

“Tien jaar later” ...

**Welke initiatieven werden er
genomen om de veiligheid van
artsen te bevorderen?**

Dr. Martine Neckebroek, MD PhD

Voorzitter Orde der artsen, PR Oost-Vlaanderen

1. Aggressiemeldpunt



Agressieformulier

Vul het formulier in indien u als arts te maken heeft gehad met agressie. Dit duurt 5 minuten.

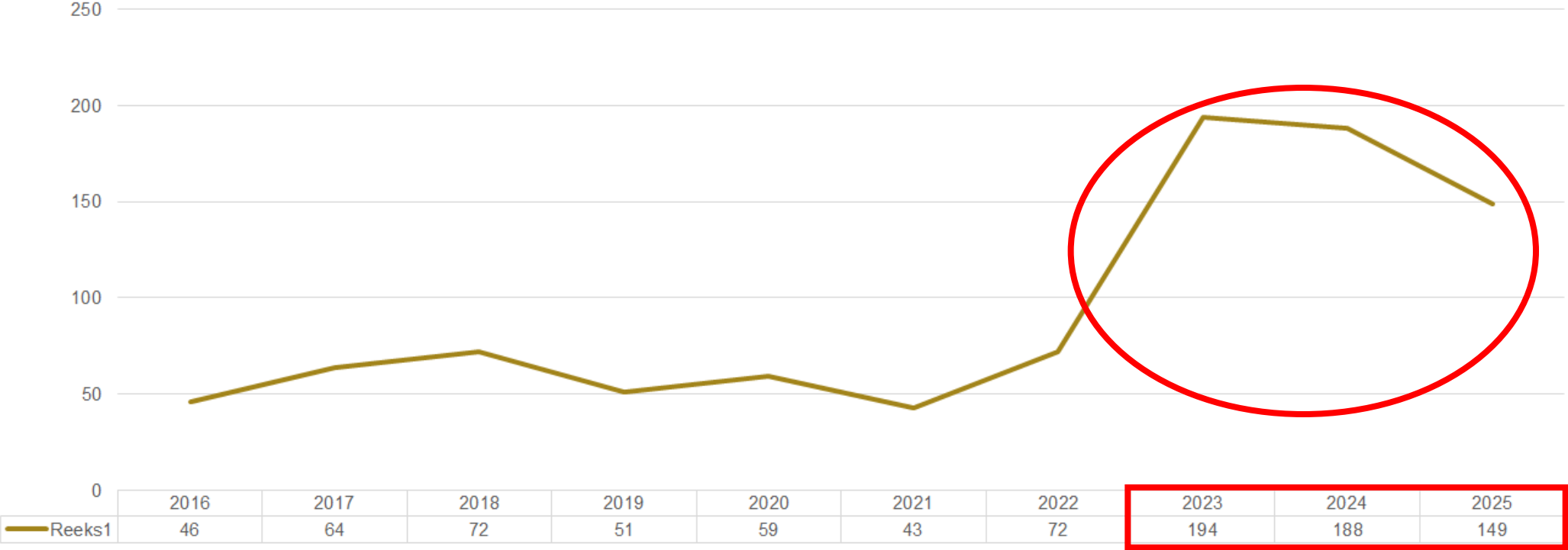
Het is mogelijk om het formulier anoniem in te vullen, maar als u ervoor kiest om dit te doen, houd er dan rekening mee dat de opties om te helpen beperkt zijn in het geval van anonieme meldingen.

Wilt u met iemand praten, bel dan gratis naar Arts in Nood 0800 23 460.

Beginnen



EVOLUTIE AANTAL MELDINGEN / EVOLUTION DU NOMBRE DE NOTIFICATIONS



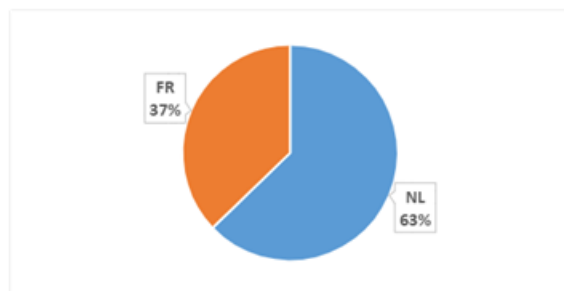
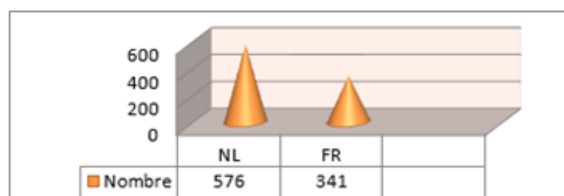
Cijfers agressiemeldpunt sinds juni 2016 t.e.m. 11-2025: 917 meldingen
Chiffres du point de notification des agressions depuis le mois de juin 2016 jusqu'au 11-2025 : 917 signalements



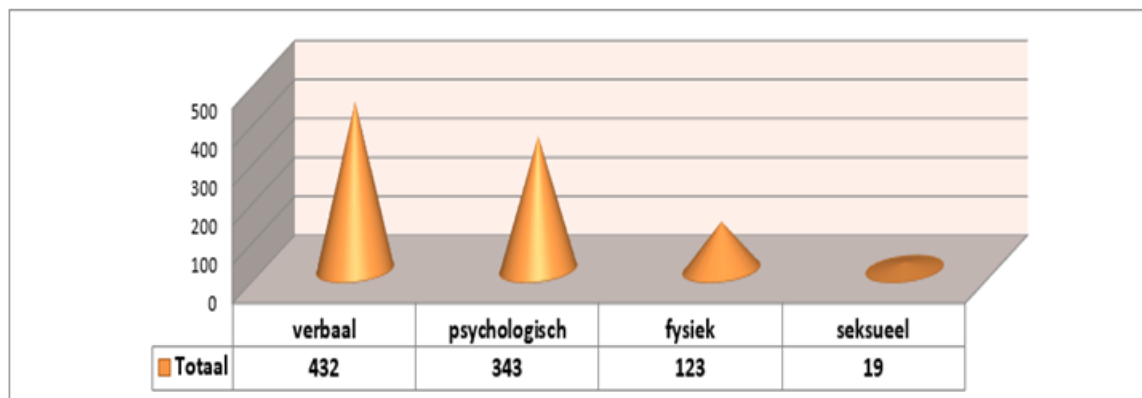
CIJFERS MELDPUNT AGRESSIE t.e.m. 11-2025

