

CAROLINE KOETSEN RUIJTER

HET AGRESSIE PARADIJS

**WAT WE MOETEN DOEN
OM DE VERHUFTERING
IN NEDERLAND
TE STOPPEN**



Uitgever: S2uitgevers

Tekst: Caroline Koetsenruijter

Redactie: Ap van Rijsoort, Scribent.nl

Ontwerp omslag: Tamar Verkaik, Animercial.nl

Foto auteur omslag: Robert van Ginkel RVG Productions

Ontwerp binnenwerk en DTP: Ap van Rijsoort, Scribent.nl

Illustratie pag. 91: Tamar Verkaik, Animercial.nl

Druk en afwerking: TipoPrint

Tweede druk, december 2021

ISBN 978 94 92528 841

NUR 740

Copyright © 2021 Caroline Koetsenruijter

www.S2uitgevers.nl

Als je dit boek onder de scanner of het kopieerapparaat legt, vraag je dan af of dit recht doet aan alle uren werk die aan dit boek zijn besteed. Het overnemen van kleine stukjes tekst voor gebruik in kleine kring is geen probleem. Bedrijven, overheids- en onderwijsinstellingen die een deel van de tekst willen kopiëren kunnen een bijdrage overmaken aan Stichting Reprorecht. Twijfel je hierover of wil je (delen van) dit boek overnemen voor commerciële doeleinden, neem dan contact op met de uitgever.

Inhoud

Woord vooraf	13
Inleiding	17
1 Achteloosheid	23
1.1 We gedogen agressie	24
1.2 Onze achteloosheid verergert de agressie	25
1.3 Vergoelijken draagt bij aan agressie	25
1.4 Het hoort erbij	26
1.5 Is het echt zo erg?	28
1.6 Ik-tijdperk	31
1.7 Niemand is veilig	32
1.8 Beschaving van de samenleving	34
2 Agressie loont	37
2.1 Waarom stoppen als het werkt?	38
2.2 Lage pakkans	42
2.3 Jong geleerd, oud gedaan	44
2.4 Wie worden uitgekozen als slachtoffer?	45
2.5 Wie zijn de agressoren?	48
2.6 Vrouwen komen er vaker mee weg	50
2.7 Agressieve kakkers	50
3 Oorzaken en verkeerde inspiratie	55
3.1 Als zelfs onze politici doxen, waarom zou ik dan netjes blijven?	56
3.2 Geen politieke haan die ernaar kraait	60
3.3 Maatschappelijke problemen worden aan werkenden overgelaten	61

3.4	Verwaarlozing van opvoeding, educatie en jeugdzorg	62
3.5	Welvaart oneerlijk verdeeld	64
3.6	Onderscheid naar afkomst en discriminatie	66
3.7	Media winnen bij polarisatie	67
3.8	Sociale media	69
3.9	De werkgever is de grootste wegekijker	71
4	Perspectieven voor oplossingen	77
4.1	'Dit winnen we nooit'	77
4.2	Verpest het verdienmodel	78
4.3	Politici hebben een voorbeeldfunctie	79
4.4	Media-aandacht	80
4.5	Niet meer anoniem op sociale media	81
4.6	Werkgevers stellen een collectieve norm vast	82
4.7	Hoofdrol voor de nieuwe veiligheidsregisseur	84
4.8	Wat moet er gebeuren met een melding?	87
4.9	Stel een meldingsquotum in	90
4.10	Focus op code rood	91
4.11	Het stopgesprek	93
4.12	Civielrechtelijke boete	94
4.13	Agressieverzekering	100
4.14	Beschermende maatregelen	101
4.15	De zwarte lijst	103
4.16	Ambachtslijnen	105
4.17	Leer van agressie	106
4.18	Ondernemingsraad	109
4.19	Vakbond	110
4.20	Inspectie SZW	111
4.21	Politie, officieren, rechters: leef je in	111
4.22	Maak een speerpunt van intimidatie	112
4.23	Maak beschermd aangifte doen breder bekend	113

4.24 Houd VPT levend	115
4.25 Antimisbruikbepaling	117
4.26 Pak recidivisten gericht aan	118
4.27 Taakstrafverbod	119
4.28 Waarom deed ik het?	120
5 Moraliteit	121
5.1 'Dit verhaal gaat niet over mij'	122
5.2 Slachtoffers worden daders	123
5.3 Spreken is zilver, zwijgen is fout	124
5.4 Wij hebben toch niks te klagen?	125
5.5 Wat voor werkgever wil je zijn?	127
5.6 Misbruik van bescherming	128
5.7 Lessen uit #MeToo	129
5.8 Wonen in het agressieparadijs	133
5.9 #stopagressie	133
Slotwoord	135
Bijlage: collectieve norm bij externe agressie en intimidatie	137
Dankwoord	141
Noten	143

'De omgeving van de mens is de medemens.'

