

Geweld tegen hulpverleners aangepakt



Lik op stuk

Agressie en geweld tegen hulpverleners en andere werknemers met een publieke taak kunnen we niet tolereren. Zij kunnen daarom ook zonder hun huisadres vrij te geven aangifte doen door het adres op te geven van hun werkgever of van het politiebureau. En ook de werkgever kan aangifte doen, als iemand wil dat zijn adres niet bekend raakt. Daders worden strenger aangepakt. Alle kosten bij letsel en schade zijn voor rekening van de dader. Niet alleen de directe kosten. Ook de kosten voor medische hulp, ziekteverzuim en immateriële schade zullen worden verhaal.

Officieren van Justitie zullen dubbele straffen eisen bij geweld tegen hulpverleners en andere mensen met een publieke taak, en bij geweld tegen iemand die burgermoed toont als hij ingrijpt bij geweld, en daardoor zelf slachtoffer wordt. •



Nederland veilig

Als er al hulpverleners bij een incident aanwezig zijn, laat ze dan gewoon hun werk doen. En bel 1-1-2 als dat nodig is, maar blijf kalm. Als u getuige bent geweest van geweld, en u durft dit niet bij de politie te melden, dan kunt u ook anoniem terecht bij telefoonnummer 0800-7000, Meld Misdaad Anoniem. •

Niet tevreden? Klagen heeft zin

Als je denkt onrechtvaardig behandeld te worden, zijn er mogelijkheden genoeg om een klacht in te dienen. Met respect voor degene die jou helpt.

- soms ben je niet tevreden over de dienstverlening
- zeg dat gerust, discussie mag
- maar schelden, dreigen en geweld mag niet
- klaag officieel als je nog steeds niet tevreden bent en het onderling niet kunt oplossen
- alle organisaties hebben de mogelijkheid om klachten in te dienen
- klachten worden onafhankelijk beoordeeld
- desnoods ga je daarna naar de gemeentelijke of Nationale Ombudsman. •

Geweld en agressie tegen hulpverleners neemt in ernst toe. En het is niet alleen gericht tegen politie, brandweer en ambulancepersoneel. Het overkomt bijna alle mensen die voor het publiek hun werk doen. Ook buschauffeurs en conducteurs, ziekenhuispersoneel of mensen bij de Belastingdienst. Tijdens hun werk krijgen zij te maken met steeds heftiger confrontaties. Daar wordt nu wat aan gedaan, met maatregelen die agressie en geweld tegengaan.

Mensen die hun taak verrichten op straat, achter de balie of in de bus, werken voor ons allemaal. Dat doen ze met veel respect, en dat respect mogen ze ook terug verwachten. Toch krijgen ze te maken met agressie en geweld. Hulpverleners, handhavers, toezichhouders en dienstverleners. Allemaal hebben ze wel hun verhaal over bedreigingen, agressie en zelfs geweld dat tegen hen is gericht. Ontoelaatbaar gedrag, dat niet getolereerd mag worden.



Mensen die voor ons aan het werk zijn, verdienen ons respect.

"En nu schiet ik je door je hoofd"

'Het gebeurt ook bij de Belastingdienst. Daar werk ik aan de balie en ik zie dat mensen agressiever zijn geworden. Ze zeggen: "Ik wacht je buiten wel op." En vorig jaar nog. Iemand stak zijn hand in zijn zak. Hij maakte een schietbeweging en zei: "En nu schiet ik je door je hoofd." Ik weet niet of hij iets bij zich had, maar het was behoorlijk heftig. Ik ben een paar weken thuis geweest, en ik durfde ook niet alleen naar mijn werk. Daarom heb ik aangifte gedaan bij de politie, want zo iemand moet beseffen wat hij zegt tegen mensen. De angst die dat veroorzaakt begrijpen. •

"Het was een lange revalidatietijd"

'We gingen op een melding af, stapten uit de auto, en daar lag ik. Ik had van achteren een klap op mijn hoofd gehad. Het was een lange revalidatietijd, lichamelijk en psychisch. Want je hebt wel een professionele verhouding, maar nu was het een verrassing. Als agent weet je dat je impopulaire maatregelen moet nemen, en de één reageert daar anders op dan de ander. Maar plotseling lijfelijk geweld is voor geen mens prettig. Daarom moet je denk ik een ontmoediging hebben via het strafrecht. Dat mensen weten: kijk uit, kom niet aan mensen in uniform. •

"Wat veel voorkomt is spugen"

