

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 329

Vragen van het lid **Van den Berg** (CDA) aan de Minister voor Medische Zorg over *het bericht «Huisartsenposten zien toename agressie door patiënten»* (ingezonden 23 juli 2019).

Antwoord van Minister **Bruins** (Medische Zorg), mede namens de Minister van Justitie en Veiligheid (ontvangen 14 oktober 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 3565.

#### Vraag 1

Kent u het bericht «Huisartsenposten zien toename agressie door patiënten»?<sup>1</sup> Wat vindt u hiervan?

#### Antwoord 1

Ja. Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak vindt het kabinet niet acceptabel. Ook zorgverleners in huisartsenposten zijn werknemers met een publieke taak.

#### Vraag 2

Hoeveel aangiftes betreffende agressie bij huisartsenposten of tegen huisartsen zijn er bij de politie gedaan in 2018 en 2019?

#### Antwoord 2

Dit wordt niet specifiek bijgehouden. De politie houdt alleen cijfers bij van het totaal aantal aangiften van agressie en geweld tegen de verschillende soorten functionarissen met een publieke taak. Aangiften over agressie bij huisartsenposten of tegen huisartsen maken daar onderdeel van uit en worden niet apart geregistreerd. Uit navraag bij de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en InEen blijkt dat ook zij geen zicht hebben op het aantal aangiften bij huisartsenposten.

#### Vraag 3

Is er een landelijke protocol of zijn er afspraken gemaakt met de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) over hoe om te gaan met agressie tegen hulpverleners, huisartsenposten en huisartsen overdag?

<sup>1</sup> <https://nos.nl/l/2294104>

### Antwoord 3

De Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg (SSFH) heeft op haar website materialen gepubliceerd waar huisartsenposten gebruik van kunnen maken, waaronder het Stappenplan Agressie en geweld op het werk<sup>2</sup> en de Handreiking Aangifte doen bij de politie<sup>3</sup>. Dit gaat onder meer over het voorkomen van agressie incidenten, wat te doen bij agressie en wat te doen na een agressie-incident. Voor alle huisartsenposten in Nederland is de Handreiking Agressie op de post via InEen beschikbaar gesteld. Tot slot biedt de LHV Academie aan huisartsenpraktijken op aanvraag de training «Geen agressie in mijn praktijk» aan. Oefensituaties en teamsamenwerking zijn een belangrijk onderdeel van deze training.

### Vraag 4

Bent u bereid om in samenwerking met de politie te stimuleren dat zoveel mogelijk aangifte wordt gedaan?

### Antwoord 4

Medewerkers van huisartsenposten vallen onder de doelgroep van de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) die de politie en het Openbaar Ministerie hebben gemaakt over de afhandeling van aangiften van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Een van de afspraken is dat aangiften van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak direct opvolging krijgen. In de Handreiking Aangifte doen bij de politie<sup>4</sup> benadrukt de SSFH het belang dat aangifte gedaan wordt.

### Vraag 5

Weet u of momenteel al sancties worden ingesteld tegen mensen die zich agressief gedragen bij huisartsenposten?

### Antwoord 5

Specifiek voor huisartsenposten is dit niet bekend. Huisartsenposten zijn zelf bevoegd om maatregelen te nemen, zoals ontzegging van toegang tot het pand. In het algemeen geldt dat agressie en geweld strafbare gedragingen zijn en derhalve strafbaar gesteld in het Wetboek van Strafrecht. Daarnaast geldt dat bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak, waar werknemers van een huisartsenpost toe behoren, conform de ELA wordt gehandeld door de politie en het Openbaar Ministerie. Dit houdt onder andere in dat aangiften met prioriteit worden opgepakt, de schade zoveel mogelijk wordt verhaald op daders en het Openbaar Ministerie conform de OM Richtlijn voor geweld tegen personen met een publieke taak een hogere straf vordert.

### Vraag 6

Bent u van mening dat op agressief gedrag richting hulpverleners bij huisartsenposten een sanctie moet staan? Waarom wel, of waarom niet?

### Antwoord 6

Ja, ik vind het onacceptabel dat zorgverleners worden bedreigd tijdens hun werk. Zoals aangegeven bij antwoord 5 geldt een strafrechtelijke zwaardere aanpak van daders conform de ELA. Daarnaast kunnen huisartsenposten zelf bestuurlijke maatregelen nemen. Tevens is het belangrijk dat een slachtoffer goed opgevangen wordt door de werkgever en dat de dader een passende en duidelijke reactie krijgt op zijn grensoverschrijdend gedrag.

### Vraag 7

Bent u bereid te onderzoeken – in overleg met de LHV – welke sancties mogelijk zijn tegen mensen die zich agressief gedragen op huisartsenposten? Waarom wel, of waarom niet?  
Over de mogelijkheden om te acteren naar aanleiding van agressief gedrag is reeds veel informatie beschikbaar.

