

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 278

van **LUDWIG VANDENHOVE**

datum: 9 januari 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Agressie tegen zorgpersoneel - Maatregelen

In de nieuwjaarsnacht was er opnieuw sprake van geweld van burgers tegen de hulpdiensten, zoals ambulanciers, zorgpersoneel en de brandweer. Volgens de vakbond gaat het geweld tegen de hulpdiensten in stijgende lijn en wordt het ook heviger. Dan gaat het niet enkel over de nieuwjaarsnacht, maar ook na voetbalmatchen, andere evenementen of op gewone dagen. Dat laat zich ook in de cijfers zien. De voorbije tien jaar is namelijk het aantal meldingen van slagen en verwondingen bij zorgverleners met de helft gestegen. Daarbij merken criminologen op dat geweld tegen hulpverleners vaak nog te weinig gemeld wordt en dat men er eigenlijk te weinig zicht op heeft hoe vaak het voorkomt.

1. Welke maatregelen zal de minister, al dan niet samen met het federale niveau, nemen inzake de toenemende agressie tegen zorgpersoneel?
2. Graag een overzicht van het aantal geweldplegingen tegen zorgpersoneel in 2019, 2020, 2021 en 2022. Daarbij graag een overzicht per provincie en in wat voor zorginstelling het geweld heeft plaatsgevonden.
3. Op welke manier zal de minister ervoor zorgen dat de hulpdiensten gesensibiliseerd worden om agressie tegen hen meer te laten registreren?



**Vlaams
Parlement**

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 278 van 9 januari 2023

van **LUDWIG VANDENHOVE**

1. De hulpdiensten, oftewel de dringende geneeskundige hulpverlening, maken deel uit van de federale bevoegdheden. Op Vlaams niveau nemen we binnen onze bevoegdheden verschillende maatregelen om agressie tegen zorgpersoneel of algemeen in een zorgsetting tegen te gaan:
 - Op basis van het besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 houdende de subsidie van projecten van preventieve infrastructurele maatregelen inzake agressie, vrijheidsbeperking of vrijheidsberoving in bepaalde voorzieningen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin werden er subsidies toegekend aan o.a. de Kinder- en Jeugdpsychiatrische afdelingen om doelgerichte infrastructurele aanpassingen te doen, met het oog op de preventie van agressie en vrijheidsbeperking. Op deze manier werd tegemoetgekomen aan de vraag van het personeel dat met agressie te maken krijgt en wordt een veilige omgeving voor de jongeren gecreëerd. Die subsidieregeling wil ik in het voorjaar een ruimer toepassingsgebied geven. Qua infrastructuur komen er in de loop van 2023 dan nieuwe projectoproepen vanuit VIPA voor de preventie van agressie. Hiermee kunnen voorzieningen een aanvraag doen voor subsidies voor infrastructurele maatregelen om preventief te werken.
 - Ondanks preventieve maatregelen zijn agressie-incidenten waarbij personeel betrokken is geen uitzonderlijk gegeven binnen doelgroepen met een zware gedragsproblematiek. Als reactie op een dergelijk incident kunnen er vrijheidsbeperkende maatregelen worden genomen. Dit om de veiligheid te waarborgen wanneer er sprake is van een ernstig en acuut gevaar voor de fysieke en/of psychische integriteit van de zorggebruiker of andere aanwezige personen. Om het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te voorkomen en desgevallend kwaliteitsvol en humaan toe te passen, heeft de Vlaamse overheid meerdere beleidstrajecten uitgezet. Een belangrijke stap was de ontwikkeling van twee Multidisciplinaire Richtlijnen (MDR) over afzondering en fixatie in de brede residentiële jeugdhulp, waar het VAPH aan meewerkte, en in de residentiële geestelijke gezondheidszorg voor volwassenen.
 - Om het werkveld en de praktijk te ondersteunen bij de implementatie van deze richtlijnen kreeg SAM vzw, steunpunt Mens en Samenleving, de opdracht om in samenwerking met Psyche vzw en Icoba het project 'Omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM)' uit te voeren. Met het project 'Omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen' wil de Vlaamse overheid actief bijdragen aan de preventie van en het kwalitatief omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen in de residentiële jeugdhulp en de residentiële geestelijke gezondheidszorg. De Vlaamse overheid voorziet voor de realisatie van dit project een subsidiebedrag van 430.000 euro. Het project loopt van december 2022 tot december 2025. SAM vzw krijgt de opdracht om, gespreid over drie jaar en in samenwerking met partners met expertise op dit terrein, didactisch-pedagogisch en beleids-implementatiemateriaal te ontwikkelen en te ontsluiten, voorzieningen praktijkgericht te ondersteunen en bij te dragen tot

