



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Met o.a.

Het belang van een vertrouwenspersoon
Wanneer doe je aangifte van een incident?
3 vragen en antwoorden

Special
DE VERTROUWENSPERSOON

5 Voorwoord

Inhouds
opgave



SSFH werkt samen met de vertrouwenspersonen van GIMD

**Alles wat wordt
besproken, is in
vertrouwen**

6

Marie-José Nijnsens over haar rol als externe vertrouwenspersoon
ongewenste omgangsvormen en integriteit.

EEN VEILIGE EN INTEGERE WERKPLEK

12



9

**Feiten over de
werkomgeving**

3 vragen en antwoorden

10





Voorwoord

De vertrouwenspersoon in de huisartsenzorg

Door de toenemende druk in de eerstelijnszorg ontvangt SSFH meer en meer signalen van huisartsenpraktijken, huisartsenposten en gezondheidscentra over agressie en ongewenst gedrag van patiënten tegen het personeel in de huisartsenzorg.

Ook de huisartsenzorg ondervond de gevolgen van de coronapandemie. Afspraken moesten uitgesteld worden, patiënten konden niet direct bij de huisarts terecht en ook personeelsproblemen door de aanhoudende werkdruk zorgen ervoor dat doktersassistenten, triagisten en praktijkondersteuners patiënten soms teleur moeten stellen. De onzekerheid en frustraties van de patiënten worden dan geuit bij het eerste aanspreekpunt in de praktijk. Helaas, merken wij dat deze trend steeds heftigere en agressievere vormen aanneemt.

Om patiënten te wijzen op hun grensoverschrijdende gedrag heeft SSFH recent campagnemateriaal ter **beschikking** gesteld om agressie tegen onze medewerkers een halt toe te roepen. Het campagnemateriaal is op de website van SSFH te downloaden. Het kan gebruikt worden voor de schermen in de praktijken en gezondheidscentra en op social media. Zo kunnen we samen, als branche, de bewustwording vergroten en agressie tegen onze medewerkers een halt toe roepen. Helaas verhindert dit campagnemateriaal niet dat medewerkers binnen de huisartsenzorg soms toch geconfronteerd worden met agressie-incidenten, ongewenst gedrag of problemen in de samenwerking of conflicten. Of misschien met (vermoedens van) integriteitskwesties. Hoe ga je daar als medewerker mee om en bij wie kun je daarover informatie krijgen?

Grotere werkgevers beschikken vaak over een vertrouwenspersoon bij wie je met dergelijke vragen terecht kunt. Voor werkgevers die niet beschikken over een eigen vertrouwenspersoon, stelt SSFH een vertrouwenspersoon beschikbaar. Daar kun je terecht voor informatie en advies. Een vertrouwenspersoon pakt grensoverschrijdend gedrag en integriteitskwesties aan. Dit bevordert de sociale veiligheid en goede sfeer. De vertrouwenspersoon is bereikbaar via g.eliens@gimd.nl of 06-10168141.

Om de toegang tot de vertrouwenspersoon te vereenvoudigen, heeft SSFH besloten dat tot nader order alle kosten van de inzet van de SSFH-vertrouwenspersoon voor rekening van SSFH komen.

Giel Schikhof

Fondsmanager SSFH



SSFH werkt samen met de vertrouwenspersonen van GIMD

Alles wat wordt besproken, is in vertrouwen

Een patiënt die zich verbaal agressief uit? Pestgedrag in de huisartsenpraktijk? Ongewenst gedrag komt overal voor. Dus net zo goed in de huisartsenzorg. Dan is het goed om te weten dat je daarover kunt praten met een vertrouwenspersoon. SSFH werkt daarvoor samen met Gimd. Rita Wielemaker is één van de ruim zestig vertrouwenspersonen binnen deze landelijk werkende organisatie.

