

# “BEZUINIGINGEN BETEKENEN MEER AGRESSIE”

Agressie is zo'n onderwerp dat in onze sectoren altijd terugkomt. En nooit went. We laten Laura Kapsenberg (Justitie) en Miny Nales (psychiatrie) aan het woord die in hun werk veel met agressie te maken hebben. Duidelijk is wel dat collegialiteit heel belangrijk is om goed hiermee om te gaan. *Tekst Jan Spijk*



In de penitentiaire inrichting De Schie in Rotterdam hangt vlak bij de ingang een bord met de tekst 'check, check, double check'. Dat is niet tegen dovemans oren gezegd, want je komt niet zo maar door het detectiepoortje. Mobiele telefoons mogen niet naar binnen en het metaal (riem, portemonnee en sleutels) gaat door een apart poortje. Voor CNV-lid Laura Kapsenberg is dit allemaal gesneden koek. Als zogenaamde *bewa* (bewaarder/complexbeveiligder) is Laura "het oog van de inrichting". Bij alarm moeten collega's elkaar

meteen helpen om de situatie weer onder controle te krijgen.

## HARDE BUITENWERELD

In De Schie kom je de harde buitenwereld tegen: van winkeldieven, criminelen tot en met terroristen aan toe. De smalle gangen en de vele beveiligde deuren geven je een beklemmend gevoel, maar Laura Kapsenberg is daaraan gewend. Ze vindt het ook lastig om

aan buitenstaanders uit te leggen waarom haar werk zo leuk is. "Het is een gevoel dat je hebt. Geen dag is hetzelfde. 's Morgens ontvang je bezoekers bij de ingang en 's middags houd je toezicht tussen de gevangenisringen. Of je gaat met een gedetineerde naar de tandarts. Een zeer afwisselende baan. Je bent ook een stukje van de puzzel om gedetineerden weer terug te brengen in de samenleving."

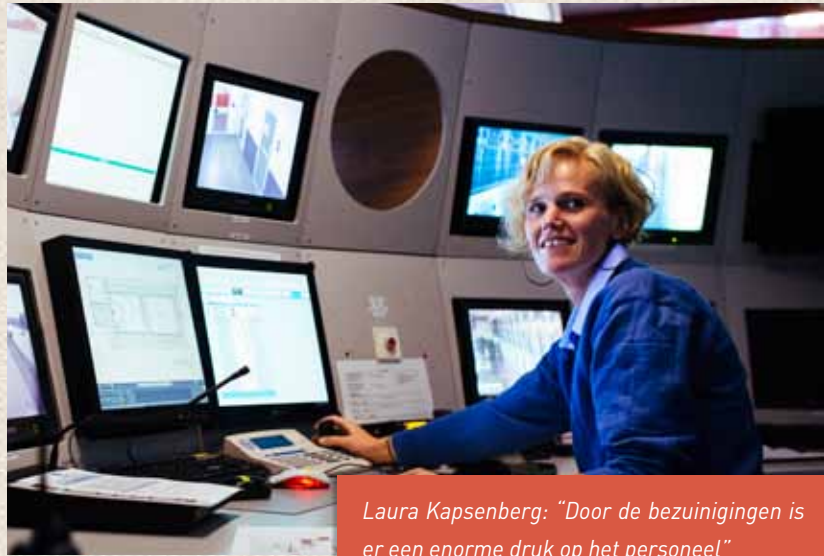


Agressie in De Schie komt zowel fysiek als verbaal voor. “Er zijn bijna wekelijks vechtpartijen tussen gedetineerden onderling. Verbale agressie is er dagelijks. Bewa’s moeten ook elke dag celinspecties doen. Dan moeten een aantal cellen of ruimtes van boven tot onder controleren. Veel gedetineerden vinden het niet prettig als je in hun privéspullen zit.”

