

Geweld tegen de Brandweer

Resultaten van onderzoek onder
Brandweerm medewerkers

Geweld tegen de Brandweer

Geweld tegen de Brandweer

Resultaten van onderzoek onder
Brandweermedewerkers

J. Broekhuizen
J. Raven
F.M.H.M. Driessen

Bureau Driessen
Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek
Utrecht 2005

Parallel is mede op basis van dit onderzoeksrapport het volgende beleidsrapport uitgebracht:

Andersson Elffers Felix (2005) *Geweld tegen de Brandweer. Conclusies en aanbevelingen t.a.v. het te voeren beleid*. Utrecht: AEF.

ISBN 90-73259-37-1

© Bureau Driessen, Utrecht, 2005

Bureau Driessen
Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek
Hiëronymusplantsoen 8
3512 KV Utrecht
tel. : 030-2334779
site : www.bureaudriessen.nl
email : bd@bureaudriessen.nl

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	1
Landelijk onderzoek	2
Huidig onderzoek brandweerpersoneel	2
Onderzoeksvragen	3
Opbouw rapport	3
2. GEWELD TEGEN WERKNEMERS	5
De aard van het geweld	5
Preventie- en nazorgmogelijkheden	8
Samenvatting	8
3. ONDERZOEKSOPZET EN DATAVERZAMELING	11
Selectie onderzoekseenheden	11
Veldwerk	13
Respons	13
Inhoud vragenlijst	14
Verschillende groepen	15
Samenvatting	16
4. CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD	17
Verbaal geweld	17
Serieuze bedreigingen	18
Fysiek geweld	19
Specifieke voorvallen	20
Vergelijking brandweerpersoneel met landelijk onderzoek 2001 en onderzoek in Amsterdam 2003	20
Samenvatting	21
5. GEWELDSINCIDENTEN EN MELDEN VAN GEWELD	23
Selectie onderzoekseenheden	23
Laatste geweldsincident	24
Aanleiding geweldsincident	25
Geweldsincident in de afgelopen vijf jaar	26
Melden van agressie en geweld	27
Samenvatting	28
6. ONVEILIGHEIDSGEVOELEN	29
Onveiligheidsgevoelens op het werk	29
Samenvatting	31
7. PREVENTIE EN NAZORG	33
Preventiemaatregelen	33
Training	34
Nazorgmogelijkheden	37
Samenvatting	38
8. ZIEKTEVERZUIM EN FUNCTIONEREN	39
Ziekteverzuim	39
Functioneren	40
Samenvatting	41

9. TOEGEVEN AAN GEWELD	43
Toegeven aan geweld	43
Toegeven aan chantage	44
Klachten van burgers	45
Weggaan bij de brandweer en agressie en geweld	45
Samenvatting	45
10. DETERMINANTEN VAN HET GEWELD	47
Kenmerken van het slachtoffer	47
Kenmerken van het werk	49
Regressieanalyse	50
Samenvatting	52
11. SAMENVATTING EN CONCLUSIE	53
Aard en mate van geweld tegen brandweerpersoneel	54
Gevolgen van geweld	55
Preventie- en nazorgmogelijkheden	55
Determinanten van geweld	56
Conclusie	56
BIJLAGEN	59
1 Steekproef	61
2 Vormen van geweld	64
LITERATUUR	67

Hoofdstuk 1

Inleiding en achtergrond

Evenals andere beroepsgroepen wordt ook brandweerpersoneel geconfronteerd met geweld vanuit het publiek. In *'Brand en Brandweer'* wordt verslag gedaan van een aantal ernstige incidenten (Spaak 1999; Helwig 2000). Het blijkt dat alle brandweermensen risico lopen te worden uitgescholden of beledigd en dat de meesten van hen iets dergelijks wel hebben meegemaakt. Maar ook meer ernstige vormen van geweld komen voor, waarbij de brandweer soms gehinderd wordt in haar taakuitoefening. Door de korpsen wordt onder andere melding gemaakt van het ontzeggen van de toegang tot een woning, stenengooiende jongeren, diefstal van gereedschap, dichtdraaien van kranen, doorsnijden van banden, onder stroom zetten van de deurkruk, het versperren van de weg en complete rellen met groepen jongeren, die eerst brandjes stichten.

Het geweld is soms beperkt tot bepaalde wijken of tot bepaalde dagen. Met name oudjaar en koninginnedag worden genoemd. Verder zijn er uiteraard verschillen tussen de korpsen, maar het geweld beperkt zich niet tot de grote steden. Ook uit landelijke gebieden wordt geweld gerapporteerd. Tenslotte kan de brandweer met geweld geconfronteerd worden bij zogenaamde geïntegreerde hulpverlening in samenwerking met de politie, zoals bij de opvang van suïcidale personen, ontruiming van een kraakpand of hennepkwekerij of bij evenementen.

Inzicht in de omvang van geweldpleging tegen brandweerpersoneel ontbreekt momenteel. Sommige korpsen klagen over een sterke toename, terwijl andere korpsen stellen dat het meevalt. Meer recentelijk, in 2003, heeft CNV Publieke Zaak een klein onderzoek gehouden onder een aantal van haar leden van de vakgroep brandweer. Uit deze (niet representatieve) enquête komt naar voren dat het merendeel van de brandweerlieden van mening is dat het geweld toeneemt en bijna een kwart van hen geeft aan dat dit geweld wat hen betreft 'onbeheersbaar' is geworden (CNV Publieke Zaak 2003). Naar aanleiding van deze resultaten heeft het CNV Publieke Zaak verder rondgevraagd onder haar leden en uit deze rondvraag kwam een aantal incidenten naar voren (tot steekpartijen en schotenwisselingen; Berg 2003). Naar aanleiding van dit onderzoek heeft Tweede Kamerlid Cornielje (VVD) kamervragen gesteld aan Minister Remkes van Binnenlandse Zaken.

Landelijk onderzoek

Zoals gezegd is het brandweerpersoneel niet de enige beroepsgroep die te maken krijgt met geweld en al enkele jaren geleden heeft de rijksoverheid zelf aangegeven agressie en geweld tegen werknemers te willen bestrijden. In 2000 is in opdracht van de Ministeries van Justitie en BZK een grootschalig landelijk onderzoek uitgevoerd naar agressie en geweld tegen werknemers (Middelhoven en Driessen 2001; Driessen en Middelhoven 2002). Bij 8 beroepsgroepen is de aard en omvang van agressie en geweld vastgesteld¹. Confrontatie met agressie en geweld bleek bij deze beroepsgroepen zeer vaak voor te komen (verbaal geweld 71% per jaar, serieus dreigen 31%, fysiek geweld 28%).

Naar aanleiding van de verontrustende uitkomsten van dit landelijke onderzoek heeft het toenmalige kabinet Kok II een standpunt ingenomen (Tweede Kamer 2001). Het kabinet noemt de geconstateerde geweldsniveaus onaanvaardbaar en volgens het kabinet ligt er een gezamenlijke verantwoordelijkheid bij de overheid en werkgevers om maatregelen te nemen om dit geweld tegen te gaan.

Ook uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) die in 2003 is uitgevoerd blijkt dat geweld en agressie tegen werknemers sinds 2000 is toegenomen. 27% van de werknemers is in 2003 geïntimideerd wordt door het publiek (21% in 2000), 9% is in aanraking gekomen met geweld door het publiek (7% in 2000) en 9% is seksueel geïntimideerd (5% in 2000; Van den Bossche 2004).

Inmiddels is ook een geweldsonderzoek uitgevoerd onder 1.150 ambtenaren van de Gemeente Amsterdam (Raven en Driessen 2004), waaruit blijkt dat 48% van de ambtenaren per jaar met verbaal geweld wordt geconfronteerd, 11% met serieuze bedreigingen en 7% met fysiek geweld.

Huidig onderzoek brandweerpersoneel

De brandweer was in het landelijke onderzoek van Bureau Driessen (2001) en in de NEA (Van den Bossche 2004) niet als aparte onderzoeksgroep opgenomen. Zodoende is er behoefte aan inzicht in de aard en omvang van het geweld bij de brandweer, ook in verband met het te voeren beleid. Bij te voeren beleid valt te denken aan de ontwikkeling van een leidraad voor het omgaan met agressie en geweld, de ontwikkeling (of aanpassing van bestaande) opleidingsmodules, de uitbouw van bestaande instrumenten in het kader van de Arbo-wet en de vorming van opvangteams voor nazorg voor slachtoffers van geweld. Inzicht in de omvang van het geweld geeft een indicatie hoe dringend dergelijke maatregelen zijn en in welke mate dergelijke maatregelen getroffen moeten worden. Het heeft bijvoorbeeld weinig zin voor ieder korps een nazorgteam te installeren als slechts een fractie van de korpsen met geweld te maken heeft en hetzelfde geldt voor uitgebreide aandacht in de opleiding voor het omgaan met agressie.

De agressieproblematiek bij de brandweer rechtvaardigt derhalve nader onderzoek vanuit het oogpunt van zorg voor het personeel, waarborging van een goede taakuitoefening en ook in verband met het werven van vrijwilligers. De vrees bestaat dat het (nog) moeilijker zal worden vrijwilligers te vinden als

¹ Politieagenten, penitentiaire inrichtingswerkers, sociale dienst medewerkers, treinconducteurs, huisartsen, ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers, taxichauffeurs.

confrontatie met agressie een 'normaal' onderdeel van de taak van de brandweer wordt.

De Directie Brandweer en Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft om deze redenen aan Andersson Elffers Felix (AEF) en Bureau Driessen (BD) verzocht een onderzoek naar geweld en agressie tegen brandweerpersoneel uit te voeren.

Onderzoeksvragen

De vragen voor dit onderzoek onder brandweerpersoneel zijn als volgt geformuleerd:

- 1. Wat is de aard en de omvang van de agressie en het geweld tegen die personeelsleden van de Brandweer, die met publiek in aanraking komen? Wat zijn de gevolgen voor deze werknemers en voor het functioneren van de korpsen?*
- 2. Zijn er duidelijke risicofactoren aan te wijzen, wat betreft de karakteristieken van het slachtoffer en van de werkomstandigheden?*
- 3. Welke mogelijke maatregelen zijn op basis van deze onderzoeksbevindingen aanbevelingswaardig?*

Het onderzoek sluit aan op het eerder genoemde - door Bureau Driessen uitgevoerde - landelijke onderzoek, zodat er een goede vergelijkbaarheid ontstaat met de andere beroepsgroepen. Vraag 1 betreft een inventarisatie van de problematiek. Hoe vaak komt agressie voor? Heeft de agressie vooral betrekking op 'relatief onschuldige' fenomenen, zoals schelden of ook ernstiger vormen zoals serieus bedreigen, sabotage of fysiek geweld? Wat zijn de gevolgen van de agressie voor het slachtoffer? Wat zijn de gevolgen voor de korpsen? En zijn de werknemers zelf van mening dat agressie en geweld hun eigen functioneren en het functioneren van hun korps belemmert? Zijn er effecten op het op sterkte houden van de brandweercapaciteit (vrijwilligers en beroepskrachten)?

Vraag 2 is beleidsmatig bijzonder relevant. Duidelijke risicofactoren geven duidelijke aanknopingspunten voor beleid. Enige voorzichtigheid is hier wel op zijn plaats. Uit het genoemde landelijke onderzoek blijkt namelijk dat de meeste risicofactoren maar weinig gewicht in de schaal leggen.

Beantwoording van vraag 3 leidt tot mogelijke maatregelen ter voorkoming en reductie van geweld en maatregelen ter verbetering van de nazorg. Op deze vraag wordt in de rapportage van Andersson Elffers Felix ingegaan (AEF 2005).

Opbouw rapport

In dit rapport wordt het onderzoek naar geweld tegen brandweerm medewerkers van 26 brandweerkorpsen besproken. Voor het onderzoek is een landelijke steekproef getrokken. Alle grote steden (Den Haag, Rotterdam, Utrecht en Amsterdam) zijn in het onderzoek opgenomen. In het onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers en beroepskrachten. In de grote steden zijn ook de brandweerm medewerkers van de meldkamer ondervraagd.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op geweld tegen werknemers in het algemeen, in hoofdstuk 3 wordt de onderzoeksopzet en dataverzameling besproken. In hoofdstuk 4 komt de confrontatie met vormen van geweld aan bod, gevolgd door het voorkomen van geweldsincidenten en het melden van geweld in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op onveiligheidsgevoelens, in hoofdstuk 7 op preventie en nazorg. In hoofdstuk 8 komt ziekteverzuim en functioneren aan de orde. Hoofdstuk 9 gaat over toegeven aan geweld, in hoofdstuk 10 gaan we in op determinanten van geweld. Hoofdstuk 11 bevat tenslotte een samenvatting en conclusie.

Hoofdstuk 2

Geweld tegen werknemers

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op enkele aspecten van geweld tegen werknemers. Veel beroepsgroepen, zoals politieagenten, (huis)artsen of sociale dienstmedewerkers krijgen in meer of mindere mate te maken met vormen van agressie en geweld van het publiek. Beroepsgroepen waarbij geweld nauwelijks een rol speelt zijn advocaten en postbodes. Beroepsgroepen die veel te maken krijgen met agressie en geweld van het publiek zijn penitentiaire inrichtingswerkers (piw'ers), politieagenten, openbaar vervoerpersoneel en medewerkers in de psychiatrie, zo blijkt uit onderzoek (Middelhoven en Driessen 2001). Dit zijn beroepsgroepen die toezicht houden op regelnaleving. Zij kunnen burgers aanspreken op hun gedrag en beschikken over sanctiemaatregelen. Bij medewerkers in de psychiatrie heeft de agressie vooral te maken met het ziektebeeld van de patiënten.

De aard van het geweld

Het meest voorkomende geweld tegen werknemers is verbaal van aard, zoals schelden, dreigende houding en/of gebaren. Fysiek geweld komt over het algemeen minder voor. Impliciet wordt meestal verondersteld dat fysiek geweld ernstiger is dan verbaal geweld. Dit is niet altijd juist. Personeel van psychiatrische inrichtingen zegt van verbale agressie vaak langer last te hebben dan van fysieke agressie. Naast fysiek en verbaal geweld komt ook seksueel en psychisch geweld voor. Bij seksueel geweld gaat het met name om seksuele intimidatie en bij psychisch geweld om zaken als aanhoudend dreigen, volgen buiten de werkplek en 'pesten'.

In tabel 2.1 wordt een overzicht gegeven van verbaal en fysiek geweld. Bij verbaal geweld zijn ook non-verbale communicaties gerekend, zoals een dreigende houding, middelvinger opsteken, psychisch geweld en dergelijke. Daarnaast is een onderscheid gemaakt naar de ernst van het geweld. Deze indeling naar de ernst blijft altijd enigszins arbitrair, maar uit het overzicht wordt duidelijk dat zeer ernstig verbaal geweld (volgen, gezinsleden bedreigen)

Tabel 2.1. Globale indeling van geweldsvormen naar de aard van het geweld met voorbeelden.

Soort geweld	Ernst van het geweld		
	Niet ernstig	Ernstig	Zeer Ernstig
Verbaal en gebaren ¹	- schelden - middelvinger opsteken	- bedreigen - pesten	- volgen buiten de werkplaats - doorlopend bellen - stalken - gezinsleden bedreigen
Fysiek	- duwen - fysiek hinderen	- schoppen - slaan, krabben, bijten, kopstoot - belemmeren het vertrek te verlaten - aanranding	- verwonden - doden - verkrachten - besmetten met Aids

¹ Gebaren: non-verbaal niet-fysiek geweld (dreigende houding, volgen, pesten, stalken).

ernstiger kan zijn dan fysiek geweld als duwen of hinderen en zelfs dan slaan of schoppen.

In tabel 2.2 is het geweld op een andere wijze ingedeeld, namelijk naar de bedoeling van het geweld. Geweld kan enerzijds een zuiver instrumentele functie hebben. De dader wil door het geweld goederen of geld verwerven of een uitkering, of hij probeert aan aanhouding te ontkomen. Anderzijds is er geweld dat dient om te laten zien wie men is: bijvoorbeeld een flinke vent of een krachtig iemand. De expressie staat in dat geval voorop.

Expressief geweld zal weliswaar meestal een instrumenteel doel hebben, bijvoorbeeld aandacht (psychiatrie), een seksuele partner (indruk op andere sekse maken) of een positie in een bende. Toch is expressief geweld wezenlijk anders dan instrumenteel geweld. Instrumenteel geweld is rationeel en houdt dan ook op als het doel niet bereikt kan worden of als het doel bereikt is. Expressief geweld heeft een eigen dynamiek en de link met een achterliggend doel is de dader zich vaak niet bewust. Ernstig expressief geweld kan om die reden gevaarlijker zijn. Bij instrumenteel geweld kan een slachtoffer de zaak soms nog stoppen door toe te geven, bij expressief geweld kan dat niet. Instrumenteel geweld is via gerichte maatregelen om die reden in principe ook gemakkelijker te beïnvloeden, bijvoorbeeld door er voor te zorgen dat het gewenste doel ook met geweld onmogelijk bereikt kan worden (bijvoorbeeld geen geld in kas, slechts giraal geldverkeer mogelijk).

De zaak wordt gecompliceerd door het feit dat instrumenteel geweld effectiever is als het wordt gebracht als expressief geweld. Geweld in de verslavingszorg is hier een goed voorbeeld van. Verslaafden plegen hun agressie te brengen als zuiver expressieve, ook door hen zelf niet meer te beheersen aanvallen. Toch richt deze 'oncontroleerbare' agressie zich nooit of te nimmer op hun dealer. Daar zijn ze immers te afhankelijk van.

Het doel van het geweld is niet de oorzaak van het geweld. In de discussies rond de oorzaken van het geweld zijn twee brede stromingen aan te wijzen, die hun varianten kennen binnen psychologie, criminologie en sociologie (zie Junger 1998). Geweld kan in verband gebracht worden met persoonskenmerken

Tabel 2.2. Globale indeling van geweldsvormen, naar het doel van het geweld.

Type geweld	Doel geweld	Voorbeeld, geweld tegen ... /bij ...
Meer	- verwerven geld e.d.	treinconducteurs
Instrumenteel	- verwerven goederen	bewakingspersoneel
	- vermijden arrestatie	politie
	- vermijden brandbeveiliging	brandweer (preventie)
	- vermijden blussen vreugdevuur	brandweer (repressie)
	- verkrijgen dienst, bijzondere behandeling	huisarts, wijkverpleging, thuiszorg, verslavingszorg
	- verkrijgen uitkering	sociale dienst
	- opbouw machtspositie	politie, bewakingspersoneel
Meer	- verwerven prestige bij peers	straatgangs
Expressief	- verwerven prestige andere sekse	straatgeweld, caféruzies
	- verwerven zelfrespect, 'kick', eufore gevoelens	psychiatrisch geïnduceerd geweld
	- lustbevrediging	seksueel geweld
	- onmacht uiten	geweld bij rampen

van de dader. Indien deze kenmerken over langere tijd blijven bestaan, spreekt men van 'traits' of latente eigenschappen: bijvoorbeeld een dispositie tot agressie, een gering vermogen behoeftebevrediging uit te stellen en dergelijke.

Dergelijke traits zouden door aanleg of door opvoeding ontstaan. Beide ontstaansmechanismen sporen met de bevinding dat traits soms tussen generaties lijken over te erven.

