

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 3989

Vragen van het lid **Van den Hil** (VVD) aan de Minister voor Langdurige Zorg en Sport over *het bericht «Agressie aan de balie leidt tot uitstroom apotheekepersoneel»* (ingezonden 1 augustus 2022).

Antwoord van Minister **Helder** (Langdurige Zorg en Sport) (ontvangen 13 september 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 3717.

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Agressie aan de balie leidt tot uitstroom apotheekepersoneel»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Welke oorzaken liggen volgens u hoofdzakelijk ten grondslag aan de toenemende agressie en intimidatie van cliënten tegen apothekers en apothekersassistenten?

#### Antwoord 2

Uit de ledenpeiling van de KNMP waar in het bericht van de NOS van 28 juli jl. aan gerefereerd wordt, blijkt dat zeven op de tien apotheekteams dagelijks te maken heeft met frustratie en onbegrip van patiënten aan de apotheekbalie. Deze frustratie kan leiden tot het uiten van verbale of fysieke vormen van agressie en intimidatie. Ruim veertig procent van de medewerkers heeft wekelijks te maken met verbale en/of fysieke agressie door patiënten, twintig procent heeft hier dagelijks mee te maken. Het medicatiebeleid van zorgverzekeraars en de geneesmiddelentekorten worden in het onderzoek genoemd als hoofdoorzaken.

Beroepsverenigingen KNMP en Optima Farma hebben daarnaast bij VWS aangegeven dat onder meer het elke dag opnieuw uitleg geven aan patiënten over (wijzigingen in) het inkoopbeleid van zorgverzekeraars die van invloed zijn op het preferentiebeleid, het bekostigingssysteem, de onduidelijkheid over vergoedingen, medische noodzaak, machtigingen die vaak nodig zijn bij

<sup>1</sup> NOS, 28 juli 2022, «Agressie aan balie leidt tot uitstroom apotheekepersoneel» (<https://nos.nl/artikel/2438586-agressie-aan-de-balie-leidt-tot-uitstroom-apotheekepersoneel>).

duurdere medicijnen en de uitstroom van medicatie en medische hulpmiddelen uit de apotheek, voor frustratie en eventueel daaruit voortvloeiende (non)verbale agressie zorgen.

### Vraag 3

Vinden gesprekken plaats tussen het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de relevante veldpartijen omtrent het aanpakken van geweld tegen apotheekteams? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 3

Het Ministerie van VWS is op ambtelijk niveau in gesprek met de beroepsverenigingen voor apothekers (KNMP) en apothekersassistenten (Optima Farma) over de aanpak van agressie en geweld tegen apotheekteams. Zij benadrukken dat de achterliggende oorzaken aangepakt moeten worden. In de apotheek moet het volgens de beroepsverenigingen hoofdzakelijk over de farmaceutische inhoud van het vak gaan en niet over uitleg over het inkoopbeleid van zorgverzekeraars en wijzigingen in wet- en regelgeving die zorgdragen voor opbouwende frustratie bij patiënten. VWS neemt dit mee in de gesprekken die gevoerd worden over geneesmiddelentekorten met vertegenwoordigers van de volgende stakeholders: apothekers, artsen, groothandels, fabrikanten/leveranciers, zorgverzekeraars, patiënten en toezichthoudende instellingen.

### Vraag 4

Welke stappen zijn gezet om geweld tegen eerstelijns zorgpersoneel in algemene zin aan te pakken sinds de Kamerbrief die u eerder over dit onderwerp met de Kamer heeft gedeeld? In hoeverre ziet u een toename van agressie en intimidatie tegen eerstelijns zorgverleners?<sup>2</sup>

### Antwoord 4

Aandacht voor preventie, goede opvang en nazorg op de werkvloer zijn essentieel bij de aanpak van agressie tegen eerstelijns zorgpersoneel. De primaire verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de werkgevers. Om hen hierbij te ondersteunen continueer ik de branchegerichte aanpak die tijdens de vorige kabinetsperiode is ingezet. Zoals ik uw Kamer op 6 april jl. per brief heb laten weten, hebben bijna alle branches in zorg en welzijn inmiddels concrete plannen voor de (door)ontwikkeling van hun brancheaanpak. Een deel hiervan maakt daarvoor gebruik van de subsidiemogelijkheden die VWS hen biedt. Zo zijn de subsidieaanvragen van de arbeidsmarktfondsen voor de jeugdzorg en sociaal werk, de algemene ziekenhuizen en de umc's inmiddels verleend. De subsidieaanvraag voor de ggz zit momenteel nog in de beoordelingsprocedure. Via bestuurlijk overleg met sociale partners houd ik vinger aan de pols wat betreft de voortgang op de uitvoering van de aanpakken. Als het specifiek gaat over de eerstelijnszorg dan is het goed om te melden dat de vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers in de huisartsenzorg via een andere weg de eigen brancheaanpak verder doorontwikkelen. Zo is recent een bredere subsidie in het kader van de MDIEU-regeling van het Ministerie van SZW aan het arbeidsmarktfonds van de huisartsenzorg toegekend. Een integrale aanpak van agressie en ongewenst gedrag maakt hier onderdeel van uit. Komend najaar wordt gestart met de uitvoering van het activiteitenplan dat onder andere bestaat uit het aanbieden van webinars en workshops op locatie, het ontwikkelen en begeleiden uitrollen van een gesprekskaart voor medewerkers, het inzetten van een digitale scan voor het toetsen van agressiebeleid en het aanbieden van maatwerkprogramma's voor organisaties. Daarnaast is ook de campagne «stop agressie tegen zorgmedewerkers» van de Nederlandse Vereniging voor Praktijkmanagement (NVvPM) veelvuldig gedeeld en gedownload via sociale media kanalen. De huisartsenzorg neemt op brancheniveau bovendien ook deel aan het lerend netwerk dat dit najaar van start gaat, zodat verschillende branches in zorg en welzijn optimaal kennis kunnen delen en van elkaar kunnen leren. Voor wat betreft de ontwikkeling van agressie en intimidatie tegen zorgverleners in de eerste lijn: er zijn geen meerjarige cijfers beschikbaar op basis

