



Omgaan met agressie

EEN DIKKE HUID ALLEEN IS NIET MEER VOLDOENDE

Schelden, spugen, slaan en zelfs stenen gooien. Werknemers in de publieke sector die elke dag met klanten in contact komen, worden steeds vaker geconfronteerd met agressie. Wat moet p&o doen om de werknemer en de organisatie hiertegen te wapenen? 'Wees alert op signalen. En: blijf praten.'

Dinsdagavond 3 maart, 22.15 uur: GVB-buslijn 47 stopt bij halte Meerkerkdreef in Amsterdam Zuid-Oost. Twee jongens stappen in. Een van hen trekt plotseling een groot keukenmes en zet die op de keel van de chauffeur. Deze weert zich af, blijft gelukkig kalm, maar moet wel toezien hoe zijn kistje met wisselgeld wordt geroofd. Na een seconde of tien is het voorbij - de overvallers stappen uit, de chauffeur blijft in shock achter.

Natuurlijk, het is een incident, maar tegelijkertijd ook het topje van de ijsberg, zo weten zijn collega's. Want agressie is voor chauffeurs aan de orde van de dag, en niet alleen in Amsterdam. Schelden, bedreigen, bespugen en zelfs slaan en schoppen - ze hebben er allemaal mee te maken. Als het - nadat er in één week al drie van deze incidenten bij Veolia hebben plaatsgevonden - in Ede weer misgaat en een collega op 'probleemlijn' 85 wordt belaagd door agressieve scholieren, is voor de chauffeurs van busmaatschappij Veolia de maat vol. Er breekt een wilde staking uit. Uit protest, want niet alleen duurde het een half uur voordat de politie ter plaatse was, de werkgever heeft de bewuste chauffeur niet opgevangen en na deze ervaring gewoon naar huis gestuurd, zo beklaagt Gerrit Vink, chauffeur en or-lid, zich voor de microfoon van Omroep Gelderland.

Marktwerving

Marco van Moort, woordvoerder van FNV Bondgenoten, begrijpt de emoties maar al te goed. 'De werkgever heeft wel de wettelijke plicht om te zorgen voor een veilige werkomgeving, maar daar doen ze veel te weinig aan.' Hij wijt het gebrek aan aandacht voor de klachten van de chauffeurs aan de marktwerving - de aandacht van de vervoerders zou vooral uitgaan naar kostenbesparing.

Vink beaamt dit in dagblad de Gelderlander: onhaalbare dienstregelingen en overvolle bussen leiden volgens hem tot gefrustreerde passagiers en chauffeurs. Een ongewenste voedingsbodem voor agressie. Een ander probleem is dat chauffeurs het vaak niet bij hun werkgever melden als er weer eens iets gebeurt op de bus. 'Ze doen er toch niks mee', is een veelgehoorde kreet, volgens Van Moort. Om deze tendens tegen te gaan, heeft vakbond FNV half maart de 'Meldweek veiligheid in de bus' gehouden. Met succes. Er kwamen honderden meldingen van buschauffeurs binnen. De klachten zijn - samen met een 10-punten verbeterplan - als zwartboek gepresenteerd tijdens een conferentie over sociale veiligheid die FNV Bondgenoten op 30 maart heeft gehouden.

Herman Opmeer van vervoersbedrijf Connexxion is het niet met de kritiek van Van Moort eens. 'Wij doen er al jaren heel veel aan, maar ook wij hebben helaas niet direct een antwoord. Sociale onveiligheid in publieke functies is nu eenmaal een vrij ongrijpbaar fenomeen.' Toch probeert Connexxion zijn steentje bij te dragen aan het bestrijden van dit maatschappelijke probleem door voorlichting te geven op scholen en te praten met politie en gemeenten.

Het sociale veiligheidsbeleid van Connexxion bestaat allereerst uit preventieve maatregelen: in een flink aantal bussen zijn camera's geplaatst en de chauffeur heeft via zijn gps rechtstreeks verbinding met de meldkamer van Connexxion. Voor medewerkers is een weerbaarheidstraining beschikbaar waarin zij leren omgaan met agressieve reizigers om te voorkomen dat dreigende situaties ontsporen

(zie kader Vuistregels).

Belangrijk onderdeel van het protocol is de nazorg. Zeker bij ernstige incidenten schakelt Connexion de hulp van arbodiensten in en wordt professionele psychologische hulp geboden. Opmeer: 'De direct leidinggevende heeft de taak de medewerker op te vangen en verder te begeleiden. Iedereen hier weet dat hulp voorhanden is en leidinggevendenden proberen met zachte dwang chauffeurs ertoe te bewegen hier gebruik van te maken als dat nodig is. Maar uiteindelijk is dat natuurlijk de eigen verantwoordelijkheid van mensen zelf.'