Volgens een andere benadering heeft geweld meer te maken met situationele en structurele factoren: de toegenomen welvaart maakt winkeldiefstal beter mogelijk, doordat er meer gelegenheid toe is en dat leidt vaker tot een gewelddadige confrontatie; de veranderde leeftijdsopbouw van de bevolking, met name de toename van de jongvolwassenen heeft in de jaren zeventig geleid tot een toename van de criminaliteit; immigratie leidt tot assimilatieproblemen en daarmee tot relatief veel druggebruik en (aan drugs gerelateerde) criminaliteit onder immigranten, na een korte periode neemt dit weer af (Bureau Driessen 1992), enzovoorts.

Beide benaderingen worden als complementair beschouwd. In dit verband is er bijvoorbeeld op gewezen dat bepaalde traits er toe leiden dat men zich vaker begeeft in situaties, die predisponeren tot geweld. Voor het onderhavige onderzoek is vooral de situationele benadering relevant. Situationele factoren bieden meer aangrijpingspunten voor preventief beleid. De situatie op de werkplaats in de openbare ruimte is immers op korte termijn beter te beïnvloeden dan de 'traits' van de daders.

Naast een doel en oorzaken heeft geweld ook gevolgen. Deze worden in de eerste plaats gedragen door het slachtoffer. Hij/zij kan gezondheidsschade en psychische schade oplopen. Meer indirect kan hij/zij geconfronteerd worden met toegenomen onveiligheidsgevoelens die een goede uitoefening van het beroep belemmeren. Naast het slachtoffer kan ook de organisatie schade oplopen, zoals slechter functionerende medewerkers en omslachtige veiligheidsprocedures. Een bijzonder soort schade ontstaat als het publiek denkt dat het geweld effect sorteert en daarom de integriteit van de organisatie niet meer serieus neemt, bijvoorbeeld bij woningtoewijzing of bij (al dan niet bewuste) absentie van de politie bij potentieel gewelddadige situaties of bij controles door de brandweer. Deze schade betreft niet langer uitsluitend de individuele organisatie, maar raakt het functioneren van de maatschappij.

Tenslotte is er nog het slachtoffer van het geweld. De kans om slachtoffer te worden is niet voor iedereen even groot. Mensen die eerder slachtoffer zijn geweest, lopen één tot tien keer meer het risico nogmaals slachtoffer te worden dan andere burgers. Ook hier zijn beide theoretisch stellingen in positie gebracht: er is gewezen op het feit dat slachtoffers kennelijk bepaalde traits hebben (agressief, gebrek aan sociale vaardigheden). Daarnaast is er gewezen op het feit dat slachtoffers kennelijk meer situationeel risico lopen, bijvoorbeeld doordat ze werkzaam zijn in een risicovolle omgeving, en daardoor herhaaldelijk in de problemen komen.

Preventie- en nazorgmaatregelen

Om de veiligheid van het personeel te vergroten en de kans op geweldsincidenten tegen te gaan worden er verschillende preventiemaatregelen genomen. Ten eerste zijn er *organisatorische maatregelen*, gericht op de wijze van werken van het personeel, zoals werken volgens vaste procedures, het werken met meer personen of het in dienst hebben van een beveiligingsbeambte. Ten tweede zijn er *technische maatregelen*, gericht op de beveiliging van een gebouw, voertuigen en materialen, zoals het plaatsen van obstakels, afsluitbare wagens, glas voor de ontvangstbalie, gebruik van portofoons en wapens of elektronische apparatuur (alarmknoppen, videocamera). Ten derde is er *training*, gericht op het omgaan met agressie en geweld, zoals een training conflicthantering of een gesprekstraining voor degenen die veel in contact komen met het publiek.

Naast deze maatregelen worden er door veel beroepsgroepen ook nazorgmaatregelen getroffen. Dit zijn (structurele) opvangmogelijkheden voor slachtoffers van geweldsincidenten, zoals een vast opvangteam dat de eerste hulpverlening verricht en eventueel verwijst naar externe hulpinstanties. Gestructureerde nazorgmaatregelen in de vorm van opvang na een incident door een bedrijfsmaatschappelijk werker of een opvangteam en eventuele verwijzing naar verdere hulpinstanties is niet altijd beschikbaar. Dit verschilt binnen de beroepsgroepen.

Samenvatting

Geweld tegen werknemers komt vrij veel voor. Er wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen fysiek en verbaal geweld. Verbaal geweld, zoals schelden of een dreigende houding tegen werknemers komt het meest voor, fysiek geweld minder vaak. Geweld kan instrumenteel zijn, men probeert een bepaald doel, bijvoorbeeld het vermijden van brandbeveiliging, te bereiken. Maar geweld kan ook expressief zijn, men wil zichzelf profileren bijvoorbeeld als een krachtig persoon. Expressief geweld kan gevaarlijker zijn dan instrumenteel geweld. Bij instrumenteel geweld heeft het slachtoffer namelijk de mogelijkheid het geweld te stoppen door toe te geven aan het geëiste.

Drie soorten maatregelen kunnen genomen worden om geweld tegen te gaan: organisatorische maatregelen, zoals altijd met meerdere mensen werken, technische maatregelen, zoals een portofoon of afsluitbare voertuigen en trainingen, waarin men leert om te gaan met agressie en geweld. Vaak zijn er bij

een organisatie ook voorzieningen voor nazorgmaatregelen als een werknemer met geweld geconfronteerd is.

Hoofdstuk 3

Onderzoeksopzet en dataverzameling

Selectie onderzoekseenheden

De steekproef is gestratificeerd naar stedelijkheid getrokken (zie bijlage 1) en is in grote lijnen op dezelfde wijze samengesteld als voor het landelijk onderzoek¹. Er is - analoog aan het landelijke onderzoek - een steekproef van 26 gemeenten getrokken. Omdat geweld vaker in de grote gemeenten plaatsvindt zijn Amsterdam, Utrecht en Rotterdam aan de steekproef toegevoegd. Den Haag was in de steekproef reeds opgenomen. In totaal zijn er dus 29 gemeenten in de steekproef opgenomen.

In zeer sterk stedelijke gemeenten was het doel 89 vrijwilligers en 89 beroepskrachten te benaderen, in sterk stedelijke gemeenten 34 vrijwilligers en 34 beroepskrachten, in matig stedelijke gemeenten van beide 16 en in weinig stedelijke gemeenten van beide groepen 8. Deze streefcijfers zijn tot stand gekomen op grond van de bevolkingsaantallen in de desbetreffende categorieën. Binnen brandweerkorpsen is aselekt met random-cijfers getrokken. Van de zeer sterk stedelijke gemeenten zijn ook de meldkamermedewerkers van de brandweer benaderd.²

Sommige korpsen hebben echter minder beroepskrachten of minder vrijwilligers dan we wilden benaderen. In dergelijke gevallen is het aanwezige aantal vrijwilligers of beroepskrachten benaderd. Het aantal beroepskrachten is in die gevallen gecompenseerd met extra vrijwillige krachten van hetzelfde korps en omgekeerd.

¹ In 2000 waren dat: Den Haag, Amersfoort, Heerlen, Dordrecht, Arnhem, Goes, Hoogeveen, Kerkrade, Wageningen, Best, Haarlemmermeer, Harderwijk, Appingedam, Bergen, Blaricum, Deurne, GilzeRijen, Hoogeveen, Horst, Lichtenvoorde, Stein, Raalte, Aalsmeer, Boskoop, Lochem en Joure.

² Dit was alleen bij de grote gemeenten mogelijk omdat centralisten regionaal werken. De meldkamermedewerkers worden beschouwd als afzonderlijke groep naast de groep van repressie- en de groep van preventiemedewerkers.

Tabel 3.1 Respons brandweerpersoneel per korps.

Steekproef gemeenten	Benaderd brandweerpersoneel	Respons	% Respons	Personen in analyse ¹
1.				
Den Haag	275	145	52,0	143
Amsterdam	188	90	47,9	86
Rotterdam	200	93	46,5	76
Utrecht	202	83	41,0	78
<i>totaal</i>	<i>865</i>	<i>410</i>	<i>47,0</i>	<i>383</i>
2.				
Amersfoort	80	64	80,0	52
Parkstad Limburg ²	96	51	55,2	50
Dordrecht	57	30	52,6	27
Arnhem	80	32	40,0	30
<i>totaal</i>	<i>313</i>	<i>177</i>	<i>57,0</i>	<i>159</i>
3.				
Goes	22	18	81,8	16
Hoogezand-S. Wageningen	29	25	86,2	18
Haarlemmermeer	18	9	50,0	8
Harderwijk	28	14	50,0	14
<i>totaal</i>	<i>115</i>	<i>79</i>	<i>69,0</i>	<i>69</i>
4.				
Bergen	16	13	81,3	8
Blaricum	10	9	90,0	4
Deurne	11	6	54,4	4
Gilze en Rijen	16	9	56,3	6
Hoogeveen	16	9	56,3	8
Horst a/d Maas	16	12	68,8	8
Lichtenvoorde ³	16	11	68,8	9
Stein	16	12	75,0	9
Raalte	11	11	100,0	8
Aalsmeer	11	6	54,4	6
Boskoop	21	6	28,6	5
Lochem	16	14	87,5	9
Skarsterlân overig ⁴	23	8	39,1	7
	0	13	---	11
<i>totaal</i>	<i>199</i>	<i>139</i>	<i>70,0</i>	<i>102</i>
Meldkamer ⁵	91	41	45,0	41
Beroeps	763	501	65,4	491
Vrijwilliger	616	297	48,2	214
Totaal	1470	809	55,0	713
Netto ⁶	1442	808	56,0	713

¹ Exclusief medewerkers zonder contact met publiek en vier nagekomen lijsten ²Heerlen en Kerkrade ³En Groenlo ⁴ Korps niet ingevuld door respondent ⁵ Som meldkamermedewerkers, beroepskrachten en vrijwilligers >808 omdat deze groepen deels overlappen. ⁶ Exclusief niet bereikt (verhuisd, niet in dienst, zwangerschap, in buitenland).

Uit het adresbestand van het betreffende korps zijn a-select de benodigde beroepskrachten en vrijwilligers getrokken. De twee groepen (vrijwilligers, beroeps) zijn als twee afzonderlijke beroepsgroepen behandeld.

Veldwerk

Van maart tot en met mei 2005 zijn de 29 korpsen benaderd voor het onderzoek. Zij ontvingen eerst een brief waarin het onderzoek werd aangekondigd, waarna ze opgebeld werden en om medewerking gevraagd. Vooral bij de korpsen uit de grote steden was het een tijdrovend proces om toestemming voor het onderzoek te krijgen. Vaak moest het besluit door de OR worden goedgekeurd.

De korpsen hebben de steekproeftrekking in verband met privacy-gevoeligheid zelf uitgevoerd op basis van een instructie door Bureau Driessen. In verband hiermee is de enquête ook verzonden door de korpsen. De setjes met brieven, vragenlijsten, retourenveloppen en adresbladen werden verzendklaar aan de korpsen geleverd. De vragenlijst is gezonden naar het huisadres, samen met een begeleidende brief en een instructie. In de begeleidende brief is benadrukt dat het belangrijk is dat mensen die geen ervaring hebben met agressie of geweld de vragenlijst toch invullen. De respondent werd verzocht de vragenlijst en een adresblad in twee aparte retourenveloppen terug te sturen naar Bureau Driessen zodat anonimiteit gewaarborgd is. De respondent had ook de mogelijkheid helemaal geen adresblad terug te sturen, maar hij/zij kreeg dan wel herinneringen.

Enkele weken nadat het korps de vragenlijsten had verstuurd werd aan het korps een lijst gestuurd met de namen van de brandweermensen die een adresblad hadden teruggestuurd. Het korps stuurde vervolgens een herinneringsbrief naar het brandweerpersoneel dat nog geen adresblad had teruggestuurd. Gedurende het veldwerk bleek dat de respons voornamelijk bij de brandweerkorpsen uit de grote steden achterbleef. Daarom is besloten de medewerkers van deze korpsen een tweede herinneringsbrief met een nieuwe vragenlijst toe te sturen.

Respons

Er zijn 29 brandweerkorpsen benaderd, waarvan er 27 hebben meegewerkt aan het onderzoek (93%). Eén korps dat in eerste instantie medewerking wilde verlenen was later onbereikbaar¹, één korpsleiding wilde niet meedoen door de hoge werkdruk. Aangezien Kerkrade en Heerlen zijn samengevoegd in één korps (parkstad Limburg) zijn er uiteindelijk 26 korpsen in de analyse opgenomen. Brandweerkorps Lichtenvoorde is inmiddels samengegaan met Groenlo. Vragenlijsten komen dus van beide korpsen.

Van het brandweerpersoneel heeft 56,0% de vragenlijst ingevuld. De respons is iets aan de lage kant, hoogstwaarschijnlijk door de CAO-onderhandelingen die gaande waren. Zo vermeldde een brandweerman op zijn adresblad: *'de normen en waarden van het VNG baren mij meer zorgen'* en een andere brandweerman zegt: *'eerst een goede CAO, dan vul ik hem pas in'*. Daarnaast hebben 27 brandweermensen de lijst niet ingevuld omdat ze geen problemen met agressie of geweld hebben (1,8%), ondanks de duidelijke instructie in dergelijke gevallen de lijst wel in te vullen.

In de weinig stedelijke en matig stedelijke gemeenten is de respons uitstekend (70 en 69%). In de grotere steden was de bereidwilligheid om mee te

¹ Dit korps is na het eerste contact ondanks een groot aantal pogingen niet meer bereikt.

werken lager. In de sterk stedelijke gemeenten is de respons 57% en de respons in Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag is 47%.

Inhoud vragenlijst

De vragenlijst van het brandweeronderzoek sluit nauw aan bij die van het landelijke onderzoek (Middelhoven en Driessen 2001). Het gaat om een bijna volledig gestructureerde vragenlijst. In verband met de toenemende aandacht voor geweld in de samenleving en bij de media, bestaat er een risico dat de omvang van het geweld wordt overschat. Om deze vertekening te ondervangen, is er gevraagd naar specifieke vormen van geweld en niet naar algemene categorieën, zoals bijvoorbeeld verbaal of fysiek geweld in het algemeen. In de vragenlijst zijn de volgende onderwerpen opgenomen.

- Geweldsvormen

De specifieke geweldsvormen zijn ingedeeld in drie groepen: verbaal geweld (5 geweldsvormen), zoals schelden en discriminerende opmerkingen; serieuze bedreigingen (7 geweldsvormen), zoals bedreigen en poging tot verwonden, en fysiek geweld (12 geweldsvormen), zoals slaan, spugen en verwonden met een voorwerp. In dit onderzoek valt 'psychisch' geweld onder 'serieuze bedreigingen'.

Er is gevraagd naar de ervaring met geweldsvormen in twee perioden: een korte periode van vier weken en een langere periode van twaalf maanden. Een periode van vier weken levert betrouwbaardere gegevens op, omdat men zich alles nog goed herinnert, terwijl een periode van twaalf maanden een breder beeld geeft. Sporadisch voorkomende geweldsvormen kunnen alleen over een langere periode vastgesteld worden zonder toevalsfluctuaties.

- Geweldsincidenten

Er is gevraagd naar het laatste incident in de afgelopen 12 maanden. Er vindt een inventarisatie plaats van: tijd, soort van agressie en geweld, aanleiding tot geweld, situatie waarin geweld plaatsvond en de gevolgen van het incident. Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd naar een incident dat in de afgelopen vijf jaar heeft plaatsgevonden, maar dat nog niet aan de orde is geweest.

- Onveiligheidsgevoelens

- Preventie- en nazorgmaatregelen

- Melden van geweld

- Ziekteverzuim en functioneren

- Toegeven aan geweld

Naast vragen over bovenstaande aspecten, zijn algemene vragen gesteld. Deze vragen betreffen: geslacht, leeftijd, bevolkingsgroep, opleidingsniveau (ook specifiek: brandweeropleiding), korps, aantal jaren werkzaam, voltijd/ deeltijd, werktijden, leidinggevend, aard van het contact met het publiek, de werkruimte en werken bij de brandweer. Voor nadere toelichting op de vragenlijst wordt verwezen naar Middelhoven en Driessen (2001).

Tabel 3.2 Aantal vrijwilligers en beroepskrachten in de analyse, naar aard werkzaamheden.

	N	%
<i>vrijwilligers</i>	214	
(vooral) repressie	184	25,8
(vooral) preventie	5	0,7
meldkamer	3	0,4
niet bekend	22	4,6
<i>beroepskrachten</i>	491	
(vooral) repressie	383	53,7
(vooral) preventie	30	4,2
meldkamer	35	4,9
niet bekend	40	5,6
<i>totaal</i>	713	100,0

Tabel 3.3 Aantal vrijwilligers en beroepskrachten in de analyse, naar stedelijkheid.

	N	%
<i>vrijwilligers</i>	214	
4 grote steden	49	6,9
middelgrote steden	92	12,9
kleine steden/plaatsen	69	9,7
niet bekend	4	0,6
<i>beroepskrachten</i>	491	
4 grote steden	329	46,1
middelgrote steden	133	18,7
kleine steden/plaatsen	22	3,1
niet bekend	7	1,0
<i>niet bekend</i>	8	1,1
<i>totaal</i>	713	100,0

Verschillende groepen

De 713 brandweermensen zijn in de analyse als twee verschillende beroepsgroepen onderzocht: beroepskrachten en vrijwilligers. Door deze twee groepen te onderscheiden kan er aandacht gegeven worden aan specifieke problemen van beide groepen. Binnen deze groepen kunnen drie subgroepen onderscheiden worden:

1. medewerkers repressie (o.a. bestrijden brand, hulp bij ongevallen, technische hulpverlening)
2. medewerkers preventie/pro-actie (o.a. voorkomen incidenten)
3. medewerkers meldkamer (meldpunt voor incidenten)

De meeste brandweermensen in het onderzoek zijn vrijwilliger in repressie of beroepskracht in repressie (26 en 54%). Er zijn slechts enkele vrijwilligers die zich bezig houden met preventie (5) of die in de meldkamer werken (3). Vanwege deze geringe aantallen worden deze groepen in de analyse niet verder onderscheiden.

In de analyses wordt nagegaan of er verschillen bestaan tussen brandweer-medewerkers uit steden met een verschillende mate van stedelijkheid¹. De medewerkers uit zeer sterk stedelijke gemeenten (4 korpsen) zijn hierbij de groep '4 grote steden', de sterk en matig stedelijke gemeenten de groep

¹ Verdeling steden in bijlage 1.

‘middelgrote steden’ (9 korpsen) en de weinig stedelijke gemeenten zijn de groep ‘kleine steden/plaatsen’ (13 korpsen).

Uit tabel 3.3 blijkt dat de beroepskrachten in dit onderzoek vooral uit de grote steden komen. Dit is niet verwonderlijk aangezien veel kleinere korpsen geen beroepskrachten in dienst hebben en sommige grotere korpsen (zoals Den Haag) alleen beroepskrachten¹.

Samenvatting

In de gemeentensteekproef zijn 29 gemeenten opgenomen. In deze gemeenten zijn 1470 brandweerm medewerkers bruto en 1442 netto benaderd. 808 medewerkers van 26 korpsen hebben een lijst geretourneerd: de respons is 56%. 713 medewerkers komen 1 keer of vaker per week in aanraking met publiek of werken in de meldkamer en zijn in de analyse opgenomen.