'Ik zie heel wat opgewonden standjes hier op de Spoedeisende Hulp van het ziekenhuis. Wat veel voorkomt is spugen en bedreigen: "We weten je thuis te vinden. We gaan naar je vrouw en kinderen op zoek." Daarom wil 90% van ons een naamkaartje met alleen een voornaam. We delen nu rode kaarten uit: een verbod om nog in het ziekenhuis te komen. Omdat je minder kunt doen voor een patiënt als je zo moet oppassen. En er zijn om die reden collega's het vak uitgestapt. Want je zou de mensen goed willen helpen, maar dat kan hierdoor niet altijd. •

"Ik heb regelmatig te maken met geweld"

'Zes jaar zit ik nu op de ambulance en ik heb regelmatig te maken met geweld. Meestal blijft het bij intimidieren: "Je brengt me nu naar het ziekenhuis, anders gaat het vervelend met je aflopen." Maar collega's van me zijn zelfs geslagen. Wij komen vaak in een situatie met paniek, daarom accepteren we veel. Je wilt voorkomen dat het escaleert. Maar normaal is het niet. Als je werkgever voor jou aangifte kan doen, sta je een stuk sterker. Dan ben je niet meer zo machteloos als je iets is overkomen, en kun je weer gewoon je werk doen en de mensen eerste hulp verlenen. •



Samen in actie

Daarom hebben de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie een actieprogramma opgesteld. Samen met werknemers en de werkgevers. De maatregelen in dat actieprogramma moeten iedereen beschermen die zich tijdens zijn of haar werk inzet voor de samenleving. 'Je kunt geweld en agressie nooit helemaal voorkomen, want malloten houd je toch altijd,' zegt minister Remkes (Binnenlandse Zaken) daarover. 'Maar het wordt hoog tijd dat we laten zien dat we het niet meer pikken. Al die werknemers doen hun werk gewoon, maar het is geen gewoon werk. Ze doen werk voor ons allemaal, voor de samenleving. En hoewel geweld uiteraard nooit kan, blijf je natuurlijk al helemaal van deze werknemers af.'

De maatregelen

De maatregelen worden in het hele land ondersteund door vrijwel alle organisaties en instellingen met werknemers die werken voor ons als publiek. Zij gaan

- grenzen stellen die duidelijk zijn voor iedereen die met hen te maken krijgt.
- maatregelen nemen die voorkomen dat werknemers met een publieke taak te maken krijgen met agressie of geweld.
- alle incidenten met agressie of geweld registreren.
- altijd aangifte doen bij schade of letsel door agressie of geweld.
- het door agressie of geweld verkregen voordeel altijd terughalen.
- de kosten van de schade en het letsel altijd verhalen op de dader.

Op deze manier weet elke inwoner van ons land dat met agressie en geweld een grens wordt overschreden. En beseft iedereen dat er altijd tegen wordt opgetreden. •

Foto: Eric Planquart



Johan Remkes en Wim Deetman zetten hun handtekening tegen agressie en geweld.

Ook gemeenten treffen maatregelen

Wim Deetman is voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Ook hij is blij met de krachtige aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke functie. Daarom ondertekende hij samen met minister Remkes en vertegenwoordigers van een tiental organisaties en instellingen een verklaring die het actieprogramma ondersteunt dat geweld en agressie tegen hulpverleners tegengaat.

Volgens Wim Deetman krijgt het onderwerp agressie en geweld tegen mensen die voor de samenleving werken alle aandacht bij de Nederlandse gemeenten. 'In Den Haag, waar ik burgemeester ben, hebben we pasgeleden afspraken gemaakt die duidelijkheid verschaffen aan iedereen die met agressie te maken krijgt. Medewerkers weten dan dat zij op hun werkgever kunnen rekenen als dat echt nodig is. Ook andere gemeenten hebben maatregelen getroffen om agressie te voorkomen, en om snel en krachtig te reageren. Vooral het duidelijk reageren is een signaal dat agressief gedrag niet wordt getolereerd.'

Komt het vaak voor?

'Mensen reageren sneller en openlijker bij frustraties. Vaak met het onterechte idee dat agressief gedrag een positief effect kan hebben en dat zij hun zin krijgen. Maar agressief gedrag wordt minder in situaties waar een duidelijke

reactie volgt op het ongewenste gedrag.'

Stemen alle gemeenten de registratie van agressie en geweld?

'Vanuit de gemeenten werken we onder meer aan een landelijk systeem voor de registratie van geweld. Want weten wat de aard en de omvang is van agressie en geweld is een eerste stap naar passende maatregelen.'

Hoe werkt het stellen van grenzen in de praktijk?

'Het stellen van grenzen aan agressief gedrag van zowel burgers als medewerkers veronderstelt een zeker normbesef; wat kan wél en wat kan niet. Medewerkers moeten dan van elkaar weten wanneer en hoe zij mensen duidelijk maken dat bepaald gedrag niet kan. Daarom is ook vaardigheidstraining onderdeel van het plan om agressie aan te pakken. •

NEDERLAND VEILIG