CHIFFRES DU POINT DE NOTIFICATION D'AGRESSION jusqu'au 11-2025

TAAL/LANGUE



SOORT AGRESSIE/ TYPE D'AGRESSION

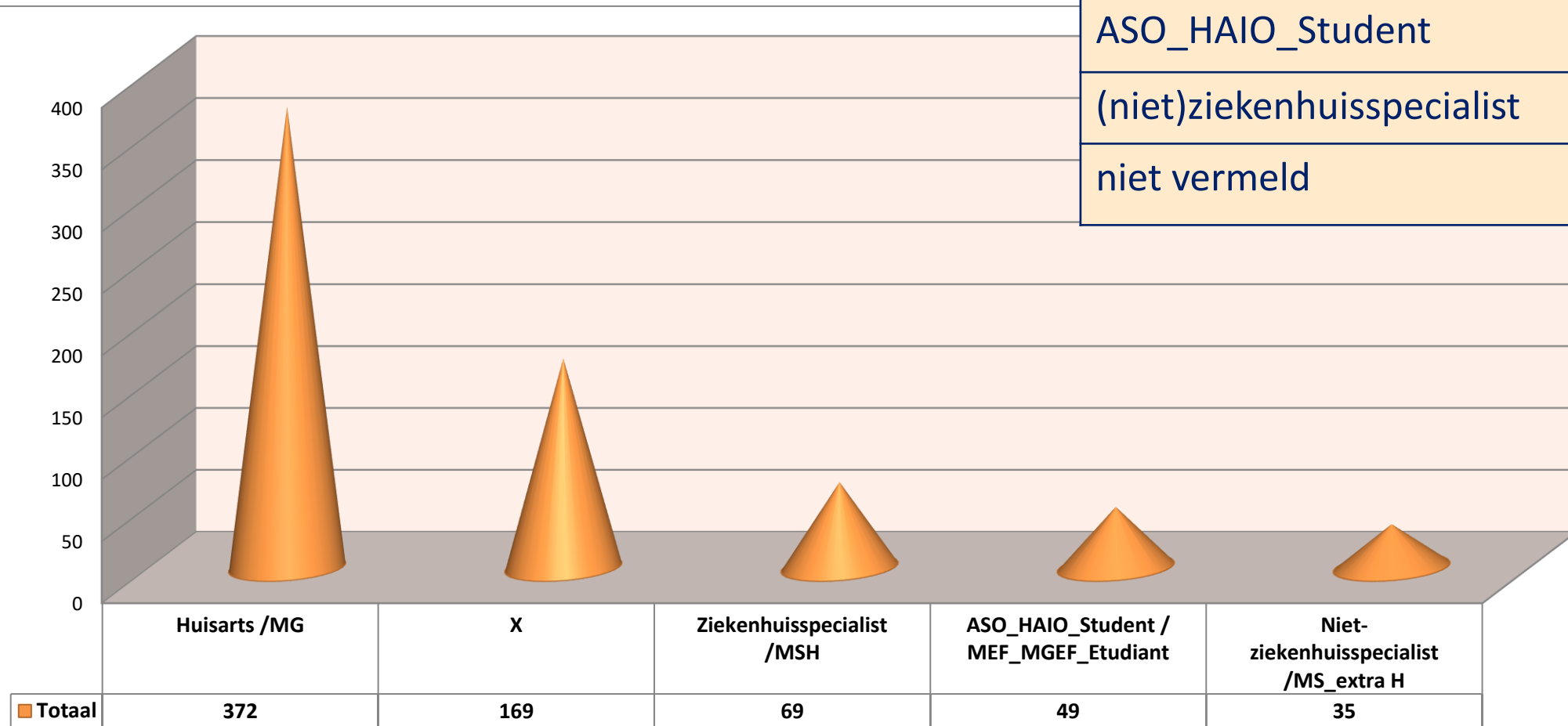


Verbaal/verbal	47 %
Psychologisch/ psychologique	37 %
Fysiek/ Physique	13 %
Seksueel/ sexuel	2 %

Cijfers agressiemeldpunt sinds juni 2016 t.e.m. 11-2025: 917 meldingen
Chiffres du point de notification des agressions depuis le mois de juin 2016 jusqu'au 11-2025 : 917 signalements