In de analyse worden twee groepen medewerkers bekeken: beroepskrachten en vrijwilligers. Ook wordt onderscheid gemaakt naar stedelijkheid: medewerkers uit kleine steden, middelgrote steden en vier grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag) en naar de aard van de werkzaamheden (repressief, preventief of meldkamer).

¹ Andere achtergrondkenmerken, zoals sekse, leeftijd en bevolkingsgroep komen aan bod in hoofdstuk 9 (tabel 9.1).

Hoofdstuk 4

Confrontatie met geweld

In dit hoofdstuk wordt de confrontatie met verschillende vormen van geweld besproken. Het gaat alleen om geweld tijdens het werk. Er zijn drie brede categorieën geweldsvormen onderscheiden: verbaal geweld, serieuze bedreigingen en fysiek geweld (tabel 4.1). In bijlage 2 staan de specifieke vormen van geweld vermeld voor de drie genoemde geweldsvormen.

Het voorkomen van de geweldsvormen wordt vergeleken tussen de twee hoofdgroepen, vrijwilligers en beroepskrachten. Ook wordt er een onderscheid gemaakt tussen subgroepen gebaseerd op de aard van de werkzaamheden: meldkamer, repressie en preventie en naar de mate van stedelijkheid: vier grote steden, middelgrote en kleine steden¹.

Er wordt extra aandacht geschonken aan voorvallen van agressie en geweld die brandweerspecifiek zijn, zoals brandstichting of doorgesneden brandslangen. Tenslotte wordt het geweld tegen brandweerpersoneel vergeleken met het geweld in het landelijke onderzoek (Middelhoven en Driessen 2001) en het Amsterdamse onderzoek naar gemeenteambtenaren (Raven en Driessen 2004).

Verbaal geweld

13% van het brandweerpersoneel is de afgelopen vier weken in aanraking gekomen met verbaal geweld, zoals beledigingen, discriminerende of seksistische opmerkingen of een confrontatie met een dreigende houding. Voor de afgelopen twaalf maanden ligt het percentage op 40%. Beroepskrachten zijn veel vaker dan vrijwilligers geconfronteerd met verbaal geweld in de afgelopen vier weken (18 tegen 4%; de afgelopen twaalf maanden 48 tegen 23%).

¹ Het is niet mogelijk om een cijfer te geven over het percentage uitrukken waarbij agressie en geweld plaatsvindt. Hiervoor zijn andere gegevens nodig.

Tabel 4.1 Confrontatie met geweld. N=711

	%		%		%	
	verbaal geweld		serieuze bedreigingen		fysiek geweld	
	4 wek.	12 mnd.	4 wek.	12 mnd.	4 wek.	12 mnd.
totaal	13,3	40,3	2,2	8,3	3,0	14,5
vrijwilligers¹	3,3	22,9	0,9	4,2	1,4	7,9
4 grote steden	2,0	24,5	2,0	6,1	2,0	10,2
middelgrote steden	5,4	23,9	0,0	4,4	1,1	8,7
kleine steden/pl.	1,5	18,8	1,5	2,9	1,5	2,9
beroepskrachten	17,8	48,2	2,9	10,3	3,7	17,6
4 grote steden	20,7	51,7	3,0	10,6	4,9	18,5
middelgrote steden	12,8	44,4	3,0	11,3	1,5	17,3
kleine steden/pl.	9,1	22,7	0,0	0,0	0,0	4,6
meldkamer	48,6	60,0	8,6	8,6	0,0	0,0
(vooral) repressie	16,5	49,1	2,6	11,0	4,7	21,4
(vooral) preventie	10,0	33,3	0,0	10,0	0,0	3,3

¹ Vrijwilligers zijn bijna altijd repressief werkzaam; er zijn slechts 5 vrijwilligers preventief werkzaam en 3 vrijwilligers in de meldkamer, daarom wordt geen onderscheid gemaakt naar meldkamer, repressie en preventie.

Er is bij de vrijwilligers weinig verschil tussen de verschillende subgroepen naar stedelijkheid. Vrijwilligers uit grote steden komen even vaak in aanraking met verbaal geweld als vrijwilligers uit kleine(re) steden (rond de 20%). Bij de beroepskrachten zijn wel grote verschillen op te merken. Vooral beroepskrachten die in de meldkamer en repressief werken en beroepskrachten uit de vier grote steden zijn vaak in aanraking met verbaal geweld gekomen.

De meest voorkomende verbale geweldsvorm is schelden (37% totaal, 21% vrijwilligers, 44% beroepskrachten). Ook een dreigende houding en niet serieus dreigen komen geregeld voor (18% en 11% totaal). Dit serieus dreigen wordt meestal persoonlijk gedaan (83%), soms telefonisch (17%).

Seksuele en discriminerende opmerkingen worden niet erg vaak gemaakt (2 en 5% totaal). Van de discriminerende opmerkingen is 22% gericht op huidskleur, 6% op sekse en 34% op afkomst.¹

Serieuze bedreigingen

Onder serieuze bedreigingen worden de volgende zaken verstaan: serieus dreigen, waarbij er rekening mee wordt gehouden dat de bedreiging uitgevoerd wordt, lastig vallen, volgen, bedreigen van familieleden, dreigen met een voorwerp, poging tot verwonden en poging tot schoppen of stompen. Serieuze bedreigingen komen aanzienlijk minder vaak voor dan verbaal geweld. 2% van het brandweerspersoneel is in de afgelopen vier weken serieus bedreigd en 8% in de afgelopen twaalf maanden. Beroepskrachten zijn vaker geconfronteerd met serieuze bedreigingen dan vrijwilligers (2,9 tegen 0,9 afgelopen vier weken en 10,3 tegen 4,0% afgelopen twaalf maanden).

Vrijwilligers uit grote(re) steden zijn de afgelopen twaalf maanden vaker geconfronteerd met serieuze dreigingen dan vrijwilligers uit kleine(re) steden. Beroepskrachten uit de vier grote steden en de middelgrote steden zijn even

¹ De overige 38% zijn gericht op bijvoorbeeld het beroep brandweerman en leeftijd. Enkele brandweermensen rapporteren over Marokkaanse jongeren die de brandweermensen 'kankerjoden' noemen.

Tabel 4.2 Meemaken van specifieke voorvallen in afgelopen 12 maanden. N= 711.

	brand- stichting	doorge- smeden brandslang	agressieve jongeren	relletjes rond brand	vernieling apparatuur	diefstal uit voertuig
% brandweermed.	55,1	2,9	29,5	23,3	4,5	1,0
	agressieve familieleden	verhin- deren bluswerkz.	dicht- gedraaide brandkraan	stenen gooien	baldadige jongeren	
% brandweermed.	9,7	12,8	3,4	10,5	24,4	

vaak serieus bedreigd (beide 11% in afgelopen jaar), maar zijn veel vaker bedreigd dan beroepskrachten uit kleine steden (nl. 0%).

In bijlage 2 staan de verschillende vormen van serieus dreigen. Bedreigingen waarbij er rekening mee wordt gehouden dat deze uitgevoerd worden komen het meest voor (6% totaal, 3% vrijwilligers, 8% beroepskrachten). Deze bedreigingen vonden allemaal op het werk plaats, met één uitzondering (thuis). Enkele brandweermensen zijn bedreigd met een voorwerp, hebben een poging tot verwonding en een poging tot schoppen en stompen meegemaakt (3,5%, 2,0% en 2,2%). Voorwerpen waarmee de brandweermannen/vrouwen bedreigd zijn, zijn bijvoorbeeld een mes, pistool, vuurwerk, stenen of bierflessen. Lastig vallen, volgen of het bedreigen van familie worden verder nauwelijks tot niet door de brandweermensen genoemd (0,8%, 0,0% en 0,0%).

Fysiek geweld

Onder fysiek geweld valt seksuele handtastelijkheden, het vernielen van meubels, het gooien van objecten, het verhinderen dat iemand een vertrek kan verlaten, het fysiek verhinderen van werkzaamheden, duwen, trekken en grijpen, spugen, bijten of krabben, slaan, stompen en schoppen, een kopstoot en iemand verwonden. Net als serieuze bedreigingen komt fysiek geweld minder voor dan verbaal geweld. 3% heeft de afgelopen vier weken een geval van fysiek geweld meegemaakt en 15% is de afgelopen twaalf maanden in aanraking gekomen met fysiek geweld. Fysiek geweld komt dus vaker voor dan serieuze bedreigingen (8%).

Beroepskrachten worden vaker geconfronteerd met fysiek geweld dan vrijwilligers (4 tegen 1% afgelopen 4 weken, 18 tegen 8% afgelopen 12 maanden). Brandweermensen uit grote steden komen vaker in aanraking met fysiek geweld dan brandweermensen uit kleine(re) steden. Verder worden vooral veel repressieve beroepskrachten geconfronteerd met fysiek geweld (21% afgelopen 12 maanden, 5% afgelopen 4 weken).

De meest voorkomende fysieke geweldsvorm is het gooien van objecten (10% in afgelopen 12 maanden), gevolgd door het fysiek verhinderen van het werk en duwen, trekken en grijpen (4,6 en 4,1% afgelopen 12 maanden). De voorwerpen waarmee gegooid worden zijn meestal stenen, (bier)flesjes of vuurwerk. Andere voorwerpen die genoemd worden zijn eieren, vuilnizak en meubilair.

Tabel 4.3 Confrontatie met geweld afgelopen 12 maanden. Vergelijking tussen eerder en huidige onderzoek.

	% verbaal geweld	% serieuze bedreigingen	% fysiek geweld
Landelijk onderzoek 2001			
	afgelopen 12 maanden		
allen	71,1	31,2	28,0
politieagenten	90,7	53,1	54,7
piw'ers	81,5	31,5	29,7
treinconducteurs	95,3	63,4	58,7
sociale dienstmedewerkers	77,5	27,0	11,7
huisartsen	58,1	21,2	11,8
ziekenhuismedewerkers	61,3	14,9	18,7
verkoopmedewerkers	49,5	12,6	9,7
taxichauffeurs	35,9	11,5	12,9
Onderzoek Amsterdam 2003			
allen	47,6	11,3	7,2
dienst milieu en bouwtoezicht	26,5	2,9	0,0
dienst stadstoezicht	73,3	33,3	26,7
GG&GD	58,8	14,7	8,8
stadsbank van lening	81,3	12,5	12,5
Brandweermedewerkers 2005			
allen	40,3	8,3	14,5
vrijwilligers	22,9	4,2	7,9
beroepskrachten	48,2	10,3	17,6
meldkamer	60,0	8,6	0,0

Specifieke voorvallen

Naar voorvallen van agressie en geweld die specifiek zijn voor brandweerwerkzaamheden, zoals dichtgedraaide brandkranen en doorgesneden brandslangen is afzonderlijk geïnformeerd. Het gaat hier om het 'meemaken' van deze voorvallen, niet om persoonlijke confrontatie. Daarom zijn de cijfers niet vergelijkbaar met de vorige tabellen.

Brandweermensen komen vaak in aanraking met brandstichting (55%), agressieve en baldadige jongeren (30 en 24%) en relletjes rond de brand (23%). De brandweermensen worden ook regelmatig geconfronteerd met agressieve familieleden (10%), worden bekogeld met stenen (11%) of ze worden gehinderd bij hun bluswerkzaamheden (13%; tabel 4.2).

Indirect op het brandweerpersoneel gerichte agressie en geweld zoals vernielingen van voertuigen en apparatuur komt minder vaak voor: doorgesneden brandweerslang 3%, vernieling apparatuur 5%, diefstal uit voertuig 1%, dichtgedraaide brandkraan 3%.

Vergelijking brandweerpersoneel met landelijke onderzoek 2001 en onderzoek in Amsterdam 2003

In 2001 is door Bureau Driessen bij 8 beroepsgroepen een onderzoek uitgevoerd naar agressie en geweld (Middelhoven en Driessen 2001). Uit dit onderzoek kwam dat 71% van de medewerkers in de afgelopen 12 maanden met verbaal

geweld geconfronteerd werd, 31% met serieuze bedreigingen en 28% met fysiek geweld (tabel 4.3). Vooral politieagenten en treinconducteurs worden vaak slachtoffer van agressie en geweld.

In 2003 is door Bureau Driessen onderzoek gedaan naar agressie en geweld onder gemeenteambtenaren in Amsterdam (Raven en Driessen 2004). Het geweld blijkt onder ambtenaren in Amsterdam minder hoog te zijn dan landelijk het geval is. 48% van de ambtenaren is in de afgelopen 12 maanden geconfronteerd met verbaal geweld, 10% met serieuze bedreigingen en 7% met fysiek geweld.

Geweld en agressie tegen brandweermedewerkers (huidige onderzoek) komt een stuk minder vaak voor dan geweld tegen medewerkers uit het landelijke onderzoek en iets minder vaak dan bij het onderzoek naar Amsterdamse ambtenaren. Zoals we reeds gezien hebben is 40% van de brandweermedewerkers de afgelopen 12 maanden geconfronteerd met verbaal geweld, 8% met serieuze bedreigingen en 15% met fysiek geweld.

Het geweld tegen brandweermedewerkers is vergelijkbaar met het geweld tegen verkoopmedewerkers uit het landelijke onderzoek. Vergeleken met de Amsterdamse ambtenaren komt verbaal geweld en serieuze bedreigingen minder vaak voor bij de brandweermedewerkers. Fysiek geweld komt echter vaker voor bij brandweermedewerkers dan bij de Amsterdamse ambtenaren (twee keer zo vaak). Het is sowieso opmerkelijk dat bij de brandweermedewerkers vaker fysiek geweld voorkomt dan serieuze bedreigingen. Dat is alleen bij de ziekenhuismedewerkers en taxichauffeurs uit het landelijke onderzoek waargenomen.

Samenvatting

In dit hoofdstuk is nagegaan hoe vaak brandweermensen geconfronteerd worden met geweld. 40% is in de afgelopen 12 maanden in aanraking gekomen met verbaal geweld, beroepskrachten vaker dan vrijwilligers (48 tegen 23%). Vooral beroepskrachten die meldkamermedewerker zijn of in de repressie werken worden vaak geconfronteerd met verbaal geweld (60 en 49%). Hoe stedelijker de stad waarin de brandweerman/vrouw werkt des te meer verbaal geweld hij/zij meemaakt. Uitschelden komt het meest voor.

8% van de brandweermensen is het afgelopen jaar geconfronteerd met serieuze bedreigingen. Beroepskrachten vaker dan vrijwilligers (10 tegen 4%). In de kleinere steden komt het minder vaak voor dat het brandweerpersoneel serieus bedreigd wordt.

In het afgelopen jaar is 15% van de brandweermensen geconfronteerd met fysiek geweld, vrijwilligers minder vaak dan beroepskrachten (8 tegen 18%). Vooral repressieve beroepskrachten worden hier vaak mee geconfronteerd (21%). In grotere steden wordt de brandweerman/vrouw vaker met fysiek geweld geconfronteerd.

Brandweerpersoneel maakt vaak brandstichting mee (55%), gevolgd door agressie en baldadigheid van jongeren (30 en 24%) en relletjes rond de brand (23%).

Vergeleken met de medewerkers uit 8 beroepsgroepen uit het landelijke onderzoek en met Amsterdamse ambtenaren worden brandweermedewerkers minder vaak geconfronteerd met geweld en agressie. De brandweermensen

worden wel vaker dan de Amsterdamse ambtenaren geconfronteerd met fysiek geweld.

Hoofdstuk 5

Geweldsincidenten en melden van geweld

In het vorige hoofdstuk stonden verschillende vormen van agressie en geweld centraal. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op geweldsincidenten en het melden hiervan. Een geweldsincident is een (reeks van) gebeurtenis(sen), waarin geweld voorkomt. Een incident kan bestaan uit een escalerende reeks gebeurtenissen (bijvoorbeeld schelden, dreigen, slaan en schoppen), maar ook één enkele gebeurtenis kan een geweldsincident vormen, bijvoorbeeld een onverhoedse kopstoot. Over het laatst meegemaakte geweldsincident is in de vragenlijst informatie verzameld. Om een goed beeld te krijgen van de aard van deze zwaardere incidenten is de respondent verzocht over dit incident een aantal vragen te beantwoorden. Deze laatste incidenten kunnen als een steekproef beschouwd worden van alle zwaardere incidenten in het afgelopen jaar.

In dit hoofdstuk wordt ook een overzicht gegeven van het meldings- en aangiftegedrag van brandweerm medewerkers die te maken hebben gehad met geweld vanuit het publiek.

Selectie onderzoekseenheden

In deze paragraaf gaat het om zwaardere geweldsincidenten, dat wil zeggen geweldsincidenten waarbij één of meer vormen van serieuze bedreigingen of fysiek geweld werden gebruikt. Een respondent kan tijdens een geweldsincident bijvoorbeeld zijn uitgescholden en zijn bedreigd met een voorwerp of wapen. In tabel 5.1 wordt weergegeven hoeveel vrijwilligers en beroepskrachten te maken hebben gehad met dergelijke zwaardere geweldsincidenten in de afgelopen twaalf maanden.

Laatste geweldincident

8% van de brandweermensen zegt in de afgelopen 12 maanden persoonlijk een

Tabel 5.1 Confrontatie met zwaardere geweldsincidenten.

	% confrontatie zwaardere geweldsincidenten
totaal	7,9
vrijwilligers	6,1
4 grote steden	10,2
middelgrote steden	6,5
kleine steden/plaatsen	1,5
beroepskrachten	8,8
4 grote steden	9,1
middelgrote steden	8,3
kleine steden/plaatsen	4,6
meldkamer	0,0
(vooral) repressie	10,2
(vooral) preventie	3,3

zwaar geweldsincident meegemaakt te hebben. Dit percentage ligt lager dan de 19% die zegt fysiek geweld of een serieuze dreiging te hebben meegemaakt in die periode. 11% vindt bij dat geweld niet dat er sprake is van een ‘geweldsincident’.

Vrijwilligers zijn minder vaak dan beroepskrachten in het afgelopen jaar geconfronteerd met een zwaar geweldsincident (6% tegen 9%). Medewerkers uit kleine steden hebben minder vaak een zwaar geweldsincident meegemaakt in de laatste 12 maanden dan medewerkers uit grotere steden (2 tegen 7 en 10%). Vooral repressiemedewerkers (10%) hebben vaak een incident meegemaakt, meldkamermedewerkers niet één¹.

