



OOK WATERWERKERS
ERVAREN AGRESSIE
TIJDENS HET WERK

'HET WENT NOOIT'

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. Ook waterwerkers ervaren geregeld agressie tijdens het werk. Wat doet dat met de mensen die het meemaken?



‘Het kan gebeuren dat een klant ontploft zodra hij een bedrijfsauto van het waterschap ziet voorrijden’

Tekst Barbara Schilperoort | Beeld iStockphoto, e.a.

Een grijze winterse dag, sneeuwresten kleuren de weilanden wit, zwermen vogels bevolken de oevers. De IJssel is breed in deze tijd van het jaar. Nog even en de bomen langs de kant staan in het water. “Dan verplaatsen we de tonnen die een veilige vaarroute markeren,” vertellen Richard en Johan. Het verzetten van die bakens bij vallend en stijgend water is één van hun taken als ‘mobiel verkeersleider’ bij Rijkswaterstaat. Hun boot is hun werkplek en de rivier en de wijde (water)omgeving hun werkgebied.

Handhaving is een ander onderdeel van hun werk. “Er valt veel te controleren want de regeldruk binnen de beroepsvaart is groot. Afhankelijk van de afmetingen van een schip moet een bepaald aantal bemanningsleden aanwezig zijn. De schipper moet een vaarbewijs hebben, mag zijn schip niet te zwaar beladen, moet een hele boekhouding bijhouden, ook over zijn vaar- en rusttijden.”

Schippers zijn verplicht om de mannen aan boord te laten en controles te laten uitvoeren. Door de marifoon kondigen ze hun komst aan. Dan manoeuvreert hun gezagvoerder de boot langszij en stappen ze varend over. Niet altijd is alles in orde. De boetes bedragen al snel enkele honderden euro’s of meer. “Je komt aan de portemonnee van mensen, dan kunnen de emoties hoog oplopen.”

UITZONDERINGSSITUATIE

“Vergeleken met andere rivieren is de IJssel maar een slootje,” vervolgt Johan. “Bochtig en lastig te bevaren voor grotere schepen. Dan gaat wel eens iets mis. Zoals die keer dat een schipper te snel voer, de wal raakte en een brug beschadigde. Op dat moment was ik alleen met de gezagvoerder aan het werk. Uit veiligheidsoverwegingen stappen we eigenlijk alleen over op een ander schip als we met zijn tweeën zijn. Maar dit was een uitzonderingssituatie, dus ging ik in mijn eentje toch aan boord. De schipper gedroeg zich zo agressief dat ik snel weer wegging. Daarna heb ik politie ingeschakeld die hem vervolgens heeft aangehouden en beboet.”

In een ander geval gingen ze samen aan boord. “Omdat een ponton naast het schip lag, moest er eigenlijk een extra bemanningslid aanwezig zijn. Dat was niet het geval, zodat de schipper niet verder mocht varen. Daarvoor moeten we via de Inspectie Leefomgeving en Transport een bevel aanvragen. Het duurde een tijdje voordat dat binnenkwam. De spanning liep zozeer op dat de schipper ons beiden vastgreep en tegelijkertijd door de deur van zijn stuurhut naar buiten wilde duwen. Dat lukte niet, maar wij zijn wel van boord gegaan, hebben de politie ingeschakeld en een aanklacht ingediend. Tijdens een rechtszaak werd de schipper schuldig bevonden maar kreeg geen straf of boete. Dat zou betekenen dat men ons en onze collega’s voortaan straffeloos kon aanvallen!” Daar lagen ze pas echt wakker van. Meer dan door de agressieve reactie zelf. Daarom zijn zij, gesteund door hun leidinggevenden, in hoger beroep gegaan. De schipper is toen wel beboet. >



TWINTIG PROCENT VOELT ZICH BEDREIGD

55 procent van de waterwegbeheerders werd in 2016 een of meerdere keren agressief bejegend tijdens het werk. Meer dan twintig procent voelde zich bedreigd. Dat bleek uit een onderzoek dat het Platform WOW (Water Ontmoet Water/Wegbeheerders Ontmoeten Wegbeheerders) liet uitvoeren en in november vorig jaar werd gepubliceerd. De enquête werd door 513 medewerkers van met name Rijk, provincies en drinkwaterbedrijven en waterschappen ingevuld.

‘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.