

# **GEWELD TEGEN WERKNEMERS IN DE (SEMI-)OPENBARE RUIMTE**

**Bureau Driessen**



*Geweld tegen werknemers in de (semi-)openbare ruimte*

# **GEWELD TEGEN WERKNEMERS IN DE (SEMI-)OPENBARE RUIMTE**

*Een onderzoek in opdracht van het Ministerie  
van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en  
van het Ministerie van Justitie*

L.K. Middelhoven  
F.M.H.M. Driessen

**Bureau Driessen  
Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek**

Utrecht, 2001

ISBN 90-73259-26-6

© Bureau Driessen, Utrecht, 2001.

Bureau Driessen  
Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek  
Hiëronymusplantsoen 8  
3512 KV Utrecht  
telef.: 030 - 2 33 47 79  
internet: <http://www.bureaudriessen.nl/>  
e-mail: [bd@bureaudriessen.nl](mailto:bd@bureaudriessen.nl)

## *Voorwoord*

De maatschappelijke zorg om het geweld neemt toe. Feit is echter dat er veel onduidelijkheid bestaat over de omvang en ontwikkeling van het geweld. Dat geldt ook voor het geweld tegen werknemers die werkzaam zijn in de openbare ruimte of in voor het publiek vrij toegankelijke ruimtes, zoals bijvoorbeeld winkels, ziekenhuizen of treinen en die veel met hen onbekend publiek te maken hebben.

Om in deze kennisleemte te voorzien hebben het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Justitie opdracht gegeven een monitor te ontwikkelen om de omvang van het geweld tegen deze werknemers in de (semi-)openbare ruimte vast te stellen. Met de ontwikkelde monitor is vervolgens een eerste meting verricht. Dit rapport bevat de resultaten van deze meting bij acht beroepsgroepen.

Kort samengevat blijkt uit de onderzoeksresultaten dat de omvang van het geweld tegen de werknemers in de (semi-)openbare ruimte zeer aanzienlijk is. Dat geldt voor verbale vormen van geweld, zoals schelden en seksuele en discriminerende opmerkingen. Maar het geldt ook voor fysiek geweld, zoals spugen, fysiek hinderen, slaan en dergelijke. Het geldt voor beroepsgroepen waarvoor de omgang met geweld van oudsher tot de functie behoort, zoals politieagenten en penitentiaire inrichtingswerkers, maar het geldt evenzeer voor beroepsgroepen waarvoor de omgang met geweld niet tot de functie behoort, zoals treinconducteurs en ziekenhuismedewerkers. Zelfs bij de groep die het minst van alle onderzochte groepen met fysiek geweld wordt geconfronteerd (de verkoopmedewerkers), wordt een op de tien werknemers ieder jaar slachtoffer van fysiek geweld. Gezien deze hoge geweldsniveaus is het niet verwonderlijk dat veel werknemers regelmatig toegeven aan bedreiging met geweld door reizen zonder kaartje te tolereren, geen bekeuring uit te schrijven, een geneesmiddel voor te schrijven en dergelijke.

Bij dit laatste – het zwichten voor geweld – zou een aanknopingspunt voor algemeen beleid gevonden kunnen worden. Aanbevolen wordt een positieve uitkomst van het geweld zoveel mogelijk te verhinderen door per beroepsgroep maatregelen te nemen die de werknemers in staat stellen een duidelijk 'nee' te laten horen als zij bedreigd worden.

Zoals gebruikelijk werd het onderzoek begeleid door een commissie die als volgt was samengesteld:

mr O. van den Brink	Ministerie van Justitie, Dienst Justitiële Inrichtingen
L. Esveld	Vereniging Nederlandse Gemeenten, Openbare Orde en veiligheid
drs R. van der Sluys	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Directie Arbo
K. Stegen	Ministerie van Binnenlandse Zaken, Algemene Directie van de Algemene Rijkspolitie, België
drs W. Verkooijen	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directie Personeelsmanagement Rijksdienst
G.C.K. Vlek	directeur Programma Politie & Wetenschap, Apeldoorn
mr drs H. Waayers-van Dijk	Ministerie van Justitie, Directie Opsporingsbeleid
mr dr F.W. Winkel (voorzitter)	Vakgroep Klinische Psychologie, Vrije Universiteit, Amsterdam
drs M. Wong	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directie Politie

De commissie was behulpzaam bij het opstellen van de monitor en becommentarieerde een eerdere versie van dit rapport, waarvoor mijn hartelijke dank. Voor alle resterende onvolkomenheden en voor de conclusies en aanbevelingen is uiteraard alleen Bureau Driessen verantwoordelijk.

Drs Laura Middelhoven nam de dagelijkse uitvoering van het onderzoek voor haar rekening. Mr dr N. Uildriks (Juridische Faculteit Utrecht) was als extern adviseur van Bureau Driessen bij het onderzoek betrokken. Functionarissen van winkelbedrijven, NS Reizigers, ziekenhuizen, politieregio's, de Rijksverkeersinspectie, het Nivel en gemeentelijke sociale diensten waren behulpzaam bij het trekken van de steekproeven en motiveerden vaak werknemers om de vragenlijst in te vullen. Daarnaast namen 2418 werknemers de moeite een vrij lange vragenlijst in te vullen. Zonder al hun inspanningen was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

drs F.M.H.M. Driessen  
Utrecht, 2000

## *Inhoudsopgave*

### *1.*

#### *Inleiding – 1*

*Vraagstelling – 2*

*Opbouw rapport – 3*

### *2.*

#### *Beroepsbeoefenaren in de semi-openbare ruimte – 5*

*Beroepsbeoefenaren in de (semi)-openbare ruimte – 5*

*Selectiecriteria – 7*

*Selectie van de onderzochte beroepsgroepen – 10*

### *3.*

#### *Onderzoek naar geweld tegen beroepsgroepen – 13*

*Geweld tegen beroepsgroepen in de semi-openbare ruimte – 13*

*De aard van het geweld – 14*

*Omvang van het geweld – 17*

*Preventie- en nazorgmaatregelen – 20*

*Eerder onderzoek naar de geselecteerde beroepsgroepen – 23*

*Geweld tegen politieagenten – 23*

*Geweld tegen penitentiaire inrichtingswerkers – 28*

*Geweld tegen openbaar vervoerpersoneel – 31*

*Geweld tegen sociale dienstmedewerkers – 36*

*Geweld tegen artsen – 39*

*Geweld tegen ziekenhuismedewerkers – 44*

*Geweld tegen verkoopmedewerkers – 49*

*Geweld tegen taxichauffeurs – 52*

*Samenvattend overzicht – 55*



4.

*Onderzoeksopzet en respons – 57*

*Inhoud vragenlijst – 57*

*Vooronderzoek – 59*

*Steekproef – 60*

*Respons – 64*

*Samenvatting – 65*

5.

*Confrontatie met vormen van geweld – 67*

*Het voorkomen van geweldsvormen – 67*

*Frequenties van geweldsvormen – 75*

*Indexen verbaal geweld, serieuze bedreigingen en fysiek geweld – 76*

*Samenvatting – 78*

6.

*Geweldsincidenten – 81*

*Zwaardere geweldsincidenten – 81*

*Het geweldsincident dat veel indruk heeft gemaakt – 88*

*Geweldsincidenten in de afgelopen vijf jaar – 91*

*Samenvatting – 92*

7.

*Geweld tussen collega's – 95*

*Geweld tussen collega's – 95*

*Geweld van collega's en van het publiek – 97*

*Samenvatting – 99*

8.

*Kenmerken van het slachtoffer – 101*

*Sekse – 101*

*Leeftijd – 103*

*Bevolkingsgroep – 103*

*Opleiding – 105*

*Samenvatting – 107*

9.

*Kenmerken van het werk – 109*

*Verstedelijkingsgraad – 109*

*Aard van de functie – 111*

*Werkruimte – 121*

*Samenvatting – 121*

10.

*Het onderlinge gewicht van de risicofactoren – 127*

*Regressieanalyse – 128*

*Samenvatting – 130*

11.

*Onveiligheidsgevoelens – 131*

*Onveiligheidsgevoelens op het werk versus landelijke onveiligheidsgevoelens – 131*

*Fysiek geweld en onveiligheidsgevoelens – 132*

*Samenvatting – 133*

12.

*Preventie – 135*

*Preventiemaatregelen – 135*

*Training – 136*

*Het waarborgen van de veiligheid – 140*

*Samenvatting – 141*

13.

*Nazorg – 143*

*Nazorgmogelijkheden – 143*

*Samenvatting – 145*

14.

*Toegeven aan geweld – 147*

*Toegeven aan geweld – 147*

*Het beleid van de organisatie – 149*

*Datgene wat wordt toegegeven – 149*

*Toegeven aan geweld en confrontatie met geweld – 150*

*Samenvatting – 150*

15.

*Samenvatting en conclusies – 153*

*Het onderzoek – 153*

*Resultaten – 155*

*Verschillende geweldsvormen – 155*

*Geweldsincidenten – 157*

*Geweld van collega's – 158*

*Risicofactoren: kenmerken van het slachtoffer – 158*

*Risicofactoren: kenmerken van de werkomgeving – 158*

*Onveiligheidsgevoelens – 159*

*Preventie – 159*

*Toegeven aan geweld – 160*

*Toename van geweld – 160*

*Evaluatie – 161*

*Beleidssuggesties – 162*

*Afsluiting – 166*

*Bijlagen – 169*

*Bijlage 1. Inventarisatie van bestaand onderzoek naar geweld tegen beroepsgroepen die niet voor dit onderzoek zijn geselecteerd – 171*

*Internationaal onderzoek – 171*

*Onderzoek in Nederland – 174*

*Toezichthouders – 175*

*Bewakingspersoneel – 177*

*Deurwaarders – 179*

*Controleurs en inspecteurs – 180*

*Thuiszorgmedewerkers – 184*

*Verslavingszorgmedewerkers – 185*

*Maatschappelijk werkers – 186*

*RIAGG-medewerkers – 187*

*Medewerkers in de psychiatrie – 190*

*Personeel van woningcorporaties – 192*

*Horecapersoneel – 194*

*Leerkrachten – 197*

*Bankpersoneel – 201*

*Prostituées – 202*

*Advocaten – 204*

*Postbodes en bezorgers – 204*

*Kermispersoneel – 205*

*Tabellen – 206*

*Literatuur – 217*

# 1.

## *Inleiding*

De maatschappelijke zorg om het geweld in de samenleving groeit. Dit geweld neemt dan ook toe. In de periode 1990 – 1996 liep de index voor totale criminaliteit op van 100 naar 102, maar diefstal met geweld steeg van 100 naar 113, mishandeling naar 132 en bedreiging naar 157. De groei heeft vooral plaats gevonden in de periode 1990 – 1994, in 1996 treedt een stabilisatie op<sup>1</sup>. Historisch gezien, bijvoorbeeld vergeleken met de vorige eeuw, is het geweldsniveau in de huidige samenleving nog steeds laag, maar het ligt voor de hand dat deze groei zorgen baart. Deze bezorgdheid hangt deels ook samen met algemenere maatschappelijke trends, zoals het uit de mode raken van een laissez faire, laissez passer filosofie.

De aandacht voor het geweld vertaalt zich met name in het streven naar grotere veiligheid in de openbare ruimte. Dit komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in de roep om 'meer blauw op straat'. Dit is logisch, want een groot deel van het geweld speelt zich af op straat (45%; IVR, 1996). Maar het feit dat een groot gedeelte van het geweld zich in de openbare ruimte afspeelt is niet de belangrijkste reden voor de grote aandacht voor de veiligheid op straat. Een onveilige openbare ruimte wordt ook gezien als ontwrichtend voor het maatschappelijke leven: Als de burgers zich niet meer veilig over straat kunnen begeven, wat kan er dan nog terecht komen van

---

<sup>1</sup> CBS, Politiestatistiek, IVR, 1998. De Politiemonitor bevolking laat ook een stijging na 1996 zien. Volgens die monitor neemt het slachtofferschap van geweldscriminaliteit in Nederland als geheel toe. Zo is 5.7% van de Nederlanders in 1999 één of meerdere keren slachtoffer geworden van bedreiging met lichamelijk geweld. In 1997 was dit nog 4.9%. Met name bewoners van zeer sterk stedelijke gebieden worden vaker slachtoffer (PMB, 1999).

## *HOOFDSTUK 1*

het maatschappelijke leven? Veiligheid van de openbare ruimte is zo gezien een noodzakelijke voorwaarde voor het functioneren van een vrije en democratische samenleving.

Het openbaar domein bestaat echter niet alleen uit de openbare weg, maar bestrijkt ook overheidsgebouwen, de trein, wachtkamers, ziekenhuizen, fietsenstallingen en dergelijke. De indruk bestaat dat ook het geweld tegen beroepsbeoefenaren die in deze (semi-)openbare ruimte werkzaam zijn, toeneemt. In hoeverre dit het geval is, is niet helemaal duidelijk. Zo blijkt uit onderzoek dat het geweld tegen openbaar vervoer personeel in de periode 1993 - 1997 is afgenomen, terwijl het geweld tegen medewerkers van woningcorporaties in dezelfde periode lijkt te zijn toegenomen (IVR, 1996; Graaff e.a., 1998; zie bijlage).

De overheid heeft uit meerdere oogpunten een bijzondere verantwoordelijkheid met betrekking tot het geweld tegen deze beroepsbeoefenaren in de semi-openbare ruimte. Op de eerste plaats is de overheid met name verantwoordelijk voor een veilige openbare ruimte, waartoe de semi-openbare ruimte zonder meer gerekend kan worden. Op de tweede plaats zijn verschillende van deze beroepsbeoefenaren nu juist werkzaam om de veiligheid van de openbare ruimte te garanderen, bijvoorbeeld als politieagent, toezichthouder en dergelijke. Op de derde plaats zijn veel van deze beroepsbeoefenaren werknemers van de overheid. De overheid heeft dus ook een verantwoordelijkheid als werkgever. Tenslotte vloeit deze bijzondere verantwoordelijkheid voort uit het feit dat de integriteit van het functioneren van het overheidsapparaat aangetast zou kunnen worden, namelijk wanneer overheids-personeel voor geweldsintimidatie zou zwichten.

Om die reden hebben de Ministeries van Binnenlandse Zaken en van Justitie Bureau Driessen opdracht gegeven een monitor te ontwikkelen om het geweld tegen beroepsbeoefenaren in de (semi-) openbare ruimte periodiek te meten en met deze monitor een eerste meting te verrichten. In dit rapport wordt verslag gedaan van de ontwikkeling van dit meetinstrument en de resultaten van de eerste landelijke meting onder 2352 beroepsbeoefenaren uit acht verschillende beroepsgroepen worden besproken.

### *Vraagstelling*

De vraagstelling van het onderzoek valt in drieën uiteen. Eerst is er een geschikt instrument ontwikkeld om geweld bij beroepsgroepen vast te stellen en er zijn beroepsgroepen geselecteerd voor de eerste meting. Vervolgens is dit instrument toegepast op de beroepsgroepen. Daarop aansluitend zijn tevens bestaande en potentiële preventieve maatregelen op hun effectiviteit beoordeeld. Het gaat in het onderzoek derhalve om de volgende vragen:

- I. 1. Wat is een geschikt meetinstrument om geweld tegen beroepsbeoefena-  
ren te meten?
2. Wat zijn goede criteria om een aantal beroepsgroepen te selecteren?
3. Hoe ziet een selectie op grond van deze criteria er uit?
  
- II. 4. Wat is de incidentie van verschillende geweldsvormen tegen de gese-  
lecteerde beroepsgroepen?
5. Wat zijn de persoonlijke gevolgen van dit geweld?
6. Zijn er situationele factoren aan te wijzen die van invloed zijn op de  
incidentie van geweld? Hoe differentiëren deze factoren tussen beroepsgroe-  
pen?
  
- III. 7. Welke preventieve maatregelen worden momenteel bij verschillende  
beroepsgroepen (en in verschillende werkomgevingen) genomen? Hoe staat  
het met de voorzieningen voor nazorg?
8. Is er een effect van deze preventieve maatregelen op de incidentie van  
geweld?
9. Welke preventieve maatregelen zijn aanbevelenswaardig gezien het  
antwoord op vraag 6 en 8?

Vraag I wordt beantwoord in hoofdstuk 2 (Beroepsgroepen werkzaam in de semi-  
openbare ruimte) en 4 (Onderzoeksopzet en respons). Vraag II en III worden  
beantwoord in hoofdstuk 5 tot en met 15.

### *Opbouw rapport*

In hoofdstuk 2 worden aan de hand van de ontwikkelde criteria de te onderzoeken  
beroepsgroepen geselecteerd. Hoofdstuk 3 gaat in op onderzoek naar geweld tegen  
de geselecteerde beroepsgroepen.

In hoofdstuk 4 komen de onderzoeksopzet en respons aan de orde.  
Vervolgens worden in de daaropvolgende hoofdstukken de resultaten van de eerste  
meting besproken. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de incidentie van de  
verschillende soorten geweld per beroepsgroep in een periode van 4 weken en 12  
maanden. In hoofdstuk 6 worden geweldsincidenten besproken, dat wil zeggen  
incidenten waarbij meerdere vormen van geweld kunnen zijn gebruikt. Zowel het  
laatste als het meest ernstige incident passeren de revue. In Hoofdstuk 7 komt  
geweld tussen collega's aan de orde. In hoofdstuk 8 wordt nagegaan wat de  
kenmerken zijn van slachtoffers van geweld en in hoofdstuk 9 komen de kenmerken  
van het werk aan de orde.

In hoofdstuk 10 wordt met behulp van een multivariate analyse het gewicht van  
deze verschillende factoren bepaald.

## *HOOFDSTUK 1*

Hoofdstuk 11 gaat in op onveiligheidsgevoelens. In hoofdstuk 12 en 13 komen preventie en nazorg aan de orde. Zowel de maatregelen die worden gehanteerd binnen beroepsgroepen als mogelijke maatregelen die zouden kunnen worden genomen worden besproken. In hoofdstuk 14 wordt vervolgens ingegaan op de mate waarin werknemers toegeven aan geweld.

Hoofdstuk 15 bevat een overzicht van de belangrijkste bevindingen en de conclusies.

## 2.

### *Beroepsbeoefenaren in de semi-openbare ruimte*

In dit hoofdstuk komen verschillende groepen beroepsbeoefenaren aan de orde die werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte. Vervolgens wordt ingegaan op de selectie van de te onderzoeken beroepsgroepen in het onderhavige onderzoek.

#### *Beroepsbeoefenaren in de (semi-) openbare ruimte*

Het geweld in de semi-openbare ruimte is relevant voor zover het zich richt op de beroepsbeoefenaren die in de semi-openbare ruimte werken vanwege de al genoemde redenen in hoofdstuk 1: zorg voor de openbare orde, integriteit overheidshandelen, verantwoordelijkheid van de overheid als werkgever. In principe zijn er zeer veel beroepsgroepen die met geweld te maken krijgen. Politieagenten, sociale dienstmedewerkers, toezichthouders, huisartsen, horecamedewerkers, postbodes en deurwaarders zijn slechts enkele voorbeelden van beroepsbeoefenaren die werkzaam zijn in de (semi-) openbare ruimte.

Het onderzoek richt zich echter op een beperkt aantal groepen beroepsbeoefenaren. Tabel 2.1 geeft een overzicht van een aantal groepen. Personeel in penitentiaire inrichtingen (piw'ers, penitentiaire inrichtingwerkers) en personeel in de psychiatrie zijn ook opgenomen in de tabel, omdat zij vaak in de literatuur besproken worden. Zij werken echter niet in de semi-openbare ruimte.



## HOOFDSTUK 2

Tabel 2.1. Overzicht van een aantal beroepsgroepen, werkzaam in de semi-openbare ruimte.

Type Beroepsgroep	Werkzaam in semi- openbare ruimte	Voorbereid op gewelds- beheersing	Sector	
			(semi- overheid	niet- overheid
<i>Toezicht op de regelnaleving</i>				
Politieagenten	xxx	xxx	x	
Piw'ers		xx	x	
Toeziethouders	xxx	x	x	
Bewakingspersoneel	x	x	x	x
Openbaar vervoerpersoneel	xxx	x		x
Deurwaarders	x	x		x
Inspecteurs en controleurs	xx		x	
Sociale dienstmedewerkers	xx		x	
<i>Hulpverlening</i>				
(Huis)artsen	xx			x
Ziekenhuismedewerkers	xx			x
Medewerkers psychiatrie				x
Thuiszorg, wijkverpleging	xx			x
Verslavingszorgmedewerkers	x			x
Maatschappelijk werkers	xx		x	x
Riagg-personeel e.d.	xx			x
<i>Overige dienstverlening</i>				
Personeel woningcorporaties	x		x	x
Verkoopmedewerkers	xxx			x
Horecamedewerkers	xxx			x
Leerkrachten	x		x	x
Bankmedewerkers	xxx			x
Prostituees	xxx			x
Taxichauffeurs	xxx			x
Advocaten	x			x
Postbodes, bezorgers	xxx			x
Kermisexploitanten	xxx			x

x: deels, xx: grotendeels; xxx: allemaal.

## *BEROEPSBEOEFENAREN IN DE SEMI-OPENBARE RUIMTE*

De beroepsgroepen zijn in drie brede categorieën geplaatst. De eerste categorie betreft groepen wier taak het (mede) is toezicht te houden op de naleving van regels en zonodig naleving af te dwingen. Het ligt voor de hand dat zij veel geconfronteerd worden met geweld van burgers die niet van plan zijn de regels na te leven. Omdat het hun functie is naleving af te dwingen zijn zij meestal ook op een of andere wijze toegerust om geweld te beheersen. Voor de politie geldt dat zij bevoegdheden heeft (artikel 8 Politiewet) en verder door training ook goed is voorbereid op geweld (vergeleken met de andere beroepsgroepen). Voor de andere groepen in deze categorie geldt dat zij geen bijzondere bevoegdheden hebben. Enige voorbereiding op geweld, in de vorm van instructie of training heeft meestal wel plaatsgevonden. Bij inspecteurs en medewerkers van sociale diensten is dit niet altijd het geval. De beroepsbeoefenaren uit de eerste categorie horen meestal tot het (semi-) overheidspersoneel. Zij werken in de openbare ruimte, met uitzondering van piw'ers, bewakingspersoneel, inspecteurs en deurwaarders, voor wie dat niet (steeds) het geval is.

De tweede onderscheiden categorie betreft hulpverlenend personeel. Dit wordt met geweld geconfronteerd in verband met wachttijden, doorverwijzingen, medicatie, bepaalde behandelplannen en dergelijke. Voorbereid op geweldsbeheersing is men doorgaans niet. Het merendeel van deze beroepen wordt beoefend binnen zelfstandige stichtingen en instellingen. Het betreft dus geen overheidspersoneel, maar de overheid is door (gedeeltelijke) financiering van deze instellingen wel nadrukkelijk aanwezig. De werkruimte kan als semi-openbaar gekenschetst worden, met uitzondering van personeel in de psychiatrie, dat niet werkzaam is in de semi-openbare ruimte.

De derde categorie betreft het overig dienstverlenend personeel. Hier is ook de commerciële sector vertegenwoordigd met onder andere advocaten, verkoop-, horeca- en bankmedewerkers. Personeel van woningcorporaties en advocaten werken niet altijd in de openbare ruimte, leerkrachten werken in een semi-openbare ruimte. De werkruimte van de andere beroepsgroepen in deze categorie kan als openbaar gekwalificeerd worden. Ook deze groepen zijn in beginsel niet voorbereid op geweldsbeheersing.

In tabel 2.2 zijn een aantal gegevens bijeengebracht over de omvang van de beroepsgroepen, de mate van fysiek geweld en de mate van preventie.

### *Selectiecriteria*

In de onderhavige monitorstudie zijn acht beroepsgroepen onderzocht. De bedoeling is met deze acht groepen een representatief beeld te geven van het geweld tegen beroepsbeoefenaren in min of meer publieke functies. Om tot een selectie te komen van de te onderzoeken beroepsgroepen zijn de volgende criteria gehanteerd:

## HOOFDSTUK 2

Tabel 2.2. Overzicht van de omvang van de verschillende beroepsgroepen, de confrontatie met geweld en de mate van preventie.

Beroepsgroep	Omvang beroepsgroep <sup>1</sup>	Confrontatie met fysiek geweld <sup>2</sup>	Mate van preventie <sup>3</sup>
<i>Toezicht op de regelnaleving</i>			
Politieagenten	43.000	xxx	xxx
Piw'ers	7.100	xxx	xxx
Toeziethouders	2.500-3.000	x	x
Bewakingspersoneel	16.000	x	xxx
Openbaar vervoerpersoneel	45.000	xx	xxx
Deurwaarders	2.000	x	x
Inspecteurs en controleurs	7.000	x	xx
Sociale dienstmedewerkers	18.000	xx	xxx
<i>Hulpverlening</i>			
Huisartsen	7.108	x	x
Ziekenhuismedewerkers	251.000	x	x
Medewerkers psychiatrie	44.000	xxx	xx
Thuiszorg, wijkverpleging	155.000	x	-
Verslavingszorgmedewerkers	3.700	x	xx
Maatschappelijk werkers	15.000	x	x
Riagg-personeel e.d.	8.000	x	xxx
<i>Overige dienstverlening</i>			
Personeel woningcorporaties	23.000	xx	xx
Verkoopmedewerkers	465.000	x	xx
Horecamedewerkers	174.000	x	xx
Leerkrachten	393.000	x	x
Bankmedewerkers	133.000	x	xxx
Prostituees	25.000	x	-
Taxichauffeurs	36.000 <sup>4</sup>	x	x
Advocaten	10.000	x	-
Postbodes, bezorgers	38.000	x	-
Kermisexploitanten	1.100	x	-

## *BEROEPSBEOEFENAREN IN DE SEMI-OPENBARE RUIMTE*

<sup>1</sup> Op basis van gegevens van het CBS of verstrekt in het kader van dit onderzoek.

<sup>2</sup> Alleen mate van fysiek geweld, omdat deze getallen enigszins vergelijkbaar zijn: x = 0-10%, xx = 10%-20% en xxx = meer dan 20% op jaarbasis. Deze getallen zijn gebaseerd op basis van inventariserend onderzoek, zie Hoofdstuk 3 en bijlage.

<sup>3</sup> -: er worden geen maatregelen genomen in de beroepsgroep, x: incidenteel, xx: vrij vaak, xxx: zeer vaak.

<sup>4</sup> zie pagina 52.

1. Beroepsbeoefenaar bekleedt een functie in de (semi-) openbare ruimte, dat wil zeggen de beroepsbeoefenaar is in principe toegankelijk voor hem/haar onbekende burgers. Op grond van dit criterium zijn bijvoorbeeld taxi-chauffeurs erin gevallen, maar medewerkers in de psychiatrie er uit.
2. Beroepsgroep heeft bij de beroepsuitoefening te maken met geweld. Het heeft geen zin groepen op te nemen, waarvan op goede grond kan worden aangenomen dat zij niet, of slechts uiterst sporadisch, met geweld geconfronteerd worden. Postbodes en bezorgers zijn bijvoorbeeld op grond van dit criterium afgevallen.
3. Beroepsgroep heeft een redelijke omvang. Zeer kleine beroepsgroepen (omvang kleiner dan 3.000) zijn niet opgenomen. Op grond van dit criterium zijn bijvoorbeeld kermisexploitanten afgevallen.
4. De beroepsgroepen zijn zo mogelijk min of meer onderling vergelijkbaar. Op grond van dit criterium zijn onder andere kermisexploitanten en prostituties niet opgenomen. Deze beroepsgroepen zijn sterk afwijkend van de andere groepen.
5. De beroepsgroep is zodanig georganiseerd dat de uit deze beroepsgroep samen te stellen steekproef na één, twee, drie, etc, jaar op dezelfde wijze opnieuw kan worden samengesteld en deze nieuwe steekproef is gelijkwaardig aan de eerste steekproef. Bij beroepsgroepen die werkzaam zijn in talloze verschillende organisaties is het praktisch ondoenlijk na één jaar een gelijkwaardige steekproef te trekken. Verschuivingen in de cijfers zouden zodoende volledig aan verschillen in de steekproef te wijten kunnen zijn. Om die reden zijn dergelijke beroepsgroepen niet opgenomen in deze monitorstudie. Maatschappelijk werk is een voorbeeld.
6. Beroepsgroep kan min of meer geacht worden andere vergelijkbare beroepsgroepen te representeren of kan model staan voor de gang van zaken in een sector. Zo is het niet zinvol meerdere groepen artsen op te nemen. Bij deze keus is er overigens voor gewaakt niet steeds die subgroep te selecteren, die het meest met geweld wordt geconfronteerd. Dit zou een overtrokken beeld geven.

## HOOFDSTUK 2

7. Met criterium 6 samenhangend: Van verschillende categorieën beroepsgroepen is altijd tenminste één beroepsgroep opgenomen. (Overheid – particulier; veel preventie – weinig preventie).

Om tot de uiteindelijke selectie te komen, is eerst nagegaan welke beroeps-groepen duidelijk niet voldoen aan de criteria 1 tot en met 5. Deze beroeps-groepen zijn verwijderd. Vervolgens is op basis van criteria 6 en 7 een definitieve keuze gemaakt voor dit onderzoek.

### *Selectie van de onderzochte beroepsgroepen*

Op grond van criterium 1 (toegankelijkheid onbekende burgers) zijn medewerkers in de psychiatrie niet opgenomen. Zij zijn niet werkzaam in de semi-openbare ruimte. Hetzelfde geldt voor leerkrachten. Geweld van leerlingen tegen leerkrachten moet eerder worden gezien als een 'bedrijfsinterne' aangelegenheid, zoals geweld tussen collega's onderling en van chefs tegen ondergeschikten. Ook de groep piw'ers voldoet niet aan dit criterium, aangezien deze groep niet werkzaam is in de semi-openbare ruimte en nauwelijks te maken krijgt met geweld van min of meer onbekende burgers (in dit geval de bezoekers). Zij krijgen wel te maken met geweld van gedetineerden. Dit blijkt een veel voorkomend verschijnsel te zijn (Zijlmans, 1993). Het Ministerie van Justitie heeft om deze reden verzocht deze groep toch op te nemen in de selectie.

Op grond van criterium 2 (te maken met geweld) zijn postbodes en bezorgers en advocaten uit de selectie gevallen. Zij hebben bij de beroeps-uitoefening slechts zeer sporadisch te maken met geweld van het publiek.

Op grond van criterium 3 (redelijke omvang) zijn o.a. toezichthouders en deurwaarders verwijderd. De omvang van deze groepen is steeds kleiner dan 3.000.

Op grond van criterium 4 (onderling vergelijkbaar) zijn kermisexploitanten en prostituees verwijderd. Zij zijn sterk afwijkend van de andere beroeps-groepen. De eerste groep is ook te klein van omvang.

Op grond van criterium 5 (herhaalbaarheid steekproef) zijn toezichthouders, bewakingspersoneel, inspecteurs en controleurs, thuiszorgmedewerkers, verslavingszorgmedewerkers, maatschappelijk werkers en prostituees afgevalen. Dit zijn beroeps-groepen die moeilijk toegankelijk zijn voor steek-proeftrekking, omdat zij werkzaam zijn in veel verschillende soorten organisaties of omdat het verloop van de medewerkers in de beroeps-groep groot is. Zo hebben veel toezichthouders een werkervaringsplaats voor een bepaalde periode (een jaar). Bij steekproeftrekking krijgt men dan te maken met grote aantallen respondenten die of

## *BEROEPSBEOEFENAREN IN DE SEMI-OPENBARE RUIMTE*

niet meer werkzaam zijn in het betreffende beroep of die korter dan een jaar werkzaam zijn.

Op grond van criterium 6 (representatie beroepsgroep of sector) leek het niet zinvol om alle beroepsgroepen openbaar vervoerpersoneel, artsen en horecamedewerkers op te nemen. Subgroepen kunnen de gang van zaken in deze sectoren representeren. Bij de keus van een subgroep uit het openbaar vervoerpersoneel, is op grond van toegankelijkheid voor steekproeftrekking, de groep van treinconducteurs gekozen.

Bij de keus van een subgroep uit de groep artsen, leek het zinvol om huisartsen en/of verzekeringsartsen op te nemen in de selectie, aangezien zij het meest te maken krijgen met geweld. De gang van zaken in ziekenhuizen kon worden gerepresenteerd door de beroepsgroep ziekenhuismedewerkers (verplegend en verzorgend).

Op grond van criterium 7 (verschillende categorieën) hoeft geen nadere selectie uit de beroepsgroepen gemaakt te worden, aangezien na toepassing van criteria 1 – 6 de verschillende categorieën (zoals overheid – particulier en veel preventie – weinig preventie) allemaal vertegenwoordigd zijn.

Rekening houdend met de specifieke wensen van de opdrachtgevers is de volgende selectie gemaakt:

### *Onderzochte beroepsgroepen*

1. politieagenten
2. piw'ers
3. treinconducteurs
4. sociale dienstmedewerkers
5. huisartsen
6. ziekenhuismedewerkers (verplegend en verzorgend)
7. verkoopmedewerkers (winkel)
8. taxichauffeurs

Over het algemeen is met deze selectie aan de gestelde criteria voldaan. De selectie staat enigszins op gespannen voet met criterium 6 (representativiteit). Beroepsgroepen die met geweld te maken krijgen en beroepsgroepen die toezien op regel naleving zijn iets oververtegenwoordigd.

### 3.

## *Onderzoek naar geweld tegen beroepsgroepen*

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van bestaand onderzoek naar geweld tegen verschillende beroepsgroepen. Het betreft de beroepsgroepen die werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte, zoals besproken in hoofdstuk 2, tabel 2.1.

Naast dit algemene overzicht zal uitgebreider ingegaan worden op onderzoek naar geweld tegen de voor dit onderzoek geselecteerde beroeps-groepen. Voor een uitgebreide beschrijving van de overige beroepsgroepen wordt verwezen naar de bijlage.

### *Geweld tegen beroepsgroepen in de semi-openbare ruimte*

Beroepsgroepen die werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte, zoals politieagenten, (huis)artsen of horecamedewerkers (zie hoofdstuk 2) 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 relatief 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. Dit zijn met name die beroepsgroepen die zich bezighouden met toezicht

### HOOFDSTUK 3

op regelnaleving. Zij kunnen burgers aanspreken op hun gedrag en beschikken over sanctie-maatregelen. 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 is verbaal van aard, zoals schelden, dreigende houding en/of gebaren. Fysiek geweld komt over het algemeen minder voor. Uitzondering hierop vormt geweld tegen psychiatrisch verpleegkundigen. Bij hen is de omvang van fysiek geweld groter dan verbaal geweld. Hierbij valt te denken aan slaan, schoppen en spugen, maar ook aan het vernielen van objecten.

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. Het gezegde, de openhartige scheldpartij, blijft langer 'hangen', terwijl de duw of klap al weer snel vergeten is.

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 3.1 wordt een overzicht gegeven van verbaal en fysiek geweld. Bij verbaal geweld zijn ook non-verbale communicaties gerekend, zoals een

Tabel 3.1. 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 <sup>1</sup>	- 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

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



*ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN*

Tabel 3.2. Globale indeling van geweldsvormen, naar het doel van het geweld.

Type geweld	Doel Geweld	Voorbeeld, geweld tegen ... / bij ...
Meer Instrumenteel	- verwerven geld e.d. - verwerven goederen - vermijden arrestatie - verkrijgen dienst, bijzondere behandeling - verkrijgen uitkering - opbouw machtspositie	Treinconducteurs Bewakingsdiensten Politie Huisarts, wijkverpleging, Thuiszorg, verslavingszorg Sociale dienst Opbouw positie t.o.v. politie
Meer Expressief	- verwerven prestige bij peers - verwerven prestige andere sekse - verwerven zelfrespect, 'kick', eufore gevoelens - lustbevrediging	Straatgangs Straatgeweld, caféruzies Psychiatrisch geïnduceerd geweld Seksueel geweld

dreigende houding, vinger 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) ernstiger kan zijn dan fysiek geweld als duwen of hinderen en zelfs dan slaan of schoppen.

In tabel 3.2 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: een flinke vent, een krachtig iemand of een zwaar psychiatrisch geval. De expressie staat in dat geval voorop.

Expressief geweld zal weliswaar meestal op zich weer 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 giraal geldverkeer bij een telefooncel met een pinpas).

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

### HOOFDSTUK 3

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 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). Op de eerste plaats kan geweld in verband gebracht worden met persoonskenmerken 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 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. Bovendien bieden situationele factoren 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. 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 een tot tien keer groter risico nogmaals slachtoffer te worden dan andere

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

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) en 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.

### *Omvang van het geweld*

Uit internationaal vergelijkend onderzoek blijkt Nederland een gemiddelde positie in te nemen met betrekking tot agressie en geweld op het werk (Chappell & Di Martino, 1998; Smulders, 1999). 8% van de werknemers in Nederland geeft aan dat zij in een periode van 12 maanden met agressie en geweld<sup>1</sup> in aanraking zijn gekomen. In landen als Groot-Brittannië, Ierland, Zweden en Frankrijk ligt dit cijfer hoger (rond de 11%) en in landen als Italië, België, Griekenland en Spanje is dit cijfer lager (rond de 4.5%).

Een uitsplitsing naar bedrijfssectoren laat zien dat in de Europese Unie met name de horeca op alle vormen van geweld hoog scoort, gevolgd door de vervoerssector, de overheidssector en de overige dienstverlening. Met name beroepsgroepen met publiekscontacten krijgen met geweld te maken (Smulders e.a., 1999).

Lichamelijk geweld en intimidatie blijken vooral voor te komen in de sectoren horeca, vervoer en dienstverlening. Vooral jong en vrouwelijk personeel dat in de nachtdienst en weekenddienst werkt, is vaak slachtoffer, vooral indien contacten met klanten frequent voorkomen. Bij deze groepen en in deze omstandigheden komen seksuele discriminatie en intimidatie het meeste voor (Smulders e.a., 1999).

De gevolgen van geweld blijken groot te zijn. In alle onderzochte landen zijn significante effecten gevonden op ziekteverzuim, de geneigdheid om van baan te veranderen, het aantal psychische gezondheidsklachten en de ontevredenheid met het werk. Dit brengt tevens financiële gevolgen met zich mee, in termen van verloren gegane arbeidsjaren, wat invloed heeft op de productiviteit en de kosten van gezondheidszorgvoorzieningen.

Als er wordt gekeken naar Nederlandse onderzoeken naar geweld tegen beroepsgroepen, dan blijkt dat er geen eenduidige cijfers kunnen worden gegeven met betrekking tot de omvang van agressie en geweld, aangezien de onderzoeken zeer divers zijn. Er zijn tal van onderzoeken uitgevoerd, maar door methodologische tekortkomingen en de slechte onderlinge vergelijkbaarheid laat 'de opbrengst' van al dit incidentele onderzoek te wensen over. Zo lopen de onderzoeken uiteen van onderzoek bij één afdeling of bedrijf tot landelijk onderzoek. Verder wordt het

---

<sup>1</sup> Onder agressie en geweld wordt het volgende verstaan: lichamelijk geweld en/of intimidatie en seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele aandacht (Smulders e.a., 1999).

### HOOFDSTUK 3

begrip 'geweld' zeer verschillend geoperationaliseerd, wat vergelijking van de verschillende onderzoeken moeilijk

Tabel 3.3. Omvang van het geweld naar beroepsgroep en jaar in percentages per persoon en per 12 maanden tenzij anders vermeld.

<b>Politieagenten<sup>1</sup></b>			(1993-1994)
fysiek			53
verbaal			80
<b>Penitentiaire inrichtingswerkers<sup>2</sup> (ooit)</b>			(1993)
fysiek			63
dreigen/hanteren steekwapen			46
Verbaal			91
<b>Toezichthouders<sup>3</sup></b>			(1995)
fysiek			5
schelden			60
bedreiging			29
bedreiging met een wapen			4
discriminerende opmerkingen			34
seksuele opmerkingen			2
<b>Bewakingspersoneel<sup>4</sup></b>			(1995)
fysiek			4
verbaal			29
<b>Openbaar vervoerpersoneel<sup>5</sup></b>	(1993)	(1996)	(1997)
Mishandeling	10	15	10
lastig vallen	67	48	36
bedreiging	48	50	32
treiteren	-	35	29
diefstal	8	8	6
<b>Controleurs Inspectiediensten<sup>6</sup></b>			(1999)
verbaal of fysiek geweld			5
<b>Sociale dienstmedewerkers<sup>7</sup></b>			(1990)
fysiek			10
verbaal			29
bedreiging met geweld			21
Vernielzucht			12
<b>Huisartsen<sup>8</sup></b>			(1997)
fysiek			6
dreiging met fysiek geweld			23
<b>RIAGG-medewerkers<sup>9</sup></b>			(1996)
fysiek			4
verbaal			39
<b>Medewerkers in de psychiatrie<sup>10</sup></b>	(1987-1991)		(1991)
fysiek		68	55
verbaal		62	52
seksueel		15	-
<b>Personeel woningcorporaties (per corporatie)<sup>11</sup></b>			(1992)
fysiek en/of verbaal			82
<b>Verkoopmedewerkers (per winkel)<sup>12</sup></b>	(1988)	(1991)	(1995)
diefstal	28	58	70
beroving onder bedreiging van geweld	-	2	2
bedreiging	12	7	12

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

<b>Horecamedewerkers (per horecabedrijf)<sup>13</sup></b>	(1988)
verbale bedreiging	18
fysiek bedreiging	0.6
bedreiging met een wapen	1.6
<b>Leerkrachten<sup>14</sup></b>	(1997)
fysiek	5
schelden, pesten, treiteren	49
discriminerende opmerkingen	15
seksuele opmerkingen	25
<b>Taxichauffeurs<sup>15</sup></b>	(1993-1994)
bedreiging, diefstal van portemonnee, overval, wanbetaling of beschadiging taxi	70

---

<sup>1</sup> enquête, zie tabel 3.5.

<sup>2</sup> enquête, zie tabel 3.6.

<sup>3</sup> enquête, zie bijlage 1.

<sup>4</sup> enquête, zie bijlage 1.

<sup>5</sup> enquête, zie tabel 3.7.

<sup>6</sup> geweldsmeldingen van de Algemene Inspectiedienst, zie bijlage 1.

<sup>7</sup> medewerkers van de GSD Amsterdam Noord, enquête, zie tabel 3.8.

<sup>8</sup> huisartsen, enquête, zie tabel 3.9b.

<sup>9</sup> enquête, zie bijlage 1.

<sup>10</sup> enquête, zie bijlage 1.

<sup>11</sup> enquête, zie bijlage 1.

<sup>12</sup> enquête, zie tabel 3.11.

<sup>13</sup> enquête, zie bijlage 1.

<sup>14</sup> enquête, zie bijlage 1.

<sup>15</sup> enquête, zie tabel 3.12.

maakt. Methodologisch gezien zijn veel onderzoeken naar geweld nogal onder de maat. Men besteedt over het algemeen weinig zorg aan essentiële zaken als wijze van steekproeftrekking, responsbewaking, operationalisatie en informatieve verslaglegging. Zo wordt de wijze van steekproeftrekking en het responspercentage vaak niet behandeld en ook is soms niet duidelijk op welke periode een cijfer betrekking heeft (bijvoorbeeld afgelopen 12 maanden of 'ooit') of op welke groep een percentage betrekking heeft (bijvoorbeeld alle geënquêteerden of alleen degenen die met een of andere vorm van geweld geconfronteerd zijn).

Om toch een beeld te krijgen van wat er speelt onder de beroepsgroepen zijn de geweldscijfers uit de verschillende onderzoeken weergegeven in tabel 3.3. Er moet echter rekening worden gehouden met het feit dat sommige onderzoeken niet representatief zijn voor de hele beroepsgroep, omdat ze betrekking hebben op één organisatie of bijvoorbeeld één afdeling. Dergelijke gegevens kunnen dus niet zonder meer worden geëxtrapoleerd naar de hele beroepsgroep. Alleen de onderzoeken naar geweld tegen openbaar vervoer-personeel, verkoopmedewerkers,

### HOOFDSTUK 3

horecamedewerkers en taxichauffeurs kunnen representatief worden genoemd voor de gehele beroepsgroep, aangezien dit landelijke onderzoeken betreffen. Bij verkoopmedewerkers (winkels) en horecamedewerkers betreft het overigens niet het geweld per werknemer, maar per bedrijf. Al met al moet de omvang van het geweld in tabel 3.3 dus met uiterste voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Uit tabel 3.3 blijkt dat verbaal geweld veel vaker voorkomt dan fysiek geweld. Alleen medewerkers in de psychiatrie krijgen iets meer te maken met fysiek geweld dan met verbaal geweld (in 1991 kreeg 55% van de medewerkers van één onderzocht algemeen psychiatrisch ziekenhuis te maken met fysiek geweld en 52% met verbaal geweld). Dit zal voornamelijk komen doordat zij met psychiatrische patiënten werken, die door de aard van hun ziekte en medicijngebruik vaak heftig en impulsief reageren. Hierdoor zal er bij de medewerkers een grote tolerantie ontstaan voor verbaal geweld, zodat zij dit nauwelijks nog waarnemen. Een scheldpartij hoort tot de 'normale' gang van zaken en wordt zodoende in een enquête niet gerapporteerd. Verder zal een rol spelen dat het in de enquête een ernstige vorm van verbaal geweld betrof (bedreiging).

De omvang van fysiek geweld per persoon varieert per beroepsgroep van 4% (bewakingspersoneel en RIAGG-medewerkers) tot 63% (piw'ers, 'ooit'). Het zijn, naast de piw'ers, met name medewerkers in de psychiatrie (55%) en de politieagenten (53%) die vaak te maken krijgen met fysiek geweld. Het openbaar vervoerpersoneel en de sociale dienstmedewerkers hebben vergeleken met de overige groepen ook vrij veel te maken met fysiek geweld (10%). Bij openbaar vervoerpersoneel kan opgemerkt worden dat de door de onderzoekers gekozen omschrijving van fysiek geweld ('mishandeling') enigszins merkwaardig is. Een respondent zal een klap of schop niet gauw als 'mishandeling' rapporteren.

Verbaal geweld kent verschillende vormen. In de onderzoeken komen de volgende vormen voor: schelden, bedreigingen (met en zonder wapen), discriminerende opmerkingen, seksuele opmerkingen, lastig vallen, treiteren, beroving en vernielzucht. Vormen van verbaal geweld als schelden, treiteren en lastig vallen blijken het meest voor te komen, behalve bij winkelmedewerkers. Daar speelt met name winkeldiefstal een rol. Winkeldiefstal is in principe echter geen vorm van geweld, omdat het niet gericht is op het personeel.

De omvang van verbaal geweld per persoon in de vorm van schelden/verbale bedreiging varieert per beroepsgroep van 29% (sociale dienstmedewerkers en bewakingspersoneel) tot 91% (piw'ers). De omschrijving van verbaal geweld is echter per onderzoek anders, dus deze verschillen zeggen niet zoveel.

#### *Preventie- en nazorgmaatregelen*

Om de veiligheid van het personeel te vergroten en de kans op geweldsincidenten tegen te gaan worden er verschillende preventiemaatregelen genomen. Deze kunnen

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

worden onderverdeeld in drie groepen:

- *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.
- *(Bouw)technische maatregelen*, gericht op de beveiliging van het gebouw en de medewerkers, zoals het plaatsen van obstakels (rondom het gebouw bijvoorbeeld een hek of stekelige struiken en in het gebouw bijvoorbeeld het aanbrengen van sloten op deuren), afsluitbare kantoorruimten, glas voor de ontvangstbalie, gebruik van portofoons en wapens of elektronische apparatuur (alarmknoppen, videocamera).
- *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.

Soms worden er daarnaast nog algemene maatregelen gehanteerd, gericht op de bevolking als geheel, zoals voorlichting onder jongeren.

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.

Uit een eerste landelijk onderzoek naar werkgeversinspanningen ten tijde van de inwerkingtreding van de gewijzigde Arbowet<sup>1</sup> uit 1994 blijkt dat, ten aanzien van agressie en geweld van het publiek, 38% van de werkgevers organisatorische preventieve maatregelen heeft genomen (met name met meer collega's samenwerken), 40% (bouw)technische maatregelen en 23% nazorg-maatregelen. Verschillen tussen grote en kleine bedrijven zijn er nauwelijks (Van Amstel & Evers, 1995)<sup>2</sup>.

In tabel 3.4 wordt per beroepsgroep uiteengezet in hoeverre er maatregelen zijn genomen en in hoeverre er opvangmogelijkheden zijn voor slachtoffers van een geweldsincident<sup>3</sup>. Uit deze tabel blijkt dat niet alle beroepsgroepen preventiemaatregelen nemen om de veiligheid van het personeel te vergroten en de kans op geweldsincidenten te verkleinen. Voor een aantal is dat te verklaren vanuit het feit dat zij weinig met geweldsincidenten te maken krijgen, zoals bij advocaten. Voor een aantal andere beroepsgroepen is het moeilijk om bepaalde maatregelen te nemen, zoals bij toezichthouders, thuiszorgmedewerkers en straatprostituees, omdat

---

<sup>1</sup> Om een adequate aanpak van geweld in bedrijven en instellingen te bevorderen en te ondersteunen is op 1 oktober 1994 de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) gewijzigd. Deze wijziging houdt onder andere in dat werkgevers verplicht zijn om maatregelen te nemen tegen agressie en geweld en dat zij moeten zorgdragen voor de opvang van slachtoffers van incidenten.

<sup>2</sup> De resultaten zijn verkregen door middel van telefonische interviews met vertegenwoordigers van 797 bedrijven en instellingen (uit verschillende bedrijfstakken).

<sup>3</sup> Deze gegevens zijn verkregen uit het inventariserend onderzoek, zie bijlage 1.

### HOOFDSTUK 3

zij vaak geen vaste werkplek hebben. Bouwtechnische maatregelen kunnen in dergelijke situaties niet worden genomen. Sectoren waar veel preventieve maatregelen worden genomen zijn de politie, openbaar ver-voer, sociale diensten, woningbouwcorporaties en banken.

Beroepsgroep	Preventie en nazorgmaatregelen per beroepsgroep. <sup>1</sup>			
	organisator. maatregelen	(bouw)tech. maatregelen	training	structurele nazorg
Politieagenten	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
Piw'ers	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
Toezichthouders	x	-	x	-
Bewakingspersoneel	xxx	xxxx	xxx	x
Openbaar vervoerpersoneel	xxx	xxx	xx	xx
Deurwaarders	x	xx	x	-
Inspecteurs en controleurs	xx	x	xx	x
Sociale dienstmedewerkers	xxx	xxxx	x	x
Artsen	x	x	x	-
Ziekenhuismedewerkers	-	xx	x	-
Thuiszorgmedewerkers	-	-	-	-
Verslavingszorg medewerkers	xx	xx	x	x
Maatschappelijk werkers	x	x	x	x
RIAGG-medewerkers	xx	xxxx	-	x
Medewerkers in de psychiatrie	xx	xxx	x	-
Personeel woningbouwcorporaties	xx	xxx	x	x
Verkoopmedewerkers	x	xxx	x	x
Horecamedewerkers	xx	xxx	x	x
Leerkrachten	x	x	x	-
Bankmedewerkers	xxx	xxx	xxx	xxx
Prostituees	-	x	-	-
Taxichauffeurs	x	xx	x	x
Advocaten	-	-	-	-
Postbodes en bezorgers	x	-	-	-
Kermisexploitanten	x	-	-	-

<sup>1</sup> -: de betreffende maatregel is niet beschikbaar, x: wordt incidenteel genomen, xx: vrij vaak; xxx: (zeer) vaak, xxxx: altijd.

Gestructureerde nazorgmaatregelen in de vorm van opvang na een incident door een bedrijfsmaatschappelijk werker of een opvangteam en eventuele verwij-zing



## *ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN*

naar verdere hulpinstanties is niet altijd beschikbaar. Dit verschilt ook binnen de beroepsgroepen.

### *Eerder onderzoek naar de geselecteerde beroepsgroepen*

Hieronder volgt een overzicht van bestaand onderzoek naar geweld tegen de acht geselecteerde beroepsgroepen voor het onderhavige onderzoek: politieagenten, piw'ers, openbaar vervoerpersoneel, sociale dienstmedewerkers, huisartsen, ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs. Er wordt ingegaan op de organisatie, de taak van de betreffende beroepsgroep, de aard en omvang van het geweld en het soort preventie- en nazorgmaatregelen.

### *Geweld tegen politieagenten*

Volgens gegevens van de Nederlandse Politiebond zijn er ongeveer 43.000 politieagenten in Nederland die werkzaam zijn in 26 politieregio's. De 26 korpsen vallen onder het Ministerie van Binnenlandse Zaken en worden zoveel mogelijk decentraal aangestuurd.

Politieagenten zijn werkzaam in de openbare ruimte en hebben als taak het handhaven van de openbare orde. Zij moeten erop toezien dat de burgers de regels naleven en zo nodig mogen zij dit afdwingen.

De politie bestaat uit verschillende diensten, zoals de recherche, de politie te water, de verkeerspolitie, de vreemdelingenpolitie en de surveillancedienst. Wanneer een burger in aanraking komt met de politie zal dat in de meeste gevallen met de surveillancedienst zijn. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat door het grote publiek de surveillancedienst wel met de politie als geheel wordt geïdentificeerd. Deze dienst heeft als taak het handhaven van orde en rust, toezicht houden op de veiligheid en hulpverlening. Daarvoor rijden er vierentwintig uur per dag surveillance-auto's en er wordt daarnaast ook te fiets, te paard en te voet gesurveilleerd.

Omdat de politie moet toezien op de naleving van regels en de naleving kan afdwingen, kan worden verwacht dat politieagenten in situaties komen, waarin zij een geweldsrisico lopen. Dit zal met name tijdens de surveillancedienst het geval zijn. Zo moeten zij bijvoorbeeld ingrijpen bij problemen in openbare gelegenheden, bij overvallen, burenruzies, winkeldiefstal, geluidsoverlast en bedreigingen. In zulke situaties hebben zij te maken met mensen die 'uit hun gewone doen' zijn, die daardoor vaker agressief gedrag vertonen.

De confrontatie met geweld kan worden opgevat als een beroepsrisico,

### HOOFDSTUK 3

vergelijkbaar met het risico dat bijvoorbeeld autocoureurs tijdens hun werk lopen. Wat het beroepsrisico van het politiewerk vooral onderscheidt van dat van andere beroepen is echter de onvoorspelbaarheid. Het overgrote deel van tegen de politie gericht geweld doet zich schijnbaar onvoorspelbaar en onverwacht voor (Uildriks, 1996; Bureau Driessen, 1997).

#### *De aard van het geweld*

Als de politie, tijdens een surveillancedienst, melding krijgt van incidenten, dan kunnen er situaties ontstaan waarin sprake is van geweld *tegen* maar ook *door* de politie. Zo maakt de politie wanneer dat noodzakelijk wordt geacht gebruik van het eigen lichaam of van een voorwerp. Voorbeelden zijn met de hand slaan, schoppen, voetveeg, meesleuren, aan de haren trekken, keel beetpakken, klem aanleggen en het gebruik van wapenstok, vuurwapen of ander voorwerp. Daarnaast beschikt men over diensthonden.

Fysiek geweld wendt de politie voornamelijk aan ter zelfverdediging, evenals de wapenstok. De diensthond en het vuurwapen worden in meerderheid aangewend ter aanhouding (Timmer e.a., 1998). Ook het geregistreerde politieel geweldsgebruik wordt in meerderheid aangewend ter aanhouding. Uit onderzoek van Uildriks (1996) blijkt dat geweld door de politie voornamelijk gebruikt wordt om geweld tegen de politie te voorkomen. In de onderzochte steden Arnhem en Rotterdam gaf 68% respectievelijk 71% van de agenten aan dat zij fysiek geweld hanteren om geweld tegen de politie te voorkomen (Uildriks, 1996, p.141).

