



# Agressie en geweld op de werkvloer

Agressie en geweld tegen personeel in de publieke sector is nog altijd zeer actueel. Hierdoor moeten veel werknemers hun functie in een negatieve en onveilige werksfeer uitoefenen.

TEKST: BRITA VAN OOSTVOORN ILLUSTRATIE: MOKER

'In mijn werk loop ik tegen veel verbaal geweld aan. Maar ook duwen, trekken, schoppen en slaan komt voor. Ik ben zelfs wel eens gebeten en een collega heeft een keer zijn kaak gebroken. Het maakt niet uit hoe vriendelijk je ook bent.' Aan het woord is Louis van Doorn, controleur openbaar vervoer bij het Rotterdamse openbaarvervoerbedrijf RET. En Louis is niet de enige die tijdens het uitoefenen van zijn functie met agressie en geweld wordt geconfronteerd. Je hoeft er de berichtgeving alleen maar op na te slaan: buschauffeurs die worden uitgescholden, ambulancepersoneel dat wordt bedreigd of docenten die worden bespuugd. Agressie en geweld op de werkvloer is –helaas– nog altijd zeer actueel.

#### Schelden

Dit blijkt ook uit recent onderzoek van FNV onder zevenhonderd leden. Bijna vier op de tien werknemers kwam het afgelopen jaar met

agressie of geweld op het werk in aanraking. In het merendeel van de gevallen ging het om schelden (72 procent) en/of bedreigen en intimideren (66 procent). Bij 15 procent was er ook sprake van fysiek geweld en zes procent van de werknemers werden bespuwd. Verder blijkt uit het onderzoek dat vooral leden van Abvakabo FNV relatief gezien het vaakst te maken krijgen met fysiek geweld. Maar liefst 22 procent van de ondervraagden gaf dit aan. Dit is niet verrassend. Uit een enquête van Abvakabo FNV uit 2009 bleek al dat tien procent van de werknemers in de publieke sector wekelijks te maken heeft met fysiek geweld en 42 procent wekelijks aanloopt tegen verbale agressie.

#### Ongenoegen

Oorzaken voor agressie en geweld tegen personeel in de publieke sector worden vaak gezocht in het feit dat burgers individueel,

veeleisender en assertiever zijn geworden. Andere veelgenoemde oorzaken: de negatieve beeldvorming over publieke dienstverleners, waardoor ze een laagdrempelig doelwit worden, én de ingewikkelde regelgeving en bureaucratie, dat onbegrip en agressie bij burgers oproept. De gevolgen van agressie en geweld op de werkvloer zijn niet mals. Naast materiële schade is er ook veel immateriële schade. Zo gaf 37 procent van de deelnemers aan het recente FNV-onderzoek aan dat ze door agressie en geweld hun functie (veel) minder goed uitoefenen. Agressie op de werkvloer kan dan ook leiden tot minder werkplezier, onverschilligheid, stress, een lagere productiviteit en hoger ziekteverzuim. Abvakabo FNV vindt agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak dan ook onacceptabel. Werknemers in de publieke sector moeten in alle veiligheid hun werk kunnen doen. ■

# ‘Samen de schouwers eronder’

Werkgevers spelen een belangrijke rol in de strijd tegen agressie en geweld op de werkvloer. Maar nog lang niet alle werkgevers zien er het belang van in om daadwerkelijk maatregelen in te voeren. Abvakabo FNV pleit dan ook voor bindende en sectoroverstijgende afspraken om agressie en geweld in de kiem te smoren.

TEKST: BRITA VAN OOSTVOORN

Willem van Ek (52), verpleegkundige op de Spoedeisende Eerste Hulp in het Erasmus Medisch Centrum in Rotterdam, vertelt enthousiast over zijn werk: ‘Geen dag is hetzelfde en je kunt hier al je kennis inzetten.’ Maar Willems werk heeft ook een keerzijde: het brengt veel agressie en geweld met zich mee. ‘Vooral veel verbaal geweld. Hoewel sommige collega’s ook met fysiek geweld te maken hebben.’ De redenen hiervoor: ‘Er komen hier veel patiënten binnen die onder invloed zijn van drugs en alcohol. Sommigen zijn ook psychisch in de war. Die zijn vaak verbaal agressief. Ook worden hier slachtoffers van overvallen binnengebracht. Deze mensen zijn angstig en zitten vol adrenaline. Dit reageren ze weer op ons af. Daarbij is de instelling van patiënten over het algemeen veranderd. Mensen verwachten dat ze direct geholpen worden. Vooral als het heel druk is, kunnen mensen daarvoor agressief reageren.’ Dit heeft volgens Willem de nodige gevolgen voor hem en zijn collega’s. Zo zijn sommige collega’s vertrokken. Zelf voelt Willem die drang niet. ‘Ik voel me niet onveilig. Maar iemand heeft wel eens bedreigd dat hij me thuis zou opzoeken. Dat soort dingen blijven wel in je hoofd zitten. Ook merk

