

Vergaderjaar 2021–2022

29 282

Arbeidsmarktbeleid en opleidingen zorgsector

25 295

Infectieziektenbestrijding

Nr. 458

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR LANGDURIGE ZORG EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 april 2022

Tijdens het ordedebat van 7 december 2021 heeft het lid Agema (PVV) verzocht om een brief inzake de toenemende agressie tegen zorgpersoneel, in het bijzonder de medewerkers van ziekenhuizen (Handelingen II 2021/22, nr. 31, item 54). Met deze brief ga ik, mede namens de Minister Volksgezondheid, Welzijn en Sport, in op dit verzoek.

Agressie tegen zorgpersoneel is helaas geen nieuw fenomeen. Wel is de aanleiding voor de toenemende mate waarin incidenten de afgelopen tijd binnen zorginstellingen plaatsvonden anders dan voorheen: de aangescherpte gedragsregels en maatregelen die zorginstellingen hanteren in verband met de verspreiding van het coronavirus. Laat ik vooropstellen dat agressie tegen medewerkers in zorg en welzijn te allen tijde onacceptabel is, ongeacht de context of de aanleiding. Zij moeten hun werk veilig kunnen doen zonder te worden uitgescholden, belaagd of aangevallen. Als het toch gebeurt, is het essentieel dat medewerkers goed worden opgevangen, de nazorg goed is ingericht en de veroorzaker een passende reactie krijgt op diens grensoverschrijdende gedrag. Dit laatste vraagt om extra inzet op het vergroten van de meldings- en aangiftebereidheid in zorg en welzijn.

De belangrijkste punten uit deze brief zijn:

- Er zijn Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) omtrent vervolging van agressie tegen mensen met een publieke taak. Ik ben in gesprek met de sector en het Ministerie van J&V om te bezien hoe we drempels in de uitvoering van de ELA rond afhandeling van aangiftes in zorg en welzijn kunnen wegnemen.
- Als het gaat om agressie naar aanleiding van maatregelen die binnen zorginstellingen worden genomen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, biedt VWS werkgevers en hun personeel ondersteuning via het «Steunpunt Coronazorgen» en het «Contactpunt psychosociale ondersteuning van zorgprofessionals» van ARQ IVP. Ik zal sociale partners in zorg en welzijn vragen hun achterban te wijzen op deze initiatieven.

- Ik ondersteun werkgevers bij hun activiteiten om medewerkers te beschermen tegen agressie en ongewenst gedrag. Onder andere door vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers op brancheniveau subsidie te bieden om aan de slag te gaan met het (verder) ontwikkelen van een eigen branchegerichte aanpak. Via bestuurlijk overleg met sociale partners zal ik de vinger aan de pols houden wat betreft de voortgang op de ontwikkeling en uitvoering van deze branchegerichte aanpakken. Aanvullend daarop zal VWS de ervaren agressie op de werkvloer blijven monitoren. Verder zal dit jaar een lerend netwerk worden opgezet, opdat betrokken partijen van elkaar kunnen leren.

Vergroten meldings- en aangiftebereidheid in zorg en welzijn

In het kader van het programma Veilige Publieke Taak zijn door politie en Openbaar Ministerie (OM) afspraken gemaakt omtrent vervolging van agressie tegen mensen met een publieke taak. Deze Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) zijn er om medewerkers met een publieke taak – zoals medewerkers in zorg en welzijn – optimaal te beschermen. In het licht van deze afspraken is het van groot belang dat bij een vermoeden van een strafbaar feit ook echt aangifte wordt gedaan, zodat de veroorzaker een passende straf krijgt voor diens agressieve gedrag. Tegelijkertijd weten we dat de stap om aangifte te doen in zorg en welzijn vaak groot is. Ik ben daarom in gesprek met de sector en het Ministerie van J&V om te bezien hoe we drempels in de uitvoering van de ELA rond afhandeling van aangiftes in zorg en welzijn kunnen wegnemen. Dat vraagt om inzet aan de kant van politie en OM, maar nadrukkelijk ook bij de sector en in de verbetering van de samenwerking tussen de verschillende partijen.

