

‘Als we het woordje nee zeggen, begint het al’

28.9.2026 - | Gemeente Rotterdam

Je verwacht het niet. Als ambtenaar denk je mensen te helpen, maar de werkelijkheid is dat je steeds vaker wordt uitgescholden voor klootzak, tyfuslijer, k....lijer of erger. Je wordt geïntimideerd, bespuugd of zelfs geslagen. Het overkomt ambtenaren vrijwel iedere dag. De burgemeester staat daar in onderstaande video nu tegen op. Daar zijn ze op het Milieupark Charlois blij mee, want helaas krijgen zij ook met agressie te maken.

Dagelijks komen er op het Milieupark aan de Aploniastraat tussen de 300 en 500 Rotterdammers hun afval afleveren. De een komt met wat puin, de ander met een berg hout en weer een ander met een afgedankt matras dat half uit de achterklep hangt. Het terrein kent zo'n dertig verschillende afvalstromen en dus containers: van hard plastic en tuinafval tot elektrische apparaten en chemisch afval. Dat vraagt om duidelijke regels en handhaving.

Bijna iedere dag wel een woordenwisseling

‘Als we het woordje nee zeggen, begint het al’, zegt Serçan Erkoc, terwijl achter hem platen in een container worden gemikt. Het is nee als afval niet goed wordt gestort. Nee, wanneer iemand niet uit Rotterdam komt. En nee wanneer het afval afkomstig is van bedrijfswerkzaamheden en niet van een particulier huishouden. Dat laatste zien medewerkers steeds vaker: bedrijven en zzp'ers die onterecht afval komen storten, terwijl ze daarvoor naar een commerciële afvalverwerker moeten. Maar dat kost geld.

Dat ene woord kan genoeg zijn

‘Ik heb recht om te storten’, horen medewerkers dan. Of: ‘Ik betaal jullie salaris.’ Scheldwoorden volgen vaak snel. ‘Dan gaat het van ja, nee, ja, nee’, zegt teamleider Klaas Lubbers. ‘Soms staan ze bijna neus tegen neus’, weet zijn collega Bob Lankhuizen.

Klaas werkt al jaren op de [milieuparken](#). Hij heeft het gevoel dat sinds de coronaperiode de omgang met medewerkers harder is geworden. ‘Een burger wil het woordje nee niet meer horen. En zeker niet van de overheid.’ Het valt hem en zijn collega's op. De agressie blijft meestal verbaal. Maar niet altijd.

In onderstaande video spreekt burgemeester Carola Schouten zich uit tegen agressie tegen medewerkers van de gemeente. De tekst gaat verder onder de video.

Hersenschudding opgelopen

Klaas (op de foto hieronder, met hesje) werd onlangs tijdens zo'n conflict op een ander milieupark van achteren aangevallen. Hij kreeg klappen tegen zijn hoofd en liep, zo bleek later, een lichte hersenschudding op. Bob kreeg op het terrein een kopstoot nadat een bezoeker weigerde te vertrekken. In beide gevallen moest de politie eraan te pas komen.

Voor de medewerkers is agressie inmiddels bijna onderdeel van het werk geworden. ‘We raken er gewoon aan gewend’, zegt Serçan. Hij is er om inwoners te helpen hun afval af te leveren. ‘Het is gewoonte geworden.’ Dat klinkt gelaten, maar wennen betekent volgens Serçan niet dat het niets

doet.

Je moet je zorgen thuislaten

Hans Bultena merkt dat een incident zijn hele werkdag kan kleuren. 'Als je in de ochtend al je eerste problemen hebt, dan tekent dat de rest van de dag. Het wordt dan moeilijker om de volgende bezoeker vrolijk tegemoet te treden. Wat thuis speelt, kan bovendien invloed hebben. Je moet je zorgen thuislaten, maar dat werkt in de praktijk niet zo.'

Collega's houden elkaar in de gaten

De medewerkers van het milieupark hebben trainingen gehad in gastheerschap en omgaan met agressie. Ze weten dat rustig blijven meestal het beste werkt. Ook weten ze dat collega's er niet massaal bovenop moeten springen. 'Dan wordt het vier of vijf man tegen één', zegt Klaas. 'Dat gooit alleen maar olie op het vuur.' Dus houden collega's elkaar in de gaten. Aan lichaamstaal zien ze vaak al dat een gesprek dreigt te escaleren. Dan komt een teamleider erbij, terwijl de rest afstand houdt. Toch blijft de grens dun. 'Wij zijn ook maar mensen', zegt Bob. 'Op een gegeven moment gaat je adrenaline omhoog.'

Met respect behandelen

Burgemeester Carola Schouten benadrukt in bovenstaande video ([ook te bekijken op YouTube. Link opent een externe pagina in een nieuw browsertabblad.](#)) dat we elkaar met respect moeten behandelen. 'Niemand zou tijdens zijn of haar werk te maken moeten krijgen met schelden, intimidatie of bedreigingen.'

Dat vinden ze bij Milieupark Charlois ook. Betere informatie vooraf en mogelijk een aanmeldsysteem voor busjes kunnen helpen. Maar uiteindelijk blijft volgens hen één ding het belangrijkste: dat het woordje nee weer gewoon een antwoord mag zijn.

<https://www.rotterdam.nl/als-we-het-woordje-nee-zeggen-begint-het-al>