

Zo gaat het  
in andere beroepen

# Agressie tegen en aan de balie

Zeven weken na de moord op Derk Wiersum werd advocaat Philippe Schols beschoten. Bedreigingen en geweld zijn de afgelopen jaren toegenomen volgens advocaten. Ook bij andere beroepsgroepen. Communicatie- en weerbaarheidstraining, hulplijnen en in het uiterste geval politie-begeleiding zijn het antwoord op de agressie. *Notariaat Magazine* maakte een rondje.

TEKST Lex van Almelo | BEELD Truus van Gog

## Advocaten

### ERNST VAN DE GEVALLEN NEEM TOE

In 2004 stak de zoon van een scheidende cliënte advocaat Machiel Pul dood in zijn kantoor te Doetinchem. Vooral familierecht-advocaten zijn het doelwit van agressie, volgens een peiling uit 2016. Derk Wiersum was strafadvocaat en Philippe Schols curator van een gefailleerde sportschool. De Amsterdamse deken en andere advocaten vergeleken de aanslag op Wiersum met '9/11'.

### VERBAAL

In het afgelopen jaar is het aantal gevallen van geweld en bedreigingen toegenomen, zeiden ruim vier van de tien respondenten van het Advocaten(blad)panel eind 2019. Volgens een kwart is dat aantal gelijk gebleven. De ernst van de gevallen neemt volgens 46 procent toe; 15 procent denkt dat het gelijk is gebleven. Ruim de helft heeft zich het afgelopen jaar nooit onveilig gevoeld; 4 van de 10 een enkele keer en 1 op de 25 regelmatig. De agressie is



9 van de 10 keer verbaal, wordt in de helft van de gevallen elektronisch geuit, maar is in 3 van de 10 gevallen fysiek. Een typisch voorbeeld van verbale agressie is het dreigement de advocaat het ziekenhuis in te slaan als hij de tegenpartij blijft bijstaan. Fysieke agressie uit zich onder meer in duwen, stevig vastpakken, stompen, autobanden lek steken en stenen door de ruit gooien.

### WEERBAARHEIDSLEREN

Advocaten die bezorgd zijn over hun veiligheid kunnen bellen met het Contactpunt Beroepsgroepen, een landelijk telefoonnummer waar bijvoorbeeld ook rechters terecht kunnen. De Nederlandse Orde van Advocaten brengt de bellers in contact met de Nationaal Coördinator Terrorisbestrijding en Veiligheid. Verder kunnen advocaten bij wie het privé of op het werk tegenzit

vertrouwelijk bellen naar Team Law care, de telefonische hulplijn voor en door advocaten. Dit team is door het Instituut voor Psychotrauma getraind in het herkennen en omgaan met gevoelens van onveiligheid. In de beroepsopleiding is plaats ingeruimd voor weerbaarheidslessen. Voor de bewustwording zet de orde de NOvA Dilemmapp in, die niet alleen over veiligheid gaat. De beroepsorganisatie werkt nog aan andere maatregelen, waarover de orde 'op dit moment' niets kan zeggen 'in het belang van veiligheid'.

## Gerechtsdeurwaarders

### AFWEERTECHNIEKEN OM ONGESCHONDEN WEG TE KOMEN

Veel kantoren van gerechtsdeurwaarders hebben alleen een algemeen e-mailadres. De ingang is gebarricadeerd met paaltjes in

## Bij veel gerechtsdeurwaarders is de ingang gebarricadeerd met paaltjes in het trottoir

het trottoir. De receptie bevindt zich achter beveiligd glas. En ontruiming verlopen onder politiebegeleiding. Toch zul je Paul Otter, portefeuillehouder veiligheid van de Koninklijke Beroepsvereniging van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), niet horen klagen over bedreigingen en geweld. Volgens het KBvG-jaarverslag 2019 loopt het aantal meldingen van agressie de laatste jaren gestaag terug: van 894 in 2016 tot 600 in 2019. Dat is grotendeels toe te schrijven aan de forse daling van het aantal ontruiming (van 8.100 in 2016 tot 5.000 in 2019), terwijl ook het aantal ambtshandelingen van gerechtsdeurwaarders daalde van 3 naar 2 miljoen en er 22 procent minder dagvaardingen werden betekend. Paul Otter: 'Er zijn nog geen duizend agressiemeldingen op 2 miljoen ambtshandelingen; dat is minder dan een half promille. Het is moeilijk om daar conclusies uit te trekken.'

