

Meer en meer krijgen werknemers in de publieke sector te maken met agressie. Dat gaat van verbale agressie aan een loket tot het doodsteken van een politieagent op straat. 'De maat is vol' horen we al jaren weergalmen in onze parlementen en de ministers van Binnenlandse Zaken en van Justitie pleiten voor nultolerantie bij geweld tegen hulpverleners.

agressie in de publieke sector

TEKST
Willem-Jan van Ekert

FOTOGRAFIE
Elise Vandepancke

HOE KUNNEN WE HET STOPPEN?

De veiligheidsdiensten

Secretarissen voor ACV Brandweer Ilse Heylen en voor ACV Politie Joery Dehaes staan er versteld van dat agressie tegen hulpverleners vaak als 'part of the job' wordt afgedaan. "Dat is het niet. Punt.", klinkt het eensgezind. Ze pleiten beiden voor een betere registratie van agressiegevallen én voor een lik-op-stukbeleid.

Ilse Heylen: "Vanaf 2015 begon de brandweer cijfers bij te houden. Wanneer je ze vergelijkt met die van 2020 dan zie je een toename. Als er al geregistreerd wordt, want er zijn verschillende drempels waarom mensen gevallen van agressie niet aangeven: de administratieve rompslomp, men kan niet anoniem indienen en er wordt niet altijd een gevolg aan gegeven."

Joery Dehaes: "De politie ontwikkelde nog niet zo heel lang geleden een registratietool om geweld tegen agenten te registreren. Maar net als bij de brandweer wordt om dezelfde redenen niet elk voorval gemeld."

Ilse: "De rol van de actor is ook anders. De politie komt met een bepaald gezag en heeft een controlerende taak die beteugelend is. Dat heeft de brandweer totaal niet. Zij komen om hulp te verlenen. Dus in de perceptie is het heel raar dat wanneer brandweer, ambulanciers en verplegend personeel komen helpen, ze worden aangevallen."

Joery: "De politiek neemt initiatieven. Zo wil men een omzendbrief naar de parketten sturen met de vraag om steeds een gevolg te geven aan fysieke agressie met arbeidsongeschiktheid tot gevolg.

En de regering pleit voor nultolerantie. Maar de procureurs-generaal willen daar niet toe overgaan. Ze beweren het niet aan te kunnen en willen differentiëren in de gevolgen die ze geven aan de verschillende feiten."

Nultolerantie staat niet per se gelijk aan een gevangenisstraf, aldus Joery. "Er bestaat een heel scala van alternatieve mogelijkheden en nog weigert het Parket-Generaal voor die gevallen van geweldpleging met arbeidsongeschiktheid tot gevolg een nultolerantie te hanteren. Minister Van Quickenborne toetert in het rond dat die nultolerantie een feit is, maar dat was helemaal niet de conclusie van het overleg."

Het nieuwe strafwetboek dat eraan komt wil verandering brengen. "Dat zal geweld tegen hulpverleners zwaarder bestraffen. Persoonlijk vind ik dat geen goede keuze. Geen enkele misdadiger heeft van zijn misdrijf afgezien omdat er vijf jaar langer op zou staan. Wat ik wel begrijp, is dat men op die manier een signaal aan de maatschappij geeft. Maar de keerzijde is dat het onterecht verwachtingen bij het slachtoffer creëert terwijl het gerecht gewoon niet toekomt aan zwaardere straffen. Er zijn te veel zaken die zonder gevolg geklasseerd worden. In plaats van zwaarder te bestraffen zou men beter dergelijke zaken bij het gerecht voorrang geven. Dan pas heb je een lik-op-stukbeleid en toon je dat men niet raakt aan hulpverleners."

Ilse: "Het gerecht moet geweld kunnen bestraffen. Wat beweerd wordt, moet men uitvoeren. En als iemand slachtoffer is, moet die ook de nodige begeleiding krijgen."

Joery: "Het idee leeft om hulpverleners uit te rusten met een bodycam. Uit de eerste testen blijkt dat het dragen van zo'n camera ontradend werkt. Aan de andere kant kan het dragen als een vorm van overdreven controle op agenten overkomen."

Ilse: "Voor de brandweer zie ik dat meer als een ondersteunend middel dat je inzet wanneer het risico op agressie groot is, zoals bijvoorbeeld tijdens nieuwjaarsnacht. Er zijn ook nog andere meer preventieve initiatieven te nemen: beter samenwerken met andere diensten, bijvoorbeeld met straathoekwerkers in bepaalde wijken."

De gemeenschapsinstellingen

Ook bij de gemeenschapsinstellingen in de Jeugdhulp lijkt agressie tegen de begeleiders er steeds meer bij te horen. Hier komen jongeren terecht die een delict hebben gepleegd of hiervan wordt verdacht. In een open campus is plaatsing mogelijk vanaf 12 jaar, in een gesloten campus vanaf 14 jaar.

