



Agressie in de dierenartspraktijk

Lange tenen en korte lontjes

Agressieve dieren zijn bekend terrein voor de dierenarts. Maar ook agressieve medemenssen doen zo nu en dan hun intrede in de praktijk. Afgelopen december nog, kwam een gezelschapsdierenarts uit Duiven in het nieuws die ernstig was toegetakeld door een boze klant. Dierenarts Yvonne Simon uit Haaksbergen kan er ook over meepraten.

TEKST FEMKE NOORDINK | FOTO NATIONALE BEELDBANK

Het was dinsdagmiddag om 5 voor 4. Yvonne rondde haar consult af met een klant. “U kunt nog niet naar binnen”, hoorde ik mijn assistent ineens zeggen.” Maar de man, een gezette kerel van twee meter lang, kwam al binnengestormd. Briesend haalde hij uit met een lang, zwaar voorwerp: “Dit varken heeft mijn kat vermoord!”

Ervaringen

Uit een publicatie van een aantal jaar geleden, getiteld ‘Lastige klanten bij de dierenarts’ (Movir, 2009) blijkt dat bijna driekwart van de dierenartsen regelmatig te maken heeft met ‘lastige’ klanten. Bijna de helft van de ondervraagden heeft zelfs dagelijks of wekelijks te maken met klanten die zij lastig in de omgang vinden. Dit zijn overigens niet alleen agressieve klanten, maar ook klanten (die dreigen) met een tuchtzaak en klanten die hun rekening niet betalen. Bijna alle dierenartsen die deelnamen aan het onderzoek hebben in meer of mindere mate te maken met agressieve en boze klanten. Het moeten afstaan van een dier, de rekening niet kunnen betalen of een emotionele situatie zoals een euthanasie lijken agressie te kunnen aanwakkeren. Al dan niet met psychische

problemen die op de achtergrond meespelen, zoals bij Yvonne’s aanvaller het geval bleek te zijn. Grootstedelijke praktijken kampen wel met verslaafden die het op de kast met opiaten hebben voorzien. Ook zijn dierenartsen die er ’s nachts alleen op uit moeten kwetsbaarder voor geweld. De meeste dierenartsen uit de Movir-inventarisatie geven tevens aan dat boosheid en agressie vaker voorkomen dan vroeger, maar gelukkig nog steeds meer uitzondering dan regel zijn.

Hete kolen

Een van die uitzonderingen trof Yvonne Simon, en helaas in extreme vorm. Het begon op donderdagmiddag. Yvonne Simon nam de euthanasie van een kat over van een parttime collega met een tjokvolle agenda. “We liepen vijf minuten uit, hadden ervoor nog een puppyconsult.” De sfeer op het consult was luchtig. Gelach klonk door de muren. De praktijk was wat onrustig. Zonder de vaste, vertrouwde dierenarts van het echtpaar, de eigenaren van de kat. Geen optimale omstandigheden voor euthanasie dus. “Mijn assistent waarschuwde me al: ze zitten op hete kolen.” Toen het echtpaar aan de beurt was, lichtte Yvonne rustig toe wat er zou gebeuren. “Meneer kreeg door de stress niets mee van de uitleg. Hij was helemaal in zichzelf gekeerd.” De kat was er slecht aan toe, mat 33 graden. Toen Yvonne de

bewuste prik gaf, gaf hij een laatste, akelige mauw. “Oosterse kortharen kunnen enorm krijzen”, aldus Yvonne. Daarna viel hij rustig in slaap in de armen van de vrouw. Er werd nog even nagepraat en de klanten verlieten de praktijk. Toch nog een euthanasie volgens het boekje. Via Yvonne’s collega hoorde ze een dag later dat het stel in de maag zat met kreet die de kat had geslaakt. Met de vrouw werd een afspraak ingepland om nog eens na te praten. Maar die bewuste dinsdag kwam niet de vrouw, maar de man naar de praktijk. En niet in goeden doen, zo bleek toen hij met geweld de spreekkamer binnenraasde. Met het voorwerp zwaaide hij hard tegen Yvonne’s borstbeen aan. “De eerste seconde dacht ik aan een wandelstok, maar toen het aankwam, voelde ik dat het om een koevoet ging”, vertelt Yvonne. Ze reageerde resoluut en pakte het gevaarte vast.

.....

***‘Je kunt camera’s
neerhangen, maar
gekken voorkom je niet’***

.....

