



Agressie & bewindvoerders

DOOR: LISELOTTE MAAS

Liselotte Maas is haar loopbaan gestart als schuldhulpverlener en dat werkveld blijft haar boeien. Als bewindvoerder Wsnp heeft ze een eigen bedrijf gehad in Utrecht. Ook was ze jarenlang lid van het bestuur van de beroepsvereniging. Ze heeft als projectleider bij de raad voor Rechtsbijstand gewerkt aan innovatieve online dienstverlening. De laatste jaren werkte ze als projectmanager bij CAV.

Niet alleen jongere cliënten maken het soms te bont.

Iedereen wil veilig zijn werk kunnen doen. Een bewindvoerder heeft te maken met een grote diversiteit aan cliënten. Met de meeste cliënten lukt het goed om tot afspraken te komen en om uit te leggen wat je wel en niet doet als bewindvoerder. Soms blijkt dat lastiger en dat kan leiden tot bedreiging en agressie. Bijvoorbeeld door een voorval op social media, een dreiging in de e-mail of post en door ronduit agressief gedrag op de werkplek.

We hebben een enquête uitgevoerd onder medewerkers van CAV. Maar liefst 90% van de bewindvoerders geeft aan de afgelopen twaalf maanden te maken te hebben gehad met agressie. En ook geeft ruim driekwart aan dat ze te maken hebben gehad met een bedreiging. Dat zijn forse cijfers. De medewerkers van CAV worden niet voor niets getraind om hiermee om te gaan. Rayan, Chantal & Anders (dit zijn niet hun echte namen) delen een aantal van hun ervaringen.

Een niet zo onschuldige tekening
Iedereen die werkt als (financieel)

zorgverlener, heeft weleens te maken gehad met situaties waarin je je bedreigd voelt, of op zijn minst niet heel veilig. Meestal gaat het om een boze cliënt, bijvoorbeeld omdat hij geen extra geld krijgt. En vaak uit de cliënt zijn onvrede dan in een e-mail, of aan de telefoon. En niet alleen jongere cliënten maken het soms te bont. Zo stuurde Arend, een oudere man van 70 jaar een tekening van een poppetje aan de galg met Rayans naam eronder en de tekst 'vieze NSB-er'. Hoe kwam Rayan erachter wie hiervan de afzender was? Rayan: "Ik had direct al een vermoeden, maar diegene hield



vol dat hij het niet was en zei zelfs: "Ik hoop dat je vindt wie het is." Ik belde Arend, vergeleek zijn handschrift met eerdere brieven. Arend had me al meerdere keren telefonisch bedreigd. Dit incident was voor mij aanleiding om langs te gaan bij de instelling waar hij woont. Ondanks dat de begeleiders bij de instelling ook meenden dat de 'tekening' van Arend afkomstig was, was hun houding niet erg helpend naar mij toe. Dat was wat teleurstellend. Wel denk ik dat het goed is dat ik duidelijk heb gemaakt dat dit niet oké is. Sindsdien heb ik geen rare tekeningen meer gehad."

Het mes op tafel

Een bedreiging per telefoon of post kan al behoorlijk beangstigend zijn, een agressieve cliënt op kantoor heeft echt behoorlijke impact op collega's. Anders: "Zo was er een cliënt, laat ik hem Jaap noemen, die in 2015 onder bewind is gekomen. Hij had een behoorlijke schuldenlast, onder andere € 30.000 aan boetes bij het CJIB. Tijdens het bewind zat hij tweemaal in detentie, waarvan eenmaal zes maanden wegens inbraak. Officieel staat Jaap bij zijn ouders ingeschreven. Hij ontvangt een Wajong uitkering van het UWV. Een flink deel van zijn inkomen gaat maandelijks als aflossing naar het CJIB. Vorig jaar zomer kwam hij vrij, de Wajong uitkering werd hervat en de zorgtoeslag weer uitbetaald. Jaap stond in no-time op de stoep om

zijn uitkering op te eisen. Hij bonkte daarbij op het raam: "Jullie gaan niet pauzeren terwijl ik honger lijdt!" Voor collega's natuurlijk een behoorlijk beangstigende situatie. Ik sprak met Jaap in de spreekkamer en probeerde hem te kalmeren. Later hoorde ik dat collega's in de spreekkamer naast me waren gaan zitten om het gesprek te kunnen volgen en in te grijpen als dat nodig was. Jaap was niet voor rede vatbaar en bleef witheet. Hij haalde zijn zakken leeg om te demonstreren dat hij niets had, maar daar kwam wel een mes tevoorschijn en dat legde hij op tafel. Ik was niet bang, maar dit was een regelrechte dreiging. Ik ging tussen hem en het mes in staan en zei: "Ik ga de uitkering naar je overmaken, maar dit kan niet." Daarop liep Jaap vloekend weg. De uitkering is met spoed aangevraagd en met dezelfde spoed is ook de rechtbank gevraagd het bewind op te heffen. Dit was overigens niet het eerste maar inmiddels al het derde incident. De veiligheid van onze medewerkers was in gevaar. De rechtbank heeft nog een aantal andere bewindvoerders gevraagd, maar niemand wilde deze zaak op zich nemen. Het bewind is heel snel opgeheven. Dat is een heftig voorbeeld. Hoe kijkt Anders er nu op terug? "Het is de juiste beslissing geweest. Al is het erg zonde, want met het bewind was er in ieder geval een financiële stabiele situatie voor Jaap. Eerder al had hij naar een medewerker gespuugd en een kop koffie tegen het raam gegooid. Nu was de maat vol, de veiligheid van collega's gaat voor."