Het geweld *tegen* de politie uit zich verbaal, maar zeker ook fysiek. Wanneer er incidenten optreden wil er nog wel eens sprake zijn van zwaar fysiek geweld, zeker als de betreffende conflicten in cafés plaatsvinden en er alcohol in het spel is. Tegen de politie gericht geweld vindt in absolute zin het meest plaats bij aanhoudingen en conflictinterventies. Het geweldsrisico is echter veel groter bij achtervolgingen en spoedassistenties, maar deze situaties komen minder voor dan aanhoudingen en conflictinterventies. In een verkeers-context (regelen verkeer, (alcohol)controle, terechtwijzen of verbaliseren van een verkeersdeelnemer) vindt verhoudingsgewijs vrij weinig tegen de politie gericht geweld plaats. Het geweldsrisico voor de politie ligt hier vooral bij de mogelijke onverwachte aanwezigheid van vuurwapens.

Staande- en aanhoudingen springen er in de politieliteratuur uitdrukkelijk uit als het geweld tegen de politie betreft. Uit het onderzoek van Uildriks (1996) blijkt dat tegen de politie gericht geweld bij aanhoudingen nog wel eens vrij zware vormen aanneemt, vermoedelijk omdat de betrokkenen er in dergelijke gevallen veel aan gelegen is zich aan de aanhouding te onttrekken.

Geweld tegen politieagenten tijdens het vervoer van verdachten komt volgens het onderzoek van Uildriks nog wel eens voor. De kans op fysiek geweld is tijdens

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

het vervoer wel kleiner dan bij de voorafgaande aanhouding. De problemen tijdens het vervoer blijken vaak een voortzetting te zijn van de eerdere fysieke confrontatie, die zich tijdens de aanhouding heeft voorgedaan. Uit het onderzoek van Uildriks blijkt dat ook op het bureau nog wel eens sprake is van tegen de politie gericht geweld. Het betreft hier gewoonlijk kleine incidenten.

Het politieoptreden in verkeerssituaties levert vooral het nodige verbale geweld op. Ook is er met de nodige regelmaat sprake van verbaal geweld tijdens staande- en aanhoudingen en bij het overbrengen van een verdachte naar het bureau en op het politiebureau. Fysiek geweld (stompen, slaan, schoppen, duwen of bespugen) blijkt met name bij burgerconflicten, aanspreken, staande- en aanhouding voor te komen. Daarna volgen spoedassistenties/achtervolgingen en overbrengen naar het bureau (Uildriks, 1996).

Het doel van het geweldgebruik bij achtervolgingen, bij spoedassistenties of aanhoudingen is instrumenteel: uit handen blijven van de politie. Geweld op het bureau is daarentegen vooral expressief.

Agenten blijken niet zozeer bang te zijn voor een toename van fysiek geweld, maar vooral voor een toename van vuurwapenbezit en het daaruit voortkomende risico. De meeste agenten menen dat, in samenhang met een veranderde houding van burgers, er sprake is van toegenomen (fysieke) agressie richting politie. Vooral de toegenomen onvoorspelbaarheid van het gedrag van burgers wordt als bedreigend ervaren.

Het geweldsrisico wordt beïnvloed door situationele en individuele factoren. Als de burger en de agent elkaar kennen of de burger het systeem en de procedures kent, is de kans op tegen de politie gericht geweld kleiner. Naast deze situationele factoren spelen individuele factoren een rol, zoals sekse, leeftijd, de stijl van werken, uitstraling, sociale vaardigheden en het al dan niet bewust omgaan met het geweldsrisico.

Zo blijkt dat burgers zich tegenover vrouwelijke agenten over het algemeen terughoudender gedragen dan tegenover mannelijke. (Wanneer men onder invloed verkeert, maakt dit minder verschil). Ook blijkt dat agenten die jonger dan 26 zijn minder gewelddadig worden bejegend dan degenen in de leeftijdscategorie 26-28 jaar. Wel lopen jongere agenten vaker verwondingen op in verhouding tot de frequentie waarmee ze gewelddadig worden bejegend (Uildriks, 1996).

### *Bestaand onderzoek*

Onderzoek naar geweld *tegen* politieagenten in Nederland is schaars vergeleken met onderzoek naar geweld *door* politieagenten. Onderzoek naar geweld *door* politieagenten:

- Groeneweg & Wagenaar (1987). Analyse van vijftig, door de Amsterdamse politie geselecteerde, gevallen van foutieve geweldsaanwendingen. Uitgevoerd ten behoeve van de commissie 'Bezinning op het geweldgebruik door de politie'

### HOOFDSTUK 3

(commissie-Heijder).

- Kruijze & Wijmer (1992). Onderzoek van zes geweldsincidenten uit Den Haag.
- Uildriks (1997). In dit proefschrift staat de normering en beheersing van politiegeweld centraal. Op basis van casestudies bij de politie Rotterdam-Rijnmond en Gelderland-Midden is geanalyseerd welke invloed uitgaat van de juridische normering waaraan het geweldgebruik is onderworpen in het kader van de Politiewet 1993 en de Ambtsinstructie 1994, alsmede de mogelijke strafrechterlijke consequenties van onrechtmatig geweldgebruik.
- Timmer e.a. (1998). Onderzoek naar politieel vuurwapengebruik en letselszaken door middel van de analyse van 1543 meldingen in de periode 1996-1997.

Onderzoek, waarin de interactie tussen de politie en de burgers centraal staat:

- Uildriks (1996). Onderzoek naar geweld in de interactie politie-publiek. Opvattingen en ervaringen van de politie staan hier centraal.
- Bureau Driessen (1997). Onderzoek naar de aard van de interactie politie-publiek tijdens de surveillancedienst. Observaties bij 200 agenten tijdens de surveillancedienst. Enquête van deze agenten en interviews met een aantal burgers, die in contact kwamen met de politie.

Onderzoeken over geweld *tegen* politieagenten:

- Politiekorps Haaglanden (1998). Verkennende studie naar geweld tegen politieagenten.
- Timmer e.a. (1999). Onderzoek naar geweld tegen politieagenten. Dit onderzoek was ten tijde van het onderhavige onderzoek nog niet beschikbaar.

Geweld *tegen* politieagenten komt ook aan de orde in het onderzoek van Uildriks (1996) en van Timmer e.a. (1998).

#### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

De politie heeft zowel te maken met verbaal als fysiek geweld. Verbaal geweld komt het meeste voor. Zo werd er in 1998 in Nederland 1214 maal proces-verbaal opgemaakt wegens belediging van een ambtenaar in functie. In 1997 was dat de helft en in 1994 een tiende (Voskuil, 1999).

Uit het onderzoek van Uildriks (1996) blijkt dat 80% van de politieagenten in Rotterdam en Arnhem in een periode van een jaar één of meer keren te maken hebben gekregen met verbaal geweld, zoals beledigen, uitschelden of bedreiging. Dit komt met name voor in verkeerssituaties, gevolgd door staande- en aanhoudingen en het overbrengen van een verdachte naar het bureau.

Met fysiek geweld, zoals duwen, schoppen, slaan en spugen heeft 53% van de politieagenten in Rotterdam en Arnhem in een periode van een jaar één of meer keren te maken gehad. Het meeste fysiek geweld in absolute zin tegen de politie vindt plaats bij conflictinterventies tussen burgers, aanspreken en staande- en aanhoudingen.

Uit het onderzoek van Timmer e.a. (1998) blijkt dat er in ongeveer de helft

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

(45%) van de meldingen van politieel geweldsgebruik sprake was van geweld tegen politieambtenaren en in 31% van de gevallen was er sprake van geweld tegen derden. De belangrijkste vormen van bedreiging en geweld tegen de politie en derden zijn: vuurwapens (27%), fysiek geweld (17%), steekwapens (11%) en vervoermiddelen (6%). In 12% van de meldingen van politieel geweldsgebruik vormt bedreiging met een vuurwapen tegen de politie (een ernstige vorm van verbaal geweld) de aanleiding.

Over de ontwikkeling in de tijd van tegen de politie gericht geweld kan op basis van het onderzoek van Uildriks en Timmer e.a. weinig gezegd worden. In tabel 3.5 worden de resultaten van Uildriks weergegeven.

Onderzoek	Uildriks (1996)
jaar van onderzoek	Rotterdam juli 1992 t/m juni 1993, Arnhem: juli t/m december 1994
Methode	observaties, interviews, groepsdiscussies, enquêtes, analyse geweldsklachtendossiers
Steekproefmethode	populatieonderzoek bij 3 politiebureaus: twee in Rotterdam en het hoofdbureau in Arnhem.
omvang (N)	<i>Rotterdam:</i> 100 geobserveerde agenten, 155 enquêtes, 16 groepsdiscussies, 197 geweldsklachtendossiers.  <i>Arnhem:</i> 70 politiemensen geïnterviewd, 8 groepsdiscussies, 128 enquêtes.
respons enquêtes	Rotterdam: 94%, Arnhem: 91%

*Percentage agenten dat in de afgelopen 12 maanden in verschillende contexten is beledigd, uitgescholden of bedreigd (verbaal geweld) en dat is geduwd, gestompt, geschopt, geslagen, bespuugd of anderszins gewelddadig bejegend (fysiek geweld)<sup>1</sup>:*

	verbaal		fysiek	
	nooit	ooit	nooit	ooit
alle contexten	20	80	47	53
verkeerscontext	20	80	78	22
conflict burger	20	80	53	47
spoed assistentie/ achtervolging	45	55	66	34
charge	47	53	71	29
Aanspreken	21	79	62	38
staande/aanhouding	15	85	47	53
overbrengen bureau	20	80	69	31
op het bureau	30	70	72	28
verwijdering	43	57	78	22
Anders	32	68	77	23

<sup>1</sup> Uildriks (1996) heeft de gegevens uitgesplitst naar Rotterdam en Arnhem (tabel 2 en 3 op pagina 50 en 55). In deze tabel zijn gemiddelden genomen. Gegevens over staande/aanhouding zijn uitsluitend gebaseerd op gegevens uit Arnhem. Gegevens alle contexten op basis van de context met het hoogste percentage voor geweld.

#### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Om geweld tegen te gaan en de veiligheid van politieagenten te vergroten worden verschillende maatregelen genomen, zoals training, (bouw)technische maatregelen en organisatorische maatregelen.

In de opleiding wordt sinds begin jaren tachtig de training 'conflict-hantering door de politie' gegeven. Deze training heeft als doel het verbeteren van de kwaliteit van het optreden van agenten in conflictsituaties. Na de basisopleiding worden aparte cursussen gegeven, waarin bijvoorbeeld aanhoudingen in groepsverband worden getraind. Agenten leren dan in groepen effectief optreden (Voskuil, 1999; Driessen, 1990, 1991). Daarnaast wordt er uiteraard instructie gegeven in het omgaan met wapens, zoals de wapenstok en het dienstpistool. Volgens Bureau Driessen (1997) zou naast opleiding en training een intercollegiaal periodiek overleg, waarin nieuwe ontwikkelingen en praktijkgevallen worden besproken de professionaliteit van agenten ten goede komen. Met dergelijke geïnstitutionaliseerde professionalisering hebben andere beroepsgroepen gunstige ervaringen opgedaan.

Voorbeelden van technische maatregelen zijn bijvoorbeeld de korte wapenstok, dienstpistool en de portofoon. In bepaalde situaties wordt de diensthond ingezet en wordt er gebruik gemaakt van kogelvrije vesten. Uit het onderzoek van Uildriks (1996) blijkt dat er, volgens de agenten, tussen de korte wapenstok en het dienstpistool een gat bestaat. In gevaarlijke situaties wordt de wapenstok als ontoereikend gewelddmiddel ervaren en het dienstpistool als te zwaar. Een lange wapenstok of peperspray zou de veiligheid kunnen vergroten. Een bouwtechnische maatregel die wordt genomen op politiebureaus is bijvoorbeeld het gebruik van afsluitbare ruimtes, zoals het arrestantenverblijf en de isoleercellen.

Een voorbeeld van een organisatorische maatregel is de veiligheidsfouillering om na te gaan of een arrestant een (vuur)wapen op zak heeft en surveilleren door koppels in plaats van door individuele agenten. Naast deze (bouw)technische en organisatorische maatregelen zullen er in de toekomst meer algemene maatregelen worden toegepast. Voorbeeld daarvan is het voornemen van de Raad van Hoofdcommissarissen om geweldplegers niet alleen strafrechtelijk te vervolgen, maar ook civielrechtelijk een schadevergoeding te eisen (Volkskrant, 1999).

Als een agent geconfronteerd wordt met geweld dan bestaan er nazorgmaatregelen in de vorm van opvang en eventueel psychologische hulp. Zo heeft

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

ieder Politiekorps een zelfhulpgroep, waarin agenten elkaar steunen na hevige incidenten (Voskuil, 1999). Tijdens werk- en teamoverleg komen geweldsincidenten ook ter sprake. Ook is er een bedrijfsarts die, indien nodig, een agent kan verwijzen naar een psycholoog.

### *Geweld tegen penitentiaire inrichtingswerkers*

Piw'ers (penitentiaire inrichtingswerkers) zijn werkzaam in huizen van bewaring, gevangenissen en gecombineerde inrichtingen. Volgens de Dienst Justitiële Inrichtingen zijn er in totaal 7.100 piw'ers werkzaam in Nederland.

Werd in de jaren vijftig de taak van een piw'er – toen nog gevangenisbewaarder – voornamelijk gezien als het handhaven van orde en tucht, tegenwoordig bestaan de hoofdtaken uit bejegening, beveiliging en begeleiding. Met name de bejegeningstaak geeft het verschil aan met de gevangenisbewaarder uit de jaren vijftig. De humane omgang met gedetineerden veronderstelt een meer persoonlijke omgang en afhankelijk van de situatie wordt er naar eigen inzicht gehandeld en minder volgens vaste voorschriften.

Alhoewel piw'ers niet werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte, komen zij vaak naar voren in de literatuur als beroepsgroep die te maken krijgt met geweld.

### *De aard van het geweld*

Piw'ers krijgen te maken met verschillende vormen van verbaal en fysiek geweld. Specifieke vormen van gewelddadige gebeurtenissen waarmee piw'ers te maken krijgen zijn bijvoorbeeld (poging tot) ontsnapping, zelfmoord- (dreiging), automutilatie (zoals inslikken van een vork/lepel/glas), bewaker klem zetten in een hoek, opstand, (dreigen met) gijzeling, groepsvorming, agressie en geweld van het bezoek. Met name verbale agressie, vechtpartijen en groepsvorming komen veelvuldig voor.

De functie van het geweld kan zowel expressief als instrumenteel zijn. Bij een ontsnapping(sping) is er duidelijk sprake van instrumenteel geweld, maar bij agressie en geweld van het bezoek zal de functie voornamelijk expressief zijn.

### *Bestaand onderzoek*

De meeste onderzoeken onder piw'ers betreffen onderzoek naar werkstress en daarmee samenhangend ziekteverzuim. Een belangrijke werkstress-factor blijkt het contact met gedetineerden te zijn, waarbij tevens geweld van gedetineerden een rol speelt. Enkele onderzoeken waarin geweld van gedetineerden aan de orde wordt gesteld zijn:

### HOOFDSTUK 3

- Kommer, M. (1991). Onderzoek naar dagelijkse werkomstandigheden en werkbeleving onder 82 piw'ers in drie Huizen van Bewaring.
- Zijlmans, A.D. (1993). Afstudeeronderzoek. Exploratief onderzoek naar ingrijpende gebeurtenissen, en de mogelijke relatie van gebeurtenissen met gezondheidsklachten onder 213 piw'ers in zeven verschillende penitentiaire inrichtingen.

Deze onderzoeken gaan dus niet specifiek in op geweld, maar gaan in op werkstress en ingrijpende gebeurtenissen, waarbij tevens geweld van gedetineerden een rol kan spelen.

#### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

Uit het onderzoek van Kommer (1991) blijkt dat er geregeld conflicten plaatsvinden tussen piw'ers en gedetineerden. In dat onderzoek is aan de hand van meldingen van bijzondere voorvallen (m.n. ordeverstoringen, agressie, drugsvondsten e.d.) in drie Huizen van Bewaking (hvb's) het aantal conflicten weergegeven dat plaatsvond en werd gerapporteerd in een periode van vier tot zes weken (zie tabel 3.6). In veel gevallen wordt er bij een conflict tussen een piw'er en een gedetineerde geen rapport aangezegd, maar lost de piw'er het conflict op een andere manier op. Dit gebeurt bijvoorbeeld door niet verder op te treden, overreding met argumenten, dreigen met een rapport of een 'informele straf' zoals het niet inwilligen van een verzoek, het niet in aanmerking

Tabel 3.6. Onderzoek naar geweld tegen piw'ers

onderzoek	Kommer (1991)	Zijlmans (1993)
jaar van onderzoek	1991	november 1992-jan 1993
methode	gegevensanalyse aantal meldingen, observaties en interviews	interviews en enquêtes
steekproefmethode	populatieonderzoek onder piw'ers in drie Huizen van Bewaring.	populatieonderzoek onder piw'ers van zeven verschillende penitentiaire inrichtingen.
omvang (N)	82	213
respons	n.v.t	48%

Aantal en aard van de opgemaakte rapporten in drie geobserveerde inrichtingen (duur observatie 4-6 weken)

Overzicht top tien percentage piw'ers die ooit een gebeurtenis zelf meegemaakt hebben



## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

<i>Opgemaakt wegens:</i>	<i>Totaal</i>		
Agressief gedrag/ bedreiging tegen personeel	15	verbale agressie	91.1
		vechtpartij	84.6
		dreiging ontsnapping	66.8
Agressief gedrag/ bedreiging tegen medege-detineerde	3	ontsnapping	63.1
		zelfmoorddreiging	72.9
Niet opvolgen bevel	3	slaan/stompen	62.6
Bezit drugs	14	brandstichting	53.3
Niet-toegestane voorwerp op cel	12	groepsvorming	64.0
Poging tot ontvluchting	1	steekwapen	45.8
Anders	19	dreiging opstand	48.1
<i>Totaal</i>	<i>67</i>		

laten komen voor een baantje of iets dergelijks. De cijfers uit tabel 3.6. geven dus slechts een gedeelte van de conflicten weer die plaatsvonden in de drie onderzochte hvb's.

Naast conflicten tussen piw'ers en gedetineerden spelen er ook conflicten tussen piw'ers en andere medewerkers, zoals de directie of het kader. Uit het onderzoek van Kommer blijkt zelfs dat conflicten op het werk vaker plaats-vinden tussen piw'ers en andere dienstvakken, directie en het kader, dan tussen piw'ers en gedetineerden (Kommer, 1991). Gegevens over de aard van conflicten tussen de collega's zijn niet bekend.

Uit tabel 3.6 blijkt dat er in een inrichting gemiddeld 4 conflicten per week plaatsvinden, die gerapporteerd worden. Dit aantal zal in werkelijkheid hoger liggen aangezien conflicten niet altijd gerapporteerd worden. Over de ontwikkeling in de tijd is niets bekend.

Uit het onderzoek van Zijlmans blijkt dat verbale agressie het meest voorkomt. Zo wordt door 91% van de ondervraagde piw'ers gemeld dat zij ooit verbale agressie hebben meegemaakt. Bijna de helft geeft aan dat dit ontelbaar veel keren voorkomt. Fysiek geweld, zoals slaan/stompen heeft 63% van de piw'ers ooit meegemaakt (zie tabel 3.6). De gebeurtenissen die piw'ers als meest ingrijpend ervaren zijn bedreigingen (9%), fysiek geweld (8%), vechtpartij (8%), ontsnapping (7%), steekwapen (7%), zelfmoord (7%) en verbale agressie (6%). Van deze piw'ers heeft 16% letsel opgelopen als gevolg van de gebeurtenis, waarvan 36% medische hulp nodig had. 15% heeft zich nadien ziek gemeld. Over de ontwikkeling in de tijd is ook bij dit onderzoek niets bekend.

### *Bestaande preventie-en nazorgmaatregelen*

Om geweld tegen te gaan worden er in de inrichtingen verschillende maatregelen genomen. Zo zijn er tal van technische maatregelen en wordt er volgens vaste

### HOOFDSTUK 3

procedures gewerkt. In het algemeen geldt dat door het scheppen van duidelijkheid (nee is en blijft nee) en de bekendheid met de gedetineerde conflicten vermeden kunnen worden. Daarnaast worden er trainingen tijdens en na de opleiding gegeven. Tevens bestaan er nazorgmaatregelen voor piw'ers die geweld hebben meegemaakt, bijvoorbeeld in de vorm van bedrijfsopvang en via bedrijfsartsen.

#### *Geweld tegen openbaar vervoerpersoneel*

In Nederland bestaat de beroepsgroep die werkzaam is in het openbaar vervoer (metro/tram/bus/trein) uit 45.000 personen (CBS, 1998). De chauffeurs, controleurs, bestuurders en conducteurs zijn daar een onderdeel van. Uit de CBS cijfers is niet op te maken hoeveel dat er precies zijn. Bij de Nederlandse Spoorwegen zijn er in totaal ongeveer 3000 conducteurs werkzaam.

De voornaamste taken die het openbaar vervoerpersoneel vervult zijn het controleren van de kaartjes, het verstrekken van informatie en het toezien op de sociale veiligheid van de passagiers, in die zin dat zij vandalistisch en geweld-dadig gedrag trachten tegen te gaan (Hauber & Zandbergen, 1992). Het rijdend en controlerend personeel komt, als zogenaamde 'frontliners' veelvuldig in contact met andere mensen. Zij zijn toegankelijk voor hem/haar onbekende burgers en werken dan ook in de semi-openbare ruimte.

Omdat deze beroepsgroep als taak heeft om toe te zien op de naleving van regels, is het te verwachten dat zij veel geconfronteerd wordt met geweld. Uit de literatuur blijkt dat dit ook zo is (Ferwerda & Beke, 1996, Graaff e.a., 1998).

Uit onderzoek van Hauber e.a. (1991) blijkt dat het betrappen van reizigers op zwart- of grijsrijden de belangrijkste bron van agressieve confrontatie is tussen reizigers en controlerend personeel in de metro, tram en bus: in 1991 bleek dat 45% van de zwartrijders zonder enige agressie op controle reageert, terwijl 33% zeer agressief is. 22% zit daartussenin.

Andere oorzaken voor het ontstaan van agressie en geweld liggen bij de passagiers, die zich tegenwoordig eerder tot agressie en geweld zouden laten verleiden en bij de openbaar vervoersituatie. Vooral in de grote steden heeft zich door een aantal omstandigheden een situatie ontwikkeld die sterk uitnodigt tot zwartrijden en grijsrijden (voor één zone betalen, terwijl er langer gereisd wordt). Die omstandigheden zijn bijvoorbeeld de invoering van zelfbediening in het begin van de jaren zeventig, de invoering van het zonetarief, de geringe pakkans en de lage boetes. Bij de Nederlandse Spoorwegen speelt daarnaast de informaliseringstrend vanaf de jaren zeventig een rol. Dit kwam er op neer dat de stations werden opengegooid, er kwamen meer toegangen, nieuwe categorieën reizigers werden aangetrokken en het controversiële imago van de conducteurs werd veranderd. Zij kregen uniformen die in overeenstemming zijn met de huisstijl, die soepelheid en een zekere nonchalance moest uitstralen. Dit zou bij sommige conducteurs tot

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

nonchalanter gedrag leiden, zoals het niet controleren van de plaatsbewijzen in de avonduren, wanneer de kans groter is om in een risicovolle situatie te komen (Hauber & Zandbergen, 1992).

### *De aard van het geweld*

Als een passagier wordt geconfronteerd met het feit dat hij grijs- of zwartrijdt of wanneer zich bijvoorbeeld vertragingen of gemiste aansluitingen voordoen, dan kunnen er situaties ontstaan waarin geweld, fysiek maar meestal verbaal, een rol gaat spelen. De functie van het geweld is in het geval van de confrontatie met het grijs- of zwartrijden instrumenteel: de passagier wil op die manier een boete ontlopen.

De functie van het geweld kan in het geval van vertragingen zowel instrumenteel als expressief zijn: de passagier wil zijn onvrede uiten (expressief) en tevens laten blijken dat er wat aan die situatie moet worden gedaan (instrumenteel). Ook is de functie van geweld meer expressief als de dader prestige wilt verwerven bij 'peers', door bijvoorbeeld een conducteur uit te schelden. Ook het bekladden en vernielen van het interieur van voertuigen kan worden gezien als een vorm van expressief geweld. Hierbij is echter niet direct sprake van geweld tegen het rijdend en controlerend personeel van het openbaar vervoer.

Het rijdend en controlerend personeel voelt zich door het geweld gehinderd in zijn werk. De kans om slachtoffer te worden is het grootst in de avonduren en dan met name in het weekend. Het zijn vooral scholieren, uitgaanders en discogangers die problemen geven. Verder blijkt dat personeel in de trein vaker slachtoffer is van ernstige incidenten dan personeel in de bus (Hauber & Zandbergen, 1992; Ferwerda & Beke, 1996; Graaff e.a., 1998).

### *Bestaand onderzoek*

In 1992 is in het openbaar vervoer in Nederland het Project Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer van start gegaan. Aanleiding was de tragische moord op een conducteur in Harlingen in 1991. Sindsdien zijn er circa 200 projecten gestart, gericht op het verbeteren van de veiligheid van reizigers en personeel. Om de aard en omvang van het geweld en de tevredenheid over de preventieve maatregelen te bepalen, zijn er tussen 1993 en 1997 monitor-studies verricht naar de veiligheid in het openbaar vervoer:

- Ferwerda & Beke (1994, 1995, 1996). In deze onderzoeken wordt nagegaan of het anti-agressiebeleid in treinen resultaat heeft. Dit gebeurt aan de hand van een halfjaarlijkse enquête onder hoofdconducteurs.
- Graaff, e.a. (1998). Jaarlijkse enquête onder het rijdend en controlerend personeel van bus, metro, tram en trein. Dit onderzoek is uitgevoerd in de jaren 1993-1997. Na 1997 is deze monitor niet meer herhaald. In 2000 zal weer een

### HOOFDSTUK 3

meting plaatsvinden met deze monitor.

Daarnaast houden sommige bedrijven een eigen monitor bij, zoals de Haagse trammaatschappij (HTM), waar meldingen van fysiek geweld worden geregistreerd.

#### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

Het openbaar vervoerpersoneel krijgt het meest te maken met geweldsvormen als bedreiging, lastigvallen, intimidatie, treiteren en schelden. Zo werd in 1993 48% van het ondervraagde openbaar vervoerpersoneel het slachtoffer van bedreiging en 67% van lastig vallen. In 1997 is 32% het slachtoffer geworden van bedreiging en 36% van lastig vallen. In 1994 (over 1993 zijn geen gegevens bekend) werd 38% het slachtoffer van treiteren en in 1997 was dit nog maar 29% (Graaff e.a., 1998). In deze periode is verbaal geweld tegen openbaar vervoerpersoneel dus gedaald.

Fysiek geweld komt in veel mindere mate voor. Tussen 1993 en 1997 is er een lichte daling te zien van het percentage dat slachtoffer geworden is van

onderzoek	Ferwerda & Beke (1996)	Graaff e.a. (1998)
jaar van onderzoek	1993-1995	1993-1997
methode	enquête onder hoofdconducteurs (hc's)	enquête onder OV-personeel en interviews met het management
steekproefmethode	populatieonderzoek onder de hc's van de NS	gestratificeerde steekproef. Strata: vervoerbedrijven NS, OVBOV+ Arnhem, VSN, A'dam, R'dam en Den Haag
omvang (N)	905	1519
respons	32%	34%

  

	<i>Percentage hc's dat in de afgelopen 3 maanden soms of vaak geconfronteerd is met:</i>				<i>Percentage openbaar vervoerpersoneel dat in de afgelopen 12 maanden slachtoffer is geworden van:</i>		
	1993	1994	1995		1993	1996	1997
Intimidatie	92.7	93.5	89.7	lastig vallen	67	48	36
Mondelinge agressie	94.7	95.4	93.8	bedreiging	48	50	32
lichamelijk geweld	54.5	49.0	44.2	treiteren	-	35	29
gewapende agressie	29.3	16.9	12.9	mishandeling	10	15	9
				diefstal	8	8	6

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

mishandeling, van 10% naar 9%<sup>1</sup>. Ook uit onderzoek van Ferwerda & Beke (1996) naar agressie tegen hoofdconducteurs blijkt dat in de periode 1993 – 1995 het percentage hoofdconducteurs dat geconfronteerd wordt met lichamelijke agressie gedaald is. Werd in 1993 nog 55% van de hoofdconducteurs in de 3 maanden voorafgaand aan het onderzoek geconfronteerd met lichamelijke agressie (met of zonder lichamelijke letsel), in 1995 was dit percentage gedaald tot 44% (Ferwerda & Beke, 1996). In het onderzoek van Graaff e.a. werd gekeken naar het totale openbaar vervoerpersoneel, waardoor het gemiddelde lager uitvalt, omdat het personeel van de bus, tram en metro minder vaak slachtoffer is van mishandeling. Ook de omschrijving van fysiek geweld was anders.

Uit een artikel van Hauber & Zandbergen (1992) blijkt dat het percentage NS-conducteurs dat in één jaar tenminste 1 keer te maken heeft gehad met fysieke agressie in de periode 1983 – 1990 is afgenomen van 82% naar 74%<sup>2</sup>. In de totale periode 1983 – 1990 en 1993 – 1997 is geweld tegen openbaar vervoerpersoneel dus over het algemeen gedaald. Opgemerkt kan worden dat de respons in deze onderzoeken bijzonder laag was. In tabel 3.7 worden de resultaten van de verschillende onderzoeken na 1990 weergegeven.

### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

De projecten die in het kader van het Project Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer van start zijn gegaan, zijn gericht op het verbeteren van de sociale veiligheid van reizigers en personeel. Deze projecten bestonden zowel uit algemene als specifieke maatregelen. Algemene maatregelen hebben betrekking op de bevolking als geheel. Een voorbeeld is voorlichting op lagere scholen. Daarmee werd geprobeerd om vandalisme en graffiti te bestrijden. Specifieke maatregelen bestaan uit organisatorische maatregelen, (bouw)technische maatregelen en training.

Organisatorische maatregelen bestaan onder andere uit het inzetten van toezichthoudend personeel op stations en het inzetten van meer controleurs in het openbaar vervoer. Zo wordt in treinen meestal met twee conducteurs gewerkt. Daarnaast zijn er in 1995 bij de Nederlandse Spoorwegen nieuwe regels ingevoerd met betrekking tot stations- en treintarief, in- en uitgangscontrole, kaartautomaten en uitgangscontrole. Zo moet bijvoorbeeld iedere reiziger bij binnenkomst in de trein en op het perron een geldig kaartje hebben. In de trein wordt een hoger 'boordtarief' gerekend en voor zwartrijders worden hoge boetes gehanteerd (Starmans, 1995).

---

<sup>1</sup> Gebaseerd op Graaff e.a., 1998, figuur 15, p.36.

<sup>2</sup> Wat er onder fysieke agressie wordt verstaan, is niet op te maken uit het artikel. Dit percentage voor fysieke agressie is echter hoog, vergeleken met andere onderzoeken. Waarschijnlijk valt dreiging met geweld er ook onder.

### HOOFDSTUK 3

Voorbeelden van (bouw)technische maatregelen zijn de uitbreiding van het toezicht op stations door middel van camera's (naast meer mankracht) en de aanpassing van de omgeving van verschillende stations en haltes om het veiligheidsgevoel te vergroten en het gebruik van de portofoon. De meeste controleurs en conducteurs hebben een portofoon op zak.

Naast al deze maatregelen wordt het openbaar vervoerpersoneel getraind in het omgaan met lastige klanten en het voorkomen van agressie. De Haagse Tramweg Maatschappij (HTM) voorkomt agressie bijvoorbeeld door het selecteren van nieuw controlepersoneel op grond van sociale vaardigheden, door cursussen 'omgaan met agressie', door te werken in groepen, door middel van themadagen, door regelmatig actualisering van het handhavingsbeleid voor zwartrijden, portofoons, lessen in zelfverdediging, gesprekstechnieken, steun van het eigen ondersteuningsteam en indien noodzakelijk van de politie.

Om in de avonduren de veiligheid in de tram te bevorderen, wordt geëxperimenteerd met het gedeeltelijk afsluiten van de trams. Zo mogen passagiers alleen voorin instappen, waardoor de bestuurder de passagiers kan controleren op hun kaartje en precies weet wie er in de tram zitten. Tevens wordt er getracht de kwaliteit van de voertuigen en wachthuisjes te verbeteren en zoveel mogelijk in goede staat te houden.

Het resultaat van de maatregelen is dat het zwartrijden op de tram is teruggebracht van ca. 15% in 1988 tot ca. 3.5% in 1991. Op de bus is het gedaald van ca. 2% naar minder dan 1% (Hauber & Zandbergen, 1992; Mandemaker e.a., 1994).

Mocht er toch sprake zijn van een geweldsincident dan wordt in eerste instantie het slachtoffer opgevangen door de naaste collega's en de directe chef en er wordt een melding gemaakt van het incident. Daarnaast is er vaak een speciaal team aanwezig dat zich bezighoudt met de verdere opvang van slachtoffers, indien dit nodig is.

De genomen maatregelen om de veiligheid te vergroten worden door het landelijke openbaar vervoerpersoneel toch nog als onvoldoende beoordeeld. In de periode 1994 - 1997 is de ontevredenheid over de genomen maatregelen toegenomen met 14%. Het lijkt er zelfs op dat meer maatregelen leiden tot ontevredener personeel. Dit kan aan de bewustwording liggen.

Het personeel blijkt behoefte te hebben aan meer technische hulpmiddelen, zoals een goed communicatiesysteem en aan bescherming van de zitplaats en aan verbetering van de werkomstandigheden. Wat dit laatste betreft wil het personeel graag uitbreiding van het aantal medewerkers, zodat er met meer mensen tegelijk kan worden gewerkt en er meer toezicht en controle mogelijk wordt (Graaff e.a., 1998).

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

### *Geweld tegen sociale dienstmedewerkers*

De gemeentelijke sociale diensten (GSD) dragen zorg voor de sociale uitkeringen. Zij vallen onder de gemeentelijke overheid. In Nederland zijn er ongeveer 525 sociale diensten waar in totaal ongeveer 18.000 medewerkers werkzaam zijn. Sociale diensten zijn toegankelijk voor alle burgers met vragen over sociale uitkeringen, waardoor de medewerkers toegankelijk zijn voor haar/hem onbekende burgers en zij zijn dan ook werkzaam in de semi-openbare ruimte.

De sociale dienstmedewerkers houden zich voornamelijk bezig met de uitvoering van de sociale zekerheidswetten. Daaronder vallen onder andere het geven van financiële bijstand, het verrichten van bijstandsonderzoek, het helpen bij het oplossen van sociale problemen van cliënten, informatieverstrekking en eventuele verwijzing naar hulpverleningsinstanties, zoals maatschappelijk werk. Algemene informatie wordt verstrekt aan de balie of per telefoon, specifieke vragen over uitkeringsmogelijkheden, uitkeringsaanvragen en problemen worden in aparte spreekkamers behandeld. Ook (onaangekondigde) huisbezoeken horen bij het werk. Dit gebeurt bijvoorbeeld in situaties waarin niet duidelijk is of de cliënt de juiste gegevens heeft doorgegeven.

De sociale diensten leveren een 'agressiegevoelig' product. Mensen raken immers gemakkelijk gefrustreerd als zij geen uitkering krijgen of minder uitkering dan waar zij menen recht op te hebben. Ook de voortdurende veranderingen in de wet- en regelgeving en de verhoogde werkdruk voor de medewerkers zorgen vaak voor de nodige agressie (Mandemaker e.a., 1994; Huber e.a., 1996). De medewerkers kunnen door de verhoogde werkdruk steeds minder als hulpverlener optreden; zij zijn primair uitvoerend ambtenaar. Hierdoor treedt er bij medewerkers vaak een ontzuiveringproces op: men wordt harder, sluit zich af en wordt feitelijk minder klantvriendelijk.

Degenen die het meest met geweld in aanraking komen zijn de medewerkers die bijstandsonderzoek verrichten en de medewerkers in de portiersloge/receptie. Dit zijn ook degenen die de meeste contacten hebben met cliënten.

#### *De aard van het geweld*

Het geweld is voornamelijk verbaal. Fysiek geweld komt ook voor, maar in mindere mate. Voorbeelden van ernstige vormen van geweld zijn vechtpartijen, achtervolging en vernielzucht. Zo willen sommige cliënten nogal eens gooien met stoelen of planten. Weigering of verlaging van de uitkering, de aard van de cliënt zelf, en de werkdruk worden als oorzaak van geweld genoemd.

De functie van het geweld zal, gezien de mogelijke oorzaken, in de meeste gevallen instrumenteel zijn: op die manier wil de cliënt een uitkering krijgen of een verlaging van zijn uitkering voorkomen. Uiteraard heeft het geweld ook expressieve aspecten.

## HOOFDSTUK 3

### *Bestaand onderzoek*

Er zijn enkele onderzoeken naar geweld tegen sociale diensten:

- Eland & Kleber (1991). Een inventariserend onderzoek onder medewerkers van GSD Amsterdam Rayonkantoor Noord naar agressie en veiligheidsmaatregelen. In samenwerking met het Instituut voor Psychotrauma is een anti-agressieproject opgezet.
- Sociale Zaken Breda (1995). Onderzoek onder medewerkers van 15 middelgrote sociale diensten naar geweld en inventarisatie van knelpunten. Interne notitie.
- Nijland (1999). Onderzoek naar agressie bij meerdere sociale diensten. Dit onderzoek was ten tijde van het onderhavige onderzoek nog niet gepubliceerd.

### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

Uit het onderzoek, gehouden in Breda, bleek dat 10% van de medewerkers van 15 middelgrote sociale diensten ervaringen heeft met lichamelijk geweld en 20% met (ernstige) bedreigingen. Van de ondervraagde medewerkers voelt 60% zich regelmatig onveilig.

Uit het onderzoek van de sociale dienst in Amsterdam bleek dat ruim tweederde van de medewerkers in 1990 de afgelopen 12 maanden een incident heeft meegemaakt. In 1990 heeft 10% fysiek geweld meegemaakt; 29% heeft regelmatig verbaal geweld meegemaakt; 21% heeft bedreiging met geweld ervaren en 12% is met vernielzucht geconfronteerd.

De gevolgen van geweldservaringen zijn vrij ernstig. Zo blijkt 62% van de medewerkers zich na het meest recente incident onveilig te voelen en 48% gaf aan een verhoogde angst voor nieuw geweld te hebben. Problemen met het functioneren na een geweldsincident had 32% en 42% voelde zich onveilig buiten de werksituatie. Over de ontwikkeling in de tijd is niets bekend. In tabel 3.8 worden de onderzoeksresultaten weergegeven.

### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Sociale diensten nemen verschillende maatregelen om geweld tegen te gaan. Zo heeft de GSD Amsterdam na het onderzoek een draaiboek opgesteld, waarin gedragsregels en procedures worden beschreven voor medewerkers en management. Tevens wordt daarin beschreven hoe medewerkers een klacht kunnen indienen over een cliënt en op welke wijze deze wordt behandeld. De betrokken medewerkers alsook de chef geven een advies over de afhandeling van de klacht. Zo bestaat er de mogelijkheid om sancties toe te passen die uiteen lopen van waarschuwingsbrieven tot ontzegging van de toegang tot het kantoor. Daarnaast werd de werkdruk aangepakt door het introduceren van een werkwijze waarbij cliënten op afspraak worden geholpen en een vaste contactmedewerker hebben.

Naast deze organisatorische maatregelen werden (bouw)technische maat-



## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

regelen genomen, zoals vaste krukken in de spreekkamers; sloten op deuren van spreekkamers; versterking deursponningen; verlaagde lichtbakken boven bureaus/balies, zodat er een scheiding ontstaat tussen cliënt en medewerker; stekelige beplanting rondom het gebouw; versperring van ramen en een alarm-installatie.

In de opleiding blijkt weinig tot geen aandacht geschonken te worden aan het omgaan met agressieve cliënten; de medewerkers worden primair opgeleid voor de dienstverlening. Er is een gesprekstraining ontwikkeld voor medewerkers die frequent contact hebben met cliënten.

Als er een geweldsincident heeft plaatsgevonden wordt het slachtoffer bijgestaan door de directe chef, daarna door de stafmedewerker die personele opvang in zijn takenpakket heeft. Er is ook een klachtenregistratie.

Het management is uiteindelijk verantwoordelijk voor de preventie- en nazorgmaatregelen. Het moet voorwaarden scheppen voor de veiligheid, de juiste uitvoering van het draaiboek bewaken en zorg dragen voor de opvang en begeleiding van slachtoffers die betrokken zijn bij een geweldsincident.

Tabel 3.8.		Onderzoek naar geweld tegen sociale dienstmedewerkers	
Onderzoek	Eland & Kleber (1991)	Sociale Zaken Breda (1995)	
Jaar van onderzoek	1990	1995	
Methode	gesprekken en enquête	enquête	
Steekproefmethode	populatieonderzoek onder GSD-medewerkers rayonkantoor A'dam Noord	populatieonderzoek onder medewerkers van 15 middel-grote sociale diensten	
omvang (N)	59	onbekend	
Respons	88%	onbekend	
<i>Percentage medewerkers dat in het afgelopen jaar (1990) één of meer keer -tenzij anders vermeld- geconfronteerd is met:</i>		<i>Percentage medewerkers dat geconfronteerd is met (periode onbekend):</i>	
fysiek geweld	10	fysiek geweld	10
verbaal geweld (regelmatig)	29	ernstige bedreigingen	20
bedreiging met geweld	21		
vernielzucht	12		
<i>Mogelijke oorzaak volgens het slachtoffer voor het agressieve optreden van de cliënt ten aanzien van het laatste geweldsincident (%):</i>		<i>Percentage medewerkers dat zich regelmatig onveilig voelt:</i>	
reeds bekende agressieve cliënt	47		60
weigering of vermindering uitkering	40		
oorzaak niet bekend	13		

### HOOFDSTUK 3

De maatregelen die de GSD Amsterdam in het kader van het anti-agressieproject heeft genomen, bleken na een half jaar een positieve uitwerking te hebben. Zo heeft de waarschuwing van de cliënten in een belangrijk aantal gevallen duidelijk preventief gewerkt en wordt de nazorg door de chef als positief ervaren (Van der Linden, 1992).

#### *Geweld tegen artsen*

In Nederland zijn, volgens de gegevens van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG), ongeveer 54.000 artsen werkzaam. Daaronder vallen huisartsen, specialisten, sociaal geneeskundigen, verpleeghuisartsen e.d.

Artsen houden zich voornamelijk bezig met curatieve gezondheidszorg (diagnostiek en behandeling) en minder met preventieve gezondheidszorg (zoals voorlichting en preventieve behandeling). Artsen in de eerstelijns gezondheidszorg, zoals huisartsen, lopen volgens de arts Jacob (zie *ArtsenZaken*, 1999) een groter risico op geweldsincidenten dan specialisten, omdat de patiënt in die fase nog in onzekerheid verkeerd over zijn kwaal. Na verwijzing is de patiënt van (een deel van) zijn onzekerheid verlost en bereid zich te laten behandelen.

Een aparte categorie vormen de bedrijfs- en verzekeringsartsen, omdat hun werk directe financiële gevolgen mee kan brengen. Zo heeft de verzekeringsarts naast taken als begeleiding van cliënten en preventie van vermijdbaar verzuim ook een taak bij claimbeoordeling.

De oorzaken voor het geweld zijn uiteenlopend. Zo kunnen lange wachttijden, onbekendheid met de praktijkvoering, verkeerde beeldvorming en de houding van de arts tot agressief gedrag leiden (Scheper-Smit, 1993).

De ervaringen van artsen met agressie en geweld zijn afhankelijk van het soort medische praktijk. Zo krijgen psychiaters te maken met patiënten waarbij agressie samenhangt met een psychische stoornis, terwijl verzekeringsartsen te maken krijgen met cliënten waarbij agressie vaak samenhangt met financiële motieven.

#### *De aard van het geweld*

Als artsen worden geconfronteerd met geweld dan is dat voornamelijk verbaal geweld, zoals schelden en bedreigingen (al dan niet door de telefoon). Naast de artsen zelf worden ook gezinsleden bedreigd. Fysiek geweld, zoals slaan en steken met een mes komt veel minder voor. Andere vormen van geweld waarmee artsen worden geconfronteerd zijn het vernielen van het interieur (gooien met stoelen en het ingooien van ruiten) en overvallen (Scheper-Smit, 1993).

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

### *Bestaand onderzoek*

#### Onderzoek onder huisartsen:

- Schretlen (1987). Onderzoek naar het functioneren van de centrale huisartsenpost (CHP) te 's-Hertogenbosch, waarbij ook is ingegaan op agressie en geweld.
- Roos (1992). Agressie in de huisartsenpraktijk. Onderzoek DHV Stedendriehoek.
- Dierendonck e.a. (1992) en Sixma (1999). Twee onderzoeken van het Nivel naar gevoelens en motivatie bij huisartsen, waarbij ook is ingegaan op agressie en geweld tegen huisartsen. In 1997 is een vervolgonderzoek uitgevoerd, waarin meer aandacht is besteed aan agressie (Sixma, 1999).

#### Onderzoek onder sociaal geneeskundigen:

- Binsbergen (1989). Scriptie over agressief gedrag van ziekteverklanten in de verzekeringsgeneeskundige praktijk. Schriftelijke enquête onder 200 GAK verzekeringsgeneeskundigen.
- Croon & Langius (1990). Verkennend onderzoek onder leden van de Landelijke Vereniging voor Sociaal Geneeskundigen (LVSG) over bedreigingen in de werksituatie. Enquête onder 10% van de leden.

#### Onderzoek onder artsen in dienstverband:

- Landelijke vereniging voor Artsen in Dienstverband (LAD) (1999). Enquête onder de leden over aard en omvang van geweld tegen artsen.

### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

De onderzoeken geven voornamelijk een beeld van geweld in de vorm van bedreiging (al dan niet met fysiek geweld). Zo bleek uit het onderzoek naar het functioneren van de centrale huisartsenpost (CHP) dat 50% van de onder-vraagde huisartsen tijdens de weekenddienst op de CHP in een periode van vijf jaar tijd één of meer keren lichamelijk is bedreigd. Daarnaast bleek dat 50% van de huisartsen moeite heeft met het gemakzuchtige, eisende en agressieve gedrag van een aantal patiënten. Dit bleek voornamelijk te spelen bij de jongere huisartsen (Schretlen, 1987). Uit een plaatselijk onderzoek van de Districts Huisartsen Vereniging (DHV) Stedendriehoek bleek echter dat agressie en geweld voornamelijk voorkomt bij de oudere huisartsen (5-20 jaar ervaring; Roos, 1992).

Uit het onderzoek van Dierendonck e.a. (1992) bleek dat een kwart van de huisartsen ooit geconfronteerd is met een situatie waarin het gezin bedreigd werd, 90% van degenen die dit ooit meegemaakt hebben, heeft het als sterk belastend ervaren. Ook fysieke bedreiging wordt als erg belastend ervaren. Fysieke bedreiging heeft 46% van de huisartsen ooit aan den lijve ervaren.

In steden komt fysieke bedreiging van huisartsen meer voor dan op het

### HOOFDSTUK 3

platteland: bijna 40% van de huisartsen uit Amsterdam, Rotterdam en Den Haag heeft in 1991 te maken gekregen met fysieke bedreiging, tegen 18% van de huisartsen op het platteland.

Uit het vervolgonderzoek bleek dat de omvang van dreiging met fysiek geweld niet gestegen was. Zowel in 1992 en in 1997 heeft 20% tot 25% van de huisartsen over een periode van twaalf maanden te maken gehad met dreiging met fysiek geweld. Daadwerkelijk fysiek geweld heeft 5% tot 7.5% van de huisartsen in een periode van twaalf maanden meegemaakt. Dezelfde cijfers gelden voor bedreiging met fysiek geweld tegen het gezin en seksuele intimidatie (Sixma, 1999).

Van de sociaal geneeskundigen heeft in 1989 meer dan 28% persoonlijke bedreigingen ervaren. Degenen die zich het vaakst bedreigd voelden in 1989 waren de verzekeringsgeneeskundigen: 55% (Croon & Langius, 1990).

Uit het onderzoek van Binsbergen (1989) onder verzekeringsgeneeskundigen bleek dat 67% van de respondenten in de laatste zes maanden voorafgaand aan het onderzoek te maken heeft gekregen met geweld, zoals dreigen, schade toebrengen aan bezit, klacht indienen, of opbellen naar privé-adres. Daarnaast heeft 50% van de respondenten zich in het jaar voorafgaand aan het onderzoek minstens één keer bedreigd gevoeld (Binsbergen, 1989; 1992).

Uit de schriftelijke enquête die het LAD in 1999 onder de leden hield, bleek dat met name psychiaters (80%), verzekeringsartsen (68%), huisartsen (58%) en agio's/agnio's (60%) in het jaar voorafgaande aan de enquête geconfronteerd zijn met geweld. Consultatiebureau-artsen (17%), schoolartsen (28%) en specialisten (32%) hebben het minst te maken met agressie. In de meest gevallen gaat het om verbaal geweld, maar soms komt fysiek geweld ook voor.

Met name psychiaters hebben daar veel mee te maken. 38% van de psychiaters heeft te maken gehad met fysiek geweld. In tabel 3.9a en 3.9b worden de belangrijkste onderzoeksresultaten over de omvang van het geweld weergegeven.

Over de ontwikkeling in de tijd kan alleen met betrekking tot de (huis)artsen wat worden gezegd. Uit het vervolgonderzoek van het Nivel blijkt dat het aantal fysieke bedreigingen tegen huisartsen tussen 1992 en 1997 gelijk is gebleven (Sixma, 1999). Ook de meerderheid (ongeveer 80%) van de LAD-artsen zegt in het afgelopen jaar geen toename van geweld bij hun werkzaamheden te hebben geconstateerd.

#### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Om geweld tegen te gaan worden in sommige praktijken of gezondheidscentra (bouw)technische of organisatorische maatregelen genomen. Daarnaast worden er trainingen gegeven. Voorbeelden van (bouw)technische maatregelen zijn het gebruik van alarminstallaties, videosysteem en een vluchtdeur. Voorbeelden van organisatorische maatregelen zijn het in dienst nemen van een portier/bewakingsdienst of bijvoorbeeld het uitdelen van een gele kaart na onaangepast gedrag:

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

de sanctie is het verbreken van de relatie (Scheper- Smits, 1992). (Bouw)technische maatregelen die door Bongers (1992) worden aanbevolen zijn een groot aan de grond verankerd bureau, een nooduitgang met een 'safety'-deurkruk, een paniekknop binnen handbereik, een paniekzender tijdens het afleggen van visites en het beveiligen van de omgeving van de praktijk met een hekwerk, detectoren en schriklichten.

In de opleiding tot arts komt het onderwerp agressie van de patiënt zijde- lings aan de orde, in die zin dat toekomstige artsen sociale vaardig-heidstraining krijgen. Bij de psychiatrieopleiding komt dit onderwerp wel expliciet aan de orde. Daarnaast worden er nascholingscursussen gegeven, zoals cursussen con-flicthantering. Nazorgmaatregelen in de zin van georganiseerde opvang voor artsen bestaan er nauwelijks.

Tabel 3.9a. Onderzoek naar geweld tegen artsen.

onderzoek	Binsbergen (1989)	LVSG (1990)	LAD <sup>1</sup> (1999)
jaar van onderzoek	1989	1989	1998
methode	enquête	enquête	enquête
steekproefmethode	populatieonderzoek onder GAK verzeke- ringsgeneeskundigen	onderzoek onder 10% van de LVSG- leden	populatieonderzoek onder alle LAD-leden
omvang (N)	194	102	1100
respons	onbekend	68%	onbekend
Percentage verzekeringsge- neeskundigen dat de laatste 6 maanden geconfronteerd is met:		Percentage artsen dat zich wel eens bedreigd heeft gevoeld in het afgelopen jaar <sup>1</sup> :	
dreigen met voorwerp dreigen met in elkaar slaan	8 17	BA VG	21.4 55.2
dreigen met opzoeken ge- zinsleden	11	AGZ	22.2
dreigen met op straat tegen- komen	23	JGZ sport	12.0 0.0
schade toebrengen aan bezit handastelijkheden	6 13	anders	0.0
uitschelden	51		
weigeren te vertrekken	37		
opbellen privé-adres	5		
			psychiaters verzekeringsartsen huisartsen bedrijfsartsen verpleeghuisartsen specialisten agio's en agnio's school/jugdartsen onsultatiebureau-arsten
			80 68 58 51 40 32 60 28 17

### HOOFDSTUK 3

<i>Percentage verzekeringsgeneeskundigen dat zich in het afgelopen jaar bedreigd heeft gevoeld:</i>		<i>Percentage artsen dat in het afgelopen jaar 1 of meer keer met fysiek geweld geconfronteerd is:</i>	
nooit	50	psychiaters	38
1 keer	34	verzekeringsartsen	22
2 t/m 5 keer	15	huisartsen	16
6 of meer keer	1	bedrijfsartsen	12
		verpleeghuisartsen	21
		specialisten	8
		agio's en agnio's	23
		school/jeugdartsen	2
		consultatiebureau- arsten	0.3

<sup>1</sup> BA: bedrijfsarts; VG: verzekeringsgeneeskundige; JGZ: arts in de jeugdgezondheidszorg; AGZ: arts in de algemene gezondheidszorg; sport: sportarts.

Tabel 3.9b. Onderzoek naar geweld tegen huisartsen.

onderzoek	Dierendonck e.a. (1992)	Sixma (1999)
jaar van onderzoek	1991/1992	1997 (vervolgonderzoek)
methode	interviews en enquête	interviews en enquête
steekproefmethode	gestratificeerde (naar praktijkvorm) aselechte steekproef uit Nivel-bestand	gestratificeerde (naar praktijkvorm) aselechte steekproef uit Nivel-bestand
omvang (N)	801	-
respons	71%	-

Percentage huisartsen dat de afgelopen 12 maanden geconfronteerd is met:

	1991/1992	1997
dreiging met fysiek geweld	20 - 25 (in stad: 40, op platteland: 15-20)	idem
dreigen met fysiek geweld tegen het gezin van de huisarts		5 - 7.5
seksuele intimidatie		5 - 7.5
fysiek geweld		5 - 7.5

Percentage huisartsen dat ooit is geconfronteerd met:

bedreiging van het gezin	28
fysieke bedreiging	50

*Geweld tegen ziekenhuismedewerkers*

In Nederland werken in totaal 251.000 mensen in ziekenhuizen (CBS, 1998). Daaronder vallen artsen, verpleegkundigen, ziekenverzorger maar ook het administratief en ondersteunend personeel. Ziekenhuismedewerkers zijn in het algemeen toegankelijk voor hem/haar onbekende burgers: patiënten en bezoekers. De medewerkers zijn dus werkzaam in de semi-openbare ruimte.

Alleen medewerkers die werkzaam zijn in de psychiatrie, zijn niet werkzaam in de semi-openbare ruimte omdat de meeste afdelingen in een Psychiatrische Afdeling van een Algemeen Ziekenhuis (PAAZ) of in een algemeen Psychiatrisch Ziekenhuis (APZ) niet toegankelijk zijn voor burgers. Ziekenhuismedewerkers zijn in dienst van de ziekenhuizen die behoren tot de semi-overheid.

Omdat ziekenhuismedewerkers als belangrijkste taak hebben het verzorgen en behandelen van patiënten en dagelijks in contact komen met burgers, is het te verwachten dat zij te maken krijgen met agressie en geweld. Degenen die het frequentst contact hebben met de patiënten zullen hiermee het meest te maken hebben. Dit zijn de verpleegkundigen. Artsen hebben in het algemeen minder vaak contact met de patiënten en zullen dan ook minder te maken krijgen met geweld. Daartegenover staat dat artsen meer bevoegdheden hebben, zodat verpleegkundigen zich in moeilijke situaties achter de arts kunnen verschuilen. Zo kunnen zij weigeren om patiënten medicijnen te geven, omdat dat van de arts niet mag. Vanuit dat oogpunt zal agressie van de patiënt zich eerder op de artsen richten.

De functie van het geweld tegen ziekenhuismedewerkers kan zowel instrumenteel als expressief zijn. Het weigeren van een recept of behandeling kan instrumenteel geweld tot gevolg hebben: op die manier wil de patiënt de medicijnen krijgen. In het geval van slecht nieuws zal de functie van geweld expressief zijn: op die manier wil de patiënt (of familie/kennis) zijn gevoelens van onmacht uiten.