De aanwezige klant probeerde de man ondertussen tegen te houden en kreeg na een aantal klappen zijn andere vuist te pakken. Ook de assistent kwam erbij om hem te stoppen. 112 was al door haar gebeld. Het lukte ze om gezamenlijk de man de praktijk uit te werken. De deur werd snel op slot gedraaid. Daarna was het nog een tijdlang wachten op de politie, die van ver moest komen. “Al die tijd bleef hij tekeer gaan.” Met de koevoet ramde hij het glaswerk in. Toen de politie arriveerde sloeg de aanvaller op de vlucht, maar al snel werd hij ingerekend. De klant en assistent kwamen er met kneuzingen in het gezicht van af. Yvonne hield er naast verwondingen in het gezicht een gescheurd borstbeen aan over.

Hachelijke trend

“Ik heb pech gehad en ben een gek tegengekomen”, zegt Yvonne nu over de bijzonder hachelijke gebeurtenis die haar overkwam. In het leven van de dader speelden alcoholisme, werkloosheid, trauma’s en psychische en lichamelijke aandoeningen een rol, waarvan hij zich slachtoffer voelde. “Dit was een uitzonderlijke situatie”, aldus Yvonne. Toch meent ze dat er tegenwoordig wel degelijk meer agressie is dan

voorheen. “De lontjes zijn korter en verbaal is de drempel lager geworden. Eigenlijk hetzelfde waar andere hulpverleners ook over klagen; mensen staan je niet toe om je werk te doen.” Orly von Brucken Fock, mede-eigenaar van dierenartspraktijk Almeloord in Almelo herkent de ontwikkeling: “Het publiek is de laatste tien jaar grimmiger geworden. Dat ligt mede aan onze omgeving: zo is er een hoog werkloosheidspercentage in Almelo. Er zijn mensen die wel huisdieren hebben, maar die niet kunnen betalen. Sommige kleerkasten met tattooeages denken door intimidatie hun gelijk te kunnen halen en het beest zo wel mee te krijgen. Maar ook de onredelijkheid lijkt te verergeren en het gebrek aan luisterend vermogen minder te worden, terwijl in de praktijken veel moeite wordt gedaan om alles rustig uit te leggen. Het blijven uitzonderingen, maar het is jammer dat die tendens er is.”

“Gezien de algemene maatschappelijke ontwikkelingen ligt het voor de hand om aan te nemen dat er vaker sprake is van agressie in de praktijk”, zegt ook Iaira Boissevain, advocaat dier en recht. “Maar of er sprake is van een tendens kan ik niet onderbouwd bevestigen. Ik hoor het zelf wel vaker dan vroeger. Dat wil nog niet zeggen dat het ook vaker gebeurt. Het kan zijn dat het nu sneller en eerder bespreekbaar is of door dierenartsen sneller serieus wordt genomen.”

Vormen van agressie

Iaira maakt onderscheid tussen ‘emotionele frustratie-agressie’ en ‘doelgerichte agressie’. “De eerste variant zijn de mensen die op het moment zelf in hun emoties uit elkaar ploffen. Dat kan heel vervelend zijn, maar gaat over. Het is bij mensen uit deze groep zaak zelf rustig te blijven en het gesprek pas weer aan te gaan als de ander gekalmeerd is. De persoon met frustratie-agressie wil vooral gehoord en begrepen worden. Hoe minder je dat doet, hoe bozer iemand wordt.” De tweede categorie, de doelgerichte agressie, is zorgwekkender. Hierbij gaat het om mensen die weten dat ze hun zin krijgen met dreigen en geweld. “Die agressie blijft meestal koel, met dreigingen als ‘ik weet waar je woont’ en ‘houd je kinderen maar goed in de gaten’. Dat is meestal gevaarlijker, omdat deze mensen dit blijkbaar vaker doen en daarmee bereiken wat ze willen. Ze zullen dus verder gaan om hun doel te bereiken.”

Omgaan met geweld

Bij agressie geldt altijd: zorg voor fysieke afstand, ga zelf niet mee in die emotie en stel duidelijke grenzen, zo adviseert Iaira. “Dus niet: ‘En nou opsdemieteren met je stinkhond, smerige

holbewoner'. Maar: 'U gaat nu zitten en dan praat ik met u, anders bel ik de politie.' Soms helpt het om de aandacht af te leiden door een voorstel te doen: 'Zullen we even naar een andere ruimte gaan?' of 'Hoe drinkt u uw koffie?' Of stel een vraag op cognitief niveau: 'Kunt u mij misschien vertellen sinds wanneer uw dier verzekerd is, dan zoek ik dat even op'. Omgaan met agressie blijft niettemin erg moeilijk: "Als iemand tegen je muren aanschopt, je bedreigt of zelfs een wapen bij zich heeft, staat je hoofd niet naar rustig communiceren. Maar het is een poging waard, al was het maar om de situatie niet niet te verergeren." En zorg er bij serieuze situaties altijd voor dat iemand hulp inschakelt.

