

Belangrijke brief over hoe we omgaan met boos of agressief gedrag

Beste patiënt,

Bij Huisartsenpraktijk Nieuw Huys willen we dat iedereen zich veilig voelt. Daarom hebben we vanaf 1 juli 2025 afspraken gemaakt over wat we doen als iemand heel boos of agressief is. Dat noemen we ons **agressieprotocol**.

Wat is dat, een agressieprotocol?

Dat is een plan waarin staat wat we doen als iemand bijvoorbeeld begint te schreeuwen, te schelden of dreigt met slaan. Zo weten alle medewerkers precies wat ze moeten doen, en blijft het veilig voor iedereen in de praktijk.

Waarom doen we dit?

Steeds vaker maken mensen in de zorg vervelende dingen mee. Bijvoorbeeld dat iemand heel boos wordt, scheldt of dreigt met geweld. Dat is niet fijn. Het kan mensen verdrietig maken of bang.

Wij vinden dat dit **niet mag**. Iedereen in de praktijk – dokters, assistenten en patiënten – moet zich veilig voelen.

Wat betekent dit voor u?

Als u zich normaal gedraagt, verandert er niets. Wij helpen u gewoon zoals u van ons gewend bent.

Maar als iemand zich onbeleefd of agressief gedraagt, zeggen wij daar wat van. We leggen dan uit dat dit gedrag niet mag. Soms stoppen we dan met helpen.

Daarna kijken we of u een '**gele kaart**' of een '**rode kaart**' krijgt.

Wat is een gele kaart?

Als u boos bent en bijvoorbeeld scheldt of schreeuwt, dan krijgt u een gele kaart. U krijgt dan een brief en we praten er met u over.

Krijgt u twee keer een gele kaart? Dan volgt een rode kaart.

Wat is een rode kaart?

Bij een rode kaart kunnen wij besluiten om niet langer uw huisarts te zijn. U krijgt dan een uitnodiging voor een gesprek met uw eigen huisarts.

U kunt ook meteen een rode kaart krijgen als u lichamelijk geweld gebruikt of daarmee dreigt. Dan doen wij ook aangifte bij de politie.

Tot slot

We hopen natuurlijk dat we deze regels bijna nooit hoeven te gebruiken. We willen een fijne en veilige plek zijn voor iedereen. Helpt u ons mee om dat zo te houden?

Bedankt voor uw begrip!

Hartelijke groet,

Alle medewerkers van Huisartsenpraktijk Nieuw Huys