De politie besteedt met een interne communicatiecampagne, gericht op onder andere baliemedewerkers, aandacht aan de afspraken die gemaakt zijn over eenduidige, effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak, waaronder zorgmedewerkers. Dit moet bijdragen aan het verlagen van de drempel om agressie en geweld bij de politie te melden. Ook zetten politie en OM zich in om goed te communiceren richting de slachtoffers over hun melding of aangifte.

Werkgevers in de sector zorg en welzijn kunnen hun medewerkers op verschillende manieren begeleiden en faciliteren bij het aangifteproces. Het is bijvoorbeeld mogelijk om (deels) anoniem aangifte te doen, dan wel (deels) anoniem een verklaring af te leggen onder personeelsnummer en domicilie te kiezen op het adres van de werkgever¹. Ook is het mogelijk voor werkgevers om aangifte te doen namens de medewerker. Ze geven daarmee een krachtig signaal af dat agressie tegen zorgmedewerkers niet wordt geaccepteerd. In dit kader ben ik zeer verheugd dat in de recent afgesloten cao's voor de branches verpleeg- en verzorgingstehuizen en thuiszorg (VVT), geestelijke gezondheidszorg (ggz) en umc's is opgenomen dat partijen aangiftebeleid ontwikkelen waarbij aangifte door de werkgever namens de werknemer de norm is.

In aanvulling op de hierboven genoemde inzet, bezie ik in overleg met het Ministerie van J&V of op regionaal niveau werkgevers in zorg en welzijn, politie en OM bij elkaar gebracht kunnen worden om de juiste kennis en informatie uit te wisselen over de ELA en knelpunten in het aangifteproces te bespreken. Ik verken momenteel met partijen of en hoe we hier dit najaar concrete invulling aan kunnen geven.

¹ Zie de factsheet «Veilige Publieke Taak en (gedeeltelijke) Anonimiteit in het Strafproces»: <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/228770/Factsheet-VPT-en-gedeeltelijke-anonimiteit.pdf>

Agressie in zorg en welzijn naar aanleiding van coronamaatregelen

Hoewel het merendeel van de bezoekers en zorgvragers begrip heeft voor de maatregelen die organisaties in zorg en welzijn hanteren om de kans op besmetting met het coronavirus te verkleinen, is tijdens de afgelopen winter gebleken dat er een relatief kleine groep mensen is die over de schreef gaat. Zo signaleerden ziekenhuizen dat hun personeel eind vorig jaar steeds vaker geconfronteerd werd met agressie en geweld op de werkvloer². Discussies over mondkapjes, vaccineren, afstand houden, wachtlijsten en bezoeksregelingen leiden snel tot spanningen die kunnen uitmonden in agressief gedrag zoals scheldpartijen, intimidatie, bedreiging en soms zelfs tot fysieke geweldsincidenten. Dergelijke gedragingen zijn nergens in de samenleving aanvaardbaar en zeker niet in instellingen in zorg en welzijn, waar het personeel zich dag en nacht inzet om mensen van de beste zorg of hulp te voorzien.

Wanneer medewerkers vanwege hun werk toch met agressie in aanraking komen, kunnen zij in de meeste gevallen voor (mentale of fysieke) ondersteuning terecht binnen hun eigen organisatie. Aanvullend hierop steunt het Ministerie van VWS een aantal initiatieven waar zorginstellingen en hun medewerkers terecht kunnen voor meer specifieke informatie over hoe om te gaan met agressief gedrag naar aanleiding van de coronamaatregelen:

- Via het «Steunpunt Coronazorgen» is informatie te verkrijgen over hoe agressie zich uit in verschillende fasen van de coronacrisis, hoe je verschillende soorten agressief gedrag kunt herkennen en welke strategieën er zijn om hiermee om te gaan³.
- Daarnaast is er het «contactpunt psychosociale ondersteuning van zorgprofessionals» van ARQ IVP. Medewerkers in de zorg die geconfronteerd worden met ingrijpende gebeurtenissen kunnen hier terecht voor mentale ondersteuning, o.a. via een telefoonlijn die bemenst wordt door gespecialiseerde psychologen. Werkgevers kunnen bovendien advies vragen aan een crisisadviseur van ARQ IVP die kosteloos meedenkt over het inrichten van opvang en nazorg binnen de eigen organisatie⁴.

