

Agressie vraagt om harde aanpak

Wat te doen bij agressie op de werkvloer? De-escaleren of een harde aanpak? In een Divosa workshop over agressie kozen deelnemers voor de laatste lijn. “We hebben één vorm van dienstverlening en die heeft de klant te accepteren.”

Er komt een klant bij de sociale dienst. Hij loopt naar de balie, legt daar een flinke schroevendraaier neer, stelt een vraag en kijkt de betreffende medewerker veelbetekenend aan. Begin dit jaar werd de sociale dienst in Assen geconfronteerd met deze situatie. De organisatie liet het er niet bij zitten. De man kreeg een gebouwwerod. Al ruim tien jaar heeft Assen een zeer actief beleid op de beheersing van agressie.

Agressie mag niet lonen, vindt Divosa. Daders moeten worden aangepakt en afgestraft. Te vaak willen publieke organisaties hun klanten tot in het oneindige bedienen. Trainingen voor medewerkers gericht op de-escalatie, op het leren omgaan met agressie, geven een verkeerd signaal. Als dienstverlener moet je een grens

trekken. Gaat een klant daar overheen, dan zijn er consequenties. Een Divosa workshop begin vorige maand ging over deze aanpak.

Actief beleid

Uit onderzoek van de Arbeidsinspectie uit 2006 blijkt dat 42 procent van de werknemers van CWI, UWV en gemeenten wel eens met agressie en geweld te maken heeft. Voor 22 procent is het schering en inslag. Die agressie ontstaat niet alleen uit frustratie. Veel klanten zetten agressie doelbewust in om hun zin te krijgen. De rijksoverheid maakt er inmiddels werk van. Zo roept het programma ‘Veilige Publieke Taak’ werkgevers op een actief beleid te voeren op agressie. Geen overbodige luxe. De Arbeidsinspectie concludeerde twee jaar geleden nog

dat driekwart van de sociale diensten hun anti-agressiebeleid nog niet op orde hebben. Op papier zien de plannen er prachtig uit, in de praktijk zijn de medewerkers nog niet goed doordrongen van wat dat betekent. Zo drukte een klantmanager vorig jaar als oefening op de signaleringsknop. Ze moest lang wachten voordat een collega nieuwsgierig kwam informeren waar dat knipperende licht vandaan kwam.

Eenduidige norm

Een belangrijke kwaliteit van een sterk anti-agressiebeleid is een eenduidige norm, zo bleek in de workshop. Iedereen op de werkvloer moet dezelfde definitie van agressie hanteren en weten wanneer een klant over de grens gaat. Dat schept helderheid en zekerheid voor ieder-



Bij moeilijke gesprekken kun je een collega vragen om erbij te komen zitten. Spreek wel duidelijk af dat er maar één iemand het woord voert.

een. De werkgever moet die norm vaststellen, vindt Aad Klaassen, trainer en specialist op het gebied van agressiebeheersing: "Accepteer je dat een werkgever jou vertelt hoe je moet werken? Dan moet je ook accepteren dat de werkgever voor jou bepaalt wanneer je slachtoffer bent van agressie."

Nu ziet Klaassen vaak met lede ogen toe hoe werknemers zelf mogen bepalen wat agressie is. Dan mag iemand in een volkswijk de klantmanager opeens een eikel noemen omdat ruwe woorden daar gebruikelijk zijn. Er schuilen gevaren in het relativiseren van agressie. In de praktijk blijkt dat de olifantenhuid maatgevend wordt. Je moet maar met van alles leren omgaan. Het onderzoek van de Arbeidsinspectie toont echter aan dat wie lichte vormen van agressie toestaat, ook vaker te maken krijgt met ernstige vormen van agressie.

Professionaliteit

Wat te doen als iemand over de schreef gaat? Stop de dienstverlening! Een professional kan zijn werk niet goed uitvoeren op het moment dat zijn oordeelvermogen in het geding komt. Op het moment dat er angst in het spel is staat de professionaliteit van een medewerker onder druk. Dan belanden dossiers onderaan

de stapel, dan durven klantmanagers niet meer door te vragen terwijl de fraude van het dossier afdruipt. Stoppen dus.

De Arboret geeft sociale diensten de wettelijke basis om de dienstverlening te staken. De veiligheid van de medewerker gaat voor alles. Een ziekenhuis stopte op die grond de behandeling van een ernstig zieke patiënt en won het kort geding dat daarop volgde, vertelt Klaassen. Hij vindt het van de zotte dat sociale diensten koste wat kost de klant willen blijven bedienen en vervolgens de agressieve klant 'belonen' met een uitzonderingspositie door hem op het politiebureau te woord te staan. Klaassen: "We hebben één vorm van dienstverlening en die heeft de klant te accepteren. Als de klant je niet in staat stelt je werk te doen, dan heeft de klant een probleem en niet de sociale dienst."

Stand-by team

De centrale overheid heeft ook een verantwoordelijkheid. Belangrijke voorwaarde voor een sluitende aanpak is dat de overheid ook ruimte geeft om dadergedrag aan te pakken. Protocollen opstellen, medewerkers trainen, spreekkamers slim inrichten; het is allemaal nuttig, maar op het moment dat preventie faalt, moet een dader gestraft worden. Robert Hul-

Drie tips uit Assen:

1. Maak een agressieprotocol. Schrijf op waar de grens ligt en hoe je ervoor en erna wilt handelen.
2. Neem het slachtoffer van agressie altijd serieus.
3. Zet een goed team neer dat de lead neemt. Licht de rest van het personeel goed in.

sing, coördinator van het stand-by team van de sociale dienst in Assen, kan zich daarin vinden. Zijn team richt zich op de aanpak en preventie van agressie. Vanuit die rol is hij nog op zoek naar de wettelijke mogelijkheden om agressie aan te pakken. "Wanneer vervallen eigenlijk je rechten als je je misdraagt?" Daarnaast moeten slachtoffers (anoniem) aangifte kunnen doen van alle uitingen van agressie. De juridische definitie van bedreiging is nu zo strikt dat er heel wat moet gebeuren voordat de politie in actie mag komen. In de situatie met de schroevendraaier in Assen kon de politie geen aangifte opnemen omdat het niet verboden is om een schroevendraaier op tafel neer te leggen. "Daar zit echt een kloof tussen wet en praktijk," constateert Hulsing. "Agressieve klanten krijgen de impliciete boodschap dat hun gedrag geaccepteerd wordt."

Mond-op-mond-reclame

Er komt een klant bij de sociale dienst. Hij loopt naar de balie, stelt een vraag en wordt normaal geholpen. En zo gaat dat al tijden in Assen. Bij de sociale dienst is de agressie daadwerkelijk afgenomen sinds het anti-agressieteam een harde - maar heldere - aanpak hanteert. Met mond-op-mond reclame heeft het woord zich verspreid: agressie loont niet. De man met de schroevendraaier was een grote uitzondering.

* Bestel de ketenpublicatie 'Grens aan agressie'. Kijk op www.divosa.nl

(advertentie)

Divosa-nieuws