Tekst: Hennie van de Kar-Vervooren

Coördinerend vertrouwenspersoon

Gerard Eliens is vanuit Gimd voor SSFH de coördinerend vertrouwenspersoon. “Dat betekent dat alle aanvragen voor contact met een vertrouwenspersoon als eerste bij hem binnenkomen” legt Rita uit. “Vervolgens legt Gerard het linkje naar een vertrouwenspersoon in de regio. Doordat we landelijk werken hebben

we voor SSFH dus altijd wel een vertrouwenspersoon in de buurt. Stel dat de aanvraag uit de regio Utrecht komt, dan is de kans dus groot dat ik daarmee aan de slag ga.” Van alle meldingen die op deze manier bij de coördinerende vertrouwenspersoon binnenkomen, maakt Gerard Eliens een geanonimiseerde rapportage voor directie en management van SSFH. Rita: “Voor

organisaties die landelijk werken, is dit een veel voorkomende werkwijze.”

Op de website van SSFH is meer te vinden over de rol van de vertrouwenspersoon in de huisartsenzorg.

Je verhaal doen bij een vertrouwenspersoon

De eerste taak voor de vertrouwenspersoon is het opvangen en begeleiden van medewerkers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen, zoals (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, pesten, agressie of discriminatie. Ook integriteitskwesties kunnen onderwerp van gesprek zijn. Rita: “Sinds het gebeuren bij de Voice merken we over de hele linie dat het aantal meldingen is toegenomen. Ook lijken mensen het sneller te zeggen als ze het gevoel hebben dat er iets niet helemaal integer is. Ze uiten hun vermoedens van fraude, diefstal of machtsmisbruik. Dat geldt trouwens niet specifiek voor de SSFH. Onze rol als vertrouwenspersoon is om naar het verhaal te luisteren, iemand echt



Rita Wielemaker

*‘Sinds het gebeuren
bij de Voice merken
we over de hele linie dat
het aantal meldingen
is toegenomen.’*

te horen. En we kunnen het niet vaak genoeg zeggen, maar alles wat wordt besproken, is in vertrouwen. We vragen door op waar iemand zijn vermoedens op baseert. Je hebt wel een soort van bewijs nodig. Vaak merk ik dat zo'n persoonlijk gesprek met een vertrouwenspersoon voor iemand al voldoende kan zijn. Hij of zij voelt zich daadwerkelijk gehoord.”

Adviserende en signalerende taak vertrouwenspersoon

Naast het opvangen en begeleiden van medewerkers, heeft de Gimd vertrouwenspersoon een adviserende en signalerende taak. Rita: “Stel dat we meerdere meldingen uit hetzelfde team krijgen, dan zijn we daar alert op. Is er wellicht sprake van een patroon?”

Over Gimd

Gimd is als zelfstandige organisatie onderdeel van het netwerk Zorg van de Zaak. Als enige binnen dit netwerk heeft Gimd de expertise bedrijfsmaatschappelijk werk en vertrouwenspersoon in huis. In totaal werken bij Gimd zo'n 110 professionals, onder wie 60 vertrouwenspersonen. Vaak hebben deze vertrouwenspersonen daarnaast nog andere taken zoals het geven van cursussen en trainingen over onder andere verstoorde arbeidsverhoudingen en de werk-privébalans. Meer over de rol van vertrouwenspersonen van Gimd is te vinden op www.gimd.nl/vertrouwenspersoon/

We houden anoniem het aantal meldingen bij en ook de aard daarvan. Voor SSFH maakt Gerard daarvan een jaarrapportage. Dit rapport is uiteraard nooit terug te leiden naar individuele meldingen. Wel adviseren we een organisatie over hoe om te gaan met de meldingen.”

Voorlichten en informeren

De derde taak van de vertrouwenspersoon is organisatiebreed informeren over de mogelijkheid om je verhaal te doen bij een vertrouwenspersoon. Mede de reden waarom SSFH een special aan dit onderwerp wijdt.

Rita moedigt mensen aan om niet te lang met zaken te blijven lopen en het gesprek aan te gaan. “Als interne vertrouwenspersoon zijn we niet de oplossing, maar ondersteunen we de ander bij het vinden van de oplossing. Een deel van de mensen die bij ons komt, is al geholpen met het vinden van gehoor voor hun verhaal. Soms is dat op één van onze locaties in het land. Anderen geven de voorkeur aan een telefoongesprek of afspraak via Teams.”