*De aard van het geweld*

Het geweld tegen ziekenhuismedewerkers blijkt met name op de EHBO-post voor te komen en dan vooral 's nachts (na sluitingstijd van de cafés), in het weekend, tijdens feestdagen en op koopavonden. Het zijn met name de verpleegkundigen die ermee te maken krijgen. Het betreft vooral verbaal geweld. Als er sprake is van fysiek geweld dan uit zich dat bijvoorbeeld in slaan, bijten, krabben, trappen, spugen, stompen, kopstoot of haren trekken. Verder komt het vernielen van voorwerpen voor, bijvoorbeeld een ECG-apparaat of een koffieautomaat die van de muur wordt getrokken.

Naast agressie en geweld tegen verpleegkundigen, komt er ook agressie van verpleegkundigen tegen patiënten voor. Het geweld van artsen en verpleegkundigen

### HOOFDSTUK 3

tegen patiënten zal in sommige gevallen een expressieve functie hebben. De verpleger/arts uit op die manier zijn frustraties. Meer instrumenteel is het geweld als de verpleger/arts probeert het geweld van de patiënt te beëindigen of een behandeling probeert mogelijk te maken (bijvoorbeeld als de patiënt onrustig is en niet wil meewerken). De meeste letsels (fysiek geweld) worden opgelopen bij pogingen om het geweld van de patiënt te beëindigen (Kingma, 1999). Agressie van verpleegkundigen tegen patiënten ontstaat voor-namelijk door een hoge werkdruk, die doorwerkt in de benadering van patiënten (Huyse, 1986; Boom e.a., 1995).

De oorzaken van het geweld van patiënten en familie zijn uiteenlopend. Meestal wordt de agressiviteit opgeroepen door onenigheid over de behandel-ling en vooral ook door het moeten wachten op een behandeling. Andere oorzaken van agressie tegen verpleegkundigen zijn het gebruik van alcohol of drugs en het voortzetten van incidenten die buiten het ziekenhuis zijn begon-nen. Ook de onpersoonlijke wachtkamers, de kleine behandelruimten of bij-voorbeeld een rookverbod kunnen leiden tot agressief gedrag.

#### *Bestaand onderzoek*

Onderzoek naar geweld tegen ziekenhuismedewerkers bestaat voor een groot deel uit onderzoek naar geweld tegen verpleegkundigen:

- Huyse (1986). Inventariserende gesprekken met hoofdverpleegkundigen (aantal onbekend) van verschillende afdelingen van het Academisch Ziekenhuis van de Vrije Universiteit over agressief gedrag.
- Boom e.a. (1995). Interviews en enquête onder 38 medewerkers van een EHBO-post in een academisch ziekenhuis in de Randstad.
- Boom & Plug e.a. (1995). Interviews en enquête onder 29 medewerkers die direct of indirect betrokken zijn bij de EHBO-post van een binnenstads-ziekenhuis.
- Projectgroep veiligheid en ziekenhuizen (1999). Onderzoek naar het aantal geregistreerde gevallen van agressie in Den Haag en naar de beveiligings-maatregelen en -activiteiten van de organisaties. In een later stadium zal een enquête onder de medewerkers gehouden worden.

Naast onderzoek naar geweld tegen verpleegkundigen in algemene ziekenhui-zen is er onderzoek naar geweld tegen verpleegkundigen in algemeen psychia-trische ziekenhuizen. De verpleegkundigen van psychiatrische ziekenhuizen werken echter niet in de semi-openbare ruimte en vormen dan ook een aparte groep. Zij worden besproken in bijlage 1.

#### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

De mate waarin agressie voorkomt, verschilt per ziekenhuis. Zo hebben ziekenhuismedewerkers in de Randstad vaker te maken met agressie dan zie-



## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

kenhuismedewerkers in andere regio's (Boom e.a., 1995). Daarnaast is de mate van agressie afhankelijk van het soort afdeling en het 'soort' patiënten. Zo zal er op een kinderafdeling aanzienlijk minder agressie zijn dan op een psychiatrische afdeling of op de eerste hulp.

Uit inventariserende gesprekken die Huyse in 1986 voerde met hoofdverpleegkundigen van het Academische Ziekenhuis van de Vrije Universiteit bleek dat de ergste agressie op de eerste hulp voorkomt. Op de afdelingen in het Academisch Ziekenhuis zijn het vooral de verwarde bejaarden die aanleiding geven tot verbaal of fysiek geweld. Op de neurologische afdeling ziet men agressief gedrag bij diverse hersenstoornissen. Om dit gedrag tegen te gaan wordt soms medicatie gebruikt. Op de intensive care ziet men frequent agressief gedrag in het kader van postoperatieve verwardheid. Voortdurende controles of onderzoeken, kunnen daarnaast tot conflicten leiden. Verder ziet men in ziekenhuizen gedragsstoornissen in aansluiting op (auto)-intoxicaties met antidepressiva, angst ten gevolge van acute opname, bedreiging door acute ziekte of onzekerheid over de diagnostiek (Huyse, 1986).

Uit het onderzoek van Boom & Plug e.a. (1995) naar geweld tegen medewerkers van de EHBO-post in een binnenstadsziekenhuis bleek dat een medewerker van de onderzochte EHBO-post gemiddeld 70 keer per jaar geconfronteerd wordt met schelden. Met bedreigingen, bijvoorbeeld in de vorm van 'Ik sla je in elkaar', wordt een medewerker van de eerste hulp gemiddeld 13 keer per jaar geconfronteerd. Non-verbale agressie, zoals het bedreigen met gebaren (ballen van een vuist bijvoorbeeld) blijkt gemiddeld 32 keer per jaar per medewerker voor te komen. Met bedreiging met een wapen, zoals een mes, pistool of injectienaald, wordt een medewerker van de eerste hulp gemiddeld 0.3 keer per jaar geconfronteerd. Fysiek geweld als slaan en schoppen komt gemiddeld 0.5 keer per jaar per medewerker voor (Boom & Plug e.a., 1995).

Uit het onderzoek van de Projectgroep Veiligheid en Ziekenhuizen (1999) blijkt dat geweld in ziekenhuizen toeneemt. In het Leyenburg-ziekenhuis in Den Haag waren er in 1996 44 gevallen van agressie en bedreiging, in 1997 72, een stijging met 60%. Ook de Nederlandse Vereniging voor Spoedeisende Hulp, constateert een landelijke stijging van agressie, zowel verbaal als fysiek, ten opzichte van tien jaar geleden (NRC, 1999). In tabel 3.10 worden de belangrijkste resultaten van de onderzoeken naar agressie en geweld tegen ziekenhuis-medewerkers weergegeven.

### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

In ziekenhuizen worden, met name op de eerste hulp, verschillende preventiemaatregelen genomen. De maatregelen bestaan voornamelijk uit (bouw)technische maatregelen en dan met name uit elektronische voorzieningen, zoals een camera-systeem, communicatiesystemen (alarm, draadloze telefoon, piepers), inbraakdetectie van ruimten en deuren. Bouwtechnische maatregelen, zoals het plaatsen van spiegels in liften bijvoorbeeld, komen minder vaak voor. De

### HOOFDSTUK 3

gedachte bij het plaatsen van spiegels of spiegelstroken is dat er minder snel geweld wordt gepleegd als je jezelf kan zien. Ook organisatorische maatregelen, zoals het inhuren van een portier of bewaker, procedures/afspraken over het omgaan met agressie, registratie van geweldsconfrontaties en het geven van training komen minder vaak voor. Recent zijn de vakorganisaties en werkgevers een protocol overeengekomen met een richting-gevende aanpak voor problemen rond werkdruk en ziekteverzuim, waarbij er speciale aandacht is voor agressie en geweld (Lad-bulletin, 1999).

Wat volgens de onderzochte medewerkers van de eerste hulp van het binnenstadsziekenhuis nu ontbreekt is een vluchtweg uit de eerste hulp. Ook ontbreken organisatorische maatregelen zoals goede afspraken over de te hanteren normen met betrekking tot de toelaatbaarheid van agressief gedrag, de registratie en rapportage van geweldsconfrontaties, een regelmatige evaluatie van de maatregelen. Ook ontbreekt een goede samenwerking met instanties buiten het ziekenhuis, zoals de huisartsen en politie. Wel hebben de medewerkers van de eerste hulp van het onderzochte binnenstadsziekenhuis een training agressiereductie gehad.

Tabel 3.10. Onderzoek naar agressie en geweld tegen ziekenhuismedewerkers.

onderzoek	Boom & Plug (1995)	Projectgroep veiligheid en ziekenhuizen (1999)
jaar van onderzoek	1994	1998
methode	interviews en enquête	Criminaliteitsanalyse m.b.v. o.a. politiegegevens, interne security audit
steekproefmethode	populatieonderzoek onder eerste hulp medewerkers van een binnenstadsziekenhuis	Delicten geregistreerd bij politie Haaglanden en betrokken ziekenhuizen die betrekking hebben op het ziekenhuis en de directe omgeving.
omvang (N)	29	n.v.t.
respons	58%	n.v.t.

*Gemiddeld aantal confrontaties per medewerker per jaar:*

<i>verbaal</i>	
uitschelden	70
bedreigen	13
Non-verbale agressie	32

*Geregistreerde meldingen agressie en bedreiging bij betreffende ziekenhuis:*

	1996	1997	1998
Leyenburg	44	76	72
Rode Kruis	-	-	2

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

bedreiging met wapen 0.3

*fysiek*

lichamelijk aanvallen 0.5

---

Aandacht voor agressie en geweld in de opleiding komt aan de orde bij de opleiding tot verpleegkundige en ziekenverzorger (met name bij degenen die worden opgeleid voor de psychiatrie) in de vorm van discussie, rollenspel of bijvoorbeeld een empathietraining. Uit gesprekken die Tenholter en Versteeg (1986) voerden met verpleegkundigen bleek echter dat theorie en praktijk nogal verschillen. 'Pas als er echt iemand voor je staat, voel je de dreiging, de agressie en de stress en daar zal ieder op zijn eigen manier mee moeten leren omgaan', aldus een verpleegkundige.

Opvang van de medewerkers die slachtoffer zijn geworden van een geweldsincident vindt plaats door gesprekken met collega's en de chef of een bedrijfsarts. Met name het gesprek met de collega's wordt door de medewerkers van de eerste hulp noodzakelijk gevonden (Boom & Plug, 1995).

### *Geweld tegen verkoopmedewerkers*

In Nederland werken in totaal 465.000 mensen in de detailhandel. Daarvan werken 133.000 mensen in warenhuizen en supermarkten, 44.000 in winkels met voedings- en genotmiddelen en 288.000 in de overige detailhandel. In totaal gaat het om 83.700 bedrijven (gebaseerd op het jaar 1997; CBS, 1998). Verkoopmedewerkers zijn toegankelijk voor onbekende burgers en zijn werkzaam in de semi-openbare ruimte. Omdat zij veelvuldig contact hebben met klanten krijgen zij te maken met agressie van klanten.

### *De aard van het geweld*

Werknemers in de detailhandel krijgen vooral te maken met diefstal, inbraak, graffiti, vernieling en bedreiging, tezamen aan te duiden als winkelcriminaliteit. Omdat dit onderzoek zich alleen richt op geweld tegen beroepsbeoefenaren, wordt niet ingegaan op winkeldiefstal, inbraak, vernielingen en graffiti, daar dit vormen van geweld zijn die niet op het personeel zijn gericht.

De functie van het geweld tegen verkoopmedewerkers zal in de meeste gevallen instrumenteel zijn: de dader probeert goederen te verkrijgen. Daarnaast komt expressief geweld natuurlijk ook voor, bijvoorbeeld in de vorm van (seksuele) opmerkingen.

## HOOFDSTUK 3

### *Bestaand onderzoek*

- Van Hoek e.a. (1990). Onderzoek uit 1988 in opdracht van het Ministerie van Justitie en van Binnenlandse Zaken. Eerste landelijke enquête onder in totaal 1258 Nederlandse bedrijven naar slachtofferschap van criminaliteit.
- Van Dijk, Van Soomeren & Partners (1992). Telefonische enquête onder circa 1000 vestigingen van de detailhandel.
- Van Dijk, Van Soomeren & Partners (1995). Herhaling van het onderzoek uit 1992.

### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

Het onderzoek van Van Hoek e.a. (1990) gaat in op verschillende geweldsdelicten, zoals vernieling, inbraak, diefstal en bedreiging. Voor het onderhavige onderzoek zijn met name de cijfers over bedreiging van verkoopmedewerkers in functie relevant. Bedreiging omvat bedreiging en intimidatie van verkoopmedewerkers zonder het afhandig maken van geld of goederen.

In het kalenderjaar 1988 is 8% van de bedrijven in de detailhandel één of meer keer getroffen door bedreiging. Het aantal bedreigingen is het hoogst bij de detailhandel non-food, zakelijke dienstverlening en horeca; respectievelijk 10%, 11% en 20%, het laagst bij groothandel (1%) en detailhandel food (2%).

Het blijkt dat bij ongeveer een kwart van alle bedreigingen van bedrijven fysiek geweld wordt gebruikt. Letsel is bij minder dan 1% van de getroffen bedrijven ontstaan, doden zijn door niemand gerapporteerd. Ongeveer 25% van de getroffen bedrijven is in 1988 telefonisch of schriftelijk bedreigd (Van Hoek e.a., 1990).

Uit de twee onderzoeken van Van Dijk e.a. (1992, 1995) blijkt dat in de periode september 1990 tot september 1991 63% van alle Nederlandse detailbedrijven slachtoffer was geworden van één of meer van de onderzocht delicten (diefstal koopwaar 48%, diefstal geld/waardepapieren 10%, inbraak 19%, graffiti 14%, vernieling 14%, beroving 2%, bedreiging 7%). In de periode 1994-1995 is 74% van alle Nederlandse detailbedrijven slachtoffer geworden van één of meer van de onderzochte delicten (diefstal koopwaar 60%, diefstal geld/waardepapieren 10%, inbraak 33%, graffiti 17%, vernieling 16%, beroving 2%, bedreiging 12%). Hierbij moet worden opgemerkt dat een groot deel van de diefstallen bestaat uit vermoedens van diefstal, hetgeen betekent dat de omvang van het delict diefstal niet precies is vast te stellen. In 1991 ging het bij ongeveer 72% van de diefstallen om vermoedens, in 1995 was dit zelfs 89%.

Alle delicten bij elkaar genomen is in de periode 1990-1995 het slachtofferschap onder winkelbedrijven dus toegenomen van 63% naar 74%. Beroving is constant gebleven op 2%, bedreiging is toegenomen van 7 naar 12%.

In 1991 werd er in circa 80% van de gevallen van bedreiging verbaal geweld

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

gebruikt, in 15% fysiek geweld en in 6% van de gevallen werd er bedreigd met een vuist-, steek- of vuurwapen. In 1995 werd in circa 73% van de gevallen van bedreiging verbaal geweld gebruikt, in 16% fysiek geweld en in 11% van de gevallen werd er bedreigd met een vuist-, steek- of vuurwapen. Rekening houdend met het feit dat bedreiging is toegenomen tussen 1991 en 1995 van 7 naar 12% (zie hierboven) betekent dit dat bedreiging met fysiek geweld is toegenomen van 1.1% naar 1.9%. Dreiging met vuist-, steek- of vuurwapen is toegenomen van 0.4% naar 1.3% en dreiging met verbaal geweld is toegenomen van 5.6% naar 8.8%. In tabel 3.11 worden de kwantitatieve gegevens van de drie onderzoeken weergegeven.

### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

89% van de winkeliers neemt maatregelen ter voorkoming van diefstal en inbraak. Er is een voorkeur voor organisatorische en (goedkope) technische maatregelen. Meer kostbare maatregelen, zoals een elektronisch beveiligings-systeem, worden minder vaak toegepast.

Organisatorische maatregelen zijn onder andere: instructie van het personeel, een overzichtelijke indeling van de winkel, en bordjes 'bij diefstal...'. (Bouw)technische maatregelen zijn onder andere: spiegels, vitrines, inbraakwe-rend hang- en sluitwerk, rolluiken, kluis bij de kassa, eenvoudig inbraakalarm, merken van waardevolle goederen en een gescheiden in/uitgang e.d. (Van Dijk e.a., 1995).

Tabel 3.11. Onderzoek naar agressie en geweld tegen winkebedrijven.

onderzoek	Van Hoek e.a. (1990)	Van Dijk, Soomeren & Partners (1992)	Van Dijk, Soomeren & Partners (1995)
jaar van onderzoek	1988	september 1990-991	juni 1994 -mei 1995
methode	telefonische enquête bedrijfsleven	telefonische enquête winkels	idem
steekproefmethode	aselect uit Business Monitor bestand. Op 3 dimensies gestratificeerd: branche, grootte en regio	aselect uit bestand Kamers van Koop-handel	idem
omvang (N)	1008	1258	1154
respons	73%	58%	62%

*Percentage slachtoffers (bedrijven) van bedreigingen naar branche:*

*Percentage slachtoffers onder detaillisten naar delict in 1991 en 1995:*

### HOOFDSTUK 3

			1991	1995
detailhandel food	2	diefstal koopwaar	48	60
detailhandel non-food	10	diefstal geld/waardepapier	10	10
horeca	20	inbraak	19	33
industrie	3	graffiti	14	17
bouw	4	vernieling	14	16
groothandel	1	beroving	2	2
auto	15	bedreiging	7	12
transport	5			
zakelijke dienstverlening	11	<i>totaal</i>	63	74
<i>totaal</i>	8			
		<i>De wijze van bedreiging in laatst gebeurde incident (%):</i>		
		verbaal	80	73
		fysiek	15	16
		met een vuist-, steek- of vuurwapen	6	11

Het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing/Projectteam Overvalcriminaliteit en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel zijn in november 1997 van start gegaan met een twee jaar durende campagne gericht op de detailhandel, met als doel winkelmedewerkers beter bestand te maken tegen geweld en agressie op de werkvloer. Bij de start van de campagne hebben alle winkels in november 1997 een brochure en twee posters met stripfiguren uit Lucky Luke ontvangen, waarin advies wordt gegeven over het omgaan met agressieve klanten en overvallers. In het najaar van 1998 heeft datzelfde Platform aandacht besteed aan het belang van het volgen van een training, bijvoorbeeld de training 'Agres-sieve klanten, weet met ze om te gaan'.

Als er zich incidenten voordoen dan zal het slachtoffer in eerste instantie worden opgevangen door de naaste collega's en de baas. Of de bedrijfshulpverlening structureel georganiseerd is, hangt voornamelijk af van de grootte van het bedrijf. In een klein bedrijf zal de eigenaar zelf voor de opvang zorgen, in grote bedrijven een bedrijfshulpverlener.

#### *Geweld tegen taxichauffeurs*

In Nederland zijn volgens een bestand van de Rijks Verkeersinspectie ongeveer 48.000 mensen werkzaam als taxichauffeur<sup>1</sup>. De taak die taxichauffeurs vervullen is het vervoeren van burgers tegen een vergoeding afhankelijk van de afgelegde afstand. Hierdoor hebben zij, net als bij het rijdend en controlerend personeel in het

---

<sup>1</sup> Dit bestand bevat echter ook veel niet-taxichauffeurs (circa 25%), zie hoofdstuk 4.

## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

openbaar vervoer, als 'frontliners' veelvuldig contact met andere mensen. Zij zijn daarmee toegankelijk voor hem/haar onbekende burgers en werken dan ook in de (semi)-openbare ruimte. Zij krijgen net als het openbaar vervoerpersoneel regelmatig te maken met geweld.

### *De aard van het geweld*

Net als bij het openbaar vervoer kunnen er bij het taxivervoer situaties ontstaan waarbij geweld een rol gaat spelen. Dit geweld uit zich zowel verbaal als fysiek. Fysiek geweld komt echter in mindere mate voor. De soorten geweld waar taxichauffeurs het meest mee te maken krijgen zijn bedreiging, mishandeling, diefstal van de portemonnee, overval of beschadiging van de taxi. In 1994 werd er regelmatig aandacht besteed aan taxichauffeurs die slachtoffer werden van ernstige incidenten zoals beroving, gijzeling en zelfs moord (Van der Meer & Elzinga, 1995).

Het doel van het geweld is in de meeste gevallen instrumenteel: een passagier probeert onder het betalen van de vergoeding uit te komen, of een passagier of een voorbijganger probeert door middel van geweld geld te verwerven, zoals bij een overval.

### *Bestaand onderzoek*

Er bestaan twee onderzoeken naar geweld tegen taxichauffeurs:

- Van der Meer & Elzinga (1994). Landelijke onderzoek door middel van interviews met 552 taxichauffeurs in de periode oktober 1993 tot oktober 1994.
- Eysink, Smeets & Etman (1994). Secundaire analyse op in 1993 en 1994 verricht onderzoek onder verschillende beroepsgroepen in Den Haag, waaronder taxichauffeurs.

Daarnaast is er een onderzoek verricht naar preventiemaatregelen:

- Zandbergen (1997). Dit betreft een evaluatieonderzoek naar een preventieproject in Breda.

### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

Uit het onderzoek van Van der Meer & Elzinga (1994) bleek dat in de periode oktober 1993 tot oktober 1994 rond de 70% van de taxichauffeurs in Nederland één of meerdere keren het slachtoffer is geworden van bedreiging, mishandeling, diefstal van de portemonnee, overval, beschadiging van de taxi of het niet betalen van de rit. Het gaat daarbij dus om fysiek en verbaal geweld en overvallen, diefstal en beschadiging.

In Den Haag is in hetzelfde jaar echter 32% van de taxichauffeurs één of meer keren geconfronteerd met geweld (exclusief schelden; IVR, 1996, p.199).

### HOOFDSTUK 3

Eén op de vier Nederlandse taxichauffeurs voelde zich in 1993 – 1994 tijdens het werk af en toe of regelmatig onveilig. Van de Haagse taxichauffeurs voelde 46% zich onveilig (IVR, 1996). Tevens blijkt dat taxichauffeurs zich veiliger voelen dan openbaar vervoerpersoneel. Daarnaast blijken onveiligheids-gevoelens vooral voor te komen bij jonge taxichauffeurs (tussen 20-30 jaar) en taxichauffeurs die in de grote steden werken. De taxichauffeurs in de grote steden voelen zich door de week meestal even (on)veilig als in het weekend, terwijl de taxichauffeurs in de kleinere gemeenten zich vooral in het weekend onveilig voelen. Voor alle taxichauffeurs geldt dat zij zich vooral in de late uren (21.30 – 06.30) onveilig voelen (Van der Meer e.a., 1995).

Uit de onderzoeken is niet duidelijk op te maken wat de ontwikkeling in de tijd is. De onveiligheidsgevoelens blijken de afgelopen jaren nauwelijks veranderd te zijn: de meeste geïnterviewden chauffeurs (54%) voelen zich even (on)veilig als een paar jaar geleden. Een uitzondering zijn de taxichauffeurs uit Den Haag: zij zijn zich in de afgelopen jaren minder veilig gaan voelen (Eysink e.a., 1994; IVR, 1996). Ook is 61% van de taxichauffeurs uit Den Haag van mening dat zij in de afgelopen jaren (vóór 1994) meer te maken hebben gekregen met agressie en geweld (Eysink e.a. 1994; IVR, 1996, p. 199). In tabel 3.12 worden de resultaten van het landelijke onderzoek en het onderzoek onder de Haagse taxichauffeurs weergegeven.

#### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Uit het landelijke onderzoek (Van der Meer & Elzinga, 1995) blijkt dat er verschillende veiligheidsmaatregelen worden genomen. Tweederde van de geïnterviewden taxichauffeurs (met name in de drie grote steden) geeft aan dat zij zelf (of hun bedrijf) maatregelen hebben genomen om de veiligheid te vergroten. Een technische maatregel die vooral in de drie grote steden wordt gehanteerd is de alarmknop. Hiermee kan een signaal aan de centrale worden doorgegeven. Een organisatorische maatregel is het gebruik van protocollen,



## ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN

Tabel 3.12.		Onderzoek naar geweld tegen taxichauffeurs.	
onderzoek	Eysink Smeets & Etman (1994)	Van der Meer & Elzinga (1994)	
jaar van onderzoek	oktober 1993-oktober 1994	oktober 1993-1994	
methode	secundaire analyse op onderzoek onder verschillende beroepsgroepen in Den Haag, waaronder taxichauff- eurs (zie Van der Meer & Elzinga, 1994)	interviews met taxichauffeurs uit het hele land	
steekproefmethode	steekproef van taxichauffeurs uit Den Haag	gestratificeerde steekproef van taxichauffeurs uit een aantal gemeenten	
omvang (N)	onbekend	552	
respons	onbekend	onbekend	
<i>Percentage taxichauffeurs dat in een jaar slachtoffer is geworden van agressie (exclusief schelden):</i>		<i>Percentage taxichauffeurs dat in een jaar slachtoffer is geworden van bedreiging, mishandeling, diefstal van de portemon- nee, overval, beschadiging van de taxi of het niet betalen van de rit:</i>	
Haagse taxichauffeurs:	32	Taxichauffeurs uit het hele land:	70
<i>Percentage taxichauffeurs dat zich onveilig voelde:</i>			
Haagse taxichauffeurs:	46	Taxichauffeurs uit het hele land:	25

waarin de gang van zaken staat bij incidenten. Ook bestaat er een cursus 'omgaan met agressie voor taxichauffeurs'.

De nazorgmaatregelen richten zich op opvang en melding naar aanleiding van een incident. Dit wordt echter lang niet altijd gedaan: slechts één vijfde van de taxichauffeurs die een incident meemaakten is opgevangen door iemand van het bedrijf of de centrale (Van der Meer & Elzinga, 1995).

In Amsterdam is naar aanleiding van twee gewelddadige overvallen de opvang van slachtoffers professioneel georganiseerd. Een aantal taxichauffeurs is daar permanent bereikbaar voor collega's die slachtoffer zijn geworden van een overval (of betrokken zijn geraakt bij een ernstig verkeersongeluk) en zorgt voor de eerste opvang. Deze taxichauffeurs zijn speciaal getraind en wisselen maandelijks hun ervaringen uit. Professionele hulpverleners blijven echter op de achtergrond. Uitgangspunt is dat getrainde taxichauffeurs over genoeg mensen-kennis beschikken

### HOOFDSTUK 3

om hun collega hulp te kunnen bieden. In Breda is naar aanleiding van het advies van het Platform Taxi en Onveiligheid uit 1995 een project gestart dat de onveiligheidsgevoelens van taxichauffeurs en agressie en geweld tegen taxichauffeurs tegen moest gaan. Het project bleek succes te hebben; in anderhalf jaar was het veiligheidsgevoel gestegen van 46% naar 73%, het ziekteverzuim onder de taxichauffeurs bleek gedaald van 9% naar 3.6% en het aantal strafbare feiten waarvan taxichauffeurs het slachtoffer zijn daalde van 35% naar 11%.

Om dit te bewerkstelligen werden camera's in taxi's geplaatst. Verder werden protocollen opgesteld voor de gang van zaken bij delicten waardoor de samenwerking met alle betrokkenen (politie, meldkamer, taxichauffeurs) vlotter kan verlopen en er werd een cursus 'omgaan met agressie voor taxichauffeurs' ontwikkeld. Dit werd allemaal als zeer positief ervaren (Zandbergen, 1997). De camera in de taxi was nieuw en dit wordt tevens door de taxichauffeurs uit het landelijke onderzoek genoemd als maatregel die zou bijdragen aan het verbeteren van de veiligheid. Daarnaast pleiten zij voor een betrouwbaar communicatiesysteem en voor het kunnen weigeren van bepaalde passagiers op bepaalde tijden (Van der Meer & Elzinga, 1995).

#### *Samenvattend overzicht*

In figuur 3.1 zijn de cijfers voor de te onderzoeken beroepsgroepen bijeengebracht, voor zover beschikbaar. Wegens de grote mate van onvergelykbaarheid van de cijfers is het enige dat uit deze figuur kan worden opgemaakt het feit dat er een waterscheiding schijnt te bestaan tussen enerzijds politieagenten, piw'ers en treinconducteurs en anderzijds de andere groepen. Het geweld waar de eerste drie groepen mee te maken krijgen is een veelvoud van het geweld waar de andere groepen mee geconfronteerd worden.

*ONDERZOEK NAAR GEWELD TEGEN BEROEPSGROEPEN*

## 4.

### *Onderzoeksopzet en respons*

Zoals in het eerste hoofdstuk is besproken, betreft dit onderzoek de nulmeting van een monitorstudie. Voor deze monitor is een vragenlijst ontwikkeld, waar-mee de aard en omvang van het geweld over de jaren heen gemeten kan worden. Daarnaast is de monitor bedoeld als vertrekpunt voor nader onderzoek naar de oorzaken en achtergronden van geweld en voor de ontwikkeling en evaluatie van preventief beleid.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de gebruikte vragenlijst, het vooronderzoek, de steekproef voor de nulmeting en de respons.

#### *Inhoud vragenlijst*

Voor dit onderzoek is een vragenlijst ontwikkeld, die zo is ingericht dat deze als monitor kan dienen. Er is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst, met slechts enkele open vragen. De vragenlijst valt uiteen in 14 verschillende onderdelen<sup>1</sup>. De nadruk in de vragenlijst ligt op de feitelijke situatie en op het voorkomen van verschillende geweldsvormen, zodat dit over de jaren heen vergelijkbaar gemeten kan worden.

In verband met de toenemende aandacht voor geweld in de samenleving bij de media, bestaat er een risico dat de omvang van het geweld wordt overschat. Om

---

<sup>1</sup> Algemeen, contact met publiek, werkruimte, verbaal geweld, zwaarder geweld, fysiek geweld, geweldsincidenten, laatste geweldsincident, geweldsincident dat meeste indruk heeft gemaakt, agressie tussen collega's, onveiligheidsgevoelens, preventie- en nazorgmaatregelen, zwichten voor geweld en geweld in de afgelopen vijf jaar.

## HOOFDSTUK 4

deze vertekening te ondervangen, wordt er gevraagd naar specifieke vormen van geweld en niet naar algemene categorieën, zoals bijvoorbeeld verbaal of fysiek geweld in het algemeen.

De vragenlijst voor de penitentiaire inrichtingswerkers (piw'ers) is iets aangepast, aangezien sommige vragen, met name met betrekking tot de werkruimte, niet op hen van toepassing zijn. Bij piw'ers gaat het overigens niet om geweld van het publiek, maar om geweld van gedetineerden.

### - *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'.

### - *Periode*

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*

Naast de vragen naar specifieke geweldsvormen is ook gevraagd naar drie typen geweldsincidenten, dat wil zeggen, voorvallen waarin men te maken heeft gehad met één of meer vormen van geweld. Op die manier kan worden nagegaan in hoeverre specifieke geweldsvormen zich samen voordoen.

Er is op de eerste plaats gevraagd naar het laatst meegemaakte geweldsincident, waardoor een algemeen beeld ontstaat van alle incidenten die in de afgelopen 12 maanden zijn voorgekomen onder de respondenten uit de steekproef. De gerapporteerde 'laatste incidenten' tezamen kunnen immers worden beschouwd als een representatieve steekproef van alle geweldsincidenten in de laatste 12 maanden.

Op de tweede plaats is er gevraagd naar het geweldsincident dat de meeste indruk heeft gemaakt op de respondent, aangezien dit vaak negatieve psychologische gevolgen zal hebben gehad. Psychologische gezondheidsklachten, ziekteverzuim en de neiging om van baan te veranderen zijn daar voorbeelden van.

Aan het eind van de vragenlijst is tenslotte gevraagd naar belangrijke geweldsincidenten in de afgelopen vijf jaar, die nog niet in de vragenlijst aan de orde zijn geweest. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat iemand niets heeft meegemaakt in de afgelopen twaalf maanden, maar wel in het jaar daarvoor.

## ONDERZOEKSOPZET EN RESPONS

### - *Agressie en geweld tussen collega's*

Behalve naar geweldsvormen en geweldsincidenten vanuit het publiek is er gevraagd naar geweld tussen collega's onderling om ook een beeld te krijgen van eventueel geweld binnen de organisatie.

### - *Onveiligheidsgevoelens*

Om de beleving van onveiligheid in kaart te brengen, is aan de respondenten gevraagd in hoeverre men zich onveilig voelt tijdens het werk. Daarvoor is dezelfde schaal gehanteerd als in de Politie-monitor Bevolking, waardoor vergelijking mogelijk is.

### - *Preventie- en nazorgmaatregelen*

Om inzicht te krijgen in de gehanteerde maatregelen is gevraagd naar de huidige preventie- en nazorgmaatregelen die worden getroffen in de verschillende organisaties.

### - *Zwichten voor geweld*

Om na te gaan in hoeverre men toegeeft aan geweld, is er gevraagd naar het toegeven wanneer men zich bedreigd voelt en wat men dan toegeeft. Dit onderwerp is in eerdere geweldsonderzoeken nog niet aan de orde geweest.

Naast deze vragen zijn er algemene vragen gesteld. Deze vragen betreffen: geslacht, leeftijd, bevolkingsgroep, opleidingsniveau, beroepsgroep, aantal jaren werkzaam, voltijd/deeltijd, leidinggevend, postcode werkadres (om te kunnen vergelijken naar urbanisatiegraad), aard van het contact met het publiek en de werkruimte.

## Vooronderzoek

Voordat de vragenlijsten werden uitgezet, heeft er een uitgebreid vooronderzoek plaatsgevonden onder vijf beroepsgroepen: politieagenten, treinconducteurs, sociale dienstmedewerkers, verkoopmedewerkers en ziekenhuismedewerkers (verplegend en verzorgend). Op deze manier ontstond een goed beeld van de kwaliteit van de vragenlijst aangezien alle typen personeel (toezichthoudend, hulpverlenend- en dienstverlenend) in het vooronderzoek betrokken waren. Voordat de vragenlijsten verspreid werden onder deze vijf groepen, zijn er kwalitatieve interviews gehouden met een aantal medewerkers uit deze beroepsgroepen om na te gaan of de vragenlijst leesbaar en begrijpelijk was en of er geen essentiële zaken ontbraken. Dit heeft tot enkele wijzigingen geleid. Vervolgens zijn er vijf organisaties in Utrecht benaderd voor het vooronderzoek. Aangezien bij een vooronderzoek de representativiteit geen belangrijke rol speelt, heeft dit onderzoek zich voor het grootste deel beperkt tot de betreffende stad. In totaal zijn er 399 vragenlijsten uitgezet. De respons viel tegen en bedroeg uiteindelijk 200 (50%).

## HOOFDSTUK 4

Op alle vragen werden consistentieanalyses uitgevoerd en nagegaan werd welke vragen systematisch werden overgeslagen. Op de schalen (onveiligheidsgevoelens en toegeven aan geweld) werden betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd. Op basis van dit vooronderzoek is de vragenlijst verder aangepast.

### *Steekproef*

Bij de steekproeftrekking is het van belang dat de steekproefomvang voldoende groot is, zodat verschuivingen na één jaar binnen de beroeps-groepen kunnen worden vastgesteld. Daarnaast is het van belang dat er een representatief landelijk beeld ontstaat (zowel grotere als kleinere gemeenten). Daar waar dat mogelijk was, is gebruik gemaakt van landelijke adressen-bestanden, aangezien die het meest representatieve beeld geven. Als die niet beschikbaar waren is gebruik gemaakt van een gemeentesteekproef.

### *Steekproefomvang*

Er werd aanvankelijk gekozen voor een steekproefomvang van 3300. Bij een respons van 60% zou dit circa 2000 cases opleveren. Aangezien de respons in het vooronderzoek tegenviel, zijn er meer lijsten verzonden, namelijk 3652.

### *De gemeentesteekproef*

Voor de steekproef van politieagenten, sociale dienstmedewerkers en ziekenhuismedewerkers is gebruik gemaakt van een steekproef van Nederlandse gemeenten, gestratificeerd getrokken naar de mate van stedelijkheid (urbanisatiegraad).

De indeling van gemeenten naar stedelijkheid is door het CBS gebaseerd op de adressendichtheid van de omgeving. Met deze maatstaf wordt de mate van concentratie van menselijke activiteit (wonen, werken, voorzieningen-gebruik) 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 omgevings-adressendichtheid 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:

## ONDERZOEKSOPZET EN RESPONS

1. *zeer sterk stedelijke gemeenten (11 gemeenten)* met een omgevings-adressendichtheid van 2500 adressen of meer per km<sup>2</sup> ;
2. *sterk stedelijke gemeenten (50 gemeenten)*, met een omgevingsdichtheid van 1500 tot 2500 adressen per km<sup>2</sup> ;
3. *matig stedelijke gemeenten (89 gemeenten)*, met een omgevingsdichtheid van 1000 tot 1500 adressen per km<sup>2</sup>;
4. *weinig stedelijke gemeenten (187 gemeenten)* met een omgevings-dichtheid van 500 tot 1000 adressen per km<sup>2</sup>;
5. *niet stedelijke gemeenten (201 gemeenten)* met een omgevingsdichtheid van minder dan 500 adressen per km<sup>2</sup> .

De niet stedelijke gemeenten zijn in het onderzoek buiten beschouwing gelaaten, omdat de betreffende drie beroepsgroepen werkzaam zijn bij organisaties die voornamelijk in gemeenten gevestigd zijn, waar een redelijk verzorgings-niveau aanwezig is. In landelijke gemeenten zijn deze organisaties nauwelijks gevestigd of de beroepsgroep bestaat slechts uit enkele werknemers. Zo bestaat de sociale dienst in niet stedelijke gemeenten veelal uit één ambtenaar. Dit zou betekenen dat sommige organisaties benaderd zouden moeten worden om slechts één enquête te realiseren. In tabel 4.1a wordt de toedeling van gemeenten naar stedelijkheid weergegeven<sup>1</sup>.

Op basis van tabel 4.1a is 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.

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 getrokken<sup>2</sup>. Om de landelijke spreiding van de gemeenten te optimaliseren, is in klasse 2, 3 en 4

Tabel 4.1a. Nederlandse gemeenten naar stedelijkheid

Klasse	Mate van stedelijkheid	Aantal gemeenten per klasse	Percentage inwoners per klasse	Percentage inwoners per klasse excl. klasse 5
--------	------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-----------------------------------------------

<sup>1</sup> Mate van stedelijkheid per 1 januari 1998 en gemeentegrootte per 1 januari 1999, gegevens van het CBS.

<sup>2</sup> Steekproeftrekking aselekt met behulp van random-cijfers.



## HOOFDSTUK 4

Klasse 1	Zeer stedelijke gemeenten	11	17.3	20.5
Klasse 2	Sterk stedelijke gemeenten	50	24.0	28.5
Klasse 3	Matig stedelijke gemeenten	89	20.7	24.6
Klasse 4	Weinig stedelijke gemeenten	187	22.2	26.4
Klasse 5	Niet stedelijke gemeenten	201	15.8	-
Totaal		538	100	100

Tabel 4.1b. De gemeentesteekproef.

Steekproefgemeenten			Aantal inwoners	Percentage Inwoners van het steekproeftotaal	Landelijk percentage inwoners per klasse exclusief klasse 5
1.	Den Haag	(Z-H)	440.743	28.2	20.5
2.	Amersfoort	(Utr)	123.367	30.4	28.5
	Heerlen	(L)	119.462		
	Dordrecht	(Z-H)	95.367		
	Arnhem	(Gld)	137.222		
3.	Goes	(Z)	35.381	21.0	24.6
	Hoogezand-Sappemeer	(Gr)	25.448		
	Kerkrade	(L)	109.377		
	Wageningen	(Gld)	39.204		
	Best	(N-B)	33.143		
	Haarlemmermeer	(N-H)	51.762		
	Harderwijk	(Gld)	33.340		
4.	Appingedam	(Gr)	11.235	20.5	26.4
	Bergen	(N-H)	13.892		
	Blaricum	(N-H)	9.642		
	Deurne	(N-B)	31.924		
	Gilze en Rijen	(N-B)	24.026		
	Hoogeveen	(Dr)	53.019		
	Horst	(L)	19.468		
	Lichtenvoorde	(Gld)	18.979		
	Stein	(L)	26.303		
	Raalte	(O)	28.246		
	Aalsmeer	(N-H)	22.513		
	Boskoop	(Z-H)	15.082		
	Lochem	(Gld)	19.058		
	Skarsterlân	(Fr)	26.429		
Totaal			1.563.632	100	100

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 4.1b 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 sprake van een lichte oververtegenwoordiging. Dit is gecorrigeerd door het aantal vragenlijsten per beroepsgroep vast te stellen aan de hand van het landelijke percentage inwoners per klasse.

Uitgaande van 435 vragenlijsten per beroepsgroep is de volgende richtlijn voor de verdeling van de vragenlijsten per klasse aangehouden: klasse 1: 89 vragenlijsten per beroepsgroep (20.5%); klasse 2: 124 vragenlijsten per beroepsgroep (28.5%); klasse 3: 107 vragenlijsten per beroepsgroep (24.6%) en klasse 4: 115 vragenlijsten per beroepsgroep (26.4%).

#### *De steekproeftrekking per beroepsgroep*

Voor politieagenten, sociale diensten en ziekenhuismedewerkers is per geselecteerde gemeente één organisatie benaderd. Gemeenten waarin een bepaalde organisatie niet aanwezig is, zijn wat betreft die beroepsgroep, buiten beschouwing gelaten. De steekproeven voor de penitentiaire inrichtingswerkers, treinconducteurs, huisartsen, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs zijn niet per gemeente, maar landelijk getrokken.

##### *1. Politieagenten*

De steekproef van politieagenten is samengesteld door middel van de gemeentesteekproef. Per gemeente is in de steekproef één bureau opgenomen. Voor de meeste kleine gemeenten betreft dit het afdelings- of districts bureau. In gemeenten met meerdere politiebureaus is één bureau aselekt gekozen. Bij de gemeente uit klasse 1 zijn de vragenlijsten aselekt verspreid over alle verschillende bureaus.

##### *2. Penitentiaire inrichtingswerkers*

De steekproef van penitentiaire inrichtingswerkers is samengesteld door middel van een steekproef uit het adressenbestand van alle piw'ers bij het Ministerie van Justitie. In totaal zijn 39 penitentiaire inrichtingen in de steekproef opgenomen.

##### *3. Treinconducteurs*

Er is een aselekte landelijke steekproef getrokken uit het adressenbestand van alle treinconducteurs in Nederland. Deze adressen zijn via NS Reizigers verkregen.

## HOOFDSTUK 4

### 4. *Sociale dienstmedewerkers*

De steekproef van de sociale dienstmedewerkers met publiekscontacten is samengesteld door middel van de gemeentesteekproef. Alle werknemers die betrokken zijn bij de uitvoering van de sociale zekerheidswetten (zoals bijstandconsulenten) van de betreffende gemeente zijn opgenomen in het onderzoek.

### 5. *Huisartsen*

De steekproef van huisartsen is samengesteld met behulp van het landelijk adressenbestand van alle huisartsen in Nederland, dat het NIVEL (Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) beheert.

### 6. *Ziekenhuismedewerkers*

De steekproef van ziekenhuismedewerkers is samengesteld door middel van de gemeentesteekproef. Alle gemeenten in de gemeentesteekproef met een ziekenhuis zijn opgenomen in het onderzoek. In gemeenten met meer dan één ziekenhuis, is aselekt één ziekenhuis benaderd. De steekproef bestond uiteindelijk uit 12 ziekenhuizen. Het betreft voornamelijk verpleegkundigen en ziekenverzorgers. Daarnaast zijn enkele doktersassistenten en medisch secretaresses in de steekproef opgenomen.

### 7. *Verkoopmedewerkers*

Er zijn twee grote winkelbedrijven opgenomen in het onderzoek: een supermarkt en een warenhuisketen. De betreffende winkelketens hebben een verschillend imago en krijgen daardoor verschillend publiek.

De steekproef van de supermarktketen is samengesteld door middel van een gestratificeerde steekproef naar regio van de filialen in Nederland, verkregen via de personeelsafdeling van het hoofdkantoor.

De steekproef van de warenhuisketen is samengesteld door middel van een aselekte steekproef uit het landelijke adressenbestand van het verkooppersoneel. Dit bestand is verkregen via het hoofdkantoor.

### 8. *Taxichauffeurs*

De steekproef van taxichauffeurs is samengesteld door middel van een adressenbestand van de Rijks Verkeersinspectie, dat onlangs is aangelegd in verband met de chauffeurspassen. Aangezien dit bestand ten tijde van het veldwerk nog niet 'schoon' was, dat wil zeggen niet iedereen die in het bestand zit, is werkzaam als taxichauffeur, is er gebruik gemaakt van een ruime steekproef, namelijk van 550 taxichauffeurs. Het bestand bleek veel niet-taxichauffeurs te bevatten, zoals touringcarchauffeurs, schoolbuschauffeurs, ambulancechauffeurs e.d. Respondenten die uitsluitend schoolvervoer, gehandi-captenvervoer, touringcarvervoer e.d. verzorgen, zijn niet in de analyse opgenomen.

*Respons*

De respons is 67.8%. Met name de politieagenten, sociale dienstmedewerkers en ziekenhuismedewerkers hebben zeer goed gerespondeerd. Het zijn vooral huisartsen en taxichauffeurs die matig responderen. Tabel 4.2 geeft een overzicht. De lage respons bij de taxichauffeurs moet geweten worden aan het feit dat het bestand zeer veel niet-taxichauffeurs bevatte. Om tot deze uitstekende respons te komen is een intensieve veldwerkcampagne gevoerd (o.a. meerdere rappels).

Het databestand is vervolgens klaargemaakt voor analyse. Dat wil zeggen dat respondenten die niet tot één van de te onderzoeken beroepsgroepen behoren zijn verwijderd uit het bestand. Zo waren er respondenten die receptioniste bij de politie waren, lokettiste bij de NS, werkzaam bij de spoorwegpolitie, beveiligingsbeambte, horecamedewerker, een aantal dokters-assistentes van huisartsen en touringcarchauffeurs e.d. 51 respondenten zijn zodoende niet opgenomen in de analyses, met name afkomstig uit het taxichauffeurbestand. Ook de respondenten die minder dan 1 keer per

Tabel 4.2. Respons per beroepsgroep

Beroepsgroep	Bruto steekproef	Fout adres, uit dienst ed.	Netto steekproef	Non-respons	Respons	In analyse
Politieagenten	509	3	506	103	403 79.6%	398
Piw-ers	435	18	417	130	287 68.8%	286
Treinconducteurs	435	0	435	135	300 69.0%	298
Sociale dienstmedewerkers	419	3	416	88	328 78.8%	315
Huisartsen	435	10	425	209	216 50.8%	206
Ziekenhuismedewerkers	401	2	399	77	322 80.7%	315
Verkoopmedewerkers	468	3	465	153	312 67.1%	310

#### HOOFDSTUK 4

Taxichauffeurs	550	45	505	255	250	224
					49.5%	
Totaal	3652	84	3568	1147	2418	2352
					67.8%	

week contact hebben met het publiek zijn niet opgenomen in de analyses ( $N=18$ ). Dit waren voornamelijk sociale dienstmedewerkers.

#### *Samenvatting*

Op basis van een vooronderzoek onder 200 respondenten is een instrument ontwikkeld om het geweld tegen werknemers in kaart te brengen. De steekproef voor de nulmeting met de ontwikkelde monitor werd voor vijf beroepsgroepen getrokken uit een landelijk adressenbestand. Voor drie beroepsgroepen werd gebruik gemaakt van een gestratificeerde gemeente-steekproef.

De vragenlijst is aan 3568 respondenten verzonden (netto), waarvan er 2418 (68%) een ingevulde lijst retourneerden. Deze uitstekende respons is verkregen door een intensieve veldwerkcampagne.

## 5.

### *Confrontatie met vormen van geweld*

In dit hoofdstuk wordt de confrontatie met verschillende vormen van geweld besproken. Eerst wordt per beroepsgroep ingegaan op het voorkomen van verschillende vormen van geweld. Het percentage dat te maken kreeg met 23 vormen van geweld in de afgelopen twaalf maanden en de afgelopen vier weken komt aan de orde. Daarna wordt besproken hoe vaak men met de verschillende geweldsvormen geconfronteerd werd.

#### *Het voorkomen van geweldsvormen*

Er zijn drie brede categorieën geweldsvormen onderscheiden: verbaal geweld (tabel 5.1), serieuze bedreigingen (tabel 5.2) en fysiek geweld (tabel 5.3). Eerst wordt ingegaan op het geweld voor alle beroepsgroepen samen, vervolgens op het geweld per beroepsgroep. Voor de overzichtelijkheid worden alleen de cijfers over de afgelopen twaalf maanden besproken, met uitzondering van de cijfers voor de totale groep, waarbij ook de afgelopen vier weken aan de orde komen.

#### *Verbaal geweld*

Uit tabel 5.1 blijkt dat 44% van de werknemers uit de acht onderzochte beroepsgroepen de afgelopen vier weken geconfronteerd is met verbaal geweld. Voor de afgelopen twaalf maanden ligt dit percentage zelfs op 71%. De meest

*HOOFDSTUK 5*

*CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD*

68 68

68

67

*HOOFDSTUK 5*

*CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD*

68

68

67

68

voorkomende verbale geweldsvorm is schelden (66%, afgelopen twaalf maanden), gevolgd door dreigende houding (49%) en niet serieus

68 68

Tabel 5.1. Percentage werknemers dat geconfronteerd is met verschillende vormen van verbaal geweld naar periode.

N = 2340

Beroepsgroep	Totaal verbaal geweld		schelden		dreigende houding		niet serieus dreigen		seksuele opmerkingen		discriminerende opmerk.	
	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd
Allen	44.3	71.1	40.2	65.9	22.7	48.7	16.1	36.9	6.2	13.8	9.0	18.8
Politieagenten	61.7	90.7	55.4	86.6	40.1	78.3	25.2	58.9	8.3	14.4	10.3	20.7
Piw'ers	54.8	81.5	50.7	76.6	27.3	57.7	23.4	44.1	7.7	16.4	15.0	27.3
Treinconducteurs	75.8	95.3	74.2	93.6	48.3	83.2	38.9	68.1	12.1	21.5	22.1	40.3
Sociale dienstmedewerkers	46.7	77.5	41.0	69.2	16.5	45.7	11.4	34.9	4.1	11.4	8.6	19.7
Huisartsen	22.2	58.1	18.7	51.2	7.4	25.6	5.4	19.2	1.0	3.4	2.0	4.9
Ziekenhuismedewerkers	27.9	61.3	22.5	52.7	9.2	34.0	5.7	23.4	7.6	24.1	3.2	11.4
Verkoopmedewerkers	26.5	49.5	23.6	47.2	10.7	22.7	4.5	15.9	2.9	6.8	3.6	10.7
Taxichauffeurs	21.7	35.9	19.8	30.4	9.7	19.8	6.5	13.4	2.8	6.5	4.1	9.2



## CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD

dreigen (37%). Deze bedreigingen worden meestal van persoon tot persoon geuit. Van alle bedreigingen (verbaal geweld) is 74% persoonlijk, 15% telefonisch en 0.9% per brief. Telefonisch dreigen komt vooral voor bij sociale dienstmedewerkers (51%) en huisartsen (46%). Dit is niet vreemd, aangezien telefonisch contact met cliënten/patiënten een belangrijk onderdeel is van hun werk (zie bijlage 5.1).

Vergeleken met schelden en dreigen komen seksuele en discriminerende opmerkingen aanzienlijk minder voor, namelijk respectievelijk bij 14% en 19% van de werknemers in de afgelopen twaalf maanden. De percentages voor de afgelopen vier weken liggen grosso modo 2 à 3 keer lager als de percentages voor de afgelopen twaalf maanden. Met name ziekenhuismedewerkers hebben te maken met seksueel getinte opmerkingen (24%), maar ook bij treinconducteurs komt dit vaak voor (22%). Treinconducteurs worden daarnaast het vaakst geconfronteerd met discriminerende opmerkingen (40%).

Van alle discriminerende opmerkingen heeft 31% betrekking op sekse, 27% op huidskleur en 25% op afkomst. Discriminerende opmerkingen die betrekking hebben op sekse treffen vooral ziekenhuismedewerkers (zie bijlage 5.2).

De treinconducteurs springen er wat betreft verbaal geweld uit. In de afgelopen twaalf maanden heeft bijna iedere treinconductor te maken gehad met verbaal geweld (95%). Politieagenten werden een fractie minder geconfronteerd met verbaal geweld (91% in de afgelopen twaalf maanden). Een verklaring voor het verschil tussen politieagenten en treinconducteurs is dat treinconducteurs per dag aanzienlijk meer mensen zien dan politieagenten (zie verder hoofdstuk 9). Ook kan een rol spelen dat er momenteel veel aandacht is voor agressie tegen het spoorwegpersoneel.

Ook piw'ers (82%) en sociale dienstmedewerkers (78%) zijn vaak geconfronteerd met verbaal geweld in de afgelopen twaalf maanden. Huisartsen, ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs worden minder geconfronteerd met verbaal geweld. Bij deze groepen is 36% à 61% in de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met verbaal geweld. Opvallend is vooral dat treinconducteurs alle vormen van verbaal geweld vaker rapporteren dan de andere beroepsgroepen. Bij politieagenten en piw'ers ligt het niveau ook hoog, maar steeds iets lager.

### *Serieuze bedreigingen*

In tabel 5.2 worden de percentages weergegeven van het aantal werknemers dat geconfronteerd is met een vorm van serieuze bedreigingen, zoals serieus dreigen, lastig vallen en bedreigen van familieleden. 13% van alle werknemers is de afgelopen vier weken geconfronteerd met serieuze bedreigingen. Voor de afgelopen twaalf maanden ligt dit percentage op 31%. Serieus dreigen komt het meeste voor (26% op jaarbasis), gevolgd door poging tot slaan, stompen of schoppen (19%). Bedreigen met een voorwerp (11%), lastig vallen (4%) en poging tot verwonden

## HOOFDSTUK 5

(6%) komen minder voor. Volgen buiten de werktijd en het bedreigen van familieleden komen aanzienlijk minder voor: 2% respectievelijk 1% voor de afgelopen twaalf maanden. Ook hier geldt dat het percentage voor de afgelopen vier weken grosso modo 2 à 3 keer lager ligt.

Voorafal treinconduceurs en politieagenten worden geconfronteerd met serieuze bedreigingen. 63% van de treinconduceurs is de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met deze vorm van geweld, voor politieagenten ligt dit percentage op 53%. Taxichauffeurs zijn het minst geconfronteerd met serieuze bedreigingen (12% op jaarbasis). Opvallend is dat huisartsen aanzienlijk meer worden geconfronteerd met deze vormen van geweld dan ziekenhuismedewerkers (21% versus 15% op jaarbasis). Dit zal te wijten zijn aan het feit dat huisartsen meer beslissingsbevoegdheden hebben dan verpleegkundigen.

Het percentage voor serieus dreigen is hoog voor treinconduceurs in vergelijking met de andere beroepsgroepen. Meer dan de helft van hen (60%) is in de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met een serieuze dreiging. Net als bij verbaal geweld gaat het vooral om dreigen van persoon tot persoon. Dit gebeurt voornamelijk op het werk. Ook bij herhaling lastig vallen of pesten gebeurt met name op het werk en slechts zeer zelden thuis (zie bijlage 5.3 en 5.4). 91% van de werknemers die de afgelopen twaalf maanden te maken hebben gehad met serieus dreigen, is persoonlijk bedreigd, 11% (ook) telefonisch en 0.7% (ook) per brief. Daarbij is 92% op het werk bedreigd en 2% (ook) thuis. Ook bij herhaling lastig vallen of pesten gebeurt met name op het werk. Van de werknemers die in de afgelopen twaalf maanden bij herhaling zijn lastig gevallen, is 68% op het werk lastig gevallen of gepest en 14% (ook) thuis. Huisartsen (46% van degenen die zijn lastig gevallen), taxichauffeurs (33%), ziekenhuismedewerkers (20%) en politieagenten (19%) worden relatief vaak (ook) thuis lastig gevallen of gepest. Voor huisartsen is dit te verklaren vanuit het feit dat zij vaak praktijk aan huis hebben.

Piw'ers, huisartsen, ziekenhuismedewerkers en taxichauffeurs krijgen nauwelijks te maken met volgen buiten werktijd. Voor piw'ers is dit niet vreemd, aangezien zij werken met gedetineerden. Het volgen buiten werktijd is voor hen alleen relevant wanneer het ex-gedetineerden of familie van de gedetineerden betreft.