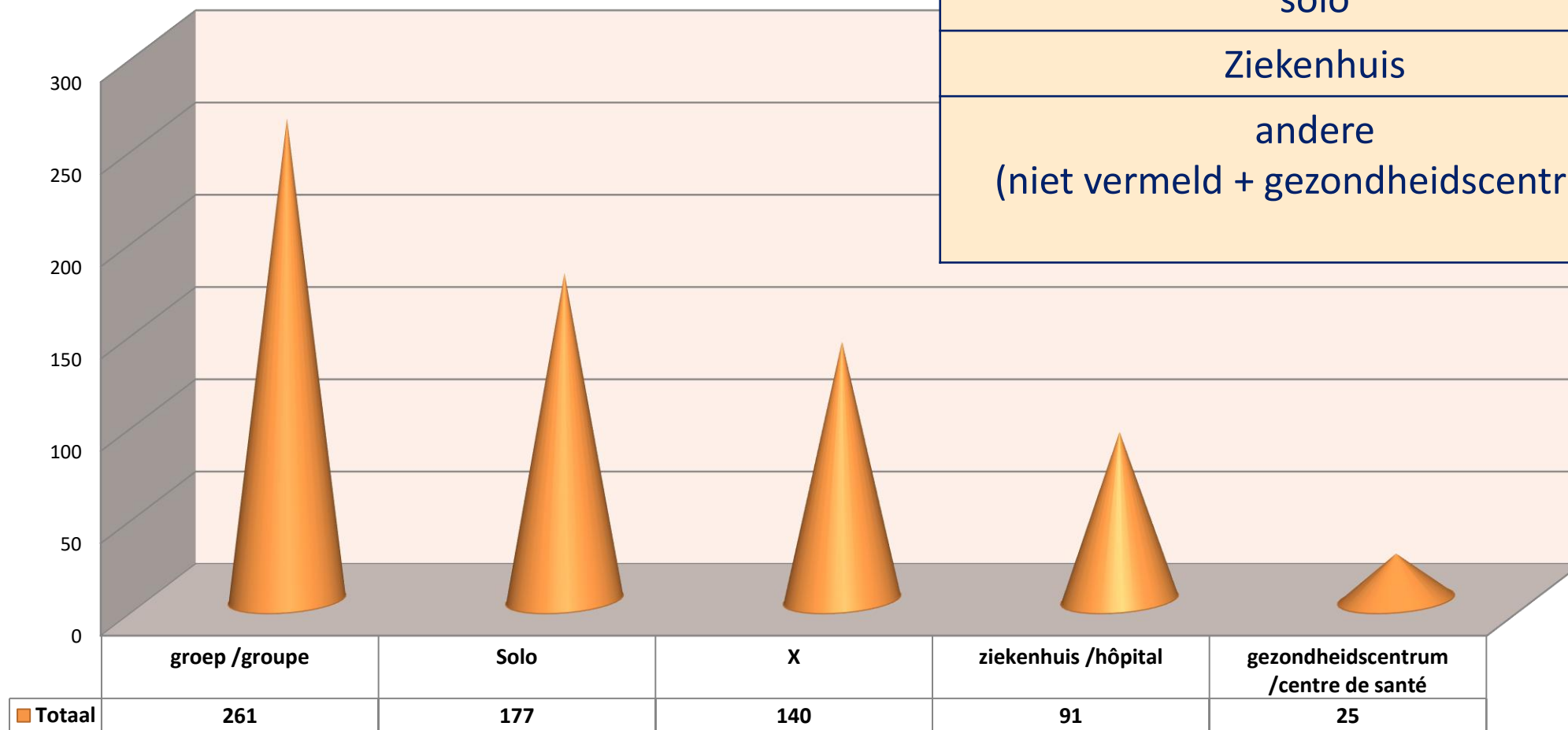
SPECIALITEIT ARTSEN



Huisarts	54%
ASO_HAIO_Student	7%
(niet)ziekenhuisspecialist	15%
niet vermeld	24%



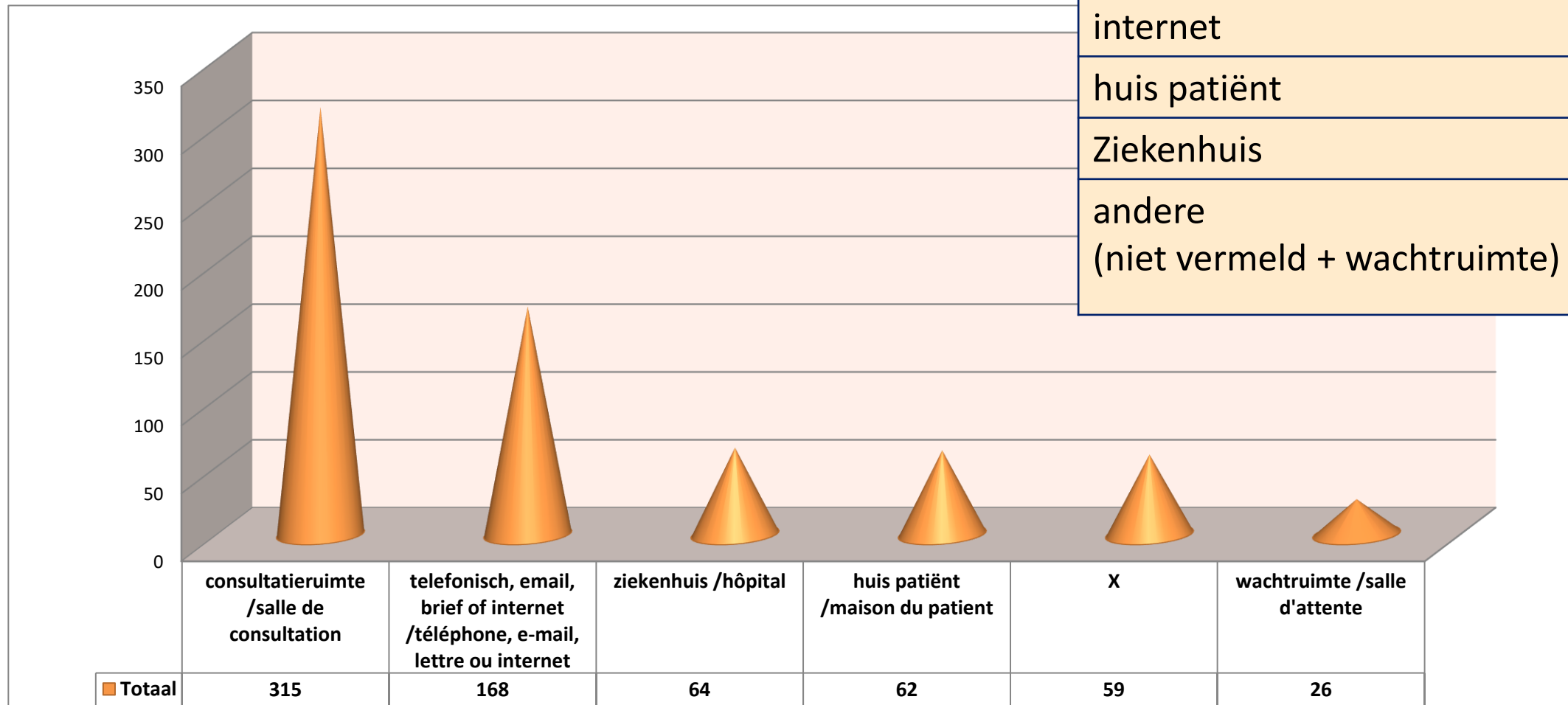
SETTING AGRESSIE



groep	38 %
solo	26 %
Ziekenhuis	13 %
andere (niet vermeld + gezondheidscentrum)	24 %