Jules Deelder

'Wanneer de polarisatie der standpunten in het gangbare denken en het vaak al te weinig door enige kennis van zaken gehinderde impulsieve doen zich blijven ontwikkelen in het huidige, mede door de media veroorzaakte tempo, zal het karakter van een volgende generatie Nederlanders als meest in het oog springende wezenskenmerk een permanente staat van agressieve ontevredenheid met al het denkbare vertonen.'

Kees van Kooten en Wim de Bie, 1977

Woord vooraf

Voetbalhooligans. Dat waren de enige groepen waar je als verslaggever met cameraman niet heen wilde gaan. Sterker nog, er was nauwelijks een cameraman te vinden die mee durfde om een verhaal te maken. Slechts één keer heb ik het geprobeerd. In 2002 herdacht de harde kern van Ajax de dood van Carlo Picornie. Bij de 'Slag bij Beverwijk' vijf jaar eerder was hij in een veldslag met Feyenoordsupporters gedood. Met een cameraman en een geluidsvrouw filmde we hen van grote afstand, maar de Ajaxsupporters zagen ons en kwamen meteen op ons af. We moesten vluchten, waarbij we de cameraman (en ook zijn auto) kwijtraakten en ik met de geluidsvrouw uiteindelijk in een boerderij een schuilplaats heb kunnen vinden.

Alles hierboven staat in de verleden tijd. 'Hooligans waren de enige groepen...' Het landschap is sindsdien dramatisch veranderd. In de weerbaarheidstrainingen, die wij voor PersVeilig aan journalisten geven, benadrukken we dat waar groepen mensen bij elkaar zijn, zij zich tegen journalisten kunnen richten. Het maakt niet uit wat de achtergrond van die mensen is. Het kan gaan om kerkgangers. Pro-Palestinademonstranten. Klimaatactivisten. Boeren. Koerden. Turken. Anti-zwartepietdemonstranten. Pro-zwartepietdemonstranten. Van links tot rechts, autochtoon of allochtoon. In bepaalde wijken. Dorpen. Elke journalist moet er in de voorbereiding rekening mee houden dat het fout kan gaan. Door schade en schande verliezen journalisten hun onschuld. Tijdens hun werk in Nederland.

PersVeilig is opgericht om de positie van journalisten te versterken. We willen de journalisten weerbaarder maken. Al jaren geef ik nationaal en internationaal trainingen aan journalisten die naar oorlogs- en crisisgebieden gaan. De lessen die ik zelf als verslaggever en correspondent in zo'n twintig jaar in oorlogsgebieden heb geleerd, kan ik overbrengen op anderen. Een dankbare taak. Tegenwoordig geef ik echter meer trainingen aan journalisten om veilig in Nederland te kunnen werken. Welke risico's denk je tegen te kunnen komen? En hoe probeer je die risico's kleiner te maken? Het zijn bewustwordingstrainingen. Om journalisten na te laten denken voordat ze ergens naartoe gaan. Bewustwording die leidt tot meer weerbaarheid.

U gaat nu het boek van Caroline lezen. En helaas zult u zien dat het niet alleen journalisten zijn die te maken krijgen met agressie, geweld en bedreiging. Was het maar waar. Het is ongelooflijk te lezen wat er in de diverse beroepsgroepen en in de samenleving als geheel gebeurt. In 2017 was het voor de journalistiek het moment om stappen te zetten tegen het opkomende agressieparadijs. In dat jaar kwam het onderzoek 'Een dreigend klimaat' uit van professor Brenninkmeijer. Uit dat onderzoek bleek dat een meerderheid van journalisten weleens te maken had met agressie. Inmiddels is die meerderheid van 62 procent in 2017 gestegen naar 81 procent, zo bleek uit een onderzoek dat wij als PersVeilig in 2021 hebben uitgevoerd. En van 'het gebeurt weleens' was het nu: 'het gebeurt regelmatig'. Het zijn duizelingwekkende cijfers. Na 2017 ging de beroepsgroep aan de slag met politie en het Openbaar Ministerie. Wat te doen? Eind 2019 werd PersVeilig opgericht. Behalve de weerbaarheidstrainingen die onmiddellijk werden ontwikkeld, werd een website opgericht met een meldpunt en een helpdesk.