Ziekenhuismedewerkers en verkoopmedewerkers zijn in de afgelopen twaalf maanden niet geconfronteerd met het bedreigen van familieleden. Dreigen met een voorwerp of wapen en poging tot verwonden komt het meest voor onder treinconduceurs en politieagenten. Het meest gebruikte wapen bij dreigen met een voorwerp is een mes. In bijlage 5.5 worden de verschillende voorwerpen en wapens weergegeven.

### *Fysiek geweld*

In tabel 5.3a en 5.3b worden de percentages weergegeven van de confrontatie met fysiek geweld, zoals seksuele handtastelijkheden, spugen, meubilair vernielen en

## *CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD*

slaan, stompen of schoppen. Uit deze tabel blijkt dat fysiek geweld aanzienlijk minder voorkomt dan verbaal geweld of serieuze bedreigingen. Maar toch blijkt dat 11% van de werknemers de afgelopen

Tabel 5.2. Percentage werknemers dat geconfronteerd is met verschillende vormen van serieuze bedreigingen naar periode.

N = 2340

Beroepsgroep	Totaal serieuze bedreigingen		serieus dreigen		lastig vallen		volgen		familie dreigen		voorwerp dreigen		poging verwonden		poging slaan, schoppen of stompen	
	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	n	12 mnd
Allen	13.2	31.2	9.1	25.8	2.3	1.0	0.6	2.2	0.3	1.2	3.2	10.8	1.8	6.5	7.4	18.7
Politieagenten	24.9	53.1	13.1	37.8	1.8	4.0	0.5	3.5	0.8	2.3	5.3	20.7	4.0	13.4	18.4	41.8
Piw'ers	14.3	31.5	9.8	24.1	2.8	3.8	0.0	0.3	0.0	0.3	3.5	11.5	2.8	8.0	7.3	22.4
Treinconducteurs	30.9	63.4	25.2	60.1	7.4	9.4	2.3	5.7	0.7	2.0	9.7	27.5	4.0	16.4	17.1	42.3
Sociale dienstmed.	7.0	27.0	6.7	26.7	1.9	4.8	0.0	2.9	0.3	1.0	0.0	3.2	0.0	1.0	0.6	3.8
Huisartsen	7.3	21.2	4.9	19.7	3.4	5.4	0.5	0.5	1.0	2.5	1.5	4.4	1.0	3.0	1.0	4.9
Ziekenhuismedew.	4.4	14.9	2.5	11.1	0.6	1.6	0.0	0.3	0.0	0.3	0.6	3.2	0.6	2.2	2.9	7.9
Verkoopmedew.	5.8	12.6	4.2	9.1	0.3	0.6	1.0	2.3	0.0	0.0	1.6	5.5	0.6	2.3	3.6	6.1
Taxichauffeurs	4.1	11.5	2.8	8.8	0.5	2.8	0.0	0.9	0.0	0.9	1.8	4.6	0.0	1.4	1.4	6.9

*CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD*

Tabel 5.3a. Percentage werknemers dat geconfronteerd is met verschillende vormen van fysiek geweld naar periode. N = 2340

Beroepsgroep	Totaal fysiek geweld		seksuele handtas-telijkheden		meubels vernielen		objecten toegooien		hinderen verlaten vertrek		fysiek hinderen werk	
	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd
Allen	11.1	28.0	0.5	2.4	2.8	8.7	1.9	9.1	0.9	3.2	3.9	10.7
Politieagenten	23.7	54.7	0.0	0.5	6.5	19.4	5.8	21.9	0.5	3.3	11.1	32.2
Piw'ers	13.3	29.7	0.7	3.1	5.9	17.1	2.8	13.6	0.0	0.7	3.8	7.7
Treinconducteurs	24.5	58.7	1.3	5.4	4.4	10.7	2.0	12.4	3.7	12.4	8.1	22.8
Sociale dienstmedewerkers	1.3	11.7	0.3	1.0	0.3	5.1	0.0	5.4	0.0	1.6	0.0	1.9
Huisartsen	2.0	11.8	0.0	0.0	1.0	3.0	0.5	3.0	1.5	3.4	1.0	2.0
Ziekenhuismedewerkers	5.1	18.7	1.0	7.0	0.3	2.2	0.6	3.8	0.3	1.6	1.0	3.5
Verkoopmedewerkers	5.8	9.7	0.0	0.0	0.6	1.6	0.6	2.3	0.3	0.6	0.6	1.3
Taxichauffeurs	5.5	12.9	0.9	2.3	1.8	5.1	1.4	3.2	0.9	1.4	2.3	3.2

HOOFDSTUK 5

Tabel 5.3b. vervolg fysiek geweld

Beroepsgroep	duwen, trekken, grijpen		spugen		bijten of krabben		slaan, stompen, of schop- pen		kopstoot		verwond	
	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd	4 wk	12 mnd
Allen	6.0	16.2	2.9	10.7	0.6	2.6	2.4	8.3	0.2	0.6	0.3	1.2
Politieagenten	17.4	40.6	4.0	15.9	1.0	4.5	4.8	18.1	0.3	2.0	0.5	3.0
Piw'ers	4.2	12.6	2.8	6.6	1.0	2.4	1.7	5.9	0.0	0.0	0.3	1.7
Treinconducteurs	11.7	36.2	11.7	43.6	0.7	2.7	6.0	17.8	0.7	1.3	0.0	0.7
Sociale dienstmedewerkers	0.3	2.5	0.0	1.6	0.0	0.6	0.3	1.0	0.0	0.0	0.0	0.6
Huisartsen	1.0	5.4	0.5	0.5	0.0	1.0	1.0	2.5	0.5	0.5	0.0	0.5
Ziekenhuismedewerkers	2.2	8.6	0.6	4.8	0.6	6.3	1.6	7.3	0.0	0.0	0.0	0.6
Verkoopmedewerkers	4.2	6.5	1.0	2.3	0.3	0.6	1.3	3.9	0.0	0.0	0.6	1.0
Taxichauffeurs	0.9	3.2	1.4	4.6	0.5	0.9	1.4	4.6	0.0	0.0	0.5	0.9

## HOOFDSTUK 5

vier weken geconfronteerd is met fysiek geweld. Voor de afgelopen twaalf maanden is dit zelfs 28%, ruim één op de vier werknemers. De meeste voorkomende vormen van fysiek geweld zijn duwen en trekken (16% afgelopen twaalf maanden), spugen (11%), fysiek hinderen bij het werk (11%) objecten toegooien (9%), meubels vernielen (9%) en slaan, stompen of schoppen (8%). Met de overige geweldsvormen is steeds 3% of minder van de werknemers geconfronteerd: seksuele handtastelijkheden (2%), verlaten van het vertrek verhinderen (3%), bijten of krabben (3%) en kopstoot (0.6%). 1.2% van de werknemers is in de afgelopen twaalf maanden met een voorwerp of wapen verwond.

Politieagenten en treinconducteurs krijgen het meest te maken met fysiek geweld. 55% van de politieagenten en 59% van de treinconducteurs is in de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met fysiek geweld. Bij politie-agenten komt dit zelfs vaker voor dan serieuze bedreigingen (53% in de afgelopen twaalf maanden). Pw'ers (30%) en ziekenhuismedewerkers (19%) nemen een middenpositie in. Taxichauffeurs (13%), sociale dienstmedewerkers (12%), huisartsen (12%) en verkoopmedewerkers (10%) krijgen het minst te maken met fysiek geweld op jaarbasis.

Bij de afzonderlijke geweldsvormen valt op dat seksuele handtastelijkheden het meest voorkomen onder ziekenhuismedewerkers (op jaarbasis 7%). Politieagenten krijgen vaak te maken met duwen, trekken of vastgrijpen (41% op jaarbasis), fysiek verhinderen bij het uitoefenen van het werk (32%) en het toegooien van objecten (22%). Het gaat met name om het toegooien van (bak)stenen, glaswerk (flessen en glazen) en stoelen (zie bijlage 5.6). Pw'ers krijgen vaak te maken met het vernielen van meubels of objecten als uiting van agressie (17% in de afgelopen twaalf maanden). Treinconducteurs worden voornamelijk geconfronteerd met spugen (44% op jaarbasis) en duwen, trekken of vastgrijpen (36%).

Het geven van een kopstoot en het verwonden met een voorwerp of wapen komt bij alle beroepsgroepen weinig voor. Alleen politieagenten (2%), treinconducteurs (1%) en huisartsen (0.5%) kregen de afgelopen twaalf maanden te maken met een kopstoot. Politieagenten (3%) en pw'ers (2%) kregen het vaakst te maken met verwonden met een voorwerp. In bijlage 5.7 worden de voorwerpen of wapens weergegeven waarmee men verwond is. Verwonden met een stok, stenen of mes komt het meest voor.

### *Overige geweldsvormen*

Naast de verschillende verbale geweldsvormen, serieuze bedreigingen en fysieke geweldsvormen, worden er nog een aantal andere geweldsvormen door de werknemers genoemd. Het gaat bijvoorbeeld om verzet bij aanhouding, vechtpartijen, opzettelijk met een auto op de persoon inrijden en bedreiging door groepen. Pw'ers noemen ook geweld van gedetineerden onder elkaar en verzet bij

## CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD

plaatsing in een isoleercel. In bijlage 5.8 worden deze andere geweldsvormen weergegeven.

### *Frequenties van geweldsvormen*

In tabel 5.4 tot en met 5.6 is de gemiddelde frequentie gegeven, waarmee de werknemers de afgelopen 12 maanden geconfronteerd zijn met de geweldsvormen. Werknemers die niet met de geweldsvormen te maken hebben gehad zijn bij de berekening van deze gemiddelde frequenties niet opgenomen.

Uit tabel 5.4 (gemiddelde frequenties verbaal geweld) blijkt dat de frequentie voor schelden het hoogst is, namelijk 19 (voor alle beroepsgroepen samen). De treinconducteurs scoren het hoogst op alle frequenties van verbaal geweld.

Uit tabel 5.5 (gemiddelde frequenties serieuze bedreigingen) blijkt dat lastig vallen of pesten de hoogste frequentie (14) heeft (voor alle beroepsgroepen samen). Voor treinconducteurs is deze frequentie zelfs gemiddeld 29 op jaarbasis. De overige gemiddelde frequenties lopen uiteen van 2 tot 4 voor alle groepen samen op jaarbasis.

Uit tabel 5.6 (gemiddelde frequenties fysiek geweld) blijkt dat fysiek hinderen bij het uitoefenen van het werk, duwen, trekken of vastgrijpen en spugen de hoogste frequenties hebben namelijk een gemiddelde frequentie van 4 op jaarbasis (voor alle beroepsgroepen samen).

Tabel 5.4. Gemiddelde frequenties van verschillende vormen van verbaal in de afgelopen twaalf maanden.

Beroepsgroep	schelden <i>N</i> = 1542	dreigende houding <i>N</i> = 1140	niet serieus dreigen <i>N</i> = 864	seksuele opm. <i>N</i> = 322	discrimi- nerende opm. <i>N</i> = 441
Allen	19.0	7.9	7.1	10.6	11.1
Politieagenten	18.2	7.5	6.1	7.8	8.1
Piwers	17.4	6.2	4.9	16.0	13.5
Treinconducteurs	44.2	15.4	14.5	16.1	20.0
Sociale dienstmedewerkers	11.1	3.7	3.0	3.5	6.6
Huisartsen	3.9	1.8	2.5	1.6	2.7
Ziekenhuismedewerkers	6.2	3.2	2.8	10.8	2.4
Verkoopmedewerkers	12.2	7.3	8.3	4.6	3.6
Taxichauffeurs	19.2	7.2	4.5	8.1	5.4



## HOOFDSTUK 5

Tabel 5.5. Gemiddelde frequenties van verschillende vormen van serieuze bedreigingen in de afgelopen twaalf maanden.

Beroepsgroep	serieus dreigen <i>N</i> = 604	lastig vallen <i>N</i> = 94	volgen <i>N</i> = 52	familie dreigen <i>N</i> = 27	voor- werp drei- gen <i>N</i> = 253	poging verwon- den <i>N</i> = 151	poging tot slaan, schop- pen of stompen <i>N</i> = 437
Allen	3.6	13.8	2.6	2.0	2.0	1.8	3.4
Politieagenten	2.9	6.9	1.3	[1.6]	2.4	1.9	3.7
Piw'ers	3.8	14.2	[1.0]	[1.0]	1.7	1.4	2.4
Treinconducteurs	5.7	28.9	2.7	[4.0]	2.1	1.9	3.9
Sociale dienstmedewerkers	2.0	4.1	[1.1]	[1.3]	1.0	[1.7]	1.7
Huisartsen	1.4	6.3	[1.0]	[1.6]	[2.0]	[1.7]	1.5
Ziekenhuismedewerkers	1.8	[2.0]	[6.0]	[2.0]	1.3	[2.1]	2.8
Verkoopmedewerkers	3.1	[6.5]	[6.9]	-	1.7	[2.1]	4.1
Taxichauffeurs	4.2	[11.2]	[2.0]	[1.0]	1.7	[2.0]	3.1

[*N* <10]

Voor politieagenten is de gemiddelde frequentie voor duwen, trekken of vastgrijpen zelfs 6 op jaarbasis. Treinconducteurs worden jaarlijks het vaakst bespuugd, namelijk gemiddeld 5 keer. Ziekenhuismedewerkers krijgen het vaakst te maken met seksuele handtastelijkheden, namelijk jaarlijks gemiddeld 4 keer. Taxichauffeurs krijgen het vaakst te maken met verhinderen het vertrek te verlaten, gemiddeld 5 keer op jaarbasis. De gemiddelde frequenties van de overige geweldsvormen liggen tussen de 1 en 3.

### *Indexen verbaal geweld, serieuze bedreigingen en fysiek geweld*

In het vervolg van de rapportage zullen niet steeds alle afzonderlijke geweldsvormen worden besproken. In plaats daarvan worden zes samenvattende indexen gehanteerd. Tabel 5.7 geeft een overzicht van deze zes indexen. Op de eerste plaats

## *CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD*

wordt in de analyses in de volgende hoofdstukken steeds bekeken of een respondent geconfronteerd is met tenminste één vorm van geweld uit de drie categorieën in de afgelopen twaalf maanden. Op de tweede plaats is nagegaan met hoeveel verschillende soorten geweld een respondent geconfronteerd is per categorie in de afgelopen twaalf maanden. Deze laatste drie indexen geven een genuanceerder beeld. Uit betrouwbaarheidsanalyses blijkt dat de betrouwbaarheid van deze indexen redelijk is.

Tabel 5.6. Gemiddelde frequenties van verschillende vormen van fysiek geweld in de afgelopen 12 maanden.

Beroepsgroep	seksuele handtaste- lijkheden <i>N</i> = 57	meubels vernielen <i>N</i> = 203	objecten toegooien <i>N</i> = 212	hinderen verlaten vertrek <i>N</i> = 74	fysiek hinderen werk <i>N</i> = 250	duwen, trekken, grijpen <i>N</i> = 378	spugen <i>N</i> = 250	bijten of krabben <i>N</i> = 61	slaan, stompen, schoppen <i>N</i> = 195	kopstoot <i>N</i> = 13	verwonden <i>N</i> = 29
Allen	2.9	2.7	1.9	2.5	4.0	4.3	3.5	1.8	2.2	1.0	1.2
Politieagenten	[1.0]	2.8	2.2	2.6	4.6	5.5	2.4	1.8	2.4	[1.0]	1.3
Piw'ers	[1.3]	2.6	1.9	[1.0]	1.9	2.2	3.1	[1.6]	1.9	-	[1.0]
Treinconducteurs	2.4	3.7	1.5	2.8	4.5	4.6	4.6	[1.8]	2.4	[1.0]	[1.0]
Sociale dienstmedewerkers	[1.0]	[1.6]	1.2	[1.0]	[1.3]	[1.6]	[1.2]	[1.0]	[1.3]	-	[1.0]
Huisartsen	-	[1.0]	[1.2]	[2.3]	[3.8]	1.5	[1.0]	[1.5]	[3.0]	[1.0]	[1.0]
Ziekenhuismedewerkers	4.4	[2.4]	2.9	[1.6]	1.6	2.4	1.7	2.1	1.7	-	[1.5]
Verkoopmedewerkers	-	[2.0]	[2.4]	[1.0]	[1.5]	3.1	[1.3]	[1.0]	1.7	-	[1.0]
Taxichauffeurs	[2.8]	[2.1]	[1.6]	[5.3]	[1.6]	[2.0]	1.6	[1.0]	1.5	-	[2.0]

[*N* <10]

## HOOFDSTUK 5

Tabel 5.7 Zes samenvattende indexen confrontatie met geweld.

Beroepsgroep	Afgelopen 12 maanden ooit mee geconfronteerd. %	Gemiddeld aantal verschillende soorten <sup>1</sup>	$\alpha^2$
<i>verbaal geweld</i>			.73
Allen	71.1	1.8	
Politieagenten	90.7	2.6	
Piwers	81.5	2.2	
Treinconducteurs	95.3	3.1	
Sociale dienstmedewerkers	77.5	1.8	
Huisartsen	58.1	1.0	
Ziekenhuismedewerkers	61.3	1.5	
Winkelmedewerkers	49.5	1.0	
Taxichauffeurs	35.9	0.8	
<i>serieuze bedreigingen</i>			.74
Allen	31.2	0.7	
Politieagenten	53.1	1.2	
Piwers	31.5	0.7	
Treinconducteurs	63.4	1.6	
Sociale dienstmedewerkers	27.0	0.4	
Huisartsen	21.2	0.4	
Ziekenhuismedewerkers	14.9	0.3	
Winkelmedewerkers	12.6	0.3	
Taxichauffeurs	11.5	0.3	
<i>fysiek geweld</i>			.77
Allen	28.0	0.7	
Politieagenten	54.7	1.6	
Piwers	29.7	0.7	
Treinconducteurs	58.7	1.7	
Sociale dienstmedewerkers	11.7	0.2	
Huisartsen	11.8	0.2	
Ziekenhuismedewerkers	18.7	0.5	
Winkelmedewerkers	9.7	0.2	
Taxichauffeurs	12.9	0.3	

<sup>1</sup> Inclusief score 0 voor mensen die niet met geweld zijn geconfronteerd. Maximale score: verbaal geweld: 5 soorten; serieuze bedreigingen: 7 soorten; fysiek geweld: 11 soorten.

<sup>2</sup> Berekend over respectievelijk 5, 7 en 11 variabelen, gehercodeerd naar 0-1.

### Samenvatting

In dit hoofdstuk is nagegaan hoe vaak werknemers geconfronteerd zijn met verbaal geweld, serieuze bedreigingen en fysiek geweld. 71% van de werknemers is de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met verbaal geweld. Vooral schelden (66%), dreigende houding (49%) en niet serieus dreigen (37%) komen het meeste

## *CONFRONTATIE MET VORMEN VAN GEWELD*

voor. Treinconducteurs en politieagenten springen er uit. Bijna alle treinconducteurs (95%) en politieagenten (91%) kregen de afgelopen twaalf maanden te maken met verbaal geweld.

31% van de werknemers is geconfronteerd met serieuze bedreigingen, met name in de vorm van serieus dreigen (26%) en poging tot slaan, stompen of schoppen (19%). Met name treinconducteurs (63%) en politieagenten (53%) zijn hiermee geconfronteerd.

28% van de werknemers is de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met fysiek geweld. Dit werd voornamelijk geuit in de vorm van duwen, trekken of vastgrijpen (16%); fysiek hinderen bij het werk (11%); spugen (11%); objecten toegooien (9%); objecten of meubels vernielen (9%) en slaan, stompen of schoppen (8%). Ook hier geldt dat met name treinconducteurs (59%) en politieagenten (55%) hiermee geconfronteerd zijn in de afgelopen twaalf maanden.

## 6.

### *Geweldsincidenten*

In het vorige hoofdstuk stonden verschillende vormen van agressie en geweld centraal. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op geweldsincidenten. 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 drie soorten geweldsincidenten is in de vragenlijst informatie verzameld. Op de eerste plaats over zwaardere geweldsincidenten waarbij serieuze bedreiging en/of fysiek geweld een rol speelt. Deze incidenten komen in de volgende paragraaf aan de orde. Op de tweede plaats over het geweldsincident dat het afgelopen jaar het meeste indruk op de respondent heeft gemaakt en tenslotte over ernstige geweldsincidenten in de afgelopen vijf jaar.

#### *Zwaardere geweldsincidenten*

In deze paragraaf wordt ingegaan op 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. Het gaat dus om de geweldsvormen die in tabel 5.2 (serieuze bedreigingen) en 5.3 (fysiek geweld) zijn besproken eventueel in combinatie met geweldsvormen uit tabel 5.1 (verbaal geweld). In tabel 6.1 wordt weergegeven hoeveel werknemers te maken hebben gehad met

## HOOFDSTUK 6

Tabel 6.1. Zwaardere geweldsincidenten.

Beroepsgroep	Afgelopen 12 maanden mee geconfronteerd. % <i>N</i> = 2340	Gemiddeld aantal keren <i>N</i> = 907
Allen	38.8	2.4
Politieagenten	65.5	3.1
Piw'ers	39.9	2.7
Treinconducteurs	74.8	2.7
Sociale dienstmedewerkers	29.2	1.2
Huisartsen	24.1	1.0
Ziekenhuismedewerkers	25.4	1.6
Verkoopmedewerkers	16.5	2.0
Taxichauffeurs	17.5	1.9

zwaardere geweldsincidenten in de afgelopen twaalf maanden.

Uit deze tabel blijkt dat ruim één op de drie werknemers (39%) de afgelopen twaalf maanden te maken heeft gehad met één of meer zwaardere geweldsincidenten. Uitgesplitst naar beroepsgroep blijken met name de treinconducteurs (75%) en politieagenten (66%) hiermee geconfronteerd te zijn. Piw'ers hebben minder te maken gehad met zwaardere geweldsincidenten (40%). Voor sociale dienstmedewerkers, huisartsen en ziekenhuismedewerkers geldt dat één op de vier werknemers in de afgelopen twaalf maanden te maken heeft gehad met één of meer zwaardere geweldsincidenten. Verkoopmedewerkers en taxichauffeurs kregen het minst te maken met zwaardere geweldsincidenten, namelijk ongeveer één op de vijf werknemers.

Op jaarbasis kregen degenen die met één of meer zwaardere geweldsincidenten geconfronteerd zijn, er gemiddeld 2.4 mee te maken. Politieagenten, piw'ers en treinconducteurs zijn vaker geconfronteerd met een incident (gemiddeld 3 keer) en huisartsen en sociale dienstmedewerkers minder vaak (gemiddeld 1 keer op jaarbasis).

Om een goed beeld te krijgen van de aard van deze zwaardere incidenten is de respondent verzocht over het laatst meegemaakte zwaardere incident een aantal vragen in te vullen. Deze laatste incidenten kunnen als een steekproef beschouwd worden van alle zwaardere incidenten in het afgelopen jaar. Tabel 6.2 geeft een overzicht van het aantal maanden sinds het laatste gewelds-incident plaatsvond. Zoals uit deze tabel blijkt, heeft meer dan de helft van de incidenten (55%) drie maanden geleden of korter geleden plaatsgevonden. Dit laat zien dat men zich aan de instructie het *laatste* incident te nemen, gehouden heeft.

*GEWELDSINCIDENTEN*

Tabel 6.2. Maanden sinds laatste zwaardere geweldsincident in percentages. *N*=581<sup>1</sup>

Beroepsgroep	< 1 mnd	1-3	4-6	7-9	10-12
Allen	25.1	29.6	21.9	11.0	12.4
Politieagenten	29.9	26.4	22.9	12.4	8.5
Piw'ers	37.7	34.8	13.0	5.8	8.7
Treinconducteurs	22.8	31.0	24.7	8.2	13.3
Sociale dienstmedewerkers	2.6	34.2	31.6	10.5	21.1
Huisartsen	12.0	28.0	12.0	24.0	24.0
Ziekenhuismedewerkers	19.4	29.0	25.8	6.5	19.4
Verkoopmedewerkers	31.4	34.3	8.6	14.3	11.4
Taxichauffeurs	12.5	20.8	29.2	20.8	16.7

<sup>1</sup> 621 werknemers die het onderdeel laatste geweldsincident hebben ingevuld en daadwerkelijk een zwaarder incident hebben meegemaakt in de afgelopen 12 maanden, waaronder 40 cases waar het aantal maanden onduidelijk is.

Tabel 6.3. Soorten geweld in het laatste geweldsincident in percentages. *N*=621

Beroepsgroep	verbaal geweld	serieuze bedreigingen	fysiek geweld
Allen	75.0	57.8	64.9
Politieagenten	81.2	63.8	74.4
Piw'ers	69.2	47.4	60.3
Treinconducteurs	76.5	59.4	67.1
Sociale dienstmedewerkers	73.8	35.7	40.5
Huisartsen	66.7	48.2	51.9
Ziekenhuismedewerkers	58.8	52.9	58.8
Verkoopmedewerkers	70.3	75.7	51.4
Taxichauffeurs	73.1	57.7	69.2

In tabel 6.3 wordt een overzicht gegeven van de soorten geweld die in het laatste geweldsincident een rol speelden. Uit deze tabel blijkt dat serieuze bedreigingen en fysiek geweld ongeveer even vaak voorkwamen (58% en 65%). Met name geweldsvormen als dreigende houding (71%), schelden (56%), poging tot slaan, schoppen of stompen (47%), duwen (44%) en fysiek hinderen in het



## HOOFDSTUK 6

uitoefenen van het werk (22%) werden in het laatste geweldsincident gebruikt. Bij de categorie 'anders' kon de respondent zelf geweldssoorten invullen. Genoemd werden onder andere: 'verzet bij aanhouding', 'omvergooien', 'inrijden met een voertuig', 'dreigen met dood-steken', 'bedreiging van een collega/geweld tegen een collega' en 'gijzeling'.

De verschillende geweldsvormen worden soms gebruikt om iets gedaan te krijgen, maar in de meeste gevallen is het geweld volgens de respondenten uitsluitend een uiting van agressie. 35% van de werknemers die een zwaarder geweldsincident meemaakte, zegt dat het geweld (ook) bedoeld was om iets gedaan te krijgen, terwijl 65% het geweldsincident uitsluitend ziet als een uiting van agressie.

Bij de verschillende beroepsgroepen ligt het percentage incidenten met een instrumenteel karakter verschillend. Bij de sociale dienstmedewerkers ligt dit percentage het hoogst, namelijk op 71%. Bij huisartsen is het percentage instrumenteel geweld 52%. De overige beroepsgroepen rapporteerden minder instrumenteel geweld: politieagenten (35%), piw'ers (28%), treinconducteurs (32%), ziekenhuismedewerkers (41%), verkoopmedewerkers (36%) en taxi-chauffeurs (42%).

Tabel 6.4 geeft inzicht in de aanleiding van het laatste zwaardere geweldsincident, zoals die door de respondent gepercipieerd is. In bijna een derde van de gevallen is de aanleiding voor het zwaardere geweldsincident dat de persoon onder invloed is van alcohol of drugs (29%). Voor politieagenten en taxichauffeurs geldt dit zelfs in de helft van de gevallen (49% respectievelijk 54%). In 26% van alle gevallen is de aanleiding controle en in 23% aanhouding. Voor treinconducteurs is controle de meest gerapporteerde aanleiding (73%) en voor politieagenten aanhouding (57%). Voor piw'ers (42%) en ziekenhuismedewerkers (65%) is de aanleiding voor het laatste zwaardere geweldsincident meestal 'de persoon was psychisch niet in orde'. Voor sociale dienstmedewerkers is de aanleiding meestal 'emotie ten gevolge van slecht nieuws' (43%). Huisartsen krijgen vooral te maken met geweld naar aanleiding van 'ontevredenheid over dienstverlening' (63%) en verkoop-medewerkers naar aanleiding van winkeldiefstal (68%). Bij de categorie 'anders' kon de respondent zelf een aanleiding invullen. Genoemd werden onder andere: 'geen treinkaartje', 'uitstel van betaling uitschrijven (rekening die later betaald moet worden)' en 'fraude' (treinconducteurs). Piw'ers rapporteren als andere aanleiding met name 'overplaatsing' of 'afzonderingsplaatsing' en politieagenten 'relatieproblemen'.

In tabel 6.5 worden de kenmerken van de (hoofd) dader gegeven. Uit deze tabel blijkt dat het zwaardere geweldsincident meestal veroorzaakt werd door één persoon (67%). Voor piw'ers en sociale dienstmedewerkers ligt dit percentage zelfs op 92% respectievelijk 95.

Het gemiddeld aantal daders waarmee men geconfronteerd wordt is voor politieagenten en treinconducteurs het hoogst. Politieagenten kregen bij het laatste geweldsincident gemiddeld te maken met acht daders en treincon-ducteurs met drie.

## *GEWELDSINCIDENTEN*

Dit hoge cijfer voor agenten komt doordat het soms gaat om geweld van voetbalsupporters, geweld bij ME-inzet en geweld bij ontruiming. Taxichauffeurs en verkoopmedewerkers werden gemiddeld geconfronteerd met twee daders en de overige beroepsgroepen met één.

Tabel 6.4.

Aanleiding van het laatste zwaardere geweldsincident, percentages.

N = 621

Beroepsgroep	wees persoon terecht	regel- overtre- ding	aanhou- ding	ontevre- den	te lange wachtijd	slecht nieuws	alcohol of drugs	psy- chisch niet in orde	overval <sup>1</sup>	winkel- diefstal	uitbraak- poging	verzoek niet ingewil- ligd	geen aanlei- ding	
Allen	14.2	19.0	25.9	22.7	10.1	2.6	5.8	29.3	20.3	0.9	5.5	-	-	4.4
Politieagenten	12.1	14.0	11.1	57.0	2.4	0.0	1.9	49.3	15.0	1.5	2.4	-	-	1.5
Piw'ers	26.9	16.7	7.7	1.3	12.8	3.9	5.1	7.7	42.3	-	-	2.6	12.8	11.5
Treinconducteurs	10.6	34.7	72.9	9.4	3.5	0.6	2.9	20.0	6.5	0.0	0.0	-	-	4.7
Sociale dienstmedewerkers	14.3	4.8	16.7	0.0	31.0	7.1	42.9	11.9	33.3	2.4	0.0	-	-	2.4
Huisartsen	7.4	0.0	0.0	3.7	63.0	7.4	3.7	11.1	33.3	0.0	0.0	-	-	7.4
Ziekenhuismedewerkers	20.6	8.8	0.0	0.0	14.7	8.8	5.9	20.6	64.7	0.0	0.0	-	-	2.9
Verkoopmedewerkers	13.5	24.3	2.7	13.5	8.1	2.7	2.7	29.7	8.1	0.0	67.6	-	-	2.7
Taxichauffeurs	15.4	11.5	0.0	0.0	15.4	11.5	3.9	53.9	11.5	3.9	0.0	-	-	7.7

<sup>1</sup> overval en winkeldiefstal niet in de vragenlijst van piw'ers. Uitbraakpoging en verzoek niet ingewilligd alleen in de vragenlijst voor piw'ers. %>100, aangezien meerdere antwoorden mogelijk waren.

Tabel 6.5.

Kenmerken van de (hoofd) dader in percentages.

N =621

Beroepsgroep	één dader	gemiddeld aantal daders	man	onbekende	bekend van gezicht	bekend	leeftijd <sup>1</sup>
Allen	67.3	3.8	92.0	64.5	15.1	20.4	28.9
Politieagenten	55.1	7.7 <sup>2</sup>	90.6	67.3	16.7	16.0	28.4
Piw'ers	92.3	1.2	97.3	23.8	27.0	49.2	29.6
Treinconducteurs	56.5	2.9	97.0	93.9	6.1	0.0	24.0
Sociale dienstmedewerkers	95.2	1.1	92.9	36.1	13.9	50.0	34.3
Huisartsen	85.2	1.2	80.8	40.0	15.0	45.0	30.9
Ziekenhuismedewerkers	88.2	1.2	67.6	57.1	14.3	28.6	43.2
Verkoopmedewerkers	73.0	1.5	94.6	68.8	18.8	12.5	32.7
Taxichauffeurs	61.5	2.1	95.7	80.0	15.0	5.0	27.2

<sup>1</sup> Gemiddelde op basis van klassenmiddens.

<sup>2</sup> Dit gemiddelde ligt hoog aangezien een aantal agenten geweldsincidenten met 20 personen of meer rapporteerden (N=24). Dit betrof geweld van voetbalsupporters of bij ME-inzet, ontruiming kraakpand e.d.

De dader is in vrijwel alle gevallen een man. Slechts in 8% van de gevallen is de dader een vrouw. Bij ziekenhuismedewerkers is de dader echter in 32% van de gevallen vrouw. In 65% van de laatste zwaardere geweldsincidenten ging het om een onbekende dader. Piw'ers (24%) en sociale dienstmedewerkers (36%) krijgen minder vaak te maken met een onbekende dader. Opvallend is dat in één op de vier incidenten bij piw'ers de dader (24%) een onbekende is. Men zou verwachten dat piw'ers bijna uitsluitend met bekende daders te maken krijgen.

De leeftijd van de dader(s) is gemiddeld 29 jaar. Treinconducteurs krijgen met jongere daders te maken, gemiddeld 24 jaar. Ziekenhuismedewerkers krijgen juist te maken met oudere daders, gemiddeld 43 jaar. Sociale dienstmedewerkers, huisartsen en verkoopmedewerkers krijgen ook te maken met iets oudere daders, namelijk respectievelijk 34, 31 en 33 jaar.

De werknemers konden zelf een nadere omschrijving geven van de dader en van de aanleiding van het laatste geweldsincident. Bijvoorbeeld: 'De dader was een antiliaanse jongen en reisde zonder vervoersbewijs tussen Schiphol en Amsterdam-Zuid. Dat gebeurt vaak op deze lijn.' Ook komt het voor dat treinconducteurs moeten ingrijpen als een reiziger andere reizigers lastig valt. Zo schrijft een treinconductor 'De man wilde geld en bier afpikken van medereizigers' of: 'Het was een op hol geslagen kudde, die als sardientjes in de trein gepropt werd door de politie en dan mag ik alleen verder. Op de vrije baan werd er aan de noodrem getrokken. Dit alles leverde voor mij en de reizigers een gevaarlijk situatie op'.

Politieagenten krijgen vaak te maken met geweld bij aanhouding (soms in combinatie met controle): 'Dealer controle, de man gaat er van door, werkt niet mee aan zijn aanhouding, duwen en trekken, bedreiging in bureau'. 'Geweld ontstond bij een aanhouding tijdens een inbraak. De dader verzette zich tegen zijn aanhouding en had een handbijn onder handbereik.' Naast geweld bij aanhouding rapporteren agenten vaak agressie bij voetbalwedstrijden.

Piw'ers rapporteren vooral geweld naar aanleiding van overplaatsing van gedetineerden of het nieuws daarover. Sociale dienstmedewerkers krijgen veelal te maken met cliënten die de wachttijd te lang vinden of het niet eens zijn met een beslissing. Ziekenhuismedewerkers beschrijven incidenten waarbij familieleden agressief worden, bijvoorbeeld na overlijden, of incidenten waarbij de patiënt onder invloed is van medicijnen of bijvoorbeeld lijdt aan dementie.

Van degenen die een zwaar incident meemaakten zegt 9% dat het om een allochtoon ging<sup>1</sup>. De overige omschrijvingen van de daders waren onder andere zwervers, junks, psychische gestoorden, personen onder invloed van alcohol en/of drugs, voetbalsupporters, gabbers, studenten en demente personen.

---

<sup>1</sup> Dit is het percentage van degenen die een zwaar geweldsincident rapporteerden. Van degenen die een nadere omschrijving gaven van het incident of de dader, zegt 24% dat het om een allochtoon ging, waarvan de meerderheid marokkaan (9%) of antilliaan/surinamer (6%).

## HOOFDSTUK 6

### *Het geweldsincident dat veel indruk heeft gemaakt*

Naast het laatste zware geweldsincident is er gevraagd naar het gewelds-incident dat in de afgelopen twaalf maanden de meeste indruk heeft gemaakt. Dit hoeft niet altijd een 'zwaar' geweldsincident geweest te zijn: een scheldpartij kan net zo goed hard aankomen. Ook kan het een geweldsincident betreffen dat de respondent niet zelf heeft ondergaan, maar een collega, terwijl de respondent getuige was.

In tabel 6.6 wordt ingegaan op het percentage werknemers dat in de afgelopen twaalf maanden een incident heeft meegemaakt dat veel indruk heeft gemaakt en de aard van dit incident.

Uit deze tabel blijkt dat 37% van de werknemers een dergelijk incident heeft meegemaakt. Met name treinconducteurs rapporteerden een dergelijk incident (67%). De aard van het incident dat de meeste indruk heeft gemaakt is voornamelijk verbaal (78%) of betreft serieuze bedreigingen (61%). Fysiek geweld is iets minder vaak aan de orde (59%). De verbale geweldsvormen die het meest worden gebruikt zijn schelden en/of beledigen en dreigende houding (69% respectievelijk 66%).

Bij serieuze bedreigingen gaat het vooral om serieus dreigen (46%) en poging tot slaan, schoppen of stompen (43%) en bij fysiek geweld gaat het met name om de geweldsvormen duwen, trekken of vastgrijpen (42%) en slaan, stompen of schoppen (43%).

Bij de categorie 'anders' kon de respondent zelf geweldssoorten invullen. Geweldsvormen die werden genoemd waren bijvoorbeeld schietpartijen, zelf trekken van vuurwapen in verband met bedreiging (politieagenten),

Tabel 6.6. Percentage werknemers dat in de afgelopen twaalf maanden een gewelds-incident heeft meegemaakt dat veel indruk heeft gemaakt en de aard van dit incident.

Beroepsgroep	percentage incident indruk  <i>N</i> =2352	Aard van het incident			<i>N</i> = 872
		verbaal geweld	serieuze bedreigingen	fysiek geweld	
Allen	37.1	77.9	61.4	59.1	
Politieagenten	41.0	73.0	70.6	71.2	
Piwers	35.3	65.4	61.4	58.4	
Treinconducteurs	66.8	77.4	68.3	72.4	
Sociale dienstmedewerkers	42.5	82.1	51.5	49.3	
Huisartsen	28.2	91.4	62.1	63.8	
Ziekenhuismedewerkers	32.4	88.2	43.1	41.2	

*GEWELDSINCIDENTEN*

Verkoopmedewerkers	26.1	77.8	65.4	44.4
Taxichauffeurs	15.2	70.6	58.8	44.1

zelfdoding, verwonding om iets gedaan te krijgen (piw'ers), zelfdoding (piw'ers en treinconducteurs), over de balie klimmen (sociale dienstmedewerkers), dreiging met tuchtcollege (huisartsen), telefonische bedreigingen (ziekenhuismedewerkers) en ontvoering in de achterbak (taxichauffeur).

In tabel 6.7 wordt een overzicht gegeven van de personen waartegen het geweld gericht was en of de respondent bij dat incident *zelf* gewond is geraakt. Uit deze tabel blijkt dat het geweld meestal gericht is tegen alleen de respondent of zowel tegen de respondent als collega('s) (beiden 37%).

Tabel 6.8 geeft inzicht in de gevolgen van het geweldsincident dat de meeste indruk heeft gemaakt in de afgelopen twaalf maanden. Deze incidenten kunnen psychologische gevolgen hebben, tot ziekteverzuim leiden of zelfs tot het veranderen van baan. Van de werknemers die een dergelijk incident rap-porteerden is 9% gewond geraakt bij dit geweldsincident. Uitgesplitst naar beroepsgroep zijn het met name politieagenten (17%), taxichauffeurs (12%) en treinconducteurs (11%) die gewond zijn geraakt. De aard van de verwonding loopt uiteen van lichte kneuzingen, blauwe plekken tot hoofdletsel, rugletsel, bijtewonden en messteken.

6% heeft zich na het geweldsincident dat veel indruk heeft gemaakt onder behandeling moeten stellen. Voor politieagenten en treinconducteurs gold dit voor 11% respectievelijk 10%. Van al de werknemers die zich onder behandeling stelden ging het in de meeste gevallen om behandeling door een huisarts (48%). In 30% van de gevallen lieten de werknemers zich (ook) onder behandeling stellen van een EHBO-post, 26% bezocht (ook) een maatschappelijk werker, 24% bezocht (ook) een specialist en 15% liet zich (ook) onder behandeling stellen van een psycholoog.

Tabel 6.7. Overzicht van degenen waartegen het geweldsincident gericht was dat in de afgelopen twaalf maanden de meeste indruk heeft gemaakt in percentages.

Beroepsgroep	Geweld gericht tegen			
	alleen tegen respondent	respondent en collega('s)	alleen tegen collega('s)	(ook) ander publiek
Allen	37.0	37.3	18.1	7.6
Politieagenten	18.8	59.4	10.0	11.9
Piw'ers	16.7	49.0	22.9	11.5
Treinconducteurs	58.5	23.6	7.7	10.3
Sociale dienstmedewerkers	39.7	28.2	28.2	3.8
Huisartsen	67.9	17.9	14.3	0.0

## *HOOFDSTUK 6*

Ziekenhuismedewerkers	29.3	44.4	24.2	2.0
Verkoopmedewerkers	21.5	41.8	32.9	3.8
Taxichauffeurs	58.6	10.3	17.2	13.8

---



Tabel 6.8.

Gevolgen van het geweldsincident dat de meeste indruk heeft gemaakt in percentages.

N =872

Beroepsgroep	zelf gewond geraakt		Opvang na incident			Gevolgen werk				
			opgevang n op het werk	niet opge- vangen <sup>1</sup>	opvang niet nodig	werk meteen hervat	ziek gemeld	psychische klachten	thuis gebleven	denk aan veranderen baan
Allen	8.7	6.2	44.5	9.6	26.8	63.8	5.6	2.6	2.2	3.6
Politieagenten	17.2	11.0	52.8	7.1	31.3	79.1	3.7	1.8	1.2	1.8
Piw'ers	9.9	4.0	40.6	10.7	25.7	65.4	5.0	2.0	1.0	2.0
Treinconducteurs	10.6	10.1	53.3	11.9	28.1	55.3	13.1	6.0	6.5	9.1
Sociale dienstmedewerkers	1.5	1.5	41.8	8.0	16.4	59.7	3.0	0.8	0.8	2.2
Huisartsen	6.9	3.5	27.6	15.2	43.1	72.4	0.0	0.0	1.7	3.5
Ziekenhuismedewerkers	2.9	2.9	52.0	8.8	10.8	65.7	2.9	0.0	0.0	1.0
Verkoopmedewerkers	4.9	3.7	35.8	5.0	25.9	51.9	2.5	4.9	1.2	0.0
Taxichauffeurs	11.8	5.9	23.5	21.1	44.1	58.8	8.8	2.9	0.0	5.9

<sup>1</sup> Exclusief werknemers die opvang niet nodig vonden.

## HOOFDSTUK 6

Bijna de helft (45%) van de werknemers die een incident meemaakten dat veel indruk maakte, is na het incident opgevangen door collega's, chef, bedrijfsmaatschappelijk werker of een opvangteam. Huisartsen (28%), verkoopmedewerkers (35%) en taxichauffeurs (24%) zijn minder vaak opgevangen. In de meeste gevallen werd men opgevangen door collega's (78%) en/of de chef (45%). Treinconducteurs werden vaker opgevangen door de chef (66%).

26% van de werknemers die een dergelijk geweldsincident hebben meegemaakt vond opvang niet nodig. Het zijn met name huisartsen (43%) en taxichauffeurs (44%) die opvang niet nodig vinden. Slechts 10% van de werknemers is na het incident niet opgevangen (exclusief degenen die opvang niet nodig vonden). Ook hier betreft het voornamelijk huisartsen (15%) en taxichauffeurs (21%). 7% van de werknemers die een dergelijk incident meemaakten is op een andere manier opgevangen, bijvoorbeeld door een partner.

Gevolgen voor het werk had het incident dat de meeste indruk maakte in de afgelopen twaalf maanden in de meeste gevallen niet. 64% van de werknemers heeft het werk na het incident meteen hervat. Verkoopmedewerkers (52%), treinconducteurs (55%), taxichauffeurs (59%) en sociale dienstmedewerkers (60%) deden dat minder vaak. Politieagenten hervatten het werk het bijna steeds meteen, namelijk in 79% van de gevallen. Dit is niet verwonderlijk aangezien zij over het algemeen ook het beste getraind zijn op geweld.

6% van de werknemers die een geweldsincident hebben meegemaakt dat veel indruk heeft gemaakt, heeft zich ziek gemeld, waarbij het gemiddeld om 18 dagen ging. 3% van de werknemers heeft psychische klachten gekregen, 4% denkt er aan om van baan te veranderen en 2% is thuis gebleven, met een gemiddelde van 24 dagen.

Slechts 12% denkt nu nog geregeld of vaak aan het geweldsincident dat veel indruk heeft gemaakt, 44% soms en tevens 44% zelden of nooit.

### *Geweldsincident in de afgelopen vijf jaar*

Naast geweldsincidenten in de afgelopen twaalf maanden hebben sommige werknemers een ernstig incident meegemaakt dat eerder of buiten het werk om heeft plaatsgevonden. In totaal heeft 20% van de werknemers een ernstig geweldsincident meegemaakt in de afgelopen vijf jaar dat niet eerder in de vragenlijst aan de orde is geweest. Gemiddeld gebeurde dit 2.5 jaar geleden. Het ging daarbij meestal om incidenten op het werk of in verband met het werk (79%). Slechts 21% van deze incidenten was niet gerelateerd aan het werk. Deze niet aan het werk gerelateerde geweldsincidenten betreffen onder andere vechtpartijen (bijv. in café), zinloos geweld, beroving, aanranding en verkrachting.

Politieagenten rapporteren vooral geweld in verband met hun werk, zoals bij aanhoudingen. Ook in de privésfeer krijgen zij te maken met geweld naar aanleiding

van het werk. Zo schrijft een agent het volgende 'Mijn auto is op mijn thuisadres vernield. Ramen besmeurd met vaseline, met de woorden vieze vuile wout'. Piw'ers beschrijven vaak incidenten tussen gedetineerden, waarbij zij betrokken raakten. Treinconducteurs beschrijven met name geweld in de trein of station: 'Een gestoorde franse 'dame' richtte een revolver op me in de trein. In een flits had ik haar overmeesterd en later haar pistool aan de politie overgedragen' of 'Gebeten in been, heb hepatitis-test + HIV-test gehad'.

Sociale dienstmedewerkers rapporteren ook veel incidenten op het werk, zoals deze al eerder aan de orde zijn geweest. Opvallende beschrijvingen van sociale dienstmedewerkers zijn de volgende: 'Diverse bommeldingen waarbij het gehele pand ontruimd moest worden; vele malen meegemaakt dat de politie uiteindelijk met geweld klanten moest afvoeren' en 'Gijzeling van een aantal werknemers bij een gemeentelijke kredietbank. Dreiging met een brandbom'. Huisartsen rapporteren vooral geweld in de spreekkamer, zoals lichamelijk geweld en het vernielen van meubels. Ziekenhuismedewerkers beschrijven uiteenlopende incidenten, waaronder diefstal, zelfmoordpoging patiënt en aanranding door patiënt en door niet-patiënt en verkrachting. Winkelmedewerkers rapporteren vooral winkeldiefstallen en overvallen. Taxichauffeurs melden veel incidenten met betrekking tot het werk, zoals mishandeling, inslaan van ruiten, overvallen en zelfs moord op collega's.

### *Samenvatting*

In dit hoofdstuk is ingegaan op geweldsincidenten. Allereerst werd ingegaan op zwaardere geweldsincidenten in de afgelopen twaalf maanden. Het blijkt dat 39% van de werknemers in de afgelopen twaalf maanden een zwaarder geweldsincident heeft meegemaakt. Gemiddeld krijgen zij er op jaarbasis twee keer mee te maken.

Het geweld was volgens de respondenten meestal (65%) uitsluitend een uiting van agressie. In een derde van de gevallen wilde de dader (ook) iets gedaan krijgen. De aanleiding van het laatste zwaardere geweldsincident was in 29% van de gevallen dat de dader onder invloed was van alcohol of drugs, in 27% van de gevallen een controle en in 23% van de gevallen een aanhouding.

Het laatste zwaardere geweldsincident werd meestal veroorzaakt door één persoon (67%) en bijna steeds door een man (92%). Slechts bij 8% van de geweldsincidenten betreft het een vrouwelijke dader. Bij 65% van deze incidenten ging het om een onbekende dader. De leeftijd van de daders(s) was gemiddeld 29 jaar.

37% van de werknemers heeft in de afgelopen twaalf maanden een geweldsincident meegemaakt dat veel indruk heeft gemaakt. De aard van het incident dat veel indruk heeft gemaakt was voornamelijk verbaal of betreft serieuze bedreigingen. Fysiek geweld was iets minder vaak aan de orde.

## HOOFDSTUK 6

Het geweld was in 74% van de gevallen (ook) gericht tegen de respondent. 9% is daarbij zelf gewond geraakt. 6% van de werknemers die in de afgelopen twaalf maanden een geweldsincident hebben meegemaakt dat veel indruk heeft gemaakt heeft zich onder behandeling moeten stellen van huisarts, specialist, EHBO-post, maatschappelijk werker of psycholoog.

45% van de werknemers die een dergelijk incident meemaakten zijn opgevangen door collega's, chef, bedrijfsmaatschappelijk werker of een opvangteam, met uitzondering van huisartsen, verkoopmedewerkers en taxi-chauffeurs. Zij zijn minder vaak opgevangen, namelijk ongeveer in één op de drie gevallen. 27% vond opvang niet nodig, 10% is niet opgevangen en 7% is op een andere manier opgevangen, bijvoorbeeld door een partner.

Het incident dat veel indruk maakte, had meestal geen gevolgen voor het werk. 64% van de werknemers die een dergelijk incident meemaakten heeft het werk meteen hervat. 6% heeft zich ziek gemeld, gemiddeld 18 dagen, 3% heeft psychische klachten gekregen, 4% denkt er aan om van baan te veranderen en 2% is thuis gebleven, met een gemiddelde van 24 dagen. Slechts 12% denkt geregeld of vaak aan dit geweldsincident, 44% soms en tevens 44% zelden of nooit.

20% van de werknemers heeft in de afgelopen vijf jaar een ander ernstig geweldsincident meegemaakt. Gemiddeld gebeurde dit 2,5 jaar geleden. Ook deze incidenten waren bijna altijd gerelateerd aan het werk (79%).

*GEWELDSINCIDENTEN*

## 7.

### *Geweld tussen collega's*

Behalve van geweld vanuit het publiek tegen werknemers kan er ook sprake zijn van geweld tussen collega's onderling. Dit kan, net zoals geweld vanuit het publiek, uiteenlopen van verbale agressie tot en met fysiek geweld. In dit hoofdstuk wordt hierop ingegaan. Eerst wordt beschreven hoe vaak dit voorkomt en vervolgens wordt ingegaan op de soorten geweld van collega's waarmee werknemers worden geconfronteerd en door wie het geweld gebruikt is. Daarnaast is nagegaan of werknemers die geweld van collega's ervaren ook vaker met geweld van het publiek geconfronteerd worden.

#### *Geweld tussen collega's*

In tabel 7.1 wordt per beroepsgroep weergegeven hoe vaak men te maken heeft gehad met geweld van één of meer collega(s) in de afgelopen twaalf maanden en de afgelopen vier weken. Uit deze tabel blijkt dat slechts 2% van alle werknemers in de afgelopen vier weken persoonlijk te maken heeft gehad met enige vorm van agressie en geweld van een collega of chef. Voor de afgelopen twaalf maanden is dit 6%. Voor piw'ers ligt dit percentage een stuk hoger, namelijk op 11% voor de afgelopen twaalf maanden. Degenen die met geweld van een collega geconfronteerd werden, kregen er in de afgelopen twaalf maanden gemiddeld 6 keer mee te maken. In de afgelopen vier weken kwam dat 2.5 keer voor. Politieagenten, die geweld van

## HOOFDSTUK 7

collega's ervaren, kregen er de afgelopen twaalf maanden zelfs 16.5 keer mee te maken.

Tabel 7.1 Agressie en geweld tussen collega's in percentages en het gemiddeld aantal keren dat dat voorkwam naar periode.

Beroepsgroep	Agressie en geweld van een collega in de afgelopen 4 weken. Percentages.	Afgelopen 12 maanden <i>N</i> =2352	Aantal keren in de afgelopen 4 weken <i>N</i> =39	Aantal keren in de afgelopen 12 maanden <i>N</i> =128
Allen	1.7	5.8	2.5	5.6
Politieagenten	1.3	4.5	[6.0]	16.5
Piw'ers	3.8	11.2	2.2	3.3
Treinconducteurs	1.7	5.7	[2.8]	2.6
Sociale dienstmedewerkers	1.9	3.8	[1.2]	4.8
Huisartsen	0.5	3.4	[0.0]	[1.7]
Ziekenhuismedewerkers	0.6	6.0	[1.5]	7.0
Verkoopmedewerkers	2.3	5.5	[1.9]	5.3
Taxichauffeurs	1.8	6.7	[3.3]	3.4

In tabel 7.2 wordt een overzicht gegeven van het soort geweld waarmee de werknemers in de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd zijn. Bijna in alle gevallen betreft het verbaal geweld. Serieuze bedreigingen en fysiek geweld tussen collega's komt nauwelijks voor.

Geweldsvormen die het meeste voorkomen bij verbaal geweld tussen collega's zijn schelden (65% van degenen, die ermee te maken hebben) en dreigende houding (36%). Bij serieuze bedreigingen gaat het met name om lastig vallen of pesten (15%), serieus dreigen (7%) en poging tot slaan (6%). Fysiek geweld wordt in de meeste gevallen geuit in de vorm van duwen (6%), objecten toegooien (5%) en slaan, stompen of schoppen (5%). De verschillen tussen de beroepsgroepen met betrekking tot de geweldsvormen zeggen niet zoveel, aangezien de aantallen per beroepsgroep bijna altijd onder de 10 liggen. Piw'ers, die veel geweld van collega's ervaren, wijken wat betreft de aard van het geweld tussen collega's niet af van de andere beroepsgroepen. 18% van de werknemers beschreven een andere vorm van geweld, zoals intimidatie en negeren.

In tabel 7.3 wordt een overzicht gegeven van het aantal collega's waar het geweld van uitging. Uit deze tabel blijkt dat het meestal geweld van één collega

## GEWELD TUSSEN COLLEGA'S

betreft (65%). Alleen piw'ers krijgen vaker te maken met geweld van meerdere collega's (55%).

Het geweld wordt over het algemeen alleen door collega's geuit (71%). In 10% van de gevallen betreft het geweld van de chef en in 19% zowel van collega's als chef. Huisartsen kregen niet te maken met geweld van een chef. Dit is niet verwonderlijk aangezien zij meestal zelf de 'chef' zijn.

Tabel 7.2 Soorten geweld tussen collega's in de afgelopen twaalf maanden<sup>1</sup>. % N=137

Beroepsgroep	verbaal geweld	serieuze bedreigingen	fysiek geweld
Allen	83.2	28.5	13.1
Politieagenten	72.2	27.8	22.2
Piw'ers	90.6	31.3	15.6
Treinconducteurs	88.2	17.6	5.9
Sociale dienstmedewerkers	83.3	33.3	0.0
Huisartsen	[57.1]	[28.6]	[0.0]
Ziekenhuismedewerkers	100.0	15.8	5.3
Verkoopmedewerkers	94.1	41.2	23.5
Taxichauffeurs	53.3	33.3	20.0

<sup>1</sup> Som percentages > 100%, aangezien meerdere antwoorden mogelijk, [ N <10]

Tabel 7.3 Geweld van één of meer collega's en/of chef.