PLAATS VAN AGRESSIE

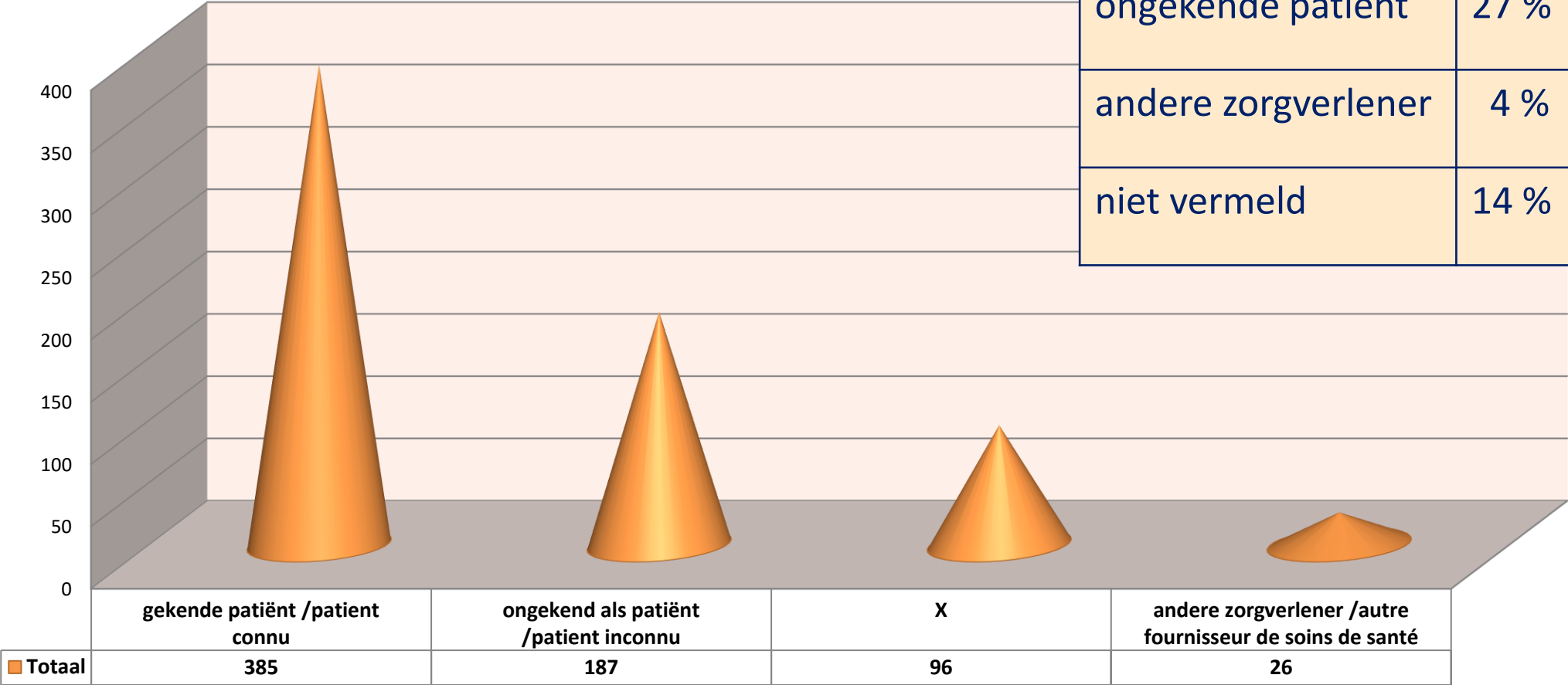


consultatieruimte	45 %
telefoon, email, brief of internet	24 %
huis patiënt	9 %
Ziekenhuis	9 %
andere (niet vermeld + wachtruimte)	13 %



PROFIEL DADER

gekende patiënt	55 %
ongekende patiënt	27 %
andere zorgverlener	4 %
niet vermeld	14 %

