Slachtoffers van geweld binnen de publieke taak

Wouter Roeleveld
Inge Bakker

Met medewerking van:
Lisanne Drost
Erik-Jan Nap

September 2010

Inhoud

1	**Inleiding**	**5**
1.1	Achtergrond	5
1.2	Doelstelling en onderzoeksvragen	8
1.3	Onderzoeksopzet	9
1.4	Reflectie op de gebruikte methoden	10
1.5	Leeswijzer	11
2	**Ervaringen met geweld binnen de publieke taak**	**15**
2.1	Zorgverlenende sector	15
2.2	Dienstverlenende sector	18
2.3	Handhavende sector	22
2.4	Deelconclusie: Ernst en frequentie van het geweld	24
3	**Geweld, persoonlijke normen en organisatienormen**	**25**
3.1	Zorgverlenende sector	25
3.2	Dienstverlenende sector	27
3.3	Handhavende sector	30
3.4	Deelconclusie: Persoonlijke norm en taak	31
4	**Persoonlijke strategieën in het omgaan met verbaal en fysiek geweld**	**33**
4.1	Grenzen stellen	33
4.2	De-escalerende houding	33
4.3	Vooraf inschatten van risicovolle situaties door eerdere ervaringen	34
4.4	Inschatten van de invloed van de eigen gemoedstoestand op het functioneren	34
4.5	Waarborgen eigen veiligheid	35
4.6	Werken in koppels en wisselende rollen	35
4.7	Creëren van een goede verstandhouding	36
4.8	Betrekken van de ouders	37
4.9	Deelconclusie: Een diversiteit aan strategieën	37
5	**Strategieën van de organisatie in de omgang met verbaal en fysiek geweld**	**39**
5.1	Protocol	39
5.2	Geweldsregistratiesysteem	41
5.3	Trainingen	43
5.4	Fysieke inrichting	44

5.5 Mogelijkheid tot het inschakelen van beveiliging 45
5.6 Voorbespreken van potentiële veiligheidrisico's 46
5.7 Deelconclusie: Verschillende organisaties, verschillende strategieën 46

6 Omgaan met slachtofferschap en factoren van invloed op slachtofferschap 47
6.1 Gevolgen van slachtofferschap 47
6.2 Omgang met slachtofferschap en nazorgaanbod binnen de organisatie 48
6.3 Factoren die de kans op slachtofferschap vergroten 53
6.4 Deelconclusie: Nazorg en factoren die de kans op slachtofferschap vergroten 55

7 Conclusie 57
7.1 Soort geweld, impact en relatie met taak en functie 57
7.2 Strategieën in de omgang met geweld 58
7.3 Factoren die de kans op slachtofferschap vergroten; 'veeloverkomers' 59
7.4 Aanbevelingen 60
7.5 Ten slotte 61

Literatuur 63

Bijlagen
1 Vragenlijst slachtoffers publieke taak 65

Verwey-
Jonker
Instituut

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in opdracht van het programma Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een verkennend onderzoek gedaan naar slachtoffers van geweld onder werknemers met een publieke taak. Het doel is inzicht verkrijgen in kenmerken van individuele werknemers en organisaties, de persoonlijke normen en organisatienormen en de wijze waarop de werknemers en organisaties omgaan met verbaal en fysiek geweld. Welke persoonlijke normen hebben de werknemers met betrekking tot geweld? Hoe verhouden deze zich tot de normen die de organisatie uitdraagt? Wat doen de werknemers en de organisaties om geweld te voorkomen of tot een minimum te beperken? Wat maakt dat de ene werknemer vaker slachtoffer wordt van geweld dan de andere? De inzichten moeten aanknopingspunten bieden om verbaal en fysiek geweld tegen werknemers met een publieke functie verder terug te dringen.

Dit onderzoek sluit aan bij een onderzoek dat in opdracht van het ministerie van Justitie en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is uitgevoerd naar kenmerken van plegers van geweld tegen burgers en tegen werknemers met een publieke taak (Bakker, Drost & Roeleveld, 2010). In dit onderzoek is een typologie van geweldplegers ontwikkeld.

Geweld tegen een werknemer met een publieke taak wordt doorgaans gepleegd door cliënten (Islam et al., 2003). In de verplegende sector wordt geweld niet alleen door patiënten maar ook door familie van de patiënten gepleegd. In het onderwijs zijn het leerlingen, maar ook ouders van leerlingen die geweld plegen. Geweld komt ook voor tussen werknemers onderling, maar bij overheidsmedewerkers zijn de cliënten vaker de daders dan medewerkers of supervisors (Hoobler & Swanberg, 2006).

Mannelijke werknemers blijken vaker dan vrouwelijke werknemers het slachtoffer te zijn van geweld (zie Middelhoven & Driessen, 2001; Islam et al., 2003). Mannen werkzaam in de gezondheidszorg, bij de politie, in de beveiliging en het onderwijs blijken vaker slachtoffer te zijn dan hun vrouwelijke collega's. Het verband tussen de leeftijd van de medewerker en slachtofferschap is gering (Middelhoven & Driessen, 2001). Volgens Abraham, Van Hoek, Hulshof en Pach (2007) hebben jongere politieagenten, oudere treinconducteurs en medewerkers van de sociale dienst echter vaker te maken met fysiek geweld.

Naast persoonskenmerken kunnen ook kenmerken uit de context of omgeving de kans vergroten om slachtoffer te worden van geweld. Van Vugt en Bogaerts (2007) onderscheiden op basis van verschillende wetenschappelijke studies de volgende kenmerken:

- 's avonds of 's nachts werken;
- het brengen van slecht nieuws (uitschrijven van bekeuringen, weigeren van een uitkering, et cetera);
- het werken in vrij toegankelijke ruimtes (in vergelijking tot niet vrij toegankelijke ruimtes);
- alleen werken;
- het tolereren van verbaal geweld (dit zet anderen aan tot meer verbaal geweld);
- hoge werkdruk;
- een onduidelijke rolverdeling.

Raven en Driessen (2004) stellen echter dat bovengenoemde factoren nauwelijks van invloed zijn op geweld tegen werknemers met een publieke taak. Het soort publiek (onder andere wat betreft de psychische gesteldheid van de cliënten) waar de organisatie mee te maken heeft en de belangen die op het spel staan voor de cliënten, blijken van meer invloed te zijn op het vóórkomen van geweld.

Ieder individu heeft eigen grenzen in wat hij of zij nog accepteert aan (verbaal) geweld, dus ook werknemers binnen een organisatie. Een werknemer hanteert een persoonlijke norm in de omgang met verbaal en fysiek geweld. Jacobs, Jans en Roman (2009) geven aan dat deze norm naar verloop van tijd wordt beïnvloed door de lengte van de periode dat een medewerker een bepaalde functie al bekleedt. Werknemers ontwikkelen bijvoorbeeld 'een dikke huid' of leren zich voor geweld af te sluiten. Gewenning kan leiden tot een verhoogde tolerantie (Jacobs et al., 2009).

De persoonlijke norm van een werknemer wordt sterk beïnvloed door de bedrijfscultuur en de daarbij horende organisatienorm. In sommige beroepsgroepen heerst een machocultuur en worden medewerkers minder serieus genomen binnen de organisatie en door collega's als zij 'lichte' geweldsincidenten melden.

Slachtoffer worden van verbaal of fysiek geweld kan een grote impact op iemand hebben. Dit geldt ook voor werknemers met een publieke taak die tijdens of vanwege hun werk in aanraking komen met verbaal en fysiek geweld. Werknemers die in het verleden slachtoffer zijn geweest van verbaal en fysiek geweld, hebben een vergrote kans op herhaald slachtofferschap op de werkvloer (Peek-Asa, Runyan & Zwerling, 2001). Deze werknemers kunnen vaak moeilijk omgaan met kritiek en gaan snel in de (tegen)aanval. Bij potentiële plegers kan dit een tegenreactie oproepen. Het maakt dat deze medewerkers kwetsbaarder zijn om slachtoffer te worden van verbaal en fysiek geweld op de werkvloer (Fletcher, Brakel & Cavanaugh, 2000; Peek-Asa et al., 2001). Werknemers die herhaaldelijk het slachtoffer zijn van geweld, worden ook wel 'veeloverkomers' genoemd. Het zijn werknemers die gemiddeld vaker dan andere collega's in aanraking komen met verbaal en fysiek geweld.

Werknemers met (een semi-)publieke taak blijken het na het meemaken van verbaal en fysiek geweld vooral belangrijk te vinden om hierover te kunnen praten. Onderzoek van Jacobs en anderen (2009) laat zien dat 73 procent van de bevraagde werknemers verbaal geweld met een collega bespreekt. Fysiek geweld wordt door 75 procent van de werknemers met een collega besproken. De drempel om een incident met een leidinggevende te bespreken en het te melden ligt hoger. Bij verbaal geweld doet 41 procent van de werknemers dit en bij fysiek geweld 56 procent (Jacobs et al., 2009). Dit verschil kan worden verklaard door het feit dat de collega waarmee een werknemer het incident bespreekt, door hen zelf wordt gekozen, terwijl zij deze keuze bij het melden van het incident niet hebben. Daarnaast bestaat bij werknemers de angst om kritisch bekeken te worden door hun leidinggevenden. Tot slot kunnen werknemers weinig vertrouwen hebben in de kwaliteit of duur van de nazorg die hun organisatie biedt. Het kan hierbij ook gaan om wat de organisatie doet met de geweldsregistratie en de maatregelen die de organisatie daarna neemt.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

In dit onderzoek ligt de focus op de relevante kenmerken van werknemers - binnen de context van een organisatie - die de beleving van verbaal en fysiek geweld kunnen beïnvloeden. De verkregen inzichten moeten aanknopingspunten bieden om verbaal en fysiek geweld tegen werknemers met een publieke functie verder terug te dringen.

De manier waarop werknemers met een publieke taak tegen verbaal en fysiek geweld aankijken, varieert. Hiermee samenhangend verschilt ook de grens die elke werknemer afzonderlijk trekt; de persoonlijke norm die hij of zij stelt. Deze persoonlijke norm wordt onder meer beïnvloed door de taak en functie van de betrokken werknemer en de sector waarin hij of zij werkzaam is. Ook de manier waarop de werknemer omgaat met verbaal en fysiek geweld verschilt per individu. Elke werknemer hanteert zijn of haar eigen strategie(en).

Een organisatie kent een eigen cultuur. Die organisatiecultuur beïnvloedt de manier waarop binnen de organisatie wordt omgegaan met verbaal en fysiek geweld en de manier waarop met slachtoffers wordt omgegaan. In de ene organisatie wordt aan verbaal en fysiek geweld relatief weinig aandacht geschonken, terwijl in de andere organisatie elke vorm van verbaal en fysiek geweld als ontoelaatbaar wordt beschouwd.

In dit verkennende onderzoek staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Welke persoonlijke norm hanteren werknemers ten aanzien van verbaal en fysiek geweld en hoe hangt deze samen met hun taak en functie?
2. Hoe verhoudt de persoonlijke norm van de werknemers op het gebied van verbaal en fysiek geweld zich tot die van collega's en de organisatie?
3. Welke persoonlijke strategieën hanteren werknemers in de omgang met verbaal en fysiek geweld?
4. Welke strategieën hanteren de organisaties in de omgang met verbaal en fysiek geweld?
5. Hoe gaan de organisaties om met slachtofferschap?
6. Waarom zijn sommige werknemers gemiddeld vaker slachtoffer van verbaal en fysiek geweld dan anderen?

1.3 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is gelijktijdig uitgevoerd met een onderzoek naar persoonskenmerken en de sociale context van plegers van geweld en de situationele kenmerken van geweldsincidenten. Binnen deze studie is door gebruik te maken van kwalitatieve case- en dossierstudies ook informatie verzameld over slachtofferschap van werknemers met een publieke taak (zie Bakker, Drost & Roeleveld, 2010). Dit verkennende onderzoek vormt een uitbreiding van de tijdens deze studie verzamelde informatie.

Binnen de case- en dossierstudies van het onderzoek naar een typologie van plegers van geweld tegen burgers en tegen werknemers met een publieke taak hebben interviews plaatsgevonden met slachtoffers van geweld en met coördinerende functionarissen binnen verschillende instanties (zie Bakker, Drost & Roeleveld, 2010). Binnen de zorgverlenende, dienstverlenende en handhavende sector is in het kader van het onderzoek contact geweest met politie, de Nederlandse Spoorwegen (NS) en een lokaal openbaar vervoerbedrijf, een dienst sociale zaken, een dienst stadstoezicht, jongerenwerk, jeugdzorg, een ziekenhuis, een ambulancedienst en een Regionaal Opleidingscentrum (ROC). De ingangen uit dit onderzoek zijn gebruikt om contact te leggen met werknemers die slachtoffers zijn geweest van verbaal en fysiek geweld tijdens de uitvoering van hun functie.

Methoden

Naast de interviews die gedurende het onderzoek naar geweldplegers zijn afgenomen, hebben wij in dit onderzoek aanvullende interviews afgenomen. Wij hebben veertien instanties gevraagd of zij hun medewerking aan het onderzoek wilden verlenen. De benaderde organisaties met een publieke taak waren over het algemeen zeer bereid mee te werken. Men vindt het belangrijk dat er aandacht is voor het onderwerp. Medewerking aan het onderzoek werd bij een ROC en een instantie voor jongerenwerk aangegrepen om binnen de organisatie(afdeling) meer aandacht te besteden aan het omgaan met verbaal en fysiek geweld.

In totaal zijn 33 interviews afgenomen. Het gaat om 23 interviews met werknemers die slachtoffer zijn geweest van verbaal en fysiek geweld (zie tabel 1.1) en tien coördinatoren die werkzaam zijn in organisaties met een veilige publieke taak.

We hebben gesproken met coördinerende werknemers van:
- een ambulancedienst;
- een ziekenhuis;
- een openbaar vervoersbedrijf;
- een lokaal vervoersbedrijf;
- een regionaal opleidingscentrum (ROC);
- een gemeente;
- politieregio's;
- een dienst stadstoezicht.

We hebben deze kwalitatieve interviews afgenomen aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst (zie bijlage 1). De onderzoekers hebben deze vragenlijst opgesteld in overleg met de opdrachtgevers en op basis van een expertmeeting over slachtofferschap binnen de publieke taak die in januari 2010 plaatsvond. De interviews zijn afgenomen door twee onderzoekers, die aandacht hebben besteed aan de persoonlijke kenmerken van het slachtoffer, de organisatiekenmerken, de cultuur en normstelling, de omgang van de organisatie met slachtofferschap en persoonlijke strategieën in de omgang met verbaal en fysiek geweld. De interviews zijn in februari en maart 2010 afgenomen en namen elk ongeveer één à anderhalf uur in beslag.

1.4 Reflectie op de gebruikte methoden

Het onderzoek is verkennend van aard. Anders dan bij eerder onderzoek naar geweld tegen werknemers met een publieke taak is in dit onderzoek meer aandacht besteed aan lichtere vormen van geweld. De onderzochte incidenten en delicten variëren van schelden, beledigen, spugen en bedreigen tot schoppen, slaan en ernstige fysieke mishandeling.

Ook de onderzochte populatie is zeer breed; wij hebben gekeken naar geweld tegen werknemers met een publieke taak in veertien instanties binnen de zorgverlenende, dienstverlenende en handhavende sector.

