

‘Hulpverlener  
moet met emoties  
kunnen omgaan’



Het lijkt wel een ingecalculeerd risico bij het werk van een hulpverlener: bedreiging door burgers. Maar dat is niet normaal, stelt **Otto Adang**, lector aan de Politieacademie. 'Als emoties opspelen kan er veel gebeuren, maar er moeten grenzen zijn.'

Hulpverleners krijgen in hun werk vaak te maken met agressie. Dat is niet normaal. Het is tijd dat ze weer respect krijgen en met gezag kunnen optreden.

Tekst pieter.verbeek@rePublic.nl

Beeld Christiaan Krouwels

.....

Rond de jaarwisseling was Nederland geschokt. Weer werden ambulancemedewerkers en politiemensen bedreigd door burgers. Door verschillende recente incidenten met agressieve burgers in gemeentehuizen, zoals onlangs de gijzeling in Almelo, ontstaat het beeld dat geweld tegen ambtenaren toeneemt. 'Er zijn geen cijfers om dat te bewijzen', merkt Adang nuchter op. 'Er is wel meer aandacht voor gekomen de laatste jaren. Problemen rond oud en nieuw en daarbij horend geweld tegen hulpverleners is echt niet alleen iets van nu. Het gebeurt al jaren. Ik geloof dan ook niet in die verhalen dat het vroeger beter was.'

Als onderzoeker bij de Politieacademie onderzocht hij de laatste jaarwisselingen. Na het laatste onderzoek 'Jaarwisseling: Hoezo rustig?' concludeert hij dat het gaat om een structureel probleem. 'We kunnen het niet meer negeren.'

De zorgen van de minister en vele anderen zijn niet uit de lucht gegrepen dus? 'Los van de vraag of het geweld tegen de ambtenaar toe- of afneemt, kun je wel zeggen dat we een probleem hebben. Mensen van de hulpdiensten doen hun taak namens de overheid in de publieke ruimte. Ze moeten die taak gewoon kunnen vervullen. Het is niet nor-

maal dat ze daarbij agressief bejegend worden. Het is belangrijk dat je als overheid gewoon respect krijgt en met gezag kunt optreden. En dat er daarbij een heel duidelijke grens wordt gesteld aan wat wel en niet normaal is. Zonder dat je daarbij doorschiet.'

**Wat bedoel je met daarin doorschieten?**

'Als hulpverleners op straat overal een prestigiestrijd van gaan maken. Dan roep je op wat je wilt voorkomen.'

**Prestigiestrijd?**

'Nou, bijvoorbeeld door op je strepen te gaan staan om dingen heel formeel te laten verlopen. Soms roept iemand op een emotioneel moment wel eens wat. Dan kun je ervoor kiezen om hem meteen te bekeuren voor belediging, omdat het zo staat in het protocol. Of je kunt het vanuit de situatie beter proberen te begrijpen. Dan schrijf je niet meteen een bon uit, maar kun je wel zeggen dat je het niet pikt wanneer de grens wordt bereikt. Wanneer de persoon dan doorgaat bekeur je hem alsnog. Jezelf kunnen verplaatsen in een ander is een hele belangrijke competentie voor een hulpverlener. Je moet met emoties kunnen omgaan.'

