

Grensoverschrijdend gedrag is geen bijzaak, het raakt de kern van ons vak

MELDEN IS VOOR HELDEN

Hoe houd je als schade-expert je professionaliteit en objectiviteit overeind als je te maken krijgt met intimidatie, verbale agressie of zelfs bedreigingen? Het antwoord is simpel: dat lukt vaak niet alleen. Toch komt het vaker voor dan we denken. De helft van de NIVRE Register-Experts gaf in eerdere enquêtes aan weleens grensoverschrijdend gedrag te hebben ervaren. Het NIVRE besloot daarom in 2024 actie te ondernemen. Met de workshop 'Jij moet je bek houden' werd een onderwerp bespreekbaar gemaakt dat lang onder de radar bleef. In 2025 is de lezing zelfs verplicht gesteld voor alle NIVRE Register-Experts.



Caroline Koetsenruijter

De vrouw achter deze impactvolle training is Caroline Koetsenruijter, expert in conflict- en agressiepreventie. Haar missie: elke professional in Nederland een veilige werkomgeving bieden. En dat is helaas nog lang niet het geval. "Eén op de vijf werkenden krijgt jaarlijks met agressie

van buitenaf te maken. En experts zijn daar geen uitzondering op. Integendeel", vertelt Caroline. "Juist doordat zij in vaak beladen situaties optreden, soms alleen, en namens een 'besluit' of een 'partij', lopen zij extra risico."

Niet alleen huisbezoeken, ook online agressie

Wat Caroline opviel in haar contact met NIVRE Register-Experts? "De diversiteit aan ervaringen", zegt ze. "Van goed georganiseerde, veilige werkplekken tot situaties waarin het agressieprotocol ergens in een la ligt te verstoffen. En dat terwijl we weten dat meldingsbereidheid samenhangt met veiligheid en vertrouwen."

Bovendien vindt agressie allang niet meer alleen plaats bij fysieke ontmoetingen. "Veel experts herkennen inmiddels ook online agressie: nare Google-reviews, dreigende berichten op sociale media, laster op forums. Juist de vakgroep schade-expertise blijkt hier steeds vaker slachtoffer van."

Herkennen, verkennen, erkennen en begrenzen

In de training leren experts onder meer te werken met het ABCD-model. Caroline: "Het gaat erom dat je gedrag leert duiden – A-gedrag – en dat je weet wanneer je moet begrenzen. A-gedrag is nog geen agressie maar eerder klagerig van aard; B-gedrag vraagt al meer tact en erkenning, omdat er stevige kritiek op regels en processen wordt geuit. Maar ook hier is er nog geen sprake van agressie. Maar bij C- en D-gedrag moet je echt een grens stellen, of zelfs veilig de situatie verlaten. Geen held spelen, geen discussie voeren. Veiligheid eerst."

Het begint niet bij de expert, maar bij de werkgever

Caroline benadrukt steeds: het is niet de taak van de individuele expert om agressie op te lossen. "De belangrijkste boodschap is dat ook werkgevers in actie moeten komen. Als niemand agressie meldt binnen een organisatie, betekent dat niet dat het er niet is. Dan betekent het waarschijnlijk dat mensen niet durven of kunnen melden."

Werkgevers hebben volgens haar een juridische én morele verantwoordelijkheid. "Zorg dat je een goed protocol hebt. Zorg dat medewerkers weten hoe ze kunnen melden. En vooral: doe er iets

mee. Laat als werkgever ook zelf van je horen bij ernstige incidenten, bijvoorbeeld door als organisatie aangifte te doen. Dat kan en dat mag. Laat je experts niet in de kou staan. Zij doen belangrijk werk en moeten zich gesteund voelen. Niet alleen getraind."

Aangifte? Laat dat niet op de schouders van de expert neerkomen

Een bijzonder en zeer praktisch advies dat Caroline meegeeft, is gericht op hoe om te gaan met strafbare vormen van agressie. "Het viel mij wel op, dat slechts weinigen weten hoe je aangifte moet doen. Besef je goed dat de pleger of diens advocaat toegang krijgt tot de aangifte op het moment dat de zaak van de politie naar het openbaar ministerie gaat. En je moet niet willen dat de pleger achter jouw privé-adres komt. Het is dan ook belangrijk dat de werkgever aangifte doet en niet de expert zelf, want dat brengt risico's met zich mee. Laat de aangifte dan ook altijd lopen via een personeelsnummer, desnoods een gefingeerd personeelsnummer, nooit op naam en voeg de verklaring van de expert toe.

