

‘Mensen hebben geen ontzag meer voor een uniform’



Foto Barbara Schilperoord

Rijkswaterstaat patrouilleert op de IJssel bij Kampen

Ervaren zij meer agressie dan een aantal jaren geleden? Ze vinden dat het vriendelijke ervan is afgegaan. “Mensen hebben geen ontzag meer voor een uniform. Al met al zijn we meer op onze hoede dan vroeger. Máár je moet het ook weer niet te zwaar maken. Wat wij meemaken is niet te vergelijken met de agressie waarmee ambulance-medewerkers soms worden geconfronteerd. Dat is pas echt erg!”

‘IK VOELDE ME HEEL KLEIN’

Als waterpoloër krijgen ze hem er in het zwembad niet onder. Hij is bijna twee meter lang en sterk. Maar als teamleider bij het Waterschap Rivierenland werd hij heel klein toen hij ervoer hoe een boze cliënt hem bedreigde. “Hij zou mij weten te vinden. Mij kapotmaken. Woorden van die strekking. Het ging erom dat hij niet wilde meewerken aan onderhoudswerkzaamheden. Mijn collega en ik probeerden hem netjes aan de telefoon uit te leggen hoe het zat. Twee uur na dat telefoongesprek zat ik op het politiebureau om aangifte te doen. Samen met mijn direct leidinggevende.”

Uitgangspunt van het waterschap is dat geen enkel geweld tegen medewerkers wordt getolereerd. Daarvan wordt altijd aangifte gedaan. Wie wordt bedreigd, krijgt standaard begeleiding van Slachtofferhulp aangeboden. En collega’s en directie leven mee. “Die steun voelt goed. Als teamleider heb ik zelf ook eerder mensen in zulke gevallen begeleid. Bij een collega stond ooit iemand aan de deur om verhaal te halen. Hij was zelf niet thuis, maar zijn vrouw deed open, hun kind stond erbij. Die collega is daarna een tijdje uit de running geweest.”

Nu heeft de teamleider zelf ervaren hoe bedreigingen je kunnen raken. “Ook ik heb kleine kinderen. Toen het speelde en ik ’s avonds de hond uitliet, keek ik regelmatig over mijn schouder. Dat gevoel ben ik inmiddels kwijt. Maar ik ben er wel heel alert op geworden wat er mogelijk in mijn

team gaande is. Als zaken en dus ergernissen zich kunnen opstapelen, kan het gebeuren dat een klant ontploft zodra hij een bedrijfsauto van het waterschap ziet voorrijden. Dat moeten we zien te voorkomen, dat is onze plicht.”

HET WENT NOOIT

Johan en Koen zijn incassomedewerkers bij drinkwaterbedrijf Dunea. Ze komen aan de deur zodra mensen niet reageren op de eerste betalingsherinnering. “We zitten er strak bovenop om verdere betalingsachterstanden te beperken. Soms reageren mensen gelaten, soms geven ze eerlijk toe dat ze geldproblemen hebben, ook op andere gebieden. We bieden aan om hen aan te melden bij Amargi, een organisatie die mensen helpt bij beginnende geldproblemen.”

Wie nog steeds niet betaalt, wordt afgesloten. Ook dat is hun taak. En vooral dan reageren sommigen agressief. “Iemand die een deuk in je auto schopt, je achterna zit door de straat, je bedreigt, je klem zet in een lift of voor een deur. De aansluiting van een waterleiding zit in een kleine ruimte. Het is een koud kunstje ons daarin op te sluiten. We maken het allemaal mee, maar het went nooit. Geregeld organiseert Dunea trainingen in omgaan met geweld en agressie, maar die kunnen we inmiddels ook zelf wel geven. Het is de kunst om je er pratend uit te redden, mensen tot bedaren te brengen. In sommige wijken gaan we alleen maar met zijn tweeën op pad. Daarop hebben we zelf binnen organisatie aangedrongen. Soms lopen collega’s van andere afdelingen met ons mee. Die weten dan niet wat ze meemaken. De economie trekt aan. Maar er zijn echt heel veel mensen met armoedeproblemen. Laatst waren we op pad in het Haagse Laakkwartier om er driehonderd adressen te bezoeken. Dat is veel.” |

Op verzoek van de geïnterviewden zijn alleen hun voornamen genoemd of is de naam achterwege gelaten.