

**“WE VOELEN ONS AL JAREN IN DE KOU GEZET DOOR JUSTITIE”**

***Zwartboek geweld tegen ambulances***

December 2021

Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland

Orteliuslaan 1000, 3528 BD Utrecht

Postbus 8212, 3503 RE Utrecht

[www.venvn.nl](http://www.venvn.nl) [info@venvn.nl](mailto:info@venvn.nl)

**Twee derde van de ambulancezorgprofessionals heeft het afgelopen jaar te maken gehad met verbale of fysieke agressie. Bijna de helft maakte andere zorgkeuzes omdat de patiënt of de familie dat eiste. Een even grote groep overwoog aangifte, maar dat gaat moeizaam. Vaak wordt een aangifte afgeraden door de eigen werkgever of politie, gaat het OM niet over tot vervolging of legt de rechter hooguit een lichte (taak-)straf op. Dit blijkt uit een inventarisatie van V&VN Ambulancezorg onder 147 medewerkers van de ambulances.**

Jan Hoefnagel, voorzitter van V&VN Ambulancezorg: “Ik schrik van de hoeveelheid meldingen over agressie en geweld tegen mijn collega’s. Het lijkt erop dat de officiële meldingen slechts het topje van de ijsberg zijn. Geweld en agressie worden steeds meer gewoon. Dat is onacceptabel.”

“Elke collega die aangifte wil doen, verdient de volledige steun van zijn of haar werkgever bij de aangifte. Het mag niet zo zijn dat een aangifte wordt afgeraden. En het OM moet wat ons betreft altijd tot vervolging overgaan. Of het nu om verbale of fysieke agressie gaat. Onbegrijpelijk als rechters meer begrip tonen voor daders dan voor slachtoffers. We hebben opeenvolgende ministers keer op keer na incidenten horen zeggen dat de grens is bereikt. Daar kopen we niks voor als het OM niet vervolgt en als rechters ons in de kou laten staan. Bizar als je een collega slaat en er vervolgens van afkomt met een paar uurtjes taakstraf. Het is de hoogste tijd dat alle ferme woorden in Den Haag worden omgezet in daden. Wij moeten ons gesteund weten door politie, rechters en het openbaar ministerie, en natuurlijk door onze werkgevers. Dat is nu onvoldoende het geval.”

Ambulancezorg is een prachtig vak en wij willen dat zo houden. De stress die incidenten bij collega’s heeft opgeleverd leidt ertoe dat we op een keerpunt staan. De politiek is aan zet om hier actie in te ondernemen. Deze peiling vormt hopelijk de basis om uitgebreider onderzoek te doen naar de huidige stand van zaken, aangezien de zorg – samen met de agenten – te maken heeft met de meeste agressie-incidenten onder alle beroepen.

**1. Hoe vaak heb je in 2021 een vervelende bejegening meegemaakt door de patiënt of zijn/haar familie?**

- Nooit, 30%
- 1 á 5 keer per jaar, 39%
- 6 á 10 keer per jaar, 13%
- 11 á 19 keer per jaar, 7%
- Vaker dan 20 keer per jaar, 11%

70% heeft in 2021 te maken gehad met een vervelende bejegening door de patiënt of zijn of haar familie. Eén op de vijf maakt dit minstens eens per maand mee. Een respondent: “Bijna iedere dienst is het verbaal raak, met name ’s avonds, ’s nachts en in de weekenden.” Ook worden veel incidenten gemeld vanuit de collega’s op de meldkamer. Een grote groep geeft aan dat er wekelijks intimidatie over de telefoon klinkt.

**2. Heb je in 2021 wel eens een andere zorgkeuze gemaakt omdat de patiënt of familie iets eiste?**

- Ja, 48%
- Nee, 52%

Bijna de helft heeft het afgelopen jaar een andere keuze gemaakt omdat de patiënt of familie dat eiste. Meest genoemd voorbeeld (17 keer): het naar een ziekenhuis meenemen van een patiënt terwijl dat op medische gronden niet nodig was.

Waarom geeft men toe aan de druk? Een respondent: “Om de goede vrede te bewaren, en de veiligheid van ons en de patiënt.” Een collega: “Om verdere escalatie te voorkomen.” Voor veel collega’s is de druk van patiënt en familie normaal geworden: “Ik ga niet eens meer in discussie.”

### 3. Hoe vaak heb je in 2021 agressie meegemaakt, verbaal of fysiek?

- Nooit, 34%
- 1 á 5 keer per jaar, 47%
- 6 á 10 keer per jaar, 9%
- 11 á 19 keer per jaar, 5%
- Vaker dan 20 keer per jaar, 5%

Het afgelopen jaar heeft twee derde van de respondenten te maken gehad met verbale of fysieke agressie en geweld. De agressie van personen met een psychiatrische achtergrond wordt door veel respondenten niet meegerekend. Verbale agressie wordt het vaakst genoemd: “Ik hou het niet meer bij, het is normaal geworden”.

