

# Chefs en directeuren, bescherm hulpverleners

Agressie : Oproepen om normaal te doen tegen hulpverleners hebben nog nooit geholpen



→ HEEFT DE CORONACRISIS ERVOOR GEZORGD DAT MENSEN EEN KORTER LONTJE HEBBEN GEKREGEN? JORIS VAN GENNIP

**Meer agressief gedrag tegen hulpverleners door de coronacrisis? Volgens Laura Keesman is er juist een structureel probleem waar werkgevers al jaren onvoldoende aandacht aan besteden.**

LAURA KEESMAN

Hulpverleners sloegen eind augustus alarm wegens het toegenomen agressief gedrag waarmee zij te maken krijgen. Samen met vakbond CNV deden zij een appèl op premier Mark Rutte om op te roepen tot 'respect' tijdens de volgende persconferentie.

Maar of mensen nu door de coronacrisis een korter lontje hebben gekregen of niet: geweld tegen hulpverleners is een structureel probleem. Voor ambulancepersoneel, politiemensen, verpleegkundigen, boa's, NS-conducteurs en (GGZ-)hulpverleners is het niets nieuws.

**[Agressievrijwerk.nl](https://www.agressievrijwerk.nl)**

Een dergelijke oproep past perfect in het 'mensen moeten normaal doen' - of 'van hulpverleners blijf je af' - discours. Denk ook aan Sires campagne Handen af van onze hulpverleners uit 2011 en 2012. Dat er geen significante afname van agressie is, laat zien dat het niet werkt om mensen op zogenaamde - blijkbaar voor iedereen geldende - gedragsnormen aan te spreken. Sterker nog, het vertroebelt waar de verantwoordelijkheid ligt van het tegengaan van zulke agressie. Er valt weinig effectiviteit tegen geweldsincidenten te behalen in normerende uitspraken richting burgers, of steunbetuigingen richting personeel. Geeft het een gevoel van waardering? Vast. Beschermt het medewerkers tegen ongewenst gedrag? In geen enkele mate.

De vraag is dus niet of het geweld tegen medewerkers en hulpverleners toeneemt door de virusuitbraak, maar of zij wel voldoende beschermd worden tegen agressief gedrag door de organisaties waarvoor zij werken. Ondanks inspanningen van de overheid om agressie op het werk tegen te gaan door een sectorspecifieke arbocatalogus op [agressievrijwerk.nl](http://agressievrijwerk.nl) aan te bieden, treffen werkgevers nog steeds te weinig maatregelen. Het schort aan beleid.

### **Weinig meldingen**

In mijn onderzoek naar geweldsincidenten binnen sociaal werk bleek bijvoorbeeld dat vele vormen van agressie, zoals scheldpartijen en intimidatie, nauwelijks uit de registratiesystemen vloeien. Dat komt grotendeels door onduidelijke normen binnen organisaties en instellingen over wat geweld is.

In hetzelfde onderzoek vond ik dat gebrekkige gedragsregels er bij sociaal werkers toe leiden dat zij definities van agressief gedrag zelf moeten invullen. Vooral minder zichtbare vormen van agressie worden daardoor vaak geschaard onder part of the job, en leiden dus tot minder meldingen. Dit is precies de reden waarom er geen eenduidige cijfers bestaan over aantallen incidenten in de publieke sector - ook binnen de wetenschap niet - en waarom er doorgaans veel wordt geleund op enquêtes van beroepsverenigingen om een beeld van de omvang te schetsen. Een eerdere oproep van mij in het vakblad Sociale Vraagstukken om juist indirecte vormen van agressie, zoals subtiele bedreigingen, te betrekken in institutionele definities van geweld is tot nu toe onbeantwoord gebleven.

### **Verantwoordelijkheid nemen**

Nog schrijnender, zo bleek ook uit een CNV-enquête, is dat áls geweldsincidenten plaatsvinden, medewerkers vaak bij niemand terecht kunnen. Hier bevindt zich het ultieme pijnpunt. Hoe moeten medewerkers omgaan met agressief gedrag? Is duidelijk waar zij dit moeten melden? Krijgen zij technieken aangeleerd om situaties te de-escaleren? Zijn er maatregelen om agressief gedrag te voorkomen?

Wijzen naar Rutte is slechts een afleiding van het daadwerkelijke probleem. Medewerkers in de publieke sector voelen zich niet in de steek gelaten door te weinig waardering, maar door inadequaat beleid, onvoldoende mogelijkheden om geweldsincidenten te bespreken met leidinggevenden en collega's, en falende registratiesystemen.

Het zou effectiever zijn als vakbonden ervoor zorgen dat de publieke sector verantwoordelijkheid neemt voor bescherming van het personeel. Dat kan door organisaties en instellingen te stimuleren om alert te zijn op situaties die agressie kunnen opwekken, en door handvatten aan te bieden aan de medewerkers hoe ze zich kunnen weren. Het zijn de directeuren en leidinggevenden die beleid en maatregelen dienen te ontwikkelen die hun medewerkers beschermen.

---