

# Geweld op het werk tegen zorgverleners

Resultaten ledenpeiling NVDA

Utrecht, 15 februari 2019

## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| 1. Samenvatting .....   | 3  |
| 2. Onderzoek.....   | 4  |
| 3. Resultaten .....   | 5  |
| 3.1. Aantal meldingen .....                                       | 5  |
| 3.2. Soort geweld .....   | 5  |
| 3.3. Wat deed het geweld met je?.....                             | 7  |
| 3.4. Hoe vaak komt het geweld voor? .....                         | 8  |
| 3.5. Melden van geweld en vervolg bij de werkgever .....          | 9  |
| 3.6. Melden of aangifte van geweld en vervolg bij de politie..... | 12 |
| 3.7. Oplossingen: Wat kan de NVDA doen?.....                      | 15 |
| 4. Opbouw respondenten .....                                      | 16 |

## 1. Samenvatting

Bijna twee op de drie doktersassistenten (62%) heeft de afgelopen twee jaar te maken gehad met geweld. Dit blijkt uit een ledenpeiling van de NVDA waarop 986 doktersassistenten hebben gereageerd. Deze doktersassistenten zijn voornamelijk werkzaam in huisartsenpraktijken en huisartsenposten.

“Ik kom wel langs om het ff duidelijk te maken”

Het geweld gaat dan om schelden en dreigen, maar ook om spugen, vernielen, slaan, schoppen en dreigen met bijl, mes of vuurwapen. In een aantal gevallen moest zelfs de politie eraan te pas komen.

### Geweld doet veel met doktersassistenten

Veel doktersassistenten voelen zich vooral angstig, zijn bang, boos, vinden het vervelend, zijn van slag, hebben langdurige/ fysieke klachten en voelen zich verdrietig en onveilig.

“Ze probeerde me te wurgen, maar ik kon haar afweren”

Verder blijkt dat doktersassistenten op het moment van het geweld zelf vaak rustig en professioneel blijven, door bijvoorbeeld de patiënt aan te spreken op het onacceptabel gedrag. Wat er is gebeurd, dringt dan later pas echt door.

### Melden of aangifte

Volgens het onderzoek meldt 95% van de doktersassistenten het geweld bij de werkgever. Drie op de vier werkgevers heeft de doktersassistenten gesteund.

“Ik schrok er van, maar werd vooral heel kwaad”

20% heeft een melding gedaan en 11% heeft aangifte gedaan bij de politie. De politie nam de melding (84%) en de aangifte (78%) direct op.

### Suggesties hoe om te gaan met geweld

De doktersassistenten vinden voorlichting, scholingen, cursussen of workshops van belang om goed te kunnen omgaan met geweld.

De NVDA speelt hier al langer op in en biedt de scholing ‘Veilig werken’ via de NVDA Academie aan. Het biedt handvatten om mogelijk bedreigende situaties om te buigen, waarbij de nadruk erop ligt om in een vroeg stadium te de-escaleren.

De NVDA vindt het belangrijk dat steun en het omgaan met geweld niet een zaak is van een persoon alleen; het is de verantwoordelijkheid van het hele team!

## 2. Onderzoek

De NVDA voerde een onderzoek onder de leden naar geweld tegen doktersassistenten op het werk.

Aanleiding was een aantal incidenten, zoals de doktersassistent die op de huisartsenpost in Venray is bedreigd, uitgescholden en bespuugd door een boze man<sup>1</sup>. De politie wilde aanvankelijk de aangifte niet opnemen, omdat er glas tussen zat en het daarmee geen doodsbedreiging was.

De NVDA wilde weten hoe vaak geweld tegen doktersassistenten voorkomt, wat het met hen doet en hoe de werkgever en politie omgaan met dit soort vormen van geweld. Voor de definitie van geweld is de definitie die de politie hanteert gebruikt<sup>2</sup>.

### **Ledenpeiling**

De NVDA heeft eind 2018 een mailing verstuurd met een link naar een vragenlijst naar de NVDA-leden. Ook was er een oproep op de Facebook-pagina en de website. Hierop hebben 986 doktersassistenten gereageerd.

