

Aanleiding

In de afgelopen jaren zijn er steeds meer signalen over bedreiging en intimidatie van artsen en andere zorgverleners. Bedreiging zowel in persoon als online. De toename van het aantal bedreigingen en intimidaties heeft tot gevolg dat de kans op burn-out, (tijdelijk) uitvallen en verlies van werkplezier onder artsen en andere zorgverleners toeneemt. Daarbij vergroot het de kans op uitstroom.¹ Bovendien kan de kwaliteit van zorg onder druk komen te staan omdat bijna de helft van de artsen zich minder vrij voelt in het werk.^{2,3} Bedreiging en intimidatie vormen daarmee een risico voor de kwaliteit van zorg, de beschikbaarheid van zorg en patiëntveiligheid.

Vanuit de overheid zijn diverse initiatieven genomen om bedreiging en intimidatie tegen hulpverleners aan te pakken. In 2007 zijn Eenduidige Landelijke Afspraken gemaakt waarin vastgelegd is hoe politie en openbaar ministerie eenduidig kunnen omgaan met bedreiging en intimidatie tegen functionarissen met een publieke taak.⁴ In 2021 heeft de overheid het Actieprogramma Taskforce 'Onze hulpverleners veilig' opgestart om bedreiging en intimidatie van hulpverleners terug te dringen en Nederlanders ervan te doordringen dat nooit en te nimmer agressief gedrag richting hulpverleners geaccepteerd mag worden.⁵ Minister Helder gaf in haar kamerbrief van april 2022 aan het belangrijk te vinden dat de veroorzaker een passende reactie krijgt op diens grensoverschrijdend gedrag.⁶ In haar ogen vraagt dit om extra inzet op het vergroten van de meldings- en aangifte bereidheid in zorg en welzijn.

Ook beroepsverenigingen, brancheorganisaties⁷ en individuele zorgorganisaties hebben de afgelopen jaren de handschoenen opgepakt en gewerkt aan het terugdringen van bedreiging en intimidatie in de zorg. Deze initiatieven richtten zich op het voorkomen (preventie) en het handelen tijdens bedreigingen en intimidatie (voorlichting, educatie en trainingen) en na een incident (het ontwikkelen van handreikingen). In de praktijk blijken deze initiatieven en activiteiten onvoldoende toereikend.

Onderzoek

Om meer zicht te krijgen op (online) bedreigingen en intimidatie van artsen heeft de KNMG in 2022 verschillende onderzoeken gedaan onder haar achterban en de Nederlandse bevolking. Dit heeft geleid tot een beter inzicht in de problematiek en de interventies die artsen als ondersteuning wensen. Meer informatie over het KNMG-artsenonderzoek en publieksonderzoek kunt u hier vinden:

Op basis van de resultaten van deze onderzoeken kan geconcludeerd worden dat het handelingsperspectief voor artsen niet toereikend is. Tevens wordt genoemd dat bedreiging en intimidatie niet zullen afnemen als artsen geen actie ondernemen. Dit is in lijn met conflictexpert Koetsenruijter die in het artikel 'Het kan niet zo zijn dat een grote bek wordt beloond' vindt dat de bodem is bereikt op het gebied van intimidatie en bedreiging en dat het tijd is voor een tegenbeweging richting normale omgangsvormen.⁸

¹ Ipsos. Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer. Rapportage totale sector zorg en welzijn. Maart 2021, PPGM&Co.

² KNMG-artsenonderzoek en publieksonderzoek 2022 (Online) bedreiging en intimidatie van artsen. 2022, KNMG [Onderzoek KNMG | KNMG](#)

³ Ipsos. Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer. Rapportage totale sector zorg en welzijn. Maart 2021, PPGM&Co.