<sup>2</sup> [https://www.ssfh.nl/fileadmin/user\\_upload/Stappenplan\\_agressie\\_en\\_geweld\\_op\\_het\\_werk.pdf](https://www.ssfh.nl/fileadmin/user_upload/Stappenplan_agressie_en_geweld_op_het_werk.pdf)

<sup>3</sup> [https://www.ssfh.nl/fileadmin/Files/documenten/veilig\\_werken/Handreiking\\_Aangifte\\_doen\\_bij\\_de\\_politie.pdf](https://www.ssfh.nl/fileadmin/Files/documenten/veilig_werken/Handreiking_Aangifte_doen_bij_de_politie.pdf)

<sup>4</sup> [https://www.ssfh.nl/fileadmin/Files/documenten/veilig\\_werken/Handreiking\\_Aangifte\\_doen\\_bij\\_de\\_politie.pdf](https://www.ssfh.nl/fileadmin/Files/documenten/veilig_werken/Handreiking_Aangifte_doen_bij_de_politie.pdf)

#### Antwoord 7

Mijn ambtgenoot van JenV en ik nemen de problematiek rondom de agressie tegen huisartsen serieus. Door aangifte te doen wordt een duidelijk signaal afgegeven: onacceptabel gedrag wordt niet getolereerd. Daders kunnen bijvoorbeeld door de huisartsenpost toegang tot het pand worden ontzegd. Dit lijkt op gespannen voet te staan met de plicht om medische zorg te verlenen, maar het is onder bepaalde omstandigheden mogelijk. De KNMG heeft hiervoor richtlijnen ontwikkeld die beschreven staan in de «Handreiking Beleid waarschuwing en toegangsontzegging».<sup>5</sup>

In de Handreiking Agressie op de post (zie ook antwoord 3) staat voor huisartsenposten beschreven welke reactiemogelijkheden er zijn. Deze lopen uiteen van het staken van dienstverlening (nadat er geen sprake meer is van een spoedsituatie) tot in een extreme situatie burgerarrest.

Verder is van 2012 tot 2017 door de ministeries van VWS, SZW en JenV en sociale partners in de zorg<sup>6</sup> met het actieplan Veilig Werken in de Zorg ingezet op het creëren van een veiliger werkklimaat in de zorg. In het actieplan zijn diverse maatregelen en verbeterpunten voor organisaties geformuleerd. Door de betrokken sociale partners en andere partijen als LHV, KNMG en de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten (NvdA) is begin dit jaar vastgesteld dat er al veel aanpakken en instrumenten beschikbaar zijn in zorgorganisaties op het gebied van agressie(preventie). Voor het einde van 2019 zullen deze partijen met elkaar, en in overleg met ons, bepalen waar nog concrete behoeften liggen en welke gezamenlijke vervolgacties nodig zijn.

#### Vraag 8

Bent u ermee bekend hoe de situatie in de ons omringende landen is en hoe deze huisartsenposten met agressie omgaan?

#### Antwoord 8

In 2010 is door onderzoeksbureau Research voor Beleid een verkennend, vergelijkend onderzoek<sup>7</sup> gedaan naar de aard, omvang en aanpak van geweld in vier Europese landen: Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk. Dit rapport gaat niet specifiek in op de huisartsenposten, maar beschrijft wel de situatie in de zorgsector. De experts in alle onderzochte landen zien agressie en geweld tegen medewerkers in de zorgsector als een probleem. Uit het onderzoek blijkt dat de vier onderzochte landen verschillende keuzes maken voor de invulling van het stelsel van gezond en veilig werken (het arbostelsel) en het beleid tegen agressie en geweld. In Nederland en Zweden spelen sociale partners een cruciale rol bij het beleid tegen agressie en geweld. In Duitsland lijken individuele zorginstellingen en verzekeraars de belangrijkste actoren. Anders dan in de andere landen is er in het Verenigd Koninkrijk één landelijk orgaan belast met het ontwikkelen en controleren van veiligheidsbeleid in zorginstellingen. Alle zorginstellingen in het Verenigd Koninkrijk zijn verplicht een veiligheidsmanager in dienst te hebben.

<sup>5</sup> [https://www.ssfh.nl/fileadmin/Files/documenten/veilig\\_werken/SSFH\\_SSFH08\\_Handreiking\\_huisartsenzorg.def.pdf](https://www.ssfh.nl/fileadmin/Files/documenten/veilig_werken/SSFH_SSFH08_Handreiking_huisartsenzorg.def.pdf)

<sup>6</sup> Betrokken sociale partners waren: ActiZ, ZorgThuisNL, NVZ, NFU, VGN, GGZ Nederland, Jeugdzorg Nederland, NU'91, FNV, CNV Publieke Taak, FBZ.

<sup>7</sup> <https://www.agressievrijwerk.nl/documenten/publicaties/2015/06/05/rapport-agressie-en-geweld-in-internationaal-perspectief-2010>