---

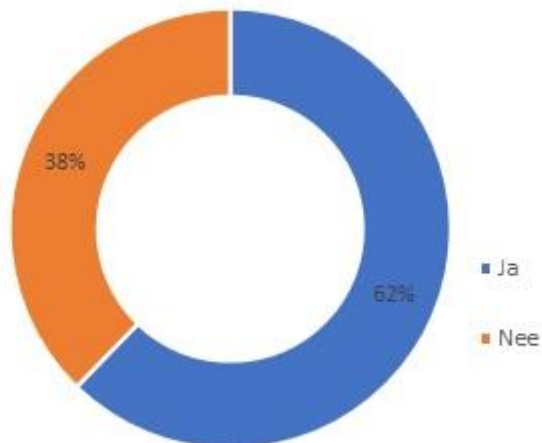
<sup>1</sup> <https://www.nvda.nl/nieuws/spugen-met-glas-ertussen-geen-aangifte-mogelijk/>

<sup>2</sup> <https://www.politie.nl/themas/geweld.html>

### 3. Resultaten

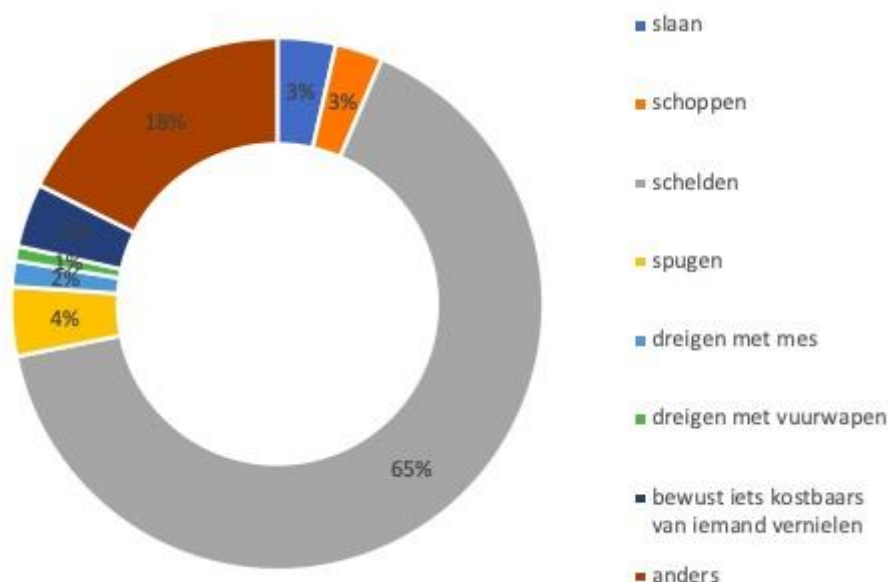
#### 3.1. Aantal meldingen

62% van de doktersassistenten geeft aan de afgelopen twee jaar op het werk te maken hebben gehad met geweld tegen hen als zorgverlener.



#### 3.2. Soort geweld

Het uitgangspunt voor de definitie van geweld is de definitie die de politie hanteert: 'Geweld of dreigen met geweld kent vele vormen: slaan, schoppen, bewust iets kostbaars van iemand vernielen, vernederen (...)'<sup>3</sup>.