De vier partijen die aan de wieg stonden van PersVeilig (Het Genootschap van Hoofdredacteuren, de Nederlandse Vereniging van Journalisten, de politie en het Openbaar Ministerie) ondertekenden een protocol. Hierin werd afgesproken waar zij zich aan committeerden. Voor

werkgevers en opdrachtgevers werd de zorgplicht centraal gesteld: neem maatregelen op het vlak van veiligheid. De politie gaf journalisten een preferente positie, waarbij aangiften onmiddellijk opvolging kregen, en het Openbaar Ministerie hanteert sindsdien een strafuitgangspunt van 200%. Ook werd een collectieve norm afgesproken.

Caroline beschrijft in dit boek de noodzaak tot zo'n norm. Een collectieve norm wanneer een journalist (of de werkgever) aangifte doet. Een duw tijdens een demonstratie? Nee. Uitgescholden worden wanneer je een wijk binnenkomt? Nee. Maar fysiek geweld met letsel en/of schade tot gevolg? Ja. Bedreiging online? Ja. In alle gevallen zeggen we tegen de journalist: meld het bij jouw werkgever en bij PersVeilig, en doe aangifte als het binnen de collectieve norm valt. Onze collectieve norm, die het voor de sector duidelijk maakt wanneer de grens tegen journalisten wordt overschreden. Als iemand die rode lijn passeert, zijn er gevolgen. De politie en het Openbaar Ministerie hebben die collectieve norm ondersteund en treden bij overtreding op conform de afspraken in het protocol PersVeilig. Het geeft duidelijkheid aan de sector, duidelijkheid aan politie en OM, maar ook duidelijkheid aan de daders. Op de website van PersVeilig (persveilig.nl) kunt u het hele protocol en de collectieve norm vinden.

Maar Caroline schetst in dit boek niet alleen de omvang en de ernst van het probleem, ze geeft ook vele praktische suggesties en dringende aanbevelingen hoe we gezamenlijk de tsunami van agressie het hoofd kunnen bieden en het tij nog kunnen keren. En dat maakt dat *Het Agressieparadijs* niet alleen een keiharde confrontatie is met de ruwe werkelijkheid, maar ook een hoopgevende boodschap in zich draagt: als we ons structureel uitspreken tegen agressie en daadwerkelijk effectieve maatregelen nemen om slachtoffers te steunen en agressoren de pas af te snijden, kunnen én moeten we dit maatschappelijke monster overwinnen.

Voetbalhooligans rond de eeuwwisseling. In zekere zin was de agressie toen nog overzichtelijk. De krant was een meneer. In menig gezin werd

's avonds om acht uur koffie gezet om met een dampende bak gezamenlijk het NOS-Journaal te kijken. Is het nu dan alleen maar kommer en kwel? Nee, gelukkig niet. Nog altijd is het vertrouwen in de media torenhoog, zo blijkt elk jaar weer uit onderzoek. Maar buiten dit licht is er ook veel duisternis. Daar gaat dit boek van Caroline over en daar heb ik in mijn werk met journalisten elke dag mee te maken.

Peter ter Velde
Projectleider PersVeilig

Inleiding

Niks wist ik van agressie toen ik begon met werken bij het ministerie van Justitie en Veiligheid. In het contact met boze cliënten zette ik de gesprekstechnieken in die ik had geleerd. Die vaardigheden werkten goed in het gemiddelde gesprek, maar als ik te maken kreeg met dreigend of agressief gedrag, haalden die technieken bar weinig uit. Ik klapte op die momenten dicht. 's Avonds zat ik dan thuis op de bank nog na te trillen en te bedenken wat ik had moeten zeggen of doen. Ik voelde me onmachtig en ongemakkelijk.