### DRAAGBARE ALARMSYSTEMEN

De beroepsorganisatie neemt het geweld en de bedreigingen niettemin serieus. 'Wij bieden trainingen aan die worden gegeven door gecertificeerde opleiders. Daarin leren deurwaarders aan de hand van communicatietheorie instrumentele en emotionele agressie herkennen en daarmee omgaan. Met iemand die dronken is of onder invloed van drugs kun je niet effectief communiceren. Dan kun je beter weggaan.' De gerechtsdeurwaarders leren volgens Otter afweertechneken om ongeschonden weg te komen. Ook leren zij voorzorgsmaatregelen te nemen. Verder heeft de KBvG drie draagbare alarmsystemen getest.

Voor deurwaarders die slachtoffer worden van mishandeling of dreiging daarmee biedt de beroepsorganisatie de '123 aangiftewijzer', een telefonische supportlijn en bijstand van een strafrechtadvocaat.

### Ambtenaren

#### RISICO OP AGRESSIE VERKLEINEN

Wie bij de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) vraagt naar geweld tegen ambtenaren krijgt informatie over agressie tegen politieke ambtsdragers. Burgemeesters, wethouders en gemeenteraadsleden betalen vaak een tol voor hun strijd tegen ondermijning. Voor hen bestaat onder meer het Netwerk Weerbaar Bestuur, dat zich inzet voor een veilige en integere ambtsuitoefening.

Maar er zijn natuurlijk ook ambtenaren die huisbezoeken moeten afleggen of als toezichthouder de straat op moeten en daar blootstaan aan agressie. De regering wil de boa's op straat gaan uitrusten met korte wapenstokken. Voor ambtenaren in het algemeen bestaat een Arbocatalogus Veilige Publieke Dienstverlening, die gericht informatie ontsluit voor verschillende soorten ambtenaren maar niet de ultieme oplossing biedt: 'Als medewerker met publiekscontact aan de balie of receptie, in een spreekkamer of bijvoorbeeld in een trainingsruimte loop je het risico geconfronteerd te worden met agressie van burgers. (...) Gemeenten werken al jaren aan het verkleinen van het risico, maar kunnen het risico helaas niet wegnemen. Daarom blijft het thema om aandacht vragen.'

### Apothekers

#### #DOESLIEF

Een patiënt slaat schreeuwend met zijn vuist op de balie als hij niet zijn vertrouwde schildkliermedicijn krijgt. 'Omdat de apotheker godverdomme te zeikerig is om Thyrax te bestellen en alleen aan zijn eigen centen denkt, kan ik nu terug naar mijn internist. Ik gun jullie ook een ziekte ...' 'Deze goedkope zooi wil ik niet, gvd; als ik na het weekend

dood ben, weet jij waardoor.' Dit soort uitspraken schalt regelmatig over de balie van de openbare apotheken in Nederland, zo blijkt uit een peiling van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering van de Pharmacie (KNMP).

#### FALSE VERWACHTINGEN

Reden voor 24 Gooise apothekers om vorig jaar een stil protest te organiseren met een #Doeslief-poster. 'Elke dag wordt er wel een apotheker of assistente geconfronteerd met een vorm van verbaal geweld', zegt KNMP-voorzitter Aris Prins. 'Vaak gaat het erom dat een patiënt een ander middel krijgt dan hij gewend was. Soms komt dat omdat de patiënt is overgestapt naar een andere verzekeraar en heeft gekozen voor de goedkoopste polis. En sommige middelen zijn schaars, zodat we een ander moeten geven.' In dat geval kun je indringende reacties maar het best voor zijn, zegt Prins. 'Dus in plaats van de medicijnen te overhandigen in een gesloten zakje, haal je ze eruit en leg je uit dat je enorm je best hebt gedaan om hetzelfde middel te krijgen, maar dat dat niet is gelukt en dat de behandeling met dit middel ook gewoon door kan gaan.'

Het is soms lastig dat de arts een merknaam noemt en dat de apotheker van de verzekeraar een goedkoper patentvrij middel moet leveren. Ook komt het volgens Prins voor dat medewerkers van het callcenter van de verzekeraar valse verwachtingen wekken. 'Soms zeggen ze tegen patiënten dat ze hun favoriete middel toch kunnen krijgen als de arts daarvoor een briefje geeft.'

Een paar jaar geleden leidden de kosten voor het zogeheten Begeleidingsgesprek Nieuw Geneesmiddel tot veel boosheid bij patiënten. De oplossing bleek eenvoudig: de kosten van deze voorlichting worden niet meer apart op de factuur vermeld. ■