Kapsenberg heeft inmiddels een dikke huid ontwikkeld voor alle vloeken en enge ziektes die ze naar haar hoofd geslingerd krijgt. Vaak ook van bezoekers. “Er zijn strikte regels voor bezoekers. Je mag niet met dubbele kleren naar binnen. Dat is voor de veiligheid, omdat er geprobeerd wordt om van alles naar binnen te smokkelen.” Ze heeft wel eens een vechtpartij tussen gedetineerden moeten beëindigen en liep daarbij een klap op. “Er is volop ruimte om met de bedrijfspsycholoog hierover te praten. Wie een werknemer aanvalt, wordt overigens altijd overgeplaatst. Dat is landelijk beleid. Ik neem m’n werk overigens niet mee naar huis. Ik heb er geen slapeloze nachten van.”

## VROUW ZIJN

Sommige gedetineerden willen niets van vrouwelijk personeel aannemen. Laura heeft hier nooit mee te maken gehad, maar merkt dat nieuwe gedetineerden altijd wel iets willen uitproberen. “Dan gaan ze bijna letterlijk met hun neus tegen je aan staan. Intimidatie is dat. Op dat moment moet je



*Laura Kapsenberg: “Door de bezuinigingen is er een enorme druk op het personeel”*

laten zien dat je er bent. Dan doen ze wel een stapje terug”, zegt Laura in alle rust. Uiteraard zijn er agressieve gedetineerden, maar in het gesprek verwijt ze het kabinet mee te werken aan de groeiende agressie onder gedetineerden. “Er is de afgelopen jaren steeds meer bezuinigd. Het regime is strenger geworden, er is minder personeel en dat vergroot de agressie. Sommige gedetineerden zitten twintig uur in hun cel. Als de deur wordt open gedaan, zijn ze gefrustreerd. Met dit beleid bevorder je agressie.” Als op het binnenterrein gedetineerden gelucht worden, zijn daar slechts twee bewaarders aanwezig. “Daar sta je dan met zestig gedetineerden om je heen. Je hebt alleen je alarmdrukker en portofoon. Door de bezuinigingen is er een enorme druk op het personeel. Ik denk dat het goed zou zijn als de minister eens een dagje met ons zou meelopen.”

Bovendien moet het gevangenis-personeel steeds meer rapporteren, zodat het inmiddels voor een groot deel een administratieve baan is.

Als personeelslid kun je volgens Laura ook zelf voorkomen dat er agressie ontstaat. “Je moet je normaal gedragen en een gedetineerde met respect behandelen. Daar begint het al mee. Toch testen ze je uit. Daar moet je tegen kunnen. Ik ben nog nooit bang geweest.” Voor haar gezin (man en zoon van 7) was het ‘wereldje’ in De Schie een raadsel. “Toen heb ik ze maar meegenomen voor een rondleiding. Nu begrijpen ze het beter. En raken er ook aan gewend als we bijvoorbeeld op een zondagmiddag in de stad lopen en er ineens een ex-gedetineerde ‘hé bewaarder!’ roept. Toen ik dat de eerste keer meemaakte, schrok ik daar best van. Diegene zei echter dat ik gewoon mijn werk doe. Toen dacht ik: ja, je hebt helemaal gelijk.”





## “IK LEEF OP INTUÏTIE”

Miny Nales twijfelt bij het beantwoorden van de vraag of de agressie de afgelopen vijftien jaar op haar werk is toegenomen. “Het is zeker niet toegenomen”, zegt ze uiteindelijk met volle overtuiging. Nales werkt al 35 jaar als verpleegkundige in de psychiatrie en heeft alle soorten van agressie meegemaakt: verbaal, non verbaal en fysiek geweld, maar ook automutilatie (zelfbeschadiging). Werkgevers hebben volgens Miny de afgelopen jaren veel gedaan om agressie te verminderen. Allereerst door aandacht te geven aan de bouw, veiliger inrichting van psychiatrische instellingen en

betere alarmsystemen. “Patiënten hebben nu een eigen kamer en hoeven niet te slapen in een vierpersoonskamer. Als patiënt heb je recht op privacy en je eigen plek. Dat geeft rust. Gelukkig wordt ook de zogenaamde separeerkamer bijna niet meer gebruikt om agressieve patiënten af te zonderen. Er wordt dan eerder gekozen voor één-op-één-begeleiding. Langzaam maar zeker is bij iedereen het besef doorgedrongen dat het niet goed is iemand af te zonderen.” Verder gaat het personeel regelmatig op scholing om te leren hoe om te gaan met agressie. Er wordt getraind op zowel verbale als fysieke agressie. Belangrijk in contact is je eigen houding en hoe je een patiënt benadert, aldus Miny. “Mede door de scholing ben je goed op elkaar ingesteld.”