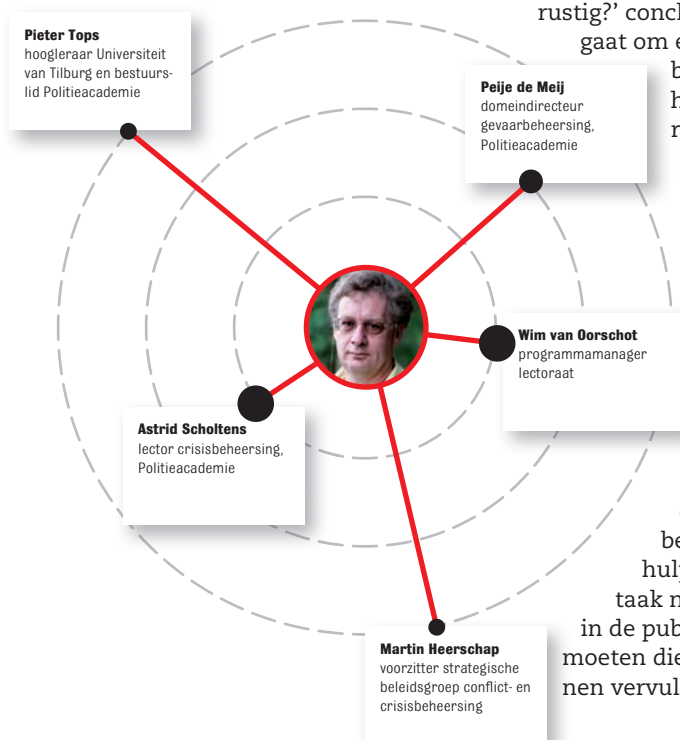
**Moeten hulpverleners iets coulanter te werk gaan bij emoties?**

'Ja, het begrip voor de situatie moet je nooit verliezen. Het betekent niet dat je over je heen moet laten lopen.'

**Bedoelt u dat hulpverleners dan ook competenties moeten gaan bijleren?**

'Nou, dat is wat kort door de bocht misschien. Bij interacties tussen mensen spelen meerdere partijen een rol. Dus ook de hulpverlener. Daarom moet je zo professioneel mogelijk werken, zodat je zelf niet de oorzaak bent van een escalatie. Aan die professionaliteit kunnen we nog meer aandacht geven. De andere kant is dat de professional ook steun krijgt wanneer er geweld tegen hem wordt gebruikt.'

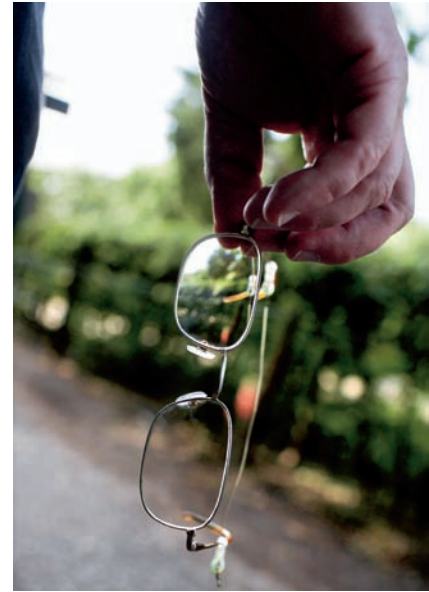
Het netwerk van Otto Adang





**WIE** Otto Adang, 52 jaar, getrouwd, drie kinderen  
**OPLEIDING** Biologie, Universiteit van Tilburg

**VORIGE BAAN** Programmaleider onderzoek, Politieacademie  
**HUIDIGE BAAN** Lector Openbare Orde en Gevaarbeheersing, Politieacademie



Daar moet heel duidelijk een grens voor worden opgesteld en deze moet worden gehandhaafd. Als je geweld gebruikt tegen een hulpverlener, moet je daar ook een sanctie op kunnen verwachten.'

### **Klopt het dat de lontjes steeds korter worden in de samenleving?**

'Dat beeld bestaat bij een heleboel mensen. Of het werkelijk zo is, is moeilijk vast te stellen. Persoonlijk vind ik het kort door de bocht om te concluderen dat de Nederlander steeds ruwer wordt. Wat je wel ziet is dat geregeld mensen hun zin krijgen door te dreigen. Dat is gebeurd op allerlei plekken, zowel bij ambulancemedewerkers achter het bureau als bij hulpverleners. Als het zover komt dat je door te dreigen je zin kan krijgen, dan stimuleert dat. Duidelijke grenzen van wat wel en niet kan, zijn dus erg belangrijk. Het is heel goed om nu de grens te stellen aan bedreigingen en wat we niet meer accepteren. Anders zullen sommigen proberen die grens steeds verder te verleggen.'