Wat ook niet hielp, is dat ik ervan overtuigd was dat agressie altijd voortkwam uit een gevoel van ervaren onrecht, afhankelijkheid en verliezen van de grip op de situatie. Hierdoor toonde ik eindeloos geduld, bleef ik maar gevoelens benoemen en liepen gesprekken bij me weg. Zelfs bij intimidatie en dreiging bleef ik doorgaan met het gesprek alsof er niets aan de hand was. Ik denk dat ik voor de gemiddelde agressor achteraf het ideale slachtoffer was: een jonge vrouw met nog weinig werkervaring. Je kon bij mij ver gaan, want dienstverlenend zijn zat er van nature goed in: conflictvermijdend, toegevend, graag de confrontatie uit de weg gaand, aardig gevonden willen worden en altijd maar oplossingsgericht. Samengevat: ik was bang voor agressie. Toen ik uiteindelijk mijn ontslag indiende, bleef ik achter met een rotgevoel. Zou ik de enige zijn die er zo'n last van had?

Later ging (nota bene) ik werken als communicatietrainer, omdat ik bekendstond als oplossingsgericht en enthousiast in het klantcon-

tact. In het begin viel ik weer in de bekende valkuil: we trinden bij het omgaan met weerstand vooral op het positief herformuleren en het besef dat emotie de achterliggende oorzaak was van agressief gedrag. Onbewust droeg ik zo bij aan het vergoelijken en normaliseren van agressie. Steeds maar ingaan op de emotie en vooral 'LSD'en': met veel empathie *luisteren, samenvatten* en *doorvragen*. Met die vaardigheden kom je ver in een normaal gesprek, maar niet als je te maken krijgt met intimiderend gedrag. Dat inzicht kwam druppelsgewijs bij me binnen. In de loop der jaren benoemden de deelnemers van de training steeds ernstigere vormen van intimidatie: wat moet ik doen en zeggen als mijn kind bedreigd wordt? Wat als iemand zegt dat hij hoopt dat ik pijnlijke kanker krijg? Wat doe ik als mijn gesprekspartner dreigt een hond op mij af te sturen?

Het bleek dat het LSD-instrumentarium in die situaties niet of zelfs averechts werkt. Toen we het niet langer weerstand noemden, maar de woorden intimidatie en op de persoon gerichte agressie gingen gebruiken, kwam er beweging. We gingen aan de slag met het herkennen van agressie en het leren van grenzen stellen. Dat laatste werd jarenlang het best beoordeelde onderdeel van de training, omdat werknemers niet eens wisten dat ze grenzen mochten stellen, laat staan hoe. Wacht even, agressie is niet iets wat er gewoon bij hoort!

Maar Nederland denkt daar anders over...

Ik kan nog steeds boos worden als ik merk hoe makkelijk en achteloos we over agressie denken. De oude patronen waar ik ooit zelf aan meedeed, zijn nog overal te ontwaren. 'Niemand zet agressie voor zijn lol in,' hoor je dan, en: 'Agressie komt altijd voort uit emotie.' Of: 'Als je maar diep genoeg graaft is er altijd een goede reden om agressief te zijn.' Deze overtuigingen kloppen gewoon niet. En ze zijn gevaarlijk ook.

Zolang we agressie blijven goedpraten, houden we het verdienmodel van een groep mensen in stand die niet alleen met agressie weggomen,

maar er ook van profiteren. Door deze al te gemakkelijke houding ten opzichte van agressie houden we werkenden in de greep van agressoren die het voor het zeggen denken te hebben. De werkenden moeten maar op training en een teflonlaag kweken, want tja, bij werken in Nederland hoort nou eenmaal agressie. We vinden het eigenlijk niet eens meer erg.