Belangrijk is volgens het CNV-lid ook dat je als personeelslid nooit alleen op een groep staat, maar nog twee collega's hebt. “Het vertrouwen op collega's is belangrijk en erg groot”

### BEDREIGINGEN

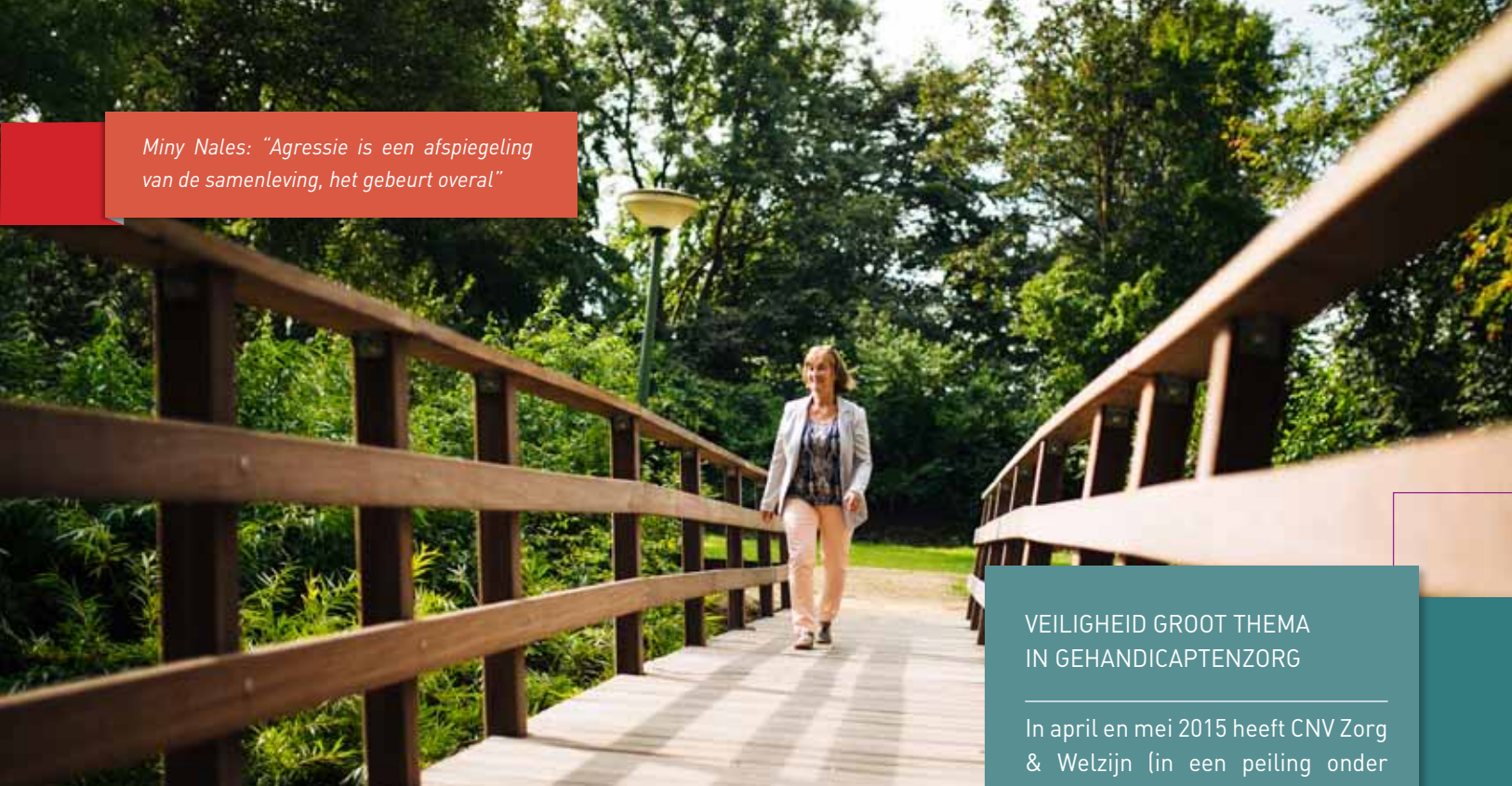
Miny praat er rustig over, maar heeft al wel het nodige meegeemaakt. “Non-verbale agressie kan net zo erg zijn als iemand die je