Het doel van dit kwalitatieve onderzoek is niet om generaliserende uitspraken te kunnen doen over de kenmerken van slachtoffers van geweld binnen de publieke taak. De wijze waarop het onderzoek is opgezet leent zich hier ook niet toe. De selectie van incidenten en slachtoffers was gericht op een brede variatie. De bevindingen kunnen we dan ook niet generaliseren naar slachtoffers van geweld binnen de publiek taak in het algemeen. Nader

kwantitatief onderzoek zou de bevindingen uit dit kwalitatieve onderzoek kunnen onderbouwen en mogelijkheden bieden voor generalisatie van de bevindingen.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komen de aard, de ernst en de frequentie van het ervaren geweld aan bod. In hoofdstuk 3 gaan we in op de persoonlijke normen van werknemers over verbaal en fysiek geweld, hoe die zich verhouden tot de normen van collega's en de organisatie en hoe ze samenhangen met de wijze waarop de werknemers omgaan met verbaal en fysiek geweld. In hoofdstuk 4 komen persoonlijke strategieën aan bod die werknemers hanteren. In hoofdstuk 5 worden de strategieën beschreven die binnen organisaties gehanteerd worden in de omgang met verbaal en fysiek geweld. In hoofdstuk 6 gaan we in op de manier waarop organisaties met slachtofferschap omgaan en op de zogenaamde 'veeloverkomers'. Het rapport wordt afgesloten met conclusies (hoofdstuk 7).

Tabel 1.1 Geïnterviewde medewerkers naar organisatie, functie, geslacht, leeftijd, aantal jaren werkzaam in deze functie, werkgebied en vaste of wisselende diensten

Sector	Organisatie	Functie	Geslacht
Zorgverlenend	Ambulancedienst	Ambulancebroeder	Man
		Ambulancebroeder/-chauffeur	Man
		Ambulancebroeder	Man
	Bureau Jeugdzorg	Crisisinterventor	Man
Dienstverlenend	Openbaar vervoerbedrijf 1	Buitengewoon opsporingsambtenaar (boa)	Man
	Openbaar vervoerbedrijf 2	Buschauffeur	Man
	Regionaal Opleidings-centrum (ROC)	Docent Economie	Man
		Docent Nederlands	Man
		Docent Nederlands en Maatschap-pijleer	Vrouw
		Docent Engels en burgerschap	Man
	Jongerenwerk	Jongerenwerker en Ambulant werker	Man
		Sportjongerenwerker	Man
		Jongerenwerker en Ambulant werker	Vrouw
	Sociale dienst (van een gemeente)	Hoofd afdeling sociale dienst	Man
		Afdeling terugvordering en verhaal	Vrouw
		Medewerker Intensief Sluitende Aanpak	Vrouw
		Consulent terugvordering	Man
Handhavend	Politie 1	Daderregisseur	Man
	Politie 2	Medewerker voetbalunit	Man
	Dienst stadstoezicht (van een gemeente)	Handhaver/stadswacht	Vrouw
		Medewerker bijstandteam	Man
		Medewerker bijstandteam	Man
		Handhaver en buitengewoon opsporingsambtenaar	Man

Leeftijd	Aantal jaren werkzaam in functie	Werkgebied	Vaste of wisselende diensten
40 jaar	13 jaar	Bij mensen thuis en buiten	Wisselend
47 jaar	15 jaar	Bij mensen thuis en buiten	Wisselend
37 jaar	8 jaar	Bij mensen thuis en buiten	Wisselend
Onbekend	Onbekend	Voornamelijk op locatie (bij mensen thuis)	Wisselend
56 jaar	11 jaar	Verschillend. Geen vaste trajecten	Wisselend
Onbekend	32 jaar	Verschillend. Geen vaste trajecten	Wisselend
34 jaar	1,5 jaar	Binnen	Vast
39 jaar	2 jaar	Binnen	Vast
Onbekend	8 jaar	Binnen	Vast
Onbekend	0,5 jaar	Binnen	Vast
Onbekend	2,5 jaar	Binnen	Wisselend
Onbekend	0,5 jaar	Binnen	Wisselend
Onbekend	1,5 jaar	Binnen	Wisselend
46 jaar	3 jaar	Binnen	Onbekend
Onbekend	5 jaar	Binnen	Onbekend
37 jaar	2 jaar	Binnen	Onbekend
54 jaar	10 jaar	Binnen	Onbekend
Onbekend	Onbekend	Vijf wijken van één van de vier grote steden	Onbekend
Onbekend	Onbekend	Binnen en buiten	Onbekend
44 jaar	5 jaar	Verschillend	Onbekend
56 jaar	6 jaar	Verschillend	Onbekend
41 jaar	4 jaar	Verschillend	Onbekend
38 jaar	11 jaar	Verschillend	Onbekend

Verwey-
Jonker
Instituut

2 *Ervaringen met geweld binnen de publieke taak*

Om een beeld te krijgen van het geweld waarmee werknemers met een publieke taak worden geconfronteerd, beschrijven we in dit hoofdstuk de ervaringen van de mensen die we hebben geïnterviewd. De ervaringen worden in een bredere context geplaatst door ze vooraf te laten gaan door de bevindingen uit het onderzoek dat Jacobs en anderen (2009) hebben uitgevoerd naar de aard en frequentie van geweld tegen werknemers met een publieke taak. Hierbij maken we gebruik van de onderverdeling van de publieke taak in de zorgverlenende, dienstverlenende en handhavende sector.

2.1 Zorgverlenende sector

In de zorgverlenende sector hebben wij medewerkers en coördinatoren geïnterviewd van een ambulancedienst, een ziekenhuis en een crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg.

In het onderzoek van Jacobs en anderen (2009) zegt 88 procent van de bevraagde jeugdzorgwerknemers, 83 procent van de ambulancemedewerkers en 65 procent van de ziekenhuismedewerkers het afgelopen jaar slachtoffer te zijn geweest van ongewenst gedrag door externe klanten. Deze percentages verschillen niet van de percentages die twee jaar ervoor werden gemeten (Sikkema, Abraham & Flight, 2007).[1]

1 In het onderzoek van Sikkema, Abraham en Flight (2007) zijn geen jeugdzorgmedewerkers bevraagd, zodat een vergelijking tussen 2007 en 2009 niet mogelijk is.

Tabel 2.1 Verbaal- en fysiek geweld en intimidatie door externen binnen de zorgverlenende sector

	Incidenten	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	> 100	Totaal	
	Sector*	%	%	%	%	%	%	%	%	%	N
Verbaal geweld door externen	Ambulance	14	26	26	14	12	6	1	1	100	323
	Zieken-huizen	33	24	18	10	7	6	1	1	100	476
	Jeugdzorg	11	17	20	16	15	13	5	2	100	240
Fysiek geweld door externen	Ambulance	65	25	8	1	1	0	0	0	100	323
	Zieken-huizen	79	13	3	3	2	1	0	0	100	476
	Jeugdzorg	74	20	3	1	1	0	0	0	100	240
Overige intimidatie door externen	Ambulance	65	18	8	4	2	2	0	0	100	323
	Zieken-huizen	79	12	5	2	1	1	0	0	100	476
	Jeugdzorg	44	24	13	6	8	5	0	0	100	240

De medewerkers van de ambulancedienst die wij hebben geïnterviewd, geven aan dat zij voornamelijk te maken krijgen met verbaal geweld. Het gaat om beledigen, bedreigen en schelden. Fysiek geweld komt volgens hen maar weinig voor. Als het voorkomt, betreft het slaan of schoppen. Een coördinator van deze ambulancedienst in een grote stad geeft aan dat in 2009 tien meldingen van geweld zijn geregistreerd. In enkele gevallen is aangifte gedaan bij de politie. Het geweld vindt voornamelijk 's avonds, 's nachts en in het weekend plaats. De meeste geweldsincidenten vinden zaterdagnacht plaats.

Eén van de medewerkers doet geen aangifte meer van geweldsincidenten, maar meldt deze wel bij zijn leidinggevende. Hij doet geen aangifte meer, omdat de aangifte onder zijn eigen naam moet worden gedaan en hij represailles vreest. Daarnaast vindt hij dat hij te weinig terugkoppeling krijgt van de politie of het Openbaar Ministerie over het verloop en de afloop van het strafproces.

Een andere medewerker heeft dertien jaar geen geweldsincidenten meegemaakt en het afgelopen half jaar twee incidenten waarbij sprake was van fysiek geweld. De eerste keer werd hij geslagen en de tweede keer geschopt. Van beide incidenten heeft hij aangifte gedaan.

Een derde medewerker heeft sinds hij negen jaar geleden bij de ambulancedienst kwam werken één keer aangifte gedaan. Hij was toen bedreigd met een mes. Vorig jaar heeft hij twee keer melding gemaakt van verbaal geweld.

De coördinator van de ambulancedienst, die overigens net bij de dienst is komen werken, merkt op dat ambulancemedewerkers bij schelden of enkel verbaal dreigen (zonder wapen), meestal niet zo snel aangifte doen. Medewerkers van de ambulancedienst nemen psychiatrische patiënten en mensen met een alcohol- of drugsverslaving de geweldpleging ook minder kwalijk dan zij dat bij andere typen plegers doen: *'Psychiatrische patiënten zijn geen daders. Het geweld komt door hun aandoening*', aldus een ambulancemedewerker.

Een coördinator van het ziekenhuis geeft aan dat hij agressie en geweld tegen medewerkers in de 25 jaar dat hij bij het ziekenhuis werkt, heeft zien toenemen. Sinds het registratiesysteem is ingevoerd enkele jaren geleden, worden jaarlijks ongeveer 450 meldingen gedaan van verbaal en fysiek geweld door patiënten of bezoekers tegen personeel. Zestig tot zeventig procent van de meldingen is afkomstig van de psychiatrische afdeling. Bij de overige meldingen gaat het vooral om scheldpartijen of bedreigingen die worden geuit naar de medewerkers. Voorbeelden uit het registratiesysteem zijn:

Bezoeker André wilde in verband met de gezondheid van zijn zus die hier is opgenomen vannacht bij zijn zus blijven slapen. Dit vond de betreffende verpleegkundige niet goed omdat hier geen noodzaak en medische redenen voor aanwezig waren. De verpleegkundige gaf aan, dat zij hem verteld had dat hij niet kan blijven slapen en de redenen waarom dit niet kan. Bovendien zou het voor de psychische toestand van de patiënt niet goed zijn. André ging toen dreigend voor haar staan en gaf aan dat als hij hier niet in het ziekenhuis kon blijven slapen, hij haar buiten het ziekenhuis wel op zou wachten.

De verpleegkundige vertelde dat dit een grote impact op haar heeft gehad, dat ze erg zenuwachtig is en hierdoor niet alleen naar huis durft na afloop van haar dienst.

'Vanmorgen toen verpleegkundige A. mevrouw Damen wilde helpen met wassen, ging het niet op de manier die mevrouw Damen wilde. Daarop begon ze te schreeuwen: 'Jij bent mijn slaaf. En als je niet doet wat ik zeg, dan trek ik je haren uit je kop.'

De medewerker van een crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg heeft nog nooit te maken gehad met fysiek geweld. Verbaal geweld komt wel voor, maar hiervan wordt in de meeste gevallen geen aangifte gedaan. Binnen Bureau Jeugdzorg is er ook wel begrip voor dat ouders kwaad en emotioneel reageren als de medewerkers van (de crisisdienst van) Bureau Jeugdzorg hun taken uitvoeren. Ze vinden het wel begrijpelijk dat ouders heftig reageren als je aan hun kinderen komt – hoe slecht ze hun kinderen soms ook behandelen. De medewerker legt dit uit aan de hand van een incident dat hij onlangs meemaakte:

'Ik ben twee weken geleden bedreigd door middel van een sms bericht [de medewerker laat het sms bericht zien. In het sms bericht staat: 'Ik ga me in je vastbijten…']. De bedreiging was niet echt in de trant van: 'Ik maak je kapot'. Als dat het geval is, dan hoor je het vaak aan de woede ter plekke. Het probleem is dat er altijd twee verhalen zijn. Een kind heeft een ander verhaal dan de ouders. Die verhalen probeer je dan door argumenteren bij elkaar te brengen. Soms lukt dat, maar soms niet, dan ontstaat er een patstelling. Dan blijft het kind zeggen: 'Ik ga niet'. Onze taak is uiteindelijk het kind beschermen. Ik ben geen rechter maar kies dan partij voor het kind. Ik kan het soms niet beoordelen, maar moet het verhaal van bijvoorbeeld een docent serieus nemen. Dit kan soms lastige situaties opleveren.'

2.2 *Dienstverlenende sector*

In de dienstverlenende sector hebben wij medewerkers en coördinatoren van de NS, een lokaal openbaar vervoersbedrijf, een regionaal opleidingscentrum (ROC), het jongerenwerk en een sociale dienst geïnterviewd.

In het onderzoek van Jacobs en anderen (2009) geven bijna alle bevraagde treinconducteurs (96 procent) aan het afgelopen jaar slachtoffer te zijn geweest van ongewenst gedrag door klanten. De treinconducteurs scoren daarbij op één na het hoogst van alle bevraagde beroepsgroepen. Dit percentage is in vergelijking met 2007 niet veranderd (Sikkema, Abraham & Flight, 2007).

Van de medewerkers van de sociale dienst[2] zegt 73 procent het afgelopen jaar slachtoffer te zijn geweest van ongewenst gedrag.

De meld- en aangiftebereidheid bij verbaal geweld bij de NS en de sociale dienst zijn in vergelijking met twee jaar geleden (2007) met meer dan tien procent gestegen. Het percentage medewerkers van de NS en de sociale dienst dat aangifte doet van fysiek geweld is ook relatief hoog, namelijk boven de 60 procent. In vergelijking met 2007 is de aangiftebereidheid van fysiek geweld bij medewerkers van de sociale dienst met 23 procent gestegen (Jacobs et al., 2009).

Tabel 2.2 Verbaal- en fysiek geweld en intimidatie door externen binnen de dienstverlenende sector

	Incidenten	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	> 100	Totaal	
	Sector*	%	%	%	%	%	%	%	%	%	N
Verbaal geweld door externen	Sociale diensten	25	23	22	12	10	6	1	1	100	594
	Treinpersoneel	4	7	7	10	15	27	13	19	100	268
	Voortgezet onderwijs	22	23	19	9	7	11	5	4	100	355
Fysiek geweld door externen	Sociale diensten	84	15	1	1	0	0	0	0	100	594
	Treinpersoneel	39	34	9	11	3	2	1	0	100	268
	Voortgezet onderwijs	69	17	6	3	2	2	1	0	100	355
Overige intimidatie door externen	Sociale diensten	65	19	9	4	2	1	0	0	100	594
	Treinpersoneel	43	15	14	8	8	7	3	3	100	268
	Voortgezet onderwijs	67	21	6	2	1	2	1	0	100	355

2 Jacobs en anderen (2009) maken in hun onderzoek een onderscheid tussen de sociale dienst en het UWV. Omdat wij in dit onderzoek hebben gesproken met medewerkers van een sociale dienst kiezen wij voor vergelijking met de percentages van de sociale dienst.

De medewerkers van de openbaar vervoersbedrijven die wij hebben geïnterviewd, geven aan dat zij voornamelijk te maken hebben met verbaal geweld. Zij doelen hierbij op spugen, beledigen en bedreigen. Fysiek geweld komt minder vaak voor. De schadebehandelaar van de NS geeft aan dat jaarlijks 450 maal aangifte wordt gedaan van geweld. Het aantal meldingen in het hele land ligt volgens hem tien keer zo hoog (ongeveer 4500 op jaarbasis). In minimaal twintig procent van alle incidenten zouden drank en drugs in het spel zijn.