Uit een open vraag naar het laatste geweldsincident komt naar voren dat deze incidenten vaak te maken hebben met boze (allochtone) groepen en jongeren die niet willen dat een vreugdevuur, brandstapel, of iets dergelijks geblust wordt. Om de bluswerkzaamheden te verhinderen bekogelen ze de brandweermidewerkers. Zo vertelt een brandweerman: *‘Buitenbrand in probleemwijk, veel allochtonen (Marokkanen) verhinderden ons het vuur te blussen. Komt (zeer) vaak voor door allochtonen onder 18.’* en een ander: *‘Bij het blussen van een vreugdevuur (buitenbrand) ben ik met mijn ploeg bekogeld met straattegels. Dit was om ons werk te belemmeren.’* en een laatste brandweerman: *‘Stapel afval in brand gestoken door jongeren. Brandje blussen, stenen werden naar ons gegooid, assistentie politie nodig om brandje te kunnen blussen.’* Enkele incidenten gebeuren doordat het publiek het niet eens is met de hulpverlening van de brandweer: *‘Volgens diverse personen verliep de inzet niet snel genoeg, men begon te schelden en agressief te worden’* en *‘Persoon moest het brandadres verlaten, maar wilde naar binnen omdat zijn moeder nog binnen was’* en *‘Bij een keukenbrand werd een bewoner uit zijn huis gehaald, maar door rookontwikkeling mocht dat niet. Meneer verzette zich heftig en was zeer agressief. Politie heeft man gearresteerd.’*

Het laatste zware geweldsincident dat de brandweerman/vrouw heeft meegemaakt vond bij 5% minder dan een maand geleden plaats, bij 95% meer dan een maand geleden. Het incident vond verder bij 55% ’s nachts tussen 24.00 en 7.00 plaats, bij 20% tussen 21.00 en 24.00, bij 11% tussen 12.00 en 17.00, bij 11 tussen 17.00 en 21.00 en bij 4% ’s ochtends tussen 7.00 en 12.00.

¹ Doordat meldkamermedewerkers alleen telefonisch contact hebben met het publiek.

Tabel 5.2 Aanleiding van het laatste geweldsincident. Percentages.

	%
alcohol/drugsgebruik	35,7
brandstichting	26,8
brand	21,4
anders	19,6
geen aanleiding	17,9
terechtwijzing	8,9
psychisch niet in orde	8,9
ontruiming	7,1
ontevredenheid, hulpverl.	5,4
preventiewerkzaamheden	5,4
lange wachttijd	5,4
emotie na ongeluk	3,6
paniek	3,6
controle	1,8
overlijdensgeval	1,8
slecht nieuws	1,8
regelovertreding	1,8
technische hulpverlening	1,8
ongeval/letsel	0,0
poging omkoping	0,0
frictie bergingsbedrijf	0,0

De helft van deze zware geweldsincidenten gebeurde tijdens een speciale gelegenheid: 53% tijdens oud en nieuw en 2% met Koninginnedag/nacht, 45% op een gewone dag.

Bij 73% van de brandweermensen werd tijdens dit laatste incident (ook) gescholden, bij 68% was er (ook) sprake van een dreigende houding en bij 73% werden er (ook) objecten gegooid. Soms werd er (ook) geduwd (23%), (ook) fysiek gehinderd (30%), (ook) serieus bedreigd (16%), (ook) bedreigd met wapen (21%) of werd er (ook) een poging gedaan de brandweerman/vrouw te verwonden met een wapen (20%).

Bijna alle geweldsincidenten vonden plaats bij repressiewerkzaamheden (95%). Bij 5% van de brandweermensen was het geweldsincident bij preventiewerkzaamheden.

Aanleiding geweldsincident

De aanleiding van het laatste geweldsincident is volgens de respondenten bij 36% van de gevallen alcohol of druggebruik. Andere aanleidingen die vaak genoemd worden zijn brand (21%), brandstichting (27%) en 'geen aanleiding' (18%). Bij 'anders' worden o.a. genoemd: 'man had gaskraan opengezet om zelfmoord te plegen', 'verhinderen vreugdevuur oud en nieuw', 'baldadigheid' en 'toegang weigeren kantoorgebouw bij brandmelding'. 78% van het geweld was puur een uiting van agressie. Bij 22% was het geweld (ook) om iets gedaan te krijgen.

14% van de brandweermensen die een geweldsincident heeft meegemaakt wordt opgevangen door collega's, 5% door de chef, 5% door iemand anders, geen enkele brandweermidwerker door een maatschappelijke medewerker of een BOT-team¹. 81% wordt niet opgevangen (70% vindt dit ook niet nodig)². Geen enkele brandweermidwerker die een zwaar geweldsincident meegemaakt heeft, moest zich na het incident onder behandeling van een arts stellen. Gevolgen voor de werkzaamheden had het laatste zware incident in de afgelopen twaalf maanden in bijna geen enkel geval. 98% van de brandweermensen heeft het werk na het incident meteen hervat. Niemand heeft zich ziek gemeld, wilde van baan veranderen of heeft psychische problemen gekregen. Slechts 2% denkt nu nog geregeld aan het laatste geweldsincident, 23% soms en 75% zelden of nooit. 2% heeft minder respect voor allochtonen gekregen (1 medewerker).

¹ Brandweer Opvang Team.

² Som percentages > 100% i.v.m. meerdere antwoordmogelijkheden.

Tabel 5.3 Gevolgen laatste geweldsincident. Percentages.

	Opvang op werk na incident			Gevolg incident				
	wel opgevangen	niet opgevangen	niet nodig	werk meteen hervat	ziek gemeld	baan veranderen	psych problemen	andere
% brandweerm.	19,7	10,7	69,6	98,0	0,0	0,0	0,0	2,0

Tabel 5.4 Melden en aangifte van geweld. Percentages.

	geweld gemeld	zou geweld (opnieuw) melden ¹	aangifte gedaan
totaal	25,7	93,0	6,3
vrijwilligers	19,6	92,5	2,8
4 grote steden	24,5	93,9	0,0
middelgrote steden	18,5	95,7	3,3
kleine steden/plaatsen	17,4	87,0	4,4
beroepskrachten	28,7	93,8	7,6
4 grote steden	27,7	93,6	9,1
middelgrote steden	33,1	94,0	5,3
kleine steden/plaatsen	18,2	95,5	0,0
meldkamer	14,3	82,9	5,7
(vooral) repressie	29,5	94,3	7,6
(vooral) preventie	36,7	93,3	10,0

¹ Ja en misschien.

Geweldsincident in de afgelopen vijf jaar

Naast geweldsincidenten in de afgelopen twaalf maanden hebben sommige brandweemedewerkers een ernstig incident meegemaakt dat eerder of buiten het werk om heeft plaatsgevonden. In totaal heeft 14% langer dan een jaar geleden een ernstig incident meegemaakt (bijna alle tijdens brandweerwerkzaamheden) of een incident buiten het werk. Gemiddeld gebeurde dit incident ongeveer 2,6 jaar geleden. Incidenten die vaak genoemd worden zijn: bekogelingen door (allochtone/Marokkaanse) jongeren, ruzie met buurtbewoners wanneer (vreugde)vuren (vooral met oud en nieuw) worden uitgemaakt, problemen met agressieve jongeren. Ook wordt vaak opgemerkt dat er vooral in allochtone wijken veel agressie en geweld tegen de brandweer is.

Melden van agressie en geweld

Van de brandweemedewerkers heeft 51% geen geweld meegemaakt. 21% heeft wel geweld meegemaakt, maar dit niet gemeld. 26% van de brandweemedewerkers heeft (ooit) een geweldsincident gemeld: 17% (ook) aan de chef, 5% (ook) aan een andere leidinggevende, 5% (ook) aan een collega en 5% (ook) aan een ander iemand (waarvan 3% aan de politie/alarmcentrale¹).

¹ Een aantal brandweemedewerkers zegt dat het incident niet gemeld hoefde te worden omdat de chef erbij was.

Beroepskrachten hebben vaker een geweldsincident gemeld dan vrijwilligers en brandweermedewerkers uit grote(re) steden hebben vaker een incident gemeld dan brandweermedewerkers uit kleine(re) steden. Deze bevindingen zijn niet verrassend aangezien deze brandweermedewerkers ook meer geweld hebben meegemaakt (zie hoofdstuk 4). Wat wel opmerkelijk is, is dat preventiemedewerkers vaker dan repressiemedewerkers geweld gemeld hebben. Uit hoofdstuk 4 bleek namelijk dat repressiebrandweermensen vaker geweld meemaken dan preventiemedewerkers. De preventiemedewerkers hebben dus een grotere meldingsbereidheid. Dit wordt veroorzaakt doordat de incidenten waar preventiemedewerkers mee te maken hebben samenhangen met de aard van hun werk, bijvoorbeeld afkeuring en sluiting van een lokaliteit. Een melding kan dan deel uitmaken van de afhandeling van de zaak. Het percentage meldkamermedewerkers dat geweld heeft gemeld ligt erg laag (14%). Dit komt doordat ze alleen geconfronteerd worden met verbaal geweld en serieuze bedreigingen en niet met fysiek geweld.

In de vragenlijst is een vraag opgenomen of de brandweermedewerkers geweld zouden melden wanneer dit in de toekomst (opnieuw) zou voorkomen. 69% zou het (opnieuw) melden, 25% misschien en 4% niet. De meldingsbereidheid ligt dus hoog¹.

De meldingsbereidheid is gelijk voor vrijwilligers en beroepskrachten. Meldkamermedewerkers en vrijwilligers uit kleine steden zijn het minste van plan het geweld te melden (83 en 87%).

De meeste brandweermensen hebben nog nooit aangifte gedaan, omdat ze niet met geweld te maken hebben gehad (74%). 17% heeft wel geweld meegemaakt maar vond dit niet ernstig genoeg om aangifte te doen. 2% had een andere reden om geen aangifte te doen. Deze reden was vaak dat er toch niets met een melding gebeurt. 7% heeft wel ooit aangifte gedaan. Beroepskrachten hebben bijna drie keer zo vaak aangifte gedaan als vrijwilligers (7,6% tegen 2,8%).

Uit een open vraag blijkt dat de brandweermedewerkers die aangifte hebben gedaan bij de politie de volgende resultaten ondervonden: 59% van de aangiftes heeft tot aanhouding, arrestatie en/of veroordeling geleid, 15% van de aangiftes had geen vervolg of resultaat, 13% heeft geen idee wat er met de aangifte is gebeurd en 13% van de brandweermensen noemt andere resultaten van de aangifte, zoals *'Wordt nu door de brandweer een melding gedaan bij de politie, als er een melding is op dezelfde plek dan gaat de politie mee'*.

Samenvatting

In dit hoofdstuk is ingegaan op geweldsincidenten. 8% van de werknemers heeft in de afgelopen twaalf maanden een zwaarder geweldsincident heeft meegemaakt (6% vrijwilligers en 9% beroepskrachten). Dit incident bestond vaak uit een belemmering van bluswerkzaamheden door het publiek.

De meeste incidenten vonden plaats tussen 24.00 en 7.00 uur (55%). De helft van de incidenten tijdens oud en nieuw (55%), 44% op normale dagen.

De medewerkers werden bij het laatste incident vaak uitgescholden (73%), er was vaak sprake van een dreigende houding (68%) en er werd vaak met objecten

¹ Vergelijkbaar met het geweldsonderzoek in Amsterdam in 2003 (73% melden, 18% misschien; Raven en Driessen 2004).

gegooid (73%). 95% van de geweldsincidenten vond plaats tijdens repressie-werkzaamheden.

De aanleiding van het zwaardere geweldsincident was in 36% van de gevallen (ook) alcohol en drugs, bij 21% brand, bij 27% brandstichting en bij 18% was er geen aanleiding. In 22% van de gevallen wilde de dader (ook) iets gedaan krijgen met de geweldsuiting. Het geweld was volgens de respondenten in 78% van de gevallen uitsluitend een uiting van agressie.

20% van de brandweerm medewerkers die een dergelijk incident meemaakten is opgevangen door collega's, chef, bedrijfsmaatschappelijk werker of een opvangteam. 70% vond opvang niet nodig, 11% is niet opgevangen.

Het laatste zwaardere geweldsincident had weinig gevolgen voor het werk. 98% van de brandweermensen die een dergelijk incident meemaakten heeft het werk meteen hervat. Slechts 2% denkt geregeld of vaak aan dit geweldsincident terug, 23% soms en 75% zelden of nooit. 14% van de brandweerm medewerkers heeft in de laatste 5 jaar (nog) een ander ernstig geweldsincident meegemaakt.

26% van alle brandweermensen heeft ooit melding gedaan van geweld bij een collega, chef en/of een andere leidinggevende (20% vrijwilligers, 29% beroepskrachten). De meldingsbereidheid bij het brandweerpersoneel is groot, 69% van de medewerkers zegt dat zij in de toekomst geweld (opnieuw) zouden melden (93% vrijwilligers, 94% beroepskrachten). 9% van het brandweerpersoneel heeft ooit aangifte gedaan bij de politie van geweld, wat in 59% van de gevallen resultaat had. 28% van de aangiftes had geen of een onduidelijk vervolg.

Hoofdstuk 6

Onveiligheidsgevoelens

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op onveiligheidsgevoelens op het werk. De cijfers worden vergeleken met de cijfers uit de Politie-monitor Bevolking 2005.

Onveiligheidsgevoelens op het werk

40% van het brandweerpersoneel voelt zich wel eens onveilig tijdens het werk door het risico te maken te krijgen met agressie en geweld¹. Vergeleken met de Politie-monitor Bevolking 2005 zijn deze onveiligheidsgevoelens op het werk hoger dan de onveiligheidsgevoelens in het algemeen. Uit de Politie-monitor Bevolking 2005 blijkt namelijk dat in 2005 een kwart van de Nederlanders (24%) zich wel eens onveilig voelde² (Intomart CfK 2005).

Beroepskrachten voelen zich vaker onveilig tijdens het werk dan vrijwilligers (47 tegen 24%). Brandweerpersoneel uit grotere steden voelt zich veel vaker onveilig dan personeel uit kleinere steden (91% tegen 56% en 69%). Repressiemedewerkers voelen zich veel vaker onveiliger dan preventie- en meldkamermedewerkers (53 tegen 24 en 18%).

Van de brandweermensen die zich wel eens onveilig voelen tijdens het werk voelt 2% zich vaak onveilig, 52% soms en 47% zelden. Van allen voelt dus 21% zich soms/vaak onveilig en slechts 0,8% zich vaak onveilig.

De vrijwilligers voelen zich meestal 'zelden onveilig' (66%), de beroepskrachten meestal 'soms onveilig' (56%). Van het brandweerpersoneel dat zich wel eens onveilig voelt voelen de preventiemedewerkers zich het meest onveilig (71% tegen 60% repressie en 20% meldkamermedewerkers).

¹ Vergelijkbaar met 42% van de Amsterdamse ambtenaren die zich wel eens onveilig voelen tijdens het werk en minder dan de 67% in het landelijk onderzoek.

² Dit is afname van 3% ten opzichte van 2004.

Tabel 6.1 Voelt zich wel eens onveilig tijdens het werk. Percentages.

	N= 704		N= 281	
	nee	ja	soms/ vaak	zelden
totaal	59,9	40,1	52,5	45,7
vrijwilligers	75,8	24,2	34,0	66,0
4 grote steden	77,6	28,6	18,2	81,8
middelgrote steden	71,4	19,4	42,0	56,0
kleine steden/plaatsen	80,6	19,4	30,8	69,2
beroepskrachten	52,6	47,1	57,4	42,7
4 grote steden	49,2	50,8	60,9	39,1
middelgrote steden	53,0	47,0	46,8	53,2
kleine steden/plaatsen	95,5	4,6	100,0	0,0
meldkamer	82,4	17,7	20,0	80,0
(vooral) repressie	47,5	52,5	60,4	39,6
(vooral) preventie	75,9	24,1	71,4	28,6

Tabel 6.2 Onveiligheidsgevoelens afgelopen jaar veranderd. Percentages.

	Onveiligheidsgevoelens toegenomen	Onveiligheidsgevoelens niet toegenomen
totaal	26,3	73,7
vrijwilligers	18,6	70,5
4 grote steden	19,6	80,4
middelgrote steden	22,1	77,9
kleine steden/plaatsen	14,3	85,7
beroepskrachten	30,0	69,9
4 grote steden	32,2	67,8
middelgrote steden	29,6	70,5
kleine steden/plaatsen	4,6	95,5
meldkamer	16,1	83,9
(vooral) repressie	34,1	66,0
(vooral) preventie	20,7	79,3

26% van alle brandweermedewerkers is zich het afgelopen jaar onveilig gaan voelen op het werk, 74% niet.

Deze bevindingen komen niet helemaal overeen met de resultaten uit de enquête van het CNV Publieke Zaak. Daaruit bleek dat 78% van de brandweermensen vindt dat het geweld toeneemt en 28% dat het geweld zelfs onbeheersbaar is. Het verschil in bevindingen met het huidige onderzoek zal veroorzaakt zijn door de suggestie die uitgaat van de vraagstelling in het CNV onderzoek, door selectieve non-respons en door de algemene vraagstelling¹. In het huidige onderzoek wordt meer specifiek gevraagd of de brandweermedewerker zelf zich meer onveilig is gaan voelen door agressie en geweld.

Bij beroepskrachten zijn de onveiligheidsgevoelens vaker toegenomen dan bij de vrijwilligers (30 tegen 19%). Vooral repressiewerkers zijn zich onveilig gaan voelen (34%).

¹ 'Onlangs kwam het geweld tegen brandweerpersoneel in de media in de aandacht. Is het zo dat geweld onbeheersbaar wordt?'

Samenvatting

In dit hoofdstuk is ingegaan op onveiligheidsgevoelens op het werk. De cijfers zijn vergeleken met de Politiemonitor Bevolking 2005.

40% van alle brandweermedewerkers voelt zich wel eens onveilig tijdens het werk door het risico in aanraking te komen met agressie en geweld van het publiek. Vergeleken met de Politiemonitor Bevolking 2003 zijn de onveiligheidsgevoelens op het werk bij de brandweer groter dan de onveiligheidsgevoelens in het algemeen. Vooral beroepskrachten voelen zich onveilig (47%, vrijwilligers 24%). 52% van de medewerkers die zich wel eens onveilig voelen voelt zich dat soms, 47% zelden en 2% vaak (dat laatste komt neer op 0,8% van alle brandweermensen). 26% van de brandweermedewerkers is zich het afgelopen jaar onveiliger gaan voelen tijdens de werkzaamheden (beroepskrachten 30%, vrijwilligers 19%), 74% is zich niet onveiliger gaan voelen.

Hoofdstuk 7

Preventie en nazorg

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op preventiemaatregelen en nazorgmogelijkheden die volgens de respondenten beschikbaar zijn bij de brandweerkorpsen in Nederland. Er wordt een overzicht gegeven van de preventiemaatregelen, de meningen daarover en de maatregelen die brandweermedewerkers graag extra willen hebben. Ook wordt ingegaan op training en nazorg.

Preventiemaatregelen

Tabel 7.1 geeft een overzicht van de mate waarin er preventiemaatregelen zijn genomen bij de beroepskrachten en vrijwilligers. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen organisatorische preventiemaatregelen, zoals altijd met z'n tweeën werken of werken volgens vaste procedures enerzijds en bouwkundige, technische of elektronische preventiemaatregelen, zoals verhoogde balies, camera's, alarmknoppen of het gebruik van portofoon anderzijds.

Bij 68% van het brandweerpersonnel zijn er in het korps organisatorische maatregelen genomen¹. Bij 19% niet en 13% weet het niet. Vooral de vrijwilligers uit de grote steden en de meldkamerkrachten weten vaak niet of er organisatorische preventiemaatregelen zijn genomen (22 en 29%). Volgens beroepskrachten zijn er vaker organisatorische maatregelen genomen ter preventie van geweld dan volgens vrijwilligers (22 tegen 11%).