aanvalt. Ik heb meegemaakt dat iemand mij zo gemeen aankeek met een doordringende minachtende blik dat ik er kippenvel van kreeg. Of die keer dat iemand mij met fysiek geweld bedreigde door te roepen dat hij mij wel in de stad zou tegenkomen en in elkaar zou rammen.” Miny: “Toen heb ik wel aangifte gedaan. Ook als psychiatrisch patiënt heb je geen vrijbrief om alles maar te roepen. Wij kijken per keer of wij aangifte doen. Als iemand met een mes zwaait, is dat niet alleen gevaarlijk voor het personeel, maar dat geeft ook veel onrust onder de patiënten. In sommige gevallen wordt een dergelijk iemand vervoerd naar een penitentiaire inrichting. Of we de politie erbij halen, hangt af van de inschatting of wij het onder controle kunnen houden. Een politieagent mag bijvoorbeeld iemand in de boeien slaan. Dat mogen wij als personeel niet.”

Wat bij alle incidenten in ieder geval gebeurt, is registratie in een digitaal meldingssysteem. Op die manier wordt inzichtelijk gemaakt welke incidenten er allemaal plaats gevonden hebben. Het lastige is dat agressie van patiënten niet altijd van tevoren ingeschat kan worden. “Ik leef op intuïtie. Soms voel je gewoon aan je haren in je nek dat er iets niet klopt. Vaak klopt dat ook; dat is het voordeel als je al heel lang in de sector werkt. In overleg met een collega kun je dan iemand uit de groep halen waardoor je de kans op agressie vermindert”, spreekt



Miny Nales: "Agressie is een afspiegeling van de samenleving, het gebeurt overal"



## VEILIGHEID GROOT THEMA IN GEHANDICAPTENZORG

In april en mei 2015 heeft CNV Zorg & Welzijn (in een peiling onder werknemers in de gehandicaptenzorg) onderzocht hoe het gesteld is met de veiligheid in de gehandicaptenzorg. Uit de enquête bleek dat 1/3 van de werknemers in de gehandicaptenzorg zich onvoldoende veilig voelt. Om hun werk goed te kunnen doen, is het belangrijk dat werknemers zich veilig en erkend voelen. Doel is aandacht voor dit onderwerp in de media te krijgen en dit op de politieke agenda te krijgen.

Miny uit ervaring. Ondanks de kans op agressie-incidenten geniet ze nog elke dag van haar werk met psychiatrische patiënten. "Het gaat om lichaam en geest. Die moeten in balans zijn. Dat maakt het werk in de psychiatrie ook zo mooi en bijzonder. Wat bij de één wel werkt, hoeft bij een ander niet te werken. Ieder mens is weer anders en reageert ook verschillend op medicatie."

Wat ze in ieder geval fel van de hand wijst, dat ze maar moet leven met agressie in de psychiatrie.

"Dat vind ik echt onzin. Agressie is een afspiegeling van de maatschappij. Het gebeurt overal, ook in huiselijke kring. Als je in de psychiatrie werkt, weet je wel dat het mis kan gaan. Je werkt met mensen die een ziektebeeld hebben en uit angst al agressief kunnen zijn. Ik voel me overigens erg veilig op mijn werk. Je houding tegenover de patiënt is essentieel. Gun iemand zijn eigen territorium, wees consequent en spreek iemand direct en duidelijk aan."

## AGRESSIEVRIJWERK.NL

Ben je op zoek naar informatie over de aanpak van agressie op het werk? Dan kun je terecht op de website [www.agressievrijwerk.nl](http://www.agressievrijwerk.nl). Deze nieuwe website is een gezamenlijk initiatief van het expertisecentrum Veilige Publieke Taak en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.