Een conducteur denkt niet dat hij in het weekend en 's nachts vaker te maken heeft met verbaal en fysiek geweld. Geweld komt volgens hem wel vaker voor in de Randstad dan daarbuiten. De medewerker van de NS heeft het afgelopen jaar drie à vier keer een geweldsincident meegemaakt. Het gaat om schelden en bedreigen. Voorbeelden zijn: *'Ik zoek je op'*, *'Ik zoek je familie op'*, *'Ik weet waar je woont'* en *'Ik maak je dood'*. De medewerker van een lokaal openbaar vervoersbedrijf heeft drie geweldsincidenten meegemaakt. Hij is een keer bespuugd, een keer met de dood bedreigd en een keer uitgescholden. Het spuugincident beschrijft hij als volgt:

> *'Het was een zonnige zondag in mei. Mijn vrouw zat bij mij in de bus. Ik was net begonnen en was pas bij vijf haltes gestopt. Er zaten die ochtend meerdere mensen in de bus. Op een gegeven moment komt er een donkere man binnen en die legt zonder iets te zeggen alleen zijn kaart neer. De man was niet onder invloed. Ik vraag waar hij naar toe wil en de man begint spontaan te schelden: 'Je moet je werk doen'. Ik wil de kaart gaan stempelen en hij pakt me bij mijn arm en spuugt mij op mijn arm. Ik vond het erg vervelend. De man liep verder. Ik heb op de knop gedrukt voor assistentie. De politie kwam snel, al bij één van de volgende haltes. Zij hebben de man daar opgepakt en meegenomen naar het politiebureau.'*

De docenten van het ROC zeggen dat fysiek geweld tegen docenten nauwelijks voorkomt. Naar één van de docenten is wel een keer een flesje gegooid, maar dit raakte de docente niet. Verbaal geweld komt wel voor, schelden zien ze als iets alledaags. Hoe vaak ernstiger verbaal geweld voorkomt, vinden de docenten moeilijk aan te geven. Eén docent denkt ongeveer om de maand. De aanleiding is volgens deze docent vaak een 'slecht nieuwsboodschap'. De leerlingen reageren bijvoorbeeld boos of agressief als ze een lokaal niet in mogen omdat ze te laat zijn.

Binnen het jongerenwerk komt voornamelijk verbaal geweld voor. Van fysiek geweld is veel minder vaak sprake. Bij verbaal geweld gaat het om schelden of bedreigingen. Het gaat volgens de jongerenwerkers vooral om jongeren die hun grenzen aftasten:

'Verbaal geweld moeten ze naar mij niet uiten, dat tolereer ik niet. Er was laatst een Turks jongetje dat steeds 'kutwijf' tegen mij zei. Ik zei: 'Jij komt hier niet meer in en volgende week ook niet'. Ik heb toen een brief gestuurd aan zijn ouders. Daarin stond beschreven wat er was gebeurd en dat hij niet meer mocht komen. Het was geen standaardbrief, want ik heb er ook ingezet dat de ouders contact op konden nemen als ze dat zouden willen. Toen ik hem weer zag, zei hij die dat hij het heel erg vond en dat hij ook nog straf had gekregen van zijn ouders. Maar ik stuur lang niet altijd een brief hoor, maar dit opdondertje schold mij flink uit.'

Ook de medewerkers van de sociale dienst hebben vooral te maken met verbaal geweld. De arbocoördinator in een middelgrote stad laat weten dat in 2008 ongeveer dertig meldingen van geweld zijn gedaan. In 2009 ging het om ongeveer twintig meldingen. Van een aantal incidenten is ook aangifte gedaan. Eén medewerker geeft aan dat hij de afgelopen jaren twee à drie incidenten heeft meegemaakt. Schelden en bedreigen komen regelmatig voor. De bedreigingen worden zowel schriftelijk of per email als mondeling geuit, aldus een medewerker:

'Een klant uitte vooral schriftelijke bedreigingen. Deze waren zowel tegen de afdeling als tegen mij persoonlijk gericht. Hij had mijn naam uit een brief. Ik las thuis een e-mail. In deze e-mail stond iets over bloedvergieten. Ik heb dit gelijk thuis aangekaart. Ik vond het niet prettig, maar thuis praten hielp wel. De klant kende mij niet persoonlijk, daarom deed het mij niet heel veel. Het heeft dan ook geen invloed gehad op de uitvoering van mijn werk.'

2.3 *Handhavende sector*

In de handhavende sector hebben wij met medewerkers en coördinatoren van drie politieregio's en een dienst stadstoezicht gesproken.

Van de politiemedewerkers zegt 72 procent het afgelopen jaar slachtoffer te zijn geweest van ongewenst gedrag (Jacobs et al., 2009). In hun onderzoek zijn geen medewerkers van stadstoezicht bevraagd. De meld- en aangiftebereidheid van verbaal geweld bij de politie is in vergelijking met twee jaar geleden (2007) met meer dan tien procent gestegen. Ook het percentage medewerkers van de politie dat aangifte doet van fysiek geweld, ligt boven de 60 procent. In vergelijking met 2007 is de bereidheid om aangifte te doen van fysiek geweld bij medewerkers van de politie met 16 procent stegen (Jacobs et al., 2009).

Tabel 2.3 Verbaal- en fysiek geweld en intimidatie door externen binnen de handhavende sector

	Incidenten	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	> 100	Totaal	
	Sector*	%	%	%	%	%	%	%	%	%	N
Verbaal geweld door externen	Politie	30	15	13	9	10	12	7	4	100	322
Fysiek geweld door externen	Politie	55	20	9	7	5	4	1	0	100	322
Overige intimidatie door externen	Politie	57	21	11	5	3	2	0	1	100	322

Uit ons onderzoek blijkt dat de medewerkers van de dienst stadstoezicht in een grote stad in 2009 104 keer aangifte hebben gedaan van enige vorm van geweld. Daarnaast is van vijfentwintig incidenten melding gemaakt, maar geen aangifte gedaan. In 75 procent van de gevallen gaat het om verbaal geweld. De geïnterviewde medewerkers geven aan dat zij dagelijks worden geconfronteerd met verbaal geweld. De medewerkers worden ongeveer drie keer per dag uitgescholden. Volgens een medewerker van de dienst hangt de

hoeveelheid geweld waarmee zij te maken krijgen af van het weer. In de zomer komt geweld vaker voor; er wordt dan meer gedronken. Op extreem koude winterdagen komt geweld ook vaker voor.

Het verbale geweld kenmerkt zich door toewensen van allerlei ziekten, maar ook bedreigingen komen voor. Voorbeelden van bedreigingen zijn: *'Ik steek je neer'* en *'Ik kom je nog wel tegen'*. Daarnaast worden de medewerkers bespuugd. Ook fysiek geweld komt voor, getuige het volgende incident:

'In februari 2009 wilde ik iemand staande houden omdat hij zijn hond los liet lopen waar dat niet was toegestaan. Ik vroeg hem om zijn identiteitsbewijs, maar hij wilde het niet aan mij laten zien. Op een gegeven moment ging hij dicht bij mij staan. Ik heb een cirkel om me heen, een veiligheidscirkel. Daar moet je niet in komen te staan, want dat is te dichtbij. Maar hij deed dat wel en ik duwde hem weg. Ik kreeg hierna een stootslag op mijn kaak en hij sloeg mij nogmaals. Toen heb ik hem een klap gegeven. Ik was samen met een vrouwelijke collega. Zij heeft met spoed de politie opgeroepen. Deze kwam snel ter plaatse. Meneer is aangehouden en overgebracht naar het politiebureau. Later bleek dat hij al een collega van mij tegen was tegengekomen. Hij had met hem een woordenwisseling gehad. Toen hij mij zag, dacht hij 'ik pak hem'. Verder had hij veel stress, omdat zijn vrouw elk moment kon bevallen. Het had dus iedereen in een uniform van de dienst stadstoezicht kunnen overkomen. De dader was een man van rond de dertig. Hij was tijdens het incident niet onder invloed van drank of drugs. Afgelopen november is hij veroordeeld. Hij kreeg een taakstraf van dertig uur opgelegd. Daarnaast kreeg ik € 200.- aan smartengeld. Ik vind het wel goed dat hij is gestraft, maar ik vind de straf te laag. Ik hoop dat hij het doorvertelt aan al zijn vrienden, zodat iedereen weet dat deze vorm van geweld tegen een ambtenaar gesanctioneerd wordt.'

Uit bovenstaand relaas blijkt dat deze medewerker van de dienst stadstoezicht duidelijk een grens heeft van wat hij niet meer accepteert. Ook blijkt uit het gebruik van de term 'veiligheidscirkel' de invloed van de training die hij heeft gehad in het omgaan met geweld. In de volgende hoofdstukken gaan we verder in op de persoonlijke normen ten aanzien van geweld en op het belang van scholing en training.

De geïnterviewde medewerkers van de politie hebben voornamelijk te maken met verbaal geweld. Fysiek geweld komt minder vaak voor. Volgens een medewerker van een voetbaleenheid wordt het geweld sterk beïnvloed door het gebruik van alcohol en drugs.

2.4 Deelconclusie: Ernst en frequentie van het geweld

De geïnterviewde werknemers in de onderzochte organisaties in de zorgverlenende, dienstverlenende en handhavende sector zijn vooral geconfronteerd met verbaal geweld. Het betreft vooral schelden en bedreigen. Het onderzoek van Abraham et al. (2007) laat ook zien dat werknemers binnen deze sectoren voornamelijk te maken krijgen met verbaal geweld. Fysiek geweld blijkt in de praktijk van alledag echter ook regelmatig voor te komen. Het kan zijn dat het beeld in dit onderzoek is vertekend doordat de mensen die bereid waren aan het onderzoek mee te werken niet representatief zijn voor de gehele organisatie. In de zorgverlenende sector vormen psychiatrische patiënten en mensen onder invloed van alcohol of drugs de grootste groep plegers.

Verwey-
Jonker
Instituut

3 Geweld, persoonlijke normen en organisatienormen

In dit hoofdstuk gaan we per sector en organisatie in op de manier waarop de medewerkers tegen verbaal en fysiek geweld aankijken en op de persoonlijke normen die zij hierover hebben. Hetzelfde doen wij voor de normen van collega's en de organisatie. Daarnaast gaan we in op de samenhang tussen de persoonlijke normen en de taak en functie van de medewerkers.

3.1 Zorgverlenende sector

De medewerkers van de ambulancedienst vinden dat verbaal en fysiek geweld ongepast is. Het hoort niet bij hun functie. Zij geven aan dat zij hulpverleners zijn en dat zij zichzelf niet zien als medewerkers die vanwege hun functie geweld uitlokken. Over het algemeen schenken zij aan scheldwoorden en bedreigingen weinig aandacht, omdat zij zich willen richten op hun taak: het helpen van mensen die ziek zijn en vervoerd moeten worden. Zij laten verbaal geweld daarom langs zich heen gaan, maar vinden zowel verbaal als fysiek geweld niet toelaatbaar.

De normen van de medewerkers van de ambulancedienst met betrekking tot verbaal en fysiek geweld verschillen nauwelijks onderling. De coördinator van de ambulancedienst beschrijft de ambulancewereld als volgt: *'De ambulancewereld is een machocultuur; het zijn stoere jongens. Ze zijn heel wat gewend en zullen niet snel aangifte doen. Dagelijks krijgen zij wel 'kankerkop' of andere scheldwoorden naar hun hoofd. Schelden hoort vaak bij de straatcultuur. Kanker wordt door sommige mensen dan ook in elke zin gezegd.'*

Medewerkers van de ambulancedienst doen voornamelijk aangifte als het geweld persoonlijk wordt. Het gaat dan om bedreigingen die gericht zijn tegen de persoon of zijn familie of om fysiek geweld.

In het ziekenhuis wordt gewerkt met het programma Veilige Zorg.[3] Er zijn binnen elke afdeling aparte richtlijnen opgesteld over wat wel en niet wordt getolereerd. Zowel verbaal als fysiek geweld worden in het ziekenhuis niet geaccepteerd. Voor psychiatrische patiënten geldt echter een uitzondering. In het ziekenhuis zijn de plegers voor een groot deel afkomstig van de psychiatrische afdelingen. Agressief en gewelddadig gedrag komt bij deze plegers voort uit hun ziektebeeld. In het onderzoek naar kenmerken van plegers van geweld tegen burgers en tegen werknemers met een publieke taak is het type 'de verwarde' één van de zes onderscheiden typen geweldplegers (Bakker et al., 2010). Dit type komt overeen met de hierboven beschreven patiënten. In het ziekenhuis gaat men anders met deze groep om. *'De norm van wat wel en niet wordt getolereerd op het gebied van geweld ligt hoger bij de afdelingen met psychiatrische patiënten'*, vertelt de coördinator veilige zorg. De norm van medewerkers verschilt dus tussen de verschillende afdelingen. Medewerkers die op de psychiatrische afdeling werken, hebben bijvoorbeeld duidelijk andere normen dan medewerkers die op de kraamafdeling werken.

In het ziekenhuis zijn het voornamelijk verpleegkundigen, artsen en beveiligingsbeambten die te maken krijgen met verbaal en fysiek geweld.

Het ziekenhuis in het onderzoek is een opleidingsziekenhuis. Dit ziekenhuis heeft daarom veel te maken met nieuwe artsen en verpleegkundigen. Zij weten niet altijd waar en hoe ze een incident kunnen melden. Om meer incidenten gemeld te krijgen, loopt er binnen het ziekenhuis een campagne om de bewustwording van verbaal en fysiek geweld te vergroten, onder andere door posters op te hangen. Het zijn voornamelijk artsen die geen melding doen van verbaal en fysiek geweld. Zij zouden in vergelijking met verplegend personeel minder bereid zijn om hulp te vragen. Er zijn echter uitzonderingen.

De geïnterviewde medewerker van een jeugdzorginstantie vindt dat verbaal en fysiek geweld niet bij zijn functie horen. Zowel verbaal als fysiek geweld is wat hem betreft onacceptabel. De betrokken medewerker haalt omwille zijn functie (in sommige gevallen) een kind bij zijn of haar ouders weg en dit is voor ouders vaak een ingrijpende maatregel. Soms kunnen ouders begrip opbrengen voor het belang van de medewerker, maar over het algemeen staat dit haaks op het belang van de ouders. Ouders kunnen zich in het nauw gedreven voelen. In die gevallen kunnen zij hun frustratie of

3 Zie: www.veiligezorg.nl. Het programma Veilige Zorg werkt nauw samen met het programma Veilige Publieke Taak.

onbegrip op de medewerker richten. Zolang het geweld zich op de organisatie richt, kan de medewerker hier begrip voor opbrengen. Als het geweld persoonlijk wordt, vindt hij het moeilijker te accepteren. In gevallen waarin zijn geliefden (vrouw en kinderen) worden bedreigd, zal hij dit meteen melden.

De persoonlijke normen van de medewerkers van de crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg vertonen volgens de geïnterviewde jeugdzorgmedewerker verschillen. Voor de ene medewerker ligt de grens bij (elke vorm van) verbaal geweld, terwijl de grens voor de ander ligt bij (persoonlijke) bedreigingen. Het is voor de geïnterviewde jeugdzorgmedewerker niet duidelijk wat de norm van de organisatie is. Dit is volgens de medewerker te wijten aan het feit dat de organisatie geen protocol op het gebied van verbaal en fysiek geweld heeft. De jeugdzorgmedewerker heeft overigens wel het gevoel dat zijn norm en die van de organisatie overeenkomen.

3.2 Dienstverlenende sector

De medewerkers van de NS en van het lokale openbaar vervoersbedrijf laten veelvoorkomende scheldwoorden als *'klootzak'* en *'hufter'* langs zich heen gaan. Zij schenken hier geen aandacht meer aan. Beide medewerkers geven aan dat hun grens ligt bij schelden met 'kanker' en doodsbedreigingen die gericht zijn op henzelf of op hun directe familieleden. Hoewel een medewerker van het lokale openbaar vervoerbedrijf aangeeft dat hij de-escalerend probeert te werken, beantwoordt hij, getuige het volgende voorbeeld, geweld zelf ook met geweld. Hij heeft zelf kanker gehad. Als iemand hiermee scheldt, wordt hij nijdig: *'Als iemand 'kanker' tegen mij zegt, dan zeg ik tegen hem dat hij dat niet moet zeggen, omdat ik hem anders het kanaal in sla.'*

De persoonlijke normen van de medewerkers van de openbaar vervoersbedrijven wijken af van de normen van andere collega's en de organisatie. De medewerker van het lokale openbaar vervoerbedrijf geeft aan dat hij een collega heeft die geen enkele vorm van verbaal en fysiek geweld tolereert, terwijl anderen verbaal geweld wel tolereren. De medewerker van de NS geeft aan dat sommige collega's hun werkzaamheden ontlopen. Zo voeren zij bijvoorbeeld geen kaartcontroles uit in de spits. Dit doen zij om de kans te verlagen dat zij te maken krijgen met verbaal of fysiek geweld. Het zijn volgens deze medewerker juist deze momenten waarop de kans op geweld groter is.