Dankbare rol

Tot slot reflecteert Rita op haar rol als vertrouwenspersoon. “Ik vind het een dankbare rol. Ik kan immers mensen in de meest uiteenlopende functies ondersteunen in hun situatie en hen helpen om een oplossing te vinden. Ik ben niet de oplossing maar ben onderdeel van de weg ernaar toe. Natuurlijk krijg je soms pittige dingen te horen. Dan kunnen we binnen Gimd rekenen op steun van collega's. Er is altijd wel iemand om mee te sparren of om tussen de middag een wandeling mee te maken. Bovendien zijn intervisiebijeenkomsten een vast onderdeel van ons werk. Binnen Gimd is veel ruimte om te reflecteren op je

handelen. En natuurlijk zorg ik ook voor een goed steunsysteem buiten mijn werk met voldoende ontspanning. Wat in deze tijd wel bijzonder is dat ons werk 'booming' is en steeds meer op waarde geschat. Er is nu zelfs een wet in voorbereiding om de vertrouwenspersoon een wettelijke basis te geven. Dat vind ik een goede ontwikkeling omdat een sociaal veilige werkomgeving bewezen bijdraagt aan minder verzuim en duurzame inzetbaarheid.” ●

Over Rita Wielemaker

Rita Wielemaker heeft zich als bedrijfsmaatschappelijk werker gespecialiseerd in het werk als vertrouwenspersoon. Zij werkt sinds 1995 bij Gimd. Als regio-manager Utrecht maakt zij deel uit van het managementteam van Gimd. Vanuit die rol is zij verantwoordelijk voor het werk rondom vertrouwenspersonen.

Feiten over de werkomgeving

ONVEILIGHEID OP DE WERKVLOER

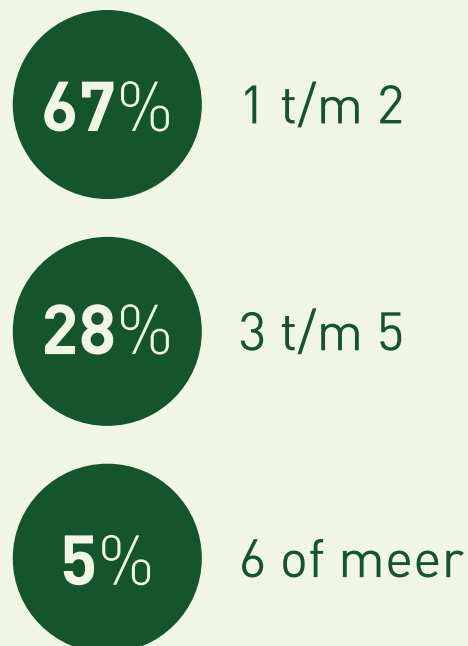
1 op de 5 medewerkers heeft weleens te maken met ongewenst gedrag zoals intimidatie, pesten, discriminatie, geweld of seksuele intimidatie op de werkvloer.



Bron: Gimd

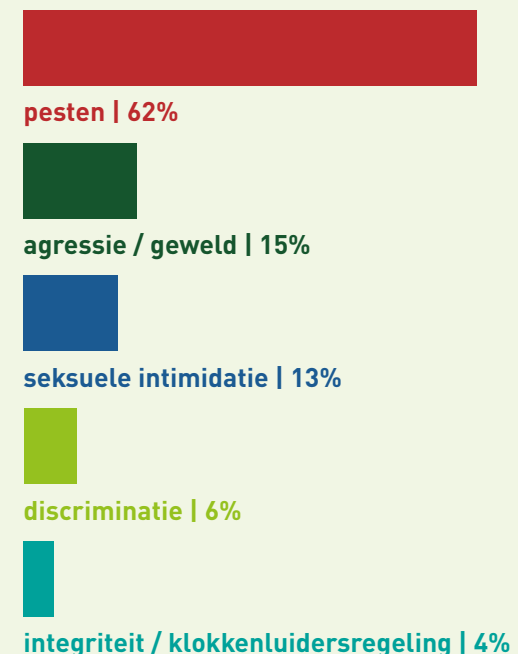
AANTAL GESPREKKEN

Gemiddeld aantal gesprekken dat nodig is om tot resultaat te komen:



AANLEIDING

De 5 meest voorkomende hulpvragen waarmee een medewerker zich meldt bij een vertrouwenspersoon:





Wanneer spreek je van ongewenst gedrag op de werkvloer?

Als vertrouwenspersonen spreken wij meestal over ongewenste omgangsvormen. Hieronder vallen: seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie.