Er zijn minder organisatorische preventiemaatregelen voor beroepskrachten in kleinere steden dan in grote steden. Repressiewerknemers rapporteren vaak preventiemaatregelen (71%) gevolgd door preventiemedewerkers (60%). Minder dan de helft van de meldkamermedewerkers zegt dat er organisatorische maatregelen zijn genomen ter preventie van geweld (40%). Dit is niet verwon-

¹ Dit is veel vergeleken bij het onderzoek naar Amsterdamse ambtenaren en het landelijke onderzoek. Volgens 47% van de ambtenaren en volgens 52% van de medewerkers uit het landelijke onderzoek zijn er organisatorische maatregelen genomen.

Tabel 7.1 Preventiemaatregelen volgens het brandweerpersoneel. Percentages.

	organisatorische maatregelen N= 713			technische maatregelen ¹ N=713		
	weet niet	nee	ja	weet niet	nee	ja
totaal	13,3	19,1	67,7	17,7	37,2	45,2
vrijwilligers	16,3	11,2	72,4	22,0	35,5	42,5
4 grote steden	22,0	8,0	69,4	28,6	30,6	40,8
middelgrote steden	15,2	8,7	76,0	20,7	32,6	46,7
kleine steden/plaatsen	14,5	14,5	71,0	18,8	42,0	39,1
beroepskrachten	11,5	21,7	66,8	15,4	37,7	46,9
4 grote steden	12,4	16,4	71,1	15,8	35,9	48,3
middelgrote steden	9,0	28,6	62,4	15,0	38,3	46,6
kleine steden/plaatsen	13,6	50,0	36,3	13,6	54,5	31,8
meldkamer	29,0	31,0	40,0	28,6	25,7	45,7
(vooral) repressie	10,7	18,8	70,5	15,7	34,7	49,6
(vooral) preventie	10,0	30,0	60,0	10,0	66,7	23,3

¹bouwkundige, technische of elektronische preventiemaatregelen.

derlijk aangezien de meldkamermedewerkers alleen telefonisch in contact met het publiek komen.

Technische maatregelen worden er volgens 37% van de brandweermensen bij het korps niet genomen, volgens 45% wel en 18% weet het niet¹. Er worden dus minder vaak technische dan organisatorische maatregelen ter preventie van agressie en geweld genomen (45 tegen 68%)².

Vooral bij preventiemedewerkers zijn er weinig technische preventiemaatregelen (23%). Verder zeggen weinig beroepskrachten uit kleine steden dat er technische maatregelen tegen agressie en geweld worden genomen.

Training

Naast preventiemaatregelen bestaan er trainingen die direct dan wel indirect betrekking hebben op het omgaan met agressie en geweld, zoals sociale vaardigheidstraining, een training in het omgaan met agressie of bijvoorbeeld een overvaltraining.

49% van de brandweermensen is ooit (tijdens opleiding of in de baan) getraind, 6% heeft twee of meer trainingen gedaan. De training betrof bijna altijd een sociale vaardigheidstraining (91%), soms een training in het omgaan met agressie (17%). In enkele gevallen heeft de brandweerman/vrouw een overvaltraining of een andere training gevolgd³. Bij de helft van de brandweermensen die een training hebben gevolgd duurde de trainingen korter

¹ Dit is vergelijkbaar met percentage Amsterdamse ambtenaren dat zegt dat er technische maatregelen worden genomen (43%) en lager dan het percentage dat in landelijke onderzoek werd gevonden (57%).

² 26% van de brandweermensen zegt dat er geen preventiemaatregelen zijn, 35% dat er óf organisatorische óf technische maatregelen zijn, 39% zegt dat beide maatregelen zijn genomen.

³ Zoals een onderhandel/slecht nieuws cursus, een weerbaarheidstraining of een training in het geven van voorlichting.

Tabel 7.2 Trainingen tijdens opleiding en loopbaan. Percentages.

	N= 713		N= 339		
	nee	ja	sociale vaardigheid	omgaan met agressie	overval- training/ anders ¹
totaal	51,5	48,5	91,4	17,4	4,0
vrijwilligers	57,0	43,0	86,8	17,6	4,4
4 grote steden	63,3	36,7	76,5	29,4	5,8
middelgrote steden	60,9	39,1	86,5	13,5	2,7
kleine steden/plaatsen	46,4	53,6	91,7	16,7	5,6
beroepskrachten	49,2	50,8	93,0	17,6	3,6
4 grote steden	54,4	45,6	92,0	15,3	2,0
middelgrote steden	42,9	57,1	93,1	18,1	5,6
kleine steden/plaatsen	13,6	86,4	100,0	31,6	10,5
meldkamer	20,0	80,0	100,0	3,9	0,0
(vooral) repressie	52,7	47,3	92,7	16,8	3,3
(vooral) preventie	53,3	46,7	71,4	42,9	0,0

¹ Som percentages > 100% i.v.m. meerdere antwoordmogelijkheden.

Tabel 7.3 Voldoende preventiemaatregelen genomen volgens brandweerpersoneel.

	weet niet	matig/ onvoldoende		voldoende
totaal	24,0	24,4	51,6	
vrijwilligers	25,2	18,2	56,5	
4 grote steden	34,7	30,6	34,7	
middelgrote steden	26,1	18,5	55,4	
kleine steden/plaatsen	14,5	75,4	10,1	
beroepskrachten	23,6	27,3	49,2	
4 grote steden	24,6	29,8	45,6	
middelgrote steden	24,8	23,3	51,9	
kleine steden/plaatsen	4,6	13,6	81,8	
meldkamer	40,0	25,7	34,3	
(vooral) repressie	21,9	29,0	49,1	
(vooral) preventie	13,3	26,7	60,0	

dan een week (6% halve dag, 10% 1 dag en 35% 2-5 dagen), bij de andere helft langer dan een week.

Vrijwilligers hebben minder vaak een training gevolgd dan beroepskrachten (43 tegen 51%), maar dit verschil is niet zo groot. Vooral meldkamerpersoneel en beroepskrachten uit kleine steden hebben vaak een training gehad (80 en 86%). Vrijwilligers in kleinere steden hebben vaker een training gehad dan vrijwilligers in grotere steden (54 tegen 37 en 39%).

Wat de aard van de training betreft blijkt dat de preventiemedewerkers vaak een training in omgaan met agressie gevolgd hebben (43%), de meldkamermedewerkers veel minder vaak (4%). De getrainde beroepskrachten die in de meldkamer of repressief werken hebben bijna allemaal een sociale vaardigheidstraining gevolgd (93 en 100%), van de getrainde preventiemedewerkers 71%. Een overval- of andere training is vooral gevolgd door beroepskrachten in kleine steden.

Volgens de helft van het brandweerpersoneel zijn de genomen preventiemaatregelen tegen agressie en geweld voldoende (52%), 24% vindt de

Tabel 7.4 Aanwezigheid nazorgmogelijkheden in organisatie. Percentages.

	weet niet	nee	ja
totaal	10,2	2,1	87,7
vrijwilligers	12,2	2,3	85,5
4 grote steden	16,3	0,0	83,7
middelgrote steden	13,0	4,4	82,6
kleine steden/plaatsen	8,7	0,0	91,3
beroepskrachten	9,0	2,1	88,9
4 grote steden	9,7	1,8	88,5
middelgrote steden	7,5	3,0	89,5
kleine steden/plaatsen	4,6	0,0	95,5
meldkamer	17,1	2,9	80,0
(vooral) repressie	6,8	1,8	91,4
(vooral) preventie	26,7	3,3	70,0

Tabel 7.5 Voldoende nazorgmogelijkheden volgens brandweerpersoneel.

	weet niet	matig/ onvoldoende	voldoende
totaal	32,5	10,4	57,1
vrijwilligers	35,5	6,1	58,4
4 grote steden	42,9	8,2	49,0
middelgrote steden	37,0	6,5	56,5
kleine steden/plaatsen	27,5	4,4	68,1
beroepskrachten	30,9	12,3	56,8
4 grote steden	34,4	11,9	53,8
middelgrote steden	25,6	14,3	60,2
kleine steden/plaatsen	13,6	9,1	77,3
meldkamer	37,1	11,4	51,4
(vooral) repressie	28,2	13,1	58,8
(vooral) preventie	63,3	6,7	30,0

maatregelen matig of onvoldoende, 24% weet het niet. Beroepskrachten vinden de maatregelen vaker matig/onvoldoende dan de vrijwilligers (27 tegen 18%).

Beroepskrachten die in grotere steden wonen vinden vaker dat er te weinig maatregelen zijn dan beroepskrachten uit kleinere steden. Deze tendens is bij vrijwilligers niet waar te nemen. Vrijwilligers uit kleine steden vinden het meest vaak dat de maatregelen onvoldoende zijn (75%). Meldkamer,- preventie- en repressiemedewerkers vinden ongeveer even vaak de maatregelen onvoldoende. Meldkamermedewerkers hebben vaak geen idee of de maatregelen voldoende zijn (40%).

Uit een open vraag naar de extra preventiemaatregelen die volgens de brandweerman/vrouw genomen moeten worden komen vaak dezelfde maatregelen naar voren. Van de 116 brandweermensen die deze vraag hebben beantwoord vindt 27% dat de politie vaker ingezet moet worden of eerder ter plaatse moet zijn bij een incident. 35% van deze 116 brandweermensen vindt dat er meer trainingen moeten worden aangeboden om het brandweerpersoneel om te leren gaan met agressie en geweld of sociale vaardigheden te leren. 7% vindt dat er een betere instructie/voorlichting moet komen. 16% pleit voor technische maatregelen, zoals 'elektronisch afsluiten voertuigen', 'extra portofoons', 'installatie tegen inbraak', 'plexiglasramen', 'beschermende kleding of ramen' en 'camera's'. Een enkeling wil organisatorische maatregelen: 'een extra persoon op het voertuig ter beveiliging materialen' en

'niet alleen de straat op'. Eerder bleek dat de korpsen juist de nadruk leggen op organisatorische maatregelen (68% tegen 45% technische maatregelen).

Nazorgmogelijkheden

10% van het brandweerpersoneel weet niet of er nazorgmogelijkheden zijn voor medewerkers die geconfronteerd zijn met agressie en geweld. Volgens 2% zijn er geen nazorgmogelijkheden. Volgens 88% van het brandweerpersoneel zijn er wel nazorgmogelijkheden¹, bij 55% 1 nazorgmogelijkheid, bij 15% 2 mogelijkheden en bij 18% 3 of meer mogelijkheden.² Er zijn weinig verschillen tussen vrijwilligers en beroepskrachten en tussen medewerkers afkomstig uit steden met een verschillende mate van stedelijkheid. Preventiemedewerkers hebben minder vaak en meldkamermedewerkers iets minder vaak nazorgmogelijkheden na een geweldsincident (70 en 80% tegen 91% van repressiemedewerkers).

Volgens 70% van de brandweermensen is er bij het korps een speciaal opvangteam (bijvoorbeeld BOT-team³) aanwezig voor opvang, bij 18% zorgt de chef voor opvang, bij 9% vindt de nazorg plaats in een werkoverleg. 19% heeft de mogelijkheid met een maatschappelijk werker te praten, 23% met een vertrouwenspersoon, 17% krijgt nazorg van collega's en 2% op een andere manier.

57% van het brandweerpersoneel vindt de nazorgmogelijkheden voldoende⁴, 10% onvoldoende/matig en 32,5% weet het niet. Het hoge percentage dat het niet weet zal veroorzaakt worden doordat ze zelf (of een collega) nog nooit in aanraking zijn gekomen met geweld en agressie. 22% vindt dat er extra nazorgmogelijkheden moeten komen. De nazorgmogelijkheden die de respondenten noemen zijn zeer divers. Sommigen vinden dat de ploeg zelf meer opvang moet verlenen, anderen willen meer professionele hulp (psychologen), weer anderen willen meer maatschappelijk werkers. Een aantal medewerkers zou graag meer begeleiding krijgen bij het verhalen van een schadevergoeding en sommigen willen dat het duidelijker wordt wat de mogelijkheden van nazorg zijn.

Beroepskrachten vinden vaker dan vrijwilligers dat de nazorgmogelijkheden matig/onvoldoende zijn (12 tegen 6%). Brandweerm medewerkers uit kleinere steden vinden vaker dat de nazorg voldoende is dan medewerkers uit grotere steden. Preventiemedewerkers zijn slecht op de hoogte van de nazorg binnen het korps; 63% weet niet wat de mogelijkheden zijn.

Samenvatting

In dit hoofdstuk is ingegaan op preventie- en nazorgmogelijkheden op het werk.

¹ Dit is veel vergeleken met het onderzoek onder Amsterdamse ambtenaren en het landelijk onderzoek, waar respectievelijk 42% en 70% zegt dat er nazorgmogelijkheden zijn. In het Amsterdamse en landelijke onderzoek wist respectievelijk 53% en 21% niet of deze mogelijkheden er waren.

² 21 brandweerm medewerkers rapporteren zelfs over 6 nazorgmogelijkheden.

³ Brandweer Opvang Team.

⁴ 22% bij het onderzoek in Amsterdam (Raven en Driessen 2004).

Volgens 68% van de brandweermensen zijn er bij hun korps organisatorische preventiemaatregelen genomen, volgens 45% technische maatregelen. Volgens meldkamermedewerkers zijn er weinig organisatorische maatregelen genomen (40%) en volgens preventiemedewerkers weinig technische maatregelen (23%).

49% van de brandweerm medewerkers heeft tijdens opleiding of baan een training gehad, met name een sociale vaardigheidstraining (91% van de getrainden). De helft van het brandweerpersoneel vindt de huidige preventiemaatregelen voldoende, 24% matig/onvoldoende en 24% weet het niet. Men wil vooral dat de politie vaker wordt ingezet, dat er meer trainingen worden aangeboden om om te leren gaan met agressie en geweld en men wil technische aanpassingen aan het materieel.

Volgens 88% van de brandweermensen biedt de organisatie nazorgmogelijkheden. Volgens 70% van de brandweerm medewerkers is een speciaal opvangteam aanwezig, volgens 19% een maatschappelijk werker en volgens 23% een vertrouwenspersoon.

57% van de werknemers vindt dat er voldoende nazorgmogelijkheden bestaan, 10% vindt deze matig of onvoldoende en 33% heeft hierover geen mening. Beroepskrachten vinden de nazorg vaker onvoldoende dan vrijwilligers (12 tegen 6%).

Hoofdstuk 8

Ziekteverzuim en functioneren

In de voorgaande hoofdstukken is gebleken dat brandweerm medewerkers een redelijke kans lopen met geweld geconfronteerd te worden. Dat kan gevolgen hebben voor de wijze waarop zij hun werk uitvoeren, bijvoorbeeld door confrontaties uit de weg te gaan. Geweld op het werk kan daarnaast leiden tot meer ziekteverzuim. Ook op die wijze kan immers vermeden worden dat men (eventueel opnieuw) slachtoffer wordt. In dit hoofdstuk wordt nagegaan of en in welke mate agressie en geweld van invloed is op ziekteverzuim en functioneren.

Ziekteverzuim

42% van het brandweerpersoneel zegt het afgelopen jaar ziek te zijn geweest. Vergeleken met de ambtenaren in Amsterdam zijn de brandweerm medewerkers minder vaak ziek geweest het afgelopen jaar (42 tegen 64%), maar dit komt doordat vrijwilligers het afgelopen jaar veel minder vaak ziek geweest dan beroepskrachten (19 tegen 52%). Dit wordt veroorzaakt doordat vrijwilligers vaak deeltijd werken. 51% van de voltijders is namelijk ziek geweest tegen 20% van de deeltijders.

Beroepskrachten uit kleinere steden waren minder vaak ziek dan beroepskrachten uit grotere steden (27 tegen 47 en 56%). Dit verschil is er niet bij vrijwilligers.

Preventiemedewerkers waren het meeste ziek (67%), gevolgd door de repressiemedewerkers (53%). Meldkamermedewerkers waren het minste ziek (42%).

Wanneer aan de brandweermensen die het afgelopen jaar wel eens ziek zijn geweest, wordt gevraagd of zij denken dat agressie en geweld wel eens een rol speelt bij hun eigen ziekteverzuim antwoorden zij over het algemeen dat dit niet het geval is (98%, waarvan 40% nooit agressie en geweld heeft meegemaakt). Slechts 2% denkt dat agressie en geweld wel (enigszins) van invloed is geweest op het eigen ziekteverzuim.

Tabel 8.1 Ziekteverzuim. N= 713

	%
	ziek gemeld
totaal	41,8
vrijwilligers	19,3
4 grote steden	16,7
middelgrote steden	21,7
kleine steden/plaatsen	19,1
beroepskrachten	51,7
4 grote steden	55,8
middelgrote steden	46,6
kleine steden/plaatsen	27,3
meldkamer	42,4
(vooral) repressie	52,5
(vooral) preventie	66,7

Als aan de brandweerm medewerkers gevraagd wordt of agressie en geweld een rol speelt bij het ziekteverzuim van de collega's zegt 7% dat dat zo is en 29% zegt dat dat misschien zo is. 45% zegt dat dat niet het geval is, 19% heeft hierover geen mening. Dit lijkt in tegenspraak met het feit dat slechts 2% van mening is dat het eigen ziekteverzuim beïnvloed wordt door agressie en geweld, maar dit hoeft geen tegenspraak te zijn, want iedere brandweerman/vrouw heeft een groot aantal collega's.

Functioneren

Het is mogelijk dat veel confrontatie met agressie en geweld van invloed is op het functioneren van de brandweerm medewerkers. 74% van de brandweerm medewerkers zegt dat hun functioneren niet wordt beïnvloed door agressie en geweld vanuit het publiek¹. Bij 26% is dat wel het geval. 3% is angstiger geworden, 6% heeft minder plezier in het werk gekregen, 3% leeft regels minder strikt na, 6% is sneller afgeleid en 12% noemt een ander gevolg². Een ander gevolg dat vaak genoemd wordt is dat de brandweermensen alerter zijn op reacties van het publiek³ (40 van 87 brandweermensen die een andere reden noemen, 5,6% van alle brandweermensen). Enkele brandweermensen (7) zeggen hun werk soms opgefokt uit te voeren doordat ze geïrriteerd en boos worden door agressie en geweld van het publiek.

Beroepskrachten vinden vaker dat het geweld van invloed is op hun functioneren dan de vrijwilligers (30 tegen 16%). Beroepskrachten hebben vooral minder plezier in hun werk, zijn sneller afgeleid en meer alert op het publiek. Geweld heeft het meeste effect op het werk van repressie medewerkers, gevolgd door meldkamer medewerkers en tenslotte preventie medewerkers. Brandweerm medewerkers uit kleine steden ervaren minder invloed van agressie en geweld dan brandweerm medewerkers uit grotere steden.

Net als bij het ziekteverzuim is er ook hier een discrepantie tussen de opvatting over het eigen functioneren en de opvatting over het functioneren van collega's.

¹ Dat is een fractie meer dan de 69% die bij de Amsterdamse ambtenaren is gevonden. In het landelijk onderzoek is hier niet op ingegaan.

² Som percentages > 100% i.v.m. meerdere antwoordmogelijkheden.

³ Termen als 'op mijn hoede zijn', 'oplettender', 'voorzichtiger'.