HET VIEL MIJ WEL OP, DAT SLECHTS WEINIGEN WETEN HOE JE AANGIFTE MOET DOEN

Stel nou dat jij eenpitter bent of dat je werkgever onverhoopt géén aangifte voor jou wil doen, doe die aangifte dan altijd op het adres van je organisatie. Dat heet 'domicilie kiezen'. Zo zorg je ervoor dat het privé-adres niet in die aangifte komt. Zorg er ook voor dat de verklaring van de expert wordt gevoegd bij de aangifte.

En nog een tip: bij een succesvolle aangifte wordt vaak bewijs geleverd. Dus, mochten er mailtjes, video's, geluidsopnames, screenshots van sociale media voorhanden zijn, alles wat als bewijs toegevoegd kan worden is meegenomen."

Schakel de hulp van Slachtofferhulp Nederland in

Ook raadt ze aan om in dit soort situaties altijd contact op te nemen met Slachtofferhulp Nederland. Zij kunnen bijstaan bij de aangifte, helpen bij het kiezen van het juiste politieloket, zorgen dat de melding goed wordt gedaan en dat er terugkoppeling komt. "Aangifte doen is niet eenvoudig, zeker niet als je al geschrokken bent. Dan is goede ondersteuning cruciaal. En dat geldt voor zowel de expert als diens werkgever, want de betrokken expert kan zelf contact opnemen met Slachtofferhulp Nederland, maar dat mag ook diens werkgever doen. Aangezien Slachtofferhulp Nederland op de hoogte is van de werkdruk bij de diverse politie eenheden, is het verstandig om Slachtofferhulp Nederland op voorhand te benaderen en te vragen bij welke politie eenheid het het meest kansrijk is om aangifte te doen. Stel nu dat de werkgever op meerdere plekken is gevestigd en dus ook onder

verschillende eenheden valt, of dat de agressie op een andere locatie heeft plaatsgevonden dan waar de expert gevestigd is, ga daar dan strategisch mee om. Ik zie namelijk dat er ontzettend veel gedoe is met wachtlijsten en aangiftes die er niet doorheen komen bij eenheden vanwege de te hoge werkdruk."

Trainingen zijn pas het begin

De reacties op Carolines lezingen zijn zonder uitzondering positief. "Ik heb mooie, betrokken groepen meegemaakt. Soms aarzelen mensen om in grote zalen iets te zeggen, zeker over persoonlijke ervaringen. Maar er is altijd beweging, altijd herkenning en vaak volgen meerderen als één iemand eenmaal iets heeft gedeeld." Een van de meest indrukwekkende momenten? Een deelnemer die tijdens de sessie zijn ervaring met ernstige bedreigingen deelde. "Het werd even doodstil. Maar het maakte het onderwerp tastbaar. Het raakte."

Toch is één lezing of training niet genoeg. "Ik hoop dat experts het ABCD-model niet alleen leren, maar ook gebruiken. Bespreek het met collega's. Vraag: wie had deze maand te maken met A, B, C of D? Is er gemeld? Wat deed de werkgever? En nog belangrijker: hoe gaan we dit als team beter organiseren?"

Collectieve norm en meldcultuur

Caroline hoopt dat het NIVRE verdergaat dan alleen deze verplichte training. "Het zou fantastisch zijn als het NIVRE een collectieve norm neerzette. Laat zien: agressie hoort er niet bij. Doe het niet alleen voor de NIVRE-expert, maar ook voor het vak. Voor de veiligheid van wie na jou komt op die plek. Melden is voor helden en werkgevers moeten die helden beschermen."

Haar advies aan NIVRE Register-Experts? "Zie dit niet als iets wat je kunt afvinken. De training is geen eindpunt, maar een startschot. Blijf alert, blijf delen en wees er voor elkaar. Alleen samen kunnen we agressie op de werkvloer stoppen." ●

AANGIFTE DOEN IS NIET EENVOUDIG, ZEKER NIET ALS JE AL GESCHROKKEN BENT. DAN IS GOEDE ONDERSTEUNING CRUCIAAL