je dat je grenzen verschuiven. Uitgescholden worden ga je op den duur normaal vinden.’

## Gele kaart

Gelukkig zag Willems werkgever de noodzaak van een preventiebeleid in. Zo wordt sinds enkele jaren het project Veiligezorg ([www.veiligezorg.nl](http://www.veiligezorg.nl)) toegepast in het Erasmus MC. In dit project – dat is ontstaan in het Westfriesgasthuis in Hoorn en nu aangestuurd wordt door de stichting CAOP (Centrum Arbeidsverhoudingen overheidspersoneel) – werken ziekenhuizen, gemeenten, politie en justitie samen om agressie terug te dringen. Bijvoorbeeld door het opstellen van gedragsregels. Daarnaast biedt het project suggesties voor de aanpak van agressie en wordt ieder incident vastgelegd in het Veiligheids Management Systeem om zo inzicht te krijgen in het soort incidenten. Momenteel passen zo’n veertig Nederlandse ziekenhuizen het project of delen van het project actief toe. Bij het Erasmus MC krijgen werknemers nu bijvoorbeeld agressietrainingen. Ook kunnen werknemers op de eerste hulp via een alarmknop een beveiliging oproepen, die 24 uur per dag aanwezig is. Daarnaast is er een waarschuwingssysteem ingevoerd waarbij de agressor een gele kaart krijgt.

Willem: ‘Na twee gele kaarten krijgt de overtreder een rode kaart en mag dan enkele maanden niet naar de eerste hulp komen. Het personeel bepaalt wanneer een gele kaart gegeven moet worden. Ik heb een keer een kaart laten uitdelen nadat ik getrapt werd.’ Verder zijn er afspraken met de politie die in enkele minuten ter plaatse kan zijn en kunnen werknemers aangifte doen zonder dat ze hun eigen adres moeten opgeven.

Deze aanpak gaat agressie en geweld niet tegen, daarin is Willem duidelijk. ‘Maar ik voel me nu minder machteloos. Voorheen was de klant koning en werd agressief gedrag beloond. Want je ging mensen eerder helpen om er vanaf te zijn. Nu heb ik het gevoel dat ik iets terug kan doen. Je kunt nu tegen overtreders zeggen: ga maar weg, ik sta in mijn recht.’

## Ov-verbod

Ook bij het Rotterdamse openbaarvervoerbedrijf RET zijn maatregelen tegen agressie genomen. Iets dat ook hard nodig is als je de verhalen van RET’er Louis van Doorn (41) aanhoort. Als controleur openbaar vervoer controleert hij in de gehele regio Rotterdam of mensen wel een bus-, metro- of tramkaartje hebben. Zonodig krijgen mensen een boete. Dit valt niet altijd in goede aarde. ‘Regelmatig

wordt hier met verbale agressie of fysiek geweld als schoppen, duwen en bijten op gereageerd’, aldus Louis. Maar niet alleen de controleurs moeten het bekopen. ‘Agressie en geweld komen in alle gelederen van de RET voor, eigenlijk overal waar je met mensen in aanraking komt. Ook collega’s op trams en bussen worden regelmatig uitgescholden.’ Bij de RET is dan ook al een aantal jaren een Geweldsprotocol van toepassing. Zo krijgen de controleurs vier keer per jaar training hoe ze iemand in de handboeien kunnen slaan en is er nazorg voor slachtoffers. Daarnaast is er een nauwe samenwerking met politie en justitie. Alle medewerkers van de RET zijn via een meldingssysteem aangesloten op de portofoons van hun collega’s en de politie, die ze bij een incident direct kunnen inseinen. Komen er veel meldingen uit een bepaald gebied, dan zal de politie daar meer toezicht naartoe sturen. Daders worden altijd vervolgd en er is de mogelijkheid om overtreders samen met

politie en justitie een tijdelijk ov-verbod op te leggen.