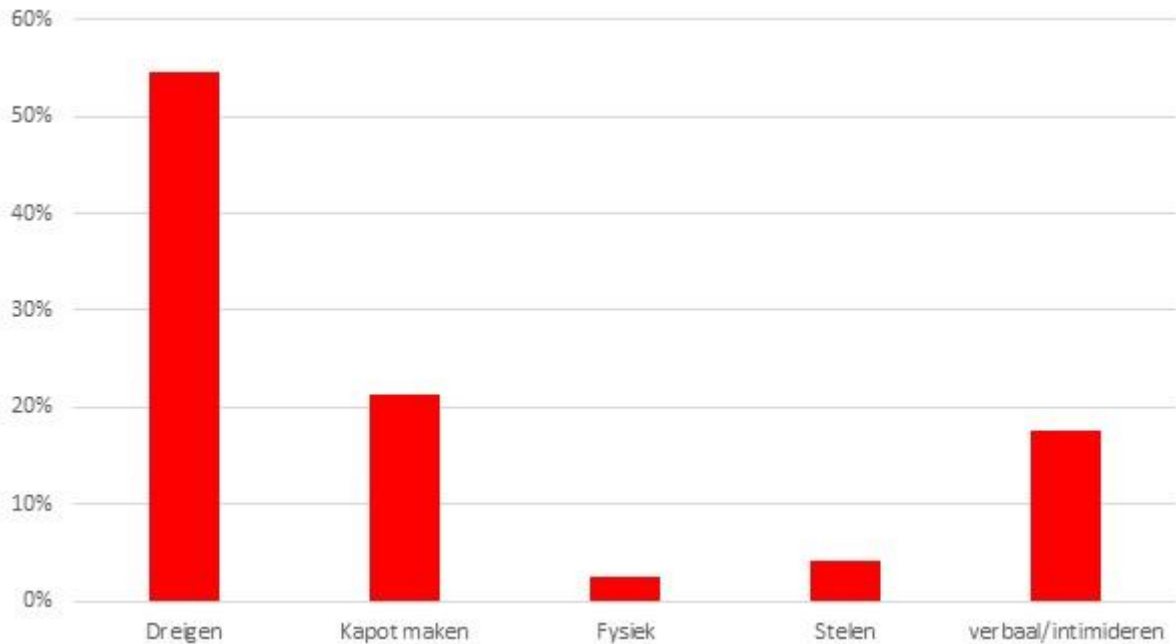
<sup>3</sup> <https://www.politie.nl/themas/geweld.html>

Van de doktersassistenten die met geweld te maken hebben, gaat het vooral om schelden (65%). Bij 17% gaat het om zwaar geweld, zoals slaan/schoppen, vernielen of dreigen met mes of vuurwapen.

“Dreigen met de dood en deuren in praktijk vernielen.”

“Dreigen met je opwachten na het werk.”

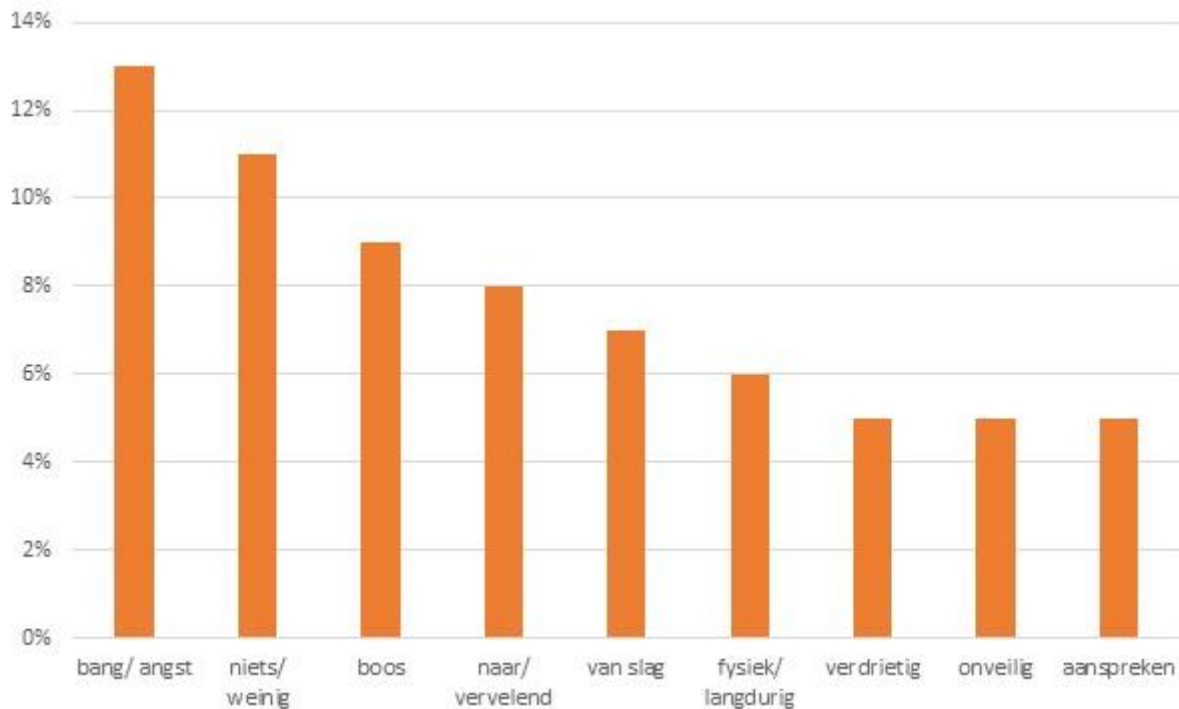
Bij andere vormen van geweld ('other', 18%) gaat het vooral om dreigen, intimideren en zaken die kapot worden gemaakt, zoals meubilair en vernieling van het pand.



