

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

2443

Vragen van de leden **Van den Hil** en **Tielen** (beiden VVD) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht «Zorgverleners steeds vaker slachtoffer van agressie van patiënten én hun naasten. «Ik durfde niet meer voor de patiënt te zorgen»»* (ingezonden 18 april 2025).

Antwoord van Minister **Van Hijum** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 13 juni 2025). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2024–2025, nr. 2130

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Zorgverleners steeds vaker slachtoffer van agressie van patiënten én hun naasten. «Ik durfde niet meer voor de patiënt te zorgen»»?¹

Antwoord 1

Ja, daar ben ik mee bekend.

Vraag 2

Herkent u de signalen van zorgverleners die steeds meer te maken krijgen met hevige vormen van verbale of fysieke agressie van patiënten of hun naasten? Herkent u ook de signalen dat agressie andere, ernstiger vormen aanneemt? Zo ja, wat doet u met deze signalen?

Antwoord 2

Agressie tegen zorgmedewerkers is nooit acceptabel. Helaas komt agressie wel voor en dat beschouw ik inderdaad als een groot probleem. Via de werknemersenquête (WNE) van het programma Arbeidsmarkt in Zorg en Welzijn is voor de periode 2019–2024 bekend welk aandeel van de werknemers in de zorg jaarlijks te maken heeft met verschillende vormen van agressie en ongewenst gedrag door patiënten of cliënten en diens naasten. Er is in de resultaten van die enquête zichtbaar dat het aandeel werknemers dat te maken heeft gehad met verbale of fysieke agressie tussen het tweede kwartaal van 2019 en het vierde kwartaal van 2024 licht is afgenomen. Het

¹ NRC, 13 april 2025, «Zorgverleners steeds vaker slachtoffer van agressie van patiënten én hun naasten. «Ik durfde niet meer voor de patiënt te zorgen»» (<https://www.nrc.nl/nieuws/2025/04/13/zorgverleners-steeds-vaker-slachtoffer-van-agressie-van-patienten-en-hun-naasten-ik-durfde-niet-meer-voor-de-patient-te-zorgen-a4889787>)

aandeel werknemers dat te maken krijgt met bedreiging en intimidatie is ongeveer gelijk gebleven.
Echter, zoals gezegd, agressie is nooit acceptabel. Zorgverleners zouden hun werk altijd veilig moeten kunnen doen.

Vraag 3

Hoe verloopt de uitvoering van het puntenplan van de VVD met maatregelen om agressie tegen zorgmedewerkers aan te pakken (ingediend tijdens het commissiedebat Arbeidsmarktbeleid in de zorg d.d. 27 september 2023)? Hoe gaat u deze voorstellen verder uitvoeren en wat is daarvoor het tijdspad?

Antwoord 3

De meeste punten uit het puntenplan zijn inmiddels uitgevoerd of in uitvoering. Hier is onder andere tijdens het debat arbeidsmarktbeleid in de zorg op 6 maart 2024 op ingegaan. Ik zal hieronder ingaan op alle punten uit het puntenplan:

- Preventie middels het screenen van patiënten bij binnenkomst en een praktische training in de opleidingen: deze punten zijn besproken in het bestuurlijk overleg (BO) arbeidsmarkt. De deelnemers aan het BO hebben aangegeven aan dat screening al (voldoende) in bestaande werkwijzen aan bod komt, dan wel geen toegevoegde waarde heeft. Er is geen behoefte aan ondersteuning bij het ontwikkelen van een dergelijke screening. Daarnaast hebben deelnemers aangegeven dat er afdoende trainingen zijn op het gebied van agressie.
- Een bewustwordingscampagne onder de Nederlandse bevolking: er is een campagne tegen verbale agressie ontwikkeld en op 2 juni j.l. gelanceerd op de zorgtop. De slogan van de campagne is: «Blijf jezelf, tel even tot 11. Wees zuinig op onze zorgverleners.» Vanaf 18 juni komt er een toolkit online met materiaal dat de sector kan gebruiken.
- Een taakstrafverbod bij agressie tegen hulpverleners: de Minister van Justitie en Veiligheid bereidt momenteel een wetsvoorstel voor over een taakstrafverbod bij fysiek geweld tegen hulpverleners. Het streven is het wetsvoorstel in de zomer van 2025 in consultatie te brengen.
- Een gedragsinterventie in de vorm van een verplichte cursus. Dit is het beleidsterrein van de Minister van Justitie en Veiligheid. Hij heeft op 15 april 2025 de evaluatie van de Eenduidige Landelijke Afspraken naar uw kamer gestuurd en in de bijbehorende beleidsreactie gaat hij ook in op deze gedragsinterventie.
- Werkgevers nemen het aangifteproces over van hun medewerkers: er zijn 10 regionale bijeenkomsten georganiseerd (één in iedere politieregio) om werkgevers en regionale functionarissen van politie en OM met elkaar in contact te brengen, ervaringen uit te wisselen en werkgevers beter op de hoogte te brengen van de Eenduidige Landelijke Afspraken en het aangifteproces. Om werkgevers op die manier te faciliteren en te stimuleren om aangifte te doen en dit uit handen te nemen van hun werknemers. De laatste bijeenkomst heeft onlangs plaatsgevonden op 14 april.
- Het mogelijk maken van het beëindigen van de behandelrelatie bij het onheus bejegenen of vertonen van agressief gedrag: hier is op ingegaan tijdens het commissiedebat arbeidsmarktbeleid in de zorg op 6 maart 2024. Toen is aangegeven dat zorgverleners de behandelingsovereenkomst met een patiënt kunnen opzeggen als er een gewichtige reden aanwezig is, en dat de KNMG dit nader duidt in een richtlijn voor artsen.
- De toenmalige Minister van VWS heeft toegezegd in gesprek te gaan met de KNMG over de vraag of deze richtlijn naar hun ervaring afdoende bekend is en voldoende handvatten bevat voor zorgverleners. Dit gesprek heeft inmiddels plaatsgevonden. De KNMG heeft tijdens dat gesprek aangegeven deze vragen mee te nemen bij het ontwikkelen van een handelingskader bij agressie tegen zorgverleners.

Vraag 4

In hoeverre is de KNMG-richtlijn «Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst» bekend bij zorgverleners en biedt deze voldoende handvatten?

Antwoord 4

Voordat wordt ingegaan op bovenstaande vraag is het belangrijk om toe te lichten welke reikwijdte de KNMG-richtlijn «Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst» heeft. De KNMG-richtlijn is geschreven voor artsen. De richtlijn geeft invulling aan de wettelijke bepaling dat een hulpverlener een behandelingsovereenkomst niet kan opzeggen tenzij daarvoor «gewichtige redenen» zijn (art. 7:460 BW). De richtlijn geeft voorbeelden van «gewichtige redenen». Deze voorbeelden vloeien voort uit (de toelichting bij) de wet en uit uitspraken van (tucht)rechters over dit thema. Een voorbeeld van een gewichtige reden is zeer onheus of agressief gedrag van de patiënt. Daarnaast geeft de richtlijn aan welke zorgvuldigheidseisen artsen in acht moeten nemen als zij besluiten een behandelingsovereenkomst op te zeggen. Kort samengevat: de KNMG-richtlijn is de professionele norm voor artsen bij het beëindigen van een behandelingsovereenkomst. De KNMG-richtlijn geldt in principe niet voor andere zorgverleners. Wel is het mogelijk dat als andere beroepsgroepen geen «eigen» normen voor hun achterban hebben vastgesteld, de KNMG-richtlijn als maatstaf wordt gebruikt door bijvoorbeeld de tuchtrechter. Dat is in het verleden bijvoorbeeld gebeurd bij gz-psychologen die een tuchtklacht hadden gekregen vanwege het beëindigen van de behandelingsovereenkomst (inmiddels hebben de gz-psychologen overigens hun eigen normen).