Louis is blij met deze maatregelen: ‘Ik ben nooit bang geweest, maar elke keer als je iemand aanspreekt, speelt er door je hoofd dat er iets kan gebeuren. Het is dan ook een fijne gedachte dat als er iets gebeurt, je direct de politie of je collega’s kunt inseinen.’

## Argument

Joost van der Burgt, beleidsadviseur bij Abvakabo FNV met agressie en geweld in zijn takenpakket, juicht de initiatieven van de RET en het Erasmus MC toe. ‘Abvakabo FNV vindt dat iedereen recht heeft op een veilige werkplek en dat dit in de eerste plaats aan de werkgevers is om hiervoor te zorgen.’ Naast de bovengenoemde voorbeelden zijn er inmiddels dan ook veel andere organisaties bezig met initiatieven tegen agressie en geweld. ‘Maar er zijn helaas nog veel meer organisaties die op dit gebied helemaal niets

ondernemen’, aldus Joost. Het feit dat de Arboret werkgevers verplicht om voor een veilige werkplek te zorgen, doet hier niets aan af. Joost wijt dit aan de te vage en beperkte artikelen in de Arboret. Daarnaast gebruiken sommige werkgevers de kosten als reden om geen maatregelen te treffen. Joost: ‘Maar dat is geen goed argument. De schade die de maatschappij ondervindt van agressie en geweld loopt in de miljarden. Bovendien zorgt het voor hogere verzuimpercentages. Dus investeren in een aanpak van agressie en geweld loont, ook voor de werkgever.’ Joost ziet het als de rol van de vakbond om werkgevers te overtuigen van het belang van een preventiebeleid. Dit doet de vakbond bijvoorbeeld door in cao’s afspraken te maken over veiligheid op het werk en door bij organisaties, zoals het gedaan heeft bij de RET, aan te dringen op maatregelen. Volgens Joost vraagt de aanpak van agressie echter ►





## Uitgescholden worden ga je op den duur normaal vinden.

► om meer dan dat én kunnen werkgevers het probleem ook niet alleen oplossen. 'De overheid, de vakbonden, de werkgevers én de werknemers moeten er samen de schouders onder zetten. Een manier om dit te realiseren is om gezamenlijk bindende en sectoroverstijgende afspraken te maken over de aanpak van agressie en geweld.'

### Animo

Sinds de landelijke actiedag van Abvakabo FNV tegen Agressie en Geweld op 6 april 2009, voert Abvakabo FNV dan ook achter de schermen overleg om tot concrete afspraken te komen over de aanpak van agressie en geweld. Het overleg vindt plaats met werkgevers die ook daadwerkelijk bereid zijn om agressie en geweld in te dammen, zoals de NS, de politie, de Vereniging van Nederlandse gemeenten en het Rijk. Joost: 'Met deze groep willen we tot een bindende overeenkomst komen op kleine schaal. De afgesproken aanpak en uitwerking daarvan in de praktijk moet ter inspiratie dienen voor andere werkgevers. We hopen natuurlijk dat de aanpak zich vervolgens als een olievlek verspreidt en steeds meer werkgevers de overeenkomst gaan ondertekenen.' Joost toont een concept-overeenkomst, met daarin voorstellen voor bijvoorbeeld een normstelling die bepaalt wanneer er sprake is van agressie en geweld, voor werkplekken die ingericht moeten worden om de veiligheid van de werknemer te garanderen, voor een gedegen meldings- en registratiesysteem en voor afspraken over de schadevergoeding voor werknemers.

Van de overheid verwacht Joost een actieve rol. Enerzijds is het Rijk als werkgever aanwezig

bij het overleg. Anderzijds hoopt Abvakabo FNV dat de overheid helpt met het faciliteren van bepaalde afspraken. 'Denk aan het toepassen van snelrecht en anoniem aangifte doen. Verder kan de overheid helpen door bij aanbestedingen van publieke diensten te eisen dat de organisaties die meedingen een beleid hebben tegen agressie en geweld.' Hoe het akkoord precies zal uitpakken, moet nog blijken. Uit het eerste overleg met de werkgevers bleek in elk geval dat er veel animo voor een gezamenlijke aanpak is. Een tweede overleg zit dan ook in pijplijn. Joost hoopt dat dit aan het einde van het jaar tot een getekende overeenkomst leidt.