Vorgevoel

Yvonne deelt Iaira's visie: "Soms moet je praten als een brugman om een kort lontje niet in de fik te steken", zegt ze. "Maar blijf netjes en rustig. Met kalmte red je heel veel." Als ze een slecht vorgevoel heeft, neemt ze haar hond wel eens mee naar de praktijk. Toch weigert ze met angst door het leven te gaan. "Ik ga niet achter glazen raampjes mensen ontvangen. Je kunt camera's neerhangen, maar gekken voorkom je toch niet." Wel regelde ze met winkeliers in de buurt dat assistenten meteen kunnen bellen als er iets niet pluis is, zodat iemand poolshoogte kan nemen. Orly von Brucken Fock kreeg in de praktijk meerdere malen te maken met agressie en bedreigingen. "Ik hou het altijd maar op communicatieproblemen", zegt ze. "Je zegt iets, maar mensen pikken in hun emoties alleen die fragmenten op die ze willen horen. En als mensen opgefokt voor je staan, horen ze je niet meer. We blijven er dan wel bij, laten mensen niet alleen achter in de wachtkamer. Ook voor het behoud van eigendommen." Een klant sloeg bij haar eens een deuk in de balie en gooide een beeldscherm omver. Een ander veroorzaakte een gat in de spreekkamerdeur. Afgelopen jaren moest ze twee keer de politie inschakelen. Een paar klanten kregen een terreinverbod opgelegd.

Orly: "We hebben een stukje veiligheid ingebouwd door middel van camera's bij de entree en in de wachtruimte. Ook om ons personeel een veiliger gevoel te geven. 'Geef de kassa als je blijft mee als je bedreigd wordt', is de boodschap die we de assistenten meegeven." Andere voorbeelden van preventieve maatregelen zijn een alarmknop, videobeelden van de omgeving bij het binnenkomen en verlaten van de praktijk, aanbellen voor binnenkomst met videoobservatie en een koppeling van videobeelden met de eigen alarmopvolgingsdienst. Een camera rond de praktijk is toegestaan, mits

er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Zo moet er een geldige reden zijn, omdat cameragebruik onder de privacywetgeving valt. Werknemers en bezoekers dienen op de hoogte te zijn van het cameratoezicht. En beelden, ook van indringers, mogen niet zomaar worden gedeeld met derden, bijvoorbeeld online. Als dit gebeurt dan heeft de Autoriteit Persoonsgegevens de bevoegdheid hier een boete voor op te leggen.

Juridische nabrander

Iaira: "Agressie is vanuit juridisch perspectief relatief makkelijk. Geweld en dreiging met geweld zijn strafbaar. Het probleem zit vooral in het bewijzen, en in het feit dat de politie pas wat doet als je al zo ongeveer doodgeslagen bent." Yvonne Simon ervaart het proces met politie en justitie nadien dan ook als de grootste klap. Ze had bijvoorbeeld moeten horen wanneer haar aanvaller weer vrij zou komen, maar kreeg daarover de verkeerde informatie. Thuis ontving ze de papieren met de tenlastelegging. De man werd aangeklaagd voor zware mishandeling met voorbedachten rade. Yvonne belde met de officier van justitie: "Ik vroeg hem waarom er geen poging tot doodslag stond. Mijn aanvaller zei immers dat hij me dood wilde maken."

De latere rechtszaak duurde hoogstens twintig minuten. "Omdat ik niet in het ziekenhuis heb gelegen, werd het ook geen 'zware mishandeling'. Uiteindelijk werd het mishandeling met voorbedachten rade." Dat laatste werd wel bewezen geacht; de man had de koevoet doelbewust gepakt, uit een garage die niet bij zijn huis was. Hij werd veroordeeld voor drie maanden gevangenis, waarvan twee maanden voorwaardelijk. Met het voorarrest was hij al klaar. Daarnaast kreeg Yvonne een schadevergoeding toegekend. "De rechter heeft besloten dat ik daar zelf achteraan moet gaan. Ik schuif dat op de lange baan, omdat ik die negativiteit niet meer in wil. De nasleep was alles bij elkaar nog heftiger dan het incident zelf." ●

WERKEN AAN WEERBAARHEID

De KNMvD onderzoekt welke mogelijkheden er zijn om leden te adviseren en ondersteunen in het vergroten van de weerbaarheid van de beroepsgroep, bijvoorbeeld met een cursus.

Kijk voor tips over het omgaan met agressieve klanten op de website van het TvD.