Mijn opwinding hierover is niet nieuw, maar ik besloot pas de pen op te pakken toen ik een onderzoek van TNO uit 2019 zag: het was de Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA), waaruit bleek dat inmiddels 29 procent van alle werkenden het afgelopen jaar te maken kreeg met agressie en geweld.¹ Verder lezend zie je dat bijna 24 procent van de werkenden in die periode te maken kreeg met intimidatie, bijvoorbeeld in de vorm van bedreigingen.² 'Ik weet waar je kind op school zit.' 'Als jij geen blauw oog wilt, dan los je het nu op.' 'Ik zorg dat jij eruit vliegt.' Volgens TNO is het mogelijk om op basis van de NEA valide uitspraken te doen over alle (flexibele) werknemers van Nederland.³ In Nederland werken negen miljoen mensen.⁴ Volgens de bevindingen van de NEA hebben dan bijna 3 miljoen Nederlandse werkenden te maken gehad met agressie en 2,25 miljoen werkenden met intimidatie. Intimidatie is rationeel gedrag en wordt doelbewust ingezet om iemand onder druk te zetten, vaak in een sfeer van beslotenheid met een negatieve consequentie in het vooruitzicht: 'Als jij niet heel snel zorgt voor een oplossing, dan krijg jij klappen. Wat wordt het?'⁵ Dat is geen agressie vanuit emotie, frustratie, onmacht of paniek, maar dat is strategisch, rationeel en calculerend gedrag.⁶ Door het frame van emotie te kiezen, houden we de pijnlijke waarheid op afstand dat we in Nederland erg slecht omgaan met onze werkenden en dat velen daarbij agressie niet schuwen. En de agressor zelf? Die spint er garen bij en creëert zijn eigen agressieparadijs, waar de publieke opinie het zelfs voor hem of haar opneemt. Bingo! Het zijn ideale omstandigheden voor een gedragspatroon om te gaan woekeren.

Maar dit zal wel overal spelen, toch? Dit kán toch niet alleen over Nederland gaan? In 2016 bleek dat wij Nederlanders Europees kampioen

zijn wat betreft agressie- en geweldsincidenten tegen verpleegkundigen, leerkrachten, winkelpersoneel, ambtenaren en andere werkenden. Uit de meest recente *European Working Conditions Survey* blijkt in vergelijking met veertien andere EU-lidstaten dat Nederlandse werkenden bijna twee keer zoveel te maken krijgen met agressie als het gemiddelde en maar liefst zeven keer zoveel te maken krijgen met agressie als Portugese werkenden.⁷

*'Agressie op de werkvloer vormt een serieuze bedreiging voor werknemers in Nederland. Wanneer op ongewenst gedrag zoals agressie en geweld door derden wordt ingezoomd, blijkt het profiel voor de Nederlandse werknemers op indicatoren over de hele linie slechter in vergelijking met werknemers in de EU-15.'*⁸

Onze gemeenschap vertoont ernstige gezondheidsklachten en dat zie je aan hoe we met werkenden omgaan: als wegwerppersoneel en voetvolk dat we wel even kunnen bedreigen, kleineren en uitschelden. En niet alleen de laagsten in rang zijn slachtoffer: kijk eens hoe er met burgemeesters, advocaten, journalisten, wetenschappers en artsen wordt omgegaan. Overall, steeds vaker en steeds ernstiger, steekt agressie zijn lelijke kop op. Het vormt voor steeds meer mensen een aanlokkelijk middel om doelen te bereiken. Agressie werkt, én je komt ermee weg.

Deze ontdekkingen maakten dat ik begon aan de zoektocht naar hoe het komt dat wij als natie zo slecht omgaan met onze werkenden, waarom niemand het lijkt te willen zien en hoe we uit dit agressieparadijs kunnen komen. Na mijn eerste boek over agressie tegen professionals, *Jij moet je bek houden!*, ben ik verdergegaan met het onderzoek naar deze vragen.

Als auteur heb ik de keuze gemaakt om in te zoomen op intimidatie. Waarom? Omdat ik het vreselijk vind dat mensen die werkenden bedreigen, bang maken, belagen en beïnvloeden met agressie hiervoor beloond worden en ermee weggelopen. In de klantcontacten, trainingen en onder-

zoeken is intimidatie de meest voorkomende vorm van agressie.⁹ En omdat ik het minstens zo erg vind dat wij als samenleving ervan weggijken, het vergoelijken en het zijn gaan accepteren. Agressie is voor werkenden allang geen uitzondering meer. Het is al bijna de norm geworden.