“Ik kreeg een beeldscherm tegen mij aan gegooid.”

### 3.3. Wat deed het geweld met je?

Doktersassistenten voelen zich vooral angstig, zijn bang, boos, vinden het vervelend, zijn van slag, hebben fysieke/ langdurige klachten en voelen zich verdrietig en onveilig.



De doktersassistenten reageren op het moment zelf vaak professioneel. Een groep geeft aan dat het hen niets tot weinig doet. Of zij spreken de patiënt aan op het onacceptabel gedrag. Pas later dringt dan meer door wat er eigenlijk is gebeurd.

“Op het moment niets, bleef ik rustig. De-escaleren. Maar nog maanden ben ik angstig geweest bij werken aan de balie.”

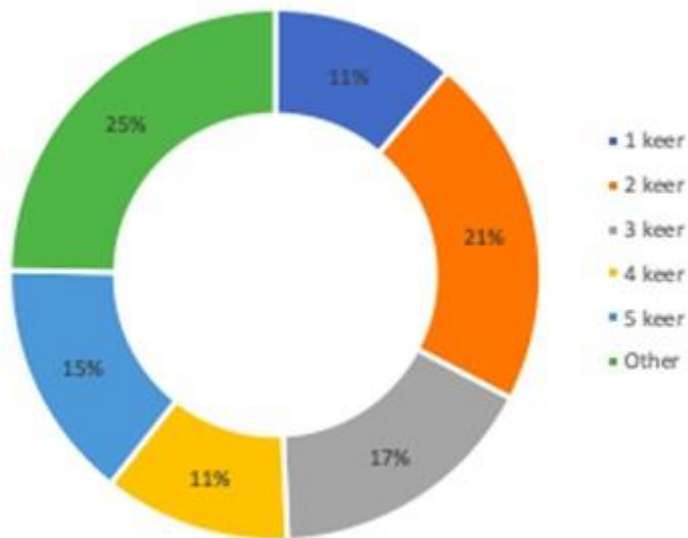
“Als ik alleen op de praktijk ben, gaat de deur op slot.”

“Geeft me een gevoel van onveiligheid, het vermindert mijn vertrouwen en werkplezier.”

“Dit hakt er stevig in. Je voelt je klein. Het duurde dagen voor ik dit gevoel een beetje kwijt was.”

### 3.4. Hoe vaak komt het geweld voor?

Van de doktersassistenten die met geweld te maken hebben, heeft 21% tweemaal per jaar hiermee te maken.



25% geeft andere aantallen per jaar aan. Dit loopt uiteen van dagelijks/ wekelijks tot jaarlijks of eens in het jaar/ in de vele jaren.

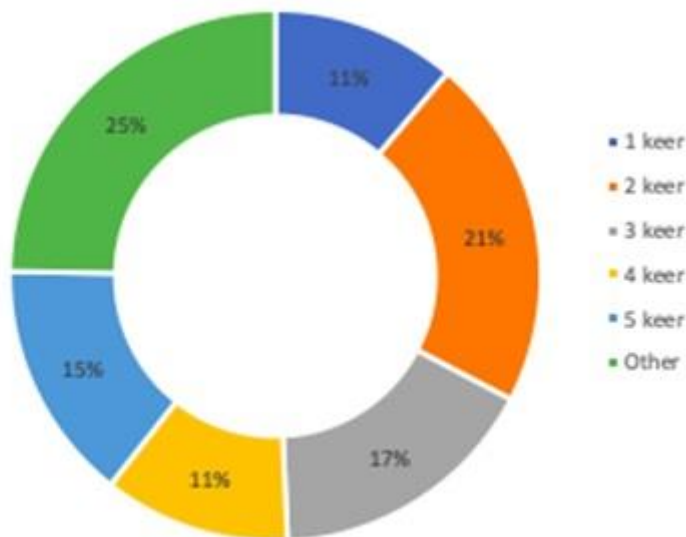
“Wij worden wekelijks uitgescholden of bedreigd.”