Beroepsgroep	Geweld ging uit van...				
	één collega	meerdere collega's N = 134	alleen collega('s) N = 131	ook chef	alleen chef
Allen	64.9	35.1	71.0	19.1	9.9
Politieagenten	66.7	33.3	76.5	17.6	5.9
Piw'ers	45.2	54.8	71.4	28.1	0.0
Treinconducteurs	75.0	25.0	81.3	0.0	18.8
Sociale dienstmedewerkers	75.0	25.0	45.5	36.4	18.2
Huisartsen	[71.4]	[28.6]	[100.0]	[0.0]	[0.0]
Ziekenhuismedewerkers	83.3	16.7	55.6	16.7	27.8
Verkoopmedewerkers	58.8	41.2	60.0	33.3	6.7



## HOOFDSTUK 7

Taxichauffeurs	66.7	33.3	86.7	6.7	6.7
[N <10]					

### *Geweld van collega's en van het publiek*

Uit de vorige paragraaf bleek geweld van collega's vrij sporadisch voor te komen (6% op jaarbasis). Men kan zich afvragen of de werknemers die

GEWELD TUSSEN COLLEGA'S

Tabel 7.4 Geweld van collega's en geweld van het publiek. N=2340

Beroepsgroep	Geweld van collega	Geweld van publiek					
		Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
		verbaal	serieus dreigen	fysiek	verbaal	serieus dreigen	fysiek
<u>Allen</u>	ja	80.3°	38.7	38.0°	2.3°	0.9°	1.1°
	nee	70.5°	30.7	27.4°	1.8°	0.7°	0.7°
<u>Politieagenten</u>	ja	83.3	61.1	50.0	2.6	1.6	1.2
	nee	91.0	52.8	54.9	2.6	1.2	1.6
<u>Piw'ers</u>	ja	90.6	33.4	43.8	2.7	0.6	0.9
	nee	80.3	31.1	28.0	2.2	0.7	0.7
<u>Treinconducteurs</u>	ja	94.1	70.6	82.4°	3.5	2.2	3.4°
	nee	95.4	63.0	57.3°	3.0	1.6	1.6°
<u>Sociale dienstmedewerkers</u>	ja	83.3	33.3	16.7	1.9	0.5	0.3
	nee	77.2	26.7	11.6	1.8	0.4	0.2
<u>Huisartsen</u>	ja	57.1	28.6	0.0	1.7	0.3	0.0
	nee	58.2	20.9	12.2	1.0	0.4	0.2
<u>Ziekenhuismedewerkers</u>	ja	73.3	26.3	31.6	1.8	0.5	0.7
	nee	60.5	14.2	17.9	1.4	0.3	0.4
<u>Verkoopmedewerkers</u>	ja	70.6	17.6	17.6	1.6°	0.5	0.5
	nee	48.3	12.3	9.2	1.0°	0.2	0.2
<u>Taxichauffeurs</u>	ja	66.7°	33.3°	26.7	1.5°	0.9°	1.0°
	nee	33.7°	9.9°	11.9	0.7°	0.2°	0.2°

° p < .05

geweld van collega's ervaren ook vaker met geweld van het publiek geconfronteerd worden. Tabel 7.4 geeft daar een antwoord op. Uit de tabel

blijkt dat dit voor alle werknemers samen geldt. Over het algemeen hebben werknemers die in de afgelopen twaalf maanden zijn geconfronteerd met geweld van één of meerdere collega ('s) iets vaker te maken gehad met geweld van het publiek. Voor verbaal en fysiek geweld is dit verband ook significant, maar erg groot zijn de verschillen niet.

Voor de afzonderlijke beroepsgroepen ligt dit anders. Bijna steeds zijn de verschillen bij de afzonderlijke groepen niet significant. Alleen bij treincon-ducteurs is het verschil met fysiek geweld significant en bij taxichauffeurs zijn de verschillen significant voor verbaal geweld en serieuze bedreigingen. Deze laatste verschillen zijn ook groot.

Degenen die geconfronteerd zijn met geweld van collega(s) krijgen over het algemeen ook met meer soorten geweld te maken van het publiek. Dit verband is drie keer significant. Voor de beroepsgroepen afzonderlijk geldt dat het verband zelden significant is. De verschillen zijn alleen significant bij treinconducteurs voor fysiek geweld, bij verkoopmedewerkers voor verbaal geweld en bij taxichauffeurs voor alle soorten geweld.

### *Samenvatting*

In dit hoofdstuk stond geweld tussen collega's centraal. In totaal heeft 6% van de werknemers in de afgelopen twaalf maanden persoonlijk te maken gehad met agressie en geweld van een collega en/of chef. Voor piw'ers geldt dit voor 11% van de werknemers. Degenen die met dit soort geweld te maken hebben gehad kregen er gemiddeld zes keer mee te maken op jaarbasis. In veel gevallen betreft het verbaal geweld in de vorm van schelden en dreigende houding. Het geweld wordt over het algemeen geuit door één collega. Alleen piw'ers krijgen vaker te maken met geweld door meerdere collega's.

Er zijn aanwijzingen gevonden dat geweld tussen collega's samen gaat met meer geweld van het publiek. De verschillen zijn echter klein. Het is daarom mogelijk dat deze samenhangen voornamelijk veroorzaakt worden door een bepaalde manier van beantwoorden van enquêtevragen (zogenaamde response-set). Met dit onderzoek kan daar geen uitsluitel over worden gegeven. Gezien het weinig voorkomen van geweld tussen collega's is deze samenhang ook niet zo relevant.

## 8.

### *Kenmerken van het slachtoffer*

In dit hoofdstuk wordt nagegaan of bepaalde werknemers een grotere kans lopen om slachtoffer van geweld te worden dan andere werknemers. Over de volgende persoonskenmerken zijn gegevens beschikbaar: sekse, leeftijd, bevolkingsgroep en opleiding.

#### *Sekse*

Tabel 8.1 geeft een overzicht van het geweld naar sekse per beroepsgroep. Van alle werknemers in dit onderzoek is 57% man en 43% vrouw. Vooral de beroepsgroepen politieagenten, piw'ers, treinconducteurs, huisartsen en taxi-chauffeurs bestaan grotendeels uit mannen (respectievelijk 78%, 77%, 77%, 75% en 74%), terwijl sociale dienstmedewerkers, ziekenhuismedewerkers en verkoopmedewerkers meestal vrouwen zijn (respectievelijk 61%, 82% en 75%).

Uit de tabel blijkt dat mannen over het geheel genomen een grotere kans hebben om met geweld geconfronteerd te worden. Dit komt deels doordat mannen oververtegenwoordigd zijn in de beroepen die veel last hebben van geweld (agenten, treinconducteurs en piw'ers). Wanneer de verschillen tussen mannen en vrouwen per beroepsgroep geanalyseerd worden, dan blijkt echter dat de verschillen ook vaak significant zijn voor de afzonderlijke beroeps-groepen. Dit geldt zowel voor de verschillende geweldsvormen als de verschillende soorten geweld. Vooral mannelijke taxichauffeurs krijgen veel

Tabel 8.1. Sekse en confrontatie met geweld per beroepsgroep. N = 2338

Beroepsgroep			Geweld					
	sekse	%	Percentage geconfronteerd met... serieus			Gemiddeld aantal soorten geweld serieus		
			verbaal dreigen	fysiek		verbaal dreigen	fysiek	
Allen	man	56.8	76.0°	41.0°	35.8°	2.0°	1.0°	1.0°
	vrouw	43.2	64.6°	18.1°	17.7°	1.6°	0.3°	0.4°
Politieagenten	man	78.3	90.6	56.8°	55.8	2.5	1.4°	1.7°
	vrouw	21.7	90.7	40.7°	50.0	2.8	0.7°	1.2°
Piw'ers	man	76.8°	84.0°	35.6°	33.3°	2.3	0.8°	0.8°
	vrouw	23.2°	72.7°	16.7°	18.2°	2.1	0.3°	0.4°
Treinconducteurs	man	77.2	95.7	67.4°	60.4	3.0°	1.7	1.7
	vrouw	22.8	94.1	50.0°	52.9	3.4°	1.3	1.4
Sociale dienstmedewerkers	man	39.4	78.2	29.0	12.9	1.6°	0.6	0.3
	vrouw	60.6	77.0	25.7	11.0	1.9°	0.3	0.2
Huisartsen	man	75.4	52.3°	22.2	9.8	0.9°	0.4	0.2
	vrouw	24.6	76.0°	18.0	18.0	1.4°	0.3	0.2
Ziekenhuismedewerkers	man	17.8	62.5	28.6°	19.6	1.6	0.5°	0.5
	vrouw	82.2	61.0	12.0°	18.5	1.4	0.2°	0.4
Verkoopmedewerkers	man	24.6	59.2	34.2°	28.9°	1.6	0.8°	0.7°
	vrouw	75.4	46.4	5.6°	3.4°	0.8°	0.09°	0.05°
Taxichauffeurs	man	73.7	41.9°	15.0°	16.3°	0.9°	0.3°	0.4°
	vrouw	26.3	19.3°	1.8°	3.5°	0.5°	0.04°	0.04°

° p < .05

## *KENMERKEN VAN HET SLACHTOFFER*

vaker te maken met de verschillende geweldsvormen en tevens met meer soorten geweld dan hun vrouwelijke collega's.

Opvallend is overigens dat vrouwelijke huisartsen significant vaker te maken krijgen met verbaal geweld dan mannelijke huisartsen, terwijl het over het algemeen juist de mannen zijn die vaker worden geconfronteerd met geweld. Ook het fysiek geweld tegen vrouwelijke huisartsen ligt iets hoger dan tegen hun mannelijke collega's, maar dit verschil is niet significant.

Enerzijds kan het zo zijn dat vrouwen minder geweld uitlokken of beter weten om te gaan met potentieel gewelddadige situaties, waardoor zij minder met geweld geconfronteerd worden. Anderzijds is het mogelijk dat vrouwen zich minder vaak begeven in een potentieel gevaarlijke situatie. Mogelijkerwijs houden hun werkgevers (of chefs) vrouwen ook vaker weg uit dergelijke situaties.

### *Leeftijd*

Tabel 8.2 geeft een overzicht van de leeftijd (in drie categorieën, 18-32, 33-47 en 48-65) van de werknemers en de zes indicatoren voor geweld per leeftijdscategorie en beroepsgroep. Uit deze tabel blijkt dat het merendeel (50%) van de werknemers tussen de 33 en 47 jaar oud is. 27% van de werknemers is tussen de 18 en 32 jaar en 23% tussen de 48 en 65 jaar. Alleen huisartsen zijn over het algemeen wat ouder. Verkoopmedewerkers zijn over het algemeen jonger.

De invloed van leeftijd op de confrontatie met geweld is matig. Werknemers tussen de 33 en 47 jaar, worden iets vaker geconfronteerd met geweld dan hun jongere en dan hun oudere collega's, oudere werknemers juist minder vaak dan hun jongere collega's. Dit verband is significant.

Wanneer deze verschillen tussen de leeftijdscategorieën per beroepsgroep geanalyseerd worden, blijkt dat bij politieagenten, huisartsen, ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs de jongeren significant vaker geconfronteerd worden met verbaal geweld. De jongste politieagenten worden tevens significant vaker geconfronteerd met fysiek geweld. Voor treinconducteurs en sociale dienstmedewerkers zijn het de oudere werknemers die het meest geconfronteerd worden met geweld.

### *Bevolkingsgroep*

Naar de bevolkingsgroep waartoe men zich rekent met betrekking tot de afkomst is geïnformeerd. Bijlage 8.1 geeft een overzicht van de verschillende bevolkingsgroepen per beroepsgroep.

Uit bijlage 8.1 blijkt dat in deze beroepsgroepen weinig allochtone werk-

## HOOFDSTUK 8

nemers<sup>1</sup> werkzaam zijn. De groep piw'ers heeft relatief het grootste deel allochtone werknemers (15%), gevolgd door verkoopmedewerkers en sociale dienstmedewerkers (beiden 6%) en politieagenten (5%). Huisartsen, de qua maatschappelijk prestige hoogste beroepsgroep van deze acht groepen, zijn bijna nooit van allochtone afkomst in deze steekproef.

Tabel 8.3 geeft per beroepsgroep de kans op confrontatie met geweld afhankelijk van afkomst. Vanwege de kleine aantallen zijn de verschillende bevolkingsgroepen samen genomen. Uit deze tabel blijkt dat er nauwelijks verschillen zijn tussen de bevolkingsgroepen wat betreft de mate van geweld. Nederlanders en allochtonen worden ongeveer even vaak geconfronteerd met

Tabel 8.2. Leeftijd van de werknemers en confrontatie met geweld.  $N=2308$

Beroepsgroep			Geweld					
	leeftijd	%	Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			verbaal	serieus dreigen	fysiek	verbaal	serieus dreigen	fysiek
Allen	18-32	26.8	74.2°	27.9°	28.1°	1.9°	0.6°	0.8
	33-47	50.4	74.7°	34.6°	30.0°	2.0°	0.8°	0.8
	48-65	22.7	60.4°	28.2°	24.0°	1.5°	0.7°	0.6
Politieagenten	18-32	30.4	93.3°	55.8	58.3°	2.8°	1.3	1.9°
	33-47	58.7	92.7°	54.7	56.0°	2.6°	1.2	1.6°
	48-65	10.9	74.4°	39.5	37.2°	2.0°	1.0	1.0°
Piw'ers	18-32	29.7	84.5	28.6	26.2	2.2	0.6	0.6
	33-47	53.7	82.2	35.5	32.9	2.3	0.8	0.8
	48-65	16.6	74.5	23.4	27.7	1.9	0.4	0.6
Treinconducteurs	18-32	13.7	87.5°	45.0°	55.0	2.9	1.2	1.5
	33-47	58.7	96.5°	66.3°	57.6	3.1	1.6	1.6
	48-65	27.6	96.3°	66.7°	65.4	3.0	1.9	1.9
Sociale dienstmedewerkers	18-32	21.0	69.7	21.2	10.6	1.8	0.3°	0.1
	33-47	53.5	77.4	25.6	10.1	1.7	0.4°	0.2
	48-65	25.5	83.8	35.0	16.3	2.1	0.6°	0.3

<sup>1</sup> Hier opgevat als werknemers van surinaamse, antilliaanse, marokkaanse, turkse, molukse, zuid-europese, idonesische, aziatische of afrikaanse afkomst.

KENMERKEN VAN HET SLACHTOFFER

Huisartsen	18-32	[0.5]	[0.0°]	[0.0]	[0.0]	[0.0°]	[0.0]	[0.0]
	33-47	49.3	71.7°	19.2	10.1	1.3°	0.3	0.2
	48-65	50.2	44.6°	22.8	13.9	0.8°	0.5	0.3
Ziekenhuismedewerkers	18-32	39.2	76.2°	18.9	24.6	1.9°	0.3	0.6
	33-47	46.6	55.2°	14.5	15.2	1.3°	0.2	0.3
	48-65	14.1	40.9°	6.8	11.4	0.7°	0.2	0.5
Verkoopmedewerkers	18-32	43.7	54.5°	14.4	9.8	1.1°	0.3	0.3°
	33-47	39.1	48.3°	14.4	9.3	1.0°	0.3	0.2°
	48-65	17.2	40.4°	5.8	9.6	0.9°	0.1	0.9°
Taxichauffeurs	18-32	25.8	74.2°	27.9	28.1	1.1°	0.3	0.6
	33-47	37.3	32.1°	10.3	12.8	0.8°	0.2	0.2
	48-65	36.8	27.3°	11.7	9.1	0.6°	0.3	0.2

°p< .05, [N <10]

Tabel 8.3. Afkomst per beroepsgroep en confrontatie met geweld. N =2325

Beroepsgroep	Afkomst <sup>1</sup>		Geweld					
	%	%	Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			verbaal	serieus dreigen	fysiek	verbaal	serieus dreigen	fysiek
Allen	NL	93.8	70.8	31.0	27.9	1.8	0.7	0.7
	AL	5.6	73.3	29.8	29.0	2.0	0.7	1.0
Politieagenten	NL	95.0	90.6	52.4	53.5	2.6	1.2	1.6
	AL	5.3	90.5	61.9	71.4	2.9	1.7	2.4
Piw'ers	NL	84.6	83.0	32.8	31.1	2.3	0.7	0.8
	AL	15.4	75.0	25.0	22.7	2.0	0.5	0.5
Treinconducteurs	NL	93.6	95.8	64.3	59.7	3.1	1.7	1.7
	AL	4.4	84.6	38.5	38.5	2.5	1.1	1.7
Sociale dienstmedewerkers	NL	94.9	77.2	27.9	11.7	1.8	0.4	0.2



## HOOFDSTUK 8

	AL	5.4	82.4	11.8	11.8	2.0	0.1	0.1
Huisartsen v	NL	95.2	57.4	20.3	11.7	1.0	0.4	0.2
	AL	[1.0]	[50.0]	[0.0]	[0.0]	[1.5]	[0.0]	[0.0]
Ziekenhuismedewerkers	NL	97.1	61.3	14.4	18.4	1.4	0.2°	0.4°
	AL	[2.2]	[57.1]	[28.6]	[42.9]	[2.4]	[1.0°]	[3.0°]
Verkoopmedewerkers v	NL	93.6	49.1	12.1	10.0	1.0	0.3	0.2
	AL	6.1	52.2	21.2	5.3	1.2	0.2	0.06
Taxichauffeurs	NL	97.3	35.4	11.0	12.4	0.8	0.2	0.3°
	AL	[3.6]	[50.0]	[25.0]	[25.0]	[1.0]	[0.8]	[1.0°]

<sup>1</sup> NL=Nederlander, AL=allochtoon, d.w.z. Surinamer, Antilliaan, Marokkaan, Turk, Molukker, Zuid Europeaan, Indonesiër, Aziat, Afrikaan. NL: bij geweld incl. West-Europeanen. ° p<.05, [N <10]

geweld.

Als er wordt gekeken naar de afzonderlijke beroepsgroepen, dan valt vooral op dat voor treinconducteurs geldt dat nederlandse treinconducteurs vaker te maken krijgen met geweld dan hun allochtone collega's. Dit verband is echter niet significant.

### Opleiding

Het laatste persoonskenmerk dat aan de orde komt, is de opleiding. In bijlage 8.2 wordt een overzicht gegeven van de hoogst voltooide opleiding naar beroepsgroep. Uit deze bijlage blijkt dat de meeste werknemers (26%) een middelbare beroepsopleiding hebben voltooid. Huisartsen (100%), ziekenhuis-medewerkers (37%) en sociale dienstmedewerkers (48%) hebben vaker een hogere opleiding voltooid. Treinconducteurs (46%), verkoopmedewerkers (32%) en taxichauffeurs (26%) hebben meestal een lagere opleiding voltooid, namelijk mavo of mulo.

In tabel 8.4 wordt de kans op confrontatie met geweld afhankelijk van de genoten opleiding weergegeven. Aangezien de aantallen per opleidingsniveau klein zijn, zijn er twee opleidingsgroepen onderscheiden, namelijk een groep lager opgeleiden en een groep hoger opgeleiden.

*KENMERKEN VAN HET SLACHTOFFER*

Tabel 8.4. Hoogst genoten opleiding per beroepsgroep en confrontatie met geweld. *N*=2323

Beroepsgroep	Opleiding <sup>1</sup>		Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			verbaal dreigen	serieus	fysiek	verbaal dreigen	serieus	fysiek
Allen	laag	35.8	66.9°	31.6	30.2	1.8	0.7	0.8
	hoog	64.2	73.7°	31.0	26.9	1.9	0.7	0.7
Politieagenten	laag	32.8	86.9	51.5	54.6	2.4°	1.2	1.5
	hoog	67.2	92.5	54.1	54.5	2.7°	1.3	1.7
Pijvers	laag	37.7	84.0	32.1	28.3	2.2	0.7	0.6
	hoog	62.3	80.6	30.9	30.9	2.3	0.7	0.8
Treinconducteurs	laag	64.7	96.4	63.5	58.9	3.0	1.6	1.6
	hoog	35.4	93.3	62.9	58.1	3.1	1.6	1.8
Sociale dienstmedewerkers	laag	4.4	92.9	35.7	7.1	1.6	0.4	0.07
	hoog	95.6	76.7	26.6	12.0	1.8	0.4	0.2
Huisartsen	laag	0.0	-	-	-	-	-	-
	hoog	100.0	57.9	21.3	11.9	1.0	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	laag	17.9	50.0°	8.9	16.1	1.1°	0.2	0.5
	hoog	82.1	64.2°	16.3	19.5	1.6°	0.3	0.5
Verkoopmedewerkers <sup>v</sup>	laag	62.4	44.5°	8.4°	5.8°	0.8°	0.2°	0.1
	hoog	37.6	59.1°	20.0°	16.5°	1.4°	0.4°	0.3
Taxichauffeurs	laag	66.7	30.3°	9.9	11.3	0.6°	0.2	0.2
	hoog	33.3	47.9°	14.1	16.9	1.1°	0.3	0.4

<sup>1</sup> laag = lager onderwijs, basisonderwijs, vglo, lavo, lbo, mavo of (m)ulo. hoog = havo, mms, vwo, gymnasium, hbs, mbo, hbo of universiteit. ° *p* < .05

Uit deze tabel blijkt dat opleiding niet veel invloed heeft op de kans om met

## HOOFDSTUK 8

geweld geconfronteerd te worden. De verschillen tussen de opleidings-niveaus met betrekking tot de confrontatie met geweld zijn klein.

Alleen voor verbaal geweld wordt een significant verschil gevonden tussen werknemers met een hoge opleiding en werknemers met een lage opleiding. Werknemers met een hoge opleiding worden iets vaker geconfronteerd met verbaal geweld dan werknemers met een lage opleiding. Voor de afzonderlijke beroepsgroepen geldt dit alleen voor ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs. Verkoopmedewerkers met een hoge opleiding worden ook vaker geconfronteerd met serieuze bedreigingen en fysiek geweld dan hun collega's met een lagere opleiding. De hoog opgeleide ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs worden ook met meer soorten verbaal geweld geconfronteerd. Deze verbanden zijn significant.

### *Samenvatting*

In dit hoofdstuk is nagegaan of bepaalde werknemers een grotere kans lopen om slachtoffer van geweld te worden dan andere werknemers. De invloed van verschillende persoonskenmerken op de confrontatie met geweld is nader geanalyseerd.

Sekse blijkt een duidelijke invloed te hebben op de kans om slachtoffer te worden van geweld. Mannen worden significant vaker geconfronteerd met geweld dan hun vrouwelijke collega's. Ook worden zij met meer soorten geweld geconfronteerd. Vrouwelijke huisartsen vormen op deze regel een uitzondering. Zij krijgen met meer geweld te maken dan hun mannelijke collega's.

Jongere werknemers lopen over het algemeen meer risico op confrontatie met geweld dan oudere werknemers. Alleen oudere treinconducteurs lopen een iets groter risico dan hun jongere collega's.

Het merendeel van de ondervraagde werknemers is van autochtone afkomst (94%). Allochtone werknemers worden niet vaker geconfronteerd met geweld.

Hoger opgeleiden lopen iets meer risico met geweld geconfronteerd te worden dan lager opgeleiden.

## 9.

### *Kenmerken van het werk*

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de invloed van de werkomstandigheden op het risico met geweld gecontroleerd te worden. Eerst komt de locatie van het werk aan de orde: de verstedelijkingsgraad van het werkadres. Vervolgens wordt ingegaan op de aard van de functie: aantal jaren, vol- en deeltijd, leidinggevend, werktijden, publiekscontacten en dergelijke. Tenslotte wordt ingegaan op de werkruimte: toegankelijkheid voor vreemden, aanwezigheid collega's en dergelijke.

#### *Verstedelijkingsgraad*

Door de aard van de geselecteerde beroepen en door de wijze van steekproeftrekken (zie hoofdstuk 4) zijn in dit onderzoek nauwelijks werknemers opgenomen van wie het werkadres gelokaliseerd is in een niet stedelijk gebied (7%)<sup>1</sup>. Bijlage 9.1 geeft een overzicht van de verstedelijkingsgraad per beroepsgroep. Uit deze bijlage blijkt dat alleen piw'ers, huisartsen en taxichauffeurs vrij vaak werkzaam zijn in een niet stedelijk gebied, namelijk 14, 16 respectievelijk 25%. Taxichauffeurs hebben waar-schijnlijk vaak hun huisadres opgegeven, omdat zij vaak 'vanuit' huis werken.

---

<sup>1</sup> Verstedelijkingsgraad volgens CBS, zie hoofdstuk 4.

## HOOFDSTUK 9

Tabel 9.1. Verstedelijkingsgraad per beroepsgroep en confrontatie met geweld. *N=1976*

Beroepsgroep	Verstedelijking <sup>1</sup> <i>N=1982</i> %		Geweld					
			Percentage geconfron- teerd met... serieus			Gemiddeld aantal soorten geweld serieus		
			verbaal dreigen	Fysiek		verbaal dreigen	fysiek	
Allen	4 gr.ste	19.1	76.6°	38.8°	35.9°	2.2°	0.9°	1.1°
	sterk st.	40.6	73.8°	34.2°	30.6°	1.9°	0.8°	0.8°
	matig s.	40.3	69.5°	26.0°	22.3°	1.7°	0.6°	0.5°
Politieagenten	4 gr.ste	13.7	96.0	76.0°	72.0°	3.2°	1.9°	2.5°
	sterk st.	39.1	91.0	52.4°	57.9°	2.6°	1.2°	1.8°
	matig s.	47.2	89.7	47.4°	46.3°	2.5°	1.1°	1.2°
Pijw'ers	4 gr.ste	32.5	80.0	24.0	33.3	2.2	0.6	0.9
	sterk st.	30.3	81.4	37.1	27.1	2.1	0.8	0.6
	matig s.	37.2	84.9	30.2	30.2	2.4	0.7	0.7
Treinconducteurs	4 gr.ste	28.8	93.8	71.9	65.6°	3.4	2.0	2.2°
	sterk st.	53.6	97.5	64.7	61.3°	3.0	1.6	1.5°
	matig s.	17.6	100.0	61.5	41.0°	3.2	1.5	1.1°
Sociale dienstmedew.	4 gr.ste	9.8	86.7	36.7	20.0	2.1	0.5	0.4
	sterk st.	42.7	75.6	29.8	13.0	1.9	0.5	0.2
	matig s.	47.6	76.7	23.3	9.6	1.7	0.4	0.2
Huisartsen	4 gr.ste	19.0	50.0	28.1	18.8	1.2	0.4	0.3
	sterk st.	33.3	69.6	26.8	14.3	1.2	0.6	0.4
	matig s.	47.6	55.0	17.5	10.0	0.9	0.3	0.1
<u>Ziekenhuismedewerkers</u>	4 gr.ste	17.0	59.6	12.8	10.6°	1.4	0.2	0.3
	sterk st.	32.9	67.0	19.8	26.4°	1.7	0.4	0.6
	matig s.	50.2	58.3	12.9	15.1°	1.3	0.2	0.3
Verkoopmedewerkers	4 gr.ste	21.7	67.9°	17.9	14.3	1.5	0.4	0.3
	sterk st.	57.4	49.0°	13.2	11.9	1.0	0.3	0.3
	matig s.	20.9	38.2°	5.5	5.5	0.9	0.1	0.1
<u>Taxichauffeurs</u>	4 gr.ste	16.1	54.5	36.4°	31.8°	1.6°	1.1°	0.8
	sterk st.	28.7	37.5	10.0°	7.5°	0.9°	0.2°	0.2

*KENMERKEN VAN HET WERK*

_____								
	matig s.	55.2	35.1	6.5°	11.7°	0.7°	0.2°	0.3

<sup>1</sup> '4 gr.ste' = vier grote steden, 'sterk stedelijk' = (zeer) sterk stedelijk, 'matig stedelijk' = matig of weinig stedelijk (zie bijlage 9.1). Niet stedelijk buiten beschouwing gelaten.  $p < .05$ .

## HOOFDSTUK 9

In tabel 9.1 wordt de invloed van verstedelijking op de confrontatie met geweld weergegeven. Uit deze tabel blijkt dat werknemers die werkzaam zijn in een sterk stedelijk gebied significant vaker geconfronteerd worden met geweld dan werknemers die werkzaam zijn in matig stedelijke gebieden. Werknemers die in één van de vier grote steden werkzaam zijn, worden nog vaker geconfronteerd met geweld dan de werknemers die werkzaam zijn in sterk stedelijke gebieden. Hetzelfde geldt voor het aantal soorten geweld. Dit is niet vreemd, aangezien geweld in het algemeen meer voorkomt in stedelijke gebieden. Wel zijn de verschillen vrij klein.

Wanneer de verschillen per beroepsgroep geanalyseerd worden, blijkt dat politieagenten en taxichauffeurs die werkzaam zijn in sterk stedelijke gebieden significant vaker geconfronteerd worden met serieuze bedreigingen en fysiek geweld. Politieagenten die werkzaam zijn in sterk stedelijke gebieden worden ook vaker geconfronteerd met meer soorten geweld. Voor taxichauffeurs geldt dit alleen voor soorten verbaal geweld en soorten serieuze bedreigingen. Ook treinconducteurs met een standplaats in een sterk stedelijk gebied worden vaker geconfronteerd met fysiek geweld dan conducteurs die werkzaam zijn in matig stedelijke gebieden. Zij worden ook geconfronteerd met meer soorten fysiek geweld. Hoewel treinconducteurs vanuit hun standplaats door het hele land reizen, reizen de conducteurs met een standplaats in een sterk stedelijk gebied kennelijk vaker door de risicovolle stedelijke gebieden. Ook verkoop-medewerkers die werkzaam zijn in sterk stedelijke gebieden worden significant vaker geconfronteerd met verbaal geweld.

### *Aard van de functie*

Acht aspecten van de functie zullen besproken worden: aantal jaren werkzaam, vol- en deeltijd werken, leidinggevend, werktijden, publiekscontacten (aantal en aandeel), soort publiek en overbrengen van 'slecht nieuws'-boodschappen. Bijlage 9.2a en 9.2b geven een overzicht. Uit bijlage 9.2a blijkt dat de meeste werknemers langer dan vijf jaar werkzaam zijn in de huidige functie. Meestal werken zij voltijd. Alleen verkoopmedewerkers en taxichauffeurs werken vaak in deeltijd, namelijk 53% en 59%. Voor ziekenhuismedewerkers ligt de verhouding voltijd - deeltijd werken op 50%-50%. Ongeveer één op de zes werknemers geeft leiding. Voor huisartsen ligt dit veel hoger, namelijk op 79%.

Iets meer dan de helft van de werknemers werkt met name overdag (55%) en 48% werkt in wisseldiensten. Vooral agenten (85%), piw'ers (84%), treinconducteurs (66%) en ziekenhuismedewerkers (63%) werken (ook) in wisseldiensten. Sociale dienstmedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs werken vooral overdag (zie bijlage 9.2a).

Uit bijlage 9.2b blijkt dat de meerderheid van de werknemers (58%) met meer

## KENMERKEN VAN HET WERK

dan twintig personen per dag contact heeft. Met name piw'ers (74%), treinconducteurs (99%), huisartsen (95%) en winkelpersoneel (91%) hebben contact met meer dan twintig personen per dag. De werknemers die met minder dan 1 persoon per dag contact hebben (2%), hebben gemiddeld met 23 personen per week contact.

65% van de werknemers besteedt meer dan 50% van de werktijd aan publiekscontacten.

48% van de werknemers heeft voornamelijk met onbekend publiek contact, 21% met evenveel bekenden als onbekenden en 32% met min of meer bekend publiek, d.w.z. dat zij meestal meer dan eens contact hebben. Politieagenten (67%), treinconducteurs (98%) en verkoopmedewerkers (64%) komen vooral met onbekend publiek in contact.

82% van de werknemers moet wel eens 'slecht nieuws'-boodschappen overbrengen, zoals het geven van een bekeuring, het weigeren van een uitkering, het inschakelen van de politie, het weigeren van medicijnen e.d. Alleen taxichauffeurs hoeven veel minder vaak 'slecht nieuws'-boodschappen over te brengen (23%; zie bijlage 9.2b).

De tabellen 9.2 tot en met 9.9 geven weer of deze factoren van invloed zijn op het risico om met geweld geconfronteerd te worden. Uit tabel 9.2 blijkt dat werknemers die langer dan drie jaar in de huidige functie werkzaam zijn iets meer risico lopen om met geweld geconfronteerd te worden dan werknemers die korter dan drie jaar werkzaam zijn<sup>1</sup>. Dit verband is echter niet significant. Voor de afzonderlijke beroepsgroepen is er bij piw'ers een significant effect op serieuze bedreigingen en ook op soorten verbaal en fysiek geweld. Voor politieagenten, ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs geldt bijna in alle gevallen een omgekeerd verband. Werknemers uit deze beroepsgroepen die korter dan drie jaar werkzaam zijn krijgen vaker te maken met geweld dan hun collega's die langer werkzaam zijn. Er is alleen een omgekeerd significant verband voor verbaal geweld bij ziekenhuismedewerker en voor serieus dreigen voor verkoopmedewerkers.

In tabel 9.3 wordt een overzicht gegeven van de invloed van voltijd dan wel deeltijd werken op de kans om met geweld geconfronteerd te worden. Uit deze tabel blijkt dat degenen die voltijd werken significant vaker geconfronteerd worden met geweld dan degenen die in deeltijd werken. Dit geldt zowel voor de verschillende geweldsvormen als voor het aantal soorten geweld. Dit ligt ook voor de hand, want voltijd werkenden worden met meer publiek geconfronteerd. Wanneer dit verschil per beroepsgroep geanalyseerd wordt valt met name op dat er voor huisartsen een omgekeerd verband blijkt te bestaan met betrekking tot verbaal geweld. Huisartsen die in deeltijd werken worden significant vaker uitgescholden

---

<sup>1</sup> Werknemers korter dan 1 jaar werkzaam buiten beschouwing gelaten, aangezien de kans om met geweld geconfronteerd te worden voor hen kleiner is.



## HOOFDSTUK 9

dan hun collega's die voltijd werken. Misschien speelt gebrek aan ervaring bij de deeltijd-huisartsen een rol. Fysiek geweld komt even vaak voor onder huisartsen die voltijd werken als onder hun collega's die in deeltijd werken.

Tabel 9.4 geeft een overzicht van de invloed van leiding geven op de mate van geweld. Uit deze tabel blijkt dat werknemers die geen leiding geven significant vaker geconfronteerd worden met verbaal en fysiek geweld dan werknemers die leiding geven. Dit komt omdat leidinggevendenden vaak iets minder van hun werktijd besteden aan publiekscontacten, zo blijkt uit de gegevens. Voor de afzonderlijke beroepsgroepen is dit verband minder sterk en voor verkoopmedewerkers zelfs omgekeerd. Verkoopmedewerkers die leiding geven krijgen veel vaker te maken met geweld dan verkoopmedewerkers die geen leiding geven. Zij krijgen ook met meer soorten geweld te

Tabel 9.2. Aantal jaren werkzaam per beroepsgroep en confrontatie met geweld.  $N=2241$

Beroepsgroep	jaren werkzaam	%	Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			verbaal	serieus dreigen	fysiek	verbaal	serieus dreigen	fysiek
Allen	1-3 jaar	17.7	71.0	30.1	26.3	1.9	0.6	0.7
	>3 jaar	82.3	72.4	32.2	29.1	1.9	0.7	0.8
Politieagenten	1-3 jaar	13.6	92.5	54.7	60.4	2.7	1.3	1.8
	>3 jaar	86.4	90.2	53.3	53.9	2.6	1.2	1.6
Piw'ers	1-3 jaar	31.2	77.9	23.3°	22.1	1.9°	0.5	0.5°
	>3 jaar	68.8	83.7	35.3°	33.7	2.4°	0.8	0.8°
Treinconducteurs	1-3 jaar	15.7	91.1	62.2	55.6	2.9	1.5	1.6
	>3 jaar	84.3	96.7	64.9	60.7	3.2	1.7	1.7
Sociale dienstmedew.	1-3 jaar	18.8	73.2	19.6	8.9	1.6	0.4	0.1
	>3 jaar	81.2	81.4	30.2	13.2	1.9	0.5	0.3
Huisartsen	1-3 jaar	[3.9]	[50.0]	[12.5]	[12.5]	[1.1]	[0.1]	[0.1]
	>3 jaar	96.1	58.5	21.5	11.8	1.0	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	1-3 jaar	10.8	78.8°	24.2	24.2	2.0°	0.4	0.6
	>3 jaar	89.2	59.7°	13.6	17.9	1.4°	0.2	0.4
Verkoopmedewerkers	1-3 jaar	14.7	52.3	29.5°	9.1	1.4	0.4	0.2
	>3 jaar	85.3	49.4	9.8°	9.8	1.0	0.2	0.2

*KENMERKEN VAN HET WERK*

Taxichauffeurs	1-3 jaar	38.8	42.3	12.7	14.1	1.0	0.3	0.4
	>3 jaar	61.2	34.8	12.5	13.4	0.8	0.3	0.3

°p<.05, [N<10]

## HOOFDSTUK 9

Tabel 9.3. Voltijd of deeltijd werkzaam per beroepsgroep en confrontatie met geweld.  
N= 2327

Beroepsgroep	voltijd/ deeltijd	%	Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal dreigen	fysiek	serieus verbaal dreigen	fysiek	serieus verbaal dreigen	fysiek
Allen	voltijd	71.6	77.1°	37.2°	33.1°	2.1°	0.8°	0.9°
	deeltijd	28.4	55.7°	15.6°	14.8°	1.3°	0.3°	0.3°
Politieagenten	voltijd	93.9	91.3	53.7	55.3	2.6	1.3	1.7
	deeltijd	6.1	83.3	45.8	45.8	2.5	0.9	1.0
Piw'ers	voltijd	94.3	82.0	32.0	29.7	2.2	0.7	0.7
	deeltijd	5.7	68.8	19.0	25.0	1.9	0.3	0.3
Treinconducteurs	voltijd	87.2	95.4	64.1	57.9	3.0	1.7	1.7
	deeltijd	12.8	94.4	61.1	66.7	3.3	1.4	1.6
Sociale dienstmedew.	voltijd	69.5	78.1	27.9	12.3	1.8	0.5	0.2
	deeltijd	30.5	76.0	25.0	10.4	1.8	0.3	0.2
Huisartsen	voltijd	79.3	53.4°	23.0	11.8	1.0°	0.4	0.2
	deeltijd	20.7	76.2°	14.3	11.9	1.4°	0.4	0.3
Ziekenhuismedewerkers	voltijd	50.5	70.4°	20.1°	23.3°	1.8°	0.3	0.6
	deeltijd	49.5	51.9°	9.6°	14.1°	1.1°	0.2	0.3
Verkoopmedewerkers	voltijd	47.2	54.8	19.9°	15.1°	1.2°	0.5°	0.3°
	deeltijd	52.8	44.8	6.2°	4.9°	0.9°	0.1°	0.1°
Taxichauffeurs	voltijd	41.4	40.4	14.6	15.7	1.0°	0.4	0.4
	deeltijd	58.6	33.3	9.5	11.1	0.6°	0.2	0.3

° p < .05

maken. Dit komt waarschijnlijk omdat in winkels de 'chef' er meestal bij wordt geroepen als er problemen dreigen.

Tabel 9.5 geeft een overzicht van de invloed van werktijden op confrontatie met geweld. Uit de tabel blijkt dat werknemers die (ook) 's avonds, 's nachts en/of in wisseldienst werken significant vaker geconfronteerd worden met geweld dan

## KENMERKEN VAN HET WERK

werknemers die overdag werken. Ook krijgen zij met meer soorten geweld te maken.

Uit de analyse per beroepsgroep blijkt dat met name politieagenten, ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs die (ook) 's avonds, 's nachts en/of in wisseldienst werken het moeten ontgelden. Voor deze groepen zijn de verschillen groot. Voor de andere groepen zijn deze verschillen kleiner, maar substantieel.

In tabel 9.6 wordt nagegaan of werknemers die meer dan twintig publiekscontacten per werkdag hebben vaker met geweld geconfronteerd worden dan werknemers die met minder mensen in contact komen. Zoals logischerwijs verwacht wordt, krijgen werknemers die meer dan twintig publiekscontacten per werkdag hebben inderdaad significant vaker te maken met geweld dan werknemers die met minder mensen in contact komen.

Tabel 9.4. Leiding geven per beroepsgroep en confrontatie met geweld.  $N=2322$

Beroepsgroep	leiding- gevend		Geweld					
			Percentage geconfron- teerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			%	serieus verbaal dreigen	fysiek	serieus verbaal dreigen	fysiek	fysiek
Allen	nee	82.9	72.3°	31.7	29.5°	1.9°	0.7	0.8°
	ja	17.1	65.7°	29.0	21.2°	1.5°	0.6	0.5°
Politieagenten	nee	87.6	91.6	52.4	55.3	2.6	1.2°	1.6
	ja	12.4	83.7	59.2	49.0	2.3	1.7°	1.7
Piw'ers	nee	92.9	81.0	31.6	30.4	2.2	0.7	0.7
	ja	7.1	85.0	30.0	20.0	2.1	0.5	0.4
Treinconducteurs	nee	98.3	95.2	63.0	58.6	3.1	1.6	1.7
	ja	[1.7]	[100.0]	[80.0]	[80.0]	[2.8]	[1.6]	[1.8]
Sociale dienstmedew.	nee	94.6	76.8	26.8	11.1	1.8	0.4	0.2
	ja	5.4	88.2	29.4	23.5	1.9	0.6	0.5
Huisartsen	nee	19.9	69.2	20.5	17.9	1.1	0.4	0.3
	ja	80.1	56.7	21.7	10.2	1.1	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	nee	84.1	61.1	13.6	18.9	1.5	0.2	0.4
	ja	15.9	62.0	22.0	18.0	1.3	0.4	0.5

## HOOFDSTUK 9

Verkoopmedewerkers	nee	72.0	43.0°	5.9°	4.5°	0.8°	0.1°	0.1°
	ja	28.0	67.4°	30.2°	23.3°	1.7°	0.7°	0.6°
Taxichauffeurs	nee	93.9	35.0	12.0	12.0	0.8	0.3	0.3
	ja	6.1	38.5	0.0	23.1	0.8	0.0	0.5

° p< .05, [N <10]

Als deze verschillen per beroepsgroep worden geanalyseerd, blijkt dat alleen voor taxichauffeurs een significant verband geldt tussen aantal publiekscontacten en geweld. Voor politieagenten geldt dit voor serieuze bedreigingen en fysiek geweld en voor sociale dienstmedewerkers geldt dit voor fysiek geweld, voor ziekenhuismedewerkers voor verbaal en fysiek geweld.

Tabel 9.7 geeft een overzicht van de invloed van het aandeel publiekscontacten van alle werkzaamheden op geweld. Ook hier geldt logischerwijs

Tabel 9.5. Werktijden per beroepsgroep en confrontatie met geweld. N=2331

Beroepsgroep	werk- tijd <sup>1</sup>	%	Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal dreigen	serieus fysiek	fysiek	serieus verbaal dreigen	serieus fysiek	fysiek
Allen	overdag	31.0	58.4°	18.9°	11.2°	1.3°	0.3°	0.2°
	anders	69.0	76.6°	36.6°	35.4°	2.1°	0.8°	1.0°
Politieagenten	overdag	4.6	61.1°	33.3°	16.7°	1.8°	0.6°	0.4°
	anders	95.4	92.0°	54.1°	56.2°	2.6°	1.3°	1.7°
Piw'ers	overdag	5.3	60.0°	26.7	26.7	1.7	0.5	0.8
	anders	94.7	82.5°	31.2	29.4	2.3	0.7	0.7
Treinconducteurs	overdag	11.1	90.9	45.5°	57.6	2.6°	1.2	1.2
	anders	88.9	95.8	65.9°	59.1	3.1°	1.7	1.7
Sociale dienstmedew.	overdag	95.9	77.5	26.8	11.3	1.8	0.4	0.2
	anders	4.1	76.9	30.8	23.1	1.7	0.4	0.5
Huisartsen	overdag	15.9	50.0	28.1	9.4	0.9	0.6	0.4
	anders	84.1	59.2	19.5	12.1	1.1	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	overdag	24.4	50.6°	10.4	9.1°	1.1°	0.1	0.2°
	anders	75.6	64.7°	16.4	21.8°	1.6°	0.3	0.5°

KENMERKEN VAN HET WERK

Verkoopmedewerkers	overdag	53.1	41.7°	5.5°	3.1	0.7°	0.1	0.1°
	anders	46.9	57.6°	20.8°	17.4	1.3°	0.4	0.4°
Taxichauffeurs	overdag	38.2	18.1°	6.0°	7.2	0.3°	0.2	0.1°
	anders	61.8	47.0°	14.9°	16.4	1.1°	0.3	0.4°

<sup>1</sup> overdag: 's ochtends en/of 's middags, niet 's avonds, 's nachts of wisseldienst.  
anders: (ook) 's avonds, 's nachts en/of wisseldienst. ° p< .05

Tabel 9.6. Aantal publiekscontacten per beroepsgroep en confrontatie met geweld. N=2327

Beroepsgroep	Contact p/d <sup>1</sup> %		Geweld					
			Percentage geconfron- teerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal	dreigen	fysiek	serieus verbaal	dreigen	fysiek
Allen	1-20	41.8	69.0°	27.9°	23.7°	1.7°	0.5°	0.6°
	>20	58.2	72.9°	33.8°	31.2°	1.9°	0.8°	0.8°
Politieagenten	1-20	73.0	88.9	48.8°	49.1°	2.4°	1.0°	1.3°
	>20	27.0	95.3	65.4°	69.2°	3.0°	1.8°	2.4°
Piw'ers <sup>2</sup>	1-20	26.1	75.7	29.7	28.4	1.9°	0.6	0.8
	>20	73.9	84.2	32.5	30.6	2.3°	0.8	0.7
Treinconducteurs	1-20	[0.7]	[100.0]	[50.0]	[50.0]	[3.0]	[2.0]	[2.5]
	>20	99.3	95.3	63.5	58.8	3.1	1.6	1.7
Sociale dienstmedew.	1-20	92.0	76.7	26.0	10.4°	1.8	0.4	0.2°
	>20	8.0	84.0	40.0	28.0°	2.0	0.6	0.7°
Huisartsen	1-20	4.9	60.0	20.0	20.0	1.2	0.4	0.3
	>20	95.1	58.0	21.2	11.4	1.0	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	1-20	50.0	54.8°	11.5	13.4°	1.2°	0.2°	0.3°
	>20	50.0	68.2°	18.5	24.2°	1.7°	0.4°	0.6°
Verkoopmedewerkers	1-20	8.9	44.4	11.1	11.1	1.1	0.2	0.2
	>20	91.1	50.4	12.9	9.7	1.0	0.3	0.2
Taxichauffeurs	1-20	58.6	24.6°	7.1°	8.7°	0.5°	0.1°	0.2°
	>20	41.4	52.8°	18.0°	19.1°	1.2°	0.4°	0.5°

<sup>1</sup> 1-20: 1= 1 persoon per week tot 20 per dag. >20: meer dan 20 personen per werkdag.

<sup>2</sup> Publiek bij piw'ers is gedetineerden. ° p< .05, [N <10].

## HOOFDSTUK 9

dat werknemers die meer dan 30% van hun werktijd besteden aan publiekscontacten vaker te maken krijgen met geweld. Voor alle zes de indexen is dit verband dan ook significant. Voor de afzonderlijke beroepsgroepen zijn de verschillen minder vaak significant.

In tabel 9.8 wordt de invloed van het soort publiek op de kans om met geweld geconfronteerd te worden weergegeven. Uit deze tabel blijkt dat werknemers die vooral met onbekend publiek in contact komen significant vaker te maken hebben met geweld dan werknemers die (ook) met bekenden in contact komen.

Bij de afzonderlijke beroepsgroepen valt op dat piw'ers die vooral met bekende gedetineerden in contact komen vaker te maken krijgen met geweld dan piw'ers die vooral met onbekende gedetineerden in contact komen. Dit verband is significant voor fysiek geweld. Ook sociale dienstmedewerkers die vooral met bekend publiek in contact komen, krijgen vaker te maken met geweld dan sociale dienstmedewerkers die vooral met onbekend publiek in contact komen. Dit verband is significant voor verbaal geweld en serieuze bedreigingen.

Taxichauffeurs die vooral met onbekend publiek in contact komen krijgen significant vaker te maken met verbaal geweld en serieuze bedreigingen dan hun collega's die (vooral) met bekend publiek in contact komen.

Tabel 9.7. Aandeel publiekscontacten per beroepsgroep en confrontatie met geweld.  
N = 2300

Beroepsgroep	% Contact publiek		Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			verbaal	serieus dreigen	fysiek	verbaal	serieus dreigen	fysiek
Allen	0-30%	20.7	67.1°	25.8°	15.7°	1.6°	0.5°	0.4°
	>30%	79.3	72.7°	32.8°	31.3°	1.9°	0.8°	0.8°
Politieagenten	0-30%	18.8	86.5	48.6	36.5°	2.3°	1.0	1.1°
	>30%	81.2	92.2	54.4	59.1°	2.7°	1.3	1.7°
Piw'ers <sup>1</sup>	0-30%	22.8	76.6	21.9	20.3	2.0	0.4°	0.5
	>30%	77.2	82.9	34.6	32.7	2.3	0.8°	0.8
Treinconducteurs	0-30%	[2.4]	[85.7]	[57.1]	[42.9]	[1.9°]	[1.7]	[1.6]
	>30%	97.6	96.2	63.2	58.7	3.1°	1.6	1.7
Sociale dienstmedew.	0-30%	54.2	77.5	27.8	10.1	1.8	0.4	0.2

KENMERKEN VAN HET WERK

	>30%	45.8	78.3	25.9	13.3	1.9	0.4	0.3
Huisartsen	0-30%	[3.5]	[71.4]	[28.6]	[0.0]	[1.4]	[0.3]	[0.0]
	>30%	96.5	57.1	21.5	12.6	1.0	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	0-30%	13.2	53.7	19.5	9.8	1.4	0.4	0.5
	>30%	86.8	62.5	14.1	19.7	1.5	0.2	0.4
Verkoopmedewerkers	0-30%	17.8	51.9	14.8	11.1	1.1	0.3	0.3
	>30%	82.2	49.8	12.4	9.6	1.0	0.3	0.2
Taxichauffeurs	0-30%	29.5	24.6°	6.6	8.2	0.5°	0.1	0.2
	>30%	70.5	41.1°	13.7	15.1	0.9°	0.3	0.3

<sup>1</sup> publiek bij piw'ers is gedetineerden. ° p < .05, [N < 10]

Tabel 9.8. Soort publiek per beroepsgroep en confrontatie met geweld. N = 2320

Beroepsgroep	Geweld							
	Soort <sup>1</sup>	%	Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal	dreigen	fysiek	serieus verbaal	dreigen	fysiek
Allen	onbek.	47.6	75.8°	36.8°	36.0°	2.0°	0.9°	1.0°
	beiden	20.7	70.4°	29.8°	26.5°	1.9°	0.6°	0.7°
	bekend	31.7	64.8°	23.5°	16.8°	1.5°	0.4°	0.4°
Politieagenten	onbek.	66.8	91.3	51.9	55.3	2.6	1.2	1.6
	beiden	26.1	88.3	57.3	51.5	2.5	1.3	1.5
	bekend	7.1	96.4	46.4	57.1	3.0	1.0	1.8
Piw'ers	onbek.	21.3	75.0	28.3	26.7°	1.7°	0.7	0.6
	beiden	27.7	83.3	39.7	41.0°	2.5°	0.9	1.0
	bekend	51.1	84.0	28.5	25.0°	2.3°	0.6	0.6
Treinconducteurs	onbek.	97.6	95.8	63.7	58.5	3.1	1.6	1.6
	beiden	[1.7]	[100.0]	[40.0]	[60.0]	[3.6]	[1.0]	[2.0]
	bekend	[0.7]	[100.0]	[50.0]	[50.0]	[3.5]	[2.0]	[1.0]
Sociale dienstmedew.	onbek.	21.8	66.2°	14.7°	8.8	1.2°	0.2	0.2
	beiden	32.7	81.4°	28.4°	13.7	1.9°	0.5	0.2
	bekend	45.5	80.3°	31.7°	12.0	2.0°	0.5	0.2



## HOOFDSTUK 9

Huisartsen	onbek.	[1.0]	[0.0]	[50.0]	[0.0]	[0.0]	[1.0]	[0.0]
	beiden	5.0	60.0	10.0	0.0	1.7	0.1	0.0
	bekend	94.0	58.7	21.7	12.7	1.0	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	onbek.	48.2	63.6	11.3	17.2	1.4	0.2	0.4
	beiden	18.2	56.1	17.5	21.1	1.5	0.3	0.5
	bekend	33.5	60.0	19.0	18.1	1.5	0.4	0.5
Verkoopmedewerkers	onbek.	63.8	48.5	13.3	11.2	1.0	0.3	0.2
	beiden	23.1	49.3	11.3	9.9	1.0	0.3	0.3
	bekend	13.0	55.0	12.5	2.5	1.2	0.2	0.0
Taxichauffeurs	onbek.	34.6	51.4°	18.9°	16.2	1.2°	0.4°	0.4
	beiden	25.2	38.9°	5.6°	11.1	0.9°	0.1°	0.2
	bekend	40.2	19.8°	8.1°	11.6	0.4°	0.2°	0.3

<sup>1</sup> onbekend: vooral onbekenden. beiden: ongeveer evenveel bekenden als onbekenden.

bekend: vooral min of meer bekenden. ° p < .05, [N < 10]

Tabel 9.9. 'Slecht nieuws'- boodschappen per beroepsgroep en confrontatie met geweld.  
N = 2340

Beroepsgroep	Slecht nieuws	%	Geweld					
			Percentage geconfron- teerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal	dreigen	fysiek	serieus verbaal	dreigen	fysiek
Allen	nee	16.4	33.2°	7.0°	9.4°	0.7°	0.1°	0.2°
	ja	83.6	78.5°	35.9°	31.6°	2.1°	0.8°	0.8°
Politieagenten	nee	[1.8]	28.6°	0.0°	0.0°	0.4°	0.0°	0.0°
	ja	98.2	91.8°	54.1°	55.6°	2.6°	1.3°	1.6°
Piw'ers	nee	9.1	57.7°	3.8°	15.4	1.1°	0.1°	0.2°
	ja	90.9	83.8°	34.2°	31.2	2.3°	0.8°	0.8°
Treinconducteurs	nee	9.1	81.5°	51.9	63.0	2.7	1.3	1.6
	ja	90.9	96.7°	64.6	58.3	3.1	1.7	1.7
Sociale dienstmedew.	nee	3.8	25.0°	8.3	8.3	0.6°	0.2	0.3
	ja	96.2	79.5°	27.7	11.9	1.9°	0.4	0.2
Huisartsen	nee	[0.5]	[0.0]	[100.0]	[0.0]	[0.0]	[2.0]	[0.0]

## KENMERKEN VAN HET WERK

	ja	99.5	58.4	20.8	11.9	1.0	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	nee	14.6	34.8°	2.2°	0.0°	0.5°	0.0°	0.0°
	ja	85.4	65.8°	17.1°	21.9°	1.6°	0.3°	0.5°
Verkoopmedewerkers	nee	33.9	31.7°	1.0°	1.9°	0.5°	0.0°	0.0°
	ja	66.1	58.5°	18.5°	13.7°	1.3°	0.4°	0.3°
Taxichauffeurs	nee	72.3	22.5°	5.0°	7.5°	0.5°	0.1°	0.1°
	ja	27.7	73.7°	29.8°	28.1°	1.7°	0.7°	0.8°

°  $p < .05$ , [ $N < 10$ ]

Tabel 9.9 geeft een overzicht van het brengen van 'slecht nieuws'-boodschappen, zoals het geven van een bekeuring, het weigeren van een uitkering, het inschakelen van de politie, het weigeren van medicijnen e.d. Als er wordt gekeken naar de invloed van het brengen van 'slecht nieuws'-boodschappen op de kans om geconfronteerd te worden met geweld, dan blijkt dat werknemers die wel eens 'slecht nieuws'-boodschappen moeten over-brengen veel meer kans hebben om met geweld te maken te krijgen dan hun collega's die geen 'slechts nieuws'-boodschappen hoeven over te brengen. Dit is voor al de zes indexen significant. Voor de afzonderlijke beroepsgroepen geldt bijna in alle gevallen hetzelfde. De verschillen zijn ook bijzonder groot.

### *Werkruimte*

In deze paragraaf wordt ingegaan op de werkruimte: de toegankelijkheid voor vreemden, de aanwezigheid van collega's en de mogelijkheid om de werknemer aan te raken, zonder 'toeren' uit te hoeven halen, zoals over de balie klimmen. Bijlage 9.3 geeft een overzicht. Uit deze bijlage blijkt dat de meeste werknemers werkzaam zijn op straat, in het openbaar vervoer of in werkruimten die vrij toegankelijk zijn (67%). Huisartsen (11%) en sociale dienstmedewerkers (14%) zijn het minst vaak werkzaam in een vrij toegankelijke ruimte.