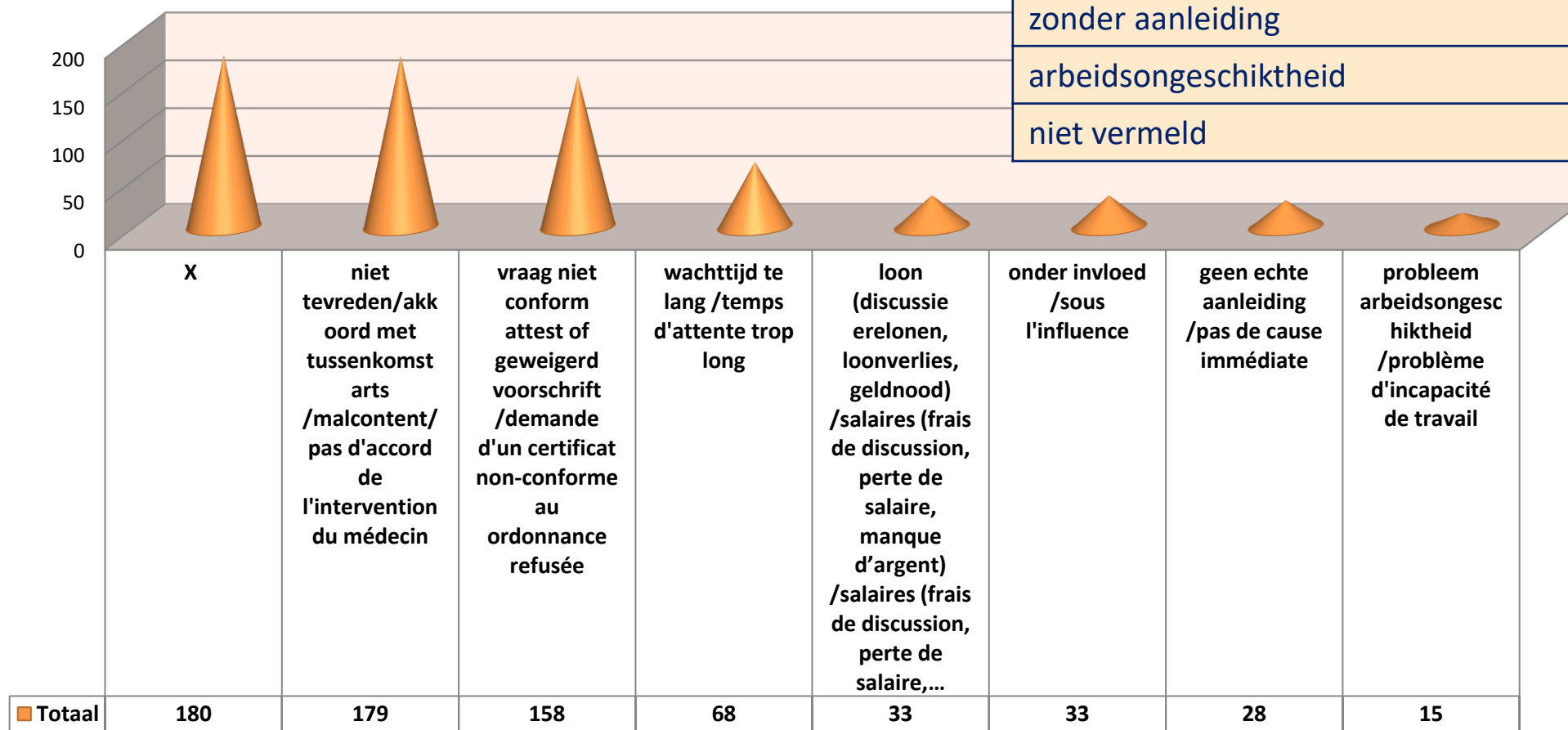


PROFIEL DADER

Psychiatrisch	20 %
onder invloed	6 %
crimineel verleden	4 %
recidivist	1 %
niet vermeld	69 %