⁴ [Eenduidige landelijke afspraken \(ELA\) | Convenant | Rijksoverheid.nl](#)

⁵ [Startschot Taskforce Onze hulpverleners veilig | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](#)

⁶ [Kamerbrief over agressie tegen zorgpersoneel | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#)

⁷ [kst-29282-458.pdf \(officiële bekendmakingen.nl\)](#)

⁸ ['Het kan niet zo zijn dat een grote bek wordt beloond' | medischcontact.](#)

Doelstelling Zorgveilig

Ondanks bestaande projecten en mogelijkheden vermindert het aantal incidenten van bedreiging en intimidatie niet. De KNMG onderstreept het belang om in navolging van andere sectoren zoals de journalistiek (PersVeilig) en universiteiten (WetenschapVeilig)⁹ een aanpak te ontwikkelen om de veiligheid van artsen en andere zorgverleners te vergroten met het project ZorgVeilig.¹⁰ Het project is gestart op 1 oktober 2024 en loopt tot 31 december 2025.

Doel van dit project is het vergroten van de ervaren veiligheid van zorgverleners door het vergroten van het handelingsperspectief. Hierdoor kunnen zij zichzelf beter beschermen en hun belangrijke maatschappelijke rol in de samenleving, als zorgverlener in de spreekkamer en in het publieke debat, blijven vervullen.

Hiervoor wordt een generiek handelingskader ontwikkeld dat wordt gebaseerd op de uitkomsten van waardendialogen en een ethische en juridische analyse. KNMG-documenten en documenten van andere beroepsgroepen en brancheorganisaties waarin bedreiging en intimidatie van zorgverleners als onderwerp is opgenomen, worden verzameld en geanalyseerd.

We verwachten dat er verschillen zijn tussen de beroepsgroepen (denk bijvoorbeeld aan de zorgplicht en het beroepsgeheim). Daarom wordt gestart met het maken van een generiek handelingskader met algemene aandachtspunten. De beroepsspecifieke aandachtspunten kunnen door beroepsverenigingen, indien nodig of gewenst, worden aangepast naar het eigen beroep en context.

Resultaten

De aanpak resulteert in de volgende uitkomsten:

1. Zorgverleners voelen zich gesterkt door binnen de beroepsgroep gezamenlijk bepaalde grenzen; wat wel en niet aanvaardbaar wordt gevonden. Deze grenzen leiden tot bouwstenen voor een generiek handelingskader. Het generieke handelingskader biedt zorgverleners handvatten om met bedreigingen en intimidatie om te gaan. Handvatten om af te kunnen wegen welke stappen gezet kunnen worden en welke stappen geëigend zijn en welke niet. De handelingsverlegenheid van zorgverleners en hun werkgevers wordt hiermee verminderd.
2. Op een informatieve website ZorgVeilig wordt relevante informatie voor zorgverleners ontsloten.
3. Het handelingskader en de website worden onder de aandacht gebracht van zorgverleners door de verschillende beroepsorganisaties.

Afbakening

Het project richt zich op (online) bedreigingen en intimidatie van zorgverleners in Nederland door patiënten, familieleden, naasten, bezoekers en willekeurige burgers. Agressie tussen collega's en andere vormen van veiligheid op de werkvloer vallen buiten de scope van dit project. Dit geldt ook voor het ontwikkelen van agressietrainingen, workshops en andere hulpmiddelen. Dit wordt overgelaten aan beroepsverenigingen, brancheorganisaties en werkgevers. Op de te ontwikkelen website van ZorgVeilig zal worden verwezen naar de producten en diensten van partners.

⁹ Ook journalisten en wetenschappers kregen steeds vaker te maken met bedreiging en intimidatie. Om journalisten en wetenschappers te beschermen zijn de meldpunten [PersVeilig](#) en [WetenschapVeilig](#) opgericht. In analogie van deze initiatieven wordt voor de zorgsector het project Zorgveilig gestart.

¹⁰ Om ervoor te zorgen dat ook andere zorgverleners de producten en diensten die de KNMG ontwikkelt kunnen benutten en in analogie met PersVeilig en WetenschapVeilig lijkt de term ZorgVeilig (brancheterm en geen beroepsterm) in plaats van Artsveilig beter gekozen.