“Ik denk gemiddeld drie keer per jaar dat iemand aan het schelden en tieren is. Ik heb vorig jaar op de HAP gewerkt en dat was maandelijks.”



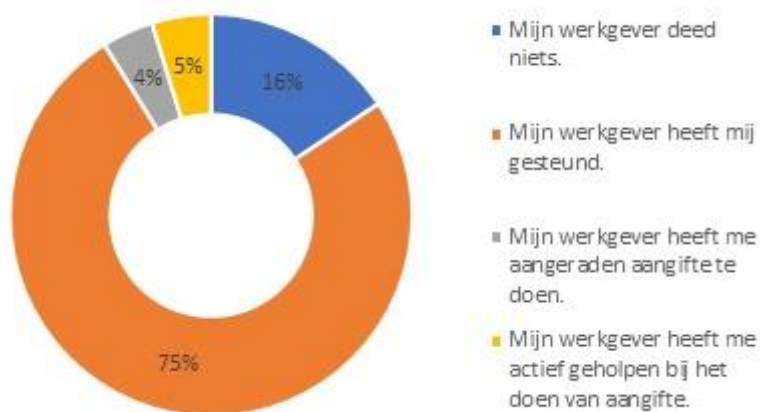
### 3.5. Melden van geweld en vervolg bij de werkgever

95% van de doktersassistenten die te maken hebben met geweld melden het geweld bij de werkgever.



“Het is zowel gemeld bij de teamleider als beveiliging van het ziekenhuis. Deze patiënt heeft nu een opmerking in zijn/haar dossier dat de beveiliging altijd op de hoogte wordt gebracht als patiënt het ziekenhuis betreedt.”

Slechts 5% (30 respondenten) geeft aan geen melding te doen bij de werkgever.



‘Schijnt normaal te zijn in dit werkveld.’

Redenen om het niet te melden zijn onder andere dat de doktersassistenten er over hebben gesproken met collega-assistenten en van hen steun hebben gehad. Of dat een doktersassistent het niet ziet als een persoonlijke aanval of dat de patiënt excuses heeft gemaakt aan de arts.

### Vervolg van melden bij de werkgever

75% van de doktersassistenten vindt dat de werkgever goed met deze melding is omgegaan en hen heeft gesteund. 9% geeft aan dat de werkgever heeft aangeraden aangifte te doen en actief heeft geholpen bij de aangifte.

‘Later vaak excuses als ze bij de arts zijn geweest.’

Voorbeelden van hoe werkgevers met een melding omgaan:

1. Patiënt is niet meer welkom in de praktijk.
2. Ik heb twee werkgevers, de ene is actiever in het aanspreken van de patiënt dan de ander.
3. Mijn werkgever heeft zelf aangifte gedaan.
4. De werkgever heeft dan een gesprek gehad met de patiënt over de onvrede/situatie.

“Manager heeft patiënt gebeld en aangesproken op gedrag, en een officiële waarschuwing gestuurd met de mededeling dat als het weer gebeurt de patiënt de praktijk moet verlaten.”

## Niets doen

16% voelt zich niet gesteund door hun werkgever, omdat de werkgever niets deed. De redenen hiervoor blijken divers.

Enkele voorbeelden:

1. De patiënt heeft psychische klachten
2. De arts neemt patiënt mee naar de spreekkamer, maar dan heeft de patiënt zijn zin.
3. Mijn werkgeefster was bang.
4. Omdat zo'n gesprek plaatsvindt tussen arts en patiënt, krijgen de doktersassistenten er niets van mee. Of de arts laat de patiënt excuses maken, maar niet aan de assistent en collega.
5. De arts zou het nog oppakken met de patiënt.