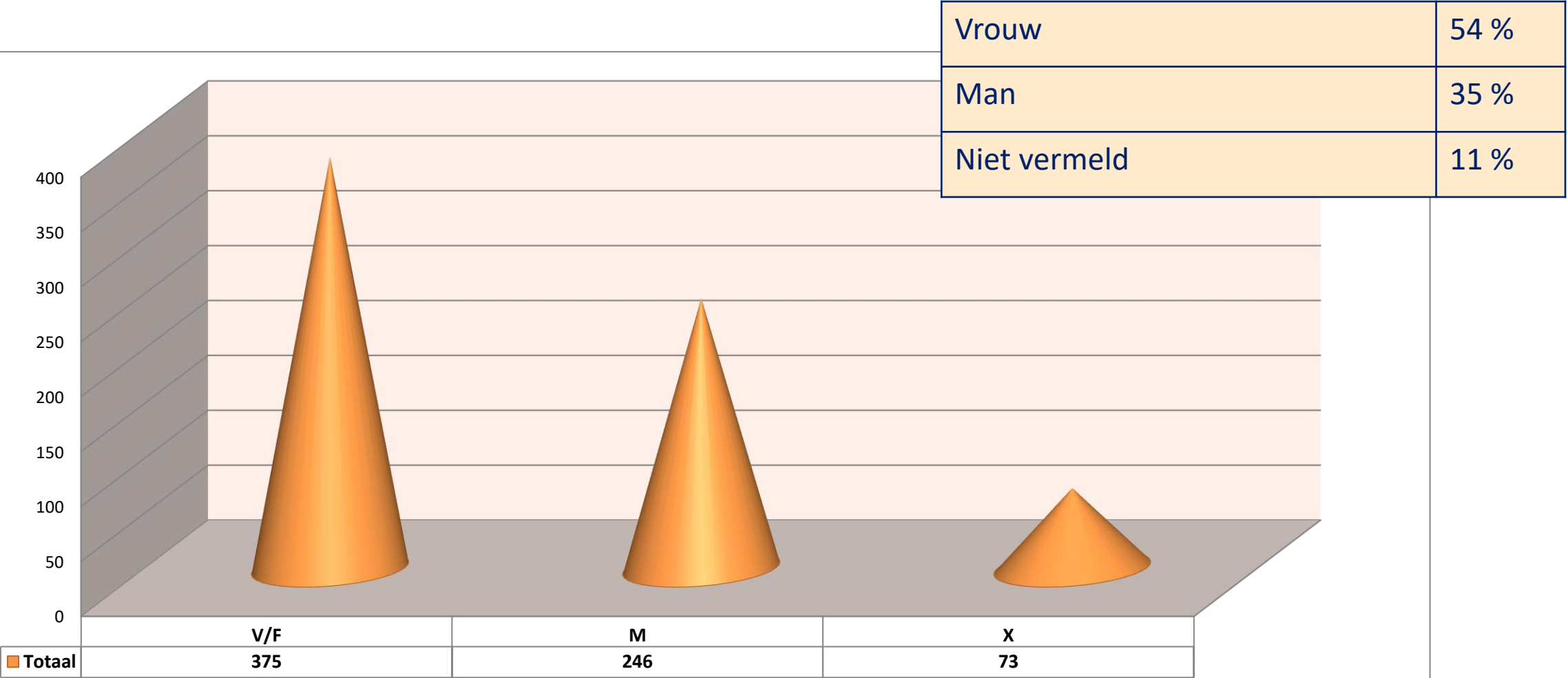
REDEN



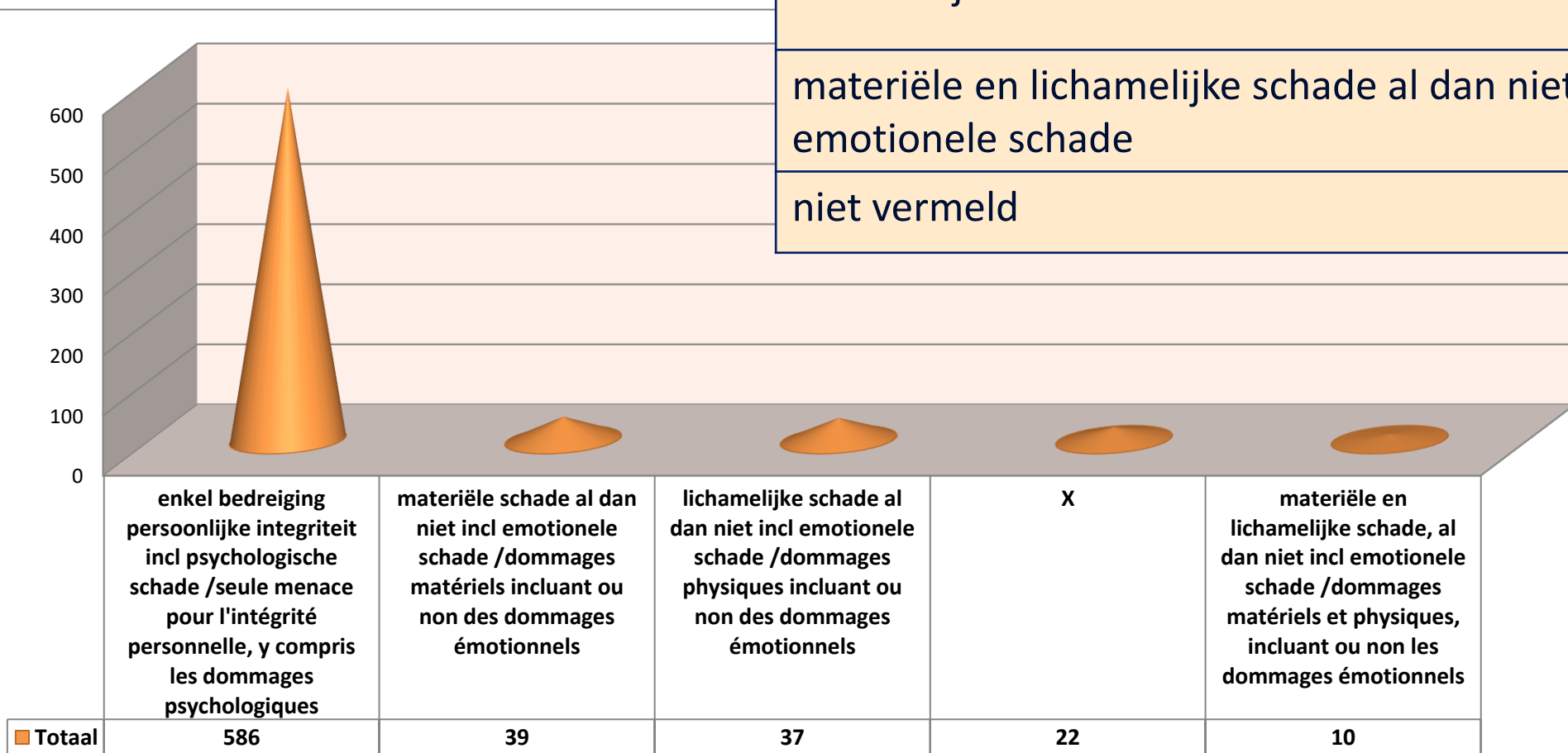
niet tevreden/akkoord met tussenkomst arts	26 %
voorschrift	23 %
wachttijd te lang	10 %
loon	5 %
onder invloed	5 %
zonder aanleiding	4 %
arbeidsongeschiktheid	2 %
niet vermeld	26 %