Als het specifiek gaat om de situatie in ziekenhuizen, vind ik het belangrijk om te vermelden dat de meeste ziekenhuizen actief beleid voeren en diverse maatregelen hebben getroffen om agressie en geweld te voorkomen en de gevolgen ervan te beperken. De arbeidsmarktfondsen van de ziekenhuizen en umc's hebben bovendien de aanpak Veilige Zorg ontwikkeld waarin maatwerkondersteuning wordt geboden bij het ontwikkelen van een effectief agressiebeleid en adequate implementatie ervan. Momenteel wordt er binnen dit project in 93 ziekenhuizen, umc's en revalidatiecentra maatwerkondersteuning geboden. Daarnaast zetten verschillende ziekenhuizen sinds de tweede coronagolf actief campagnes in om bezoekers te wijzen op een respectvolle omgang met zorgverleners door hen te informeren over de gedragsregels en maatregelen die in het ziekenhuis gelden. Ook hebben meerdere ziekenhuizen de beveiliging geïntensiveerd om hun medewerkers zo goed mogelijk te beschermen. Het organiseren of opschalen van beveiliging is aan individuele ziekenhuizen zelf.

Op dit moment is er dus al veel kennis, materiaal en ondersteuning beschikbaar over het omgaan met agressie naar aanleiding van de

² <https://www.skipt.nl/nieuws/zorgen-over-toenemende-agressie-tegen-ziekenhuispersoneel/>

³ <https://www.steunpuntcoronazorgen.nl/ik-werk-in-zorg/omgaan-met-agressie>

⁴ <https://www.ivp.nl/ivp-accent/zorgprofessionals>

coronamaatregelen. Vanwege de maatschappelijke dynamiek die de coronapandemie teweeg heeft gebracht en de personeelsswisselingen binnen zorginstellingen, zal echter blijvend aandacht gevraagd moeten worden om de informatie op dit vlak bij werkgevers en zorgmedewerkers goed onder de aandacht te houden. Ik zal sociale partners vragen hun achterban te wijzen op de eerdergenoemde initiatieven. Daarnaast ben ik doorlopend met hen in gesprek over wat er nodig is om de ondersteuning van werkgevers en werknemers bij de generieke aanpak van agressie en ongewenst gedrag de komende periode effectief voort te zetten.

Ondersteuning van werkgevers via de branchegerichte aanpak van agressie en ongewenst gedrag

De primaire verantwoordelijkheid voor de bescherming van medewerkers tegen agressie en ongewenst gedrag ligt bij de werkgevers. Zij zijn op grond van de Arbowet verplicht om de risico's in kaart te brengen en een beleid te voeren dat erop gericht is om agressie op de werkvloer te voorkomen of te beperken. Het Ministerie van VWS ondersteunt werkgevers in zorg en welzijn hierbij. In de periode 2011–2016 zijn in het kader van het actieplan «Veilig werken in de zorg» diverse hulpmiddelen, kennis- en informatiematerialen ontwikkeld op het gebied van preventie, melden, opvang, nazorg en aangifte doen. Een groot deel van deze middelen is nog steeds beschikbaar via de arbocatalogi in zorg en welzijn. Daarnaast zijn ook via de website van het platform Gezond & Zeker handvatten te vinden voor het omgaan met agressie⁵. Zorgmedewerkers en veiligheidscoaches kunnen hier bijvoorbeeld terecht voor gratis e-learning en praktische tips over dit onderwerp.