48% van de werknemers werkt in een werkruimte waarin (doorgaans) collega's aanwezig zijn, 29% in een werkruimte waar deze soms aanwezig zijn en 23% werkt meestal alleen. Met name sociale dienstmedewerkers (58%), huisartsen (74%) en taxichauffeurs (70%) werken vaak alleen. De meerderheid van de werknemers (88%) kan worden aangeraakt zonder 'toeren' uit te halen, zoals over de balie klimmen.

Tabel 9.10 tot en met 9.12 geven de invloed weer van deze werkomstandigheden op de kans om met geweld geconfronteerd te worden. Uit tabel 9.10 blijkt dat de toegankelijkheid van de werkruimte van invloed is op de kans om met geweld geconfronteerd te worden. Werknemers die werkzaam zijn in vrij toegankelijke ruimtes, worden significant vaker geconfronteerd met fysiek geweld

## HOOFDSTUK 9

dan werknemers die in niet vrij toegankelijke ruimtes werkzaam zijn. Zij worden ook met meer soorten geweld geconfronteerd. Bij de afzonderlijke beroepsgroepen is er alleen een significant verband bij taxichauffeurs voor verbaal geweld.

Tabel 9.11. geeft de invloed van de aanwezigheid van collega's op de mate van geweld weer. Uit deze tabel blijkt dat werknemers die (doorgaans) alleen werken significant vaker te maken hebben met geweld dan hun collega's die met anderen samen werken. Dit verband is vijf keer significant.

Bij de afzonderlijke beroepsgroepen is alleen een significant verband gevonden voor politieagenten met betrekking tot serieuze bedreigingen en fysiek geweld. Dit verband is echter omgekeerd. Dit betekent dus dat politieagenten die samenwerken een groter geweldsrisico lopen.

In tabel 9.12 wordt de invloed van de mogelijkheid tot aanraken op geweld weergegeven. Uit deze tabel blijkt dat er geen verband is tussen de mogelijkheid tot aanraken en de mate van geweld. Er is geen enkel significant verband tussen het wel of niet (of moeilijk) kunnen aanraken en de mate van geweld.

### Samenvatting

In dit hoofdstuk is ingegaan op de invloed van werkomstandigheden op het risico met geweld geconfronteerd te worden. Eerst is de locatie van het werk aan de orde gekomen: de verstedelijkingsgraad van het werkadres. Vervolgens is ingegaan op de aard van de functie: aantal jaren werkzaam, vol- en

Tabel 9.10. Toegankelijkheid werkruimte per beroepsgroep en confrontatie met geweld. (excl. piw'ers). N=1996

Beroepsgroep	Toegankelijk <sup>1</sup>		Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			verbaal	serieus dreigen	fysiek	verbaal	serieus dreigen	fysiek
Allen	niet vrij	45.9	71.5	30.3	24.7°	1.7°	0.6°	0.7°
	vrij	54.1	69.7	32.4	30.6°	1.9°	0.8°	0.8°
Politieagenten	niet vrij <sup>2</sup>	41.3	91.1	52.8	54.5	2.6	1.2	1.7
	vrij	58.7	91.8	52.7	50.7	2.6	1.2	1.5
Piw'ers <sup>3</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-
Treinconducteurs	niet vrij	[0.3]	[100.0]	[0.0]	[100.0]	[2.0]	[0.0]	[1.0]
	vrij	99.7	95.9	63.4	58.3	3.1	1.6	1.7

KENMERKEN VAN HET WERK

Sociale dienstmedew.	niet vrij	91.0	78.2	27.5	10.9	1.8	0.4	0.2
	vrij	9.0	71.4	21.4	21.4	1.7	0.4	0.4
Huisartsen	niet vrij	92.5	59.1	21.0	11.3	1.1	0.4	0.2
	vrij	7.5	53.3	26.7	20.0	0.8	0.5	0.3
Ziekenhuismedewerkers	niet vrij	43.0	57.0	16.3	18.5	1.3	0.3	0.5
	vrij	57.0	64.2	14.0	18.4	1.5	0.2	0.4
Verkoopmedewerkers	niet vrij	9.1	48.1	18.5	18.5	1.0	0.4	0.4
	vrij	90.9	50.6	12.6	9.3	1.1	0.3	0.2
Taxichauffeurs	niet vrij	18.9	17.6°	8.8	8.8	0.4°	0.1	0.2
	vrij	81.1	39.7°	11.6	12.3	0.9°	0.3	0.3

<sup>1</sup> niet vrij= 'eerst melden' of 'niet vrij toegankelijk', vrij = op straat, in het openbaar vervoer of 'vrij toegankelijk' (zie bijlage 9.3). <sup>2</sup> inclusief in een auto. <sup>3</sup> niet in vragenlijst piw'ers.  
° p< .05, [N <10]

deeltijd, leidinggevend, werktijden, publiekscontacten, soort publiek en het overbrengen van 'slecht nieuws'-boodschappen. Tenslotte is ingegaan op de werkruimte: de toegankelijkheid voor vreemden, de aanwezigheid van collega's en de mogelijkheid tot aanraken. Het betreft voor de hand liggende common-sense veronderstellingen over het risico op confrontatie met geweld. Over het algemeen zijn deze veronderstellingen bevestigd. Het is inderdaad zo dat werknemers in sterk stedelijke gebieden, die voltijd werken, die buiten de

Tabel 9.11. Aanwezigheid collega's per beroepsgroep en confrontatie met geweld. N =2308

Beroepsgroep	collega's aanwezig <sup>1</sup>	%	Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal dreigen	serieus fysiek	fysiek	serieus verbaal dreigen	serieus fysiek	fysiek
Allen	meestal	47.8	69.4°	27.3°	25.9°	1.7°	0.6°	0.7
	soms	52.2	73.3°	34.9°	29.9°	2.0°	0.8°	0.8
Politieagenten	meestal	57.4	92.0	57.6°	59.4°	2.6	1.4°	1.8
	soms	42.6	89.3	47.0°	48.2°	2.5	1.0°	1.4
Piw'ers	meestal	73.4	82.4	30.5	27.1	2.2	0.6	0.6
	soms	26.6	78.9	34.2	36.8	2.3	0.9	0.9
Treinconducteurs	meestal	9.5	92.9	46.4	46.4	2.7	1.1	1.3

## HOOFDSTUK 9

	soms	90.5	96.3	64.8	59.6	3.1	1.7	1.7
Sociale dienstmedew.	meestal	27.9	78.2	27.6	13.8	1.9	0.5	0.3
	soms	72.1	77.3	26.7	10.7	1.8	0.4	0.2
Huisartsen	meestal	17.1	52.9	17.6	8.8	0.9	0.2	0.1
	soms	82.9	59.4	21.8	12.7	1.1	0.4	0.2
Ziekenhuismedewerkers	meestal	63.1	60.1	13.1	18.2	1.4	0.2	0.5
	soms	36.9	62.9	18.1	19.0	1.6	0.3	0.4
Verkoopmedewerkers	meestal	96.4	45.8	10.0	13.3	1.0	0.2	0.2
	soms	3.6	42.9	14.3	0.0	1.3	0.1	0.0
Taxichauffeurs	meestal	14.4	18.2	9.1	4.5	0.4	0.2	0.1
	soms	85.6	31.6	10.5	11.4	0.7	0.2	0.2

<sup>1</sup> 'meestal' = altijd of meestal, 'soms' = soms of niet °  $p < .05$

normale werktijden (9.00-17.00) werkzaam zijn, die met veel publiek in contact komen, die veel tijd aan publiekscontacten besteden, die met onbekend publiek in contact komen, die wel eens een 'slecht nieuws'-boodschap moeten overbrengen of die alleen werkzaam zijn (zonder collega's in de werkruimte) meer kans lopen met geweld geconfronteerd te worden.

Wel blijkt dat het niet zo is dat werknemers die korter dan drie jaar werkzaam zijn, die leiding geven of die kunnen worden aangeraakt meer risico lopen op een geweldsincident. Ook is het niet zo dat werknemers die werkzaam zijn in vrij toegankelijke werkruimten vaker geconfronteerd worden met verbaal geweld en serieuze bedreigingen.

Deze samenhangen tussen werkomstandigheden en het risico op geweld

Tabel 9.12. Mogelijkheid tot aanraken per beroepsgroep en confrontatie met geweld. (excl. piw'ers).  $N=1923$

Beroepsgroep	aanraken <sup>1</sup>	%	Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal dreigen	serieus fysiek	28.5	serieus verbaal dreigen	serieus fysiek	0.8
Allen	mogelijk	93.8	70.9	32.2	28.5	1.8	0.7	0.8
	niet	6.2	73.9	26.1	23.5	1.7	0.6	0.7
Politieagenten	mogelijk	92.2	91.9	52.3	54.4	2.6	1.2	1.6

KENMERKEN VAN HET WERK

	niet	7.8	93.1	65.5	65.5	2.8	1.6	2.3
Piw'ers <sup>2</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-
Treinconducteurs	mogelijk	99.7	96.2	63.4	57.9	3.1	1.6	1.6
	niet	[0.3]	[100.0]	[100.0]	[100.0]	[4.0]	[2.0]	[1.0]
Sociale dienstmedew.	mogelijk	86.8	76.9	28.0	11.7	1.8	0.4	0.2
	niet	13.2	85.0	15.0	10.0	1.8	0.3	0.2
Huisartsen	mogelijk	95.0	58.4	21.6	11.6	1.0	0.4	0.2
	niet	5.0	70.0	20.0	20.0	1.5	0.4	0.3
Ziekenhuismedewerkers	mogelijk	98.7	61.1	14.5	18.8	1.5	0.3	0.5
	niet	[1.3]	[75.0]	[25.0]	[25.0]	[1.8]	[0.5]	[0.3]
Verkoopmedewerkers	mogelijk	89.0	49.4	14.1	11.2	1.1	0.3	0.2
	niet	11.0	50.0	6.7	3.3	0.9	0.1	0.0
Taxichauffeurs	mogelijk	97.2	38.8	13.5	13.5	0.9	0.3	0.3
	niet	[2.8]	[20.0]	[0.0]	[0.0]	[0.4]	[0.0]	[0.0]

<sup>1</sup> 'niet'= moeilijk of niet mogelijk. <sup>2</sup> Niet in vragenlijst piw'ers ° p< .05, [N <10]

treden vaak ook op als de verschillen *binnen* een beroepsgroep geanalyseerd worden. Dit is een belangrijk punt. Het betekent dat dewerkomstandigheden zelf van invloed zijn op het geweldsrisico en dat de gevonden samenhangen niet zijn terug te voeren op het effect van de beroepsgroep.

Om een voorbeeld te geven: werknemers die ook 's nachts werken hebben een grotere kans om met geweld geconfronteerd te worden. Dit ligt voor de hand, want politieagenten werken ook 's nachts en politieagenten worden nu eenmaal vaak met geweld geconfronteerd. Het blijkt echter dat de politie-agenten die vaker 's nachts werken nog meer met geweld te maken krijgen dan hun collega's die vooral overdag werken. Dit demonstreert dat 's nachts werken een risicofactor is die onafhankelijk van de beroepsgroep van invloed is.

Voor de factoren verstedelijkingsgraad, voltijd/deeltijd, werktijden, publiekscontacten en 'slecht nieuws'-boodschappen geldt dat ook binnen de beroepsgroepen de samenhangen vaak significant zijn. Voor de factoren aantal jaren werkzaam, leidinggeven, aandeel publiekscontacten, soort publiek, de toegankelijkheid voor vreemden, de aanwezigheid van collega's en de mogelijkheid tot aanraken geldt dit echter niet, dus deze risicofactoren zijn kenmerkend niet onafhankelijk van de beroepsgroep werkzaam.

## 10.

### *Het onderlinge gewicht van de risicofactoren*

In de voorgaande hoofdstukken is gebleken dat een aantal risicofactoren een rol speelt. Mannen lopen meer risico dan vrouwen, werknemers die buiten normale werktijden werkzaam zijn meer dan werknemers die overdag (9.00-17.00) werkzaam zijn en dergelijke. Steeds werd nagegaan of deze samenhangen tussen risicofactoren en geweldsniveau ook optreden *binnen* de verschillende beroepsgroepen en dit bleek vaak het geval, maar niet altijd.

Zo blijkt dat werknemers die veel met onbekenden te maken hebben meer risico lopen op geweld, maar binnen de beroepsgroepen is deze samenhang maar zelden significant. Kennelijk is de samenhang tussen 'bekendheid met publiek' en geweld volledig terug te voeren op het feit dat bepaalde beroepsgroepen (politieagenten, treinconducteurs) nu eenmaal meer met onbekend publiek te maken hebben dan andere beroepsgroepen (huisartsen, sociale dienstmedewerkers).

In dit hoofdstuk wordt deze onderlinge samenhang van risicofactoren nader onderzocht. Enerzijds wordt nog eens -op een meer geavanceerde wijze, namelijk met behulp van regressieanalyse- nagegaan of de gevonden risicofactoren ook een effect hebben op het geweldsniveau, als rekening wordt gehouden met de verschillen tussen de beroepsgroepen. Anderzijds 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: werknemers die meer personen per dag zien lopen meer risico en werknemers die een groter deel van hun werktijd aan publiekscontacten besteden lopen ook meer risico. Het ligt nogal voor de hand te veronderstellen dat dit geen twee onafhankelijke risico-factoren zijn, maar dat het in

## HOOFDSTUK 10

feite twee keer dezelfde factor betreft: wie meer mensen ziet loopt een groter risico op geweld. Deze voor de hand liggende veronderstelling blijkt overigens maar gedeeltelijk uit te komen, zie tabel 10.1.

### *Regressieanalyse*

Met regressieanalyse is nu nagegaan hoe het staat met de effecten op het geweldsniveau als met de verschillende factoren rekening wordt gehouden. Tabel 10.1 geeft de resultaten. Afhankelijk, dat wil zeggen 'te voorspellen', zijn de zes indicatoren voor confrontatie met geweld, onafhankelijk, dat wil zeggen 'de voorspellers', zijn alle in de voorgaande hoofdstukken besproken risicofactoren plus de beroepsgroepen. Regressieanalyse geeft onder andere een gestandaardiseerde coëfficiënt (zogenaamde  $\beta$ ,  $\hat{\beta}$ ). Alleen significante coëfficiënten zijn in de tabel opgenomen.

Tabel 10.1. Regressieanalyse.

<i>onafhankelijk</i>	<i>afhankelijk</i>					
	verbaal geweld		serieuze bedreigingen		fysiek geweld	
	%	soorten	%	soorten	%	soorten
<i>beroepsgroep</i>						
politie	.30	.37	.28	.27	.38	.36
piw'ers	.19	.23	.09	.08	.13	.10
treincond.	.20	.32	.24	.23	.24	.21
soc. dienst	.26	.23	.14	.11	.11	.09
huisartsen	-	-	-	-	-	-
ziekenhuism.	.10	.10	-	-	.11	.10
verkoopm <sup>1</sup> .	-.07	-.13	-	-.08	-.11	-.10
taxichauff.	.06	.11	-	.06	.09	.09
<i>risicofactor</i>						
geweld door collega's	-	.05	-	-	.04	.04
man	-	-	.16	.16	.09	.11
leeftijd	-.08	-.06	-	-	-	-
stedelijk	-	.07	.08	.08	.08	.10
werktijd	.09	.09	-	-	.07	.06
pers.p.dag	.16	.16	.11	.13	.13	.12
% publiek	-	-	-	-	.07	.06
slecht nieuws	.25	.22	.12	.10	.08	.06
verklaarde variantie	26%	32%	21%	21%	22%	20%



## HET ONDERLINGE GEWICHT VAN DE RISICOFACTOREN

<i>uitgebreid</i>						
<i>model met ...</i>						
verbaal geweld	-	-	.48	.43	.26	.15
bedreigingen	-	-	-	-	.37	.56
verkl. var.	-	-	36%	33%	43%	52%

Bêta's: alle coëfficiënten  $p < .05$ .

<sup>1</sup> Coëfficiënten berekend in een model zonder dummy voor taxichauffeurs i.v.m. over-identificatie. Andere coëfficiënten berekend zonder dummy voor verkoopmedewerkers.

Allereerst valt op dat de tabel minder risicofactoren bevat dan er in het voorgaande besproken zijn. Dit komt omdat alle risicofactoren die bij geen enkel van de zes modellen (zes indicatoren voor geweld) een significant verband produceerden uit de tabel zijn weggelaten. Het betreft de volgende factoren:

- werknemer is allochtoon
- aantal jaren werkzaam in huidige beroep
- werknemer is part-timer
- werknemer geeft leiding
- publiek bestaat voornamelijk uit onbekenden
- vrij toegankelijke werkruimte
- in werkruimte zijn collega's aanwezig
- werknemer kan moeilijk aangeraakt worden.

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 geweldsniveau.

Vervolgens valt op dat ook enkele beroepsgroepen in de tabel geen of slechts enkele keren een effect hebben op de geweldsindicatoren (huisartsen, ziekenhuismedewerkers). Dat wil niet zeggen dat deze groepen met weinig geweld te maken hebben, maar dat de verschillen tussen de beroepsgroepen al voldoende verdisconteerd zijn, als er rekening mee wordt gehouden dat politieagenten, treinconducteurs, piw'ers en sociale dienstmedewerkers met veel geweld te maken krijgen en verkoopmedewerkers met wat minder. Deze groepen bevinden zich qua geweld dus op een gemiddeld niveau in vergelijking met de andere groepen en rekening houdend met hun werkomstandigheden.

Dat volgens het model verkoopmedewerkers met wat minder geweld te maken krijgen dan andere groepen wekt misschien verbazing, want eerder bleek dat zij niet steeds de onderste positie innemen (vergelijk figuur 15.1 tot en met 15.3 in het laatste hoofdstuk). Het betekent dat verkoopmedewerkers *gezien hun werkomstandigheden* toch iets minder met geweld geconfronteerd worden. Verkoopmedewerkers zijn vrij toegankelijk, hebben soms onregelmatige werktijden en zien per dag veel mensen. Op grond van die werkomstandigheden zou men verwachten

## HOOFDSTUK 10

dat zij met vrij veel geweld geconfronteerd worden, maar de modellen laten zien dat het, zo bezien, nog meevalt.

Iets vergelijkbaars –maar dan omgekeerd- geldt evenzeer voor politieagenten, treinconducteurs, piw'ers en (in mindere mate) sociale dienstmedewerkers. Als er rekening wordt gehouden met hun werkomstandigheden, bijvoorbeeld het aantal mensen dat zij per dag zien, dan nog lopen zij een disproportioneel risico op geweld. Dat blijkt uit de positieve coëfficiënten bij deze beroepsgroepen.

Niet alleen zijn deze effecten van de beroepsgroepen significant, ze zijn ook veel sterker dan alle andere effecten. Het blijkt dus dat het risico dat inherent is aan het beroep dat iemand uitoefent de belangrijkste risicofactor is. De andere effecten zijn eigenlijk te zwak om er veel aandacht aan te besteden.

Tenslotte blijkt dat de modellen onderling maar weinig verschillen vertonen. Het is niet zo dat de risicofactoren voor verbaal geweld volledig anders zijn dan de risicofactoren voor fysiek geweld. De overeenkomsten tussen de modellen zijn juist zeer opvallend en de wel optredende verschillen zijn klein en onbeduidend. Het blijkt dus dat er geen verschil is tussen het risico op verbaal geweld en het risico op fysiek geweld: wie regelmatig wordt uitgescholden loopt ook een risico tegen fysiek geweld aan te lopen.

Dit blijkt ook als de modellen voor fysiek geweld worden aangepast. Als in deze modellen de variabelen 'verbaal geweld' en 'serieuze bedreigingen' worden toegevoegd, dan stijgt de verklaarde variantie –een maat voor de doeltreffendheid van het model- van 20% naar 52%, een enorme toename in de 'fit' van het model. Het blijkt dus dat de beste voorspeller voor confrontatie met fysiek geweld confrontatie met serieuze bedreigingen is ( $\hat{\alpha}=.56$ ) en de beste voorspeller voor serieuze bedreigingen is weer confrontatie met verbaal geweld ( $\hat{\alpha}=.43$ ).

### *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 blijkt dat de risicofactoren voor de verschillende vormen van geweld goeddeels dezelfde zijn: wat het risico op verbaal geweld vergroot, vergroot ook het risico op fysiek geweld.

Daarnaast is van groot belang tot welke beroepsgroep men behoort. Politieagenten, treinconducteurs en piw'ers lopen een disproportioneel risico op confrontatie met geweld, ook als rekening wordt gehouden met hun werkomstandigheden, bijvoorbeeld dat deze werknemers veel personen per dag zien. Sociale dienstmedewerkers, ziekenhuismedewerkers en taxichauffeurs lopen een iets groter risico, rekening houdend met hun werkomstandigheden en verkoopmedewerkers lopen een iets geringer risico, als men hun werkomstandig-

### *HET ONDERLINGE GEWICHT VAN DE RISICOFACTOREN*

heden in aanmerking neemt. Huisartsen wijken wat dit betreft niet af van de andere groepen.

Andere risicofactoren, zoals de werktijden, het aantal personen dat men per dag ziet en dergelijke hebben maar een klein effect op de kans slachtoffer van geweld te worden en doen dus eigenlijk nauwelijks terzake.

## 11.

### *Onveiligheidsgevoelens*

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op onveiligheidsgevoelens op het werk. De cijfers worden vergeleken met de cijfers uit de Politiemonitor Bevolking. Vervolgens wordt nagegaan of werknemers die zich onveilig voelen een groter geweldsrisico lopen.

#### *Onveiligheidsgevoelens op het werk versus landelijke onveiligheidsgevoelens*

Tabel 11.1 geeft een overzicht van de onveiligheidsgevoelens. Uit deze tabel blijkt dat 67% van de werknemers zich wel eens onveilig voelt op het werk. Van degenen die zich wel eens onveilig voelen op het werk, voelt 3% zich vaak onveilig, dit is 2% van alle respondenten. Vergeleken met de Politiemonitor Bevolking 1999 zijn de onveiligheidsgevoelens op het werk groter dan de onveiligheidsgevoelens in het algemeen, maar het aantal werknemers dat zich vaak onveilig voelt is even groot als bij de Nederlanders uit de Politiemonitor. Uit de Politiemonitor Bevolking 1999 blijkt namelijk dat in 1999 bijna eenderde van de Nederlanders (31%) zich wel eens onveilig voelde, waarvan 6% vaak, dit is ook 2% van alle respondenten.

Dit verschil tussen de onveiligheidsgevoelens op het werk en landelijke onveiligheidsgevoelens is deels te verklaren vanuit de selectie van beroeps-groepen. Het onderzoek betreft immers beroeps-groepen die werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte. Hierdoor zullen de onveiligheidsgevoelens hoger liggen.

Treinconducteurs (91%) en politieagenten (83%) voelen zich vaker onveilig op het werk, taxichauffeurs (45%) en ziekenhuismedewerkers (54%) minder vaak.

## HOOFDSTUK 11

Tabel 11.1 Voelt zich wel eens onveiligheid op het werk. Percentages.

Beroepsgroep	N=2318		N=1557		
	nee	ja	vaak	soms	zelden
Allen	32.8	67.2	3.0	57.9	39.1
Politieagenten	17.5	82.5	2.8	61.2	36.0
Piw'ers	32.7	67.3	4.2	48.7	47.1
Treinconducteurs	8.8	91.2	7.4	72.9	19.7
Sociale dienstmedewerkers	35.2	64.8	0.5	52.5	47.1
Huisartsen	40.3	59.7	1.7	30.8	67.5
Ziekenhuismedewerkers	46.3	53.7	0.6	51.8	47.6
Verkoopmedewerkers	38.9	61.1	1.6	64.3	34.1
Taxichauffeurs	55.1	44.9	3.1	66.0	30.9

Bijlage 11.1 geeft aan in hoeverre werknemers denken aan de mogelijkheid om zelf slachtoffer van agressie en geweld op het werk te worden. Uit deze bijlage blijkt dat 80% wel eens denkt aan de mogelijkheid om zelf slachtoffer van geweld op het werk te worden. Treinconducteurs (90%) denken hieraan het vaakst en taxichauffeurs het minst vaak (59%).

In bijlage 11.2 wordt aangegeven of werknemers zich in de loop der jaren onveiliger zijn gaan voelen. Uit deze bijlage blijkt dat de meeste werknemers zich in de afgelopen jaren niet onveiliger zijn gaan voelen op het werk. Alleen treinconducteurs geven aan dat zij zich in de afgelopen jaren onveiliger zijn gaan voelen op het werk (80%).

Bijlage 11.3 geeft aan wat de werknemers vinden van de huidige drukte rond onveiligheid op het werk. Uit deze bijlage blijkt dat de meerderheid (80%) van de werknemers de huidige drukte niet of helemaal niet overdreven vindt. Dit geldt tevens voor de afzonderlijke beroepsgroepen.

### *Fysiek geweld en onveiligheidsgevoelens*

Om na te gaan of de confrontatie met geweld van invloed is op onveiligheidsgevoelens is een schaal voor onveiligheid ontwikkeld<sup>1</sup>. De alpha van de schaal van onveiligheid is .73, wat aangeeft dat het een redelijk betrouwbare schaal is.

<sup>1</sup> Schaal aan de hand van 4 items.

## ONVEILIGHEIDSGEVOELENS

Tabel 11.2 geeft een overzicht van de invloed van confrontatie met fysiek geweld op onveiligheidsgevoelens. Uit deze tabel blijkt dat werknemers die geconfronteerd zijn met fysiek geweld vaker onveiligheidsgevoelens hebben dan werknemers die niet zijn geconfronteerd met fysiek geweld. Dit verband is zowel voor alle werknemers samen als binnen de afzonderlijke beroepsgroepen steeds significant.

### *Samenvatting*

In dit hoofdstuk is ingegaan op onveiligheidsgevoelens op het werk. Deze cijfers zijn vergeleken met cijfers uit de Politie-monitor Bevolking. 67% van de werknemers voelt zich wel eens onveilig op het werk, waarvan 3% vaak.

Vergeleken met de Politie-monitor Bevolking 1999 zijn de onveiligheidsgevoelens groter op het werk dan de onveiligheidsgevoelens in het algemeen, maar het aantal werknemers dat zich vaak onveilig voelt is even groot als bij de Nederlanders uit de Politie-monitor.

Tabel 11.2. Confrontatie met geweld en onveiligheidsgevoelens. Percentages.  $N=2324$

Beroepsgroep	fysiek geweld	%	Onveiligheidsgevoelens			
			nooit	zelden	soms	vaak
Allen°	ja	28.0	2.0	23.3	60.5	14.1
	nee	72.0	4.7	51.2	41.1	3.0
Politieagenten	ja	54.7	1.9	23.7	65.1	9.3
	nee	45.3	2.8	37.4	57.5	2.2
Piw'ers	ja	29.7	1.2	30.6	60.0	8.2
	nee	70.3	4.2	53.5	39.9	2.0
Treinconducteurs	ja	58.7	1.7	7.5	60.9	29.9
	nee	41.3	0.0	22.8	61.0	16.3
Sociale dienstmedewerkers	ja	11.7	2.7	29.7	64.9	2.7
	nee	88.3	4.0	53.2	39.9	2.9
Huisartsen	ja	11.8	4.2	41.7	45.8	8.3
	nee	88.2	4.0	63.8	32.2	0.0
Ziekenhuismedewerkers	ja	18.7	0.0	42.4	55.9	1.7

## HOOFDSTUK 11

	nee	81.3	3.9	63.5	31.0	1.6
Verkoopmedewerkers	ja	9.7	0.0	30.0	46.7	23.3
	nee	91.3	4.0	46.5	46.9	2.5
Taxichauffeurs	ja	12.9	11.1	25.9	55.6	7.4
	nee	87.1	13.8	55.3	29.3	1.6

° Verband tussen fysiek geweld en onveiligheidsgevoelens  $p < .001$ , binnen beroepsgroepen steeds  $p < .03$ .

De samenhang tussen confrontatie met fysiek geweld en onveiligheidsgevoelens is groot. Werknemers die geconfronteerd worden met fysiek geweld hebben vaker onveiligheidsgevoelens dan werknemers die niet zijn geconfronteerd met fysiek geweld. Dit verband is zowel voor alle werknemers samen als binnen de afzonderlijke steeds significant.

## 12.

### *Preventie*

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op preventiemaatregelen die op het werk worden genomen.

#### *Preventiemaatregelen*

Tabel 12.1 geeft een overzicht van preventiemaatregelen die op het werk worden genomen. 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 wapens anderzijds. Uit deze tabel blijkt dat in ongeveer de helft van de organisaties preventiemaatregelen worden genomen. Slechts 6% van de werknemers weet niet of er organisatorische preventiemaatregelen worden genomen en tevens 6% weet niet of er bouwkundige, technische of elektronische preventiemaatregelen worden genomen.

Wanneer de verschillen per beroepsgroep bekeken worden, blijkt dat er bij taxichauffeurs en huisartsen het minst vaak preventiemaatregelen op het werk worden genomen. Dit geldt zowel voor de organisatorische als de bouwkundige, technische of elektronische maatregelen. Bij verkoopmedewerkers (87%), piw'ers (73%) en politieagenten (72%) worden op het werk het vaakst organisatorische



## HOOFDSTUK 12

maatregelen genomen. Bij piw'ers (67%), verkoopmedewerkers (82%) en sociale dienstmedewerkers (67%) worden het vaakst bouwkundige, technische of elektronische preventiemaatregelen genomen.

Tabel 12.1. Preventiemaatregelen. Percentages.  $N=2310$  (org.),  $N=2299$  (techn.)

Beroepsgroep	organisatorische maatregelen			technische maatregelen <sup>1</sup>		
	weet niet	nee	ja	weet niet	nee	ja
Allen	6.4	41.8	51.8	5.7	37.7	56.6
Politieagenten	2.8	25.0	72.2	3.6	29.6	66.8
Piw'ers	2.8	23.8	73.4	2.9	10.0	87.1
Treinconducteurs	5.4	55.4	39.1	12.3	33.6	54.1
Sociale dienstmedewerkers	4.8	48.6	46.6	4.4	28.3	67.3
Huisartsen	1.5	80.3	18.2	0.0	81.0	19.0
Ziekenhuismedewerkers	10.8	54.5	34.7	10.9	64.1	25.0
Verkoopmedewerkers	5.3	8.2	86.5	3.6	14.2	82.2
Taxichauffeurs	21.1	61.5	17.4	7.2	63.0	29.8

<sup>1</sup> bouwkundige, technische of elektronische preventiemaatregelen.

In tabel 12.2. wordt de invloed van preventiemaatregelen op de confrontatie met geweld weergegeven. Uit deze tabel blijkt dat in organisaties, waar preventiemaatregelen worden genomen, de werknemers met meer geweld worden geconfronteerd dan in de organisaties, waar geen preventiemaatregelen worden genomen. Een verklaring hiervoor kan zijn dat organisaties die preventiemaatregelen hebben genomen dit juist deden omdat ze een groter geweldsrisico lopen.

### *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. Tabel 12.3a geeft een overzicht van training tijdens de opleiding en tabel 12.3b geeft een overzicht van training tijdens de huidige (of vorige) baan. Uit tabel 12.3a blijkt dat tweederde van de werknemers een training heeft gehad tijdens de opleiding. Dit betrof meestal een sociale vaardigheidstraining of een training in het

omgaan met agressie. Meestal duurde deze trainingen korter dan een week (57%) met uitzondering van politieagenten en piw'ers. Zij kregen meestal trainingen langer dan een week, wat ook wel te verwachten is.

Uit tabel 12.3b blijkt dat bijna de helft van de werknemers (ook) een training tijdens de huidige of vorige baan heeft gehad (49%). In de meeste gevallen betrof het een sociale vaardigheidstraining of een training in het omgaan met agressie. De training duurde meestal twee dagen of langer (74%). De training voor huisartsen, ziekenhuismedewerkers en verkoopmedewerkers duurde meestal een halve of een hele dag.

In tabel 12.4. wordt de invloed van training op de confrontatie met geweld weergegeven. Uit deze tabel blijkt dat werknemers die getraind zijn met aanzienlijk meer geweld worden geconfronteerd dan werknemers die niet getraind zijn. Voor alle zes indexen is dit verband significant en ook binnen de beroepsgroepen zijn de verschillen soms significant. Een verklaring hiervoor kan zijn dat alleen die werknemers getraind worden die een verhoogd geweldsrisico lopen.

Tabel 12.2. Preventiemaatregelen en confrontatie met geweld. Percentages.  $N=2309$

Beroepsgroep	preventie		Geweld					
			Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal	dreigen	fysiek	serieus verbaal	dreigen	fysiek
Allen	nee	31.7	63.0°	26.4°	23.4°	1.6°	0.6°	0.6°
	ja	68.3	75.1°	33.7°	30.4°	2.0°	0.7°	0.8°
Politieagenten	nee	15.6	91.9	56.5	56.5	2.6	1.3	1.7
	ja	84.4	90.4	52.5	54.3	2.6	1.2	1.6
Piw'ers	nee	8.8	84.0	28.0	24.0	2.0	0.6	0.4
	ja	91.2	81.5	31.9	30.4	2.3	0.7	0.8
Treinconducteurs	nee	34.6	96.1	71.6°	66.7	3.2	2.0°	2.0°
	ja	65.4	94.8	59.6°	54.9	3.0	1.5°	1.5°
Sociale dienstmedew.	nee	27.0	72.6	22.6	8.3	1.8	0.5	0.2
	ja	73.0	79.3	29.1	13.2	1.8	0.4	0.2
Huisartsen	nee	70.0	56.3	19.7	9.9	1.0	0.3	0.2
	ja	30.0	62.3	24.6	16.4	1.2	0.5	0.4
Ziekenhuismedewerkers	nee	55.1	57.1	11.3	16.1	1.4	0.2	0.3

## HOOFDSTUK 12

	ja	44.9	65.7	19.0	21.2	1.5	0.3	0.5
Verkoopmedewerkers	nee	6.8	23.8°	0.0	0.0	0.4°	0.0	0.0
	ja	93.2	51.4°	13.6	10.5	1.1°	0.3	0.2
Taxichauffeurs	nee	62.1	33.6	9.4	10.9	0.7	0.2	0.2°
	ja	37.9	41.0	15.4	17.9	1.0	0.4	0.5°

°p< .05.

Tabel 12.3a. Trainingen tijdens de opleiding. Percentages.

Beroepsgroep	N=2352		soc. N=1563 vaard./ overval, agres. anders <sup>1</sup>		N=1539	
	nee	ja			< week	> week
Allen	33.6	66.4	93.3	21.8	56.9	43.1
Politieagenten	4.8	95.2	95.8	26.7	23.1	76.9
Piw'ers	3.1	96.9	96.4	38.6	27.5	72.5
Treinconducteurs	14.8	85.2	98.4	4.3	87.4	12.6
Sociale dienstmedewerkers	30.8	69.2	96.3	6.4	74.6	25.4
Huisartsen	45.6	54.4	97.3	3.6	75.0	25.0
Ziekenhuismedewerkers	46.7	53.3	95.8	8.9	78.9	21.1
Verkoopmedewerkers	57.7	42.3	60.3	64.1	88.0	12.0
Taxichauffeurs	89.7	10.3	82.6	17.4	50.0	50.0

<sup>1</sup> Som percentages > 100%, aangezien meerdere antwoorden mogelijk.

Tabel 12.3b. Trainingen tijdens (vorige) baan. Percentages.

Beroepsgroep	N =1144		soc. N =1114		N =1114		
	nee	ja	vaard./ overval, agres. anders <sup>1</sup>		0.5-1 dag	2-5 dagen	>5 dagen
Allen	51.4	48.6	89.2	23.7	26.3	41.0	32.7
Politieagenten	26.1	73.9	88.1	32.3	8.5	26.4	65.1
Piw'ers	31.8	68.2	88.7	40.5	11.2	29.9	58.8
Treinconducteurs	32.9	67.1	97.0	4.5	22.7	68.2	9.1

PREVENTIE

Sociale dienstmedewerkers	41.0	59.0	98.4	4.8	30.4	60.9	8.7
Huisartsen	68.9	31.1	90.6	7.8	70.5	19.7	9.8
Ziekenhuismedewerkers	73.0	27.0	96.5	2.4	52.9	37.6	9.4
Verkoopmedewerkers	69.7	30.3	51.1	67.0	61.1	26.7	12.2
Taxichauffeurs	88.4	11.6	88.5	34.6	16.0	44.0	40.0

<sup>1</sup> Som percentages > 100%, aangezien meerdere antwoorden mogelijk.

In tabel 12.5 wordt een overzicht gegeven van de mening over de preventie-maatregelen. Uit deze tabel blijkt dat 31% van de werknemers vindt dat er binnen de organisatie voldoende preventie-maatregelen worden genomen. De treinconducteurs zijn veel minder tevreden: slechts 6% van de treincon-ducteurs vind dat er voldoende preventie-maatregelen binnen de organisatie worden genomen. De werknemers konden aangeven wat voor extra  
Tabel 12.4. Training (opleiding of huidige baan) en confrontatie met geweld. N=2340

Beroepsgroep	training	%	Geweld					
			Percentage geconfron- teerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
			serieus verbaal	dreigen	fysiek	serieus verbaal	dreigen	fysiek
Allen	nee	28.5	49.2°	15.0°	11.8°	1.1°	0.3°	0.3°
	ja	71.5	79.8°	37.6°	34.4°	2.2°	0.8°	0.9°
Politieagenten	nee	3.0	58.3°	41.7	41.7	2.0	1.0	1.3
	ja	97.0	91.7°	53.5	55.1	2.6	1.2	1.6
Piw'ers	nee	2.4	57.1	0.0	0.0	0.9°	0.0	0.0
	ja	97.6	82.1	32.3	30.5	2.3°	0.7	0.7
Treinconducteurs	nee	9.7	93.1	51.7	34.5°	2.9	1.2	0.9°
	ja	90.3	95.5	64.7	61.3°	3.1	1.7	1.7°
Sociale dienstmedew.	nee	21.0	74.2	21.2	7.6	1.4°	0.4	0.1
	ja	79.0	78.3	28.5	12.9	1.9°	0.4	0.2
Huisartsen	nee	36.9	52.0	20.0	9.3	0.9	0.4	0.1
	ja	63.1	61.7	21.9	13.3	1.1	0.4	0.3
Ziekenhuismedewerkers	nee	41.9	49.2°	9.1°	12.9°	1.0°	0.2	0.4
	ja	58.1	69.9°	19.1°	23.0°	1.8°	0.3	0.5

## HOOFDSTUK 12

Verkoopmedewerkers	nee	52.4	47.5	13.0	8.0	0.9	0.3	0.2
	ja	47.6	51.7	12.2	11.6	1.1	0.2	0.2
Taxichauffeurs	nee	84.8	32.6°	9.8	12.0	0.7	0.2	0.3
	ja	15.2	54.5°	21.2	18.2	1.1	0.4	0.5

°  $p < .05$ .

preventiemaatregelen er volgens hen zouden moeten worden genomen. Per beroepsgroep zijn de meest gewenste extra preventiemaatregelen de volgende. Politieagenten noemen vooral technische maatregelen, zoals het gebruik van veiligheidsvesten, meer of betere communicatiemiddelen en invoering van de pepperspray. Organisatorische maatregelen hebben vooral betrekking op meer mankracht en meer (en betere) back-up. Pw'ers wensen vooral elektronische maatregelen, zoals betere alarminstallaties, meer camera's en organisatorische maatregelen, zoals meer personeel en meer trainingen. Treinconducteurs vinden bijna unaniem dat er minstens een tweede man op de trein moet zijn. Daarnaast pleiten zij voor meer ingangscntroles en betere communicatie-

## HOOFDSTUK 12

Tabel 12.5. Preventiemaatregelen in de organisatie. Percentages.  $N=2276$

Beroepsgroep	voldoende	matig	onvoldoende	weet niet
Allen	30.5	31.0	26.0	12.4
Politieagenten	28.8	37.5	28.3	5.4
Piw'ers	41.7	34.4	19.6	4.3
Treinconducteurs	6.2	34.9	54.5	4.5
Sociale dienstmedewerkers	30.2	35.7	28.3	5.8
Huisartsen	38.8	19.1	12.2	29.8
Ziekenhuismedewerkers	22.8	28.3	23.8	25.1
Verkoopmedewerkers	52.6	30.3	11.8	5.3
Taxichauffeurs	25.0	17.8	23.6	33.7

maatregelen, zoals het aanpassen van de spreekkamers, bijvoorbeeld met alarmknoppen of met verhoogde balies. Als organisatorische maatregelen noemen zij het invoeren van protocollen. Huisartsen noemen met name het aanbrengen van alarmknoppen en het niet alleen werken tijdens nachtdiensten en tijdens het visite rijden. Ziekenhuismedewerkers wensen vooral alarm-knoppen, camera's, bewakingspersoneel, beter toezicht en (betere) verlichting op de parkeerplaatsen en training. Verkoopmedewerkers noemen meer beveiligingsbeambten, op bepaalde tijdstippen meer mankracht en camera's. Taxichauffeurs wensen elektronische preventiemaatregelen als een (stille) alarmknop in de taxi of een camera in de taxi.

### *Het waarborgen van de veiligheid*

Bij sommige beroepen is het omgaan met geweld onderdeel van de functie, zoals bij politieagenten. Zij zullen dan ook anders tegenover veiligheid staan dan werknemers voor wie het omgaan met geweld niet tot de functie behoort, zoals verkoopmedewerkers. De respondenten is daarom gevraagd of zij van mening zijn dat hun veiligheid door hun organisatie voldoende gewaarborgd wordt, rekening houdend met de aard van hun werk. Tabel 12.6 geeft een overzicht van de mening hierover. Uit tabel 12.6 blijkt dat slechts 38% van de werknemers van mening is dat hun veiligheid voldoende gewaarborgd wordt door hun organisatie. Voor verkoopmedewerkers geldt dit echter voor 64% en voor huisartsen voor 51%. Slechts 6% van de treinconducteurs vindt dat hun veiligheid voldoende gewaarborgd wordt, rekening houdend met de aard van het werk.

Opvallend is de overeenkomst tussen tabel 12.5 (voldoende preventie-

## *HOOFDSTUK 12*

maatregelen) en tabel 12.6 (voldoende waarborgen, rekening houdend met de aard van het werk). Kennelijk is e aangebrachte nuancering (rekening houdend

Tabel 12.6. Waarborging veiligheid. Percentages. *N*=2258

Beroepsgroep	voldoende	matig	onvoldoende	weet niet
Allen	38.0	32.5	22.1	7.4
Politieagenten	32.3	39.0	24.3	4.4
Piw'ers	42.7	33.7	20.8	2.9
Treinconducteurs	5.9	44.3	47.0	2.8
Sociale dienstmedewerkers	34.6	34.6	24.0	6.7
Huisartsen	50.5	19.6	15.2	14.7
Ziekenhuismedewerkers	39.6	31.0	15.8	13.5
Verkoopmedewerkers	63.5	25.8	5.0	5.7
Taxichauffeurs	41.3	22.8	21.8	14.1

met de aard van het werk) voor de meeste werknemers niet zo relevant.

### *Samenvatting*

In dit hoofdstuk is ingegaan op preventiemaatregelen op het werk. In ruim de helft van de organisaties worden preventiemaatregelen genomen, zowel organisatorische als bouwkundige, technische of elektronische. Tweederde van de werknemers heeft een training gehad tijdens de opleiding, met name in de vorm van een sociale vaardigheidstraining of een training in het omgaan met agressie. Tijdens de huidige of vorige baan heeft bijna de helft een training gehad. Dit betrof meestal ook een sociale vaardigheidstraining of een training in het omgaan met agressie. Zowel preventiemaatregelen als training gaan samen met een verhoogd risico met geweld geconfronteerd te worden. Dit komt waarschijnlijk doordat organisaties die een verhoogd risico lopen op geweld meer preventiemaatregelen nemen en meer medewerkers laten trainen.

Ongeveer eenderde van de werknemers vindt de huidige preventie-maatregelen voldoende. Slechts 38% van de werknemers is van mening dat hun veiligheid, rekening houdend met de aard van het werk, voldoende gewaarborgd wordt door hun organisatie.



## 13.

### *Nazorg*

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op nazorgmogelijkheden op het werk. Daarbij wordt ingegaan op de huidige nazorgmogelijkheden, de meningen daarover en eventuele extra nazorgmogelijkheden.

#### *Nazorgmogelijkheden*

Tabel 13.1 geeft een overzicht van nazorgmogelijkheden die op het werk bestaan. Vooral sociale dienstmedewerkers, ziekenhuismedewerkers, verkoop-medewerkers en taxichauffeurs blijken slecht geïnformeerd over de nazorgmogelijkheden. Uit tabel 13.1 blijkt verder dat bij 70% van de respondenten de organisatie nazorgmogelijkheden aanbiedt. Vooral binnen de beroepsgroepen politieagenten, piw'ers en treinconducteurs bestaan nazorg-mogelijkheden. Voor slechts een kwart van de taxichauffeurs blijkt er in de organisatie nazorg te bestaan. Ruim de helft van de taxichauffeurs weet het niet.

Nazorgmogelijkheden bestaan meestal uit een speciaal opvangteam (49%), nazorg van collega's (44%) en/of opvang door de chef (41%). Nazorg via het maatschappelijk werk (25%) en/of middels het werkoverleg (12%) komen minder vaak voor<sup>1</sup>.

Tabel 13.2 geeft een overzicht van de mening over de nazorgmogelijkheden.

---

<sup>1</sup> Meerdere antwoorden mogelijk.

## HOOFDSTUK 13

Uit deze tabel blijkt dat eenderde hierover geen mening heeft. 41% van de werknemers vindt dat er binnen de organisatie voldoende nazorgmogelijkheden bestaan. De sociale dienstmedewerkers (21%), ziekenhuismedewer-

Tabel 13.1. Nazorgmogelijkheden. Percentages. *N* = 2300

Beroepsgroep	ik weet het niet	nee	ja
Allen	21.2	8.7	70.1
Politieagenten	0.8	0.3	99.0
Piw'ers	10.3	1.8	87.9
Treinconducteurs	2.0	0.0	98.0
Sociale dienstmedewerkers	29.8	14.6	55.6
Huisartsen	11.7	45.2	43.1
Ziekenhuismedewerkers	37.8	4.8	57.4
Verkoopmedewerkers	33.9	1.6	64.5
Taxichauffeurs	53.6	21.1	25.4

Tabel 13.2. Nazorgmogelijkheden in organisatie. Percentages. *N* = 2275

Beroepsgroep	voldoende	matig onvoldoende	weet niet	
Allen	41.4	15.0	9.9	33.7
Politieagenten	70.0	14.8	6.4	8.9
Piw'ers	46.7	21.7	10.1	21.4
Treinconducteurs	53.1	27.2	11.9	7.8
Sociale dienstmedewerkers	21.0	18.2	17.8	43.0
Huisartsen	44.9	11.0	8.4	38.5
Ziekenhuismedewerkers	22.1	10.9	8.3	58.7
Verkoopmedewerkers	45.0	6.3	3.3	45.4
Taxichauffeurs	15.5	9.2	14.5	60.9

kers (22%) en taxichauffeurs (16%) zijn minder tevreden, maar dat komt omdat een groot deel van deze beroepsgroepen geen mening heeft.

De werknemers konden aangeven wat voor extra nazorgmogelijkheden er volgens hen zouden moeten komen. Per beroepsgroep zijn de meest gewenste extra

nazorgmogelijkheden de volgende. Politieagenten willen betere (professionele) begeleiding en opvang en napraten. Pw'ers noemen het meer tijd nemen voor het slachtoffer, meer begeleiding en een beter opvangsysteem. In sommige gevallen is het namelijk niet duidelijk bij wie, wat of waar je moet zijn. Treinconducteurs wensen betere nazorg/opvang door bijvoorbeeld langere begeleiding en meer aandacht van de chef. Sociale dienstmedewerkers noemen vooral betere nazorg en opvang d.m.v. gesprekken, opvangteam of bijvoorbeeld slachtofferhulp. Huisartsen wijzen op extra nazorgmaatregelen als een vertrouwenspersoon en gesprekken. Ziekenhuismedewerkers noemen vooral het instellen van een speciaal opvangteam en meerdere gesprekken. Verkoopmedewerkers wensen vooral meer aandacht en taxichauffeurs noemen nazorg van chef en collega's of een speciaal team, begeleiding en bijvoorbeeld centrale melding.

### *Samenvatting*

In dit hoofdstuk is ingegaan op de nazorgmogelijkheden op het werk. Bij 70% van de respondenten biedt de organisatie nazorgmogelijkheden, vooral in de vorm van een speciaal opvangteam, collega's en opvang door de chef. 41% van de werknemers vindt dat er voldoende nazorgmogelijkheden bestaan. De sociale dienstmedewerkers, ziekenhuismedewerkers en taxichauffeurs zijn minder tevreden, maar in deze beroepsgroepen weet men ook vaak niet of er wel nazorg is.



## 14.

### *Toegeven aan geweld*

In de voorgaande hoofdstukken is gebleken dat werknemers een grote kans lopen met geweld geconfronteerd te worden. Uiteraard zal dat gevolgen hebben voor de wijze waarop zij hun werk uitvoeren. Eén gevolg kan zijn dat werknemers toe gaan geven aan bedreigingen met geweld. Zo kan immers vermeden worden dat men (eventueel opnieuw) slachtoffer wordt. In dit hoofdstuk zal nagegaan worden of en in welke mate de werknemers toegeven aan bedreiging met geweld, wat zij wat dit betreft van hun collega's denken en wat volgens hen het beleid van hun organisatie op dit punt is.

### *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 nemen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 'Het is algemeen bekend dat werknemers, die zich bedreigd voelen, de klant, cliënt, patiënt of burger wel eens zijn zin geven om erger te voorkomen. Een conducteur laat bijvoorbeeld iemand in de trein zitten die geen kaartje heeft, een arts schrijft tegen zijn zin een geneesmiddel voor of iets dergelijks. Bij overvallen is dat ook de algemene richtlijn, maar over overvallen gaat het hier niet.'

## HOOFDSTUK 14

Bijna 30% van de werknemers zegt dat men wel eens zwicht voor geweld (zie tabel 14.1). Treinconducteurs wijken wat dit betreft duidelijk af van de andere beroepsgroepen. Van hen zegt 66% wel eens aan bedreigingen toe te geven. Ook Tabel 14.1. Toegeven aan geweld. Percentages.  $N=2352$

Beroepsgroep	geeft toe onder bedreiging	aantal keren toegeven per jaar <sup>1</sup>	collega's geven toe <sup>2</sup>	Beleid van de organisatie		
				weet niet	toegeven overval en ser. bedreiging <sup>3</sup>	altijd toegeven <sup>3</sup>
Allen	29.0	10.3	70.7	57.6	78.1	21.9
Politieagenten	16.6	2.5	63.0	76.9	97.0	3.0
Piw'ers	11.4	3.8	76.2	65.5	90.1	9.9
Treinconducteurs	65.8	25.1	95.7	45.7	75.3	24.7
Sociale dienstmedewerkers	23.2	4.2	76.0	73.2	89.6	10.4
Huisartsen	44.2	3.1	70.8	50.0	96.3	3.7
Ziekenhuismedewerkers	28.9	4.8	61.8	88.7	72.6	27.4
Verkoopmedewerkers	26.8	5.8	59.1	10.2	69.3	30.7
Taxichauffeurs	21.2	4.8	53.4	48.7	77.6	22.4

<sup>1</sup> alleen degenen die toegeven.  $N = 671$ . <sup>2</sup> volgens de respondent 'soms' of vaker. Exclusief categorie 'weet niet' (24%). <sup>3</sup> Van degenen die weten wat het beleid is.

bij de huisartsen ligt dit percentage vrij hoog (44%), terwijl het bij politieagenten en piw'ers laag ligt, tenminste vergeleken met de andere beroepsgroepen (respectievelijk 17% en 11%).

Degenen die zeggen voor bedreigingen te zwichten, doen dat gemiddeld 10 keer per jaar (tabel 14.1 tweede kolom). Dit hoge gemiddelde wordt veroorzaakt door de treinconducteurs, die gemiddeld 25 keer per jaar voor bedreigingen zwichten. Bij alle overige groepen ligt dit gemiddelde toch nog vrij hoog, namelijk tussen de 3 en 5 keer per jaar. Het is uit deze cijfers duidelijk dat degenen die voor geweld zwichten dat niet hoogst sporadisch doen. Meermalen per jaar is gebruikelijk.

Aan de respondenten is ook gevraagd of zij de indruk hebben dat hun collega's wel eens eerder toegeven, wanneer zij zich bedreigd voelen. Een groot percentage (24%) gaat deze lastige vraag uit de weg en antwoordt 'ik weet het niet'. Van degenen die de vraag wel beantwoorden is 71% van mening dat de collega's inderdaad wel eens voor bedreigingen zwichten. De meesten zeggen dat hun collega's 'soms' zwichten (55%), slechts een minderheid denkt dat dit 'geregeld' of 'vaak' voorkomt (16%). De verschillen tussen de beroepsgroepen lopen enigszins parallel aan de verschillen in het percentage 'toegeven aan geweld' (eerste kolom tabel 14.1). Zo zeggen bijna alle treinconducteurs (96%) dat hun collega's toegeven.

Wel is het volgende opvallend. Politieagenten en piw'ers zeggen veel minder vaak dan andere beroepsgroepen dat zij zwichten voor geweld (17 en 11%, allen 29%), maar zij zijn even vaak als deze andere beroepsgroepen van mening dat hun collega's zwichten voor geweld (63 en 76%, allen 71%) en dat is zelfs nog iets meer dan bij verkoopmedewerkers en taxichauffeurs (59 en 53%). Dit suggereert dat politieagenten en piw'ers wat meer moeite hadden met het volledig eerlijk beantwoorden van de vraag naar zwichten voor geweld. Eén van de mogelijke verklaringen hiervoor zou kunnen liggen in hun functie: zwichten voor geweld raakt bij deze twee groepen de kern van hun functioneren. Bij een huisarts of verkoopmedewerker is dat geenszins het geval. Een huisarts die zwicht voor geweld zal zichzelf nog steeds een voortreffelijk huisarts vinden, die alleen maar verstandig omgaat met kennelijk ontregelde patiënten. Een politieagent die toegeeft te zwichten voor geweld zou kunnen gaan twijfelen aan zijn kwaliteiten als politieagent.

### *Het beleid van de organisatie*

De organisaties, waar de werknemers werkzaam zijn, kunnen beleid geformuleerd hebben hoe er om moet worden gegaan met bedreiging met geweld. Wil een dergelijk beleid effectief zijn dan is een eerste voorwaarde dat de werknemers op de hoogte zijn van dat beleid. De respondenten is daarom gevraagd of zij weten wat het beleid van hun organisatie is met betrekking tot het toegeven aan geweld en, zo ja, wat dit beleid globaal inhoudt.

Opvallend is nu dat de meerderheid van de werknemers helemaal niet weet wat het beleid van hun organisatie is. 58% van de werknemers zegt het niet te weten en dit percentage ligt in feite nog hoger want 12% heeft deze vraag overgeslagen en er kan aangenomen worden dat de vraag meestal werd overgeslagen, omdat men het niet wist. Opvallend zijn de hoge percentages 'weet niet' bij politieagenten (77%), piw'ers (66%), sociale dienst medewerkers (73%) en ziekenhuismedewerkers (89%). Alleen verkoopmedewerkers zijn doorgaans goed geïnformeerd. Van hen weet slechts 10% niet wat het beleid van de organisatie inhoudt.

Als men het wel weet, dan zegt men meestal dat het beleid van de organisatie inhoudt dat bij overvallen en serieuze bedreigingen toegegeven kan worden (78%),

## HOOFDSTUK 14

slechts bij een minderheid van de werknemers mag bij alle bedreigingen worden toegegeven (22%). Vooral ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs mogen vrij vaak altijd alles toegeven (27, 31 en 22%). Huisartsen en politieagenten mogen van hun organisatie – volgens de respondent – maar zelden alles toegeven (respectievelijk 3 en 4%).