Het gaat in dit boek dus niet over psychopathologische agressie van personen met verward of onbegrepen gedrag. Dat thema verdient een eigen boek. Het gaat ook minder over agressie als reactie op vervelend gedrag van een werkende zelf, of over agressie die wordt uitgelokt door een organisatie die er een puinhoop van maakt. Ik wil het hebben over agressie als verdienmodel en over de werkende die het onderspit delft.

Het schrijven van dit boek was niet eenvoudig: het onderwerp is veelkoppig en heeft raakvlakken met veel andere thema's. En de kwalijke uitingen naar mijn persoon na publicatie van mijn vorige boek waren op z'n zachtst gezegd niet prettig. Maar ik ben doorgegaan. Omdat mijn dochter later juffrouw wil worden en ik niet wil dat zij telkens opnieuw moet dealen met agressie. Dat wil ik niet voor mijn eigen kinderen, dat wil ik voor niemand. Dit is voor mij de moraal van het verhaal: in wat voor wereld willen we leven?

1

Achteloosheid

‘Ik werk als boa bij de gemeente en ben door een burger ernstig bedreigd nadat ik hem een boete heb gegeven. Het vervelende was dat deze burger bij mij in de buurt bleek te wonen. Mijn werkgever liet me finaal zitten. Collega’s mochten zelfs niet meer door mijn straat rijden, want dit zou volgens mijn teamleider escalerend kunnen werken. Ik heb uiteindelijk van mijn eigen geld een bodycam aangeschaft om bewijs te verzamelen van het dagelijks spugen op mijn auto, het schelden, het beledigen en het bedreigen. Thuis beplakte ik mijn ramen zodat er geen inkijk meer was. Met mijn vrouw en zoon oefende ik vluchtroutes, voor als het echt mis zou gaan. Het was ontwrichtend. Het heeft echt veel te lang geduurd voordat ik ondersteuning kreeg van mijn werkgever. Ik voelde me totaal alleen staan. Je denkt dat dit in Nederland niet kan gebeuren. Wel dus. Bij de gemeente waar ik werk zijn meer ambtenaren die hier last van hebben. Ik zet me nu in voor de goede zaak. Ik geef nu zelf opvang aan collega’s die te maken hebben met agressie. Eén ding weet ik zeker: er zijn er te veel die niks melden en thuis lopen te worstelen. Dat kan een mens helemaal gek maken.’

Een boa (buitengewoon opsporingsambtenaar) in een Zuid-Hollandse gemeente, die hier anoniem wil blijven

1.1 We gedogen agressie

We gedogen agressie tegen werkenden. We laten de normen steeds verder vervagen en de omgangsvormen verharden. En wij? We doen niets.

Vinden we het überhaupt nog erg dat er zoveel agressie is? Massale verontwaardiging ontbreekt na het doodrijden van een motoragent, het neerschieten van een beveiligiger in de GGZ, vuurwerkbommen die afgaan onder het slaapkamerraam van een kind van een burgemeester, klappen aan het ziekenhuisbed, online haat en bedreiging van jeugdzorgwerkers. Agressie is overal. Steeds vaker en ernstiger. In de hele 'voedselketen', van de receptioniste tot aan de baas van het land. Als we achteloos blijven omgaan met agressie, is het einde zoek en zullen de incidenten verder toenemen. Wij bevestigen hiermee als in een selffulfilling prophecy alle vooroordelen over ons land waarmee we internationaal berucht zijn geworden: we zijn bot, lomp en grof. Vraag aan een gemiddelde receptie-medewerker van een camping welke nationaliteit het ergst is in het klantcontact en je hoort: Nederlanders zijn het meest verwend en allergst. Het lijkt wel alsof we geen enkele tegenslag kunnen verwerken zonder agressief of intimiderend te worden.

Als het aankomt op sociale omstandigheden op het werk bungelen we Europees gezien onder aan het lijstje. Als ik tijdens colleges de vraag stel welk land het slechtste scoort op sociale omstandigheden voor werkenden, roepen de meeste studenten: Italië! Ze zijn in shock als ze horen dat het Nederland is. We waren ooit het beste jongetje van de klas qua arbeidsomstandigheden. Maar op sociale dimensie en omgangsvormen scoren we nu zeer slecht. Door de oogharen heen zie je dat we steeds lomper en grover worden en onszelf meer permitteren.¹⁰