Tabel 8.2 Invloed agressie en geweld uit publiek op functioneren brandweermedewerkers.

	nee	angstiger	minder plezier	regels minder strikt	sneller afgeleid	anders
totaal	74,1	2,8	5,6	3,0	5,6	12,2
vrijwilligers	83,6	2,3	1,9	2,3	3,7	8,4
4 grote steden	71,4	2,0	4,1	0,0	4,1	16,3
middelgr. steden	85,9	2,2	1,1	3,3	4,4	7,6
kleine steden/plaats.	88,4	2,9	1,5	2,9	2,9	4,4
beroepskrachten	70,0	3,1	7,4	3,3	6,8	13,9
4 grote steden	69,6	2,1	9,1	3,3	5,2	14,9
middelgr. steden	66,9	5,3	4,5	3,0	10,5	14,3
kleine steden/plaats.	95,5	0,0	0,0	0,0	4,6	0,0
meldkamer	77,1	0,0	8,6	2,9	5,7	5,7
repressie	66,3	3,7	8,1	3,7	7,6	15,9
preventie	86,7	3,3	3,3	3,3	3,3	0,0

Tabel 8.3 Invloed agressie en geweld uit publiek op functioneren van collega volgens respondent.

	nee	soms	geregeld/vaak	weet niet
totaal	40,0	35,9	3,6	20,5
vrijwilligers	45,8	26,2	5,1	22,9
4 grote steden	38,8	24,5	10,2	26,5
middelgr. steden	37,0	33,7	5,4	23,9
kleine steden/plaats.	60,9	18,8	1,5	18,8
beroepskrachten	37,3	40,6	3,1	19,1
4 grote steden	36,2	38,3	3,7	21,9
middelgr. steden	39,1	45,9	1,5	13,5
kleine steden/plaats.	50,0	40,9	4,6	4,6
meldkamer	42,9	31,4	5,7	20,0
repressie	35,3	43,9	2,9	18,0
preventie	43,3	20,0	6,7	30,0

26% zegt dat het eigen functioneren wordt beïnvloed, terwijl 40% van de brandweermensen denkt dat het functioneren van collega's wordt beïnvloed door het geweld (36% soms en 4% geregeld/vaak; tabel 8.3).

Beroepskrachten denken vaker dat agressie en geweld uit het publiek invloed heeft op het functioneren van collega's dan vrijwilligers (44 tegen 31%). Repressiemedewerkers denken vaak dat geweld invloed heeft op het functioneren van collega's (47%), meldkamermedewerkers minder vaak (37%) en preventie-medewerkers nog minder vaak (27%). Vrijwilligers uit kleine steden denken niet vaak dat die invloed bestaat (20%). Verder is er weinig verschil tussen de brandweermensen uit grotere of kleinere steden.

Samenvatting

In dit hoofdstuk is het ziekteverzuim en het functioneren van het brandweerpersoneel onderzocht. 42% van de brandweermensen is het afgelopen jaar ziek geweest. Hiervan denkt slechts 2% dat agressie en geweld

hierop van invloed is geweest, maar 36% denkt dat het ziekteverzuim van collega's misschien wel beïnvloed wordt door agressie en geweld.

26% van alle brandweermedewerkers zegt dat hun eigen functioneren wordt beïnvloed door agressie en geweld. 40% is van mening dat dit voor hun collega's geldt. Men is vooral sneller afgeleid en heeft minder plezier in het werk.

Hoofdstuk 9

Toegeven aan geweld

In de voorgaande hoofdstukken is gebleken dat brandweerwerknemers een kans lopen met geweld geconfronteerd te worden. Uiteraard zal dat gevolgen hebben voor de wijze waarop zij hun werk uitvoeren. Enkele van die gevolgen zijn in het vorige hoofdstuk aan de orde geweest. Een ander gevolg kan zijn dat brandweermedewerkers toe gaan geven aan bedreigingen met geweld. Zo kan immers vermeden worden dat men (eventueel opnieuw) slachtoffer wordt. In dit hoofdstuk wordt nagegaan of en in welke mate het brandweerpersoneel toegeeft aan bedreiging met geweld en wat zij wat dit betreft van hun collega's denken. Ook wordt ingegaan op omkoping van preventiemedewerkers en op klachten van burgers. Tenslotte wordt besproken of agressie en geweld een reden is om te overwegen bij de brandweer weg te gaan.

Toegeven aan geweld

In de vragenlijst is aan de respondenten gevraagd of het wel eens voorkomt '*dat u eerder toegeeft wanneer u zich bedreigd voelt?*'. De vraag werd voorafgegaan door een korte inleiding om eventuele gêne om te bekennen dat men zwicht voor geweld weg te nemen¹.

Slechts 2% van de brandweermedewerkers zegt dat ze wel eens zwichten voor geweld². 56% heeft nooit een bedreiging meegemaakt en 13% zegt niet te weten of ze zouden zwichten. 29% zegt niet toe te geven wanneer hij/zij zich bedreigd voelt.

¹ '*Zoals we weten zijn regels niet altijd even simpel. Soms heeft het grote gevolgen als regels heel strikt worden toegepast. Een pand moet bijvoorbeeld tegen hoge kosten verbouwd worden. Omgekeerd geldt natuurlijk ook dat het soepel toepassen van regels grote gevolgen kan hebben, zeker bij de brandweer. Toch gebeurt het wel dat werknemers, die zich bedreigd voelen, een burger zijn zinnen geven om erger te voorkomen. Een preventiemedewerker past regels bijvoorbeeld iets minder strikt toe.*'

² Dit is een erg laag percentage vergeleken met de 29% medewerkers uit het landelijk onderzoek (Middelhoven en Driessen 2001) die toegeven aan geweld. Vragen naar 'toegeven aan geweld' zijn niet gesteld in het onderzoek naar geweld tegen ambtenaren (Raven en Driessen 2004).

Tabel 9.1 Brandweermensen die denken dat zichzelf of hun collega's wel eens toegeven wanneer ze bedreigd worden. N=713.

	zelf toegeven geweld			collega's toegeven geweld		
	nee	ja	weet niet ¹	nee	ja	weet niet
totaal	29,3	2,1	66,3	46,3	15,8	37,9
vrijwilligers	17,3	0,9	80,4	48,6	16,2	38,5
4 grote steden	22,5	0,0	73,5	44,9	18,4	36,7
middelgr. steden	19,6	1,1	79,4	46,7	14,1	39,1
kleine steden/pl.	11,6	0,0	87,0	55,1	11,6	33,3
beroepskrachten	35,0	2,6	60,0	45,5	16,6	37,9
4 grote steden	39,5	2,4	55,9	44,7	15,5	39,8
middelgr. steden	27,8	3,8	66,2	45,9	18,8	35,3
kleine steden/pl.	18,2	0,0	77,3	63,6	18,2	18,2
meldkamer	57,1	2,9	31,4	37,1	14,3	48,6
(vooral) repressie	32,4	3,1	62,4	47,5	17,0	35,5
(vooral) preventie	46,7	0,0	53,3	40,0	10,0	50,0

¹ En nooit meegemaakt

Van diegenen die toegeven wel eens gezwicht te zijn is dat bij de helft 1 keer gebeurd in de afgelopen 12 maanden en bij de andere helft 2 keer. Van hen heeft 69% gewacht met het blussen van een brand totdat de politie er was (N=11), 19% heeft de brandpreventieregels iets soepeler toegepast (N=3), 13% heeft een sanctie of maatregel achterwege gelaten (N=2), 13% heeft de hulpverlening gestaakt (N=2) en 6% heeft vernielingen geaccepteerd (N=1).

Vrijwilligers weten vaker dan beroepskrachten niet wat ze zouden doen als ze bedreigd worden of zijn nog nooit bedreigd (80 tegen 60%). 2,6% van de beroepskrachten hebben wel eens toegegeven aan geweld tegen slechts 0,9% van de vrijwilligers.

Aan de respondenten is ook gevraagd of zij de indruk hebben dat hun collega's wel eens eerder toegeven, wanneer zij zich bedreigd voelen. 46% zegt dat dat niet het geval is, 16% zegt dat hun collega's wel eens eerder toegeven (13% soms, 0,6% geregeld en 2,5% vaak), 38% zegt het niet weten. Er zijn geen verschillen tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Repressiemedewerkers denken een fractie vaker dan meldkamermedewerkers en preventiemedewerkers dat collegae toe zouden geven als ze bedreigd worden (17 tegen 14 en 10%). Er zijn weinig verschillen tussen brandweerm medewerkers uit grotere of kleinere steden.

Toegeven aan chantage

Bij preventie staan soms grote financiële belangen op het spel. Sommige ondernemers bieden om die reden soms geld aan in combinatie met bedreigingen. Maar geen enkele preventiemedewerker in dit onderzoek heeft ooit geld aangeboden gekregen. 9% heeft een andere vorm van belangenverstrengeling meegemaakt. Van deze 9% (3 medewerkers) heeft niemand aan de bedreiging toegegeven en het legde ook geen psychische druk op het werk.

Klachten van burgers

Niet alleen door geweld, maar ook op andere manieren kan er frictie zijn met het publiek, bijvoorbeeld doordat burgers klachten indienen. 5% van de brandweerm medewerkers heeft wel eens meegemaakt dat een klacht werd ingediend (3,2% 1 keer, 1,8% een paar keer). Eén medewerker waartegen een klacht is ingediend vond die klacht terecht, 21% enigszins en 76% vond de klacht niet terecht.

Weggaan bij brandweer en agressie en geweld

83% van het brandweerpersoneel overweegt nooit om ander werk te zoeken. 15% overweegt dit soms en 2% regelmatig. 88% van de brandweermensen die wel eens overwogen een andere baan te zoeken zegt dat agressie en geweld hier geen rol bij speelt, bij 12% speelt geweld misschien een rol (2% van alle brandweerm medewerkers).

61% van het brandweerpersoneel zou familie, een kennis of vriend(in) adviseren bij de brandweer te gaan. 25% zou dit misschien doen en 15% niet. Bij dit advies speelt voor 92% agressie en geweld geen enkele rol, voor 5% misschien een rol en voor 2,4% wel een rol.

Samenvatting

Slechts 2% van de brandweermensen zegt dat ze wel eens toegeven aan geweld. 56% heeft nooit een bedreiging meegemaakt, 13% zegt niet te weten of ze zouden toegeven aan geweld en 29% zegt niet toe te geven. Beroepskrachten hebben vaker dan vrijwilligers toegegeven aan geweld.

Geen enkele preventiemedewerker heeft ooit toegegeven aan chantage bij zijn werkzaamheden. 9% heeft wel een andere vorm van belangenverstrengeling meegemaakt, maar niemand heeft hieraan toegegeven.

Tegen 5% van de brandweerm medewerkers is wel eens een klacht ingediend. Van hen vindt slechts één medewerker dat de klacht terecht was.

17% van het brandweerpersoneel denkt er wel eens aan om bij de brandweer weg te gaan. Bij 12% van hen (2% van alle medewerkers) speelt geweld hierbij enigszins een rol.

Hoofdstuk 10

Determinanten van het geweld

In dit hoofdstuk worden de determinanten van het geweld besproken. Gekeken wordt of bepaalde brandweermensen een grotere kans lopen om slachtoffer van geweld te worden dan anderen. Het gaat enerzijds om kenmerken van de brandweerman/vrouw zelf, zoals bijvoorbeeld zijn of haar leeftijd en anderzijds om kenmerken van zijn of haar werk, zoals bijvoorbeeld het aantal burgers waarmee er contact is of de inrichting van de werkruimte. Met behulp van regressieanalyse is nagegaan wat de effecten zijn van de verschillende factoren op het geweldsniveau.

Kenmerken van het slachtoffer

Over de volgende persoonskenmerken zijn gegevens beschikbaar: sekse, leeftijd, bevolkingsgroep, opleiding algemeen en opleiding brandweer. In tabel 10.1 is aangegeven in hoeverre deze factoren van invloed zijn op het risico met geweld geconfronteerd te worden. 93% van de brandweermensen is man en 7% vrouw. De verschillen tussen mannen en vrouwen in de kans met geweld in aanraking te komen zijn niet significant. De meeste brandweermensen zitten in de leeftijdscategorie 34 tot 47 jaar (51%). De brandweermensen in deze categorie ervaren significant meer serieuze bedreigingen (11% tegen 4% in de categorie 18-33 jaar en 6% in de categorie 48-65 jaar). Hoe dit komt is onduidelijk.

Er is geen verschil tussen allochtone en autochtone (2 en 98% in analyse) brandweermensen in het geconfronteerd worden met geweld. 58% van het brandweerpersoneel is hoger opgeleid. Het algemene opleidingsniveau is niet van invloed op de confrontatie met geweld. De brandweeropleiding echter wel. Hoog opgeleide brandweermensen ervaren meer verbaal geweld en serieus

Tabel 10.1 Determinanten van geweld

	prevalentie		Geweld. Percentage geconfronteerd met.....		
		%	verbaal	serieus dreigen	fysiek
seks	man	92,8	40,5	8,3	14,7
	vrouw	7,2	37,3	7,8	11,8
leeftijd	18-33	26,4	38,8	4,3*	14,9
	34-47	51,2	41,6	11,2	15,9
	48-65	22,4	38,8	6,3	10,6
allochtoon ¹	ja	2,1	26,7	0,0	0,0
	nee	97,9	40,5	8,5	14,8
opleiding ²	hoog	58,1	41,3	7,7	13,0
	laag	41,9	38,8	9,0	16,4
brandweeroopleiding ³	hoog	24,0	48,5*	14,6**	16,4
	laag	76,0	37,6	6,3	13,8
dienstverband	vrijwilliger	30,0	22,9**	4,2*	7,9**
	beroeps	70,0	47,7	10,0	17,2
aard werkzaamheden	meldkamer	5,8	58,5*	12,2	0,0**
	preventie	5,3	34,2	7,9	2,6
	repressie	88,9	39,4	8,0	16,1
politie aanwezig bij uitruk	ja	70,0	42,7+	8,4	15,6
	nee	23,0	35,4	7,3	13,4
	weet niet	7,0	32,0	10,0	6,0
organisatorische maatregelen	ja	67,6	41,9	8,9	16,2+
	nee	19,1	41,9	8,8	10,3
	weet niet	13,3	29,5	4,2	11,6
technische maatregelen	ja	45,2	42,9	8,7	14,9
	nee	37,2	39,3	9,1	12,8
	weet niet	17,7	35,7	5,6	16,7
aantal jaar werkzaam	0-3	16,5	33,9	4,2+	10,2
huidig beroep	>3	83,5	41,5	9,1	15,3
voltijd ⁴	ja	69,8	47,2**	10,2**	17,3**
	nee	30,2	24,2	3,7	7,9
leidinggevend	ja	29,9	46,0*	13,2**	17,8+
	nee	60,1	37,8	6,2	13,0
werktijd ⁵	overdag	10,2	26,0**	6,9**	5,5**
	anders	74,1	46,4	10,0	17,4
	vrijwilliger	15,7	20,5	0,9	6,3
pers. per dag ⁶	<20	93,1	38,8	6,1	12,2
	>20	6,9	40,4	8,4	14,6
% publiekscontact	<40	84,2	39,8	8,7	15,3
	>40	15,8	42,5	6,2	9,7
publiek bekend ⁷	onbekend	75,7	44,4**	9,3	16,9**
	beiden	17,1	30,3	5,7	9,0
	bekend	7,2	19,6	3,9	2,0
plaats korps	4 gr. steden	55,3	47,5**	9,6+	17,5**
	mid. steden	32,0	36,0	8,3	13,6
	klein steden	12,8	19,8	2,2	3,3
slecht nieuws	ja	42,6	50,3**	15,1**	19,4**
	nee	57,4	32,8	3,2	10,8
vrij toegankelijke werkruimte ⁸	vrij	93,4	39,8	8,0	15,2*
	niet vrij	6,6	46,8	12,8	4,3

¹Allochtoon, d.w.z. Surinamer, Antilliaan, Marokkaan, Turk, Molukker, Indonesiër, Aziat, Afrikaan. Geen allochtoon: Nederlanders, West- en Zuid-Europeanen. ² Laag = lager onderwijs, basisonderwijs, vglo, lavo, lbo, mavo, (m)ulo. Hoog = havo, mms, vwo, gymnasium, hbs, mbo, hbo of universiteit. ³ Laag = brandwacht, brandwacht 1^e klasse, hoofdbrandwacht, onderbrandmeester. Hoog = brandmeester, adjunct hoofdbrandmeester,

hoofdbrandmeester, commandeur. ⁴ Voltijd = 32 of meer uur. ⁵ Overdag = 's ochtends en/of 's middags, niet 's avonds, 's nachts of wisseldienst. ⁶ 1-20 = 1 persoon per week tot 20 per dag; >20 = meer dan 20 personen per dag. ⁷ Onbekend = vooral onbekenden. Beiden = ongeveer evenveel bekenden als onbekenden. Bekend = vooral min of meer bekenden. ⁸ Niet vrij = 'niet vrij toegankelijk'. Vrij = 'op straat', 'vrij, maar eerst melden', 'vrij toegankelijk'.

** p <.01 * p<.05 + p<.10

dreigen dan lager opgeleide brandweermensen¹.

Kenmerken van het werk

Het risico met geweld geconfronteerd te worden kan behalve van de kenmerken van een persoon ook afhankelijk zijn van werkomstandigheden zoals een leidinggevende functie, repressieve functie, afwijkende werktijden ('s avonds, 's nachts of wisseldiensten), meer publiekscontacten en het brengen van slecht nieuws boodschappen.

Beroepskrachten worden vaker geconfronteerd met verbaal en fysiek geweld en serieuze bedreigingen dan vrijwilligers. Meldkamermedewerkers hebben vaker te maken met verbaal geweld dan preventie- en repressiemedewerkers en uiteraard niet met fysiek geweld. Repressiemedewerkers hebben veel vaker met fysiek geweld te maken dan preventiemedewerkers.

Bij 70% van de brandweermensen rukt de politie in bijna alle gevallen met de brandweer uit. Bij 17% alleen als de brandweer de politie oproept. Bij 6% alleen bij dreigende situaties, 7% weet niet of de politie mee uitrukt. Het uitrukken van de politie heeft geen verband met de confrontatie met geweld.

Ook het aanwezig zijn van organisatorische of technische maatregelen tegen geweld houdt weinig verband met de aanwezigheid van geweld.

17% van de brandweerm medewerkers is 3 jaar of korter in dienst, 84% langer. Hoe lang men in dienst is heeft geen invloed op de confrontatie met geweld. Of men voltijd of deeltijd werkt (70 en 30%) wel: brandweermensen die voltijd werken worden vaker geconfronteerd met verbaal en fysiek geweld en serieus dreigen. Dit ligt voor de hand omdat voltijdwerkers meer kans hebben met geweld geconfronteerd te worden. Ook leidinggevend zijn (30% van de medewerkers) houdt verband met geweld. Leidinggevend worden vaker geconfronteerd met verbaal geweld en serieus dreigen. Dit heeft ermee te maken dat zij vaker bij conflicten een bemiddelende rol spelen en dit verklaart ook het hierboven gevonden verband tussen opleiding en geweld.

10% van de werknemers werkt alleen overdag, 74% (ook) op andere tijden en 16% werkt op vrijwillige, dus op oproepbasis. Brandweerm medewerkers die op andere tijden dan overdag werken ervaren meer verbaal en fysiek geweld en serieuze bedreigingen.