### *Datgene wat wordt toegegeven*

Wat er wordt toegegeven onder bedreiging met geweld, blijkt meestal voor de hand te liggen: reizen zonder kaartje wordt getolereerd, een sanctie of maatregel wordt achterwege gelaten, er wordt geen bekeuring gegeven, een geneesmiddel wordt voorgeschreven, winkeldiefstal wordt door de vingers gezien, er wordt geaccepteerd dat er niet betaald wordt of vernielingen worden getolereerd. Deze feiten waren in de vragenlijst opgenomen en blijken allemaal vrij vaak voor te komen (zie bijlage 14.1).

Daarnaast schreven 256 respondenten nog eens andere feiten op die men tegen zijn zin had toegegeven. Enkele voorbeelden ter illustratie: 'huisbezoek afleggen', 'verwijzing naar specialist' (huisarts) 'dokter geroepen zonder reden', 'minder lange wachttijd' (ziekenhuis), 'wel voorschot op uitkering gegeven', 'aanvraag eerder afgewerkt' (sociale dienst), 'geen rapport opgemaakt', 'overtreding van huisregels' (piwer), 'aanhouding uitgesteld', 'meepraten met verdachte', 'controle snel afgerond' (politie), 'ander tarief berekend', 'wangedrag geaccepteerd' (conducteurs), 'artikel retour genomen zonder bon', 'klant geld terug geven terwijl het niet hoorde' (verkoopmedewerkers), 'te weinig geld voor de rit' (taxichauffeurs).

### *Toegeven aan geweld en confrontatie met geweld*

Is het nu zo dat degenen die met geweld geconfronteerd zijn eerder gaan toegeven aan geweld? Met dit onderzoeksmateriaal is deze vraag niet te beantwoorden, omdat er geen gegevens beschikbaar zijn over de volgorde van de gebeurtenissen: eerst confrontatie met geweld, vervolgens toegeven, of juist andersom. Wel kan nagegaan worden of er een samenhang is tussen toegeven aan agressie en confrontatie met geweld.

Tabel 14.2 bevat die gegevens en het blijkt dat er een zeer sterke samenhang is tussen toegeven aan geweld en confrontatie met geweld. Werknemers die toegeven aan geweld blijken vaker te maken te hebben met verbaal geweld, maar vooral het percentage serieuze bedreigingen en fysiek geweld ligt bij de toegevende werknemers beduidend hoger dan bij hun collega's die niet toegeven. Het verband is ook binnen de verschillende beroepsgroepen (bijna) steeds bijzonder sterk (en ook significant).



*Samenvatting*

Veel werknemers blijken toe te geven aan bedreigingen met geweld (29%). Vooral treinconducteurs (66%) en huisartsen (44%) geven vaak toe. Als men aan bedreigingen toegeeft dan is dat meestal geen eenmalige kwestie. Treinconducteurs geven zelfs gemiddeld 26 keer per jaar toe, de overige beroepsgroepen toch nog gemiddeld 3 à 5 keer per jaar.

Men is ook van mening dat de collega's op het werk wel eens aan bedreigingen toegeven (71%). Opvallend is dat politieagenten en piw'ers veel minder vaak dan andere beroepsgroepen zeggen dat zij zwichten voor geweld, maar dat zij wel even vaak als deze andere beroepsgroepen van mening zijn dat hun collega's zwichten voor geweld.

Tabel 14.2. Toegeven aan geweld en confrontatie met geweld. Percentages.

Beroepsgroep	Toegeven geweld	Geweld					
		Percentage geconfronteerd met...			Gemiddeld aantal soorten geweld		
		verbaal	serieus dreigen	fysiek	verbaal	serieus dreigen	fysiek
Allen	nee	64.9°	26.0°	23.0°	1.6°	0.6°	0.6°
	ja	86.4°	44.3°	40.5°	2.4°	1.0°	1.1°
Politieagenten	nee	89.6	51.1°	51.1°	2.5°	1.2	1.5°
	ja	96.9	64.6°	72.3°	3.0°	1.5	2.1°
Piw'ers	nee	79.2°	30.8°	28.8	2.2°	0.7	0.7
	ja	96.9°	40.6°	40.6	2.8°	0.9	0.8
Treinconducteurs	nee	89.2°	53.9°	51.0	2.7°	1.3°	1.4
	ja	98.5°	68.4°	62.8	3.3°	1.8°	1.8
Sociale dienstmedewerkers	nee	73.6°	23.6°	9.5°	1.6°	0.4	0.2°
	ja	90.4°	38.4°	19.2°	2.4°	0.6	0.4°
Huisartsen	nee	44.1°	13.5°	5.4°	0.7°	0.3°	0.1
	ja	76.1°	30.7°	20.5°	1.5°	0.6°	0.3

## HOOFDSTUK 14

Ziekenhuismedewerkers	nee	55.0°	10.4°	13.5°	1.2°	0.2°	0.3°
	ja	76.7°	25.6°	32.2°	2.1°	0.5°	0.9°
Verkoopmedewerkers	nee	39.7°	8.0°	6.3°	0.9°	0.2°	0.1°
	ja	76.8°	25.6°	19.5°	1.5°	0.5°	0.4°
Taxichauffeurs	nee	28.1°	9.6°	9.0°	0.6°	0.2°	0.2°
	ja	62.2°	20.0°	26.7°	1.7°	0.5°	0.6°

° p < .05

Meestal weet men niet wat het beleid van de organisatie is met betrekking tot het zwichten voor geweld (58%). Alleen verkoopmedewerkers blijken wel goed geïnformeerd te zijn. Meestal komt het beleid van de organisatie er op neer dat men niet alles mag toegeven, maar dat men wel kan toegeven aan serieuze bedreigingen. Ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs mogen echter vrij vaak aan alle bedreigingen toegeven (circa 30%).

Wat er wordt toegegeven onder bedreiging met geweld, blijkt meestal voor de hand te liggen: reizen zonder kaartje wordt getolereerd, een sanctie of maatregel wordt achterwege gelaten, er wordt geen bekeuring gegeven, een geneesmiddel wordt voorgeschreven en dergelijke.

Er is een zeer sterke samenhang tussen toegeven aan geweld en confrontatie met geweld. Werknemers die toegeven aan geweld worden vaker met verbaal geweld geconfronteerd, maar vooral de percentages serieuze bedreigingen en fysiek geweld liggen bij hen veel hoger, dan bij hun collega's die niet toegeven. Met dit onderzoeksmateriaal kan niet worden nagegaan of de toegeeflijke houding geweld uitlokt of dat het toegeven aan geweld een reactie is op eerdere ervaringen met geweld. Ook zullen contextuele effecten een rol spelen.

Het is overigens de vraag of de beantwoording van deze vraag relevant is voor het te voeren beleid. Dit beleid zal zich immers moeten richten op ontwikkelingen op macro-niveau en dan is het niet meer van belang of op individueel niveau het een het ander veroorzaakt of andersom. De sterke samenhang tussen geweld en toegeven aan geweld maakt aannemelijk dat deze twee factoren elkaar versterken op macro-niveau. Zodoende is het niet onmogelijk in een negatieve spiraal terecht te komen.

Voor een analyse op macro-niveau zijn de volgende cijfers van belang: volgens deze gegevens wordt er per jaar 100.000 keer gezwicht voor dreiging met geweld door verkoopmedewerkers, 65.000 keer per jaar door ziekenhuispersoneel, 50.000 keer door treinconducteurs, 35.000 keer door taxichauffeurs, 15.000 keer door politieagenten, 10.000 keer door sociale dienstmedewerkers, 10.000 keer

## *TOEGEVEN AAN GEWELD*

door huisartsen en 4.000 keer door piw'ers<sup>1</sup>. Tezamen is dit 290.000 keer per jaar bij deze acht beroepsgroepen. Dat is geen cijfer om op macro-niveau te negeren. In de conclusie wordt op deze problematiek teruggekomen.

---

<sup>1</sup> Berekend op basis van tabel 14.1 en aantallen per beroepsgroep, die naar beneden bijgesteld zijn: politieagenten: 30.000, piw'ers: 7.000, conducteurs: 3.000, sociale dienstmedewerkers: 12.000, huisartsen: 7.000, ziekenhuismedewerkers: 75.000, verkoopmedewerkers: 100.000, taxichauffeurs: 35.000.

## 15.

### *Samenvatting en Conclusie*

In dit laatste hoofdstuk wordt eerst een globaal overzicht gegeven van de bevindingen. Voor meer gedetailleerde samenvattingen wordt verwezen naar de laatste paragrafen van de afzonderlijke hoofdstukken. Afsluitend worden enkele conclusies geformuleerd.

#### *Het onderzoek*

Sinds begin jaren negentig is er in Nederland veel onderzoek uitgevoerd naar geweld en agressie op en in verband met het werk (zie literatuurlijst). Helaas hebben deze inspanningen niet geleid tot een helder beeld van het geweld tegen werknemers. De belangrijkste problemen met deze onderzoeken kunnen in de volgende punten worden samengevat:

- De onderzoeken zijn onderling nauwelijks vergelijkbaar. Vergelijkingen met andere groepen in de samenleving zijn onmogelijk, vergelijkingen in de tijd op een enkele uitzondering na (OV) ook.
- De vraagstellingen worden vaak gekenmerkt door vaagheid. Soms wordt nage laten een periode (geweld gedurende afgelopen maand, afgelopen jaar) te specificeren. Zelden zijn verschillende soorten geweld duidelijk geëxpliciteerd. Soms wordt geen onderscheid gemaakt tussen dreigen met geweld en feitelijk geweld en meestal worden de verschillende geweldsvormen niet afzonderlijk

## HOOFDSTUK 15

nagevraagd, omdat dit lange vragenlijsten geeft. Of de te bevragen categorieën worden tot een beperkt aantal gereduceerd (bijvoorbeeld 'mis-handeling', 'bedreiging', 'handtastelijkheden', 'diefstal'), wat te veel interpretatieruimte overlaat aan de respondent.

- De onderzoekstechnische uitvoering is vaak zwak. Soms is onduidelijk uit welke populatie de steekproef getrokken is en hoe. Een responsverantwoording ontbreekt vaak en lage responspercentages (30 - 40 %) worden acceptabel gevonden. Een redelijke respons (tenminste 50 - 60 %) is echter een vereiste in dit type onderzoek.
- Aanvullende vraagstellingen ontbreken veelal. Bijvoorbeeld over het zwichten voor geweld, onveiligheidsgevoelens, nazorg, preventie.

Al met al kan geconcludeerd worden dat alle inspanningen tot dusverre niet hebben geleid tot een duidelijk inzicht in de omvang, oorzaken en ontwikkeling van het geweld tegen verschillende beroepsgroepen in Nederland. De genoemde problemen zijn voor het Ministerie van Binnenlandse zaken en het Ministerie van Justitie aanleiding geweest opdracht te geven een maatgevende monitor te ontwikkelen om het geweld tegen beroepsgroepen onderling vergelijkbaar, herhaalbaar en betrouwbaar vast te stellen.

Deze monitor is in 1999 ontwikkeld. In overleg met begeleidingscommissie, extern deskundigen en vertegenwoordigers van de beroepsgroepen en op basis van de bestaande literatuur is een vragenlijst geconstrueerd. In een vooronderzoek is deze vragenlijst zowel kwalitatief (diepte-interviews) als kwantitatief (enquêtes bij 200 respondenten) getest en op grond van de resultaten is de lijst aangepast. Er is gekozen voor schriftelijk enquêteren met het oog op de kosten en omdat met schriftelijke enquêtes een goede respons gehaald kan worden.

Met deze monitor is begin 2000 een nulmeting uitgevoerd bij 8 beroepsgroepen. De volgende beroepsgroepen zijn in het onderzoek opgenomen:

- politieagenten
- penitentiaire inrichtingswerkers
- sociale dienstmedewerkers
- treinconducteurs
- huisartsen
- ziekenhuismedewerkers
- verkoopmedewerkers
- taxichauffeurs

De keuze voor deze groepen vond plaats op grond van een aantal criteria, zoals werkzaam in de (semi-)openbare ruimte, redelijke omvang en onderlinge vergelijkbaarheid. Penitentiaire inrichtingswerkers zijn niet werkzaam in de (semi-)

openbare ruimte, maar werden op verzoek van de opdrachtgevers opgenomen in verband met signalen over bestaande problematiek.

De steekproef voor de nulmeting met de ontwikkelde monitor werd voor vijf beroepsgroepen getrokken uit landelijke adressenbestanden. Voor drie beroepsgroepen werd gebruik gemaakt van een gemeentesteekproef. De vragenlijst is aan 3568 respondenten verzonden (netto), waarvan er 2418 (68%) een ingevulde lijst retourneerden. Deze uitstekende respons is verkregen door een intensieve veldwerkcampagne.

Een aanvullend onderzoek naar geweld tegen brandweerpersoneel (beroepskrachten en vrijwilligers) wordt momenteel voorbereid. Een onderzoek met praktisch dezelfde vragenlijst is uitgevoerd door de Universiteit van Leuven onder 3000 werknemers in Vlaanderen. Binnenkort zal hetzelfde onderzoek plaats vinden in Wallonië.

## *Resultaten*

### *Verschillende geweldsvormen*

Figuur 15.1 tot en met 15.3 geven een overzicht van de belangrijkste bevindingen. 71% van alle onderzochte werknemers, meer dan tweederde, is de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met verbaal geweld, zoals schelden, een dreigende houding of discriminerende opmerkingen. Vooral schelden (66%), dreigende houding (49%) en niet serieus dreigen (37%) komen veel voor. Treinconducteurs, politieagenten, piw'ers en sociale dienstmedewerkers kregen bijna allemaal de afgelopen twaalf maanden met verbaal geweld te maken (> 78%), maar ook bij ziekenhuismedewerkers, huisartsen en verkoopmedewerkers ligt het percentage dat is uitgescholden (of anderszins) op 50% of hoger. De taxichauffeurs vormen een uitzondering. Van hen is slechts 36% de afgelopen twaalf maanden uitgescholden.

## *HOOFDSTUK 15*

*CONCLUSIE*



## HOOFDSTUK 15

31% van alle werknemers is geconfronteerd met serieuze bedreigingen, met name in de vorm van serieus dreigen, dit zijn bedreigingen, waarbij het slachtoffer er rekening mee heeft gehouden dat de bedreiging daadwerkelijk uitgevoerd zou kunnen worden (26%) en poging tot slaan, stompen of schoppen (19%). Met name veel treinconducteurs (63%) en politieagenten (53%) zijn met deze vormen van geweld geconfronteerd. Van de piw'ers, sociale dienstmedewerkers en huisartsen is circa 20 à 30% het afgelopen jaar serieus bedreigd, van de ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs 12 à 15%.

28% van alle onderzochte werknemers kreeg de afgelopen twaalf maanden persoonlijk te maken met fysiek geweld. Dit werd voornamelijk geuit in de vorm van duwen, trekken of vastgrijpen (16%); fysiek hinderen bij het werk (11%); spugen (11%); objecten toegooien (9%); objecten of meubels vernielen (9%) en slaan, stompen of schoppen (8%). Ook hier geldt dat met name treinconducteurs (59%) en politieagenten (55%) slachtoffer werden van fysiek geweld de afgelopen twaalf maanden. Maar ook bij de andere beroepsgroepen is een aanzienlijk deel van de werknemers het afgelopen jaar persoonlijk geconfronteerd met deze vormen van fysiek geweld: ongeveer een op de drie piw'ers, een op de vijf ziekenhuismedewerkers en een op de acht à tien taxichauffeurs, sociale dienstmedewerkers, huisartsen en verkoopmedewerkers.

### *Geweldsincidenten*

Een groot deel van de onderzochte werknemers blijkt geconfronteerd te worden met geweld en 39% van de werknemers heeft in de afgelopen twaalf maanden dan ook persoonlijk een zwaarder geweldsincident meegemaakt, dit is een incident waarbij serieuze bedreigingen of fysiek geweld een rol speelden. Het geweld tijdens dit incident was meestal een uiting van agressie (65%). In een derde van de gevallen wilde de dader (ook) iets gedaan krijgen, zoals ontkomen aan een aanhouding, een voorschot op een uitkering of iets dergelijks. De aanleiding van het geweldsincident was in 29% van de gevallen (onder meer) dat de dader onder invloed was van alcohol of drugs, in 27% van de gevallen een controle en in 23% van de gevallen een aanhouding.

Het geweldsincident werd meestal veroorzaakt door één persoon (67%) en bijna steeds door een man (92%). Bij 65% van de incidenten ging het om een onbekende dader. De leeftijd van de daders(s) was gemiddeld 29 jaar.

De respondenten is verzocht dieper in te gaan op de gevolgen van een door hen meegemaakt geweldsincident, dat veel indruk op hen heeft gemaakt. 37% noemt een dergelijk incident en 9% van hen is daarbij zelf gewond geraakt en 6% van deze werknemers heeft zich onder behandeling moeten stellen van huisarts, specialist,

## CONCLUSIE

EHBO-post, maatschappelijk werker of een psycholoog. Het incident dat veel indruk maakte had meestal geen gevolgen voor het werk. 64% heeft het werk meteen hervat, 6% heeft zich ziek gemeld, gemiddeld 18 dagen, 3% heeft psychische klachten gekregen, 4% denkt er aan om van baan te veranderen en 2% is thuis gebleven, met een gemiddelde van 24 dagen. Slechts 12% denkt geregeld of vaak terug aan dit geweldsincident.

### *Geweld van collega's*

Geweld van collega's komt aanzienlijk minder voor dan geweld van klanten, cliënten en dergelijke. In totaal heeft 6% van de werknemers in de afgelopen twaalf maanden persoonlijk te maken gehad met agressie en geweld van een collega of chef. Bij piw'ers ligt dit percentage flink hoger (11%). In de meeste gevallen betreft het verbaal geweld in de vorm van schelden en dreigende houding. Het geweld wordt over het algemeen geuit door één collega. Alleen piw'ers krijgen vrij vaak te maken met geweld door meerdere collega's. Geweld tussen collega's gaat samen met iets meer geweld van het publiek. De verschillen zijn echter klein.

### *Risicofactoren: kenmerken van het slachtoffer*

Er is nagegaan of bepaalde werknemers een grotere kans lopen om slachtoffer van geweld te worden dan andere werknemers. Dit blijkt inderdaad het geval. Zo blijkt sekse een duidelijke invloed te hebben op de kans om slachtoffer te worden van geweld. Mannen worden significant vaker geconfronteerd met geweld dan hun vrouwelijke collega's. Vrouwelijke huisartsen vormen op deze regel een uitzondering. Zij krijgen met meer geweld te maken dan hun mannelijke collega's.

Ook jongere werknemers lopen over het algemeen iets meer risico op confrontatie met geweld dan oudere werknemers. Alleen oudere treinconducteurs lopen een iets groter risico op geweld dan hun jongere collega's. Allochtone werknemers worden even vaak geconfronteerd met geweld als hun autochtone collega's.

### *Risicofactoren: kenmerken van de werkomgeving*

Ook de invloed van werkomstandigheden op het risico met geweld geconfronteerd te worden, is onderzocht. Het gaat daarbij om voor de hand liggende veronderstellingen over het risico op confrontatie met geweld. Over het algemeen zijn deze veronderstellingen bevestigd. Zo is het inderdaad zo dat werknemers in (sterk)

## *HOOFDSTUK 15*

stedelijke gebieden, die voltijd werken, die buiten de normale werktijden (9.00-17.00) werkzaam zijn, die met veel publiek in contact komen, die veel tijd aan publiekscontacten besteden, die met onbekend publiek in contact komen, die wel eens een 'slecht nieuws'-boodschap moeten overbrengen, die werkzaam zijn in vrij toegankelijke werkruimten of die alleen werkzaam zijn, meer kans lopen met geweld geconfronteerd te worden.

Het blijkt echter niet zo te zijn, dat werknemers die korter dan drie jaar werkzaam zijn (minder werkervaring), die leiding geven (aanspreekpunt bij conflicten) of die kunnen worden aangeraakt meer risico lopen op een geweldsincident. Ook is het niet zo dat werknemers met veel publiekscontacten vaker geconfronteerd worden met verbaal geweld.

Voor de factoren sekse, leeftijd, verstedelijkingsgraad, werktijden (ook 's avonds of 's nachts), aantal publiekscontacten en 'slecht nieuws'-boodschappen geldt dat de effecten ook optreden in een multivariate analyse, waarin rekening gehouden wordt met de onderlinge samenhang van de verschillende risico-factoren. De effecten zijn weliswaar significant, maar klein. Het effect van de beroepsgroep, waartoe iemand behoort, is vele malen groter.

Het risico om met geweld geconfronteerd te worden wordt derhalve voornamelijk bepaald door iemands beroep. Daarnaast blijkt dat de verschillende vormen van geweld zeer sterk samenhangen. Wie met verbaal geweld geconfronteerd wordt loopt een veel grotere kans ook met fysiek geweld geconfronteerd te worden.

### *Onveiligheidsgevoelens*

Uit de Politiemonitor Bevolking blijkt dat eenderde van de Nederlanders zich wel eens onveilig voelt. Bij de onderzochte werknemers ligt het percentage dat zich onveilig voelt op het werk ruim tweemaal zo hoog (67% versus 31% Nederlandse bevolking). Het percentage dat zich vaak onveilig voelt ligt zowel onder de Nederlandse bevolking, alsook onder de werknemers echter laag (beide groepen 2%). Vooral treinconducteurs voelen zich vaak onveilig. Werknemers die geconfronteerd zijn met geweld voelen zich vaker onveilig, wat voor de hand ligt.

### *Preventie*

In ruim de helft van de organisaties worden preventiemaatregelen genomen, zowel organisatorische als bouwkundige, technische of elektronische en tweederde van de werknemers heeft een training gehad tijdens de opleiding in het omgaan met

agressie. Tijdens de huidige of vorige baan heeft bijna de helft een dergelijke training gehad.

Ongeveer eenderde van de werknemers vindt de huidige preventie maatregelen voldoende. Slechts 38% van de werknemers is van mening dat hun veiligheid, rekening houdend met de aard van het werk, voldoende gewaarborgd wordt door hun organisatie.

### *Toegeven aan geweld*

Veel werknemers blijken toe te geven aan bedreigingen met geweld (29%). Vooral treinconducteurs (66%) en huisartsen (44%) geven vaak toe. Als men aan bedreigingen toegeeft dan is dat meestal geen eenmalige kwestie. Trein-conducteurs geven zelfs gemiddeld 26 keer per jaar toe, de overige beroepsgroepen gemiddeld 3 à 5 keer per jaar.

Wat er wordt toegegeven onder bedreiging met geweld, blijkt meestal voor de hand te liggen: reizen zonder kaartje wordt getolereerd, een sanctie of maatregel wordt achterwege gelaten, er wordt geen bekeuring gegeven, er wordt een voorschot gegeven op een uitkering, een geneesmiddel wordt voorgeschreven en dergelijke.

Er is een zeer sterke samenhang tussen toegeven aan geweld en confrontatie met geweld. Werknemers die toegeven aan geweld worden vaker met verbaal geweld geconfronteerd, maar vooral de percentages serieuze bedreigingen en fysiek geweld liggen bij hen veel hoger, dan bij hun collega's die niet toegeven. Met dit onderzoeksmateriaal kan niet worden nagegaan of de toegeeflijke houding geweld uitlokt of dat het toegeven aan geweld een reactie is op eerdere ervaringen met geweld of dat er sprake is van een contextueel effect: werknemers die werkzaam zijn in een functie waar ze met veel geweld geconfronteerd worden, geven ook vaker toe.

Het is overigens de vraag of de beantwoording van deze vraag relevant is voor het te voeren beleid. Het ligt voor de hand dat dit beleid zich richt op ontwikkelingen op macro-niveau en dan is de vraag of op individueel niveau het een het ander veroorzaakt of andersom, iets minder dringend.

De sterke samenhang tussen geweld en toegeven aan geweld maakt aannemelijk dat deze twee factoren elkaar versterken op macro-niveau. Voor een analyse op macro-niveau is van belang dat bij deze acht beroepsgroepen 290.000 keer per jaar gezwicht wordt voor bedreiging met geweld.

### *Toename van geweld*

Omdat dit onderzoek een eerste nulmeting betreft kan niets definitiefs gezegd worden over een toename van het geweld. Wel kunnen de volgende opmerkingen

## HOOFDSTUK 15

worden geplaatst. Vergelijking van figuur 3.1 (pagina 56) en figuur 15.3 (pagina 156) wijst op het volgende. Het fysieke geweld tegen politie-agenten, piw'ers, treinconducteurs en sociale dienstmedewerkers lijkt, rekening houdend met verschillen in vraagstelling en periode, min of meer op hetzelfde niveau te liggen als in deze eerdere onderzoeken. Het fysieke geweld tegen huisartsen is daarentegen gestegen van 6 naar 12% sinds 1999.

Ook blijkt dat de meeste werknemers zich niet onveiliger zijn gaan voelen op het werk de afgelopen jaren, uitgezonderd de treinconducteurs.

Al met al lijkt er geen reden om aan te nemen dat het geweld op het werk de afgelopen jaren overal sterk is toegenomen.

### *Evaluatie*

Dat het geweld waarschijnlijk de afgelopen jaren niet sterk is toegenomen mag een geruststellende gedachte zijn, dat neemt niet weg dat een beoordeling van de omvang van het geweld op het werk toch niet anders dan bijzonder negatief kan uitvallen. De kans als werknemer met geweld geconfronteerd te worden is groot.

Dat geldt voor verbale vormen van geweld, zoals schelden en seksuele en discriminerende opmerkingen, die over het algemeen minder ernstig worden gevonden, hoewel men zich bij deze laatste twee vormen kan afvragen of dat werkelijk minder ernstig is. Maar het geldt ook voor fysiek geweld, zoals spugen, fysiek hinderen, slaan en dergelijke. Het geldt voor beroepsgroepen waarvoor de omgang met geweld van oudsher tot de functie behoort, zoals politieagenten en piw'ers, maar het geldt evenzeer voor beroepsgroepen waarvoor de omgang met geweld helemaal niet tot de functie behoort, zoals treinconducteurs en ziekenhuismedewerkers. Zelfs bij de groep die het minst van alle onderzochte groepen met fysiek geweld wordt geconfronteerd (de verkoopmedewerkers), wordt een op de tien werknemers ieder jaar slachtoffer van fysiek geweld.

Dat roept onvermijdelijk de vraag op in hoeverre de gevonden omvang van het geweld nog als acceptabel beschouwd kan worden, als behorend tot de normale wrijvingen in een moderne maatschappij. Op die vraag zijn verschillende antwoorden mogelijk. Op de eerste plaats kan men opmerken dat de maatschappij momenteel nog functioneert en dat, zuiver technocratisch gezien, het geconstateerde geweldsniveau derhalve acceptabel is. Als men het huidige geweldsniveau acceptabel vindt, dan moeten de werknemers het geweld op het werk maar accepteren als de normale risico's van de moderne samenleving. Men kan ook nog wijzen op de gevolgen van het geweld voor de werknemers, die vrij gematigd lijken.

Op de tweede plaats kan men opmerken dat het geweldsniveau, zoals dat hier is vastgesteld, kennelijk het functioneren van de maatschappij nog niet verstoort, maar

dat er goede redenen zijn om aan te nemen dat deze situatie niet stabiel kan blijven. Het volgende scenario is immers mogelijk. Individuele werknemers zullen zichzelf steeds vaker beschermen tegen het geweld door aan bedreigingen toe te geven en op den duur zal dat tot nog meer geweld leiden. De huidige situatie bij de treinconducteurs (zeer veel toegeven en zeer veel geweld) illustreert een dergelijke ontwikkeling. Zodoende is het niet onmogelijk in een negatieve spiraal terecht te komen, ook bij de beroepsgroepen die momenteel met minder geweld te maken krijgen.

En op de derde plaats kan men opmerken dat het geweldsniveau, zoals dat hier is vastgesteld, ook zonder eventuele verdere negatieve ontwikkelingen, zonder meer onacceptabel is. Dat in een welvarende maatschappij als de onze niet geaccepteerd moet worden dat, om een voorbeeld te geven, 44% van de treinconducteurs (bijna de helft) ieder jaar bespuugd wordt of dat 7% van de ziekenhuismedewerkers ieder jaar te maken heeft met seksuele handtas-telijkheden. Dit laatste standpunt wordt hier aangehangen.

Alleen het eerste standpunt -niet meer dan acceptabele wrijvingen in een moderne maatschappij met gematigde gevolgen- nodigt uit tot een laissez faire politiek. Volgens beide andere standpunten zijn er maatregelen geboden. Daarop wordt hieronder ingegaan.

### *Beleidsuggesties*

Dit rapport is niet de plaats om diepgaand op het te voeren beleid in te gaan. In deze studie ging het er op de eerste plaats om een beschrijving te geven van de bestaande situatie. Uit een dergelijke beschrijving kunnen nu eenmaal geen directe beleidsaanbevelingen worden afgeleid. Wel kan een aantal algemene opmerkingen worden gemaakt in welke richting beleidsmaatregelen gezocht zouden kunnen worden.

Bij het uitstippelen van beleid zal een aantal keuzes moeten worden gemaakt. Een eerste keuze betreft de vraag of een meer algemeen beleid of een meer specifiek en gedifferentieerd beleid, dat op bepaalde situaties of beroepsgroepen is toegesneden, de voorkeur verdient. Daarover kan het volgende worden opgemerkt. Bij de geconstateerde hoge geweldsniveaus gaat het op de eerste plaats niet om het voorkomen van enkele specifieke geweldsincidenten in enkele specifieke situaties, maar om het terugdringen van een breed en wijdverspreid maatschappelijk verschijnsel. Maatregelen die meer zijn toegesneden op individuele en specifieke gevallen, liggen zo minder voor de hand dan algemene maatregelen, die overal in de maatschappij kunnen worden toegepast. Wanneer het gaat om het terugdringen van het geweld in zijn algemeenheid, zouden beleidsmaatregelen daarom bij voorkeur zo

## HOOFDSTUK 15

gekozen kunnen worden dat ze zoveel mogelijk toepasbaar zijn bij alle beroepsgroepen.

Op de tweede plaats blijkt uit het onderzoek dat het onderscheid tussen verbaal en fysiek geweld vloeiend is. De risicofactoren voor beide vormen van geweld zijn min of meer dezelfde en er is een sterke samenhang tussen deze verschillende vormen van geweld. Dit suggereert dat het te kiezen beleid niet beperkt zou moeten worden tot enkele vormen van geweld, bijvoorbeeld fysiek geweld, maar dat een aanpak die gericht is op alle vormen van geweld de voorkeur verdient.

Een derde reden om te pleiten voor een meer algemeen beleid is het te creëren maatschappelijk draagvlak voor de te nemen maatregelen. Een maatschappelijk draagvlak zal gemakkelijker gevonden worden als er duidelijkheid is over de precieze aard van het beleid. Vergaande differentiatie van beleid (naar beroepsgroepen of naar vormen van geweld) kan onduidelijke situaties veroorzaken, waarin allerlei verschillende maatregelen genomen worden, zonder dat een grote lijn duidelijk wordt. Om een voorbeeld te geven: als werknemers enerzijds getraind worden in de omgang met agressie door het tonen van begrip voor de situatie van de dader, terwijl anderzijds tegelijkertijd zwaardere sancties worden gezet op bepaalde vormen van agressie, dan ontstaat een onduidelijke situatie. En in een dergelijke onduidelijke situatie is het ook moeilijker aan de potentiële daders een eenduidige boodschap over te brengen.

Los van de bevindingen van het onderzoek kan op de vierde plaats gesteld worden dat het raadzaam is het beleid zodanig te kiezen, dat na verloop van tijd kan worden vastgesteld of het effectief is geweest. Evalueerbaarheid zou een rol moeten spelen bij de keuze van de beleidsmaatregelen. Bij evaluatie moet vooral gedacht worden aan onderzoek op macro-niveau. Het gaat tenslotte om de vraag of het in dit onderzoek geconstateerde hoge geweldsniveau in de maatschappij daalt. Specifiek beleid kan eventueel geëvalueerd worden in experimenten, maar positieve resultaten van dergelijke experimenten garanderen nog niet dat de toepassing op ruimere schaal ook succes heeft.

Evaluatie op macro-niveau brengt mee dat het beleid niet te complex en gedifferentieerd moet zijn. Als het beleid bestaat uit een zeer groot aantal maatregelen, dan is op macro-niveau niet meer vast te stellen welke maatregelen effectief waren en welke niet. Wat dat betreft zou het beleid bij voorkeur moeten bestaan uit één of twee algemene uitgangspunten. Ook vanuit dit gezichtspunt is differentiatie van beleid dus niet aan te bevelen.

Tenslotte kan gewezen worden op eerdere ervaringen met agressiebestrijding, met name bij het openbaar vervoer. Naar aanleiding van negatieve publiciteit werd in de jaren negentig een groot aantal maatregelen genomen. Circa 200 zeer verschillende anti-agressie-projecten werden gestart. Een algemeen uitgangspunt ontbrak echter. Ook evaluatiestudies bleven achterwege. Ze zouden ook veel te

kostbaar zijn geworden door de brede aanpak: men probeerde alles te doen wat men kon bedenken<sup>1</sup>. Of dit alles op langere termijn iets heeft opgeleverd is onduidelijk. Uit dit onderzoek blijkt in ieder geval dat deze 200 projecten niet hebben geleid tot een belangrijke afname van het geweld op de trein<sup>2</sup>.

Het hier voorgestane idee vooral voor algemeen beleid te kiezen lijkt misschien simplistisch. Is er niet eerder behoefte aan een zogenaamd 'geïntegreerd en gedifferentieerd beleidspakket'? Daarover kan opgemerkt worden dat met het pleidooi voor een algemeen uitgangspunt niet bedoeld wordt dat de concrete beleidsmaatregelen bij alle verschillende beroepsgroepen en in alle verschillende werkomstandigheden precies hetzelfde zouden moeten zijn. Het uitgangspunt zou algemeen kunnen zijn, maar de concrete invulling van dat uitgangspunt bij politieagenten, huisartsen, verpleegkundigen enzovoorts zal uiteraard steeds anders zijn. De beroepsgroepen – in concreto: de beroeps-organisaties – zouden kunnen overwegen voor hun groep een specifiek pakket maatregelen op te stellen, eventueel nog verder gespecificeerd naar verschillende typen werkomstandigheden. In die zin kan één algemeen uitgangspunt heel goed samen gaan met een 'geïntegreerd en gedifferentieerd beleidspakket' per beroepsgroep.

Met het bovenstaande is een aantal argumenten gegeven om met name te streven naar een algemeen beleid. Het ligt daarnaast voor de hand een beleid te kiezen, dat inspeelt op de oorzaken van het geweld of tenminste op de omstandigheden waaronder het geweld plaatsvindt. Feit is echter dat de oorzaken van het geweld gedeels onbekend zijn. In dit onderzoek is een aantal risicofactoren besproken, maar de effecten van deze risicofactoren zijn te klein om ze als oorzaken (of doorslaggevende omstandigheden) te kunnen aanmerken.

Toch zijn er in de onderzoeksbevindingen aanknopingspunten te vinden voor een beleid dat inspeelt op belangrijke factoren die een rol spelen bij het geweld. Op de eerste plaats valt volgens de respondenten eenderde van het geweld te duiden als instrumenteel geweld, dat wil zeggen als geweld dat gericht is op het verkrijgen van iets (of het ontlopen van iets, bijvoorbeeld een aanhouding). Op de tweede plaats is er een sterke samenhang tussen toegeven aan bedreiging met geweld en confrontatie met geweld. Dit wijst er op dat het leveren van positieve uitkomsten aan daders van het geweld – in ieder geval op macro-niveau – samengaat met confrontatie met meer geweld<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Er is een inventarisatie (Eysink e.a., z.j.), waarin een overzicht van 'alle mogelijke maatregelen' wordt gegeven (p. 27). De filosofie lijkt te zijn 'doe alles wat er te bedenken valt'. Een betere filosofie is 'doe één ding goed en kijk of het werkt'. Met 'één ding' wordt een algemeen uitgangspunt bedoeld, bijvoorbeeld 'blokkeer positieve uitkomsten'.

<sup>2</sup> Tussen 1993 en 1997 is er wel een afname geweest van het geweld in het openbaar vervoer, vgl. pagina 34.

<sup>3</sup> Ten overvloede: dat wil niet zeggen dat er een oorzakelijk verband in dit onderzoek is



## HOOFDSTUK 15

Hier zou een aangrijpingspunt voor het beleid gevonden kunnen worden: beleidsmaatregelen zouden er op gericht kunnen zijn een positieve uitkomst van het geweld zoveel mogelijk te verhinderen. Hoewel volgens de respondenten slechts eenderde van de geweldsincidenten geïnspireerd is op het verkrijgen van iets – de overige geweldsincidenten zijn volgens de respondenten expressief van aard –, gaat het nog altijd om een substantieel deel van alle geweldsincidenten.

Het beleid zou er met andere woorden vooral op gericht kunnen zijn aan potentiële daders duidelijk te maken dat geweld geen positieve uitkomsten kent. Daarbij kan worden opgemerkt dat een begripsvolle benadering soms ook kan worden opgevat als een positieve uitkomst voor de dader, zeker bij expressief geweld. In die zin kan dit uitgangspunt ook worden toegepast op de expressieve geweldsincidenten. Herhaling ligt dan minder voor de hand. Zodoende wordt zowel een generaal als een speciaal preventief effect bereikt.

Wanneer er gestreefd wordt naar een algemeen beleid zijn er grosso modo twee alternatieven denkbaar, naast de hierboven besproken mogelijkheid het beleid zo in te richten dat verhinderd wordt dat geweld een positieve uitkomst heeft.

Een ander algemeen uitgangspunt zou kunnen zijn training van alle betrokken werknemers in het omgaan met agressie en geweld. Maar de grens tussen het geven van een positieve uitkomst en 'omgaan met agressie' is niet scherp. Een begripsvolle houding behoort tot het standaardrepertoire van de conflictbeheersing en een dergelijke houding zal door de dader soms worden opgevat als een positieve uitkomst, vooral bij expressief geweld. Het algemene uitgangspunt 'training van werknemers in omgang met agressie' verdraagt zich dus slecht met het uitgangspunt 'blokkeer positieve uitkomsten'. Er is al op gewezen dat een dergelijke combinatie de duidelijkheid niet ten goede komt en beter vermeden kan worden. Daarnaast is training bijzonder kostbaar. Tenslotte kan opgemerkt worden dat de meerderheid van de werknemers uit de beroepsgroepen die veel met geweld te maken hebben, al veel training heeft gehad<sup>1</sup>. Ook om die reden is 'training van alle werknemers' een minder voor de hand liggende keus als algemeen uitgangspunt voor beleid<sup>2</sup>.

Een laatste mogelijkheid is een strikt zero-tolerance beleid eventueel gecombineerd met uitbreiding van de negatieve sancties voor geweld. De effectiviteit van negatieve sancties staat echter ter discussie. Verder kan men zich afvragen welke negatieve sancties gezet zouden kunnen worden op verbaal geweld, zoals schelden,

---

aangetoond. Daarvoor zou nader onderzoek moeten plaats vinden.

<sup>1</sup> Vergelijk tabel 12.3, pagina 138.

<sup>2</sup> In dit onderzoek kon ook geen effect van training op confrontatie met geweld worden aangetoond, maar dat wil niet zeggen dat een dergelijk effect niet bestaat. De hier gemaakte opmerkingen over 'training' betreffen training *als algemeen uitgangspunt voor beleid* en niet de waarde van training *op zich*. Op dit laatste punt wordt hier niet ingegaan.

of op serieuze bedreigingen. Hierboven is er immers op gewezen dat het beleid beter niet beperkt kan blijven tot maatregelen gericht op het tegengaan van fysiek geweld. Tenslotte doet de vraag zich voor hoe en tegen welke kosten dergelijke sancties strafrechtelijk geëffectueerd zouden moeten worden. Hoe dit zij, het blokkeren van positieve uitkomsten voor het geweld lijkt een eenvoudiger en logischer keus<sup>1</sup>.

Tot slot nog enkele opmerkingen over de praktische invulling per beroeps-groep van het hier voorgestane algemene uitgangspunt: blokkeer positieve uitkomsten voor geweld. Hoe deze specifieke maatregelen per beroepsgroep er precies uit zouden kunnen zien, is op basis van dit onderzoek niet aan te geven. Wel is het van belang er nog eens op te wijzen dat het effect van allerlei voor de hand liggende risicofactoren (zeer) gering blijkt te zijn<sup>2</sup>.

Bij de invulling van het algemene uitgangspunt 'blokkeer positieve uitkomsten' is het verleidelijk om de (beschuldigende) vinger uit te steken naar de conducteur, de huisarts of de politieagent die toegeeft aan de bedreiging met geweld. Een oplossing zou dan gezocht kunnen worden door van deze werknemers te verlangen dat ze minder vaak toegeven aan geweld. Bij de hier geconstateerde geweldsniveaus is het toegeven aan geweld voor deze werknemers echter niet meer dan een kwestie van behoud. Wie zo vaak met geweld geconfronteerd wordt, loopt een aanzienlijk risico in een gevaarlijke situatie terecht te komen, tenzij men toegeeft aan bedreigingen.

Specifieke beleidsmaatregelen per beroepsgroep zouden dan ook zeker niet gericht moeten worden op 'flinkere' werknemers, maar op werkomstandigheden, waarin de werknemers het zich kunnen veroorloven om 'flink' te zijn<sup>3</sup>. Binnen de beroepsgroepen zouden er voorzieningen getroffen kunnen worden die de agent, de conducteur, de verpleegster en de dokter in staat stellen een duidelijk 'nee' te laten horen als zij bedreigd worden.

### *Afsluiting*

---

<sup>1</sup> Het blokkeren van positieve sancties is niet hetzelfde als een 'zero-tolerance' beleid. Zero-tolerance bevat ook vergelding. Het blokkeren van positieve uitkomsten is echter strikt zakelijk: op ongewenst gedrag volgt geen beloning. In de praktijk zal het dicht in de buurt komen van een gematigd 'zero-tolerance' beleid, want bestaande negatieve sancties op agressief gedrag blijven immers bestaan.

<sup>2</sup> Vergelijk tabel 10.1 (p. 128) en de opsomming op pagina 129 van factoren die geen effect hebben.

<sup>3</sup> 'Flinkere' werknemers zouden zelfs tot een toename van het geweld kunnen leiden, namelijk als men in onhoudbare situaties niet meer toegeeft.

## *HOOFDSTUK 15*

Momenteel is de situatie zo dat er vaak een premie staat op bedreigingen en agressief gedrag. Er zou een verandering moeten plaats vinden, zodat het voor iedereen, de werknemers en de potentiële daders, duidelijk is dat agressief gedrag in alle omstandigheden een onaanvaardbare respons is.

## *Bijlagen*

*Bijlage 1. Inventarisatie van bestaand onderzoek naar geweld tegen beroepsgroepen die niet voor dit onderzoek zijn geselecteerd.*

In deze bijlage wordt ingegaan op de aard en omvang van geweld tegen verschillende beroepsgroepen in de semi-openbare ruimte en de verschillende preventie- en nazorgmaatregelen die zij toepassen. Om een beeld te krijgen van de omvang van geweld op het werk in Nederland in vergelijking met andere landen, worden eerst enkele resultaten van onderzoek naar geweld op het werk binnen verschillende landen weergegeven.

*Internationaal Onderzoek*

Uit onderzoek van Chappell & Di Martino (1998) naar geweld op het werk in circa 30 landen blijkt dat lichamelijk geweld en/of intimidatie het meest voorkomt in geïndustrialiseerde landen en Latijns Amerika en dan met name in Frankrijk (11.2% en 8.9% voor respectievelijk mannen en vrouwen), Argentinië (6.1% en 11.8%) en Roemenië (8.7% en 4.1%). Dit zijn tevens de landen die het meest te maken krijgen met seksueel geweld op het werk bij vrouwen (Frankrijk 19.8%, Argentinië 16.6% en Roemenië 10.8%). Nederland neemt in vergelijking met de andere landen een gemiddelde positie in met betrekking tot lichamelijk geweld en/of intimidatie (man 3.6% en vrouw 3.8%) en een iets hogere positie dan gemiddeld met betrekking tot de mate van seksueel geweld (7.8%). De cijfers zijn afkomstig van de '1996 International Crime Victim Survey'. Het zijn prevalentie-cijfers, dat wil zeggen dat de cijfers niet zijn gebaseerd op het vóórkomen van geweld in een bepaalde periode, maar op het 'ooit' vóórkomen van geweld op het werk (zie tabel 1).

Het is opmerkelijk dat Oostenrijk weinig te maken krijgt met de verschillende geweldsvormen en dat in Zwitserland mannen en vrouwen evenveel te maken hebben met lichamelijk geweld en/of intimidatie. Ook is het opmerkelijk dat Brazilië ten opzichte van de andere landen in Latijns Amerika weinig te maken heeft met geweld. Men kan zich afvragen of er grote verschillen zitten in de manier waarop de steekproeven per land zijn samengesteld, de onderzoekstechnieken en de invloed van de heersende cultuur op de manier waarop de vragen beantwoord worden.

Uit onderzoek van Smulders e.a. (1999) naar geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie blijkt dat Nederland (samen met Denemarken, Luxemburg en Finland) vergeleken met andere landen uit de Europese Unie een gemiddelde positie inneemt met betrekking tot de mate van lichamelijk geweld en/of intimidatie. In Nederland geeft 8.4% van de werknemers aan dat zij in een periode van 12 maanden met lichamelijk geweld en/of intimidatie in aanraking gekomen zijn (lichamelijk geweld en intimidatie afzonderlijk, respectievelijk 2.8% en 6.6%). In landen als Groot-Brittannië, Ierland, Zweden en Frankrijk is dit cijfer hoger (rond de 11%) en in landen als Italië, België, Griekenland en Spanje is dit cijfer lager (rond de 0.5%). De cijfers zijn gebaseerd op een secundaire analyse van het databestand van de 'European Work Environment Survey 1996' en hebben betrekking op een periode van 12 maanden (zie tabel 2).

Een onderscheid naar bedrijfssector laat zien dat de horecasector een hoge positie inneemt met betrekking tot de verschillende onderzochte geweldsvormen (10.2% lichamelijk geweld en/of intimidatie en 8.4% seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling). De sectoren openbaar vervoer, overheid en overige dienstverlening nemen ook een hoge positie in met betrekking tot lichamelijk geweld en/of intimidatie, maar een lage positie met betrekking tot seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling (zie tabel 3).

De gevolgen voor degenen die met geweld, intimidatie en discriminatie in aanraking komen zijn groot. In alle onderzochte landen zijn significante nadelige effecten gevonden op ziekteverzuim, de geneigdheid om van baan te veranderen, het aantal psychische gezondheidsklachten en de ontevredenheid met het werk. Dit brengt tevens financiële

## Bijlagen

gevolgen met zich mee, in termen van verloren gegane ziekteverzuimjaren, wat invloed heeft op de productiviteit, en de kosten voor gezondheidszorgvoorzieningen.

Tabel 1. *Prevalentie* van geweld op het werk per geweldstype, regio en land in percentages, 1996.

onderzoek	Chapell & Di Martino (1998)		
	lichamelijk geweld en/of intimidatie		seksueel geweld
	man	vrouw	vrouw
<i>West Europa</i>	3.6	3.6	7.0
Engeland en Wales	3.2	6.3	8.6
	3.1	2.6	6.2
Schotland	2.3	3.7	6.0
Noord Ierland	3.6	3.8	7.6
Nederland	4.3	1.6	4.8
Zwitserland	11.2	8.9	19.8
Frankrijk	3.1	4.3	6.6
Finland	1.7	1.7	3.5
Zweden	0.0	0.8	0.8
Oostenrijk	2.5	4.6	7.5
<i>Nieuwe Wereld</i>	1.0	4.2	5.3
Verenigde Staten	3.9	5.0	9.7
Canada	2.0	1.4	3.0
<i>Tweede Wereld</i>	0.9	1.3	1.9
Polen	1.9	0.8	2.3
Tsjechië	0.4	0.5	0.9
Rusland	1.7	0.9	2.1
Georgië	1.0	0.8	1.5
Letland	8.7	4.1	10.8
Roemenië	0.6	0.0	0.5
Hongarije	3.2	2.4	5.8
Joegoslavië	0.4	0.4	0.8
Albanië	0.8	0.5	1.4
Macedonië	1.4	1.6	2.8
Mongolië	2.5	3.4	5.3
Kazachstan	0.4	1.0	1.3
	0.3	1.1	1.5
<i>Azië</i>	0.5	0.8	1.0
Indonesië			
Filippijnen	2.3	1.9	3.7
	3.2	4.3	7.2
<i>Afrika</i>	0.7	0.7	1.3
Oeganda	3.0	0.7	2.6
Zuid Afrika			
Zimbabwe	1.9	3.6	5.2
	0.8	1.4	2.2
<i>Latijns Amerika</i>	0.2	0.4	0.8
Costa Rica	6.1	11.8	16.6
Brazilië	0.4	0.9	1.3
Argentinië			
Bolivia			

Bron: Chappell & Di Martino, 1998, p. 26.

Tabel 2. Lichamelijk geweld en/of intimidatie en seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele aandacht gedurende een periode van 12 maanden in de Europese Unie in percentages, 1996. *N*=15986

Onderzoek	Smulders e.a. (1999)	
	lichamelijk geweld en/of intimidatie	seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele belang- stelling
België	4.2	1.9
Denemarken	7.4	2.3
West Duitsland	8.5	5.2
Griekenland	5.6	3.3
Italië	3.7	1.8
Spanje	5.7	2.0
Frankrijk	10.9	3.5
Ierland	10.6	2.8
Luxemburg	7.1	1.0
Nederland	8.4	2.9
Portugal	8.8	1.4
Groot Brittannië	19.0	5.1
Oost Duitsland	6.7	0.8
Finland	9.8	2.9
Zweden	11.4	3.3
Oostenrijk	9.1	5.9
<i>Europese Unie</i>	8.6	3.0

Bron: Smulders e.a., 1999, p.23

Tabel 3. Lichamelijk geweld en/of intimidatie en seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele belangstelling per bedrijfssector in de Europese Unie in percentages. *N*=15986

Onderzoek	Smulders e.a. (1999)	
	lichamelijk geweld en/of intimidatie	seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele belangstelling
Landbouw, jacht enz.	5.3	0.4
Maakindustrie/mijnbouw	4.8	2.2
Nutssector	3.3	1.0
Bouwnijverheid	4.4	0.8
Groot en Detailhandel	6.9	2.9
Horeca	10.2	8.4
Vervoer en communicatie	10.8	3.0
Financiële dienstverlening	8.7	2.9
Zakelijke dienstverlening	7.3	2.9
Overheid	14.5	3.4
Overige dienstverlening	11.6	3.9
<i>Europese Unie</i>	8.6	3.0

Bron: Smulders e.a., 1999, p.26.

## *Bijlagen*

Preventie van lichamelijk geweld en intimidatie blijkt vooral nodig te zijn in de sectoren horeca, vervoer en dienstverlening. Speciale aandacht verdient jong en vrouwelijk personeel dat in de nachtdienst en weekenddienst werkt, vooral indien contacten met klanten frequent voorkomen. Bij deze groepen en in deze omstandigheden komen seksuele discriminatie en intimidatie het meeste voor (Smulders e.a., 1999).

### *Onderzoek in Nederland*

Er is een inventarisatie gemaakt van bestaand onderzoek in Nederland over geweld tegen beroepsbeoefenaren in de semi-openbare ruimte en er zijn gesprekken gevoerd met deskundigen en vertegenwoordigers van de beroepsgroepen. In hoofdstuk 3 worden de geselecteerde beroepsgroepen besproken. In deze bijlage wordt ingegaan op de beroepsgroepen die niet geselecteerd zijn. Allereerst zal worden ingegaan op geweld tegen beroepsgroepen wier taak het (mede) is toezicht te houden op de naleving van regels en zonodig naleving af te dwingen, toezichhouders (stadswachten), bewakingspersoneel, deurwaarders en controleurs en inspecteurs.

Vervolgens wordt ingegaan op geweld tegen hulpverlenend personeel, namelijk thuiszorgmedewerkers, verslavingszorgmedewerkers, maatschappelijk werkers, RIAGG-medewerkers en medewerkers in de psychiatrie. Hoewel medewerkers in de psychiatrie niet werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte, en daardoor niet tot de doelgroep van het onderhavige onderzoek behoren, wordt geweld tegen hen voor de volledigheid wel besproken, omdat dit een groep is die regelmatig te maken krijgt met geweld van patiënten.

Tot slot wordt ingegaan op beroepsgroepen uit de overige dienstverleningssector, namelijk personeel van woningbouwcorporaties, horecapersoneel, leerkrachten, bankpersoneel, prostituées, advocaten, postbodes en bezorgers en kermispersoneel. Net als geweld tegen medewerkers in de psychiatrie valt geweld van leerlingen tegen leerkrachten niet onder de doelstelling van het onderhavige onderzoek, waarin geweld tegen beroepsbeoefenaren in de semi-openbare ruimte door min of meer onbekende burgers centraal staat. Geweld van leerlingen tegen leerkrachten moet eerder worden gezien als een 'bedrijfsinterne' aangelegenheid, zoals geweld tussen collega's onderling en van chefs tegen ondergeschikten. Voor de volledigheid wordt geweld van leerlingen tegen leerkrachten wel besproken.

Per beroepsgroep wordt eerst ingegaan op algemene gegevens, zoals aantal werknemers, taken en sector. Vervolgens wordt de aard van het geweld weergegeven. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen verbaal en fysiek geweld. Voorbeelden van verbaal geweld zijn schelden, treiteren en bedreigen. Gebaren, zoals dreigen met gebalde vuist of middelvinger opsteken worden soms afzonderlijk vermeld, maar meestal worden zij in de onderzoeken bij het verbale geweld gerekend. Voorbeelden van fysiek geweld zijn slaan en schoppen. Indien er bij een beroepsgroep andere vormen van geweld voorkomen, wordt dat expliciet beschreven. In de overige gevallen gaat het om de voorgaande vormen van verbaal en fysiek geweld.

Daarna wordt een overzicht gegeven van bestaand onderzoek en daar waar dat mogelijk is, wordt de omvang en de ontwikkeling in de tijd van het geweld weergegeven. Tot slot wordt aangegeven welke preventie- en nazorgmaatregelen worden gehanteerd.

Werd voorheen agressie en geweld tegen beroepsbeoefenaren gezien als een maatschappelijk probleem waar weinig tegen te doen was, tegenwoordig wordt dit in toenemende mate gezien als een probleem van organisaties, dat aangepakt moet worden. Om een adequate aanpak in bedrijven en instellingen te bevorderen en te ondersteunen is op 1 oktober 1994 de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) gewijzigd. Deze wijziging houdt onder andere in dat werkgevers verplicht zijn om maatregelen te nemen tegen agressie en geweld en dat zij moeten zorgdragen voor de opvang van slachtoffers van incidenten. Uit een eerste onderzoek naar werkgeversinspanningen ten tijde van de inwerkingtreding van de wetswijziging blijkt dat ten aanzien van agressie en geweld van het publiek 38% van de



werkgevers organisatorische maatregelen heeft genomen, 40% heeft (bouw)technische maatregelen genomen en 23% heeft nazorgmaatregelen genomen. Verschillen tussen kleine en grote bedrijven zijn er nauwelijks (Van Amstel & Evers, 1995)<sup>1</sup>.

### *Geweld tegen toezichthouders*

Stadswachtorganisaties bestaan sinds 1989. In 1992 is een landelijk platform opgericht: de Stichting Stadswacht Nederland en in 1993 is vanuit dit bureau het landelijk bureau Stadswacht Nederland opgericht. Het aantal stadswachtorganisaties dat aangesloten is bij het Landelijk Bureau Stadswacht Nederland is 100. Het aantal stadswachten, ook bekend als toezichthouders, in Nederland ligt tussen de 2500 en 3000.

Bij Stadswachtprojecten wordt een tweeledige doelstelling nagestreefd: het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid en het bevorderen van de werkgelegenheid (via bijvoorbeeld banenpool-systeem (Wet Inschakeling Werkzoekenden, WIW) en WEP-regeling (Werk Ervarings Plaats). De projecten worden niet in elke stad op dezelfde manier georganiseerd. Er zijn projecten die geïntegreerd zijn in het politie-apparaat, projecten die worden geleid door gedetacheerde politiefunctionarissen en projecten die volledig los staan van het politie-apparaat. In alle gevallen is de gemeente de eindverantwoordelijke. Toezicht-houders zijn in dienst van de gemeentelijke overheid.