Navraag bij de KNMG leert dat zij ervan uitgaat dat de Richtlijn «Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst», net als haar overige richtlijnen, codes en handreikingen, goed bekend is bij haar achterban (artsen en geneeskundestudenten). Daarbij wijst zij er ook op dat artsen kennis behoren te nemen van de professionele normen die voor hun beroepsuitoefening relevant zijn. Wat betreft de handvatten die de KNMG-richtlijn biedt, geeft zij aan dat er geen recent onderzoek is gedaan naar de ervaringen met de richtlijn in de praktijk. Of de handvatten in de KNMG-richtlijn op dit moment door haar achterban als voldoende worden ervaren, kan zij dus niet zo zeggen.

De KNMG weet en begrijpt dat artsen het opzeggen van een behandelingsovereenkomst vaak complex vinden, zeker als sprake is van zeer onheus of agressief gedrag. Daarbij komt dat de vraag of sprake is van een «gewichtige reden» afhangt van de omstandigheden van het geval, en dat die vrijwel nooit identiek zijn aan de voorbeelden die in de richtlijn worden besproken. Goed om hierbij te vermelden is dat het opzeggen van een behandelingsovereenkomst vanwege zeer onheus of agressief gedrag een belangrijk punt van aandacht is in het door het Ministerie van VWS gesubsidieerde project Zorgveilig van de KNMG. Zo is de KNMG-richtlijn meegenomen in de juridische analyse, die onderdeel is van het project Zorgveilig. Mocht uit dat project blijken dat aanvullende handvatten nodig zijn, dan zal dat worden meegenomen bij een volgende herziening van de KNMG-richtlijn.

Vraag 5

Wat is de stand van zaken omtrent de uitvoering van de motie van de leden Van den Hil en Agema over een verplicht anti-agressieprogramma voor mensen die agressief gedrag tegen zorgmedewerkers vertonen en de motie Agema c.s. over minimaal een gevangenisstraf voor daders van agressie tegen zorgpersoneel?^{2 3}

Antwoord 5

Deze motie is overgedragen aan de Minister van Justitie en Veiligheid. De motie is onlangs afgedaan in een brief bij de aanbieding van de evaluatie van de Eenduidige Landelijke Afspraken aan de Kamer⁴.

Vraag 6

Klopt het dat ziekenhuizen elkaar door privacywetgeving niet mogen informeren over incidenten? Welk onderdeel van de privacywetgeving weerhoudt dit en bent u bereid te kijken naar mogelijkheden om dit wel

² Kamerstuk 29 282, nr. 547

³ Kamerstuk 29 282, nr. 505

⁴ Naar een veiliger samenleving | Tweede Kamer der Staten-Generaal

mogelijk te maken? Zo nee, hoe kunnen ziekenhuizen dan voorkomen dat wangedrag zich verplaatst naar andere ziekenhuizen?

Antwoord 6

De antwoorden op deze vragen behoeven een genuanceerde uitleg. Niet alleen Europese privacywetgeving speelt een rol, maar ook Nederlandse wetgeving. Om gegevens van een patiënt te mogen delen, dient op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vastgesteld te worden of er een grond is voor een uitzondering op het beroepsgeheim in het geval dat een zorgverlener over wil gaan tot het verstrekken van gegevens over een patiënt. Bijvoorbeeld als gesteld kan worden dat sprake is van een serieuze dreiging. Dit is in lijn met de KNMG-richtlijn die in vraag 4 wordt beschreven. Dat zou betekenen dat sprake dient te zijn van een concrete bedreiging van in dit geval een zorgverlener in een ander ziekenhuis. In de praktijk zal het ingewikkeld zijn om aan te tonen dat de patiënt die agressief gedrag vertoont jegens een zorgverlener in ziekenhuis A, ditzelfde gedrag ook jegens een zorgverlener in ziekenhuis B zal vertonen. Bovendien moet op voorhand al worden gespecificeerd in wiens vitale belang de persoonsgegevens van de patiënt worden verstrekt.

