

# WAAKZAAMHEID ALS TWEEDE NATUUR

DOOR / KES PIJNAPPELS

Het gevoel van veiligheid staat onder druk. Daar is iets aan te doen, zeggen veiligheidsadviseurs.

**N**a de aanslag op Derk Wiersum vroeg het *Advocatenblad* de balie naar het gevoel van veiligheid. De resultaten liegen er niet om. Ruim de helft van de advocaten (59 procent) geeft aan zich weleens onveilig te voelen. Oud-politieman Ed Nouwen van het Kenniscentrum voor Agressie (KCVA) in Muiderberg kijkt er niet van op. Toenemende agressie is een breed maatschappelijk fenomeen. Met zijn onderneming helpt hij organisaties daarmee om te gaan, met name door preventie. 'Met een aantal concrete stappen is veel winst te behalen op het gebied van veiligheidsgevoel, werkbeleving en ziekteverzuim. Mensen kiezen vaak vanuit een bepaalde overtuiging voor hun beroep. Als ze vervolgens met agressie te maken krijgen, kan dat vergaande gevolgen hebben. Mensen die zich niet veilig voelen, raken hun werkplezier kwijt en kunnen ziek thuis komen te zitten.'

## ONBEWUST BEKWAAM

Het KCVA bepleit een andere denkwijze bij advocatenkantoren waar veiligheid onder druk kan komen te staan. 'De moord op Derk Wiersum heeft een enorme schok veroorzaakt, omdat niemand dit zag aankomen. Je zou kunnen zeggen dat de advocatuur zich onbewust was van de risico's en er onbekwaam mee omging. Met de juiste aanpak moet dat

veranderen in bewust en bekwaam. Uiteindelijk moet veiligheid integraal onderdeel worden van de levensstijl. Dan kom je waar je wilt zijn: onbewust bekwaam.'

Volgens het KCVA vergt dat training. *Predictive profiling*, noemt KCVA-docent Gérard Elshoff het, ontleend aan de werkwijze van Israëlische veiligheidsdiensten. 'Ken je omgeving, leer op een andere manier om je heen te kijken. Als iedereen opmerkzaam is, vang je signalen eerder op.'

Advocatenkantoren moeten aan de hand van een analyse in kaart brengen met welke risico's ze te maken kunnen krijgen en waar ze kwetsbaar zijn, luidt zijn advies. Een veiligheidsanalyse waarbij zogeheten OBE-maatregelen aan bod komen. De afkorting staat voor organisatorisch, bouwkundig en elektronisch.

De bouwkundige en elektronische maatregelen betreffen de fysieke kantoorinrichting, cameratoezicht en toegangscontrole. Organisatorische maatregelen gaan over het gedrag van medewerkers. Dat moet aan de hand van protocollen weten hoe te handelen in welke situatie. 'Er ontstaat dreiging als zaken afwijken van de norm. Daar moet je afspraken over maken, zodat mensen weten wat ze moeten doen.'

Concreet kan het gaan om vreemde telefoontjes, waarbij iemand informatie probeert te krijgen over een bepaalde advocaat. Of mensen



die rondhangen, auto's die meerdere maken voorbijrijden. 'Als dat soort signalen worden opgemerkt, dient er conform het protocol vervolg aan te worden gegeven. Opvallende telefoontjes moet je intern bespreken, bij vreemde auto's bel je de politie. Het is maar een voorbeeld. Zo'n protocol is maatwerk en kan voor elk kantoor verschillend zijn.'

## SPREEKKAMER

Eenvoudige maatregelen kunnen de veiligheid enorm ten goede komen, zegt Nouwen. 'Loop je voor je cliënt uit naar de spreekkamer of volg je hem? Waar ga je zitten, achterin of bij de deur?'

Wees ook duidelijk naar je cliëntèle wat je wel en niet accepteert. 'Maak huisregels en hang die duidelijk zichtbaar op in de wachtkamer, zodat mensen weten dat er grenzen zijn aan hun gedrag. Dat ze een andere advocaat moeten gaan zoeken als ze gaan schelden of zich intimiderend gedragen.'