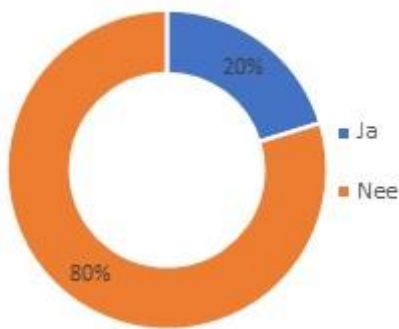
'Bij de arts zijn patiënten  
poeslief, maar bij de assistent  
heel dwingend en boos'

'Ik vind dat ze er te weinig bij  
heeft stilgestaan en er nog  
steeds te weinig aan doet'

### 3.6. Melden of aangifte van geweld en vervolg bij de politie

Bij een melding stelt iemand de politie op de hoogte van de situatie. Bij een aangifte verzoekt iemand om strafvervolgning met als doel om de dader te laten straffen.

80% van de doktersassistenten doet geen melding bij de politie.



Voorbeelden van opmerkingen bij het doen van GEEN MELDING:

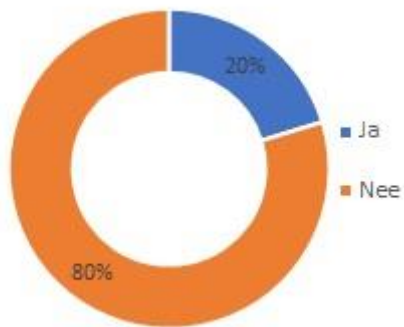
1. Nee, ook niet voor eigen veiligheid. Dan is er toch angst dat ze je gaan achtervolgen en bedreigen.
2. Werkgever wil het niet.
3. D.m.v. gesprek van werkgever en patiënt was het op te lossen.
4. De huisarts of een collega deed aangifte.

“Wel de politie een keer gebeld maar die hadden het te druk om te komen. Geen aangifte gedaan omdat mijn werkgever dit i.v.m. privacy erg lastig vond.”

Voorbeelden van opmerkingen geplaatst bij het doen van een MELDING:

1. Verplicht volgens mijn werkgever.
2. Al twee keer de politie gebeld om te voorkomen dat het zou escaleren.
3. Vorige week nog, helaas.
4. Wel melding, de patiënt heeft ook bezoek gehad van de politie.
5. Collega heeft dit gedaan, patiënt uitte doodsbedreiging naar haar.

De politie nam de melding direct op (84%). In 4% van de gevallen wilde de politie de melding niet opnemen.



Voorbeelden van opmerkingen hoe de politie omgaat met de melding:

1. Is ook op de praktijk gekomen om erover te praten, advies geven.
2. De politie heeft zelfs nog teruggebeld voor aanvullende info.
3. Gingen gelijk over tot actie.
4. Voelde mij erg serieus genomen en gesteund door de politie.
5. Politie kwam langs op locatie om de melding te kunnen doen.

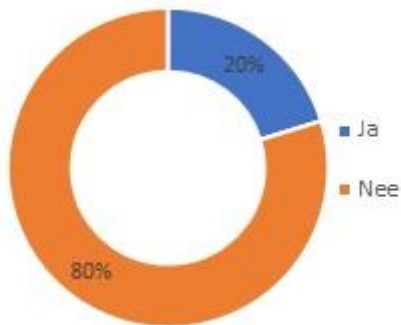
“Heeft ook nazorg gedaan.”

“Goed opgenomen door politie, goede begeleiding. Wijkagent is in gesprek gegaan met de patiënt.”

Voorbeelden van opmerkingen waarbij de politie niet goed met de melding omgaat:

1. Politie had de melding verkeerd weggezet.
2. Het was allemaal erg ingewikkeld.
3. Politie kon niets doen.
4. Zeer traag proces.
5. Politie kon niets met de melding; er moest eerst iets gebeuren wilden ze komen.

Maar liefst 89% geeft aan geen aangifte te doen bij de politie. Daarentegen doet 11% wel aangifte.



Opmerkingen bij het doen van geen aangifte:

1. Dit is lastig i.v.m. privacy.
2. Wilde echt aangifte doen, maar zonder getuigen had dat geen zin volgens de politie.
3. Werkgever wilde het niet.
4. Geweld niet ernstig genoeg.
5. Heb geen aangiftes gedaan, ook uit angst voor achtervolging of bedreiging door die patiënt.

“Wilde wel maar werkgever wilde 't niet.”

“Dat werd me afgeraden, omdat ik zelf doelwit zou kunnen worden, omdat mijn gegevens bekend zijn.”