### **Dus meer handhaving?**

'Ja, maar met vriendelijkheid en respect. Dus niet zo van zero tolerance, wij zijn de baas en naar ons moet worden geluisterd. Daar roep je problemen mee op. Het gaat om de duidelijkheid in de grenzen. Communicatief, vriendelijk, maar wel duidelijk. En consequent. Het belangrijkste is het signaal dat je er niet mee wegbloemt als je geweld tegen hulpverleners gebruikt. Dat de politie ook ná oud en nieuw bijvoorbeeld intensief daders blijft opsporen. Zwaardere straffen kunnen het signaal versterken dat we het als overheid niet meer pikken. Maar om alleen het accent te leggen op zwaardere straffen en hopen dat daar dan effect van uit gaat is een illusie, denk ik.'

### **Wat drijft de mensen ertoe om zo agressief te zijn tegen hulpverleners?**

'Natuurlijk spelen alcohol en drugs een grote rol. Sommigen proberen gewoon hun zin te krijgen door agressief te zijn en te dreigen. Dat is een ander soort drijfveer. Tegelijkertijd bestaan bij de burger ook bepaalde, soms wat irreële verwachtingen, over wat hulpverleners kunnen of zouden moeten doen.'

### **Zoals?**

'Bijvoorbeeld hoe snel iemand ter plekke is en

wat ambulancepersoneel precies gaat doen. Vanuit hun professionaliteit doen de ambulancemedewerkers misschien iets anders dan de mensen verwachten. En dat levert agressie op.'

### **Is er een manier om die verwachtingen bij te stellen?**

'Ja. Dat is een kwestie van een goede communicatie. En de hulpverleners zelf kunnen daar een rol bij spelen door ook rekening te houden met emoties.'

Wat Adang hulpverleners aanraadt, is dat ze beter voorbereid het veld in gaan. Hij noemt het de doel-aanpak analyse. 'Vijf vragen die je jezelf moet stellen als je ergens naar toe gaat. Wat is mijn doel? Wat wil ik bereiken? Wat zijn de risico's? Mag ik dat doel bereiken qua bevoegdheden? Kan ik het met de middelen en kennis die ik heb?'

### **Heeft een hulpverlener daar wel tijd voor als hij op de plek des onheils aankomt?**

'Tussen het moment dat een melding binnenkomt en iemand ter plekke is, zit tijd. Die moet goed benut worden. Desnoods neemt de hulpverlener wat extra tijd, een of twee minuutjes om met collega's te overleggen wat hij moet doen. Het is een methodiek die mensen in deze beroepsgroep zich moeten aanleeren, zodat zij daar altijd voor zichzelf bewust mee omgaan. Het is toch raar als je hulpverlener bent en je gaat ergens naar toe zonder duidelijk doel. Dat is vragen om problemen.'

### **Gaat zo'n betere voorbereiding agressie tegen?**

'Nee, maar het maakt wel veel uit. Het voorkomt dat eigen gedrag bijdraagt aan agressie en het stelt iemand in staat beter te anticiperen op moeilijke situaties. Als blijkt dat de risico's te hoog zijn, dan moet een hulpverlener zijn plan van aanpak aanpassen. Tegelijkertijd is ook de maatschappelijke normstelling van belang: wat hoort en wat hoort niet? Wanneer die norm overschreden wordt, moet de burger weten dat daar een sanctie op staat. Dat het niet geaccepteerd wordt en dat hij geen succes zal hebben door te dreigen. Dat wanneer hij een politieman of ambulancemedewerker bedreigt, hij niet alleen een probleem heeft met de hulpverlener in kwestie, maar met de hele organisatie.' ●

**'Het belangrijkste is het signaal dat je er niet mee wegbloemt'**

### **Meer informatie:**



Over het werk van Otto Adang:  
+ [www.politieacademie.nl](http://www.politieacademie.nl)

Over veiligheid van hulpverleners:  
+ [www.veilighepublieketaak.nl](http://www.veilighepublieketaak.nl)