Nathalie T'Syen is voorzitter van het Trauma en Stress Team (TEST) van de Gemeenschapsinstelling De Kempen. Het team biedt ondersteuning aan collega's na een ingrijpende gebeurtenis. Het bestaat 25 jaar. "TEST komt tussen wanneer onze collega's te maken krijgen met ingrijpende gebeurtenissen; tussen jongeren onderling, tussen jongeren en collega's of naar aanleiding van geweld dat jongeren zichzelf aandoen. Via de campus-verantwoordelijken worden we op de hoogte

gebracht. Na de melding van het incident contacteren we de betrokken collega's voor een eerste gesprek. Dat proberen we pas na de eerste 48 en voor 72 uur te doen, omdat we weten dat er de eerste uren na een ingrijpende gebeurtenis weinig blijft hangen van de gegeven informatie. In theorie hebben we drie gesprekken om samen met de betrokken collega na te gaan of de verwerking een 'normaal verloop' kent. In negen van de tien gevallen is er geen blijvend trauma. Maar af en toe zijn er mensen die extra ondersteuning nodig hebben. Pobos is zo een dienst waarop onze collega's dan een beroep kunnen doen. Collega's durven zich nu open te stellen tijdens de gesprekken. Dit was ooit anders. De 'machocultuur' waarop we in het begin botsten heeft nu plaats gemaakt voor openheid."

FOD Economie

Jeroen Lescauwae is controleagent van de Cel Namaak van de FOD Economie.

Hij is er vakbondsafgevaardigde voor ACV Openbare Diensten.

"Aangezien we namaakgoederen of persoonlijke gsm's in beslag moeten nemen, komen we geregeld in situaties waar men agressief reageert. Verbaal zeker, fysiek of psychologisch soms ook. Wanneer we vooraf vermoeden dat het een moeilijke opdracht zal worden, vragen we bijstand aan de politie. Bij de Cel Namaak doen we ongeveer de helft van onze controles met bijstand van de politie."

Verbale agressie neemt de laatste jaren duidelijk toe, merkt Jeroen. "Mensen zijn mondiger en trekken sneller het nut van controles in twijfel. Het is aan ons om te vermijden dat de situatie ontspoord. De opleiding 'Omgaan met Agressie' is verplicht voor de controleagenten. Wanneer je aangevallen wordt, dan vermeld je dat in het proces-verbaal. Dat heeft invloed op een eventuele sanctie door de economische inspectie. Komt de zaak voor de rechtbank, dan kan de rechter een strengere straf uitspreken. En wanneer er sprake is van smaad – wij zijn beëdigde ambtenaren – dan kan de rechter zich beroepen op een apart wetsartikel waardoor de strafmaat ook kan oplopen. Bij fysieke agressie zijn er procedures voorzien om dergelijke gevallen intern op te volgen. Dan komt ook onze juridische dienst in actie om ons bijstand aan te bieden. Als er een rechtszaak van komt, krijg je gratis een advocaat toegewezen. Voor alle duidelijkheid: de meeste controles verlopen in een positieve, constructieve sfeer."

De Lijn

Het zal niemand verbazen, ook De Lijn wordt geconfronteerd met een toename van agressie tegen het personeel. Werner Vandenberg is hoofd Veiligheid en Beveiliging bij De Lijn. “De oorzaak van de toegenomen agressie moeten we maatschappelijk kaderen. De wereld verandert en ook corona speelt een rol. We zijn daar als maatschappij nog niet van gerecupereerd. Mensen verdragen blijkbaar minder van elkaar. Maar ons standpunt is dat iedereen bij ons gezond en veilig naar en van het werk moet kunnen gaan.”

Hij legt uit hoe De Lijn dat probeert te doen. “We monitoren en inventariseren al sinds geruime tijd het aantal gevallen. Hoe meer er gemeld wordt, hoe meer we kunnen anticiperen. We zien een stijging van het aantal meldingen, er is meer geweld, maar ook meer rapportering. Er is vooral agressie door reizigers zonder ticket tegenover onze controleagenten. Tijdens feiten van agressie moet dispatching onmiddellijk op de hoogte gesteld worden. We sturen er indien nodig controleagenten op af en eventueel ook direct de politie. Na zo’n melding gaat de leidinggevende een gesprek aan om te achterhalen hoe de persoon zich voelt. Die kan doorverwezen worden naar een van onze maatschappelijk assistenten. We hebben ook een contract met Pobos, dat is een vereniging die crisisinterventie doet en medewerkers ondersteunt bij het werken van agressie- en andere incidenten.”