Opvang

Connexion hanteert de juiste aanpak, zo blijkt uit het relaas van Josien Vermeer van loopbaanadviesbureau Van Ede & Partners. De outplacementspecialist en psychologe kan vanuit haar eigen hr-verleden - ze ving bij een vervoersbedrijf zelf slachtoffers van geweldsincidenten op - meepraten over wat agressie op het werk met mensen doet.

Vermeer hamert op de noodzaak van een goede opvang. 'Erover praten met de door agressie getroffen medewerker is belangrijk; eventueel thuis, maar liefst binnen het bedrijf. Want het incident heeft immers in de werksetting plaatsgevonden.' Als het even kan, moet hrm proberen de medewerker in contact te brengen met iemand (een collega) die het zelf heeft meegemaakt. 'Voorkom in elk geval dat iemand zich na een geweldsincident geïsoleerd voelt. Daarom vind ik het ook zo goed dat de buschauffeurs in Ede allemaal het werk hebben neergelegd. Dat geeft iemand veel steun.'

Ze adviseert werkgevers de vinger aan de pols te houden en een medewerker die is geconfronteerd met een geweldsincident goed te volgen. Vermeer: 'Vang de signalen op. Let vooral goed op als een medewerker doet of er niets aan de hand is, of als iemand stil wordt. Want praten is belangrijk.'

Beroepsziekte

Het maatschappelijke fenomeen beperkt zich natuurlijk niet tot de bus. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid meldde in 2007 al dat 54 procent van het overheidspersoneel het jaar daarvoor te maken heeft gehad met geweld. Vooral werknemers in (semi) openbare omgevingen en in sectoren van toezicht en handhaving (politie) lopen grote kans hiervan het slachtoffer te worden. Uit een online enquête van vakbond Abvakabo op www.ikmeldagressie.nl blijkt dat een op de vijf hulp- en dienstverleners maandelijks last heeft van verbaal en/of fysiek geweld.

Staat een medewerker (te vaak) bloot aan ernstige, gewelddadige incidenten, dan kan hij een posttraumatische stressstoornis (PTSS) oplopen. Dit is een psychiatrische stoornis waarbij iemand een traumatische ervaring heel vaak herbeleeft, de beelden door zijn hoofd blijven spoken en dit zijn gedrag ook beïnvloedt, bijvoorbeeld door vermijdingsreacties, concentratieproblemen of slapeloosheid. De rechtbank in Leeuwarden oordeelde onlangs zelfs in het geval van een onderzoeker dat PTSS als beroepsziekte moet worden gezien. De Politie Friesland heeft vervolgens beloofd beter te zorgen voor agenten die hiermee kampen.

Zwarte lijst

'Ook in de zorg is er een stijgende tendens zichtbaar', constateert Peter Pels, woordvoerder van het Flevoziekenhuis in Almere. Uit eigen onderzoek blijkt dat meer dan de helft van de medewerkers te maken heeft gehad met intimidatie, agressief taalgebruik en bedreiging. Zelfs fysiek geweld door patiënten komt een paar keer per jaar voor.

Het ziekenhuis heeft becijferd dat de 500 medewerkers op de zogenoemde risicoafdelingen - zoals de eerste hulp, de kinderafdeling en het lab - de meeste van de jaarlijks 50.000 'klantcontacten' hebben. Deze mensen krijgen onder meer een tweeënhalve dag durende weerbaarheidstraining in conflictvermijding en het stellen van grenzen. Bovendien telt elk team een interne medewerker die als aanspreekpunt fungeert. Ook worden de leidinggevendenden getraind in het herkennen van signalen bij medewerkers. Deze pro-actieve houding is hard nodig, aldus Pels. 'Wij willen onze mensen niet kwijttraken door verzuim en verloop vanwege agressie op de werkvloer.'

Belangrijk onderdeel van het protocol in het Flevoziekenhuis is het meldingssysteem. Het ziekenhuis moedigt de medewerkers aan om incidenten altijd te melden en te praten over de nare ervaringen. Pels: 'Dat is ook een cultuurkwestie. Mensen die in de zorg werken, zijn gewend zichzelf weg te cijferen.'

Het gevaar bestaat dat medewerkers op een gegeven moment gaan denken dat agressie er gewoon bij hoort.'

Om duidelijk te maken dat dat niet zo is, heeft het Flevoziekenhuis een zwarte lijst voor ongewenste patiënten ingevoerd. Naast twee eerdere gevallen is er onlangs een derde naam bijgekomen: een 21-jarige vrouw uit Lelystad die met een groep van 15 mensen de ingang van de spoedeisende hulp forceerde en een verpleegkundige heeft gestompt en geslagen, is niet langer welkom in het Flevoziekenhuis.