Ook heeft een zorgverlener, die onder de Wet BIG valt, een geheimhoudingsplicht. Daarnaast heeft de zorgverlener een medisch beroepsgeheim op het moment dat sprake is van een behandelrelatie tussen de zorgverlener en de patiënt op grond van de WGBO. Aan anderen dan de patiënt zelf mogen geen inlichtingen over de patiënt, dan wel inzage in of afschrift van de gegevens uit het dossier worden gegeven, tenzij de patiënt hiervoor toestemming geeft. Het medisch beroepsgeheim kan in een beperkt aantal gevallen doorbroken worden, bijvoorbeeld bij conflict van plichten. De arts moet hierbij afwegen of de zwijgplicht mag worden doorbroken in verband met een ander belang, namelijk het voorkomen van mogelijk ernstige schade voor de patiënt of een ander. Bij acuut gevaar voor zwaar lichamelijk letsel of dood van een volwassene, mag het medisch beroepsgeheim worden doorbroken. De arts dient deze afweging zelfstandig te maken. Over een eventueel conflict van plichten wordt dus niet lichtzinnig gedacht en doorbreking van het medisch beroepsgeheim kan alleen plaatsvinden bij een concrete dreiging van ernstig gevaar.

Uiteindelijk dient in iedere situatie een belangenafweging te worden gemaakt tussen het recht op privacy van de patiënt en het belang van de zorgverlener bij wie deze patiënt onder behandeling komt. Het beroepsgeheim heeft een belangrijke positie binnen onze samenleving. Ook het recht op privacy is met de jaren juist aangescherpt en op Europees niveau vastgelegd in de AVG. Het beroepsgeheim en het daarin impliciet opgenomen recht op privacy is van grote waarde voor de bescherming van patiënten. Echter, dit neemt niet weg dat agressie tegen medewerkers in zorg en welzijn onacceptabel is. Daarom besteed ik hier op verschillende manieren aandacht aan en blijft het ook voor werkgevers van belang om een duidelijk beleid voeren en melding of aangifte te doen na een incident. Door aangifte te doen maakt de sector duidelijk dat agressie niet wordt getolereerd in zorg en welzijn.

Vraag 7

Bent u het eens met de trainer uit het artikel dat verhalen over agressie in de zorg niet helpen in de werving van nieuw personeel? Hoe neemt u dit mee in uw plannen omtrent de aanpak van het arbeidsmarktekort?

Antwoord 7

Het is van belang te onderstrepen dat berichtgeving in de media soms een onevenwichtig beeld kan schetsen. Het betreffende artikel belicht slechts één aspect van het werk in zorg en welzijn. Het is daarom van belang dit te plaatsen in perspectief van de bredere ervaringen binnen de sector. De recente Werknemersenquête (WNE) van het programma Arbeidsmarkt in Zorg en Welzijn laat immers zien dat een aanzienlijke meerderheid van de medewerkers, te weten 79%, tevreden is met hun werkzaamheden. En het percentage medewerkers dat de sector uitstroomt ligt lager dan in de meeste andere sectoren: 11% in de sector zorg en welzijn, terwijl het gemiddelde in de economie 21% is (derde kwartaal 2023).

Niettemin wil ik benadrukken dat agressie tegen medewerkers in de zorg en welzijn een onacceptabele realiteit is die serieuze aandacht verdient. Daarom

wordt actief ingezet op onder andere het vergroten van het bewustzijn rond dit probleem middels de bewustwordingscampagne tegen agressie die op de zorgtop gelanceerd is.

Ten aanzien van de aanpak van het arbeidsmarkttekort is de primaire focus op dit moment gericht op het verminderen van de administratieve lasten in de zorgsector, op het bevorderen van de juiste inzet van medewerkers en op het versterken van vakmanschap en werkplezier binnen de sector.