Geslacht arts slachtoffer



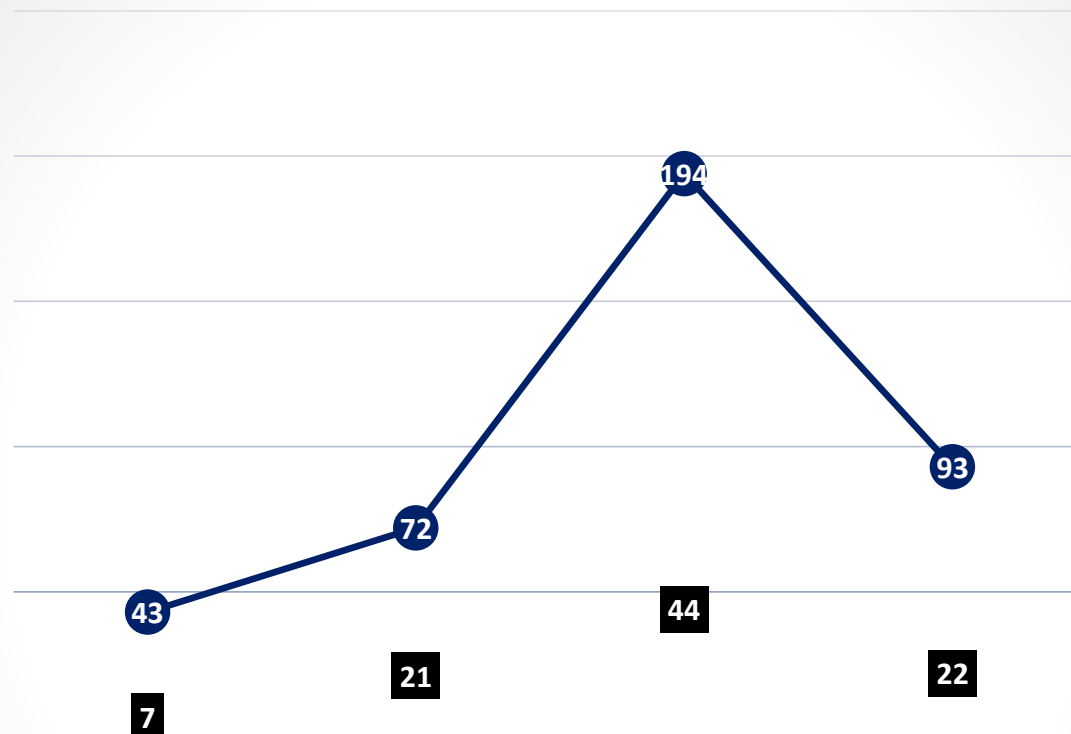
GEVOLGEN



bedreiging pers. integriteit incl. emotionele schade	84 %
materiële schade al dan niet incl. emotionele schade	6 %
lichamelijke schade al dan niet incl. emotionele schade	5 %
materiële en lichamelijke schade al dan niet incl. emotionele schade	1 %
niet vermeld	3 %



EVOLUTIE AANTAL POLITIEAANGIFTES VS AANTAL MELDINGEN



—●— Som van aantal agressiemeldingen / nombre de notifications d'agression

—●— Som van aantal aangiftes bij politie / nombre de notifications à la police

—●— Som van aantal agressiemeldingen / nombre de notifications d'agression

—●— Som van aantal aangiftes bij politie / nombre de notifications à la police

	2021	2022	2023	1/1/2024 - 21/08/2024
Som van aantal agressiemeldingen / nombre de notifications d'agression	43	72	194	93
Som van aantal aangiftes bij politie / nombre de notifications à la police	7	21	44	22



Resultaten meldpunt: meten is weten

1. Onderrapportering en fragmentatie van de meldingen
2. Motivering artsen om agressie te melden
3. Gebruik van standaardformulier zodat analyse en besluitvorming mogelijk
4. Geen pasklare oplossing
5. EN-EN-VERHAAL
6. Betrekken van alle stakeholders
7. Eén gezamenlijke actie



Sensibiliseringscampagne

- **Standpunt** duidelijk maken dat agressie:
 - *ontoelaatbaar is*
 - *de vertrouwensrelatie met de arts ondermijnt*

Artikel 32 van de code medische deontologie:

“...Het gedrag van de patiënt, onder meer agressie of een gebrek aan constructieve medewerking en motivatie om zijn gezondheid te verzorgen, kan de arts ertoe aanzetten een therapeutische relatie stop te zetten....”

- **Zero tolerantie beleid** naar agressie



Onderzoek naar het nut van de actueel aangewende maatregelen

1. Camerabewaking
2. Alarmknop
3. Beveiligde kassa of betaalterminal
4. Wachtposten en begeleiding met een chauffeur bij huisbezoeken
 1. lijken nuttige maatregelen
 2. Maar geen bewijs in cijfers
5. Onderscheid tussen toename van veiligheidsgevoel arts en effectief ontradend effectief tegen agressie



Aanpakken triggers

- Preventief werken met meer heldere en transparante communicatie tussen arts en patiënt.
 - bij triggers als onenigheid over attesten en voorschriften, onvrede over de medische aanpak, lange wachttijden en discussies over financiële aspecten.
- Positieve ingesteldheid bij arts en patiënt kan veel problemen voorkomen.
 - Gedragscode te ontwikkelen door artsenverenigingen, ziekenhuisinstanties en patiëntenorganisaties



2. Andere initiatieven van de Orde der artsen





Agressie tegen artsen

Doc	a170004
Publicatiedatum	25/02/2023
Origine	NR
	Toxicomanie
	Medische shopping
Thema's	Wachtdiensten
	Agressie

De nationale raad van de Orde der artsen bestudeerde in zijn vergadering van 25 februari 2023 de toename van het aantal meldingen van agressie tegen artsen.



Het verbreken van de therapeutische relatie om redenen die te wijten zijn aan het gedrag van de patiënt.