- Seksuele intimidatie kan verbaal zijn zoals bijvoorbeeld seksistische grappen of opmerkingen. Maar ook non-verbaal zoals staren, gluren, of het sturen van pornografische mails. Daarnaast heb je fysieke seksuele intimidatie zoals een klap op de billen, borsten aanraken, aanranding en verkrachting.
- Agressie en geweld kan ook zowel verbaal als fysiek zijn. Denk hierbij aan schreeuwen, vernederen, rotopmerkingen maken, maar ook slaan, vastgrijpen en spugen.
- Bij pesten gaat het niet om een eenmalige grapje over iemand, maar om het systematisch buitensluiten van een persoon.
- Discriminatie gaat om het anders behandelen van iemand vanwege bijvoorbeeld afkomst, religie, seksuele geaardheid, leeftijd enz.

Sommige ongewenste omgangsvormen zijn heel duidelijk, ieder weldenkend mens weet dan dat er over een grens gegaan wordt. Denk bijvoorbeeld aan het sturen van een "dickpic" waarover we zoveel in de media hebben gelezen. Maar heel veel gedrag zit in een grijs gebied. De een zal het ongewenst vinden, de ander niet, en het kan ook nog situatie-gebonden zijn. Als je bijvoorbeeld na een heftige gebeurtenis weer op je werk komt, je collega vraagt hoe het met je is en jij gaat huilen, dan voelt het heel normaal als die collega een arm om je schouder legt. Maar als jij rustig achter je computer zit te werken en iemand legt dan opeens een arm om je schouder kan het heel vervelend voelen.

Nog een voorbeeld: zoenen in het nieuwe jaar, de een vindt het prima, de ander vindt het heel vervelend. Voor alle medewerkers geldt: gedrag is ongewenst als jij het als ongewenst ervaart. Het gaat daarbij niet om de intentie van de ander, maar om jouw ervaring. Als je gedrag als ongewenst ervaart is het het beste als je dat aan kan geven: "ik vind het niet fijn dat.....". Op die manier val je de ander niet aan, geef je enkel je eigen grenzen aan. Voor de ander geldt dan: accepteer dat die persoon jouw gedrag niet prettig vindt, en gebruik vooral geen argumenten als: "Zo ben ik nu eenmaal" of "Zo doen we het hier allemaal".

3 vragen en antwoorden

Hoe werkt het principe van integriteit?

Het is complex om een sluitende definitie van integriteit te geven. Het gaat om “Het juiste doen, ook als niemand kijkt en ook als het lastig is”. Bij integriteitschendingen kan het gaan om: schenden van interne bedrijfsregels, machtsmisbruik en misstanden.

- Bij het schenden van interne bedrijfsregels kun je bijvoorbeeld denken aan het oneigenlijk gebruik van bedrijfseigendommen of fraude.
- Machtsmisbruik is het gebruiken van je positie om jezelf of anderen te bevoordelen.
- Misstanden zijn gericht tegen de maatschappij: je organisatie doet iets waar de maatschappij last van heeft. Een duidelijk voorbeeld: een chemische fabriek loost afvalwater op de rivier.

Over het algemeen geldt voor integriteitschendingen dat je als medewerker niet persoonlijk geschaad wordt, maar dat het bedrijf of de maatschappij geschaad wordt. Als je als medewerker weet hebt van integriteitschendingen kun je daar natuurlijk wel last of gewetensnood van hebben. Dan kan je naar de vertrouwenspersoon integriteit. De vertrouwenspersoon bespreekt met jou wat er speelt, en waar het eventueel gemeld kan worden. De identiteit van de medewerker hoeft niet bekend gemaakt te worden, alles kan via de vertrouwenspersoon lopen. Organisaties met meer dan 50 medewerkers zijn overigens verplicht een meldprocedure te hebben voor integriteitschendingen, de “Klokkenluidersregeling”. Hierin moet onder andere ook staan dat een melder geen enkel rechtspositioneel nadeel mag ondervinden als hij te goeder trouw iets meldt.

Ik noemde hier al even de vertrouwenspersoon integriteit: gecertificeerde vertrouwenspersonen zijn zowel gecertificeerd voor ongewenste omgangsvormen als voor integriteit. Als medewerker hoef je dus niet te bedenken of je wel bij de goede vertrouwenspersoon bent.