De medewerkers en coördinatoren die werkzaam zijn bij de openbaar vervoersbedrijven, hechten veel waarde aan het doen van aangifte. Het doen van aangifte van bij ernstig verbaal of fysiek geweld is deel van de organisatienorm.

Drie van de vier docenten van een ROC zien verbaal geweld als iets alledaags. Zij laten net als de medewerkers van de openbaar vervoerbedrijven scheldwoorden langs zich heengaan of sluiten zich hiervoor af. Verbaal en fysiek geweld zouden volgens hen eigenlijk niet bij hun werkzaamheden moeten horen. Eén van deze medewerkers vertelt hierover het volgende: *'Daar kan ik kort over zijn. Verbaal en fysiek geweld horen er eigenlijk niet bij. Maar de samenleving verhardt en dat zie je hier op school ook terug. Mensen hebben andere normen en waarden. Er is minder respect voor elkaar. Als ik naar mijn klas van vroeger kijk, dan ging dat er heel anders aan toe dan de klassen waar ik nu les aan geef. Ook worden kinderen minder goed opgevoed. Als ik een klas heb van 23 kinderen en ik heb een ouderavond, dan mag ik blij zijn als er drie ouders komen. Ouders zijn minder betrokken.'*

Een andere docent vindt dat verbaal geweld bij zijn werkzaamheden hoort, omdat het kinderen zijn en zij niet voldoende kunnen inschatten wat de impact van hun woorden is. Hij geeft aan dat de omvang van het verbale geweld beperkt is: *'Toen ik hier ging werken, dacht ik dat het meer zou zijn. Maar over het algemeen valt het mij reuze mee. Ik vind dat de kinderen over het algemeen respect hebben voor de docenten.'*

Eén docent tolereert geen enkele vorm van verbaal of fysiek geweld, omdat hij vindt dat het niet thuis hoort in zijn klas.

De persoonlijke normen van deze docenten verschillen dus. Hetzelfde geldt voor de persoonlijke normen van collega's en de norm van de organisatie. Formeel gezien worden verbaal en fysiek geweld binnen het ROC niet getolereerd, maar in de praktijk blijkt dat op dit ROC niet altijd het geval te zijn. Volgens de medewerkers speelt de organisatie een belangrijke rol in wat wel en niet getolereerd wordt. Voor het voortbestaan van de school is het belangrijk dat de leerlingen voor het ROC behouden blijven. Als leerlingen de school verlaten zonder diploma, ontvangt de school het jaar daarna minder geld van de overheid. Het komt daarom op dit ROC voor dat de leerlingen ondanks geweldsincidenten mogen blijven om de geldstromen veilig te stellen. Een medewerker zegt hierover: *'Het ROC gaat er veel te licht mee om. Leerlingen wordt de hand boven het hoofd gehouden en*

incidenten worden met de mantel der liefde bedekt. Onder het mom van 'iedereen verdient een tweede kans.' Ik ben het hier niet altijd mee eens. Je moet duidelijkheid hebben in je beleid en grenzen stellen. Bijvoorbeeld dit tolereren we wel en dit niet. Die duidelijkheid ontbreekt nu. Leerlingenaantallen spelen hierbij denk ik ook een rol.'

Binnen het jongerenwerk wordt verbaal en fysiek geweld als onacceptabel beschouwd. Niet in alle gevallen wordt echter specifiek aandacht besteed aan verbaal geweld. Dit komt doordat in het jongerenwerk het behouden van het vertrouwen van de jongeren erg belangrijk is. De soms met veel moeite opgebouwde vertrouwensband zou in één keer verdwenen kunnen zijn als geweldsincidenten navolging krijgen. *'Als je aangifte doet, is het moeilijk om het vertrouwen terug te winnen'*, vertelt een medewerker.

Geïnterviewde medewerkers van het jongerenwerk menen ongeveer dezelfde normen te hebben als hun collega's. Ook verschilt de organisatienorm volgens deze medewerkers niet veel van hun norm. Omdat de medewerkers verschillende groepen met soms ook (probleem)jongeren begeleiden, is de kans groot dat zij met verbaal en een enkele keer met fysiek geweld te maken krijgen. Om geen afbreuk te doen aan de vertrouwensrelatie, wordt per situatie en samen met de leidinggevende bekeken of er aangifte wordt gedaan.

Medewerkers van een sociale dienst tolereren geen verbaal en fysiek geweld. De medewerkers kunnen zich soms echter wel inleven in het onbegrip van de klant. Verbaal en fysiek geweld zijn in het merendeel van de gevallen tegen de afdeling en hun functie gericht en niet direct tegen hen als persoon. Een medewerker geeft hierover het volgende aan: *'Een boos woord over een vordering vind ik niet direct onder agressie vallen. Ik vind dat je er als organisatie pas iets mee moet doen als je denkt dat de dader gaat doen wat hij zegt. Over kleine incidenten moet je het wel hebben met de klant, maar hier moet je niets 'officieels' mee doen.'*

De medewerkers van de sociale dienst geven aan dat collega's soms andere normen hanteren met betrekking tot verbaal en fysiek geweld. Het verschil kan deels worden verklaard door de verschillende functies die de medewerkers bekleden. In de ene functie komt een medewerker vaker in aanraking met mensen die verbaal en fysiek geweld kunnen vertonen dan in de andere. Consulenten die bijvoorbeeld psychiatrische patiënten, verslaafden of ex-gedetineerden begeleiden, krijgen meer te maken met verbaal geweld.

Medewerkers die vaker in aanraking komen met personen die verbaal of fysiek geweld vertonen, laten verbaal geweld eerder langs zich heen gaan dan collega's van afdelingen die minder 'zware klanten' hebben.

De laatste jaren wordt het melden van incidenten door de organisatie sterk gestimuleerd.

3.3 Handhavende sector

Medewerkers van de dienst stadstoezicht worden vrijwel dagelijks geconfronteerd met scheldpartijen, bedreigingen en bespugingen. Verbaal en fysiek geweld zijn volgens hen onlosmakelijk verbonden met de aard van hun beroep. De medewerkers geven aan dat het geweld tegen het uniform gericht is. Het heeft te maken met hun taak. Burgers vatten deze taak vaak als negatief op, omdat medewerkers van stadstoezicht boetes geven bij overtredingen: '*Via de portemonnee pak je de mensen het hardst, dus schelden en agressie komen vaak voor. Het uniform is dan ook niet geliefd.'* Daarbij wordt erop gewezen dat de taken van Stadstoezicht zijn veranderd: de dienst neemt meer en meer taken van de politie over. Dit leidt volgens de medewerkers tot meer verbaal en fysiek geweld.

De meeste medewerkers van de dienst Stadstoezicht vinden dat je voor dit werk 'een dikke huid' moet hebben, omdat je dagelijks met verbaal geweld in aanraking komt. De persoonlijke normen verschillen echter wel tussen de medewerkers. Een medewerker legt de grens bij het schelden met 'kanker', terwijl bij de andere drie medewerkers de grens ligt bij persoonlijke bedreigingen. Door de organisatie wordt alles met een 'k' behalve 'kutwijf' en 'klootzak' als niet te tolereren geweld gezien. Sinds de komst van een nieuwe directeur wordt het doen van aangifte bij geweldsincidenten meer gestimuleerd.

Ook politiemedewerkers geven aan dat verbaal en fysiek geweld vaak tegen hun functie is gericht. Zij vinden echter dat niet alle incidenten aan het uniform moeten worden toegeschreven. Een medewerker zegt hierover: *'Er wordt te vaak gezegd dat verbaal en fysiek geweld tegen het uniform zijn gericht. Ik vind dit een dooddoener. Het gaat in mijn ogen veel meer om de man of vrouw die je in een bepaalde situatie tegenover je hebt. Ik vind het te makkelijk om te zeggen dat het uniform de reden van verbaal of fysiek geweld is.'*

De politie voert een ‘zero tolerance’ beleid op geweld. Dit houdt in dat bij fysiek geweld altijd aangifte moet worden gedaan. In de meeste gevallen wordt ook aangifte gedaan bij verbaal geweld, zoals bij bedreigen, opjutten en bespugen. Een coördinator geeft echter aan dat er een ‘grijs gebied’ bestaat, van incidenten waarvan de medewerker in kwestie geen melding maakt bij zijn leidinggevende of waarvan geen aangifte wordt gedaan.

3.4 Deelconclusie: Persoonlijke norm en taak

Over verbaal en fysiek geweld in relatie tot hun functie hebben de medewerkers van alle organisaties een eenduidige mening: verbaal en fysiek geweld zouden hier niet bij moeten horen. Wat men tolereert aan verbaal geweld, verschilt per medewerker. De eigen norm hangt samen met persoonlijke ervaringen en de normen van de organisatie waarin de persoon werkzaam is. Een aantal medewerkers geeft aan dat vanwege hun functie de kans groter is dat zij te maken kunnen krijgen met verbaal en fysiek geweld. Zo kunnen de politiemedewerkers, medewerkers van de dienst stadstoezicht en de sociale dienst direct invloed uitoefenen op de financiën van hun klant. De afhankelijkheidrelatie tussen de cliënt of burger en de werknemer met een publieke taak speelt hierbij een belangrijke rol.

Bij organisaties waar zich meer geweldsincidenten voordoen tegen de werknemers lijkt enige gewenning te ontstaan. Verbaal geweld wordt dan meer getolereerd.

De impact van het geweld op de werknemer lijkt verschillende gradaties te kennen. Medewerkers vinden verbaal en fysiek geweld dat zich tegen de organisatie of hun taak richt over het algemeen minder erg, omdat het niet gericht is op hun persoon. Mede gezien de belangen die er soms op het spel staan, kunnen zij hier meer begrip voor opbrengen. Als het geweld wel op de persoon is gericht, is de impact groter. De impact is nog groter wanneer het geweld zich op naaste familieleden (man, vrouw of kinderen) richt. Dit laatste gaat vaak in de vorm van bedreigingen en wordt ook het minst getolereerd.

Hoewel volgens de formele organisatienorm fysiek noch verbaal geweld wordt getolereerd, bestaat er soms discrepantie tussen beleid en praktijk.

Verwey-
Jonker
Instituut

4 *Persoonlijke strategieën in het omgaan met verbaal en fysiek geweld*

In het voorgaande hoofdstuk zijn wij ingegaan op de persoonlijke normen en organisatienormen in de omgang met geweld. In dit hoofdstuk gaan wij in op de persoonlijke strategieën die medewerkers hanteren in de omgang met geweld. Naast strategieën die de organisatie en de professionals als vanzelfsprekend beschouwen, heeft bijna elke medewerker zijn of haar eigen strategie om te proberen verbaal en fysiek geweld te voorkomen of te beperken. In de sectoren worden grotendeels dezelfde strategieën gehanteerd. Wij kiezen bij het bespreken van de persoonlijke strategieën dan ook niet voor een indeling naar sector.

4.1 Grenzen stellen

De meest voorkomende persoonlijke strategie is het stellen van grenzen. Bijna elke geïnterviewde geeft dit direct of indirect aan. Als deze grenzen ontbreken is het voor cliënten onduidelijk wat de medewerker wel of niet tolereert en welke sancties er op het overschrijden van de grens staan. Een docent geeft bijvoorbeeld aan dat hij duidelijke grenzen stelt over wat hij wel of niet accepteert in zijn klas. Dan is het voor de leerlingen duidelijk waar zij aan toe zijn en wat wel en niet wordt getolereerd. Ook is deze docent duidelijk over de consequenties die zijn verbonden aan het overtreden van de regels.

4.2 De-escalerende houding

Een andere veel voorkomende strategie van werknemers is het aannemen van een de-escalerende werkhouding. Deze werkhouding is hen vaak tijdens een training in omgaan met geweld aangeleerd. De de-escalerende houding van de drie medewerkers van een ambulancedienst bestaat uit het zoveel mogelijk proberen de situatie te normaliseren. Het kan gaan om het geven

van uitleg of het negeren van wat mensen tegen hen zeggen. Het is belangrijk is om de persoon in kwestie weer voor rede vatbaar te krijgen. Het gaat er bij een verwarde patiënt om deze weer enigszins rustig te laten worden. De ambulancemedewerkers wijzen er daarbij op dat het belangrijk is om zelf ook rustig te blijven.

Ook de medewerkers van een dienst Stadstoezicht nemen een de-escalerende werkhouding aan. Zij doen dit door te herhalen wat de mensen zeggen, hen meerdere malen uitleg te geven, rustig te blijven en een neutrale houding aan te nemen.

4.3 Vooraf inschatten van risicovolle situaties door eerdere ervaringen

Een medewerker van de crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg probeert de situatie goed in zich op te nemen. Hij ziet aan gezichtsuitdrukkingen en omstandigheden vaak al op voorhand welke kant het op dreigt te gaan. Dit leidt ertoe dat hij ruzies vaak kan voorkomen:

> *'Ik heb een zesde zintuig, ik hoor het aan geluidjes, zie het aan een gezichtsuitdrukking, waar de handjes heengaan. Welke drankjes worden gedronken, of ze goede of slechte zin hebben. Ik neem altijd alles in me op.'*

Ongeveer hetzelfde horen we van een medewerker van een lokaal openbaar vervoersbedrijf. Uit ervaring ziet en weet hij wanneer bepaalde situaties uit de hand dreigen te lopen. Een medewerker van de NS weet uit ervaring ook welke personen iets negatiefs in de zin hebben. Dit is volgens hem af te leiden uit het gedrag en de houding van een persoon. Hieruit kan de medewerker afleiden dat iemand iets te verbergen heeft.

4.4 Inschatten van de invloed van de eigen gemoedstoestand op het functioneren

Tien werknemers uit verschillende sectoren zeggen dat de eigen stemming en gemoedstoestand invloed hebben op de werksituatie. Als iemand thuis veel spanningen heeft, neemt hij of zij deze ook mee naar het werk.

Andersom kunnen spanningen op het werk mee naar huis worden genomen. Op deze manier kunnen medewerkers in een negatieve spiraal terecht komen. Om de eigen stemming zo min mogelijk van invloed te laten zijn op zijn werkzaamheden, hanteert een NS-medewerker de volgende strategie: *'Als ik voel dat mijn lontje korter wordt, dan neem ik contact op met mijn leidinggevende. Mijn leidinggevende kent mij en weet hoe ik in elkaar zit. Als ik tegen hem zeg dat mijn lontje korter wordt, dan weet hij exact waar ik het over heb. Hij probeert mij dan een dag of paar dagen vrij te plannen.'* Deze ruimte wordt echter niet binnen elke organisatie geboden.

4.5 Waarborgen eigen veiligheid

De drie medewerkers van een ambulancedienst waarschuwen de politie als ze denken dat hun persoonlijke veiligheid in het gedrang kan komen. Zij gaan in deze gevallen het pand niet binnen voordat de politie is gearriveerd. Bij levensbedreigende situaties komt het wel eens voor dat de medewerkers het pand toch binnengaan. Ook dan proberen ze hun eigen veiligheid te waarborgen. Over deze situaties vertelt een medewerker van een ambulancedienst het volgende:

> *'Als ik toch eerst naar binnen ga, dan zorg ik altijd dat ik mijn monitor of koffer voor mij heb staan, zodat, als er iets tussen mij en de persoon in kwestie gebeurt, mijn spullen tussen ons in staan. Het is altijd belangrijk om gelijk te kijken op welke manier je makkelijk weg kunt komen als je bij iemand thuis bent.'*

Ook het ziekenhuis en de sociale dienst maken van tevoren afspraken over situaties waarin een beveiligingsbeambte meegaat naar een gesprek met een cliënt of patiënt. Het gaat dan bijvoorbeeld om een slecht nieuwsgesprek met een cliënt of patiënt waarvan bekend is dat hij agressief of gewelddadig is. In de handhavende sector behoort het waarborgen van de eigen veiligheid standaard tot de professionaliteit van de handhaver.