informatieverspreiding en competentieversterking rond het voorkomen van vrijheidsbeperkende maatregelen of de correcte humane toepassing hiervan. Een bijkomende focus van het project zal o.a. liggen bij het ondersteunen van zorgverleners rond agressieregulatie en het omgaan met agressief gedrag bij zorggebruikers.

- Tijdens de besprekingen ter voorbereiding van het zesde Vlaams Intersectoraal Akkoord kwam het thema aan bod en dit leidde onder meer tot het voorzien van een structurele uitbouw van het kennis- en expertisecentrum ICOBA en een versterking van de residentiële jeugdhulpverlening met 0,037 VTE; die extra capaciteit kan onder meer ingezet worden voor de bevordering van een positief leef- en werkklimaat, met inbegrip van een agressie-beleid, in de private jeugdhulpvoorzieningen. Ook op sectoroverleg met de koepels komen thema's zoals het omgaan met agressie en het implementeren van een positief leefklimaat aan bod.
- In opdracht van de Vlaamse overheid werd de website grenswijs.be ontwikkeld. Deze website werd gecommuniceerd naar VAPH-voorzieningen. Daarop staan onder andere handvaten omtrent hoe om te gaan met agressie en hoe een agressiebeleid te ontwikkelen.
- De Union4U heeft een werkgroep rond agressie in de zorg opgericht voor het zorgpersoneel. Ze voorzien een website te lanceren waarop zorgpersoneel dat te maken krijgen met agressie een melding kan doen. Er wordt met hen bekeken hoe we ook vanuit Vlaanderen kunnen betrokken worden.

Voorzieningen en organisaties ondernemen zelf ook allerlei stappen om agressie in hun setting te voorkomen:

- Psychiatrische ziekenhuizen voeren een preventief beleid om agressie en geweld te voorkomen of het zo veel mogelijk terug te dringen. Een belangrijk punt binnen deze preventieve maatregelen is het trainen van personeelsleden in agressiebeheersing. Binnen het project 'omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen', zoals hierboven toegelicht, willen we met de sector tevens nagaan hoe we deze trainingen mogelijk kunnen ondersteunen (o.a. via didactisch materiaal). Daarnaast moet elke voorziening beschikken over een uitgeschreven visie met betrekking tot het omgaan met agressie en geweld binnen het ziekenhuis en duidelijke normen over welk gedrag acceptabel is en welk niet. Het uitwerken van deze normen in huisregels voor patiënten en gedragsregels voor medewerkers schept de gewenste duidelijkheid.
 - De sector van de private diensten voor gezinszorg heeft in 2019 een charter ondertekend rond ongewenst seksueel gedrag tijdens tewerkstelling aan huis (www.zorggezind.be/post/ondertekening-charter-tegenseksueel-grensoverschrijdend-gedrag-in-de-gezinszorg).
 - Als sociaal ondernemers voeren de private jeugdhulpvoorzieningen ook zelf beleid inzake het preventief en curatief omgaan met incidenten. Dit omvat onder meer vorming en training binnen het VTO-beleid en het maken van afspraken met externe actoren die kunnen ondersteunen (ICOBA, slachtofferhulp, ...). Ook binnen het kwaliteitsbeleid op basis van (zelf)evaluatie leveren incidenten belangrijke informatie met het oog op het bepalen van prioriteiten en het vastleggen van verbeteracties
2. Inzake geweldplegingen tegen zorgpersoneel beschikken we over de volgende cijfers:
- Het VAPH beschikt pas sinds eind augustus 2021 over een specifieke mogelijkheid om grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van personeel

waarbij de pleger een gebruiker is te melden. In tegenstelling tot de meldingen grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers, is er geen verplichting om grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van personeelsleden te melden, wat betekent dat de cijfers geen volledig beeld geven:
 2021: 2 meldingen
 2022: 36 meldingen

