

‘Door begrip te kweken voor onze werkwijze kunnen we agressie voorkomen’

Martin Smeekes, directeur Veiligheid en Zorg bij de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord



Landelijk is er veel aandacht geweest voor agressie tegen ambulancemedewerkers, met confronterende reclamespotjes en postercampagnes. Martin Smeekes van de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord, gelooft vooral in het uitleggen van de eigen werkwijze. ‘Als mensen snappen waarom we bij de 112-meldkamer eerst vragen moeten stellen en niet direct een ambulance kunnen sturen, kan dat agressie voorkomen.’

‘Veel mensen denken dat ambulancepersoneel constant fysiek belaagd wordt. Dat is gelukkig niet zo. Wel hebben we geregeld te maken met verbale agressie, zoals schelden, maar ook met spugen. Vooral in de weekenden, wanneer de alcohol rijkelijk vloeit, krijgen rijdende diensten daarmee te maken. De meldkamer heeft vooral te maken met scheldpartijen in panieksituaties. Mensen willen dat er meteen een ambulance komt

en snappen niet dat we daarvoor eerst een paar vragen moeten stellen.’

Brochure en game

‘Een aantal jaren geleden zijn we het melden van incidenten gaan stimuleren. Dat had effect. Het aantal geregistreerde incidenten steeg explosief, van ongeveer vijftien per jaar naar ver boven de honderd. Het leek wel of we de meeste meldingen van heel Nederland

‘Ik pleit voor een Bol.com-principe bij justitie: bij elke stap in de procedure een bericht naar het slachtoffer’

hadden. We hebben toen twee dingen gedaan om agressie tegen ons personeel aan te pakken: een brochure ontwikkeld en een game laten maken. De brochure Spoed hebben we gemaakt met andere partijen in de regio, zoals ziekenhuizen, huisartsenposten en GGZ. Hierin hebben we uitgelegd hoe spoedeisende hulp werkt. Ik snap best dat het frustrerend is als je je kruisband scheurt op het voetbalveld en vervolgens heel lang moet wachten bij de Spoedeisende Hulp in het ziekenhuis, terwijl patiënten die later binnenkomen voorgaan. In de brochure leggen we uit waarom dat gebeurt: dat er triage plaatsvindt en dat acute patiënten voorgaan. En dat als je 112 belt er niet automatisch een ambulance komt, omdat we daarvoor eerst moeten weten wat er aan

de hand is. De brochure hebben we verspreid onder 300.000 mensen in onze regio.

‘De game Ambulance Control laat spelers ervaren hoe het is om als centralist in een 112-meldkamer te werken. Tijdens het spel komen er meldingen binnen. Kiest de speler voor de makkelijke weg en stuurt hij overal ambulances op af, dan heeft hij een probleem wanneer er een serieuze melding komt en er geen wagens meer paraat staan. We hebben behoorlijk getwijfeld of zo’n computerspel het geld waard was, maar het werd een behoorlijk succes. De game is ruim 120.000 keer gespeeld en leverde veel positieve reacties op. Degenen die het hebben gespeeld hebben zich kunnen verplaatsen in de hulpverleners. Hopelijk kweekt dat begrip.’

Training de-escalerend handelen

‘Onze medewerkers krijgen allemaal een training in de-escalerend handelen. Dat vind ik vanzelfsprekend. Het trainen van medewerkers is het minimale dat je als werkgever kunt doen. Daarnaast hebben we een aantal

mensen extra opgeleid, zodat elke lokale hulppost twee medewerkers heeft die bedreigde collega's snel kunnen opvangen. Op het hoofdkantoor in Alkmaar hebben we een bedrijfsopvangteam (BOT) maar dat zit voor veel medewerkers relatief ver weg. De drempel om daar op af te stappen is soms te hoog. Twee "agressie-coaches" in de buurt is dan een laagdrempelig alternatief.'

'Ten slotte werken we sinds een paar jaar met een casemanager: iemand die de zwaardere incidenten, waarbij aangifte wordt gedaan, monitort. Hij houdt de voortgang van strafzaken in de gaten bij Justitie en brengt onze medewerkers daarvan op de hoogte. Deze casemanager werkte al voor politiefunctionarissen en nu dus ook voor ons. De aangiftebereidheid is hierdoor flink toegenomen. Een tegenvaller was dat anoniem aangifte doen bijna nooit wordt toegepast in de praktijk. Daar hadden veel medewerkers wel op gehoopt.'

Bol.com-principe

'Verder loopt de communicatie via het Openbaar Ministerie niet altijd even goed, ook al gaat het beter dan een paar jaar geleden. Ik pleit voor een "Bol.com-principe" bij justitie. Bij de webwinkel krijg je een

bevestiging van je bestelling, dan een mailtje dat het distributiecentrum de order heeft verpakt, vervolgens een bericht dat de postbode onderweg is en dan ook nog een bericht als je niet thuis was tijdens het bezorgen. Waarom kan het OM dat niet? Het slachtoffer laten weten als een zaak in behandeling is, als de officier gaat vervolgen, of wanneer het een rechtszaak wordt. Nu is de procedure soms net een zwarte doos. Het eerste contact is vaak pas wanneer er een datum is voor de rechtszitting. Soms krijg

'Gebruik je incidenten niet om agressie intern onder de aandacht te brengen, dan slijbt het onderwerp weg'

je na anderhalf jaar ineens een bericht dat de zaak geseponeerd is. Dat motiveert werknemers niet om aangifte te doen. Wat ze trouwens wel motiveert is om een keer een VPT-rechtszitting te bezoeken. Dan zien ze met eigen ogen dat er wel degelijk iets gebeurt met agressie tegen hulpverleners. Die straffen zijn echt niet mals.'

Incidenten gebruiken

'Het is lastig om agressie tegen personeel binnen een organisatie op de agenda te houden. Collega's hebben het doorgaans druk en hebben vaak andere dingen aan hun hoofd. Ik probeer incidenten daarom te gebruiken om intern aandacht te genereren voor het onderwerp. Als er iets heftigs gebeurt, heeft men het aan de koffietafel over agressie, dus dat is het moment om te laten zien wat je er tegen kunt doen. Ik vertel collega's wat er is gebeurd, hoe we als organisatie hebben gehandeld en hoe we het verder willen oplossen. Pak je deze momenten niet, dan slijbt het onderwerp weg.'

'Verder is het belangrijk om ervaringsdeskundigen van buiten naar binnen te halen. Kijk daarbij ook vooral naar andere branches. Waarom zou je het wiel zelf uit gaan vinden als organisaties in andere sectoren al een oplossing hebben? Wat dat betreft is het jammer dat het expertisecentrum Veilige

Publieke Taak ophoudt te bestaan. Daar waren veel goede praktijkvoorbeelden te vinden.'

'Wat de overheid nog kan doen is constant aandacht geven aan het onderwerp. Dat gebeurt al, bijvoorbeeld met de landelijke campagne 'de mensen van de ambulance'. Hierin wordt uitgelegd waarom we dingen doen zoals we ze doen. Een beetje in navolging van onze eigen Spoed-folder. Ik vind het een goed initiatief.'