4.6 Werken in koppels en wisselende rollen

Medewerkers van de dienst stadstoezicht geven aan dat zij elk persoonlijke strategieën hebben in het omgaan met verbaal en fysiek geweld. De strategie die zij hanteren hangt ook af van de collega met wie zij werken. Een

medewerker benadrukt in deze context de doel-aanpak-analyse. *'Afhankelijk van je doel en mogelijkheden pak je de ene situatie anders aan dan de andere. Met collega A stap je bijvoorbeeld wel in een bepaalde situatie, omdat je op deze collega vertrouwt en met collega B doe je dat niet.'* De medewerkers van de dienst stadstoezicht geven aan te handelen naar wat in een specifieke situatie mogelijk is. Van situatie tot situatie kunnen de koppels en daardoor ook de rollen van de verschillende medewerkers wisselen.

4.7 Creëren van een goede verstandhouding

Een medewerker van de politie meldt dat er veel is geïnvesteerd in het contact met jongeren. De politiemedewerkers doen dit door de jongeren te groeten als zij hen tegenkomen en door te laten zien dat zij in een bepaald gebied aanwezig zijn. Door een goede verstandhouding te creëren, kunnen zij de jongeren gemakkelijker aanspreken. Ook bij het jongerenwerk en op scholen wordt dit bewerkstelligd.

Een medewerker van de NS en een medewerker van de politie wijzen op het belang van 'kennen en gekend worden', als middel om escalatie van verbaal en fysiek geweld te voorkomen. Als een jongere en de medewerker in kwestie elkaar kennen, kan dit leiden tot wederzijds begrip. In dit verband wijzen de medewerkers op het werken op vaste trajecten en het werken in een vaste wijk. De NS-medewerker illustreert dit als volgt: *'Als je iemand aanspreekt, dan werkt het goed als je de zwartrijder kent. Als ik op een (vaste) lijn werk, dan werkt het goed als je elkaar al vaker hebt gezien. Van sommige mensen weet ik bijvoorbeeld dat ze een maandabonnement hebben. Als ze het een keer vergeten zijn, dan weet ik dat en kan ik er rekening mee houden.'* In Nederland bestaat een aantal 'beruchte' trajecten. Het inzetten van vaste medewerkers op deze lijnen zou volgens geïnterviewden de verstandhouding tussen conducteurs en klanten kunnen verbeteren.

Zoals hierboven aangegeven ziet ook de politie het belang van investeren in een goede verstandhouding met de jongeren in. Dat zorgt ervoor dat deze jongeren makkelijker aanspreekbaar zijn. *'Na afloop van een (voetbal) wedstrijd komen ze me vaak nog een hand geven. Als één van de jongens wat heeft geflikt, dan bel ik hem op en zeg ik: 'wordt het een gammadeur-*

tje (doelend op hardhandig optreden bij de arrestatie) of kom je zelf even langs?' Meestal komen ze dan zelf wel.'

Tot slot wordt ook gewezen op het belang van humor om een goede verstandhouding te creëren. Een situatie met humor benaderen kan helpen om de situatie te normaliseren.

4.8 Betrekken van de ouders

Een jongerenwerker stuurt, als ze verbaal geweld niet langer tolereert, een brief aan de ouders. In deze brief beschrijft zij het voorval en legt ze uit waarom de jongen of het meisje een bepaalde tijd niet bij de activiteiten van het jongerenwerk aanwezig mag zijn. In de brief staat ook dat de ouders, indien zij dat willen, contact met de medewerker kunnen opnemen. De jongerenwerker heeft hier goede ervaringen mee. Het bevordert volgens haar de contacten met de ouders en daarmee het zicht op de thuissituatie van de jongere.

Ook een medewerker van de politie probeert door middel van het zoeken van contact met ouders de relatie met de jongeren te verbeteren. Dit gaat als volgt. De politiemedewerker maakt een praatje met de ouders van een jongere. Hij hoopt dat de ouders hierover praten met hun zoon of dochter. Soms weten de jongeren daarna wie hij is en wat zijn functie is en beginnen ze hem gedag te zeggen. De jongeren leren hem op deze manier kennen en daardoor heeft hij minder problemen met hen en kan hij hen gemakkelijker aanspreken.

4.9 Deelconclusie: Een diversiteit aan strategieën

Werknemers met een publieke taak hanteren een grote variëteit aan strategieën bij het omgaan met verbaal en fysiek geweld. Uit de interviews komen echter enkel de strategieën naar voren waarvan de werknemers zich bewust zijn. Het is waarschijnlijk dat daarnaast een groot aantal strategieën zo vanzelfsprekend is binnen de professionaliteit van de werknemer dat ze wel worden ingezet in de praktijk van alle dag, maar niet worden genoemd. Zo noemen medewerkers van een ambulancedienst, een sociale dienst en een ziekenhuis het waarborgen van de eigen veiligheid als strategie, terwijl dit voor werknemers in de handhavende sector waarschijnlijk zo vanzelfsprekend is dat zij dit niet noemen.

Bijna alle geïnterviewde werknemers met een publieke taak stellen grenzen en achten dit van groot belang om geweld tegen te gaan. Ook een de-escalerende houding wordt genoemd. Hier is de doorwerking van training in omgaan met geweld binnen de organisaties duidelijk terug te zien. Naast een goede verstandhouding creëren met je doelgroep, wijzen velen er ook op hoe belangrijk het is om rekening te houden met de invloed van je eigen gemoedstoestand op de interactie met anderen.

Verwey-
Jonker
Instituut

5 *Strategieën van de organisatie in de omgang met verbaal en fysiek geweld*

Organisaties met een publieke taak hebben een rol in de aanpak van verbaal en fysiek geweld tegen hun werknemers. In de interviews met werknemers zijn we ingegaan op deze rol. Hebben de organisaties een protocol voor omgaan met geweld? Worden geweldsincidenten geregistreerd? Op welke wijze besteden organisaties aandacht aan omgaan met geweld? In dit hoofdstuk beschrijven we deze bevindingen.

5.1 Protocol

Een protocol is een stappenplan waarin is vastgelegd welke stappen er moeten worden doorlopen vanaf het moment dat een incident heeft plaatsgevonden tot het bieden van hulp en ondersteuning aan de medewerker die het incident heeft meegemaakt. Een protocol kan ertoe bijdragen dat andere maatregelen ten uitvoer worden gebracht, omdat het de werknemers en de organisatie duidelijkheid biedt over de stappen die na een incident gezet moeten worden. In deze paragraaf gaan wij per sector in op de aanwezigheid en het doel van een protocol.

Zorgverlenende sector

De ambulancedienst en het ziekenhuis werken beiden met een protocol. De medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud van het protocol en de stappen die bij incidenten doorlopen dienen te worden. Een ambulancemedewerker zegt hierover het volgende: *'Wij hebben een protocol op het gebied van verbaal en fysiek geweld. Op het intranet moet je een formulier invullen als je een incident hebt meegemaakt. Hierna ontvang je een terugkoppeling vanuit de organisatie. Als je zodanig van slag bent dat je er even tussenuit moet, dan kun je dit melden bij de achterwacht. Dat je melding doet van het incident is je eigen verantwoordelijkheid.'*

Ook in het ziekenhuis moeten medewerkers na een incident via het intranet een 'agressieformulier' invullen. Een andere mogelijkheid is dat de beveiligingsmedewerkers de melding doen. Zij vullen dan het agressieformulier in. Alle meldingen komen terecht bij de coördinator veilige zorg. Deze neemt alle meldingen door en neemt contact op met het slachtoffer. Samen met het slachtoffer wordt bekeken welke verdere acties worden ondernomen.

Binnen de crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg is op dit moment nog geen protocol aanwezig. Men is wel bezig met het opstellen hiervan. Een protocol kan duidelijk maken wat binnen de organisatie wel en niet wordt getolereerd. *'Op dit moment is het niet zo dat als iemand te maken heeft gehad met verbaal en fysiek geweld, deze en deze stappen moeten worden doorlopen. Ik vind dat dit strakker moet worden omschreven in een protocol. Binnen de afdeling zijn we daar nu mee bezig'*, vertelt de medewerker.

Dienstverlenende sector

Zowel de NS, het lokale openbaar vervoersbedrijf als de sociale dienst werken met een protocol. Het protocol van de NS houdt in dat incidenten direct aan de leidinggevende worden gemeld en beschrijft de stappen die erop volgen: *'Je hebt daarna een telefonisch gesprek met je leidinggevende en hij of zij komt naar je toe om met je te praten. Als je er echt uit wilt voor die dag, dan mag je naar huis. Je gaat daarna naar de bedrijfsarts. Als het helemaal uit de hand is gelopen, dan krijg je een gesprek met de psycholoog'*, vertelt de medewerker. Het is in eerste instantie de leidinggevende die naar aanleiding van een gesprek met de medewerker een inschatting maakt van de nazorg die voor de desbetreffende werknemer het best passend zou zijn.

Bij de sociale dienst houden twee van de vier geïnterviewde medewerkers zich niet aan het protocol. Zij vinden dat het protocol zich te veel richt op het sanctioneren van de dader en onvoldoende op het bieden van hulp en steun aan de medewerker. Op een ROC en bij een aanbieder van jongerenwerk wordt niet gewerkt met een protocol. De medewerkers van het jongerenwerk wijzen wel op het belang van een protocol. De medewerkers kunnen bij een incident wel altijd de achterwacht (iemand die in geval van incidenten of calamiteiten bereikbaar is) van de organisatie bereiken of de politie bellen.

Handhavende sector

De dienst stadstoezicht maakt gebruik van een protocol. Een medewerker van de dienst geeft aan dat dit protocol in eerste instantie niet goed werkte. In het protocol stond dat de medewerkers aangifte moesten doen indien er sprake was geweest van verbaal of fysiek geweld. De medewerkers die vaker aangifte deden, kregen echter van hun leidinggevende de vraag terug waarom juist zij zo vaak slachtoffer waren. *'Een collega deed steeds aangifte van schelden en toen moest hij bij de directeur komen en werd er gevraagd waarom hij zo vaak slachtoffer was. Dit kwam simpelweg doordat hij aangifte deed en de rest niet. Dus in die periode werkte het protocol niet echt goed'*, vertelt een medewerker.

Op dit moment is dat niet meer het geval, omdat de nieuwe directeur de medewerkers meer steun geeft na een geweldsincident. Een andere medewerker is wel op de hoogte van de inhoud van het protocol, maar maakt hier in praktijk nauwelijks gebruik van. Deze medewerker weet waar hij moet zijn indien hij in aanraking komt met geweld en heeft daar naar eigen zeggen geen protocol voor nodig.

Ook bij de politie wordt met een protocol gewerkt. Een incident wordt in eerste instantie gemeld bij de direct leidinggevende. Deze bekijkt welke stappen verder moeten worden gezet. In één van de politieregio's worden de incidenten gemeld bij het geweldsloket. Van hieruit wordt de eventueel in te zetten hulp ook gecoördineerd.

5.2 Geweldsregistratiesysteem

Registratie van geweldsincidenten kan een organisatie inzicht bieden in de aard en omvang van geweld tegen werknemers. Het is daarom niet verwonderlijk dat één van de maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid vanuit het programma Veilige Publieke Taak (VPT) de volgende is: *'Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw medewerkers'*. Op basis van de geweldsregistratie kunnen organisaties besluiten welke strategieën zij inzetten in de omgang met verbaal en fysiek geweld. In deze paragraaf gaan wij in op de aanwezigheid, het doel en het gebruik van het geweldsregistratiesysteem.

Zorgverlenende sector

De zorgorganisaties (ambulancedienst, ziekenhuis en een crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg) maken gebruik van een geweldsregistratiesysteem. Het doel van registratie verschilt. De geweldsregistratiesystemen van de ambulancedienst en de crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg zijn voornamelijk bedoeld voor het inzichtelijk maken van het aantal geweldsincidenten (op jaarbasis). Het doel daarvan is om te kijken of het nemen van maatregelen, zoals het organiseren van een training (zie paragraaf 5.3.), noodzakelijk is of nuttig is gebleken.

Het ziekenhuis kent twee registratiesystemen. Het eerste richt zich op het geweldsincident en het tweede op verdachte personen. Het eerste systeem wordt nauwkeurig gevuld door medewerkers naar aanleiding van een incident of door een beveiligingsbeambte die assistentie heeft verleend bij een incident om zicht te krijgen op de werkelijke aard en omvang van geweld. De coördinator veilige zorg heeft hier een belangrijke stimulerende rol in. Door dit systeem kan zicht worden verkregen op de aard en omvang van geweld binnen het ziekenhuis.

Het tweede registratiesysteem heeft als doel dat de beveiliging mensen die eerder gewelddadig zijn geweest vroegtijdig kan herkennen en eventuele incidenten kan voorkomen. In het systeem worden fysieke kenmerken en een signalement van de agressieve of gewelddadige personen geregistreerd.

Dienstverlenende sector

In de dienstverlenende sector maken, met uitzondering van het jongerenwerk, de organisaties (NS, lokaal openbaar vervoersbedrijf, sociale dienst en het ROC) gebruik van een registratiesysteem voor geweldsincidenten. Bij de NS is het registratiesysteem vooral gericht op het kunnen verhalen van eventueel verzuim of arbeidsongeschiktheid op de dader en niet specifiek op het in kaart brengen van verbaal en fysiek geweld. Op het ROC bestaat een geweldsregistratiesysteem, maar in de praktijk wordt hier nauwelijks gebruik van gemaakt. De incidenten worden alleen in het registratiesysteem opgenomen als er ook aangifte van het incident wordt gedaan bij de politie. De geïnterviewden geven aan dat incidenten niet altijd worden gemeld. Gemakzucht en tijdgebrek worden als redenen genoemd. Een docent noemt nog een andere reden: *'Om vijf uur ben je moe en heb je geen puf meer om naar iemand, je opleidingsmanager of zorgcoördinator, toe te gaan. Je maakt voor jezelf de afweging: is dit ernstig genoeg? Pas als je het ernstig vindt, ga je het eventueel melden.*'

Meldingen kunnen ook digitaal worden gedaan, maar hierbij gelden ook de bovengenoemde redenen om er geen gebruik van te maken. Als voordeel van het digitaal melden ten opzichte van het persoonlijk melden aan de leidinggevende wordt genoemd dat digitaal melden zakelijker is. Enkel de gegevens over het incident moeten worden ingevuld, er is geen persoonlijke interactie of mogelijke confrontatie.

Handhavende sector

De dienst stadstoezicht maakt op het gebied van overlastgevende personen gebruik van de registratie van de politie. In één van de politieregio's worden de incidenten geregistreerd bij het geweldsloket van de politie. Op dit moment is men bezig met het koppelen van de incidentenregistratie aan de Basisvoorziening Handhaving (BVH), zodat de geweldsincidenten landelijk op een eenduidige wijze worden geregistreerd.

Zoals aangegeven in 2.3 voert de politie een 'zero tolerance' beleid op geweld: bij fysiek geweld moet altijd aangifte worden gedaan. In de meeste gevallen wordt ook aangifte gedaan bij verbaal geweld, zoals bedreigen, opjutten en bespugen. Een coördinator geeft echter aan dat er een 'grijs gebied' bestaat van incidenten waarvan de politiefunctionarissen geen aangifte doen.