Als naar contact met het publiek gekeken wordt blijkt dat het aantal personen waarmee men per dag in aanraking komt of het percentage publiekscontact niet

¹ 40% van het brandweerpersoneel heeft de brandwachtopleiding gedaan, 44% brandwacht 1^e klasse, 59% hoofdbrandwacht, 23% onderbrandmeester, 17% brandmeester, 6% adjunct hoofdbrandmeester, 1,4% hoofdbrandmeester en 0,4% commandeur. 0,8% heeft zijn BOA-diploma (Buitengewoon Opsporing Ambtenaar). 7% heeft (nog) een andere opleiding gevolgd. Vooral instructeur (17 maal) en duikopleiding (5 keer) worden genoemd.

van invloed is op de confrontatie met geweld. Dit is opmerkelijk. In eerder onderzoek bleek er juist wel een relatie te zijn. Of het publiek bekenden zijn van de medewerkers speelt wel een rol. Brandweermensen die vooral met onbekend publiek te maken krijgen worden vaker met verbaal en fysiek geweld geconfronteerd.

Brandweerm medewerkers uit grotere steden komen vaker in aanraking met fysiek en verbaal geweld dan medewerkers uit kleinere steden. Medewerkers die slecht nieuws boodschappen moeten overdragen (43% van de medewerkers) worden veel vaker geconfronteerd met fysiek en verbaal geweld en serieus dreigen. Dit bleek ook in eerder onderzoek een grote rol te spelen. Tenslotte bevordert een vrij toegankelijke werkruimte fysiek geweld.

Regressieanalyse

In deze paragraaf wordt de onderlinge samenhang van risicofactoren nader onderzocht. Er wordt nagegaan of de risicofactoren ook een effect hebben als er rekening wordt gehouden met de effecten van de andere risicofactoren. Om een voorbeeld te geven: brandweermensen die beroepskracht zijn en brandweermensen die leidinggevend zijn lopen meer risico. Het ligt nogal voor de hand te veronderstellen dat dit geen twee onafhankelijke risicofactoren zijn, maar dat het in feite twee keer dezelfde factor betreft: wie leidinggevend werkt, werkt vaak als beroepskracht.

Met regressieanalyse is nagegaan hoe het staat met de effecten op het geweld als met de verschillende factoren rekening wordt gehouden.¹ Tabel 10.2 geeft de resultaten. Afhankelijk, dat wil zeggen 'te voorspellen', zijn de drie vormen van geweld, onafhankelijk, dat wil zeggen 'de voorspellers', zijn alle risicofactoren die hiervoor zijn besproken².

Allereerst valt op dat de tabel veel minder significante risicofactoren bevat dan tabel 10.1. De volgende factoren zijn in geen van de regressiemodellen significant:

- sekse
- allochtoon
- lage opleiding
- lage brandweeropleiding
- beroepskracht
- preventie/meldkamer/repressiemewedewerker
- kleine/middelgrote/grote steden
- politie aanwezig bij uitruk
- technische of organisatorische maatregelen
- leidinggevend
- werktijd overdag
- aandeel publiek

¹ Voor de regressieanalyses wordt gebruik gemaakt van een continue variabele, die is opgebouwd uit de som van het aantal soorten geweld binnen één categorie (verbaal, serieus dreigen, fysiek). Uit betrouwbaarheidsanalyses blijkt dat de betrouwbaarheid van deze indexen redelijk is. De alpha's bedragen respectievelijk .62, .65 en .67. Voor de regressieanalyses wordt gebruik gemaakt van een continue variabele, die is opgebouwd uit de som van het aantal soorten geweld binnen één categorie (verbaal, serieus dreigen, fysiek).

² Voltijd en aantal jaren werkzaam zijn door hoge correlaties met beroepskracht en leeftijd niet in de analyse opgenomen om problemen met multicollineariteit te voorkomen.

Tabel 10.2 Determinanten van geweld

	<i>afhankelijk</i>		
	verbaal geweld	serieuze bedreigingen	fysiek geweld
<i>onafhankelijk: risicofactor</i>			
man	-,01	-,01	-,00
18-33 jaar ¹	-,06	-,11**	-,05
48-65 jaar	-,09*	-,09*	-,09*
allochtoon	-,02	-,06	-,07+
lage opleiding	,00	,06	,06
lage brandweeropleiding	-,06	-,01	,02
beroepskracht	,09+	,01	,07
preventie-proactie ²	-,04	-,03	-,06
meldkamer	,07	-,05	-,10+
repressiewerk	,03	-,04	,02
kleine steden ³	-,06	-,05	-,04
4 grote steden	,07	,03	,07
politie aanwezig bij uitruk	-,06	-,04	-,03
technische voorzorgmaatregelen	,02	-,01	-,03
organisatorische voorzorgmaatregelen	,06	,02	,04
leidinggevend	-,03	,01	,06
werktijd overdag	-,07	-,06	-,02
aandeel publiek	-,03	,04	,01
pers. per dag	,03	,07*	,07+
publiek bekend	-,04	,01	-,01
slecht nieuws	,12**	,18**	,13**
vrij toegankelijke werkruimte	-,04	-,03	,01
verklaarde variantie	11,5	7,6	8,3
<i>uitgebreid model met</i>			
verbaal geweld		,42**	,29**
bedreigingen			,46**
verklaarde variantie		22,7	45,6

** <.01 * <.05 + <.10

¹ Dummies. Referentiecategorie = leeftijd 34-47 jaar. ² Dummies. Referentiecategorie = repressie en preventiewerk. ³ Dummies. Referentiecategorie = middelgrote steden.

- publiek bekend
- vrij toegankelijke werkruimte

Deze factoren kunnen eventueel wel samengaan met een hoger (of lager) geweldsniveau, maar als rekening wordt gehouden met andere factoren, blijken zij geen zelfstandige (positieve of negatieve) invloed te hebben op het geweld. Het blijkt bijvoorbeeld dat het verschil tussen beroepskrachten en vrijwilligers, dat hiervoor naar voren kwam, vrijwel geheel veroorzaakt wordt door achterliggende factoren, voornamelijk door het lagere aantal werkzame uren van vrijwilligers en daarmee het geringere aantal contacten met het publiek.

Opvallend is dat het brengen van slecht nieuws boodschappen de belangrijkste voorspeller is voor verbaal geweld, voor serieuze bedreigingen en voor fysiek geweld. Ook de leeftijd van de medewerkers is van invloed op de confrontatie met geweld. Werknemers tussen de 48 en 65 jaar komen minder vaak in aanraking met

verbaal en fysiek geweld en serieuze dreigingen dan werknemers tussen de 34 en 47 jaar. Brandweermensen tussen de 18 en 33 worden minder vaak geconfronteerd met serieuze dreigingen dan mensen tussen de 34 en 47 jaar. Het aantal personen waarmee de brandweerm medewerkers contact heeft per dag is verder van invloed op het aantal serieuze bedreigingen, maar niet op fysiek of verbaal geweld.

Als in het model voor fysiek geweld de variabelen 'verbaal geweld' en 'serieuze bedreigingen' worden toegevoegd, dan stijgt de verklaarde variantie (een maat voor de doeltreffendheid van het model) van 8% naar 46%, een zeer sterke toename in de 'fit' van het model. Het blijkt dus dat de beste voorspeller voor confrontatie met fysiek geweld confrontatie met serieuze bedreigingen is ($\beta = .46$) en de beste voorspeller voor serieuze bedreigingen is weer confrontatie met verbaal geweld ($\beta = .42$). In het landelijk onderzoek en het onderzoek naar Amsterdamse ambtenaren werd dit ook gevonden.

Samenvatting

Uit regressieanalyses blijkt dat de beste voorspeller voor confrontatie met fysiek geweld confrontatie met serieuze bedreigingen is en de beste voorspeller voor serieuze bedreigingen is weer confrontatie met verbaal geweld. Ook in het landelijke onderzoek en het onderzoek in Amsterdam bleken confrontatie met verbaal geweld en serieuze dreigen de beste voorspellers voor confrontatie met fysiek geweld.

Ook het brengen van slecht nieuws boodschappen vergroot het risico op verbaal en fysiek geweld en bedreigingen. Brandweerm medewerkers uit de leeftijdscategorie 34-47 jaar ervaren meer geweld dan hun jongere en dan hun oudere collega's. Zoals verwacht kon worden, worden brandweerm medewerkers die meer personen per dag zien iets vaker met geweld geconfronteerd.

Hoofdstuk 11

Samenvatting en Conclusie

Nederlandse werknemers lopen regelmatig risico op hun werk slachtoffer te worden van agressie en geweld vanuit het publiek. Uit eerder uitgevoerd landelijk onderzoek onder acht beroepsgroepen blijkt dat 71% van de werknemers per jaar wordt geconfronteerd met verbaal geweld, 31% met serieus dreigen en 28% met fysiek geweld (Middelhoven en Driessen 2001).

Ook onder brandweerpersoneel gaan de laatste jaren steeds meer stemmen op dat 'het geweld toeneemt en moeilijk in de hand te houden is'. Brandweermensen lopen een groot risico te worden uitgescholden, beledigd en te worden gehinderd in hun (blus)werkzaamheden, zo wordt gezegd. Maar in hoeverre dit feitelijk het geval is, is onbekend. Ook is onbekend wat de precieze aard is van het geweld tegen de brandweer en in welke situaties dit vooral voorkomt.

De Directie Brandweer en Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft daarom aan Andersson Elffers Felix b.v. (AEF) en aan Bureau Driessen opdracht gegeven het geweld tegen brandweerpersoneel in kaart te brengen. Op grond van de onderzoeksresultaten kan worden nagegaan of er extra maatregelen geboden zijn om het geweld tegen het brandweerpersoneel het hoofd te bieden en, zo ja, op welke wijze dit geweld aangepakt zou kunnen worden.

De bevindingen van dit onderzoek worden vergeleken met bevindingen uit het al eerder genoemde landelijke onderzoek (Middelhoven en Driessen 2001) en met het onderzoek dat in 2003 is uitgevoerd naar agressie en geweld tegen Amsterdamse gemeenteambtenaren (Raven en Driessen 2004). Om deze vergelijkingen mogelijk te maken is voor dit onderzoek een identieke onderzoeksopzet gekozen als in deze eerdere onderzoeken. Er is door 713 brandweermensen een schriftelijke vragenlijst ingevuld in 23 a-select gekozen brandweerkorpsen. Drie korpsen zijn toegevoegd, zodat alle 4 grote steden in de steekproef zijn opgenomen (totaal van 26 korpsen). De respons bedroeg 56%. Er is gebruik gemaakt van de gestandaardiseerde vragenlijst van het landelijke onderzoek onder acht beroepsgroepen. In deze vragenlijst wordt een onderscheid gemaakt tussen verbaal geweld (zoals een seksuele of

discriminerende opmerking), serieus dreigen, dit zijn bedreigingen die uitgevoerd zouden kunnen worden (zoals familie bedreigen of een poging tot verwonden) en fysiek geweld (zoals het gooien van objecten of een kopstoot geven). De standaard vragenlijst is aangevuld met een aantal specifieke vragen over het werk van de brandweer.

Aard en mate van geweld tegen brandweerpersoneel

De brandweermedewerkers worden regelmatig geconfronteerd met geweld en agressie vanuit het publiek: 40% is in het afgelopen jaar in aanraking gekomen met verbaal geweld, 8% met serieuze bedreigingen en 15% met fysiek geweld¹. Deze percentages komen voor beroepskrachten hoger uit, respectievelijk op 48, 10 en 18%. Het blijkt dat dit veroorzaakt wordt doordat vrijwilligers gemiddeld minder uren werken dan beroepskrachten, dus minder contact met het publiek hebben. Vooral repressieve- en meldkamermedewerkers komen in aanraking met verbaal geweld, brandweerpersoneel uit grote steden wordt vooral serieus bedreigd en fysiek geweld komt het meeste voor bij repressieve werkzaamheden.

8% van het brandweerpersoneel zegt in het afgelopen jaar een ernstig geweldsincident te hebben meegemaakt. Iets meer dan de helft van deze incidenten vonden plaats tijdens oud en nieuw (55%), de overige incidenten op normale werkdagen. 95% van de incidenten gebeurde tijdens repressiewerkzaamheden. De incidenten waren vaak het gevolg van alcohol/druggebruik (36%) of brandstichting (27%). Opvallend is dat slechts 2% van de brandweermensen dat een ernstig geweldsdelict heeft meegemaakt hier geregeld of vaak aan terugdenkt. 98% hervatte het werk zelfs meteen na het ernstige geweldsincident.

Vergeleken met de 8 beroepsgroepen uit het landelijk onderzoek en de Amsterdamse ambtenaren wordt het brandweerpersoneel niet uitzonderlijk vaak met geweld en agressie geconfronteerd. Ook is opmerkelijk dat het bij 'fysiek geweld' vooral de 'minder ernstige' vormen van fysiek geweld betreft. Zo is er zelden tot nooit sprake van seksuele handtastelijkheden, bijten of krabben, slaan, stompen of schoppen, een kopstoot of verwondingen. Bij fysiek geweld tegen brandweerpersoneel gaat het meestal om het gooien van objecten, fysiek verhinderen van werk, duwen, trekken of grijpen. In het landelijk onderzoek zijn de werknemers in de afgelopen 12 maanden veel vaker met deze ernstige vormen van fysiek geweld geconfronteerd. Zo is 16% geconfronteerd met duwen, trekken en grijpen, 11% met spugen en 8% met slaan, stompen of schoppen.

Vergeleken met alle Amsterdamse ambtenaren worden de brandweermensen vaker geconfronteerd met fysiek geweld en ongeveer in gelijke mate met verbaal geweld en serieuze dreigingen.

De mate van geweld tegen brandweerm medewerkers lijkt het meeste op de mate van geweld tegen taxichauffeurs en verkoopmedewerkers uit het landelijke onderzoek en tegen medewerkers van de GG&GD uit het onderzoek in Amsterdam. De brandweerm medewerkers lijken het minst op politieagenten en treinconducteurs uit het landelijk onderzoek en op medewerkers van de

¹ Het is niet mogelijk om een cijfer te geven over het percentage uitrukken waarbij agressie en geweld plaatsvindt. Hiervoor zijn andere gegevens nodig.

Amsterdamse Dienst Stadstoezicht. Die medewerkers worden namelijk veel vaker met geweld geconfronteerd dan de brandweermedewerkers.

Gevolgen van geweld

Geweld tegen brandweermensen kan voor hen negatieve gevolgen hebben. Zo is het mogelijk dat ze zich onveilig voelen of meer ziekteverzuim hebben. 40% van het brandweerpersoneel voelt zich tijdens zijn werkzaamheden wel eens onveilig door het risico in aanraking te komen met agressie en geweld uit het publiek. Maar slechts 0,8% van de brandweermedewerkers voelt zich vaak onveilig. Eén kwart van de medewerkers zegt dat zij zich het afgelopen jaar onveilig zijn gaan voelen.

Een ander gevolg van agressie en geweld kan zijn dat de brandweermedewerker ziek wordt. 42% van het brandweerpersoneel is het afgelopen jaar ziek geweest. Slechts 2% van hen denkt dat agressie en geweld hierop van invloed is geweest. Een veel grotere groep (36%) denkt echter dat bij de collega's geweld en agressie wel een rol speelt bij het ziekteverzuim. Bij dit grote verschil moet bedacht worden dat één brandweerman veel collega's heeft, zodat het mogelijk is dat slechts één van al deze collega's door geweld ziek is geworden.

Naast ziekteverzuim en onveiligheidsgevoelens kan geweld er ook toe leiden dat de brandweermedewerkers beïnvloed worden in hun functioneren. Een kwart van de medewerkers zegt zelf beïnvloed te worden en 40% zegt dat het functioneren van de collega's beïnvloed wordt door agressie en geweld. De brandweermedewerkers hebben minder plezier in hun werk of zijn oplettender. Bij 2% van alle medewerkers is agressie en geweld een reden er wel eens aan te denken om bij de brandweer weg te gaan.

Slechts 2% van het brandweerpersoneel zegt wel eens toe te geven aan geweld, beroepskrachten doen dat vaker dan vrijwilligers. Geen enkele preventiemedewerker heeft wel eens toegegeven aan chantage bij zijn werkzaamheden. Agressie en geweld tegen de brandweermedewerkers heeft in deze zin dus weinig invloed op de uitvoering van de werkzaamheden. Uit het landelijk onderzoek komt naar voren dat 30% van de werknemers van de acht beroepsgroepen wel eens zwicht voor geweld. Dit percentage ligt dus veel hoger dan bij het brandweerpersoneel. Zelfs van het personeel van penitentiaire inrichtingen, die van de 8 beroepsgroepen het minst vaak toegeven aan bedreigingen, zwicht toch nog 11% wel eens voor geweld.

Preventie- en nazorgmogelijkheden

Om de veiligheid van het personeel te vergroten en de kans op geweldsincidenten tegen te gaan kunnen er door de brandweerkorpsen organisatorische preventiemaatregelen (zoals werken met meer personen) en technische maatregelen (zoals het gebruik van portofoons) genomen worden. Ook kunnen de brandweermedewerkers trainingen, gericht op het omgaan met agressie en geweld, aangeboden worden.

Bij het merendeel van de brandweerkorpsen zijn er organisatorische maatregelen genomen om agressie en geweld tegen te gaan en bij bijna de helft

technische maatregelen. 49% van de brandweermensen heeft een training gehad om te leren omgaan met agressie en geweld van het publiek. Het betrof bijna altijd een sociale vaardigheidstraining. Slechts 25% van de brandweerm medewerkers vindt dat er te weinig preventie maatregelen worden genomen. Zij willen vooral dat de politie vaker wordt ingezet, meer trainingen worden gegeven en dat er technische aanpassingen aan het materieel worden gemaakt.

Naast deze preventieve maatregelen wordt er volgens 88% van de respondenten door de korpsen ook opvangmogelijkheden voor slachtoffers van geweldsincidenten geboden. Slechts 10% van de brandweerm medewerkers vindt deze nazorgmogelijkheden onvoldoende.

Determinanten van het geweld

In het onderzoek is nagegaan of bepaalde brandweerm medewerkers een groter risico lopen om geconfronteerd te worden met agressie en geweld dan andere brandweerm medewerkers. Duidelijke risicofactoren kunnen duidelijke aanknopingspunten voor beleid geven.

Net zoals in het landelijke onderzoek en het onderzoek naar Amsterdamse ambtenaren blijkt bij het brandweerpersoneel de confrontatie met serieuze bedreigingen de beste voorspeller te zijn voor fysiek geweld en de confrontatie met verbaal geweld de beste voorspeller voor het in aanraking komen met serieuze dreigingen. De verschillende vormen van geweld zijn in de praktijk dus niet duidelijk gescheiden. Wie een grote kans loopt te worden uitgescholden, loopt ook een grote kans ooit met fysiek geweld te maken te krijgen.

Verder zorgt het brengen van slecht nieuws boodschappen voor een verhoogd risico op geweld. Ook wordt brandweerpersoneel dat met meer publiek in contact komt iets vaker met geweld geconfronteerd.

