

Vanwege de energietransitie zijn er meer werkzaamheden aan energienetten. Straten moeten bijvoorbeeld vaker open, dat zorgt voor meer irritatie bij mensen. Soms leidt deze irritatie tot agressie en zelfs fysiek geweld.

Wat is er gebeurd?

1: Graafwerk voor oprit bewoner

Een civiele ploeg graaft de stoep open voor de oprit van een bewoner. Afsproken is dat het werk ongeveer twee uur duurt. Daarna komt de oprit weer beschikbaar. Door omstandigheden duurt het werk langer. Als de bewoner na twee uur met zijn auto de oprit wil verlaten, blijkt dit niet te kunnen. Hij raakt zeer geïrriteerd. Hij loopt boos naar buiten en schopt de afzettingen omver.

2: Afzetting valt tegen auto

Monteurs plaatsen een afzetting. Hierbij valt één van de hekken tegen een auto. De eigenaresse van de auto ziet het gebeuren en gaat verhaal halen. Ze scheldt de werkploeg uit en bedreigt hen. De werkploeg schrikt hevig. Eén van de monteurs onderbreekt haar en verwijst haar door naar hun klantenservice. De eigenaresse zet daar haar tirade voort. Ook plaatst ze een boos bericht op social media.

Hoe kon dit gebeuren?

Een gebrek aan heldere communicatie is een belangrijke oorzaak van irritatie en agressie. Bij het eerste incident werd niet aan de bewoner verteld dat het werk langer zou duren. Hij was onaangenaam verast toen hij niet weg kon.

Bij het tweede incident was de eigenaresse agressief en niet voor rede vatbaar. In dit geval moet je geen gesprek aangaan. Geef aan dat je er op dit moment samen niet uitkomt, stop met werken en bel jouw leidinggevende voor overleg.



Foto: voorbeeld van een agressieve bewoner

Aandachtspunten en maatregelen

Voordat er werkzaamheden worden gestart is het belangrijk om met alle betrokkenen te overleggen over de werkzaamheden. Tijdens de uitvoering van het werk kan er iets anders lopen dan gepland. Als dit resulteert in uitloop, is het belangrijk om omwonenden hier goed over te informeren.

Stapt er tijdens werkzaamheden een geïrriteerde omwonende op je af? Denk dan aan het volgende:

- Blijf kalm en ga niet de confrontatie aan.
- Laat anderen uitspreken en toon begrip.
- Luister goed en vat de situatie samen.
- Neem afstand en houdt overzicht.
- Kijk samen of er een oplossing mogelijk is die de omwonende tegemoet komt.

Leiden deze punten niet tot een oplossing of is er sprake van agressie? Geef dan aan dat je er samen niet uitkomt. Stop jouw werk en laat de werkplek veilig achter. Meld het voorval bij jouw leidinggevende. Doe samen aangifte als het gedrag van een omwonende onacceptabel was.

Het komt steeds vaker voor dat omwonenden filmen terwijl ze verhaal halen. Deze filmbeelden worden soms op social media geplaatst. Word jij ongevraagd gefilmd? Blijf dan kalm en vraag beleefd, maar duidelijk om te stoppen met filmen. Je hebt recht op privacy tijdens jouw werk.

Reflectie- en discussievragen

- Heb je wel eens een incident met agressie meegemaakt? Zo ja; wat is er gebeurd?
- Hoe kijk jij naar de beschreven incidenten? Wat zou jij doen als je aangesproken werd?
- Ben jij bekend met het beleid van jouw werkgever over de omgang met agressie?

Vragen over deze flyer of incidenten die plaatsvinden bij het werken aan energienetten? Mail: werkgroep@incidenten.net

Deze flyer is gepubliceerd op de websites lerenvanincidenten.net en netwerkbedrijven.dearbocatalogus.nl

Op laatstgenoemde site vindt u afspraken die zijn gemaakt om veiligheidsrisico's bij het werken in de energiesector te minimaliseren.