5.3 Trainingen

Het omgaan met verbaal en fysiek geweld is in organisaties die gezien hun taken en doelgroep relatief veel te maken krijgen met verbaal en fysiek geweld vaak een belangrijk onderdeel van de professionalisering van de werknemers. De vierde maatregel van het programma VPT is dan ook 'Train uw werknemers in het voorkomen van en het omgaan met agressie en geweld'.

In organisaties uit de zorgverlenende en de handhavende sector worden de medewerkers getraind in het herkennen van en omgaan met verbaal en fysiek geweld. Trainingen hebben een grote invloed op de mate waarin werknemers zich bewust zijn van risico's en geweld en hoe zij hiermee omgaan. Dit blijkt ook uit het jargon dat de geïnterviewden bezigen. De veiligheidscirkel waar de medewerker van stadstoezicht over spreekt in 2.3 is hier een goed voorbeeld van. Tijdens de trainingen leren medewerkers bijvoorbeeld hoe zij een cliënt of omstanders kunnen kalmeren. Ook leren zij om hun eigen emoties in te dammen en professioneel te blijven handelen.

In de dienstverlenende sector komen trainingen niet binnen alle organisaties voor. Zo zijn de medewerkers van het lokale openbaar vervoersbedrijf en het jongerenwerk niet getraind in het herkennen van en omgaan met geweld.

Op een ROC krijgen medewerkers naast een training in de omgang met verbaal en fysiek geweld ook een fysieke en mentale vormingstraining, waarbij een acteur wordt ingezet. Op deze manier kunnen concrete situaties worden nagespeeld en kan worden besproken wie in de betreffende situatie anders zou handelen en waarom hij of zij dit zou doen. De medewerkers kunnen op deze manier leren van elkaars strategieën.

Tot slot zouden medewerkers die werkzaam zijn in de zorgsector graag een fysieke training volgen, om technieken aan te leren om zichzelf te verdedigen bij slaande of schoppende bewegingen.

5.4 Fysieke inrichting

Een goede inrichting van het gebouw waarin wordt gewerkt wordt door medewerkers uit verschillende sectoren genoemd als maatregel om verbaal en fysiek geweld binnen de organisatie tegen te gaan. Een arbocoördinator van de sociale dienst noemt de volgende voorbeelden: voldoende afstand tussen cliënt en werknemer achter het loket, de inrichting van looproutes en de plaatsing van balies. Een medewerker van een ziekenhuis draagt het volgende voorbeeld aan: *'In het verleden lag de koffiekamer van de verpleegkundigen van de Eerste Hulp naast de wachtruimte van patiënten. Sommige patiënten werden agressief als zij zagen dat een verpleegkundige - na uren te hebben gewerkt - koffie ging drinken in de koffieruimte, terwijl de patiënt maar zat te wachten. De koffieruimtes zijn daarom inmiddels verplaatst*.'

Het kan echter ook gaan om zaken die meer indirect bijdragen aan de sfeer en daarmee het voorkomen van escalaties: tijdschriften van recente datum en gratis koffie verstrekken in de wachtruimte.

Ook het jongerenwerk benadrukt het belang van geschikte locaties voor activiteiten. Als een medewerker alleen een groep jongeren begeleidt, is het van belang dat hij of zij overzicht kan behouden over de jongeren. Omstandigheden als het ontbreken van overzicht, bijvoorbeeld door nissen en hoeken in een ruimte of activiteiten verdeeld over twee verdiepingen, kunnen leiden tot onverwachte situaties.

Door verschillen in taken is het echter niet binnen alle organisaties mogelijk om invloed uit te oefenen op de locatie waarop de interactie zich afspeelt. Als je cliënten thuis opzoekt, weet je namelijk niet van tevoren wat voor situatie je zult aantreffen. Zo vertelt een medewerker van Bureau Jeugdzorg het volgende: *'Het lastige van ons werk is dat je het werk buitenshuis doet. Bij een instelling binnen kun je uitkiezen wanneer en waar je de persoon in kwestie confronteert. Bij situaties buitenshuis heb je dat niet zo in hand. Het zijn complexe gevallen en je inschatting over een zaak kan ook ten tijde van een gesprek nog veranderen. Bijvoorbeeld als de vriend van moeder, die dronken blijkt te zijn, de kamer binnenkomt.'*

Als ambulancemedewerkers bij iemand thuis hulp verlenen, dan proberen zij de fysieke omgeving ook te controleren. Een voorbeeld hiervan is dat alle deuren open moeten zijn en blijven. Hierdoor kunnen de ambulancemedewerkers de locatie bij onveilige situaties snel verlaten. Als de situatie op voorhand als onveilig wordt ingeschat, dan gaan de medewerkers niet naar binnen voordat de politie aanwezig is.

Ook vertelt een medewerker van de ambulancedienst dat achter het glas van de ambulance folie is geplaatst. Deze folie zorgt ervoor dat het glas bij het gooien van een steen in de folie blijft hangen. Op een aantal ambulances zijn bovendien camera's geplaatst.

5.5 Mogelijkheid tot het inschakelen van beveiliging

Medewerkers van een ROC, een ziekenhuis en de sociale dienst onderkennen het belang van het kunnen inschakelen van extra hulp bij (mogelijke) incidenten. In hun organisaties worden beveiligers ingezet om extra ondersteuning te bieden wanneer er sprake is van verbaal en fysiek geweld. In het ziekenhuis kan de beveiliging in deze situaties inderdaad assistentie bieden. Bij het ROC en de sociale dienst zijn de medewerkers niet onverdeeld tevreden over de inzet van de beveiligers. Er is bijvoorbeeld wel beveiliging aanwezig, maar de beveiligers letten volgens een medewerker niet altijd goed op en grijpen niet altijd in, terwijl dat in sommige situaties wel noodzakelijk zou zijn.

5.6 *Voorbespreken van potentiële veiligheidrisico's*

Een medewerker van de crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg geeft aan dat de eigen veiligheid binnen de organisatie wordt gewaarborgd door een interventie vooraf inhoudelijk door te spreken met een teamleider. Als de situatie als te onveilig wordt ingeschat, kan besloten worden dat een collega of andere partij meegaat naar de locatie. Mocht de situatie tijdens het bezoek toch uit de hand lopen, dan is iemand binnen de organisatie direct bereikbaar om andere acties te ondernemen. Een medewerker zegt hierover: '*Voordat we ergens heen gaan, wordt de zaak altijd inhoudelijk en qua veiligheid voorbesproken met een teamleider. In principe ga je alleen naar een afspraak toe. Behalve als we van tevoren weten wie er bij betrokken is en het mij handiger lijkt om met zijn tweeën te gaan. De ander kan een collega zijn, maar ook iemand van een andere afdeling van Bureau Jeugdzorg, de gezinsvoogd, iemand van de politie of een leraar. Als het om meer dan twee kinderen gaat, dan gaan we altijd met zijn tweeën. Als we signalen hebben dat het gevaarlijk kan worden, dan vragen we de politie erbij. Ook is tijdens de interventie een achterwacht beschikbaar met wie je wijzigingen of veranderingen in de besluitvorming bespreekt.*'

5.7 *Deelconclusie: Verschillende organisaties, verschillende strategieën*

Niet in alle organisaties is op dit moment een protocol voorhanden voor het omgaan met verbaal en fysiek geweld. In enkele organisaties is wel een dergelijk protocolaanwezig, maar zijn de werknemers er niet (goed) van op de hoogte.

Ook de aanwezigheid en het gebruik van geweldsregistratiesystemen verschillen. De organisaties hanteren elk hun eigen preventieve strategieën in de omgang met verbaal en fysiek geweld. Een groot deel van de organisaties traint medewerkers in de omgang hiermee. Ook het belang van de fysieke inrichting en de aanwezigheid van beveiliging wordt meerdere malen genoemd. Tot slot zijn er specifieke strategieën die organisaties inzetten, zoals het gestructureerd voorbespreken van potentiële veiligheidrisico's.

Verwey-
Jonker
Instituut

6 *Omgaan met slachtofferschap en factoren van invloed op slachtofferschap*

In dit hoofdstuk gaan we in op de gevolgen van slachtofferschap voor de werknemers in de verschillende sectoren met een publieke taak en op de wijze waarop de organisaties omgaan met slachtofferschap. We gaan in op informele en formele nazorg (maatregel 8 uit het programma VPT).

Daarnaast gaan we in op de vraag waarom sommige medewerkers vaker het slachtoffer zijn van verbaal en fysiek geweld dan anderen.

6.1 Gevolgen van slachtofferschap

Uit het onderzoek komt naar voren dat de impact van slachtoffer worden van een geweldsincident per individu kan verschillen. De gevolgen zijn natuurlijk ook afhankelijk van de aard van het geweld. De werknemers die we hebben gesproken, waren allen aan het werk en in staat en bereid om over voorgevallen incidenten te praten. De meest voorkomende gevolgen van geweld zijn gespannenheid, prikkelbaarheid en slaapproblemen. Een incident kan ook gevolgen hebben op het werk. Medewerkers voelen zich minder veilig, zijn alerter en stappen minder snel in moeilijke situaties, ze vertonen vermijdingsgedrag. Na verloop van tijd lijken de effecten van een incident weer minder te worden. Hieronder gaan we op een aantal persoonlijke ervaringen in.

Een medewerker van een ambulancedienst zit nadat hij bedreigd is vooral met boosheid. Hij begrijpt niet waarom het hem is overkomen. Door hier thuis over te praten, kan hij zijn emoties kwijt.

Een jeugdzorgmedewerker geeft aan in dat hij vlak na een (verbaal) geweldsincident meestal denkt nog goed te kunnen functioneren, maar dat de terugslag pas na een aantal dagen of een week komt. Hij vindt het in dit verband goed dat medewerkers die een incident meemaken in het kader van nazorg na enkele dagen worden teruggebeld en na twee weken nog een keer, ook al geeft de werknemer in eerste instantie aan dat dit niet nodig is: '*Dat*

is prettig, want ik had dat ik bij het eerste gesprek dacht: 'Wat een gezeik, het gaat prima.' En toen merkte ik dat het na twee weken toch niet zo goed ging. Dan is het fijn dat ze bellen, dat je niet zelf iets hoeft te regelen.'
Deze medewerker vertelt dat hij bij een incident waarbij een jongen hem beet, wel meteen 'over de rooie' ging, omdat de jongen zei dat hij aids had. De medewerker zag op dat moment zijn toekomst in duigen vallen.

Een conducteur van de NS vertelt dat hij na afloop van een incident gespannen is en deze spanning mee naar huis neemt. De spanningen die dit thuis oplevert neemt hij vervolgens weer mee naar zijn werk. Volgens hem is het eenvoudig om zo in een negatieve spiraal terecht te komen. Met hulp van familieleden, collega's en de organisatie kan hij deze spiraal weer doorbreken.

Twee medewerkers in het jongerenwerk gaan in op de persoonlijke gevolgen van de incidenten die ze hebben meegemaakt. De ene medewerker heeft te maken gehad met verbaal geweld in de vorm van uitgescholden worden. Hij reageert zijn gevoelens over het incident af op zijn familieleden. De andere medewerker, die ernstig bedreigd is, voelt zich continu onveiliger.

Medewerkers van een sociale dienst zeggen ook dat het tegen hen gerichte verbale geweld negatieve gevolgen heeft gehad. Eén medewerker heeft minder vertrouwen in andere mensen. De andere medewerker geeft aan dat er bij hem bij thuiskomst iets knapte. Thuis stond deze medewerker na de bedreiging helemaal te 'shaken'. Hij heeft zich ziek gemeld.

Twee medewerker van stadstoezicht hadden moeite met slapen na het meemaken van geweld. De ene medewerker lag in zijn bed te trillen en de andere medewerker bleef maar malen over het incident. Een andere medewerker van stadstoezicht geeft aan alerter te zijn en minder snel in moeilijk situaties te stappen.

6.2 Omgang met slachtofferschap en nazorgaanbod binnen de organisatie

Gezien de gevolgen van slachtofferschap is het van belang dat organisaties medewerkers helpen bij het verwerken van een incident. Organisaties gaan op verschillende manieren om met medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van verbaal en fysiek geweld. In de onderstaande subparagrafen gaan wij per sector in op het nazorgaanbod in de onderzochte organisaties.

Zorgverlenende sector

De drie medewerkers van een ambulancedienst benadrukken het belang van ondersteuning na een incident met verbaal en fysiek geweld. Niet alle medewerkers voelen zich echter ook daadwerkelijk gesteund door de organisatie. Als alles verloopt zoals het officieel zou moeten verlopen, dan worden de collega's opgevangen door iemand die op kantoor aanwezig is in het geval dat zich incidenten of calamiteiten voordoen. Kort na het incident ontbreekt in sommige gevallen echter de tijd om even bij te komen. *'Een incident gebeurt onverwacht. Soms is het druk en is er weinig tijd. Je moet dan toch weer de wagen in en dat voelt niet lekker. Je moet eigenlijk even die spanning kwijt'*, vertelt een ambulancemedewerker.

Daarnaast kunnen de medewerkers gebruik maken van de diensten van een Bedrijfsopvangteam (BOT). Dit team wordt gevormd door collega's. Met hen kunnen zij over het incident praten. Tevens bestaat de mogelijkheid om er met een maatschappelijk werker of psycholoog over te praten. Deze mogelijkheid wordt ingezet als een medewerker veel last heeft van het incident. Bijvoorbeeld als zij de situatie steeds herbeleven of als zij angstig zijn geworden door het incident. Onderzoek van Jacobs en anderen (2009) laat zien dat 42 procent van de bevraagde ambulancemedewerkers vindt dat zij voldoende nazorg hebben ontvangen bij verbaal geweld. Bij fysiek geweld ligt dit percentage op 54 procent.

In het ziekenhuis neemt de coördinator veilige zorg contact op met de personeelsleden die te maken hebben gehad met verbaal of fysiek geweld. Zij kijkt samen met het slachtoffer welke stappen ondernomen moeten worden. Jacobs en anderen (2009) geven aan dat 41 procent van de bevraagde ziekenhuismedewerkers vindt dat zij voldoende nazorg hebben ontvangen bij verbaal geweld. Bij fysiek geweld ligt dit percentage op 43 procent.

De medewerker van de crisisdienst van een Bureau Jeugdzorg voelt zich gesteund door de organisatie na incidenten met verbaal en fysiek geweld. Twee dagen na het voorval wordt de medewerker in kwestie gebeld om te vragen hoe het met hem of haar gaat en twee tot drie weken na het incident nogmaals. Ook de leidinggevenden nemen de incidenten serieus. Het zou volgens de geïnterviewde medewerker goed zijn om in een protocol vast te leggen welke stappen doorlopen moeten worden na een incident.

Van de jeugdzorgmedewerkers geeft 62 procent aan voldoende nazorg te hebben gehad bij verbaal geweld. Dit percentage ligt hoger bij fysiek geweld, namelijk 66 procent (Jacobs et al., 2009).