Het komt ook met regelmaat voor dat een medewerker die een integriteitschending meldt, te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen, bijvoorbeeld intimidatie. Dan is het goed als je een vertrouwenspersoon naast je hebt die op beide gebieden geschoold is.

Wij stelden Ada Hendriks, vertrouwenspersoon vanuit arbodienst BrinQer, drie vragen rondom ongewenst gedrag, integriteit en een veranderend werkklimaat.

Neem je ook contact op met een vertrouwenspersoon als het werkklimaat veranderd ?

Dit is een lastige vraag om te beantwoorden. Hiervoor heb ik al uitgelegd waar een vertrouwenspersoon specifiek voor is: namelijk ongewenste omgangsvormen of integriteitschendingen. Als het werkklimaat verandert kan er (mede) sprake zijn van ongewenste omgangsvormen, maar dat hoeft dus niet. Datzelfde geldt bijvoorbeeld ook voor werkdruk of een arbeidsconflict: het kan gepaard gaan met ongewenste omgangsvormen, maar het hoeft niet. Als je twijfelt of jouw probleem wel bedoeld is voor de vertrouwenspersoon kun je altijd contact opnemen. De vertrouwenspersoon luistert dan naar je verhaal, en kan meedenken waar je eventueel met jouw probleem terecht kan.

Tot slot wil ik graag nog benadrukken dat alles wat je bespreekt met de vertrouwenspersoon, het woord zegt het al, vertrouwelijk is. De vertrouwenspersoon hoeft tegen niemand te vertellen met wie ze praat of waarover. Als vertrouwenspersoon schrijf ik wel 1 keer per jaar, in januari, een jaarverslag voor de organisatie waarin staat hoeveel medewerkers mij benaderd hebben en wat voor soort onderwerpen, maar altijd zo dat het niet te herleiden is tot een individuele medewerker.

Marie-José Nijens over haar rol als externe vertrouwenspersoon
ongewenste omgangsvormen en integriteit.

Een veilige en integere werkplek

Een groot deel van ons leven brengen we al werkend door. Alleen al daarom is het van belang om je juist op je werk veilig te voelen. Een externe vertrouwenspersoon kan bijdragen aan dat basale gevoel van veiligheid. Het was voor Marie-José Nijens één van de redenen om de opleiding tot Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit te volgen. “Ik wil de vertrouwenspersoon zijn die ik zelf graag in mijn loopbaan binnen de hulpverlening had willen ontmoeten” zegt zij over deze keuze.

Tekst: Hennie van de Kar-Vervooren

Waarom wilde je graag vertrouwenspersoon worden?

Marie-José: “Mijn hele loopbaan werk ik al in de hulpverlening. Onder andere in de jeugd- en volwassenenpsychiatrie heb ik veel gezien en meegemaakt. Meer dan eens waren er situaties waarin ik zelf graag mijn verhaal had willen doen aan een

neutraal iemand. Gewoon om in vertrouwen leeg te mogen lopen en om iemand te hebben om mee te kunnen sparren over een vervolg. Mijn eigen ervaringen en het feit dat mensen makkelijk hun verhaal aan mij vertellen, brachten mij op het spoor van de opleiding tot vertrouwenspersoon. Ook omdat ik het geweldig vind om steeds nieuwe dingen te leren! Vanaf eind 2022 richt ik me volledig op het werken als extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit. Dat ga ik onder andere doen voor de organisatie waar ik nu nog werk als ambulante psychosociaal begeleider. Mijn grote droom daarbij is om mijn labrador Daantje in te zetten in mijn werk. Dit omdat sommige mensen nu eenmaal makkelijker praten in het bijzijn van een sociaalgevoelige hond.”

Wat is het belang voor organisaties om samen te werken met een vertrouwenspersoon?