Opvallend is dat veel zaken, waarvan vaak gedacht wordt dat ze van invloed zijn op het voorkomen van geweld, daar geen enkel effect op hebben. Zo hebben brandweerm medewerkers die zeggen dat er bij hun korps technische of organisatorische maatregelen zijn genomen geen grotere of kleinere kans geweld mee te maken. Ook het uitrukken van de politie is niet van invloed op het voorkomen van geweldsincidenten. Of de brandweerm medewerker een preventie-, repressie-, of meldkamermedewerker is heeft ook geen invloed op het risico geconfronteerd te worden met geweld en ook de mate van stedelijkheid heeft geen effect, als rekening wordt gehouden met andere factoren.

Conclusie

Een flink aantal brandweerm medewerkers komt jaarlijks in aanraking met (voornamelijk verbaal) geweld en agressie vanuit het publiek. In de meeste brandweerkorpsen wordt op dit geweld geanticipeerd door organisatorische en technische maatregelen en trainingen voor het personeel. Ook hebben veel korpsen opvangmogelijkheden voor personeel dat geconfronteerd is met agressie en geweld.

De brandweerm medewerkers lijken niet veel negatieve gevolgen van dit geweld te ervaren. Zo gingen bijna alle medewerkers direct na een gewelds-

incident weer aan het werk en denkt bijna geen brandweerman medewerker vaak terug aan het incident. Ook het ziekteverzuim van de brandweerman medewerker is bijna nooit gerelateerd aan het meemaken van een geweldsincident.

Het functioneren van de brandweerman mensen wordt in geringe mate beïnvloed door de kans slachtoffer te worden van agressie en geweld. De brandweerman medewerkers zeggen hun werk soms minder leuk te vinden, maar vooral dat ze meer oplettend zijn geworden. Slechts een enkele brandweerman medewerker geeft wel eens toe aan geweld of denkt wel eens dat hij weg wilt bij de brandweer door agressie en geweld.

Het geweld tegen brandweerman personeel is in vergelijking met de eerder onderzochte beroepsgroepen niet erg hoog. In het landelijk onderzoek worden alleen de taxichauffeurs en verkoopmedewerkers met ongeveer evenveel geweld geconfronteerd en geen enkele beroepsgroep met minder. Vergeleken met het onderzoek naar Amsterdamse ambtenaren wordt bij de brandweer ongeveer evenveel geweld geconstateerd. De brandweerman medewerkers worden wel vaker met fysiek geweld geconfronteerd. Dit fysieke geweld bestaat vaak uit het gooien met voorwerpen.

Dat het geweld tegen de brandweer in vergelijking met andere beroepsgroepen meevalt, neemt niet weg dat de confrontatie met fysiek geweld op zich genomen hoog te noemen is. 15% confrontatie met fysiek geweld is veel, zelfs als men er rekening houdt dat het meestal gaat om 'lichtere' vormen van fysiek geweld, zoals het gooien met voorwerpen of fysiek hinderen bij het werk.

Het percentage is ook hoog als er rekening mee wordt gehouden dat brandweerman mensen tijdens hun werktijd niet doorlopend geconfronteerd worden met het publiek, zoals bijvoorbeeld verkoopmedewerkers of treinconducteurs. Repressieve brandweerman medewerkers zijn maar een deel van hun arbeidsuren repressief werkzaam zijn. Ze komen dus niet doorlopend in contact met publiek en maken zodoende minder kans om in aanraking te komen met agressie en geweld. Ook het percentage dat zich onveiliger is gaan voelen is betrekkelijk hoog (26%). En tenslotte kan opgemerkt worden dat brandweerman mensen in eerste instantie hulpverleners zijn en geen handhavers zoals politieagenten en piw-ers, voor wie een zekere mate van confrontatie met geweld min of meer tot de functie behoort.

Opvallend is dat zaken als preventiemaatregelen, de aard van het werk en de stedelijkheid niet van invloed zijn op de kans geconfronteerd te worden met geweld. Brandweerman medewerkers hebben de grootste kans slachtoffer van geweld te worden wanneer ze al een ander (soort) geweldsincident hebben meegemaakt hebben, slecht nieuws boodschappen brengen of met meer publiek in aanraking komen.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 STEEKPROEF

Steekproef

Bij de steekproeftrekking is het van belang dat de steekproefomvang voldoende groot is, zodat er een representatief landelijk beeld ontstaat met zowel grotere als kleinere gemeenten. Er is voor de steekproef gebruik gemaakt van de gemeentesteekproef uit het landelijk onderzoek. Hierdoor ontstaat een goede vergelijkbaarheid met de in het landelijk onderzoek opgenomen beroepsgroepen.

De gemeentesteekproef

Een landelijk bestand met adresgegevens van brandweermensen is niet beschikbaar. Voor de steekproef is daarom gebruik gemaakt van een steekproef van Nederlandse gemeenten, gestratificeerd getrokken naar de mate van stedelijkheid (urbanisatiegraad). Stratificatie naar stedelijkheid vindt plaats omdat bij een dergelijke kleine steekproef gemakkelijk vertekeningen kunnen ontstaan door toevallige steekproeffouten. Middelgrote gemeenten zijn in zo'n geval bijvoorbeeld toevallig sterk oververtegenwoordigd. Uit het personeelsbestand van het brandweerkorps van ieder in de steekproef opgenomen gemeente is a-select een steekproef getrokken van vrijwilligers en van beroepskrachten. De omvang van de steekproef binnen de korpsen is afgestemd op het inwoneraantal van de desbetreffende gemeente.

De indeling van gemeenten naar stedelijkheid wordt door het CBS gebaseerd op de adressendichtheid van de omgeving. Met deze maatstaf wordt de mate van concentratie van menselijke activiteit (wonen, werken, voorzieningengebruik) weergegeven. De mate van concentratie wordt daarbij beschouwd als een kenmerk van de omgeving van een locatie (adres) binnen een bepaald gebied. De mate van concentratie is geoperationaliseerd door het aantal adressen in de omgeving van een locatie, waarbij de omgeving een gebied is met een straal van 1 km met als middelpunt de locatie. De omgevingsadressendichtheid van een gemeente is gedefinieerd als het gemiddelde van de omgevingsadressendichtheden van alle afzonderlijke adressen binnen een gemeente (CBS 1998). Voor de indeling naar stedelijkheid zijn de numerieke waarden van de omgevingsadressendichtheid voor de afzonderlijke gemeenten door het CBS gecategoriseerd in vijf groepen:

1. *zeer sterk stedelijke gemeenten (12 gemeenten)* met een omgevingsadressendichtheid van 2500 adressen of meer per km² ;
2. *sterk stedelijke gemeenten (53 gemeenten)*, met een omgevingsdichtheid van 1500 tot 2500 adressen per km² ;
3. *matig stedelijke gemeenten (88 gemeenten)*, met een omgevingsdichtheid van 1000 tot 1500 adressen per km² ;
4. *weinig stedelijke gemeenten (174 gemeenten)* met een omgevingsdichtheid van 500 tot 1000 adressen per km² ;
5. *niet stedelijke gemeenten (156 gemeenten)* met een omgevingsdichtheid van minder dan 500 adressen per km² .

Evenals in het landelijke onderzoek zijn de niet stedelijke gemeenten in het onderzoek buiten beschouwing gelaten. De beroepsgroepen uit het landelijke onderzoek zijn in niet stedelijke gemeenten (categorie 5) nauwelijks gevestigd of de beroepsgroep bestaat daar slechts uit enkele werknemers. Voor de brandweer ligt dit iets anders. In niet stedelijke gemeenten zijn wel brandweervoorzieningen aanwezig, variërend van alleen een commandant, bevelvoerder en enkele vrijwilligers tot een hoofdpst. Toch is er voor gekozen om de niet stedelijke gemeenten niet in dit onderzoek te betrekken, met het oog op de vergelijkbaarheid met de beroepsgroepen uit het landelijke onderzoek. De brandweervoorzieningen van de niet stedelijke gemeenten zijn bovendien klein, zodat het niet loont deze brandweerkorpsen in het onderzoek te betrekken. Voor slechts één of enkele enquêtes zou dan een extra gemeente benaderd moeten worden. In tabel 1 wordt de toedeling van gemeenten naar stedelijkheid weergegeven.

Zoals gezegd is de steekproef voor de vergelijkbaarheid hetzelfde als in het landelijke onderzoek naar geweld tegen werknemers in de (semi-) openbare ruimte (Middelhoven en Driessen 2001). In het landelijke onderzoek is op basis van tabel 1 allereerst bepaald hoeveel gemeenten er per klasse moeten worden getrokken om een representatief beeld van heel Nederland te krijgen, uitgaande van een steekproef van gemeenten met tezamen 1.000.000 inwoners. Daarvoor is allereerst bepaald hoeveel inwoners in de betreffende klassen moeten vallen, door het percentage inwoners per klasse (exclusief klasse 5) te vermenigvuldigen met 1 miljoen.

Tabel 1 Nederlandse gemeenten naar stedelijkheid

Klasse	Mate van stedelijkheid ¹	Aantal gemeenten per klasse	% inwoners per klasse	% inwoners per klasse excl. klasse 5
Klasse 1	Zeer stedelijke gemeenten	12	17.8	20.5
Klasse 2	Sterk stedelijke gemeenten	57	27.1	31.3
Klasse 3	Matig stedelijke gemeenten	92	20.1	23.1
Klasse 4	Weinig stedelijke gemeenten	170	21.6	24.9
Klasse 5	Niet stedelijke gemeenten	158	13.4	-
Totaal		489	100	100

¹ Mate van stedelijkheid per 1 januari 1998, in 2001 heeft Hoozeveld net de grens van weinig stedelijke gemeenten en matig stedelijke gemeenten overschreven. Gemeentegrootte per 1 januari 2003, gegevens van het CBS.

Om het aantal te trekken gemeenten per klasse te bepalen is het aantal inwoners per klasse gedeeld door het gemiddelde aantal inwoners per gemeente van iedere klasse. Uitgaande van de 4 klassen komt het aantal gemeenten per klasse in de steekproef neer op respectievelijk 1, 4, 7 en 14, in totaal 26 gemeenten.

Vervolgens zijn per klasse de gemeenten aselekt getrokken¹. Om de landelijke spreiding van de gemeenten te optimaliseren, is in klasse 2, 3 en 4 één gemeente vervangen door één andere gemeente van ongeveer dezelfde grootte, aangezien sommige provincies ondervertegenwoordigd waren in de oorspronkelijke steekproef of omdat sommige steekproefgemeenten naast elkaar bleken te liggen. Tabel 2 geeft de gemeenten in de steekproef.

Het percentage inwoners per klasse in de steekproef blijkt redelijk overeen te komen met de landelijke percentages. In klasse 1 is er sprake van een lichte oververtegenwoordiging. Dit is gecorrigeerd door het aantal vragenlijsten per korps vast te stellen aan de hand van het landelijke percentage inwoners per klasse.

De volgende richtlijn voor de verdeling van de vragenlijsten per klasse is aangehouden: klasse 1: 178 vragenlijsten, 89 voor vrijwilligers en 89 voor beroepskrachten (20.5%); klasse 2: 68 vragenlijsten per brandweerkorps, 34 voor vrijwilligers en 34 voor beroepskrachten (31.3%); klasse 3: 28 vragenlijsten per brandweerkorps, 14 voor vrijwilligers en 14 voor beroepskrachten (23.1%) en klasse 4: 16 vragenlijsten per brandweerkorps, 8 voor vrijwilligers en 8 voor beroepskrachten (24.9%)².

¹ Steekproeftrekking aselekt met behulp van random-cijfers.

² Sommige korpsen hebben echter minder beroepskrachten of minder vrijwilligers dan beoogd. In dergelijke gevallen is het aanwezige aantal vrijwilligers of beroepskrachten benaderd. Het aantal beroepskrachten is in die gevallen, zo mogelijk, gecompenseerd met extra vrijwillige krachten van hetzelfde korps en omgekeerd.

Tabel 2. De gemeentesteekproef.

	Steekproefgemeenten	Aantal inwoners	Percentage Inwoners van het steekproeftotaal	Landelijk percentage inwoners per klasse exclusief klasse 5
1.	Den Haag* (Z-H)	463.826	28.0	20.5
2.	Amersfoort (Utr)	131.221		
	Heerlen (L)	93.969		
	Dordrecht (Z-H)	120.043	29.4	31.3
	Arnhem (Gld)	141.528		
3.	Goes (Z)	36.251		
	Hoogezand-Sappemeer (Gr)	33.639		
	Kerkrade (L)	50.295		
	Wageningen (Gld)	34.841	20.9	23.2
	Best (N-B)	28.244		
	Haarlemmermeer (N-H)	122.902		
	Harderwijk (Gld)	40.603		
4.	Appingedam (Gr)	12.467		
	Bergen (N-H)	31.742		
	Blaricum (N-H)	9.309		
	Deurne (N-B)	32.130		
	Gilze en Rijen (N-B)	24.892		
	Hoogeveen (Dr)	53.312		
	Horst aan de Maas (L)	28.655	21.7	24.9
	Lichtenvoorde (Gld)	19.412		
	Stein (L)	26.596		
	Raalte (O)	36.246		
	Aalsmeer (N-H)	22.839		
	Boskoop (Z-H)	15.228		
	Lochem (Gld)	19.370		
	Skarsterlân (Fr)	27.258		
Totaal		3.209.966	100	100

* Extra toegevoegd zijn Amsterdam, Rotterdam en Utrecht.

BIJLAGE 2 VORMEN VAN GEWELD

Tabel 1 Confrontatie met verbaal geweld. Afgelopen 12 maanden N=711

	uitge- scholden	dreigende houding	niet serieus dreigen	seksuele opmerking	discrimi- nerende opmerking
totaal	36,7	18,8	10,8	2,1	4,5
vrijwilligers	20,9	11,1	4,0	0,4	0,9
4 grote steden	24,5	12,2	4,1	0,0	2,0
middelgr. steden	21,7	13,0	5,4	0,0	0,0
kleine steden/pl.	15,9	8,7	1,5	0,0	0,0
beroepskrachten	44,1	22,3	13,9	2,9	6,2
4 grote steden	47,1	23,4	16,1	3,7	8,8
middelgr. steden	41,4	23,3	9,0	1,5	0,7
kleine steden/pl.	18,2	4,6	9,1	0,0	0,0
meldkamer	57,1	2,9	28,6	8,6	22,9
(vooral) repressie	45,2	26,1	13,3	2,6	5,0
(vooral) preventie	23,3	13,3	10,0	3,3	3,3

Tabel 2 Confrontatie met serieuze bedreigingen. Afgelopen 12 maanden N=711.

	serieus dreigen	lastig vallen	volgen	familie dreigen	voor- werp dreigen	poging ver- wond.	poging schop/ stomp
totaal	6,0	0,8	0,0	0,0	3,5	2,0	2,2
vrijwilligers	2,7	0,4	0,0	0,0	1,3	1,3	0,4
4 grote steden	4,1	2,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
middelgr. steden	3,3	0,0	0,0	0,0	1,1	2,2	1,1
kleine steden/pl.	1,5	0,0	0,0	0,0	1,5	1,5	0,0
beroepskrachten	7,6	1,0	0,0	0,0	4,5	2,3	3,1
4 grote steden	8,5	1,2	0,0	0,0	4,3	2,1	4,3
middelgr. steden	6,8	0,8	0,0	0,0	6,0	3,0	0,8
kleine steden/pl.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
meldkamer	5,7	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
(vooral) repressie	8,1	0,8	0,0	0,0	5,2	2,9	3,7
(vooral) preventie	10,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0

Tabel 3 Confrontatie met serieus geweld. Afgelopen 12 maanden N=711.

	seks. handtast elijkh.	meubels vernielen	objecten gooien	hinderen verlaten vertrek	fysiek verhinde ren werk	duwen trekken grijpen
totaal	0,6	1,4	9,8	0,8	4,6	4,1
vrijwilligers	0,0	0,0	4,5	0,0	1,8	2,7
4 grote steden	0,0	0,0	8,2	0,0	0,0	0,0
middelgr. steden	0,0	0,0	4,4	0,0	3,3	4,4
kleine steden/pl.	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	1,5
beroepskrachten	0,8	2,1	12,3	1,2	5,9	4,7
4 grote steden	1,3	2,4	14,0	1,2	6,4	4,9
middelgr. steden	0,0	0,0	9,8	1,5	6,0	5,3
kleine steden/pl.	0,0	4,6	0,0	0,0	0,0	0,0
meldkamer	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
(vooral) repressie	1,0	2,4	15,4	1,0	7,3	5,5
(vooral) preventie	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0

Tabel 4 Confrontatie met serieus geweld. Vervolg. Afgelopen 12 maanden N=711.

	spugen	bijten of krabben	slaan/ stomp/ schop	kopstoot	verwond	anders
totaal	2,0	0,4	0,4	0,0	0,3	2,1
vrijwilligers	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8
4 grote steden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,1
middelgr. steden	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
kleine steden/pl.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
beroepskrachten	2,7	0,6	0,6	0,0	0,4	2,3
4 grote steden	3,7	0,9	0,6	0,0	0,6	2,3
middelgr. steden	0,8	0,0	0,8	0,0	0,0	2,3
kleine steden/pl.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
meldkamer	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
(vooral) repressie	3,4	0,8	0,5	0,0	0,5	2,9
(vooral) preventie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Literatuur

- Andersson Elffers Felix (2005) *Geweld tegen de brandweer. Conclusies en aanbevelingen t.a.v. het te voeren beleid*. Utrecht: AEF.
- Berg WJ (2003) *Brief College Arbeidszaken VNG*, dd 4-12-2003.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1998) *Brandweerstatiiek*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- CNV Publieke Zaak (2003) *Brandweerlieden willen een eigen CAO*. Utrecht: CNV.
- Driessen, Bureau (1992) *Methadoncliënten in Nederland*. Rijswijk/Utrecht: Ministerie van WVC/Bureau Driessen.
- Driessen FMHM, Middelhoven LM (2002) Geweld tegen werknemers in de semi-openbare ruimte. *Tijdschrift voor Veiligheid & Veiligheidszorg (1/2)* 38-47.
- Helwig L (2000) Draaiboek wat te doen bij agressie in de maak. *Brand en Brandweer*.
- Intomart CfK (2005) *Politiemonitor Bevolking 2005*. Hilversum: Intomart CfK.
- Junger M, Dronkers J (ed;1998) *Daders en slachtoffers en andere tegenslag.. Samenhang tussen ongewenste uitkomsten*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Middelhoven L, Driessen FMHM (2001) *Geweld tegen beroepsbeoefenaren in de (semi-) openbare ruimte*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Middelhoven LM, Driessen FMHM (2003) Schelden in het (semi-)publiek domein. *Justitiële Verkenningen* 29 (3) 54 - 64.
- Raven J, Driessen FMHM (2004) *Geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Spaak M (1999) Zonder politie durfden we de wagen niet uit. *Brand en Brandweer*.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal (2001) Geweld tegen werknemers is onaanvaardbaar. *Tweede Kamer, vergaderjaar 2000-2001, 27 400 VII, nr. 55*.
- Van den Bossche SNJ (2004) *Intimidatie en geweld op het werk. Secundaire analyses Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003*. Hoofddorp: TNO.
- Voorthuis R (2000) *Geweld tegen de brandweer, een probleemverkenning*. Interne notitie BZK.