Als vervolg op het actieplan heeft de voormalig Minister voor Medische Zorg en Sport in overleg met sociale partners in zorg en welzijn eind 2020 een branchegerichte aanpak van agressie en ongewenst gedrag aangekondigd⁶. Zoals eerder gezegd zal ik deze aanpak continueren en waar nodig intensiveren. De eerste stap van deze aanpak was een grootschalig onderzoek in opdracht van het Ministerie van VWS en PGGM&CO waarbij in kaart is gebracht welke vormen van agressie en ongewenst gedrag in de sector voorkomen. Tevens is onderzocht welke wensen en ondersteuningsbehoeften zorgmedewerkers hebben op dit gebied. De resultaten van het onderzoek zijn op 13 april 2021 gedeeld met uw Kamer en vervolgens besproken met de sector⁷,⁸.

In de huidige fase zijn de vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers in zorg en welzijn aan zet om o.a. met behulp van dit onderzoek gericht aan de slag te gaan om de eigen branchegerichte aanpakken (verder) te ontwikkelen. Ik bied hen de mogelijkheid om hiervoor in 2022 op brancheniveau subsidie aan te vragen. De huidige stand van zaken is dat acht van de negen branches in zorg en welzijn inmiddels concrete plannen hebben voor de (door)ontwikkeling van hun branchegerichte aanpak. Een deel hiervan maakt daarvoor naar verwachting gebruik van de cofinanciering die VWS hen biedt:

- Vijf branches hebben al dan niet in aanvulling op andere activiteiten reeds een subsidieaanvraag bij het Ministerie van VWS ingediend of zijn voornemens dit op korte termijn te doen (jeugdzorg, sociaal werk, ggz, universitair medische centra en ziekenhuizen).

⁵ Zie www.blijfinzetbaar.nl

⁶ Kamerstuk 29 282, nr. 416

⁷ Kamerstuk 25 295, nr. 1105

⁸ De hoofdrapportage zorg en welzijn en de deelrapportages per branche zijn te raadplegen via de website van PGGM&CO: <https://www.pggmenco.nl/onderzoek/agressie-en-ongewenst-gedrag-zorg-en-welzijn/>

- Drie branches hebben aangegeven via een andere weg de (door)ontwikkeling van een eigen branchegerichte aanpak te realiseren, bijvoorbeeld door deze mee te nemen in een bredere subsidieaanvraag onder de MDIEU-regeling⁹ van het Ministerie van SZW (huisartsenzorg) of via het eigen arbeidsmarktfonds (gehandicaptenzorg) of de eigen branchevereniging (ambulancetzorg).
- Eén branche heeft het Ministerie van VWS laten weten momenteel geen nieuwe elementen aan de aanpak toe te voegen, maar zich te richten op het gestructureerd en gedurende langere tijd onder de aandacht brengen van de reeds beschikbare informatie rondom (het tegengaan van) intern en extern ongewenst gedrag (VVT).

De komende periode houd ik via bestuurlijk overleg met sociale partners vinger aan de pols wat betreft de voortgang op de ontwikkeling en uitvoering van de branchegerichte aanpakken. Het Ministerie van VWS blijft in aanvulling daarop de ervaren agressie op de werkvloer in zorg en welzijn monitoren via de jaarlijkse werknemerspanels die vanuit het AZW onderzoeksprogramma worden uitgevoerd. Ik moedig vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers nadrukkelijk aan om breed te kijken naar wat er in de eigen branche nodig is om medewerkers zo goed mogelijk te beschermen tegen verschillende vormen en bronnen van agressie en ongewenst gedrag. Tot slot acht ik het van groot belang dat er ook tussen branches uitwisseling van kennis en ervaring plaatsvindt. Daartoe wordt dit jaar een lerend netwerk opgezet waar alle betrokken partijen op brancheniveau voor worden uitgenodigd.

Samen met sociale partners, het Ministerie van J&V, politie en OM werk ik zo aan een veilige werkomgeving in zorg en welzijn. Agressie en ongewenst gedrag tegen zorgpersoneel willen en kunnen we immers niet accepteren.

De Minister voor Langdurige Zorg en Sport,
C. Helder

⁹ Maatwerkregeling Duurzame Inzetbaarheid en Eerder Uittreden (MDIEU)