Een drastische maatregel. Maar wel een terechte, vindt woordvoerder Pels. 'Het is ook een signaal naar onze medewerkers toe dat wij als werkgever hen steunen en dit niet accepteren.'

Tip: Werkgevers kunnen subsidie krijgen voor vernieuwende en effectieve initiatieven die leiden tot minder agressie en geweld tegen werknemers met een publieke functie. Minister Ter Horst (Binnenlandse Zaken) stelt hiervoor één miljoen euro ter beschikking.
Meer info: www.minbzk.nl.

6 april actiedag

De FNV roept iedereen met een publieke functie die het slachtoffer wordt van agressie op dit altijd te melden bij zijn werkgever. Bovendien moeten werkgevers in de publieke sector een registratiesysteem invoeren, stelt Edith Snoey, voorzitter van de Abvakabo. Om dit pleidooi kracht bij te zetten, houdt de vakbond op 6 april een landelijke actiedag met als thema Sta stil bij agressie. Op acht werkplekken in het land - van ziekenhuis, ambulancedienst, gemeentehuis tot sociale dienst - wordt aandacht gevraagd voor verbaal en fysiek geweld waaraan mensen op de werkvloer blootstaan.

Waar ligt de grens?

Durft die buschauffeur 's avonds nog te stoppen bij die halte in die wijk? Blijft die ambulancebroeder volgende keer ook kalm als dronken jeugd hem belaagt? Hoe verwerkt die agent de afloop van die gewelddadige overval?

Hoe goed iemand (nog) kan incasseren, hangt volgens Orga af van zes dimensies die samen de persoonlijke flexibiliteit bepalen.

Met de persoonlijke flexibiliteitstest van hr-adviesbureau Orga krijgt de werkgever een tool in handen om te beoordelen of zijn werknemer het werk (nog) aankan. Want het vermogen om met een ingrijpende situatie - zoals agressie op het werk - om te gaan is meetbaar, zo beweert men bij Orga in Zeist.

Hoe goed iemand kan incasseren, hangt af van zes dimensies die samen de persoonlijke flexibiliteit bepalen. En die persoonlijke flexibiliteit kan verschillen, zo weet Petrice Broeders, arbeids- en organisatiepsycholoog en sinds 1996 directeur van Orga. 'De een loopt na 25 incidenten nog fluitend naar zijn werk, voor een ander dreigt in zo'n geval een burn-out.'

Aan de hand van de persoonlijke flexibiliteitstest heeft Orga bijvoorbeeld enige tijd terug personeel van een politieorganisatie gevolgd om vast te stellen hoe het staat met hun incasservermogen tijdens hun werk. Orga meet onder meer onderzoekers tweejaarlijks door en volgt zo wat veranderingen in de privé- of werksfeer met de rechercheur doen. De periodieke meting gebeurt aan de hand van vragenlijsten, maar ook door fysieke metingen van bijvoorbeeld zweetreflexen en hartslag. Belangrijk volgens Orga: de resultaten en het advies worden zowel aan het individu als het politieteam gegeven. Broeders: 'Het is belangrijk dat een rechercheur die hiermee worstelt het niet in zijn eentje hoeft te roeien, maar dat zij samen als team omgaan met de vraag "hoe gaan wij hiermee om". De maatschappij verhardt, en daar moet men samen een antwoord op vinden.'

Wat elke werkgever moet weten

Een werkgever is wettelijk verplicht medewerkers te beschermen tegen agressie en intimidatie op de werkvloer.

Zo bepaalt de Arbowet dat de werkgever zorg moet dragen voor de veiligheid en gezondheid van werknemers inzake alle met de arbeid gerelateerde aspecten. In het kader van het algemene arbeidsomstandighedenbeleid moet de werkgever beleid voeren dat is gericht op het voorkomen of

beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Hierbij hoort een risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E), waarbij de werkgever de risico's waaraan medewerkers blootstaan in kaart brengt en maatregelen neemt. Ook het voorlichten en trainen van medewerkers vloeit hieruit voort. Belangrijk is ook een snelle opvang van werknemers die te maken hebben gehad met agressie of geweld. Meer info: www.arbo.nl/agressie-intimidatie/infocentrum/verplichtingen/werkgevers.

Vuistregels

De bekendste deëscalatietechniek om te voorkomen dat een dreigende situatie ontspoord, kent vier stadia:

1. Kalmeren door contact te maken, en vooral niet de strijd aangaan
2. Grenzen stellen, de klant vragen ook te luisteren
3. Consequenties aangeven, samen een oplossing zoeken of het gesprek staken
4. De medewerker stopt het gesprek en schakelt zijn direct leidinggevende in.