Ook om agressie te voorkomen, ondernam De Lijn al veel initiatief. “Er is een noodknop aan boord, waarna het opschrift ‘Bel de politie aub’ verschijnt aan de buitenkant van de tram of bus. Er lopen proefprojecten op 25 bussen met gesloten stuurcabines. We willen weten of de chauffeur zich daarin op zijn gemak voelt en of die daadwerkelijk agressie tegengaan. We geven

opleidingen aan controleurs en elke beginnende chauffeur ‘Hoe herken ik agressie’ en ‘Hoe kan ik de-escaleren’ waarbij rolspellen worden gespeeld. Wij hebben overeenkomsten met gemeenschapswachten, gaan op de politie-school praten over wat voor ondersteuning we verwachten van de politie. We gaan het gesprek aan met de scholen als er zich met hun leerlingen een incident heeft voorgedaan. Recent werd de campagne gelanceerd ‘Toen werd het zwart voor de ogen’ en ‘Mijn collega kan je niet oppikken’. Net daarvoor was er een hoffelijkheids campagne met een positieve boodschap voor onze reizigers. Want vergeet niet dat 99% van onze reizigers zich goed gedraagt. We zitten ook met de collega’s samen van NMBS en MIVB om een gezamenlijk standpunt te kunnen innemen, want er moet iets gebeuren, we kunnen dit niet meer aanvaarden in onze maatschappij.”

DE MAN DIE CONTROLEERT

Patrick Buyck is controleur bij De Lijn en vakbondsafgevaardigde voor Oost-Vlaanderen.

“Agressie is zo goed als dagelijkse kost geworden. Dat is zeker niet de schuld van De Lijn, het is een maatschappelijke trend. Maar voor een deel is De Lijn medeverantwoordelijk.

Ze hanteren de fluwelen handschoen in de plaats van kordaat op te treden. Dat is al zo sinds de start van De Lijn. Want ze wilden zo veel mogelijk mensen op de tram en bus krijgen. Een voorbeeld: passagiers moeten eigenlijk vooraan opstappen en de chauffeurs een vervoersbewijs tonen. Maar we hebben altijd toegelaten dat passagiers ook elders mochten opstappen. Met als gevolg dat mensen onterecht denken dat een chauffeur niet mag controleren. Ik ben dan ook een groot voorstander van gratis openbaar vervoer. Het lukt wel in Luxemburg, waarom zou dat hier niet kunnen? Daarmee los je de meeste problemen van agressie op.”

Veel agressie ontstaat ook omdat de bus te laat is of ritten worden afgeschaft door gebrek aan personeel en materiaal, aldus Patrick. “De Lijn is zodanig kapot bespaard dat het materiaal aan elkaar hangt met duct tape. Elke nieuwe bevoegde minister praat over investeringen maar er wordt heel weinig gedaan. Neem nu het onderhoud van de tramsporen. Dat kost jaarlijks 40 miljoen. Maar we krijgen er maar 20! In Gent kunnen trams op elk moment ontsporen. Ze mogen op sommige stukken maar 5 km per uur. Ook dat zorgt voor

agressie want de mensen moeten op tijd op hun werk of op school raken.”
 “Voor de controleurs is er geen opleiding zelfverdediging, zo zijn we een gemakkelijk slachtoffer. De Lijn doet te weinig op dat vlak. Men overlegt nu over een pilootproject voor het dragen van bodycams. Dat zou enorm veel helpen. Er worden wel af en toe opleidingen gegeven over hoe om te gaan met agressie. Maar ze simuleren nooit de realiteit. Als het te erg wordt, legt de moderator het stil. Terwijl het in werkelijkheid dan nog maar begint. Ik heb vroeger als chauffeur twee keer een mes op mijn keel gehad en als controleur werd ik aangevallen met een schaar. Een collega van mij kreeg een pistool tegen zijn hoofd gedrukt.”

Ook de straffeloosheid klaagt hij aan. “Van het voorval met het pistool waren beelden vanuit de bus. Toch werd het geklasseerd wegens gebrek aan bewijs. Dan scheelt er toch iets

“Van het voorval met het pistool waren beelden vanuit de bus. Toch werd het geklasseerd wegens gebrek aan bewijs. Dan scheelt er toch iets aan ons rechtssysteem?”

PATRICK BUYCK
 CONTROLEUR BIJ DE LIJN

aan ons rechtssysteem?
 Bij een werknemer in functie is de strafmaat maal twee wanneer het een verzwarende omstandigheid is. Maar wat betekent maal twee als men niet bestraft wordt? Tweemaal nul blijft nul. Omdat ik een actie startte om niet meer te controleren, begon De Lijn een inhaalbeweging om het personeel voldoende rechtsbijstand en opvolging te bieden. Maar over het algemeen geldt bij De Lijn helaas: wie voorvallen meldt, hoort niets meer.”