Een ambulanceverpleegkundige: “De Nederlandse maatschappij is zich op een zeer onprettige wijze aan het veranderen.” Een collega: “De politie rijdt regelmatig mee in de auto.” Een ander ziet voordelen in de corona maatregelen: “De lockdown en het sluiten van de horeca hebben een positieve invloed op het verminderen van agressie.”

### 4. Heb je wel eens OVERWOGEN om aangifte te doen na een incident? Waarom heb je het uiteindelijk wel of niet gedaan?

- Ja, 46%
- Nee, 54%

Bijna de helft van de respondenten heeft overwogen om aangifte te doen na een incident.

Uit de antwoorden van alle respondenten blijkt dat de weg naar aangifte, effectieve vervolging en passende bestraffing lang en hobbelig is. Uit de open antwoorden blijkt dat veel ambulancezorgprofessionals een aangifte te veel gedoe en rompslomp vinden. Ook vindt men het een gemis dat aangifte niet altijd anoniem kan. Dit voedt de vrees voor represailles na een aangifte. Een respondent: “Je naam wordt genoemd in een zaak. Dat maakt je kwetsbaar. Ze kunnen achterhalen waar je woont.” Een ander zag om die reden van aangifte af: “Ik heb ervoor gekozen het zo te laten. Nu hoef ik niet elke dag te kijken of iemand achter de schutting staat.”

Ook vaak genoemd: daders die er met een taakstrafje, of nog minder, van afkomen. Een respondent: “Ik ben bedreigd met een mes. Na lange tijd stond ik eindelijk in de rechtbank. Daar kwam de verdachte weg met een ‘sorry’. Geen straf. Geen schadevergoeding. Niks. Dooddoeners als ‘handen af van onze hulpverleners’ heb ik al te vaak van die clowns in Den

Haag gehoord.” Een ander: “Er zijn meer dan genoeg voorbeelden van mensen die er met een taakstrafje of waarschuwing van af komen. Justitie laat ons al heeeeeeeel lang in de kou staan. Het heeft geen zin om aangifte te doen.”

Tot slot ziet men dat de politie aangiftes niet altijd goed oppakt en raden werkgevers aangifte vaak af. Het zou bij het vak horen. Een ambulanceverpleegkundige: “Het komt er bij onze RAV op neer, je moet maar een professional zijn en anders moet je maar ergens anders gaan werken.”

Daarbij noemt een groot aantal respondenten spontaan de agressie die uit kan gaan van psychiatrische patiënten. Zelfs bij ernstige incidenten bestaat de neiging om begrip te tonen en tegen zulke kwetsbare mensen geen aangifte te doen.

##### **5. Heb je wel eens aangifte GEDAAN? Werd het ook een strafzaak? Waarom wel of niet?**

- Ja, 30%
- Nee, 70%

Één op de drie ambulanceverpleegkundigen heeft wel eens aangifte gedaan. De ervaringen zijn wisselend: bij 40% van de collega’s die aangifte deden, kwam er geen strafzaak of werd de vervolging geseponneerd. Ook melden veel collega’s dat hun belagers werden vrijgesproken of eraf komen met een beperkte taakstraf. Het ongenoegen daarover is groot.

Een collega: “Ik deed aangifte in 2019 en dat werd in 2021 geseponneerd wegens gebrek aan bewijs, terwijl de verdachte alles had toegegeven.” “Ik werd gespuugd in mijn gezicht, maar de aanwezigen wilden niet getuigen en mijn werkgever vond het een beroepsrisico.” Een andere respondent: “Ik deed anoniem aangifte met een collega, maar kreeg toch post thuis! Het duurde nog een jaar voordat de dader voor moest komen. Ik heb veel gezeik gehad en ben ontmoedigd om nog eens aangifte te doen.”

Een ambulanceverpleegkundige: “De wijkagent en de officier van justitie vonden mevrouw zo zielig omdat ze al zoveel had meegemaakt. Dat ze mij een kaakslag had gegeven met 20 man politie als getuigen deed er niet toe. Ik werd weggewuifd.” Velen horen nooit meer iets na een aangifte: “Ik hoorde lang niks en toen via via dat er geen vervolging wordt ingesteld. Voor mij niet motiverend om het volgende keer weer te doen.”

Soms wordt aangifte ontmoedigd door de politie: “Ik kon eerst geen aangifte doen omdat ik er geen blijvend letsel aan had overgehouden. Pas toen ik zei dat dit wel degelijk kon in het

kader van de veilige publieke taak bleek het opeens wel mogelijk. Uiteindelijk werd het een paar uurtjes taakstraf waarvan de helft voorwaardelijk.”