Chantal werkte eerder bij een deurwaarder voordat zij aan de slag ging als bewindvoerder bij Stichting CAV. Met agressie is zij dan ook zeker bekend: "Ik ben een jaar lang bedreigd, dat ging ver, tot aan: 'Ik maak je kinderen dood!' Ook geschop tegen de deur hebben we hier meegemaakt. Omdat iemand per se zijn pinpas wilde hebben. We werken met een moeilijke doelgroep: verslaafden, daklozen, mensen met een verstandelijke beperking. Je moet echt stevig in je schoenen staan. We zijn elkaars back-up en bespreken het achteraf als er een naar voorval is geweest. Het is goed dat collega's worden getraind in het omgaan met agressie, dan ben je in ieder geval beter voorbereid als het gebeurt."

De rechtbank heeft nog een aantal andere bewindvoerders gevraagd, maar niemand wilde deze zaak op zich nemen. Het bewind is heel snel opgeheven.

“Mijn vriend is eens benaderd door een cliënt, dat was erg onprettig en voor mij het moment te stoppen met social media.”

Geen aangifte

Rayan heeft geen aangifte gedaan bij de politie: “Ik heb niet het idee dat dat zinvol is. Wel stuur ik dit soort dreigbrieven naar de rechtbank, zodat zij het in het dossier hebben zitten. Dat kan helpen als de maat vol is en ik het bewind wil stoppen.”

Hoe ga je dan naar huis, na een dag waarin je bent bedreigd? Chantal: “Meestal doet het me niet zo veel. Het komt vaak vanuit iemands beperking. In de loop van de jaren leer je dat wel te relativiseren. Een dreigende opmerking als ‘Je moet mij niet op straat tegenkomen!’ hoor ik bijna iedere week en dat verpest echt niet mijn dag. Ik ben natuurlijk niet de enige die het overkomt. Andere vrouwelijke collega’s krijgen ook met enige regelmaat een grove opmerking naar hun hoofd: ‘Kankerhoer!’ riep een cliënt laatst tegen een collega. Daar heb ik hem op aangesproken en ik wil dan dat hij haar zijn excuses aanbiedt. In dit geval heeft hij dat een week later ook gedaan.”

Social media

Ook behoorlijk beangstigend: lastig gevallen worden op social media. Als bewindvoerder ben je meestal wel alert met je social accounts, want je weet dat cliënten ook meekijken. Rayan beperkt het gebruik van social media zo veel mogelijk. Anders had vorig jaar een nare ervaring toen hij werd

lastig gevallen via Twitter: “Ik had een normaal intakegesprek. Toen we bij de zitting waren in de rechtbank voor het uitspreken van het bewind, wilde hij ineens niet meer onder bewind. Volgens deze cliënt hadden zijn begeleiders en ik hem onder druk gezet. De rechtbank wees het verzoek in eerste instantie af, maar uiteindelijk heeft de instelling waar hij verblijft opnieuw om bewind verzocht en is alsnog het bewind uitgesproken.”

Een paar dagen daarna hoorde ik van een collega dat er op één dag 120 berichten waren geplaatst op Twitter waarin ik en Stichting CAV van vanalles werden beschuldigd. De regionale krant werd ‘getagd’, politici, een nieuwszender, een BN-er, alles en iedereen werd erbij gehaald. Tot de Jumbo en De Efteling aan toe. ‘CAV fraudeert’ was de strekking.” De cliënt heeft de rechtbank om opheffing verzocht, maar Anders zag door het gedrag juist hoe nodig het bewind was. Het verzoek om het bewind op te heffen werd afgewezen, maar het is geen ‘eind goed, al goed’ verhaal. Anders: “Deze cliënt zwerft op dit moment op straat, slaapt bij de nachtopvang en haalt elke week zijn geld. De schulden zijn in ieder geval voor een deel betaald, voor de rest is er weinig rechtstreeks contact.”

Chantal gebruikt vanwege haar werk helemaal geen social media meer: “Mijn vriend is eens benaderd door een cliënt, dat was erg onprettig en voor mij het moment te stoppen met social media.”

Omgaan met agressie

Bewindvoering en agressie. Het is waarschijnlijk niet te voorkomen. Mohammed is teamcoördinator in Amsterdam: “Stichting CAV heeft een agressie protocol. Als iemand zich agressief gedraagt, kom ik als teamcoördinator erbij. Soms wisselen we van contactpersoon, maar vaak hou je dan toch hetzelfde probleem. Als het te vaak gebeurt, vragen we ontslag aan.” Ook Chantal ziet niet direct hoe dit gedrag van cliënten gestopt kan worden: “Het is natuurlijk niet normaal, maar het is helaas wel inherent aan het werk en de doelgroep waar we voor werken.”

Agressie onder bewindvoerders

Uit een onderzoek onder bewindvoerders, komt naar voren dat bijna elke bewindvoerder de afgelopen twaalf maanden te maken heeft gehad met een vorm van agressie. Onder agressie verstaan we bedreiging of aantasting met geweld. Denk aan: ‘ik kom naar je toe’ of: ‘ik vermoord je’. Schelden is ook agressie.

In totaal hebben 40 bewindvoerders, werkzaam op verschillende vestigingen in het land, gereageerd op de vragenlijst. We vroegen naar hun ervaringen over de afgelopen twaalf maanden.

	Verbale agressie	Agressie per mail
0 keer	8 %	23 %
1-3 keer	37 %	34 %
4-10 keer	25 %	28 %
Meer dan 10 keer	30 %	15 %
Bedreiging		
Nee	18 %	
Ja, fysiek	5 %	
Ja, telefonisch / per mail	77 %	