Dienstverlenende sector

De geïnterviewde medewerkers van de NS en het lokale openbaar vervoerbedrijf voelen zich over het algemeen gesteund door hun organisatie. Jacobs en anderen (2009) geven aan dat 61 procent van het treinpersoneel tevreden is over geboden nazorg bij verbaal geweld. Vijfenzestig procent is hierover tevreden na het meemaken van fysiek geweld. De nazorg bij de NS en het lokale openbaar vervoersbedrijf bestaat uit het voeren van gesprekken met de leidinggevenden. Ook kan de medewerker contact opnemen met een psycholoog. In bepaalde situaties komt het echter voor dat de medewerkers zich minder gesteund voelen door de organisatie. Een medewerker vertelt hierover het volgende: *'Ik ben voor negentig procent tevreden met de manier waarop het nu gaat. Bij de tien procent waarmee ik niet tevreden ben, gaat het om een situatie waarin ik werd geschopt en bespuugd. Ik belde naar mijn personeelsmanager en vroeg hem of hij naar mij toe kon komen. Hij gaf aan dat hij alleen kwam als er iemand was doodgereden. Toen voelde ik mij niet echt gesteund. Ik ben toen uiteindelijk wel naar hem toe gegaan.'*

Beide medewerkers waarderen de mogelijkheid om over het incident te praten met de leidinggevenden of collega's. Bij het lokale openbaar vervoerbedrijf gebeurd dit vanuit het BOT. Een buschauffeur zegt: *'Over het door mij meegemaakte incident heb ik met een collega gesproken. Dit was een collega vanuit het BOT. Er is een grote groep van collega's met wie je kunt praten. Je kunt dan iemand uitkiezen. Het praten met die collega was erg fijn. Ik heb dan ook veel met hem gepraat, bijvoorbeeld over hoe en waarom het incident is gebeurd.'*

Het is voor de drie medewerkers van het jongerenwerk onduidelijk of er vanuit de organisatie een formeel nazorgaanbod is. Twee medewerkers denken van wel, maar weten dit niet zeker. De medewerkers voelen zich na incidenten wel ondersteund door hun leidinggevende en in sommige gevallen door hun collega's. Eén van de medewerker geeft echter aan dat in een bepaalde situatie de steun van een collega juist ontbrak. Het incident gebeurde toen de medewerker pas kort in dienst was. Zij moest op dat moment nog het vertrouwen winnen van de groep die zij zou gaan begeleiden. Een aantal jongeren probeerde bij de medewerker een reactie uit te lokken en de collega die op dat moment samen met haar op de groep aan het werk was, deed niets om de situatie te normaliseren: *'Op een gegeven*

moment werd ik naar het kantoortje geroepen en daar zaten alle jongeren. Mijn collega zat er ook bij. De jongeren zeiden dat zij mij hier niet wilden, omdat ik een racist zou zijn en ik andere regels hanteerde dan mijn collega. Dat klopt, want ik stel duidelijke grenzen. Mijn collega zat er bij en zei: 'Ik heb er niets mee te maken. Jullie moeten het uitzoeken.' Zij had natuurlijk moeten zeggen: 'Hallo, dit gaat zo niet!''

Binnen de sociale dienst ervaren de medewerkers de steun vanuit de organisatie als positief: *'De arbocoördinator heeft nazorg geboden en dat was perfect. Zo ging hij mee naar de politie om aangifte te doen en gaf hij zijn 06-nummer'*, vertelt een medewerker. De arbocoördinator van de gemeente houdt zich voornamelijk bezig met de opvang van medewerkers die een incident hebben meegemaakt. Deze functionaris is daarnaast verantwoordelijk voor de nazorg. Die nazorg loopt uiteen van een gesprek tot het regelen van bedrijfsmaatschappelijke hulp. Jacobs en anderen (2009) geven aan dat 64 procent van de medewerkers van sociale diensten vindt dat zij voldoende nazorg hebben ontvangen bij verbaal geweld. Bij fysiek geweld ligt dit percentage op 68 procent.

Een aantal medewerkers van een onderwijsinstelling vindt het prettig dat zij met collega's kunnen praten over het geweld dat zij hebben meegemaakt. Volgens de medewerkers is er geen sprake van een formeel nazorgaanbod in hun organisatie. Ze ervaren geen steun van hun leidinggevenden als ze geweld meemaken. Niet alleen voelen de medewerkers zich na het melden van een incident niet ondersteund door de organisatie, ze hebben ook het gevoel dat zij persoonlijk op het incident worden aangekeken en dat de schuld bij hen wordt gelegd. Een docent: *'Nazorg is er niet.(..) De leidinggevende zegt dan: 'Goh, ik heb daar nooit last van!' Dit is niet echt ondersteunend. De coördinator zei ook: 'Bij mij doen ze nooit wat en bij jou altijd'. Maar zij heeft dan ook de machtsmiddelen om een leerling direct te schorsen.'* De door deze medewerker beschreven situatie wordt in de wetenschappelijke literatuur ook wel aangeduid met *'blaming the victim'*: het slachtoffer krijgt de schuld van aangedaan leed.

Handhavende sector

De medewerkers van de dienst stadstoezicht spreken hun waardering uit voor de steun die zij binnen hun organisatie ontvangen na geweldsincidenten. Zowel de directeur en de leidinggevende als collega's boden steun. Sinds een jaar kunnen medewerkers ook gebruik maken van een bedrijfsopvang-

team. De meningen over het BOT lopen uiteen. Twee medewerkers geven aan dat het goed is dat het BOT is ingesteld. Eén medewerker is wel tevreden over de manier waarop hij na een incident is opgevangen, maar heeft met het BOT negatieve ervaringen opgedaan. Het gaat om de omgang met vertrouwelijke informatie: *'Als je daar wat tegen zegt, dan weet gelijk het hele bedrijf het.'*

In de politieregio's bestaat een uitgebreid en gevarieerd nazorgaanbod. Onderzoek van Jacobs en anderen (2009) laat echter zien dat relatief weinig (56 procent) van de politiemedewerkers vindt dat zij voldoende nazorg hebben ontvangen bij verbaal geweld. Dit percentage ligt hoger bij fysiek geweld, namelijk 65 procent. Bij één van de politiekorpsen ligt de coördinatie in handen van een zogenaamd 'geweldsloket'. Hier kunnen medewerkers, die slachtoffer zijn geworden van verbaal en fysiek geweld, zich melden. Vanuit het geweldloket krijgen ze begeleiding bij juridische procedures. Nazorg voor het slachtoffer krijgt veel aandacht. Ook wordt nagegaan hoe incidenten zouden kunnen worden voorkomen in het vervolg en wordt geprobeerd geleden schade te verhalen op daders. Een medewerker vertelt hierover: '*Wij maken via Bureau Slachtofferhulp gebruik van lotgenotencontact, zodat de medewerker in kwestie met iemand kan praten die hetzelfde heeft meegemaakt. Daarnaast kennen wij de afdeling Veiligheid, gezondheid en bedrijfshulpverlening (VGB). Een slachtoffer kan via deze afdeling gebruik maken van de bedrijfsarts of een maatschappelijk werker. Ook dragen we zorg voor de opvang van het slachtoffer en voor de geleden schade. Wij maken gebruik van het model Politie Agressie- en Geweldsincidenten Analyse Methodiek-model (PAGAM-model)[4] dat door TNO is ontwikkeld. Via dit model kan geanalyseerd worden in welke fase het incident eventueel voorkomen had kunnen worden. Ook loopt er samen met de zorgverzekeraars een pilot om de eventuele schade op de dader te verhalen.'*

4 Aan de hand van dit model analyseert de politieregio geweldincidenten waarmee politiemedewerker zijn geconfronteerd. Deze analyse levert inzichten op in de beheersings- en risicofactoren, waardoor maatregelen ter voorkoming van geweld of ter verbetering van nazorg kunnen worden genomen.

6.3 *Factoren die de kans op slachtofferschap vergroten*

Sommige medewerkers zijn vaker slachtoffer van verbaal en fysiek geweld dan hun collega's. Bij een aantal organisaties in de verschillende sectoren wordt in dit verband wel gesproken van 'veeloverkomers'. Een ambulancemedewerker omschrijft het als volgt: *'Het zijn altijd dezelfde mensen die ellende hebben.'* In dit verkennende onderzoek is gezocht naar verklaringen voor dit herhaald slachtofferschap. Hoewel hier op basis van het kleine aantal geïnterviewden geen harde uitspraken over kunnen worden gedaan, komt toch een klein aantal factoren naar voren dat van invloed lijkt op een verhoogde kans op slachtofferschap.

Waar mogelijk en relevant maken we een koppeling met de typen die in het onderzoek naar geweldplegers worden onderscheiden, het onderzoek in het verlengde waarvan dit onderzoek is gedaan. We gaan na met welke typen geweldsplegers werknemers in aanraking kunnen komen.[5]

Persoonsgebonden factoren

De persoonsgebonden factoren die maken dat iemand vaker slachtoffer wordt van geweld, betreffen karaktereigenschappen of kenmerken van de werkwijze van de individuele werknemer. Een kenmerk dat in meerdere organisaties wordt genoemd als een factor die maakt dat mensen eerder en vaker met geweld te maken krijgen, is het (te) strikt naleven van regels. Een geïnterviewde medewerker van een lokaal openbaar vervoerbedrijf geeft als voorbeeld een collega die bijna tien keer in de week de politie nodig zou hebben. Deze collega werkt strikt volgens de regels. Hij wil en kan een situatie niet flexibel oplossen. De medewerker omschrijft dit als: *'Zijn wil is wet*.' Dominant gedrag wordt ook door anderen genoemd. Een conducteur geeft aan dat collega's die een dominante houding hebben over het algemeen vaker het slachtoffer zijn van verbaal en fysiek geweld.

Bij het dadertype 'kort lontje' (Bakker et al., 2010) kunnen een starre reactie en een dominante houding van een werknemer al snel een negatieve tegenreactie oproepen in de vorm van verbaal of fysiek geweld. Het meest kenmerkend voor dit type is de lage frustratiedrempel. Het korte lontje schiet, in tegenstelling tot de andere typen, bij een zeer geringe aanleiding

5 Bakker et al. (2010) onderscheiden zes typen geweldplegers: de machteloze gefrustreerde, het korte lontje, de verwarde, geweld als leefstijl, de beïnvloedbare jongere en de situationele pleger onder invloed.

uit zijn slof. Het korte lontje heeft doorgaans weinig spijt van zijn daad en wijt het gedrag aan een temperamentvol karakter.

Ook het bijna tegenovergestelde, een te zachte uitstraling of houding van een werknemer kan de kans op slachtofferschap vergroten. Een 'softe' houding roept agressie op. Als iemand zelf niet duidelijk grenzen aangeeft, kan dit maken dat anderen gemakkelijk te ver gaan. Een docent zegt hierover: *'Studenten zien het geven van uitleg als een zwaktebod. Ik bleef maar in discussie gaan met de studenten. Een tijdje geleden stond er een collega bij mij in de klas. Zij hoorde dat de studenten steeds verder begonnen te gaan met hun opmerkingen. Na een tijdje stak zij haar wijsvinger op en riep, eigenlijk heel kinderachtig: 'nee!'. Het werkte wel, want het stopte de discussie. Voor mij is dit tegennatuurlijk.'*

Omdat de docent niet duidelijk aangeeft waar voor haar de grens ligt, blijven de studenten deze grens opzoeken. Deze docent is vergeleken met collega's vaker het slachtoffer van geweld. Werknemers met een 'softe' houding lijken een grotere kans te lopen om slachtoffer te worden van geweld.

Tot slot kan de thuissituatie of de eigen gemoedstoestand van werknemers de kans op slachtofferschap vergroten. Zoals in paragraaf 6.1.2. is aangegeven, neemt een medewerker van de NS de spanning van een incident mee naar huis en brengt hij de spanningen die dit huis oplevert ook weer mee naar zijn werk. Volgens de NS-medewerker kun je op deze manier in een negatieve spiraal terecht komen. Het kan ervoor zorgen dat de medewerker prikkelbaar reageert en eerder in aanraking komt met geweld.

Organisatiegebonden factoren

Een organisatiegebonden factor die de kans op slachtofferschap vergroot, is de afhankelijkheidsrelatie tussen de medewerker en de klant in combinatie met de mate van frustratie die de interactie oplevert en het type cliënt. Ook Raven en Driessen (2004) stellen dat de psychische gesteldheid van de cliënten met wie een organisatie te maken heeft en de belangen die op het spel staan voor de cliënten, van invloed zijn op de frequentie van geweld.

Werknemers met een publieke taak waarbij de cliënt in sterke mate afhankelijk is van de diensten van de werknemer, kunnen in aanraking komen met 'de machteloze gefrustreerde' (Bakker et al., 2010). Het meest kenmerkend voor dit type pleger is de grote afhankelijkheid tussen pleger en slachtoffer en de grote machteloosheid die de pleger voorafgaand aan het incident ervaart. De pleger heeft het gevoel de situatie niet meer goed aan

te kunnen en is hierdoor gefrustreerd. Achteraf beseft de pleger dat hij te ver is gegaan en heeft hij berouw.

Bij de sociale dienst zien we in het onderzoek dit type plegers terug, maar ook bij Bureau Jeugdzorg.
De werknemers komen hier in aanraking met klanten die hun frustratie over bijvoorbeeld het weigeren van een uitkering op hen afreageren.

Ook medewerkers die werken met mensen met een psychiatrische stoornis hebben een verhoogde kans om slachtoffer van geweld te worden. Het zijn vooral werknemers uit de zorgverlenende sector, in dit onderzoek de ambulancedienst en het ziekenhuis, die in aanraking komen met dit type pleger. Binnen de typologie van geweldplegers (Bakker et al., 2010) wordt 'de verwarde' onderscheiden als een type voor wie het hebben van een psychiatrische stoornis het meest kenmerkend is. Dit type pleegt het geweld vanwege zijn of haar psychiatrische stoornis. Werknemers die in sectoren werken waarin zij relatief vaak te maken hebben met cliënten of patiënten met een psychiatrische stoornis, lopen daarom meer risico op (herhaald) slachtofferschap dan medewerkers in andere sectoren.

6.4 Deelconclusie: Nazorg en factoren die de kans op slachtofferschap vergroten

In werktijd verbaal of fysiek geweld meemaken, kan grote impact hebben op een werknemer. In algemene zin kunnen we zeggen dat er meer aandacht is voor nazorg in sectoren waarin verbaal en fysiek geweld meer voorkomt. In de zorgsector voelen medewerkers zich gesteund door collega's en vaak door de organisatie nadat zij een incident hebben meegemaakt. Met uitzondering van de medewerkers van een onderwijsinstelling voelen ook medewerkers die in de dienstverlenende sector werken zich gesteund door hun organisatie. Gesprekken om ervaringen te verwerken met collega's van het BOT en andere collega's worden positief gewaardeerd. Ook de medewerkers die werkzaam zijn in de handhavende sector beoordelen de steun van de organisatie en van collega's als positief.

De persoonsgebonden factoren die maken dat een werknemer met een publieke taak vaker slachtoffer wordt van geweld betreffen karaktereigenschappen of kenmerken van de werkwijze van de werknemer. Het te strikt en star vasthouden aan regels en een dominante houding maken dat iemand meer in aanraking komt met geweld. Anderzijds vergroten een te toegeef-

lijke houding en het niet duidelijk stellen van grenzen de kans op herhaald slachtofferschap. Ook de gemoedstoestand van een werknemer is van invloed op de interactie met externen en op de kans om slachtoffer te worden.

Organisatiegebonden factoren die de kans op slachtofferschap vergroten zijn de afhankelijkheidsrelatie tussen de medewerker en de klant, de doelgroep en het soort cliënten van de organisatie en de mate van frustratie die de interactie kan opleveren.

Verwey-
Jonker
Instituut

7 Conclusie

7.1 Soort geweld, impact en relatie met taak en functie

Werknemers met een publieke taak kunnen binnen hun werkzaamheden met verschillende soorten geweld te maken krijgen. In dit onderzoek is gekozen voor een focus op de meeste voorkomende vormen van geweld. Het kan gaan om verbaal geweld, fysiek geweld of een combinatie van beiden. De ernst van het geweld kan verschillen van licht tot zeer ernstig. Over verbaal en fysiek geweld in relatie tot hun functie hebben de medewerkers van alle organisaties een eenduidige mening: verbaal en fysiek geweld zouden hier niet bij moeten horen. Wat men tolereert aan verbaal geweld, verschilt per medewerker. De eigen norm hangt samen met persoonlijke ervaringen en de normen van de organisatie waar men werkt. Bij organisaties waar zich meer geweldsincidenten voordoen tegen de werknemers, lijkt enige gewenning te ontstaan. Over verbaal geweld moet je dan niet al te snel moeilijk doen, luidt het adagium. Dit komt overeen met de bevindingen van Jacobs en anderen (2009), dat gewenning kan leiden tot een verhoogde tolerantie. Verbale aantijgingen tolereren werknemers meer dan fysiek geweld.