### **Overige input respondenten**

We boden de deelnemers aan onze uitvraag de mogelijkheid om aanvullend op onze vragen hun zorgen en ideeën met ons te delen. Hieronder een greep uit hun reacties:

“Ik heb afgelopen zaterdag op de meldkamer erge agressie meegemaakt. Melder was al direct agressief. Ik heb melding gemaakt via onze Ambuplein en ga binnenkort aangifte doen. Ik ga dit als hulpverlener doen. Het is af en toe schering en inslag. Gelukkig zijn niet alle melders zo. We mogen het niet tolereren en dit mag vaker naar buiten gebracht worden en dat we meer aangifte moeten gaan doen.”

“Wat mij zorgen baart is dat veel agressie incidenten door ons ‘geaccepteerd’ of gebagatelliseerd worden.”

“Misschien dat de diverse RAV’en achter hun personeel moeten staan in plaats van er tegen over?”

“Zaken als geweld tegen hulpverleners worden niet opgepakt of komen niet tot een strafzaak, er wordt veel geroepen maar niks gedaan.”

“Volgens mij speelt er meer dan dat er wordt gemeld helaas. Voor sommigen is het een drempel om iets te melden omdat het niet stoer is naar collega’s.”

“Je gaat haast denken dat het bij ons vak hoort. Dat is natuurlijk niet zo. Dus, aangifte doen, ook al heeft het geen zin.”

“Er wordt in de politiek veel te slap omgegaan met agressie tegen hulpverleners, er wordt niet écht doorgepakt. Veel en veel harder straffen.”

“Het rellen in Rotterdam wordt snel berecht en er worden forse straffen gegeven. Waarom dan niet bij andere aangiftes van agressie?”

“Helaas maken onze op de politie lijkende striping en de ontwikkelingen op meldkamergebied (gemeenschappelijke meldkamers), dat wij toenemend geassocieerd worden met overheid en justitie.”

“Ik vind het zorgwekkend dat justitie en rechters meer oog hebben voor daders dan voor slachtoffers. De meeste rechters [...] staan los van wat er op straat gebeurt.”

“Ik mis de steun van politiek, die steun wordt wel met de mond beleden maar niet met daad en rechtspraak.”

“Een erg onderbelicht onderwerp, omdat alleen de grove agressie gesignaleerd en geregistreerd wordt. Maar de subtiele opmerkingen, blikken, en fysieke dreiging zijn vaak niet groot genoeg voor een melding. Maar al deze dingen bij elkaar maakt dat het emmertje wel een keer gaat overlopen.”

“Ik werk op de meldkamer Ambulancezorg. Agressie of afdwingend en intimiderend gedrag komt zo vaak voor dat het eigenlijk al niet meer zo bijzonder is. Ik word daar behoorlijk verdrietig van.”

“In de media word gesproken over een zero tolerance beleid naar agressie tegen hulpverleners. Maar in de praktijk is het echt bedroevend slecht hoe er met onze aangiftes wordt omgegaan. “

“Je gaat haast denken dat het bij ons vak hoort. Dat is natuurlijk niet zo. Dus, aangifte doen, ook al heeft het geen zin!”

“We voelen ons al jaren in de kou gezet door justitie!”

## **WAT WIL V&VN AMBULANCEZORG?**

We stellen vast dat agressie, geweld en bedreigingen te vaak voorkomen en dit is onacceptabel. Heel veel collega's vinden het moeilijk het hierover te hebben. We zijn bezorgd dat het afdoet aan al het mooie van ons werk, want het is ook een geweldig vak om mensen te kunnen helpen in acute noodsituaties. Geweld wordt te vaak afgedaan als 'hoort bij het vak', maar dit is een verkeerde houding. Centraal speelt hierin ook dat collega's zich niet serieus genomen voelen. Van de huidige straffen gaat geen afschrikwekkend effect uit.

In 2020 zijn er 762 geregistreerde incidenten bij AZN gemeld. Als V&VN ambulancezorg denken we, mede door deze peiling, dat dit slechts het topje van de ijsberg is. Om die reden hebben we vier punten opgesteld wat wij veranderd willen zien.

1. Ambulancecollega's die aangifte willen doen, worden altijd maximaal ondersteund door hun werkgever. Het bagatelliseren van incidenten levert stress en onbegrip op en werkgevers moeten opkomen voor hun collega's die incidenten meemaken. Daarom zou het altijd mogelijk moeten zijn om anoniem aangifte te doen.
2. Het OM moet altijd tot vervolging overgaan bij geweld en agressie, of die nu fysiek is of verbaal. Het komt te vaak voor dat daders van agressie, geweld of bedreiging zonder straf vrij komen. Dit is niet alleen een klap in het gezicht van de hulpverlener, maar ook een vrijbrief voor geweld.
3. Bij fysieke agressie moet er zwaarder worden gestraft. Taakstraffen zijn dan uit den boze.
4. De ambulancesector moet vertegenwoordigd zijn bij de taskforce Onze Hulpverleners Veilig. Alleen op deze manier komen we aan tafel waar de input voor het beleid gemaakt wordt. Wij vinden het belangrijk dat we input leveren voor de ministeries vanuit de ambulancepraktijk.