“Een vertrouwenspersoon verlaagt binnen een organisatie de drempel om problemen en ervaringen bespreekbaar te maken. Het laat zien dat de bedrijfscultuur zo open en veilig is, dat melden mogelijk is en zeker geen schande. Dat draagt bij aan een veilige en integere werkomgeving. Het is een steun voor medewerkers; zij kunnen hun verhaal kwijt. Tegelijkertijd is het een kans voor organisaties om actief iets te doen met dat wat er speelt. De zichtbare samenwerking met een vertrouwenspersoon kan preventief bijdragen aan duurzame arbeidsinzetbaarheid. Met elkaar het gesprek aangaan, heeft vaak al zoveel effect. Als die ruimte ontbreekt, dan heb ik vaak genoeg gezien dat mensen langdurig doortobben of dat zaken escaleren. Dat is doodzonde.”

Uit de enquête 'Agressie & ongewenst gedrag op de werkvloer' (door ISPOS 2021, in opdracht van PPGM & Co en Min VWS, brancherapportage Huisartsen & Gezondheidszorg) blijkt dat in 46% van de gevallen teams inderdaad het gesprek aangaan over normen en grenzen omtrent het omgaan met elkaar. Wat is een goede manier om dit in je team te bespreken en wat is het belang daarvan?

"Bespreken van normen, waarden en vooral grenzen helpt teamleden om ongewenst gedrag te herkennen. Het maakt bewuster van het eigen gedrag naar anderen. Bovendien gaat er een preventieve werking van uit. Hoe je dat gesprek met elkaar aangaat, is per team verschillend. Maatwerk! Een laagdrempelige manier is bijvoorbeeld het **samen bekijken van een documentaire** over misstanden en/of ongewenste omgangsvormen. Na het kijken van een film als 'de dood van een klokkenluider' (<https://www.bnnvara.nl/zembla/artikelen/de-dood-van-een-klokkenluider>) kun je **met elkaar praten** - al dan niet onder begeleiding van een extern vertrouwenspersoon - over wat ieders grenzen zijn en hoe je die respec-

teert. Ook **trainingen** over onderwerpen als 'grenzen stellen' kunnen medewerkers helpen om weerbaarder te worden en met een lekker gevoel naar hun werk te blijven gaan."

Uit datzelfde onderzoek blijkt dat verbale agressie het meest voorkomt binnen huisartsenpraktijken en gezondheidszorg. Wat is de eerste stap om daar iets mee te doen?

"Omdat ik de afgelopen jaren veel ambulante werkte, weet ik wat je tegen kunt komen op dat vlak en wat het effect daarvan kan zijn. Verbale agressie kan je echt bij de strot grijpen. Daar kun je serieus slecht van slapen. Ook hier is vaak de eerste stap dat je je verhaal kwijt kan. Dat is voor een melder in veel gevallen zo belangrijk en helend, dat de melder het hierbij laat."

Voorheen deden mensen al hun verhaal bij jou zonder dat je vertrouwenspersoon was. Wat maakt voor jou het verschil nu je officieel vertrouwenspersoon bent?

"Als iemand op mijn werk voorheen zijn hart bij mij luchtte, schoot ik vaak in de oplossingsmodus. Als

vertrouwenspersoon ben ik ook betrokken, maar houd ik wel professionele afstand. Ik bied een plek aan de melder om in alle vertrouwen te kunnen praten. Alles blijft vertrouwelijk, tenzij het gaat om zware strafbare feiten waarmee je als vertrouwenspersoon in gewetensnood komt. Gesprekken gaan bijvoorbeeld over hoe collega's met je communiceren of over pestgedrag. Het kan ook zijn dat iemand zaken binnen een organisatie ziet die niet integer zijn, zoals diefstal van bedrijfsmiddelen of fraude. Als vertrouwenspersoon luister ik naar het verhaal en geef ruimte aan emoties, maar ik neem het probleem niet over. De melder houdt de regie! Wel kunnen we sparren over de mogelijkheden voor het vervolg. Daar heb ik veel beter zicht op dan toen ik nog geen vertrouwenspersoon was." ●

Over Marie-José Nijnens

Marie-José Nijnens (1956) volgde de opleiding tot externe vertrouwenspersoon bij Van Oss & partners in 's-Hertogenbosch. Zij is als gecertificeerd vertrouwenspersoon aangesloten bij de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV). Vanaf het begin van haar carrière is zij betrokken bij mensen met een hulpvraag. Zij vervulde functies op zowel uitvoerend, leidinggevend als bestuursniveau.



Wat ik doe na een agressie-incident?