De politie nam de aangifte direct op (78%). 7% geeft aan dat de politie na enig aandringen de aangifte opnam. Bij 5% raadde de politie de aangifte af. Bovendien wilde de politie bij 4% de aangifte niet opnemen.



### 3.7. Oplossingen: Wat kan de NVDA doen?

Maar liefst 56% van de leden gaf de NVDA suggesties om geweld op het werk tegen te gaan. Het merendeel van de suggesties gaat over het geven van voorlichting, scholingen, cursussen of workshops hoe om te gaan met geweld voor de doktersassistent in de huisartsenpraktijk, gezondheidscentra, huisartsenpost en ziekenhuizen. Ook voor de werkgevers is het van belang hierin voorlichting en scholing te krijgen.

Aanvullende suggesties:

1. Meldcode/ huisregels invoeren.
2. Campagne geweld/ agressie.
3. Een reclamespotje dat vanuit de doktersassistent laat zien wat geweld doet.
4. Dat de werkgevers meer voor hun assistenten moeten opkomen.
5. Duidelijk maken dat dit niet geaccepteerd wordt.
6. Landelijke richtlijn wat onze rechten zijn tijdens geweld.
7. Meer uitleg op social media, tv en radio.
8. Niet groter maken dan het is. Vaak is het ook de onmacht en onwetendheid waar de patiënt mee te maken krijgt.
9. We hebben protocollen en gedragsregels opgesteld.
10. Laat eerst iemand uitpraten: Emoties komen van rechts. Rechts heeft voorrang.

“Handvatten hoe je hiermee om moet gaan, ook voor je werkgever.”

“Trainingen geven. En de artsen er op wijzen dat agressie nooit goed te praten valt.”

#### Scholing

De NVDA speelt al langer in op geweld in de praktijk en biedt via de NVDA Academie de scholing ‘Veilig werken’ aan. Hierin ligt de nadruk op de kunst om het geweld niet zover te laten komen; om in een vroeg stadium te de-escaleren. De modellen van Verbindend Gezag en Geweldloos verzet geven mooie handvatten om mogelijk bedreigende situaties om te buigen.

Het is in deze scholing belangrijk dat een goede reactie op agressie en geweld niet een zaak is van een persoon alleen, maar de verantwoordelijkheid van het hele team om een oplossing te zoeken. Samenwerking is dus één van de instrumenten om agressie te verminderen.

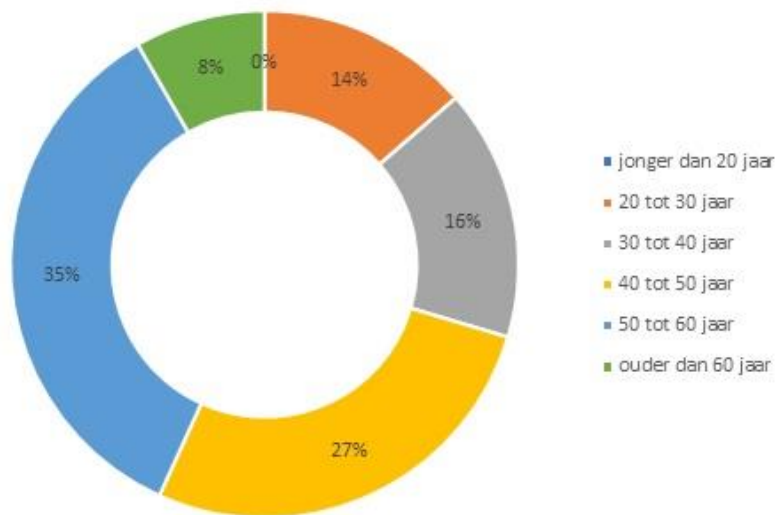
“Fijn om een vragenlijst in te vullen. Dit geeft mij het gevoel dat ik gesteund wordt c.q. in mijn recht sta.”

## 4. Opbouw respondenten

De looptijd van deze ledenpeiling was november tot en met december 2018. Het aantal respondenten was 986.

### Leeftijd van de respondenten

70% van de doktersassistenten in deze ledenpeiling is ouder dan 40 jaar.



### Waar zijn de respondenten werkzaam

De meeste doktersassistenten in deze ledenpeiling werken in de huisartsenpraktijk (82%) en op de huisartsenpost (10%).