Seth van den Bossche, Programmadirecteur Werk en Gezondheid TNO

1.2 Onze achteloosheid verergert de agressie

Er is een direct verband tussen onze gelatenheid en de toename van agressie. Bewuste agressoren zijn bezig met pakkansen: ze calculeren in en maken een afweging of ze ermee weggomen. Als de agressor merkt dat voor hem of haar alle seinen op groen staan, is agressie een aantrekkelijk middel om de wereld naar je hand te zetten. Het 'laat maar'-gedrag van organisaties tijdens en na agressie heeft een bevorderend effect: de agressor ervaart geen enkele negatieve consequentie en vaak wel positieve gevolgen van zijn/haar gedrag. De rekensom is dan snel gemaakt: agressie loont en de volgende keer doe ik het weer.

1.3 Vergoelijken draagt bij aan agressie

Het niet-ingrijpen draagt bij aan de agressie-epidemie. Zolang we alle agressie wegzetten als één pot nat en het dominante frame is dat agressie altijd voortkomt uit emotie, hebben de agressoren hun marketing van het eigen verwerpelijke gedrag prima op orde. De hufter bepaalt en wij vergoelijken het voor ze. Hoe werkt dat? Bij agressie en grensoverschrijdend gedrag is de eerste reflex van werkenden veelal een begripvolle of een vergoelijkende reactie.¹¹ Door te vergoelijken geven we een gunstige betekenis aan een negatieve situatie. Volgens socialeveiligheidsexpert Riks Ytsma kan dat op twee manieren.

- 1 De problematische situatie wordt te gunstig geïnterpreteerd: 'Het valt me nog mee deze reactie.'
- 2 Het motief voor het agressieve gedrag wordt te zonnig ingeschat: 'Hij/zij bedoelt het vast niet zo boos als dat het er nu uit komt.'¹²

Door de situatie of het gedrag een eigen betekenis te geven, kan de medewerker makkelijker met de situatie omgaan. Maar hierdoor blijft een aggressiemelding en vervolgens een corrigerende reactie naar de agressor uit. Dit gaat zelfs zo ver dat er bij geweld en andere strafbare feiten

als gijzeling, bedreiging in de privésituatie en bijt- en krabwonden geen agressiemelding wordt gedaan, omdat het volgens de medewerker ‘bij het werk hoort’ en ‘anders bedoeld is’. Zeker als er daadwerkelijk fouten zijn gemaakt door de organisatie zelf, is het moeilijker voor de medewerker om werk te maken van de agressie. ‘Ons treft ook blaam.’ In de incasowereld speelt bijvoorbeeld mee dat de debiteur die flink moet betalen zielig gevonden wordt: ‘Als ik dan ook nog eens de agressie meldt, geeft me dat een onprettig of zelfs een schuldig gevoel.’ En de bewuste agressor wéét dat de gemiddelde medewerker niet graag een agressiemelding doet en liever de roze bril opzet.

De agressor vaart ook wel bij het maatschappelijke fenomeen dat het prettig is voor ons om agressie gedeeltelijk toe te schrijven aan het slachtoffer, in dit geval de medewerker. Daarmee blijft ons veilige wereldbeeld intact en blijven we denken dat wij er zelf niet mee te maken zullen krijgen. Het slachtoffer zal wel zelf iets vervelends hebben gedaan of het agressieve gedrag hebben uitgelokt – het bekende korterokjesargument. Het is een vorm van *victim blaming*, waarbij de schuld niet bij de dader maar bij het slachtoffer wordt gelegd. Hoewel mensen weten dat het niet hoort om onschuldige slachtoffers de schuld te geven van wat hun overkomen is, doen ze dit maar al te vaak. Als ze bijvoorbeeld in de krant lezen dat een meisje ’s avonds laat op straat is overvallen of verkracht, wordt vaak gedacht dat ze maar voorzichtiger had moeten zijn. Mensen hebben ook vaak geen hoge dunk van de persoonlijkheid van het slachtoffer.¹³ Professionals die te maken hebben gehad met agressie worden ook op zijn zachtst gezegd in hun hemd gezet door een gebrek aan steun en empathie.