### Aandacht

Verpleger Willem en RET'er Louis zijn te spreken over het plan voor een sectoroverstijgende overeenkomst. 'Het is belangrijk dat de vakbonden blijven hameren op zo'n overeen-

komst en dat het voor alle sectoren gaat gelden. Want ziekenhuizen zijn niet de enige die met agressie en geweld te maken hebben', vindt Willem. Louis: 'Het zou inderdaad goed zijn als er overal dezelfde regels gaan gelden en dat daders overal hetzelfde behandeld worden. Anders verplaatst het probleem zich naar plekken waar de aanpak milder is.' Overigens hebben Willem en Louis nog wel wat extra suggesties om agressie op de werkvloer aan te pakken. Willem: 'Ik zou ook graag zien dat er meer personeel in de zorg komt. Op deze manier kun je mensen betere zorg en meer aandacht geven en ontstaat er ook minder agressie.' Louis zou ook graag meer collega's hebben, maar dan om hem te assisteren bij een geweldsituatie. 'Daarnaast lijkt het me een goed idee als rechters en juristen eens een half jaar meelopen om te zien wat de impact van agressie in de praktijk is. Nu wordt dat vaak onderschat en krijgen geweldsplegers te milde straffen.'

### Aangifte

Volgens beleidsadviseur Joost kunnen werknemers zelf ook al het een en ander doen om agressie en geweld op de werkvloer tegen te gaan. 'Is er op jouw werk nog niets geregeld? Stimuleer je werkgever dan om afspraken over veilige werkplekken te maken. Abvakabo FNV kan jou of je ondernemingsraad daarbij ondersteunen.' Daarnaast benadrukt Joost het belang van aangifte doen. Uit recent onderzoek van FNV blijkt dat nu slechts tien procent van de slachtoffers van agressie en geweld aangifte doet. Joost: 'Dit percentage moet omhoog. Pas als het merendeel van de werknemers aangifte doet, kunnen we het probleem echt goed in kaart brengen en de daders aanpakken.' ■

## Meer informatie en trainingen

Voor meer informatie over standpunten, tips en initiatieven zie: [www.abvakabofnv.nl](http://www.abvakabofnv.nl) > Thema's > Agressie en geweld. Zie ook: [www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl). Dit programma van het ministerie van Binnenlandse Zaken, waar ook Abvakabo FNV bij betrokken is, verstrekt diverse tips en handreikingen over de aanpak van agressie en geweld. Je vindt hier ook meer informatie over aangifte doen.

Abvakabo FNV biedt haar leden weerbaarheidstrainingen die je helpen lekker te werken. Voor leden zijn dit soort trainingen gratis. Zie: [www.abvakabofnv.nl](http://www.abvakabofnv.nl): > onze diensten > trainingen. Daarnaast biedt Abvakabo FNV ook juridische hulp aan slachtoffers. Vragen over juridische ondersteuning of hulp bij agressie en geweld? Bel ons Contact Center: 0900 22 825 22 (10 cent per minuut).

# Omgaan met agressie en geweld

Als slachtoffer van agressie en geweld ben je niet alleen een lijdend voorwerp. Tips hoe je het beste met grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer kunt omgaan.

TEKST: BRITA VAN OOSTVOORN

Aart Hilhorst (trainer bij GOAL trainingen) traint regelmatig werknemers die te maken hebben met agressie en geweld. Via verschillende stappen leert hij ze hoe ze beter kunnen omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Zijn tips op een rij:

### Stap 1: context

'Het is allereerst belangrijk om je als werknemer bewust te worden van je werkplek, de context waarin het grensoverschrijdende gedrag plaats kan vinden', aldus Hilhorst, 'Je werkplek heeft namelijk veel invloed op je gevoel van veiligheid en je houding. Moet je bijvoorbeeld door smalle gangtjes lopen, kan dat je een onheimisch gevoel geven en loop je er niet zelfverzekerd bij.' Het advies van Hilhorst: ga altijd na of jouw organisatie een veiligheidsprotocol heeft, of dat ook toegepast wordt en of iedereen daarvan op de hoogte is. Bekijk ook of er goede vluchtroutes zijn en een veiligheidsknop. Op deze manier werk je al een stuk prettiger. Hilhorst: 'Vervolgens is het ook belangrijk om de werkomgeving door de ogen van de agressor te bezien. Zijn er zaken die grensoverschrijdend gedrag oproepen? Zijn er bijvoorbeeld overdreven strenge regeltjes, hoge balies of onoverzichtelijke informatieborden die agitatie opwekken? Als werknemer kun je dit vervolgens aankaarten bij je werkgever en samen bekijken of dit anders kan. Want door de context te veranderen, kun je mensen beïnvloeden en al veel voorkomen.'