- Conform artikel 11, 17° van het besluit van de Vlaamse Regering van 5 april 2019 betreffende de erkenningsvoorwaarden en subsidienormen voor voorzieningen in de jeugdhulp moeten private jeugdhulpvoorzieningen elke ernstige gebeurtenis aan de administratie melden. Vanaf 2019 worden deze meldingen voor de private jeugdhulpvoorzieningen geregistreerd volgens een aantal categorieën. In 2019 werden drie meldingen gedaan van agressie naar een hulpverlener, in 2020 zeven en in 2021 zes. Deze aantallen zijn een onderschatting: het zijn vooral de ernstige agressie-incidenten die gemeld worden. In de dagelijkse werking doen er zich geregeld incidenten voor die evenwel als onvoldoende ernstig beschouwd worden om te melden. Het agentschap Opgroeien beschikt niet over details per provincie.
- Voor SAAMO is geen algemeen register voorhanden. Er kunnen dus geen cijfers voor de gevraagde jaren aangeleverd worden. Verschillende instituten, maar niet allemaal, beschikken over een eigen registratie (al dan niet op het niveau van een specifieke deelwerking). Bepaalde instituten merken op (al dan niet op het niveau van een specifieke deelwerking) dat er de voorbije jaren een stijging van eisend gedrag op te merken is. Ook signaleerden sommige instituten, in algemene termen, gevolgen m.b.t. vermaatschappelijking van de organisatie van de geestelijke gezondheidszorg. Hierbij merken we op dat het opbouwwerk geen focus heeft op individuele hulpverlening en de relatie met hun doelgroep in die zin anders is.
- We beschikken over volgend overzicht m.b.t. agressiemeldingen door Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW):

	2019	2020	2021	2022
Antwerpen				
CAW ANT		19	61	
CAW BML		3	4	10
CAW De Kempen	15	34	32	31
Brussel	40	49	16	28
Limburg				
Oost-Vlaanderen	130	108	151	184
Vlaams-Brabant				
CAW OB	17	11	20	13
CAW HV		2	0	
West-Vlaanderen				
CAW CWVL	31	9	43	43
CAW NWVL	18	25	63	45
CAW ZWVL	24	8	5	22

- Agressieve reacties of "geweldplegingen" worden niet geregistreerd bij Tele-Onthaal. Tele-Onthaal geeft aan geen frequente signalen of klachten van vrijwilligers te ontvangen. Agressieve reacties komen bij Tele-Onthaal voor op verbaal vlak, wanneer oproepers scheldwoorden gebruiken ten aanzien van vrijwilligers/medewerkers. Wanneer dit het geval is, gebeurt dit hoofdzakelijk door oproepers (veelbellers met een belbeperking) als reactie op een gedoseerd hulpaanbod dat met hen werd afgesproken in overleg met een

staflid. Het kwaadwillig oproepsysteem kan door een vrijwilliger ook als buffer gebruikt worden bij herhaaldelijke, opeenvolgende agressieve beloproepen. Tele-Onthaal noteert op de website duidelijk dat pesten en stalken niet getolereerd worden en verwijst daarbij naar de website www.tele-onthaal.be/afspraken. In de basisopleiding voor de vrijwilligers en medewerkers van Tele-onthaal wordt aandacht besteed aan begrenzen van (moeilijke) oproepen. Ook bij de reguliere vorming/intervisies wordt aandacht besteed aan (omgaan met) "grenzen".

3. De hulpdiensten in de strikte betekenis van het woord behoren niet tot mijn bevoegdheid. Als bedoeld wordt de organisaties/zorgaanbieders kan verwezen worden naar het decreet rechtspositie minderjarigen (DRM) waarin registraties geregeld worden (i.c. grensoverschrijdend gedrag). Bij de vertaling van het nieuwe kwaliteitsdecreet en dit DRM bekijken we hoe we dit kunnen veralgemenen voor alle doelgroepen (dus ook niet minderjarigen).