Na een agressie-incident kun je verschillende acties ondernemen. Voor slachtoffer en werkgever, maar ook richting de dader is het belangrijk om aangifte te doen. Daarmee wordt voor alle partijen een duidelijke grens gesteld: tot hier en niet verder. Richting de dader zijn ook andere acties mogelijk. Je kunt bijvoorbeeld de behandelingsovereenkomst opzeggen en in veel gevallen kun je de schade op de dader verhalen. Een incident kan ook duidelijk maken dat de voorzorgsmaatregelen in de praktijk moeten worden aangepast. Veiligheidsbeleid is een proces.

Intern melden en registreren

Op [ssfh.nl](https://www.ssfh.nl) bieden wij een korte handreiking melden en registreren van een agressie-incident binnen de huisartsenzorg aan. Hierin lees je terug wat er wordt bedoeld met melden en wat is het verschil is met registreren van agressie-incidenten? Welke gegevens dien je eigenlijk te melden?

Agressie-incident melden landelijk | anoniem

Ook op landelijk niveau is het belangrijk om inzicht te krijgen in de aard en omvang van agressie-incidenten. Op onze website kun je een incident anoniem melden. Op basis van deze landelijke cijfers gaat SSFH activiteiten ontwikkelen om agressie en geweld in de huisartsenzorg (verder) terug te dringen.

Doe aangifte en onderneem actie naar de dader

Met het doen van een aangifte, geef je een duidelijk signaal: onacceptabel gedrag tolereren we niet. Veel slachtoffers vinden aangifte doen eng, bijvoorbeeld omdat ze bang zijn voor de reactie van de dader, maar aangifte doen kan ook anoniem.

Daarnaast kun je de dader de bijvoorbeeld toegang tot het pand ontzeggen. Dit lijkt op gespannen voet te staan met je plicht om medische zorg te verlenen, maar het is onder bepaalde omstandigheden wel degelijk mogelijk.

We bieden op [ssfh.nl](https://www.ssfh.nl) diverse handvatten om aangifte te doen. Denk hierbij aan informatie in de vorm van een filmpje, webinar en landelijke afspraken bij agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak.

Verbeter de voorzorgsmaatregelen

Nadat een incident heeft plaatsgevonden, is het goed weer eens stil te staan bij het veiligheidsbeleid van de huisartsenorganisatie. Voldoen de afspraken en maatregelen nog? Moet een onderwerp nog eens worden besproken in het teamoverleg? Op [ssfh.nl](https://www.ssfh.nl) vind je een checklist terug, die je hier bij helpt.

Vang het slachtoffer goed op

Een incident heeft impact. Wie heeft meegemaakt dat een patiënt (of familie daarvan) over de grens ging

– gepaard met agressie of zelfs geweld – kan daar allerlei klachten aan overhouden. Je bent dan bijvoorbeeld minder geconcentreerd, je doet je werk niet zo onbevangen als voorheen of moet je zelfs ziek melden.

Goede opvang na een incident is belangrijk. Daarmee kun je de negatieve gevolgen beperken of zelfs voorkomen. Als leidinggevende, vertrouwenspersoon of collega kun je praktische ondersteuning bieden.

Actie naar de dader

Wanneer mag een arts de behandelingsovereenkomst opzeggen? Wanneer kan de arts de patiënt waarschuwen voor zijn agressieve gedrag en hoe gaat dat in zijn werk? Zijn er ook voorbeeldbrieven? In de handreiking Beleid voor waarschuwing en toegangszegging staat deze problematiek beschreven en een link naar de richtlijnen van de KNMG.

Verhaal de schade

Als iemand bij een incident schade heeft veroorzaakt, kun je die verhalen op de dader. Welke mogelijkheden heb je daarvoor? Bovenstaande stappen worden op de website van [ssfh.nl](https://www.ssfh.nl) ondersteund met informatie, documentatie, formulieren, filmpjes, webinars een checklist en tientallen voorbeelden die van toepassing zijn op het slachtoffer en de werkgever.

<https://www.ssfh.nl/werkgevers/huisartsenzorg-1/veilig-werken> ●





Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg



CONTACT

Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op.

SSFH

Postbus 4076, 5004 JB Tilburg

E info@ssfhn.nl

T 013 594 43 18

WWW.SSFH.NL