### Stap 2: de regie

Ten tweede is het belangrijk om tijdens een confrontatie met agressie en geweld controle

over je reactie te krijgen. 'Het is cruciaal om de regie over jezelf te behouden en vooral rustig te blijven.' Dat is lastig, erkent Hilhorst, want tijdens een confrontatie met agressie schieten mensen automatisch in de 'survival modus'. Om mensen hierop te trainen zet hij vaak een acteur in, die ze intimideert en uit hun comfortzone haalt. 'Wat gebeurt er in je lijf en hoofd als je uit die comfortzone komt? Je eerste reactie is mogelijk om onder tafel te duiken. Je moet dus een gevecht met jezelf aangaan, bewust doorademen en weer aarden.'

### Stap 3: herkennen en reageren

Als je weer controle over jezelf hebt, is het belangrijk om te kijken met wat voor soort agressie je te maken hebt. Dat bepaalt je reactie. Hilhorst onderscheidt in zijn trainingen vaak twee vormen van, zoals hij dat noemt, 'grensoverschrijdend gedrag'. De eerste vorm is doelgerichte of instrumentele agressie die erop gericht is iets bereiken. 'Dit is veelal groepsagressie, agressie of stoer gedrag om jou te provoceren of om iets van jou gedaan te krijgen. Deze vorm herken je aan de manier waarop de agressor praat: Jij gaat of jij moet.' De tweede vorm is agressie als uiting van frustratie. 'Dat herken je als iemand bijvoorbeeld tegen een tafel schopt. Deze vorm is vaak niet op jou gericht. Maar ontstaat omdat iemand bijvoorbeeld al vier keer naar hetzelfde loket is gegaan.' Zowel bij de eerste als tweede vorm is het belangrijk om rustig te blijven en om contact te leggen door oogcontact te zoeken en iemands naam te noemen. 'Heb je te maken met doelgerichte agressie dan is het zaak om vervolgens je grenzen te stellen, door bijvoorbeeld letterlijk te zeggen: 'je gaat nu te ver, zo

bereik je niet wat je wilt.' Bij uitingen van frustratie is het zinvol om begrip te tonen. Heb je te maken met een mengvorm van frustratie en doelgerichte agressie probeer ook dan contact te maken. Zorg dat iemand zich gezien voelt.' Wat je in alle gevallen moet proberen te vermijden, omdat het nog meer agressie kan oproepen: vage communicatie, bagatelliseren en met een belerend vingertje iemand de les lezen.

### Stap 4: oefenen

Overigens zijn er naast de twee basisvormen die Hilhorst hanteert nog vele andere vormen van agressie. Het ministerie van Binnenlandse Zaken definieert de volgende vijf vormen: verbaal geweld (schreeuwen, schelden, vernederen, pesten); fysiek geweld (duwen, slaan, schoppen, spugen, verwonden); seksuele intimidatie (nafluiten, aanranding, verkrachting); intimidatie (bedreigen, stalken, chanteren); en discriminatie (met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof). Veel van de vormen van verbaal geweld vallen onder ofwel doelgerichte agressie ofwel agressie als uiting van frustratie. Maar als er sprake is van fysiek geweld of (seksuele) intimidatie, dan adviseert Hilhorst andersoortige trainingen. Sowieso is het omgaan met agressie en geweld op de werkvloer een complex verhaal, meent Hilhorst, 'Al is het maar omdat iedereen een andere uitstraling heeft waarop agressors verschillend reageren.' Daarbij is het belangrijk om veel te oefenen in het omgaan met agressie. Zo bouw je zelfvertrouwen op. En vergeet de nazorg niet. 'Als het je na een incident dwars blijft zitten, praat er dan over met je baas, collega's of een vertrouwenspersoon.' ■