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 282, nr. 458.

waarvan een algemene uitspraak gedaan kan worden over de hele groep eerstelijns zorgverleners. Wel zijn er cijfers voor de branche huisartsenzorg en gezondheidscentra beschikbaar die afkomstig zijn uit de jaarlijkse werknemers-enquête van het CBS in opdracht van het AZW onderzoeksprogramma. Deze cijfers laten over 2019–2021 geen duidelijke toe- of afname zien als het gaat om de ervaren prevalentie van verschillende vormen van agressie (zie tabel 1 hieronder). Tegelijkertijd blijkt uit dezelfde enquête dat in 2021 een grotere groep medewerkers het idee heeft dat intimidatie, agressie en geweld door patiënten of cliënten het afgelopen jaar is toegenomen ten opzichte van 2019 (zie tabel 2 hieronder).

De komende kabinetsperiode blijf ik de ontwikkelingen op het gebied van agressie en ongewenst gedrag volgen. In Q4 van 2022 zijn er naar verwachting nieuwe cijfers over de ervaren agressie onder medewerkers uit verschillende branches in zorg en welzijn beschikbaar.

**Tabel 1 Agressie tegen eerstelijnszorg medewerkers: ervaring in de branche huisartsenzorg en gezondheidscentra**

	Q2 2019	Q4 2020	Q4 2021
% werknemers in de branche huisartsenzorg en gezondheidscentra dat in de afgelopen 12 maanden te maken heeft gehad met.			
Fysieke agressie door patiënten of cliënten	10%	9%	8%
Verbale agressie door patiënten of cliënten	66%	64%	67%
Bedreiging of intimidatie door patiënten of cliënten	15%	12%	15%

Bron: CBS Statline, AZW werknemersenquête 2019, 2020 en 2021

**Tabel 2 Agressie tegen eerstelijnszorg medewerkers: ontwikkeling agressie volgens werknemers in de branche huisartsenzorg en gezondheidscentra**

	Q2 2019	Q4 2020	Q4 2021
% werknemers in de branche huisartsenzorg en gezondheidscentra dat het idee heeft dat intimidatie, agressie en geweld door patiënten of cliënten het afgelopen jaar is.			
Toegenomen	54%	46%	62%
Gelijk gebleven	45%	52%	37%
Afgenomen	1%	2%	1%

Bron: CBS Statline, AZW werknemersenquête 2019, 2020 en 2021

#### Vraag 5

Deelt u de mening dat dat geen enkele factor ertoe mag leiden dat apothekers, apothekersassistenten en alle andere zorgverleners in de eerstelijnszorg hun werk niet meer op een goede manier kunnen uitoefenen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5

Ik vind het belangrijk dat apothekers, apothekersassistenten en alle andere zorgverleners in de eerstelijnszorg hun werk op een goede en veilige manier kunnen uitoefenen. Agressie en intimidatie richting zorgverleners zijn in geen enkele situatie toelaatbaar en mogen er in mijn optiek nooit toe leiden dat zij hun werk niet meer op een goede manier kunnen uitoefenen.

#### Vraag 6

Welke stappen bent u voornemens te zetten om ervoor te zorgen dat eerstelijns zorgverleners waaronder apothekers en apothekersassistenten minder met agressie en intimidatie te maken krijgen, ook met het oog op de personeelstekorten in de zorg die er al zijn?

#### Antwoord 6

VWS is momenteel op ambtelijk niveau in gesprek met de KNMP en Optima Farma. Hierin wordt geïnventariseerd op welke wijze VWS vanuit de branchegerichte aanpak ondersteuning kan bieden aan werkgevers en werknemers in de branche openbare apotheken. Zo wordt de mogelijkheid verkend voor cofinanciering van de (door)ontwikkeling van een brancheaanpak zoals dat ook aan andere branches in zorg en welzijn is aangeboden. Hoewel er de nodige voorzieningen bestaan voor apothekpersoneel om te leren omgaan met agressie en geweld, wordt momenteel bekeken of er nog andere (preventieve) maatregelen mogelijk zijn. De concrete invulling hiervan is aan de desbetreffende branche zelf.

Daarnaast ben ik van plan om ook met vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers in de paramedische zorg in gesprek te gaan over de aanpak van agressie en de mogelijkheden die zij zien voor de ontwikkeling van een brancheaanpak gericht op deze groep eerstelijns zorgverleners.

Tot slot ben ik voornemens om de regionale bijeenkomsten waarin kennis en informatie wordt uitgewisseld over de Eenduidige Landelijke Afspraken en het aangifteproces breed open te stellen voor werkgevers in zorg en welzijn. Daarbij is extra aandacht voor de deelname van werkgevers in de eerstelijnszorg.