Doc	a171013
Publicatiedatum	13/09/2024
Origine	NR
Thema's	Relatie arts-patiënt

De nationale raad van de Orde der artsen wordt om advies verzocht over het verbreken van de therapeutische relatie om redenen die te wijten zijn aan het gedrag van de patiënt.

Respect is fundamenteel voor de therapeutische relatie tussen de arts en de patiënt. Het respect moet wederzijds zijn en moet zowel uitgaan van de arts als van de patiënt.

Studie: “Cross-sectional study on patient-physician aggression in Belgium: physician characteristics and aggression types” BMJ 2019

- Vrouwelijke artsen en jongere artsen hadden een grotere kans om agressie te ervaren.
- Psychiatrische afdelingen en spoeddiensten waren de settings die het vaakst met agressie geassocieerd werden.
- Artsen die voornamelijk ambulante/outpatient zorg leverden, waren ook vaker slachtoffer van agressie.
- Tijdens de registratieperiode van 12 maanden was 37% slachtoffer geweest van agressie:
 - 33% verbale agressie
 - 30% psychologische agressie
 - 14% fysieke agressie
 - 10% seksuele agressie



Affiche voor in wachtzalen



WIJ ZIJN ER OM U TE HELPEN
EN TE VERZORGEN.

WEDERZIJD'S RESPECT IS DE BASIS VAN DE
VERTROUWENSRELATIE TUSSEN
DE ARTS EN DE PATIËNT.

Denigrerende en discriminerende opmerkingen, agressief gedrag
en bedreigingen worden niet geduld.
Bij agressie of geweld wordt de politie ingeschakeld.



ORDE DER ARTSEN

www.ordomedic.be

3. Initiatieven van andere organisaties



Agressie in de zorg

“Geweld hoort niet bij een ‘normale’ werkdag”

Hoe ga je om met verbale en fysieke agressie van zorgvragers en hun naasten? Welke strategieën verbeteren begrip, welzijn en veiligheid van zorg- en hulpverleners? Op 17 september zocht Zorgnet-Icuro antwoorden tijdens de studiedag over agressie in de zorg. Keynote spreker dr. Isabel Verwee deelt recente cijfers en een plan van aanpak. Dat laatste is urgenter dan ooit. Verwee: “Eén op zeven mensen wordt wekelijks uitgescholden.”



Cijfers VIAS rapport

- 9/10 te maken met agressie voorbije jaar.
- Verbale agressie bij 84%
 - 73 % werd het afgelopen jaar uitgescholden.
 - 15 % daarvan: wekelijks uitgescholden
 - 48% wordt vernederd
 - 43,5 % wordt gepest
- Fysieke agressie bij ong. 50 %
 - 47,2 % voorwerpen gooien en vernielen
 - 43,7 % duwen en schoppen
 - 30 % fysiek gehinderd, vastgegrepen of bespuwd
- Bedreigingen en intimidatie
 - 70 % werd bedreigd
 - 50 % werd onder druk gezet
 - 20 % bedreigingen aan adres gezinsleden
 - 30 % seksueel getinte opmerkingen of blikken
 - 1/7 handtastelijkheden
 - 1/5 discriminatie o.b.v. gender, huidskleur en leeftijd.



FOD VOLKSGEZONDHEID,
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN
EN LEEFMILIEU

Directoraat-generaal Gezondheidszorg

FEDERALE RAAD VOOR
ZIEKENHUISVOORZIENINGEN

Kenm.: FRZV/D/622-2 (*)

Brussel, 13/11/2025

**Advies van de FRZV : 10 puntenplan federale raad ziekenhuisvoorzieningen:
agressie in de zorg**



10 punten

1. Nood aan uniforme en juridisch verankerde **definities**
2. Inzetten op **sensibilisering** en **bewustwordingscampagne**
3. **Opleiding** en **financiële steun** als fundament voor een **preventief agressiebeleid**
4. Herzien van de bevoegdheden van en de **structurele financiering** voor **bewakingsagenten in ziekenhuizen**
5. **Versterken van de samenwerking** tussen ziekenhuizen, politie en justitie
6. **Veilig melden** en **nazorg** versterken
7. Juridische aanbevelingen: **vervolgning en sancties**
8. **Structurele ondersteuning bij de ontwikkeling van een agressiebeleid**
9. **Registratie, monitoring en opvolging van agressie-incidenten**
10. **Veilige infrastructuur** en technologie **ter ondersteuning** van agressiepreventie



4. Wettelijke wijzigingen



Verzwarend straffen op personen met gezondheidsberoepen in hun functie: *wetswijziging 2024*:

- Betreft:
 - een persoon die een gezondheidszorgberoep uitoefent zoals bedoeld in de gecoördineerde wet van 10 mei 2015 betreffende de uitoefening van de gezondheidsberoepen, een lid van het personeel aangesteld voor het onthaal in de spoeddiensten van de verzorgingsinstellingen
 - *in de uitoefening of naar aanleiding van de uitoefening van deze functie*
- Inwerkingtreding: 05-02-2024
- Verdubbeling straf...



- Aantal meldingen van agressie tegen zorgverstrekkers neemt zorgwekkend toe.
- De zorgrelatie is een vertrouwensrelatie bij uitstek
- **AGRESSIE BINNEN DEZE ZORGRELATIE IS ONTOELAATBAAR**



TOEKOMST: VISIE

1. **GESTRUCTUREERD BELEID MET SENSIBILISERING EN NULTOLERANTIE**
2. **EFFECTIEVE PREVENTIEVE MAATREGELEN ONDERZOEKEN EN PROMOTEN**
3. **UNIFORM EN GECENTRALISEERD MELDPUNT**