1.4 Het hoort erbij

Waarom is het eigenlijk erg om achteloos te zijn over agressie? Veel werkenden gaan langzaam maar zeker geloven dat het doorstaan van agressieve situaties bij hun werk hoort. Wanneer de situatie zonder blijvende

schade is opgelost en leidinggeevenden en collega's de loftrompet steken, ziet men zichzelf als competent. Deze positieve prikkel draagt eraan bij dat medewerkers de incidenten niet melden. De communicatieve evenwichtskunstenaar oogst lof, niet degene die de agressie meldt. Intussen spint de agressietrainingindustrie garen met het mantra 'de-escaleren kun je leren'.

Het feit dat in Nederland zorg en beveiliging inmiddels onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, vinden we niet eens meer vreemd. Maar waarom worden verpleegkundigen, artsen, huisartsassistenten en ander verzorgend personeel zo slecht behandeld? Het zijn toch onze hulpverleners? Haten we onszelf zo erg, of is er een andere verklaring? Zijn we als Nederlander inmiddels zo gewend geraakt aan dat alles stante pede voor ons wordt geregeld, dat onze 'teleurstellingsspier' heel slap geworden is? We gedragen ons alsof de klant er werkelijk recht op heeft om als een koning behandeld te worden. Maar als patiënt of burger heb je naast rechten ook plichten.

'Tijdens de eerste coronagolf kregen we nog applaus. Tijdens de tweede golf middelvingers en bedreigingen. Hele families stonden briesend en brullend tegenover je op de IC. Families die geen nee accepteerden als je ze erop wees dat er maar één bezoeker per patiënt was toegestaan.'

Arjan van den Broek, IC-verpleegkundige Amphia Ziekenhuis Breda

In Nederland hebben we een vorm van doorgeslagen consumentisme geaccepteerd: 'Ik betaal jouw loon, ambtenaartje, dus doe wat ik zeg.' Deze uitspraak staat al vijftien jaar boven aan het lijstje tijdens agressietrainingen voor ambtenaren. Mensen verwachten steeds vaker dat er meteen gehoor wordt gegeven aan hun wensen. Een afwezige of slechte dienstverlening kan voor een agressieve reactie zorgen, dat is zeker zo. Maar het andere uiterste is dat we onze professionals als voetveeg laten

gebruiken. Het lijkt wel alsof het niet meer uitmaakt waar we zijn, in een kroeg, in een winkel, in het ziekenhuis of op school: overal willen we als een koning behandeld worden. Het is een bijwerking van het marktdenken dat overal in is doorgesijpeld.

Weten patiënten, klanten, ouders, leerlingen en cliënten nog wat zij wel en niet mogen verwachten van de professional tegenover hen? De marktwerking heeft het gezag van professionals aangetast: koning klant komt zijn product opeisen. Verschil in kennis, expertise en ervaring doet er niet meer toe. De mondigheid neemt toe en de autoriteitsverhouding tussen professional en klant verdwijnt steeds meer. Mensen laten zich door niemand iets vertellen. Mondigheid is in veel opzichten doorgeslagen. We weten niet meer wanneer mondigheid gepast is en wanneer we beter een coöperatieve houding kunnen aannemen.¹⁴

Inmiddels overwegen 200.000 zorgprofessionals de zorg te verlaten vanwege agressie.¹⁵ Waarom zou een verpleegkundige ook nog een aan de haren trekkende patiënt willen helpen? Ook buiten de zorg is dit te merken: onderhoudsmedewerkers van woningcorporaties willen alleen nog werken in 'lege woningen', onderwijzers willen alleen nog coördinerende taken oppakken en vuilnismannen willen bepaalde routes niet meer rijden. Maar wie gaat ons straks nog reanimeren, verzorgen en beter maken? Wie wil straks onze kinderen nog lesgeven?

1.5 Is het echt zo erg?

Helaas is het echt zo erg. Journalisten, politiemensen, bestuurders, boa's, ambulancepersoneel en zorgprofessionals geven aan dat er niet alleen meer agressie plaatsvindt, maar ook dat de ernst van de incidenten toeneemt. Agressie beschadigt mensen. TNO zegt dat blootstelling aan agressie op het werk tot zelfs twee jaar na het incident kan leiden tot gezondheidsschade zoals burn-outklachten, tot meer verzuim, een grotere intentie om van baan te veranderen en een verminderde werktevredenheid.¹⁶

De COVID-19-pandemie veranderde in 2020 het werkende leven van