De impact van het geweld op de werknemer lijkt verschillende gradaties te kennen. Medewerkers vinden verbaal geweld dat zich tegen de organisatie of tegen hun taak richt over het algemeen minder erg, omdat het niet gericht is op hun persoon. Mede gezien de belangen die op het spel staan, kan hier meer begrip voor worden opgebracht. Als het geweld zich tegen hen persoonlijk richt, is de impact groter. De impact is nog groter als het geweld zich op naaste familieleden richt. Dit laatste wordt dan ook het minst getolereerd.

Een aantal medewerkers geeft aan dat vanwege hun functie en taken de kans groter is dat zij te maken krijgen met verbaal en fysiek geweld. Zo kunnen de politiemedewerkers, medewerkers van de dienst Stadstoezicht en van de sociale dienst bijvoorbeeld directe invloed uitoefenen op de financiën van hun klanten. De afhankelijkheidrelatie van de cliënt of burger lijkt een belangrijke rol te spelen. De cliënt is hier afhankelijk van de werknemer en de werknemer heeft een bepaalde macht over de cliënt.

7.2 Strategieën in de omgang met geweld

Werknemers met een publieke taak hanteren een grote variëteit aan strategieën bij het omgaan met verbaal en fysiek geweld. Uit de interviews komen echter enkel de strategieën naar voren waarvan de werknemers zich bewust zijn. Het is waarschijnlijk dat daarnaast een groot aantal strategieën zo vanzelfsprekend is binnen de professionaliteit van de werknemer dat ze wel worden ingezet in de praktijk van alle dag, maar niet worden genoemd. Zo wordt het waarborgen van de eigen veiligheid door medewerkers van een ambulancedienst, een sociale dienst en een ziekenhuis genoemd, terwijl dit voor werknemers in de handhavende sector waarschijnlijk zo vanzelfsprekend is dat dit niet wordt genoemd.

Bijna alle geïnterviewde werknemers met een publieke taak hanteren het stellen van grenzen als strategie en achten dit van groot belang geacht om geweld tegen te gaan. Ook het aannemen van een de-escalerende houding wordt genoemd. Hier is de doorwerking van training in het omgaan met geweld binnen de organisaties duidelijk terug te zien. Naast een goede verstandhouding creëren met je doelgroep, wijzen velen er ook op hoe belangrijk het is om rekening te houden met de invloed van je eigen gemoedstoestand op de interactie met anderen.

Niet in alle organisaties is op dit moment een protocol voorhanden voor het omgaan met verbaal en fysiek geweld. In enkele organisaties is wel een dergelijk protocol aanwezig, maar zijn de werknemers hier niet (goed) van op de hoogte. Net als een protocol ontbreekt in een aantal organisaties ook een geweldsregistratiesystemen. Het doel van registratie moet voor de organisatie als geheel, maar ook voor de individuele werknemers, helder zijn en draagvlak hebben. Leidinggevenden moeten er achter staan en het belang van betrouwbare informatievergaring inzien.

De organisaties hanteren elk hun eigen preventieve strategieën in de omgang met verbaal en fysiek geweld. Een groot deel van de organisaties traint medewerkers in de omgang hiermee. Ook het belang van de fysieke inrichting en de aanwezigheid van beveiliging wordt meerdere malen genoemd. Tot slot zijn er specifieke strategieën die organisaties inzetten, zoals het gestructureerd voorbespreken van potentiële veiligheidrisico's.

Tijdens werktijd verbaal of fysiek geweld meemaken kan een grote impact hebben op een werknemer.

Over het algemeen is er in sectoren waarin verbaal en fysiek geweld vaker voorkomt meer aandacht voor nazorg. In de zorgverlenende sector

voelen medewerkers zich gesteund door collega's en vaak door de organisatie nadat zij een incident hebben meegemaakt.

Met uitzondering van de medewerkers van een onderwijsinstelling voelen medewerkers in de dienstverlenende sector zich gesteund door de organisatie. Zij waarderen de gesprekken met collega's van het BOT en andere collega's. Ook de medewerkers in de handhavende sector beoordelen de steun van de organisatie en die van collega's als positief. Uit het onderzoek van Jacobs en anderen (2009) blijkt ook dat werknemers geweldsincidenten met collega's bespreken.

De behoefte die een werknemer heeft aan nazorg varieert. Het is belangrijk dat de organisatie dit erkent en steun op maat biedt. Laagdrempeligheid en vertrouwelijkheid zijn hierbij van groot belang. Het mag niet tegen je worden gebruikt als je een incident meldt. In organisaties waarin dit wel het geval is, neemt de meldbereidheid af. Ook het onderzoek van Jacobs en anderen (2009) laat zien dat op dit terrein nog de nodige winst te behalen valt. Uit dat onderzoek blijkt dat minder dan de helft van de bevraagde politie- en ziekenhuismedewerkers tevreden is over de geboden nazorg bij verbaal en fysiek geweld. Bij jeugdzorgmedewerkers, treinpersoneel, medewerkers van de sociale diensten en de politie ligt dit percentage tussen 56 en 68 procent. De medewerkers zijn minder tevreden over de geboden nazorg door de organisatie bij verbaal geweld dan bij fysiek geweld.

7.3 Factoren die de kans op slachtofferschap vergroten; 'veeloverkomers'

De persoonsgebonden factoren die maken dat een werknemer met een publieke taak vaker slachtoffer wordt van geweld, betreffen karaktereigenschappen of kenmerken van de werkwijze van de individuele werknemer. In paragraaf 7.2. is aangegeven dat werknemers veel belang hechten aan het stellen van duidelijke grenzen. Het is echter belangrijk om een gulden middenweg te zoeken tussen strikt en star vasthouden en toegeeflijk omgaan met regels en grenzen. Het te strikt vasthouden aan regels en een dominante houding vergroten namelijk de kans dat iemand wordt geconfronteerd met geweld. Anderzijds vergroten een te toegeeflijke houding en het niet duidelijk stellen van grenzen de kans op herhaald slachtofferschap. Ook de gemoedstoestand van de werknemer is van invloed op de interactie met externen en op de kans om slachtoffer te worden.

Organisatiegebonden factoren die de kans op slachtofferschap vergroten zijn de afhankelijkheidsrelatie tussen de medewerker en de klant, de doelgroep, het soort cliënten van de organisatie en de mate van frustratie die de interactie kan opleveren.

Dit onderzoek laat zien dat in het kader van het programma Veilige Publieke Taak (VPT) preventie, training, nazorg en gedegen registratie van belang zijn om geweld tegen werknemers te voorkomen of (de gevolgen) te beperken. Op deze punten valt voor veel organisaties nog winst te behalen.

7.4 Aanbevelingen

Een aanzienlijk deel van de maatregelen vanuit het programma VPT kan in een protocol worden gevat. Het is belangrijk dat alle organisatie die actief zijn binnen het (semi-) publieke domein een protocol verbaal en fysiek geweld opstellen. Het is belangrijk dat de inhoud van het protocol ook bekend is bij de medewerkers en dat er onder de medewerkers voldoende draagvlak is voor het protocol.

Uit dit onderzoek blijkt dat de deelnemende organisaties nog weinig bevorderen dat werknemers of de organisatie zelf aangifte doen van strafbare feiten bij de politie. Sommige medewerkers willen of durven geen aangifte te doen, omdat zij dit op hun eigen naam moeten doen. Het is belangrijk om te stimuleren dat medewerkers op naam van de organisatie aangifte doen, omdat op deze manier de daders van geweld worden bestraft. Ook vergroot dit het zicht op de aard en omvang van het geweld dat medewerkers met een (semi-)publieke functie meemaken.

Tot slot wordt op dit moment, met uitzondering van de NS en één politieregio, nog weinig gedaan aan het verhalen van de schade op de dader. Organisaties moeten gestimuleerd worden hieraan aandacht te besteden, ook omdat het verhalen van de schade een (financiële) genoegdoening voor het slachtoffer kan betekenen.

7.5 Ten slotte

Dit onderzoek was verkennend van aard. We hebben een relatief klein aantal slachtoffers van geweld binnen de publieke taak geïnterviewd. Op basis van dit onderzoek kunnen dan ook geen generaliserende uitspraken worden gedaan over slachtoffers van geweld binnen de publieke taak in het algemeen. Het zou interessant zijn om in kwantitatief onderzoek na te gaan of de bevindingen uit dit kwalitatieve onderzoek worden onderbouwd.

Verwey-
Jonker
Instituut

Literatuur

Abraham, M., Hoek, A. van, Hulshof, P., & Pach, J. (2007). *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden*. Amsterdam: DSP-groep.

Bakker, I., Drost, L., & Roeleveld, W. S., m.m.v. Nap, E. J. (2010). *Wat hebben geweldsplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Fletcher, T. A., Brakel, S. J., & Cavanaugh, J. L. (2000). Violence in the workplace: new perspectives in forensic mental health services in the USA. *British Journal of Psychiatry, 176*, 339-344.

Islam, S. S. I., Edla, S. R., Mujuru, P., Doyle, E. J., & Ducatman, A. M. (2003). Risk factors for physical assault: state-managed workers' compensation experience. *American Journal of Preventive Medicine, 25,* 31-37.

Jacobs, M. J. G., Jans, M. E. W., & Roman, B. (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak: een vervolgonderzoek*. Tilburg: IVA beleidsonderzoek en advies.

Hoobler, J., & Swanberg, J. (2006). The enemy is not us: Unexpected workplace violence trends. *Public personnel management, 35*(3), 229-246.

Middelhoven, L. K., & Driessen, F. M. H. M. (2001). *Geweld tegen werknemers in de (semi-) openbareruimte.* Utrecht: Bureau Driessen.

Peek-Asa, C., Runyan, C. W., & Zwerling, C. (2001). The role of surveillance and evaluation research in the reduction of violence against workers. *American Journal of Preventive Medicine, 20*, 141-148.

Raven, J., & Driessen, F. M. H. M. (2004). *Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam*. Utrecht: Bureau Driessen.

Sikkema, C. Y., Abraham, M., & Flight, S. (2007). *Ongewenst gedrag besproken: Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak.* Amsterdam: DSP groep.

Vugt, M. van, & Bogaerts, S. (2007). *Aard en omvang agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak: quickscan.* Tilburg: Universiteit van Tilburg.

Verwey-
Jonker
Instituut

Bijlage I Vragenlijst slachtoffers publieke taak

Persoonskenmerken

- Geslacht
- Leeftijd
- Etniciteit
- Opleiding
- Thuissituatie (veranderingen in de thuissituatie die mogelijk van invloed zijn op de gesteldheid van de respondent, bijvoorbeeld een scheiding)

Werk

- Wat is uw beroep?
- Hoe lang bent u al werkzaam in deze functie?
- Kunt u een beschrijving geven van uw werk?
- Wat zijn uw werktijden?
- Wat is uw werkgebied? (stad/buiten de stad etc.)
- Wat is de locatie van uw werk? (binnen/buiten, hoe vaak buiten en waar etc.)
- Ben u zich tijdens uw werk bewust van de mogelijkheid van agressie / geweld?
- Komt verbaal en fysiek geweld voor op het werk? Zo ja, met welke frequentie, om wat soort geweld gaat en onder welke omstandigheden doet het zich voor?
- In hoeverre hangt het tegenkomen van geweld samen met de wijze waarop u en u collega's de werkzaamheden uitvoeren (taakopvatting)?

Persoonlijke visie op geweld

- In hoeverre vindt u verbaal en fysiek geweld bij uw publieke taak horen?
- Wat is uw persoonlijke grens, wat tolereert u wel en wat niet? Waarom ligt de grens voor u daar?
- Wat zijn kenmerken van geweld dat u wel en niet tolereert?
- Hebt u specifieke strategieën om binnen uw werk agressie te voorkomen? (vermijdingsgedrag, escalatiereductie, strakke regelnaleving, humor etc.)
- Geeft u wel eens toe aan geweld/bedreiging en waarom wel of niet?

- Bent u in uw privéleven in aanraking gekomen met agressie en/of geweld als slachtoffer, dader of getuige?
- Overige ervaringen met verbaal/fysiek geweld? (Ook door collega's!)

Visie op geweld binnen organisatie

- Is er een protocol met betrekking tot omgaan met verbaal en fysiek geweld binnen uw organisatie? Bent u bekend met de inhoud?
- Hoe verhoudt uw visie op geweld zich tot de visie van collega's en de visie binnen uw organisatie?
- Hoe staat uw leidinggevende(n) tegenover verbaal en fysiek geweld op de werkvloer?
- Waaruit blijkt dat?
- Voelt u zich ondersteund door de organisatie en uw leidinggevende?
- Wordt er binnen de organisatie speciale aandacht besteed aan omgaan met geweld?
  - in opleiding/training
  - in werving en selectie
  - in teambijeenkomsten
  - anders namelijk
- Zijn er specifieke preventiemaatregelen?
  - fysiek
  - professionaliteit: in de omgang met cliënten
- Bestaan er nazorg- of opvangvoorzieningen voor slachtoffers binnen uw organisatie?
- Worden geweld- en agressie-incidenten gemeld? Worden ze ook geregistreerd?
- Wanneer wel en wanneer niet? Met welk doel vindt registratie plaats?
- Wat vindt u van de wijze waarop er binnen uw organisatie wordt omgegaan met verbaal en fysiek geweld?

Ervaring geweld (specifiek incident)

- Kunt u het incident beschrijven waarbij sprake was van agressie/geweld?
  - tijdstip, locatie, omstandigheden
  - aanleiding en motieven dader
  - kenmerken dader: geslacht, leeftijd, beschrijving, geestelijke gesteldheid, drank/drugs
- Hoe hebt u het incident ervaren?
- Wat zijn de gevolgen voor u persoonlijk geweest? (medisch/psychisch letsel)

- Wat zijn de gevolgen voor de uitvoering van het werk? (bijvoorbeeld verzuim)
- Heeft het de mate waarin u zich veilig voelt op uw werk beïnvloed? (onveiligheidsgevoelens voor en na het incident)
- Hebt u een andere werkhouding aangenomen na incident? Waarin uit zich dat?
- Heeft het incident nog verdere invloed op uw werk? (bijvoorbeeld medewerkertevredenheid)
- Heeft het incident ook invloed buiten uw werk, in uw privéleven?
- Is dit incident iets dat elke collega zou kunnen overkomen? Waarom wel/niet? (denk ook aan vermijdingsgedrag)
- Zijn er collega's die een dergelijk incident niet zou overkomen?
- Zijn er collega's die het niet zouden melden?
- Wat waren de (algemene) omstandigheden ten tijde van het incident? (bijvoorbeeld jaargetijde)
- Hebt u een idee waarom het juist u is overkomen? Waarom in deze situatie? Zat u ten tijde van incident goed in uw vel of speelden andere externe oorzaken een rol?

Reactie organisatie

- Wat was de reactie van de organisatie op het incident? Wat vond u daarvan?
- Indien er sprake was van nazorg, was u hier tevreden over?
- Welke reactie had u het liefst van uw organisatie gezien?

Tot slot

- Zijn er nog zaken niet aan de orde geweest die u in het kader van het onderzoek wel van belang acht?
- Hebt u nog opmerkingen of vragen?

Colofon

Opdrachtgever/financier	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak
Auteurs	W.S. Roeleveld, MSc, Ma Drs. I. Bakker Met medewerking van: Mr. drs. L. Drost E.J. Nap
Omslag	Grafitall, Valkenswaard
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 F (030) 230 06 83 E secr@verwey-jonker.nl Website www.verwey-jonker.nl

De publicatie
De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: http://www.verwey-jonker.nl.

ISBN 978-90-5830-405-6

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2010.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.