

VOOR THERAPEUTEN ÉN WERKGEVERS IN DE EERSTE LIJN

Als jij je zélf onveilig voelt.

Bij agressie, intimidatie of bedreiging door een patiënt of naaste.

Een boze patiënt aan de balie. Een dreigende opmerking. Fysiek geweld, of intimidatie die doorgaat tot buiten de praktijk — ook online. **Dit hoort niet bij het werk in de zorg.**

Toch krijgt ongeveer **zes op de tien zorgverleners** hier jaarlijks mee te maken. Je hoeft het niet te accepteren en je staat er niet alleen voor. Dit stappenplan laat zien wat je kunt doen — van vroeg signaleren en grenzen stellen tot aangifte en nazorg.



“Ik durfde bijna niet meer voor de patiënt te zorgen.”

Onveiligheid raakt niet alleen jou, maar ook de zorg zelf. Een veilige werkplek is een voorwaarde voor goede zorg — gebaseerd op het handelingskader van ZorgVeilig (zorgveilig.nl).

DE STEM VAN • ECHTE VERHALEN VAN COLLEGA'S



De stem van

Lisa

Het gedrag van een patiënt was bij de eerste behandeling intimiderend. Ze belde haar werkgever — haar gevoel bleek te kloppen.

[Bekijk het verhaal ▶](#)



De stem van

Marleen

Een patiënt zocht steeds meer persoonlijk contact, tot aan haar huisadres. Samen met haar werkgever zocht ze een oplossing.

[Bekijk het verhaal ▶](#)



IN DEZE REEKS • 4 BLADEN

01 Waarom

Onveiligheid hoort niet bij het werk

03 De periode daarna

Melden, aangifte, nazorg & het juridische

02 De vijf fasen

Van normaal tot crisis — wat je per fase doet

04 Waar kun je terecht

112, politie, vertrouwenspersoon & meer

DE VIJF FASEN voorkomen · de-escaleren · stoppen

Herken de fase — en weet wat je doet.

Onveiligheid loopt zelden in één keer uit de hand. **Hoe eerder je een fase herkent, hoe meer invloed je hebt.** Per fase: wat je kunt doen.

FASE 1

Normaal

VOORKOMEN

Een rustige, voorspelbare bejegening en duidelijke afspraken. Wees helder over wat je wel en niet doet, en houd rekening met wachttijden en verwachtingen. **Zie het voorbeeld onder de ladder.**

FASE 2

Oplopende spanning

VROEG SIGNALEREN

Merk irritatie of frustratie op en neem het serieus. **Luister, vat samen en vraag door**, en toon begrip — vaak keert daarmee de rust terug.

FASE 3

Grensoverschrijdend gedrag

GRENS STELLEN & DE-ESCALEREN

Benoem het gedrag en wat het met je doet, en zeg duidelijk wat je wél wilt. **Bij koele intimidatie: ga niet op de inhoud in** — dat belooft het gedrag.

FASE 4

Crisis · fysiek geweld

STOPPEN & VEILIGHEID

Breng jezelf en anderen in veiligheid en stop de situatie. **Bij acuut gevaar: bel 112.** Schakel collega's of hulp in — los het niet alleen op.

FASE 5

De periode daarna

MELDEN · AANGIFTE · NAZORG

Het incident stopt, maar je bent nog niet klaar. Melden, eventueel aangifte, nazorg en evaluatie horen erbij. **Zie blad 03.**



Voorbeeld bij fase 1 · preventievideo voor patiënten

Een korte video over wat gepast en ongepast gedrag is in de behandelkamer — goed voor verwachttingsmanagement en een open cultuur, vanaf het eerste contact.

☐ **Wachtruimte** — toon de video op een scherm

☐ **Praktijkwebsite** — plaats 'm met de embed-code

☐ **Afspraakbevestiging** — stuur de link mee in de EPD-mail



Bekijk ▶

DE PERIODE DAARNA melden · aangifte · nazorg · juridisch

Na het incident ben je nog niet klaar.

Melden, aangifte, nazorg en evaluatie maken zorg structureel veiliger — **juist omdat je het niet bij dit incident laat.**



Meld en registreer

Leg elk incident vast — feitelijk en concreet. Meld het intern bij je werkgever, zodat patronen zichtbaar worden en maatregelen kunnen volgen.



Doe aangifte bij een strafbaar feit

Bij bedreiging, mishandeling of ander strafbaar gedrag kun je **altijd aangifte doen** bij de politie. Dankzij de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) wordt elke aangifte in behandeling genomen.

- Je werkgever kan de aangifte overnemen en namens de praktijk doen.
 - Je kunt aangifte doen op het adres van de praktijk (domiciliekeuze) — niet je huisadres.
- Let op: bij aangifte kan spanning ontstaan met je beroepsgeheim. Zie de KNMG-handreiking 'Beroepsgeheim en politie/justitie'.*



Zorg voor nazorg en evalueer

Vang elkaar op — een agressie-incident heeft impact. Maak gebruik van collegiale opvang of een buddysysteem, en evalueer wat er gebeurde om herhaling te voorkomen.



Ken je juridische ruimte

- Je mag de zorg tijdelijk **opschorten** bij onveiligheid.
- De **behandelovereenkomst beëindigen** kan bij een gewichtige reden (WGBO / KNMG-richtlijn).
- Twijfel over het **beroepsgeheim**? Raadpleeg je beroepsvereniging of de KNMG-handreiking.

WAAR KUN JE TERECHT*acuut, aangifte & ondersteuning*

Je hoeft het niet alleen op te lossen.

Bij acuut gevaar bel je altijd 112. Voor advies, aangifte en nazorg zijn er vaste plekken om terecht te komen.

**Acuut gevaar****112**

Direct gevaar of geweld? Bel de hulpdiensten.
Breng eerst jezelf en anderen in veiligheid.

**Politie • aangifte****0900-8844**

Voor aangifte van een strafbaar feit. Je
werkgever kan de aangifte overnemen.

**Vertrouwenspersoon KNGF**

Blijf er niet mee zitten — de vertrouwenspersoon
van het KNGF helpt je verder. Ook een
collega of leidinggevende kan meedenken.

**ZorgVeilig**

Handelingskader, de vijf fasen en trainingen
zoals 'Agressie de baas': **zorgveilig.nl**

**De werkgever is verantwoordelijk voor een veilige werkplek.**

Een veilige werkomgeving is een **wettelijke plicht** (Arbowet). Bespreek incidenten, agressiebeleid
en nazorg met je praktijk of organisatie.

Waarom dit ertoe doet

 Wel optreden

- Je werkt veiliger en met meer vertrouwen
- Patronen worden zichtbaar en aangepakt
- Goede zorg blijft mogelijk

 Laten lopen

- Grensoverschrijdend gedrag wordt normaal
- De impact stapelt zich op
- Zorgverleners haken af

Onveiligheid hoort niet bij het werk. Signaleer, stel je grens — en zoek hulp.

Hoor of vermoed je (seksueel) grensoverschrijdend gedrag bij een collega? Dat vraagt om andere stappen. Zie de aparte infographic
'Stappenplan na een signaal — de rol van de professionele omstander'.