De belangrijkste taken van de toezichthouder zijn de volgende:

- *preventief*: zichtbaar aanwezig zijn op de daarvoor in aanmerking komende plaatsen en het leveren van een bijdrage aan orde en rust;
- *informatief*: het waarnemen en doorgeven van relevante feiten aan de politie en andere gemeentelijke instanties;
- *hulpverlenend*: burgers verwijzen, regulerend optreden in voetgangers- en fietsgebieden, zo nodig hulp inroepen van de politie, GGD, Brandweer of andere gemeentelijke diensten (Hauber, 1994, p. 22).

Voor de verkeerstoezichthouder zijn deze taken niet de hoofdzaak. Hun hoofdtaak bestaat uit het registreren, rapporteren en reguleren van verkeersoverlast.

Voor de toezichthouders is de surveillance in het stadscentrum de belangrijkste taak. Zij zijn toegankelijk voor onbekende burgers en zij zijn werkzaam in de openbare ruimte. Gewoonlijk wordt er in koppels gesurveilleerd, soms met drie of vier personen. Per dag worden drie surveillancerondes gelopen van elk anderhalf tot twee uur. Er wordt in de regel alleen overdag en op koopavonden (tot één uur na sluitingstijd) gesurveilleerd. Tijdens de surveillanceronde onderhoudt een centrale meldkamer contact met de toezichthouders.

De toezichthouder heeft geen formele bevoegdheid en heeft dan ook geen sanctiemogelijkheden. De verkeerstoezichthouders hebben voor hun taak een 'aanwijzingsbevoegdheid' gekregen. Dit betekent dat verkeersdeelnemers aanwijzingen van verkeerstoezichthouders moeten opvolgen, bijvoorbeeld bij omleidingen en verkeersongelukken. Ook zij hebben echter geen sanctiemogelijkheden.

De uitrusting van de toezichthouder bestaat uit een uniform (vergelijkbaar met een politie-uniform), een legitimatiebewijs, naamplaatje, telefoonkaart, stratenboekje, stadsplatte-gronden en servicekaartjes voor het gevraagd en ongevraagd geven van informatie, een koppeltas waarin onder andere verbandmiddelen en een portofoon. De toezichthouder heeft geen wapen.

Omdat toezichthouders werkzaam zijn in de openbare ruimte en toezicht houden op regelnaleving is het te verwachten dat zij zo nu en te maken krijgen met geweld. Dit zal met name het geval zijn als de toezichthouder de burger aanpreekt op zijn gedrag.

---

<sup>1</sup> De resultaten zijn verkregen door middel van telefonische interviews met vertegenwoordigers van 797 bedrijven en instellingen (uit verschillende bedrijfstakken).

## *Bijlagen*

### *De aard van het geweld*

Geweld tegen toezichthouders betreft vooral verbaal geweld. Met name uitschelden, discriminerende opmerkingen en bedreiging komen veel voor. Fysiek geweld komt veel minder voor.

De functie van het geweld zal zelden instrumenteel zijn; de toezichthouders hebben immers geen sanctiemogelijkheden, maar kunnen alleen attenderen op het overtreden van regels. De burger hoeft dus niet zijn best te doen om een straf te ontlopen. De functie van het geweld is meestal expressief. Het contact tussen toezichthouder en burger duurt over het algemeen echter te kort om veel indruk te maken op de toezichthouders. Schelden maakt de meeste indruk (Eysink e.a., 1996).

### *Bestaand onderzoek*

Veel onderzoek naar geweld tegen toezichthouders is er niet. Waarschijnlijk komt dat doordat het geweld in de meeste gevallen geen ernstige vormen aanneemt. In de Integrale Veiligheidsrapportage (1996) worden de resultaten van een onderzoek onder toezichthouders in Den Haag weergegeven. Daarin wordt geweld tussen straattoezichthouders en verkeers-toezichthouders vergeleken met geweld tegen andere beroepsgroepen uit Den Haag (Eysink e.a., 1996).

### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

In Den Haag zijn de meeste verkeerstoezichthouders in september 1995 aangesteld. De straattoezichthouders waren al langer in dienst. Er zijn in de functie meer mannen (80%) dan vrouwen (20%) werkzaam. Omdat de toezichthouders ten tijde van het onderzoek pas een jaar in dienst waren, zijn er geen gegevens over de ontwikkeling in de tijd. In tabel 4 worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. De gegevens van de toezichthouders hebben betrekking op het jaar 1995, waarbij de gegevens van de verkeerstoezichthouders betrekking hebben op de laatste 4 maanden. Er wordt in het onderzoek echter geen onderscheid gemaakt in periode.

Het blijkt dat meer dan de helft (60%) van alle toezichthouders uit Den Haag in 1995 tijdens het werk wel eens werd uitgescholden, terwijl een derde (34%) tenminste één keer discriminerende opmerkingen en/of bedreigingen meemaakte. Andere vormen van verbaal geweld komen veel minder voor (zie tabel 4). Met fysiek geweld heeft 5% van de toezichthouders uit Den Haag in 1995 wel eens te maken gehad. Tussen straattoezicht-houders en verkeerstoezichthouders bestaan nauwelijks verschillen. In totaal kreeg in 1995 62% van alle toezichthouders met één of meer vormen van agressie en geweld te maken.

De gevolgen van agressie en geweld lijken beperkt te blijven: lichamelijk letsel of psychische problemen als gevolg van een incident zijn uitzonderlijk. Ook onveiligheidsgevoelens zijn beperkt: slechts 12% voelt zich onveilig op het werk. Voor de veiligheid tijdens het werk wordt als rapportcijfer gemiddeld een 5.9 gegeven. Tweederde van de toezichthouders is van mening dat zij voldoende beschermd zijn tegen agressie en geweld. Dit schrijven zij in de eerste plaats toe aan hun eigen vaardigheden, in de tweede plaats aan de steun van de politie en ten slotte aan de portofoon. Degenen die zich onvoldoende beschermd voelen, wijten dat aan de beperkte bevoegdheden en de tijd die na een oproep nodig is voordat de politie ter plaatse is. Een (extra) maatregel die volgens de toezichthouders hun veiligheid kan vergroten is vooral uitbreiding van hun bevoegdheden.

### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Er worden nauwelijks preventie- en nazorgmaatregelen genomen. Een voorbeeld van een organisatorische maatregel is dat er met twee of meer mensen wordt gesurveilleerd. Van specifieke technische preventiemaatregelen is, op de portofoon na, geen sprake. Ook in de Tabel 4. Onderzoek naar geweld tegen toezichthouders.

onderzoek	Eysink Smeets & Etman (1996)
jaar van onderzoek	1995 (verkeerstoezichthouders: september – december 1995)
methode	enquête
steekproefmethode	populatieonderzoek onder toezichtouders uit Den Haag.
omvang (N)	105 (63 straattoezichthouders, 37 verkeers- toezichthouders)
respons enquêtes	onbekend

*Vormen van agressie waarmee toezichthouders tijdens het werk in 1995 tenminste één keer te maken hebben gehad (percentages):*

<i>verbaal</i>		<i>fysiek</i>	
schelden	60	lichamelijk geweld	5
discriminerende opmerkingen	34		
bedreiging	29	<i>andere vormen van geweld</i>	9
bedreiging met een wapen	4	<i>(bijv. opzettelijk aanrijden)</i>	
seksuele opmerkingen	2		

*Mate van veiligheid tijdens het werk in 1995:*

onveilig	12
veilig	49
niet veilig of onveilig:	39

*Maatregelen die volgens de toezichthouders hun veiligheid kunnen vergroten:*

meer bevoegdheden	51	beter voorlichting publiek	6
meer steun van de politie	25	meer steun van collega's	6
wapenstok	23	weerbaarheidstraining	4
meer/betere communicatiemiddelen	11	beter selectie en opleiding personeel	3
zelfverdedigingscursus	8		

Bron: IVR, 1996, p.195-198

opleiding, die per gemeente verschilt, komen preventiemaatregelen nauwelijks aan de orde. Wel komt conflicthantering in de opleiding aan de orde.

Van nazorgmaatregelen is al helemaal geen sprake. Dit is ook niet zo vreemd als in ogeschouw wordt genomen dat lichamelijk en psychisch letsel na een incident alleen in uitzonderlijke gevallen voorkomt.

#### *Geweld tegen bewakingspersoneel*

Bewakingspersoneel of beveiligingsmedewerkers zijn werkzaam in verschillende branches, zoals horecabedrijven, musea, ziekenhuizen en bedrijfskantoren. Zij zijn verantwoordelijk voor de bewaking en verrichten de volgende taken: toegangscontrole, optreden bij calamiteiten, informatieverstrekking aan bezoekers, ontvangen bezoekers, preventieve controle-rondes en licht administratief werk (VNV-beveiliging homepage, 1999). Zij zijn deels werkzaam in de semi-

## *Bijlagen*

openbare ruimte (daar waar zij publieke gebouwen, zoals ziekenhuizen en horecagelegenheden bewaken). Zij werken of op één vaste plek of zij surveilleren. De meeste bewakers zijn werkzaam voor een particulier beveiligingsbedrijf. In totaal waren er in 1995 246 beveiligingsbedrijven, waaronder bewakingsdiensten, alarmcentrales, meldkamers, recherchebureaus, geld- en waardetransportbedrijven, beveiligingsadviesbureaus en trainers van honden voor bewakingsdoeleinden. In 1995 waren er 13.100 mensen werkzaam als beveiligingsbeambte, dat zijn degenen die in het bezit zijn van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs en die als zodanig werkzaam zijn (CBS, 1997). In 1999 zullen er, uitgaande van de stijging in de jaren 1990-1995, naar schatting 16.000 beveiligingsbeambten werkzaam zijn. Door de aard van het werk loopt bewakingspersoneel een extra hoog risico voor agressie en geweld.

### *De aard van het geweld*

Bewakingspersoneel krijgt te maken met verschillende vormen van verbaal en fysiek geweld, zoals die in de inleiding van dit hoofdstuk zijn besproken. Een andere vorm van verbaal geweld betreft bedreiging met een steek- of vuurwapen. Andere vormen van fysiek geweld betreffen spugen, tegen de grond/muur drukken, verwonden met mes, beschieten en het met de auto op een bewakingsmedewerker inrijden. Daarnaast krijgt bewakingspersoneel te maken met vernielingen (van de auto bijvoorbeeld).

De functie van het geweld zal uiteenlopend zijn, omdat het bewakingspersoneel bij verschillende bedrijven werkzaam is. Als een bezoeker uit een gebouw wordt verwijderd, kan het geweld een instrumentele functie hebben. Als een bezoeker in een ziekenhuis te horen heeft gekregen dat een naaste is verongelukt, zal het geweld een expressieve functie hebben.

### *Bestaand onderzoek*

Er is één onderzoek, dat ingaat op geweld tegen bewakingspersoneel:

- Van der Velden & Visser (1995). Onderzoek onder een deel van de medewerkers van de beveiligingsorganisatie VNV Beveiliging door middel van een enquête. Doel van het (interne) onderzoek was om de opvang van de beveiligers van VNV Beveiliging na geweldsincidenten structureel vorm te geven. De resultaten van dit onderzoek worden beschreven in een artikel in het tijdschrift 'Beveiliging'.

### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

In tabel 5 worden de resultaten van het onderzoek onder medewerkers van VNV Beveiliging (2e grootste Nederlandse beveiliging met ruim 3.000 medewerkers) weergegeven. Van de medewerkers die meededen aan het onderzoek heeft 58% ooit, dat wil zeggen één of meerdere keren te maken gehad met bedreigingen. Daarbij bleef het bij verbale agressie: beledigingen (35%) en/of pesterijen (23%). Van de onderzochte personeelsleden werd 15% bedreigd met direct fysiek geweld, 15% kreeg te horen later nog wel eens te grazen worden genomen, 5% werd tijdens het incident met een steek- of vuurwapen bedreigd en de overige vormen van bedreigingen waren het op de medewerker inrijden met een auto of een junk die een medewerker bedreigde met een injectienaald. Van de slachtoffers geeft 15% aan dat incidenten zich maandelijks en soms zelfs wekelijks voordoen. Van de onderzochte medewerkers heeft 17% ooit, dat wil zeggen één of meerdere keren, te maken gehad met fysieke agressie. Vormen van fysieke agressie, waarmee zij één of meer keer te maken hebben gehad zijn: schoppen, slaan, spugen of tegen de muur/grond drukken (11%), aangevallen met een mes (1%), autoramen ingeslagen (1%) en beschoten (1%). De helft van de slachtoffers liep daarbij letsel op, zoals blauwe plekken, een bloedneus en lichte verwondingen.

Een kwart van hen was in 1994 door fysiek geweld getroffen, de rest had het eerder meegemaakt. De 12-maandscijfers komen daarmee grosso modo een factor 4 lager te liggen (zie tabel 5). Over de ontwikkeling in de tijd is niets bekend.

Tabel 5. Onderzoek naar geweld tegen bewakingspersoneel.

onderzoek

Van der Velden & Visser (1995)

jaar van onderzoek	1994	
methode	enquête	
steekproefmethode	steekproef uit alle medewerkers van VNV Beveiliging	
omvang (N)	onbekend	
respons enquêtes	onbekend	
<hr/>		
<i>Percentage beveiligingsmedewerkers dat ooit geconfronteerd is met verbaal en fysiek geweld</i>	<i>Percentage per 12 maanden (schatting)</i>	
<i>fysiek</i>	<i>17, waarvan</i>	<i>4</i>
schoppen/slaan, spugen of tegen muur/grond drukken	11	3
met mes aangevallen	1	0
beschoten	1	0
ramen auto ingeslagen	1	0
<i>verbaal</i>	<i>58, waarvan</i>	<i>29</i>
belediging	35	18
belediging en/of pesterijen	23	12
bedreiging met fysiek geweld	15	8
bedreiging met wapen	5	3
bedreigen met 'later te grazen nemen'	15	8
<hr/>		

*Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Het bewakingspersoneel gebruikt verschillende organisatorische en (bouw)technische maatregelen om geweld tegen te gaan. Een voorbeeld van een organisatorische maatregel is het werken via speciale procedures. Voorbeelden van (bouw)technische maatregelen zijn bijvoorbeeld kogelvrij glas, camera's, monitoren en portofoons. Daarnaast wordt er veel training gegeven aan het personeel.

Nog lang niet alle beveiligingsbedrijven hebben de nazorg systematisch vormgegeven in de vorm van bedrijfsopvang. VNV Beveiliging heeft deze opvang laten vormgeven door het Instituut voor Psychotrauma.

*Geweld tegen deurwaarders*

In Nederland zijn in totaal 315 gerechtsdeurwaarders werkzaam in 200 kantoren. Naar schatting had in 1998 ieder kantoor gemiddeld 10 medewerkers, zodat het totaal aantal medewerkers ongeveer 2000 bedraagt. Deurwaarders hebben onder andere als taak het innen van schulden en ontruimen van woningen, en zullen dan ook vanwege de aard van het werk niet altijd tevreden cliënten treffen. Zij zijn werkzaam in de semi-openbare ruimte, waardoor de kans bestaat dat zij te maken krijgen met geweld.

*De aard van het geweld*

Het zijn met name de medewerkers aan de balie die zo nu en dan te maken krijgen met geweld. Zij zijn immers degenen die de cliënten te woord staan. De deurwaarders zelf krijgen wel eens te

## *Bijlagen*

maken met geweld als zij op huisbezoek zijn.

Het geweld bestaat met name uit verbaal geweld. Vooral schelden door de telefoon komt regelmatig voor. Verbaal geweld aan de balie komt minder vaak voor. Daarnaast komt geweld in de vorm van bekladding en vernieling van het gebouw, zoals het ingooien van ramen voor. Echt fysiek geweld komt sporadisch voor.

Het geweld zal in de meeste gevallen expressief zijn, er is immers sprake van een gerechtelijke uitspraak waar je niet onderuit kan. Het zijn dan ook frustraties die de cliënt tot uiting brengt. Misschien verkeert de cliënt soms in de veronderstelling dat zijn geweld nog instrumentele waarde kan hebben, maar de facto is dat niet het geval.

### *Bestaand onderzoek*

Onderzoek naar geweld tegen deurwaarders bestaat niet. Uit een telefonisch gesprek met een gerechtsdeurwaarder uit Amsterdam van een kantoor met 30 medewerkers, blijkt dat het fenomeen wel speelt.

### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Ieder deurwaarderskantoor neemt zijn eigen maatregelen om geweld tegen te gaan. De houding van de medewerkers speelt daarbij een belangrijke rol; zij kunnen agressief gedrag uitlokken of ermee leren omgaan. Het maakt bijvoorbeeld nogal verschil of men binnen een maand een bepaald bedrag eist of dat er termijnen worden afgesproken. Dat laatste komt vriendelijker over, terwijl in het eerste geval agressie kan worden uitgelokt.

Preventiemaatregelen verschillen per kantoor. Zo heeft het ene kantoor een open ruimte, terwijl andere kantoren juist gesloten ruimtes hebben. In het eerste geval probeert men een vriendelijke omgeving te creëren, die weinig agressiviteit uitlokt, maar als nadeel heeft dat er een korte afstand is tussen de medewerker en de cliënt waardoor de medewerker gemakkelijker slachtoffer kan worden van een incident. In het tweede geval probeert men bijvoorbeeld door middel van kogelvrij glas en deursluisen de veiligheid van de medewerkers te vergroten, waardoor zij moeilijk bereikbaar zijn. Dit heeft echter als nadeel dat het onpersoonlijk en onvriendelijk is en zodoende juist agressiviteit kan uitlokken.

De deurwaarders die op huisbezoek gaan dragen geen wapen, maar dat mag tegenwoordig wel. Als er van te voren problemen worden verwacht dan gaan er ter preventie politieagenten mee. Ook wordt er op het kantoor wel eens een beroep gedaan op de politie, maar meestal arriveren zij te laat. Er wordt daarnaast aan kandidaat-gerechtsdeurwaarders enige training gegeven in het omgaan met agressie.

### *Geweld tegen controleurs en inspecteurs*

Controleurs (toezichthouders) en inspecteurs zijn werkzaam in diverse organisaties, zoals verschillende inspectiediensten, de douane, de belastingdienst en gemeenten. Zij houden zich - in het algemeen - bezig met het controleren van de naleving van wet- en regelgeving, opsporen van strafbare feiten en verrichten van onderzoek. Het zijn met name de buitendienstmedewerkers die in contact komen met het publiek. Zij zijn degenen die bedrijven of personen controleren en daardoor te maken kunnen krijgen met geweld. Controleurs en inspecteurs zijn werkzaam in de semi-openbare ruimte en worden, vanwege de aard van hun werk, geconfronteerd met agressie en geweld. Was het werk van een controleur van de Algemene Inspectiedienst bijvoorbeeld tien jaar geleden nog gericht op het stimuleren van landbouw en visserij, nu bestaat het werk veel meer uit het controleren van de naleving van wetten en regels, zoals met betrekking tot milieueisen, beperking van mestoverschotten en de gezondheid van dieren. Daarnaast bestaan er quota voor de visvangst, omdat de visserij té efficiënt is geworden. Door dergelijke veranderingen zijn de controleurs minder geliefd geworden.

Er bestaan diverse inspectiediensten, die werkzaam zijn onder verschillende ministeries. Deze inspectiediensten zijn meestal weer onderverdeeld in regionale inspectiediensten. Daarnaast zijn er ook gemeenteambtenaren met toezichthoudende en/ of controlerende taken. In tabel 6 wordt een overzicht gegeven van verschillende inspectiediensten per ministerie en de verschillende gemeenteambtenaren, die in contact komen met publiek. Interne inspectiediensten met betrekking tot beleid en bedrijfsvoering zijn buiten beschouwing gebleven. Waar mogelijk is de gewelddomvang aangegeven.

De omvang van het aantal controleurs en inspecteurs in Nederland is niet exact te geven. Op basis van tabel 6 kan echter wel een schatting worden gegeven.

*Totaal ministeries:* Naar schatting zal het totaal aantal buitendienstmedewerkers van de verschillende genoemde inspectiediensten ruim 3.500 zijn. Daarnaast hebben de Belastingdienst en Douane 9.000 medewerkers met publiekscontacten.

*Totaal gemeente Utrecht:* 56 gemeenteambtenaren met toezichthoudende taken. In heel Nederland zal dit aantal naar schatting 3.500 zijn<sup>1</sup>. Daarnaast 300 medewerkers GGD Utrecht, naar schatting 200 met publiekscontacten. In heel Nederland zal dit aantal naar schatting 12.500 zijn.

*Brandweerpersoneel:* 170 in gemeente Utrecht. In heel Nederland zijn er circa 5.300 professionele brandweerlieden en 30.000 vrijwilligers.

*Sociale diensten:* 150 met publiekscontacten in gemeente Utrecht. Totaal aantal medewerkers in heel Nederland 18.000, schatting aantal medewerkers met publiekscontacten: 10.000. Zie voor sociale dienstmedewerkers hoofdstuk 3.

#### *De aard van het geweld*

Geweld tegen controleurs en inspecteurs uit zich zowel verbaal als fysiek in de vorm van intimidatie, pesten, schelden, bedreiging (al dan niet met een wapen), fysiek belagen en slaan. Bij intimidatie valt te denken aan aandringen om aantekeningen te zien, net iets te dicht bij komen staan, seksuele intimidatie, of het voor de fotocamera gaan staan. In sommige gevallen worden controleurs en inspecteurs belaagd met een wapen of voorwerp. Zo zijn er bij de AID gevallen bekend, waarbij de controleur belaagd werd met een loden pijp, een voorhamer, een riek, mes of ander scherp voorwerp of gevallen waarbij zij in gevaar werden gebracht door een kudde vee die werd opgejaagd, voordat men de auto had bereikt of doordat ze in het water werden gegooid, terwijl zij niet goed konden zwemmen.

De functie van het geweld zal in de meeste gevallen instrumenteel zijn: de persoon probeert iets af te dwingen, zoals een vernietiging van een proces-verbaal of het voorkomen van een controle. Daarnaast komt expressief geweld natuurlijk ook voor.

#### *Bestaand onderzoek*

- Velden, PG van der, Kleber, RJ (1997). Dit betreft een brochure voor medewerkers van de AID, waarin wordt ingegaan op geweld en hoe daarmee om te gaan. Cijfers over de aard en omvang zijn er niet in te vinden, op de geregistreerde meldingen na.
- Bureau Kangeroe (1998). Dit onderzoek, betreft een onderzoek naar de omvang van geweld tegen inspecteurs van de ECD. Daarvoor zijn interviews gehouden en er is een vragenlijst verstuurd (N=121, respons 53%).

Tabel 6. Overzicht inspecteurs en controleurs per ministerie en op gemeentelijk niveau.

<sup>1</sup> Dit aantal is geschat op basis van het aantal gemeenteambtenaren met toezichthoudende taken in Utrecht (56). 56 op 256.000 inwoners geeft ong. 3.500 voor 16.000.000 inwoners.

## Bijlagen

Inspectiediensten Ministeries	Totaal aantal medewerkers en aantal controleurs/ buitendienstmedewerkers	Omvang geweld
<i>Ministerie van Defensie:</i>	-	-
· Inspectie Militaire gezondheidszorg	-	-
<i>Ministerie van Financiën:</i>		
· ECD	229 totaal, 172 met opsporingsbevoegdheid	Sporadisch
· FIOD	788 totaal, 300 schatting	-
<i>Ministerie van Justitie :</i>		
· Het college van Toezicht op de Kansspelen	-	-
<i>Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij:</i>		
· AID	660 in totaal, 220	10-15 meldingen per jaar (fysiek en verbaal). Dat is 4 à 6%
<i>Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen:</i>		
· Onderwijsinspectie	500, 200 inspecteurs	-
· Inspectie cultuurbezit	7 inspecteurs	-
<i>Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid:</i>		
· Arbeidsinspectie	500-600 buitendienstmedewerkers	-, doet zich wel voor
· Kernfysische dienst	-	-
<i>Ministerie van Verkeer en Waterstaat:</i>		
· Rijksverkeersinspectie RVI	180 buitendienstmedewerkers	Onder de 10 meldingen per jaar, dat is 4 à 5%
· Scheepvaartinspectie	-	-
· Luchtvaartinspectie	-	-
<i>Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer:</i>		
· Inspectie Milieuhygiëne	300 buitendienstmedewerkers	Sporadisch
· Dienst Recherchezaken (DRZ).	-	-
· Inspectie Volkshuisvesting	-	-
· Inspectie Ruimtelijke Ordening	-	-
<i>Ministerie van Volksgezondheid, welzijn en Sport:</i>		
· Geneeskundige Inspectie voor de Geestelijke Volksgezondheid	-	-
· Inspectie voor de Geneesmiddelen	-	-
· Inspectie voor de Gezondheidszorg	-	-
· Inspectie Gezondheidsbescherming & Waren en Veterinaire Zaken	900 in totaal, 350 schatting	-



· Inspectie voor Jeugdhulpverlening en jeugdbescherming	-	-
· Belastingdienst	Ongeveer 5000 controleurs (3500 controleurs en 1295 inspecteurs).	-
· Douane	In totaal komen 4000 beampten in contact met publiek.	Beperkt (verbaal, niet serieus dreigen)
<i>Toezichthouders gemeente Utrecht</i> <i>Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling:</i> Toezichthouders zwembad Leerplichtambtenaren <i>Dienst Stadsontwikkeling:</i> Inspecteurs en controleurs Bouw en Woningtoezicht <i>Dienst Stadsbeheer:</i> Toezichthouders uitstallingen. <i>Reinigings- en Havingsdienst:</i> Controleur bedrijfsafval GGD Brandweer Sociale dienstmedewerkers met publiekscontacten	15 8 54 inspecteurs waarvan 25 controlerend 3 1 300 medewerkers in totaal 170 150	- Sporadisch -, maar komt voor Zeer sporadisch Sporadisch - Sporadisch 10% fysiek per jaar

Daarnaast worden binnen de verschillende diensten geweldsincidenten bijgehouden.

#### *Omvang en ontwikkeling in de tijd*

De AID krijgt jaarlijks te maken met 10 tot 15 geweldsincidenten (zowel verbaal als fysiek). Dit is het aantal meldingen, dat wil zeggen dat er een proces verbaal van is gemaakt. Alle incidenten worden volgens de Arbo-dienst coördinator gemeld. Deze cijfers hebben voornamelijk betrekking op de controleurs, en dat zijn er circa 220 volgens tabel 6. Dit komt er op neer dat jaarlijks ongeveer 4 à 6% van de controleurs van de AID te maken krijgt met een geweldsincident.

De precieze omvang van geweld tegen de ECD is niet duidelijk, aangezien het onderzoek niet openbaar is. Op basis van de samenvatting, die verscheen in het perso-neelsblad van de ECD, kan het volgende geconcludeerd worden: Van de medewerkers is een aantal in een periode van zes maanden één of meer keren het slachtoffer geworden van meer of mindere ernstige vormen van pestgedrag. Pestgedrag in de vorm van seksuele intimidatie komt ook voor. Medewerkers die in direct contact staan met het publiek worden met enige regelmatig geconfronteerd met agressief gedrag, zoals bedreigen en schelden. Dit gebeurt indirect per brief of telefoon of direct met woorden en soms met een wapen. Schriftelijke bedreiging, bedreiging met een wapen of daadwerkelijk fysiek geweld werden gerapporteerd door medewerkers van de afdeling Economische Ordenings Recherche. Telefonische navraag naar de precieze omvang van het geweld, leverde de conclusie op dat geweld zich bij de ECD sporadisch voordoet. Dit is ook het geval bij de RVI: daar ligt het aantal geweldsmeldingen onder de 10 per jaar. Dit zou neerkomen op circa 4 à 5% van de medewerkers.

#### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Binnen lang niet alle inspectiediensten en gemeenten worden preventie- en nazorg-maatregelen genomen. Zo blijkt uit het onderzoek van de ECD dat er geen nazorgmaatregelen worden

## *Bijlagen*

genomen. De medewerkers zijn daar ook niet tevreden over.

Binnen de RVI zijn de meeste mensen afkomstig van de marechaussee, waardoor men ervaring heeft met opsporingsbeleid en in de opleiding getraind is. Binnen de RVI krijgen controleurs en inspecteurs eens in de vijf jaar een opfriscursus en zij worden getraind in sociale vaardigheden, ter preventie van geweld. Een organisatorische maatregel is het werken met twee mensen als er bedrijven bezocht moeten worden en eventueel de aanwezigheid van politie. Er zijn geen procedures in een draaiboek vastgelegd. Ook bestaan er geen nazorg-maatregelen, maar daar gaat men in de toekomst waarschijnlijk wat aan doen. Ook denkt men eraan om een registratiesysteem op te zetten.

Binnen de AID worden verschillende preventie- en nazorgmaatregelen genomen, met name ten aanzien van de controleurs. Een organisatorische maatregel is het werken met twee medewerkers bij opsporingsonderzoeken. Een technische maatregel die wordt gehanteerd is het gebruik van mobiele telefoons. Deze telefoons zijn voorgeprogrammeerd, waardoor de politie snel bereikbaar is wanneer een incident uit de hand dreigt te lopen. Daarnaast wordt er tijdens de basisopleiding aan de controleurs instructie gegeven over het omgaan met agressie en geweld en er worden rollenspelen gespeeld. Ook het ondersteunend personeel, zoals telefonisten en receptionisten krijgen een instructie. Daarnaast wordt er binnen de AID veel aan training gedaan. Zo worden op dit moment cursussen ontwikkeld voor controleurs, waarbij het bewustzijn voor agressie en geweld wordt vergroot en leidinggevendenden zullen een cursus krijgen over opvang. In de komende jaren wordt daar in geïnvesteerd.

Om slachtoffers van geweldsincidenten op te vangen bestaat er binnen de AID een bedrijfsopvangteam, dat ten alle tijden bereikbaar is. De dag van het incident of de dag erna wordt een gesprek gevoerd en daarna worden, indien nodig, twee tot vier vervolggelassen gevoerd over een periode van ongeveer drie maanden. Zo nodig kan er professionele hulp worden ingeschakeld.

Bij de douane worden veel preventie- en nazorgmaatregelen genomen. In ieder district is een draaiboek voorhanden, waarin staat hoe te handelen bij geweldsincidenten (preventie en nazorg). Daarnaast worden de geweldsmeldingen geregistreerd.

Op Gemeentelijk niveau, bij de afdeling bouw- en woningtoezicht van de gemeente Utrecht bijvoorbeeld, blijft de preventie beperkt tot het werken met twee mensen als er bijvoorbeeld een woonwagencamp moet worden bezocht, waar zich vaak problemen voordoen.

### *Geweld tegen thuiszorgmedewerkers*

In Nederland zijn, volgens een medewerker van STING (beroepsvereniging voor verzorgenden), ongeveer 155.000 mensen in de thuiszorg werkzaam, die grotendeels deeltijd werken (55.000 fte). Dit zijn onder andere wijkverpleegsters, ziekenverzorgenden, alphahulpen, kraamzorgers, en verder administratief en ondersteunend personeel. Thuiszorg-medewerkers behoren tot de eerstelijnsgezondheidszorg en zij zijn in dienst van particuliere organisaties.

In de thuiszorg worden een viertal categorieën activiteiten onderscheiden, namelijk geneeskundig en paramedisch handelen, maatschappelijk werk, verpleging en verzorging (Boot & Knapen, 1993). Deze activiteiten worden voor het grootste deel bij de mensen thuis uitgevoerd, waar nodig dag en nacht. Thuiszorgmedewerkers zijn dus toegankelijk voor min of meer onbekende burgers, hoewel zij niet werken in de semi-openbare ruimte.

### *De aard van het geweld*

Volgens een medewerker van STING komt geweld tegen thuiszorgmedewerkers steeds meer voor. Vooral verbaal geweld en seksuele intimidatie. Fysiek geweld komt ook wel voor, maar in mindere mate. De functie van het geweld is in de meeste gevallen instrumenteel. De cliënt wil bijvoorbeeld een bepaalde behandeling. Ook kan de functie van het geweld expressief zijn,

bijvoorbeeld bij seksuele intimidatie. Op die manier krijgt de dader een 'kick'. Geweld in de vorm van seksuele intimidatie kan soms jarenlang duren (Dobbelaar, 1997). Onveiligheidsgevoelens spelen voornamelijk 's nachts: dan voelen sommige medewerkers zich nogal eens onveilig.

*Bestaand onderzoek*

Er is geen onderzoek naar geweld tegen thuiszorgmedewerkers. Een vertrouwenspersoon van een thuiszorgorganisatie constateert dat zij 'jarenlang hebben nagelaten grenzen te stellen aan het gedrag van cliënten. Dat krijgen we nu op ons brood'. In een jaar tijd waren er 36 meldingen van seksuele intimidatie op 1700 werknemers. Dit komt neer op circa 2%. Als een medewerker er niet meer tegen kan dan wordt er gewoon een andere ingezet. Dit is volgens de vertrouwenspersoon een schijnoplossing. Zij heeft als advies: benoem gedrag dat je niet bevalt, beëindig onmiddellijk het werk als je je niet meer veilig voelt en informeer je werkgever terstond (Dobbelaar, 1997).

*Geweld tegen verslavingszorgmedewerkers*

In Nederland zijn er verschillende instellingen die zich bezig houden met verslavingszorg. Daarbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen intramurale instellingen, zoals klinieken, en ambulante zorg, zoals regionale instellingen (waaronder de, wat voorheen heette, Consultatiebureaus voor Alcohol en Drugs: CAD's). Het aantal werknemers in de ambulante verslavingszorg per 1 januari 1997 bedroeg in fte's ongeveer 1500, het totaal aantal werknemers ongeveer 1800. In de klinieken bedroeg het aantal werknemers in fte's per 1 januari 1997 ongeveer 1600, het totaal aantal werknemers ongeveer 1900 (1784 zonder de 8 afdelingen in psychiatrische ziekenhuizen). In totaal zijn er dus ongeveer 3700 mensen werkzaam in de verslavingszorg (3000 fte's.) Zij werken in de semi-overheidssector.

De meeste mensen die werkzaam zijn in de verslavingszorg zijn toegankelijk voor onbekende burgers en dus werkzaam in de semi-openbare ruimte. Medewerkers die werkzaam zijn in intramurale voorzieningen zoals de verslavingsafdelingen van psychia-trische ziekenhuizen, zijn niet werkzaam in de semi-openbare ruimte.

De verslavingszorg houdt zich bezig met begeleiding (zorgverlening en maatschap-pelijke dienstverlening) en behandeling van verslaafden. Klinieken zijn voornamelijk gericht op de behandeling van verslaafden, terwijl de regionale instellingen zich ook richten op zorgverlening en maatschappelijke dienstverlening. Zo houdt het Centrum Maliebaan, een regionale instelling voor verslavingszorg in Utrecht met 300 medewerkers, zich bezig met begeleiding, behandeling, reclassering, preventie, methadonverstrekking, uitkeringsbeheer, veldwerk (huisbezoeken) en arbeidsbemiddeling.

*De aard van het geweld*

In de verslavingszorg komt zowel verbaal als fysiek geweld voor. Er is één geval bekend waarbij een dode viel: in 1985 is een directeur door een verslaafde neergestoken.

Geweld komt het meeste voor bij de methadonverstrekking. Dit gebeurt in de instelling alsook in de methadonbus. Daarnaast komt geweld voor op afdelingen waar men zich bezig houdt met uitkeringsbeheer. Op de hulpverleningsafdeling komt het in veel minder mate voor. De functie van het geweld zal dan ook in veel gevallen instrumenteel zijn: op die manier eist een verslaafde meer methadon of geld. Bij het Centrum Maliebaan is het wel eens voorgekomen dat de hulpverleners bij het veldwerk te maken kregen met agressieve dealers. Dezen zien liever geen zorgverleners in hun wijk, omdat dat inkomstenderving kan betekenen. In dat geval is er dus sprake van geweld van niet-clieñten en de functie is instrumenteel. Daarnaast komt expressief geweld uiteraard ook voor, zoals geweld dat een psychiatrische achtergrond heeft.

*Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

## *Bijlagen*

Er is geen landelijk onderzoek naar geweld tegen personeel in de verslavingszorg. Wel registreren de meeste instellingen geweldsincidenten. Het Centrum Maliebaan bijvoorbeeld meldt geweldsincidenten aan het management door middel van zogenaamde S.O.S.-formulieren. Om cijfers over de omvang te geven zouden die formulieren moeten worden geanalyseerd.

Volgens een beleidsmedewerker van het overkoepelend orgaan van alle voorzieningen voor geestelijke gezondheidszorg, GGZ Nederland, is geweld de laatste tien tot vijftien jaar een grotere rol gaan spelen, omdat in die tijd een verschuiving plaatsvond van dempend druggebruik (zoals heroïne en andere opiaten) naar stimulerende druggebruik (zoals cocaïne, amfetaminen, xtc e.d.), waardoor de verslaafde eerder geneigd is tot agressief gedrag. Volgens een sectorhoofd van het Centrum Maliebaan is het ook zo dat de verslavingszorg steeds meer te maken krijgt met 'rampgroepen', waardoor ook geweld steeds meer een rol is gaan spelen. Op basis van deze gegevens ontstaat de indruk dat geweld in de verslavingszorg de afgelopen tien jaar is toegenomen.

### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

In de verslavingszorg worden verschillende maatregelen genomen ter preventie van geweld en ter vergroting van het veiligheidsgevoel van het personeel. Er worden bouwtechnische maatregelen genomen, zoals verschansingen en barricades in bussen. Zo zit de receptioniste van het Centrum Maliebaan niet meer in een open ruimte, maar achter glas. Een eerdere maatregel, het verhogen van de balie, voorkwam niet dat de receptioniste toch nog werd geslagen. In het algemeen verschuiven bouwkundige maatregelen constant, omdat ze niet blijken te voldoen. Daar waar eerst een open ruimte werd gehanteerd, gaat men over tot een gesloten ruimte (achter glas bijvoorbeeld) en daar waar men achter glas of een verhoogde balie zat, gaat men weer over tot een open ruimte. Daarnaast worden ook technische maatregelen genomen, zoals het gebruik van alarmknoppen en een directe telefoonverbinding met de politie.

Voorbeelden van organisatorische maatregelen zijn het hanteren van strikte regels, procedures en strategieën bij bijvoorbeeld druggebruik in bepaalde ruimtes. Deze ruimtes zijn voor de verslaafden alleen toegankelijk met een pasje, en zij mogen daar niet dealen. De medewerkers die aanwezig zijn werken volgens vaste procedures. Een organisatorische maatregel die in het Centrum Maliebaan wordt gehanteerd is dat er altijd met meer dan één medewerker wordt gewerkt. Bij de methadonverstrekking en uitkeringsbeheer zijn altijd drie medewerkers ter plekke en er is een beveiligingsbeambte aanwezig. Vaak is echter het kwaad al geschied voordat de beveiligingsbeambte ter plekke is. Naast de (bouw)technische en organisatorische maatregelen worden er ook trainingen gegeven in het omgaan met agressie.

Als er een incident voorkomt dan kan het slachtoffer terecht bij de bedrijfsmaatschappelijk werker. Daarnaast wordt er tijdens het werkoverleg over nagepraat en het is de taak van het afdelingshoofd om het slachtoffer in de gaten te houden en eventueel voor verdere hulp te zorgen.

### *Geweld tegen maatschappelijk werkers*

In Nederland zijn er ongeveer 15.000 maatschappelijk werkers werkzaam in 40 verschillende sectoren, zoals ziekenhuizen, verpleeghuizen, reclassering, tbs-klinieken, bedrijven en het algemeen maatschappelijk werk. Zij zijn zowel werkzaam in de overheidssector als ook in de particuliere sector.

De taken die maatschappelijk werkers uitvoeren zijn tamelijk divers. Zo geven zij informatie en advies over tal van zaken, bereiden zij gesprekken voor met anderen, verwijzen zij cliënten naar bijvoorbeeld RIAGG's of verslavingszorg. Maatschappelijk werkers zijn toegankelijk voor onbekende burgers en werkzaam in de (semi-) openbare ruimte. Omdat zij veelvuldig contact hebben met burgers is het te verwachten dat zij zo nu en dan te maken krijgen met geweld.

*De aard van het geweld*

Uit een gesprek met een beleidsmedewerker van VOG (Overkoepelend orgaan voor Welzijn en Hulpverlening) blijkt dat geweld tegen maatschappelijk werkers zich voornamelijk voordoet in situaties waarin zij slecht nieuws brengen aan cliënten. Ook cliënten die in een vastgelopen situatie zitten, bijvoorbeeld wanneer zij grote schulden hebben, ultiem nogal eens hun frustratie naar de maatschappelijk werker toe. Daarnaast krijgen maatschappelijk werkers te maken met seksuele intimidatie van zowel collega's als cliënten.

*Bestaand onderzoek*

Onderzoek naar geweld tegen maatschappelijk werkers is niet bekend. Wel zijn er onderzoeken naar geweld tegen hulpverleners in het algemeen en bij sociale diensten en RIAGG's, waar ook maatschappelijk werkers werken. Over de omvang van het geweld tegen maatschappelijk werkers kan op basis van dat onderzoek niets gezegd worden.

*Preventie- en nazorgmaatregelen*

In de opleiding wordt geleerd hoe moet worden omgegaan met agressie, met name verbale agressie, maar ook wel fysieke agressie. Daarnaast is er een breed cursusaanbod voor maatschappelijk werkers. In de organisaties waar maatschappelijk werkers werkzaam zijn worden verschillende (bouw)technische en organisatorische maatregelen genomen.

Nazorgmaatregelen verschillen per instelling. Zo zijn er veel instellingen die protocollen hanteren, waarin staat bij wie slachtoffers terecht kunnen e.d. De meeste instellingen hebben een vertrouwenspersoon.

*Geweld tegen RIAGG-medewerkers*

In Nederland zijn er 61 Regionale Instellingen voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg (RIAGG), waarin in 1996 7552 mensen werkzaam waren (CBS, 1998). Dit aantal zal nu, als er wordt uitgegaan van deze cijfers, -naar schatting- ongeveer gegroeid zijn tot 8000. De taken van de RIAGG's zijn te rangschikken in drie hoofdgroepen, namelijk hulpverlening, preventie en dienstverlening. De hulpverlening omvat intake, onderzoek en eventueel verwijzing, bemiddeling en/of advisering en behandeling. Het doel van preventie is mensen hun levensproblemen of maatschappelijke problemen zelf te laten oplossen. De hulp die ze daarbij nodig hebben, moet zoveel mogelijk vanuit de directe omgeving komen. De dienstverlening is gericht op andere hulpverleners en omvat supervisie, intervisie, advisering en consultatie. Consultatie bestaat bijvoorbeeld uit ondersteuning van werkers in de eerstelijnsgezondheidszorg bij hun hulp aan mensen met psychosociale klachten. De hulpverlening wordt betaald via de AWBZ (Boot & Knapen, 1993).

RIAGG's zijn 24 uur per dag bereikbaar en de medewerkers zijn dan ook dag en nacht toegankelijk voor onbekende burgers en ze zijn derhalve werkzaam in de semi-openbare ruimte. Zij zijn in dienst van de RIAGG-instellingen.

De dienst- en hulpverlening van RIAGG's is voor een groot deel gericht op mensen met (ernstige) psychische problemen of psychiatrische stoornissen. Het werk van psychotherapeuten, psychologen, sociaal psychiatrische verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en psychiaters is onlosmakelijk verbonden met agressie en geweld, omdat zij cliënten behandelen met een (sterk) verstoorde agressie-regulatie (bijvoorbeeld bordeliners en psychotici), evenals cliënten die het slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld. Agressie en geweld blijft echter niet beperkt tot de behandelaars, ook balie- medewerkers en het administratief personeel krijgt soms te maken met geweld.

*De aard van het geweld*

## *Bijlagen*

RIAGG-medewerkers krijgen te maken met fysiek geweld en verbaal geweld. Fysiek geweld loopt uiteen van spugen, duwen, trekken tot in elkaar slaan, aanranding en verkrachting. Ook het interieur van de RIAGG's moet het nogal eens ontgelden. Verbaal geweld loopt uiteen van schelden, sarren, pesten en irriteren tot onder druk zetten, bedreigen (persoonlijk of bijvoorbeeld per brief), seksuele intimidatie per telefoon, achtervolgen en lastig vallen tot aan het privéadres toe. Het geweld beperkt zich dus niet tot het kantoor. Zo blijft agressie lang niet beperkt tot het moment waarop het incident plaatsvindt. Er kan sprake zijn van een accumulatie of een kluwen van grote en kleine incidenten (Van der Velden e.a., 1997).

De functie van het geweld kan zowel expressief als instrumenteel zijn. Bij cliënten met een psychische stoornis zal de functie van het geweld in de meeste gevallen expressief zijn. Er zijn echter ook cliënten die bijvoorbeeld een gesprek eisen, omdat ze al een kwartier wachten, of cliënten die een bepaalde verklaring eisen. In dat geval heeft het geweld een instrumentele functie.

### *Bestaand onderzoek*

Er is één onderzoek verricht naar geweld tegen RIAGG-medewerkers:

- Nederlandse Vereniging voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg (NVAGG) (1997). Onderzoek naar welzijn en werkbelasting in vijf RIAGG's. Aan alle medewerkers (369) zijn vragen over de aard en omvang van agressie en geweldsincidenten voorgelegd, naast vragen over werkdruk, klachten en burn-out.

### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

In het onderzoek van de NVAGG (1997) werd een onderscheid gemaakt tussen fysiek geweld, psychische geweld, serieuze bedreigingen, vernielingen, en op je hoede moeten zijn. Uit het onderzoek blijkt dat met name medewerkers van de crisisdienst te maken krijgen met de verschillende vormen van geweld.

Het blijkt dat 68% van de medewerkers nog nooit geconfronteerd is met fysiek geweld, dat wil zeggen schoppen, trappen, slaan, verwonden en vastgrijpen. Circa 22% is ooit met fysieke agressie geconfronteerd geweest, maar niet in het voorgaande jaar. 6% is het voorgaande jaar één keer fysiek belaagd en 4% meerdere keren. Niemand wordt regelmatig door fysieke agressie getroffen. De daders waren in bijna alle gevallen cliënten. Twee van de ruim tweehonderd ondervraagde vrouwen gaf aan dat de dader een collega was.

Psychisch geweld blijkt vaker voor te komen dan fysiek geweld. Ongeveer 23% van alle medewerkers heeft ooit te maken gehad met lastig vallen, onder druk zetten, irriteren of uitschelden. Slechts 28% heeft er nooit mee te maken gehad, 19% heeft er in het voorgaande jaar een enkele keer mee te maken gehad, 25% meerdere keren en 5% regelmatig. De omvang verschilt per afdeling, zie tabel 7. Het verbale geweld gaat niet alleen uit van de cliënten. In 10% van de gevallen blijkt een collega of leidinggevende de bron van het psychische geweld te zijn geweest.

Serieuze bedreigingen, dat wil zeggen bedreigingen met een mes, pistool, represailles en chantage komen veel minder voor. Van alle medewerkers heeft bijna driekwart hiermee nog nooit te maken gehad, 17% van de medewerkers heeft er wel eens mee te maken gehad, maar niet in het voorgaande jaar. In 1996 is 7% van de medewerkers een enkele keer serieus bedreigd en 3% vaker.

Vernielingen van objecten in het bijzijn van een medewerker komen ook voor: 72% van de medewerkers is daar nog nooit mee geconfronteerd, 15% heeft er ooit mee te maken gehad, maar niet het voorgaande jaar, 7% heeft er in 1996 een enkele keer mee te maken gehad en 6% meerdere keren.

Veel RIAGG-medewerkers vinden dat ze op hun hoede moeten zijn. Slechts 36% van de medewerkers geeft aan dat zij nimmer op hun hoede zijn. 28% geeft aan dat zij in het voorgaande jaar meerdere keren op hun hoede moesten zijn. Over de ontwikkeling in de tijd kan niets gezegd worden, omdat de onderzoeksgegevens betrekking hebben op één jaar.

Tabel 7. Onderzoek naar geweld tegen RIAGG-medewerkers.

onderzoek	NVAGG (1997)
jaar van onderzoek	1996
methode	enquête
steekproefmethode	populatieonderzoek onder medewerkers van vijf RIAGG's
omvang (N)	369
respons enquêtes	onbekend

*Percentage medewerkers die geconfronteerd zijn met:*

	nooit	ooit, maar niet in afgelopen jaar	een keer in afgelopen jaar	meerdere keren in afgelopen jaar	regelmatig in afgelopen jaar
fysiek geweld	68	22	6	4	0
psychisch geweld	28	23	19	25	5
serieus bedreigen	73 <sup>1</sup>	17	7	3	0
vernielingen	72	15	7	6	0
op je hoede zijn	36	19	18	28	0

*Percentage medewerkers per afdeling die in het afgelopen jaar (1996) meerdere keren geconfronteerd zijn met:*

	fysiek geweld	psychisch geweld	serieuze bedreigingen	vernielingen	op je hoede moeten zijn
Crisisdienst	22	67	11	11	78
Jeugdzorg	1	26	3	3	27
Ouderenzorg	10	41	0	5	15
Psychotherapie	2	17	0	0	20
Sociale psychiatrie	9	52	9	15	48
Balie en ondersteuning	0	30	3	4	19
<i>Totaal</i>	<i>4</i>	<i>30</i>	<i>3</i>	<i>6</i>	<i>28</i>

<sup>1</sup> In onderzoek omschreven als bijna driekwart.

*Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Zoals uit een gesprek met het hoofd van een crisisdienst van een RIAGG in Utrecht blijkt, worden er zowel (bouw)technische als organisatorische maatregelen genomen ter preventie van geweld. Voorbeelden van (bouw)technische maatregelen zijn verhoogde balies, receptie achter glas, afsluitbare deuren, een speciale kamer voor 'moeilijke' cliënten die voorzien is van videobewaking en een alarmknop. In een andere kamer volgt men wat er gebeurt en er kan zo nodig worden ingegrepen. Voorbeelden van organisatorische maatregelen zijn de openstaande telefoonlijn met de politie en het bedrijfsprotocol. In dat protocol staat hoe gehandeld moet worden na een geweldsincident. Er wordt nog gewerkt aan een protocol hoe te

## *Bijlagen*

handelen bij geweldsincidenten.

De leidinggevenden zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor de nazorg. Zij voeren regelmatig gesprekken met de medewerker die het slachtoffer is geworden van een geweldsincident. Indien de werknemer getraumatiseerd is kan deze professionele hulp krijgen.

In Van der Velden & Kleber (1997) worden maatregelen aanbevolen om geweld en agressie tegen te gaan en er wordt tevens ingegaan op de manier van opvang. (Bouw)technische maatregelen zijn: eenvoudige afsluitbare deuren in het gebouw, alarmknoppen, stootvast glas, ruimtes die alleen met sleutels of elektronische ontsluiting zijn te betreden en verhoogde en brede balies bij receptie of ontvangstruimte.

Organisatorische maatregelen zijn: werken met twee hulpverleners bij bekende lastige cliënten, zorgen voor een goede kwaliteit van de service- en dienstverlening van het RIAGG, heldere normen over welke agressieve gedragingen niet worden getolereerd, sancties als de normen worden overtreden en vaardigheden bij de medewerkers om dreigende agressie te deëscaleren.

Naast technische en organisatorische maatregelen geven Van der Velden & Kleber voorbeelden hoe de nazorg georganiseerd zou kunnen worden. Zo zou er naast de normale hulp en steun vanuit het thuisfront en de werkomgeving gestructureerde opvang kunnen worden ontwikkeld. Deze zou onder andere kunnen bestaan uit het geven van adequate praktische ondersteuning en hulp, op gezette tijden de gelegenheid bieden om te vertellen over het agressie- of geweldsincident, het geven van een schokverwerkingseducatie, om de opgeroepen stressreacties te normaliseren, en verwijzing naar psychotherapeut als er sprake is van een gestagneerde verwerking.

### *Geweld tegen medewerkers in de psychiatrie*

Hoewel medewerkers in Algemeen Psychiatrische Ziekenhuizen (APZ) en Psychiatrische Afdelingen van Algemene Ziekenhuizen (PAAZ) niet werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte en daarmee buiten dit onderzoek vallen, komen zij in de literatuur veelvuldig naar voren als beroepsbeoefenaren die vaak geconfronteerd worden met agressie en geweld. Voor de volledigheid wordt hier dan ook op ingegaan. In totaal waren er in 1996 42.247 mensen werkzaam bij psychiatrische ziekenhuizen (CBS, 1998). Naar schatting zal dit aantal nu ongeveer 44.000 zijn.

Medewerkers in de psychiatrie hebben vaker te maken met gewelddadige patiënten dan verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen. Dit heeft te maken met het ziektebeeld en medicijngebruik, frustraties van patiënten over hun (gedwongen) verblijf in het APZ en het besef bij de betrokken patiënten van een beperkt toekomstperspectief. Andere (algemenere) oorzaken van het agressieve gedrag zijn: een slecht werkend team en de toename van het geweld in de samenleving in het algemeen (GIGV, 1992).

#### *De aard van het geweld*

Het agressieve gedrag van patiënten uit zich zowel verbaal als fysiek. Het verbale geweld uit zich in schelden, treiteren en allerlei vormen van dreigen (van dreigen met slaan, schoppen, bijten tot dreigen met een mes en/of pistool). Het fysieke geweld uit zich bijvoorbeeld in slaan, schoppen en haren trekken, maar ook in seksueel geweld (Oud & Van de Pasch, 1991; Van der Velden & Herpers, 1994).

In de meeste gevallen heeft het geweld een expressieve functie, bijvoorbeeld ten gevolge van frustratie over het (gedwongen) verblijf in het APZ. Daarnaast zal er uiteraard ook sprake zijn van geweld met een instrumentele functie, bijvoorbeeld gericht op het verkrijgen van bepaalde medicatie of overplaatsing naar een andere afdeling.



*Bestaand onderzoek*

Onderzoek naar geweld tegen verpleegkundigen in psychiatrische ziekenhuizen:

- Oud & Van de Pasch (1991). Onderzoek onder medewerkers werkzaam in een APZ of PAAZ. Enquête onder de aanwezigen op een themadag.
- Oud (1991). Enquête onder gediplomeerde verpleegkundigen en leidinggevenden van een middelgroot APZ.
- Geneeskundige Inspectie voor de Geestelijke Volksgezondheid (GIGV) (1992). Onderzoek van geweldsmeldingen gevolgd door een ziekmelding bij meerdere APZen.
- Van der Velden & Herpers (1994). Enquête onder 220 medewerkers met patiëntgebonden functies in één APZ.

*Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek bleek 65% van de verpleegkundigen van één APZ iets lichamelijks te zijn aangedaan. Tien procent overkwam dit één of meerdere keren per maand (Oud, 1991). Respondenten krijgen het meest te maken met schelden (40% van de respondenten 1-3 keer per week), gevolgd door treiteren 20%, slaan/bedreigen 19%, schoppen 14%, gooien 8% en spugen 3% (Oud & Van de Pasch, 1991).

Agressief gedrag blijkt het meest voor te komen binnen de sector 'Lang Verblijf' (GIGV, 1992). Volgens deze studie is de geschatte kans op een ernstig incident 1 per dag per APZ en 1 op de 50 werkjaren (circa 2% kans per persoon op jaarbasis). Het gaat daarbij om een incident gevolgd door een ziekmelding. In 96% van de incidenten had de agressie geen of slechts licht letsel bij de werknemers tot gevolg. In 3% van de gevallen leidde de agressie tot kortdurend verzuim (eerder naar huis, EHBO-bezoek) en in 2% was er sprake van ziekmelding.

Uit het onderzoek van Van der Velden & Herpers (1994) bleek dat 22% van de medewerkers minimaal 1 maal per jaar letsel oploopt. In 1991 heeft 52% van de medewerkers één of meerdere keren te maken gehad met serieuze bedreigingen, 55% met lichamelijke agressie en 10% met seksueel geweld. Per jaar wordt 69% van de medewerkers één of meerdere keren geconfronteerd met bedreiging, lichamenlijk of seksueel geweld. Circa 10% wordt een aantal keren per maand geslagen of anderszins fysiek belaagd en bijna 40% van deze medewerkers loopt daarbij letsel op. In tabel 8 worden de resultaten van de onderzoeken weergegeven. De bevindingen lijken af te wijken van de resultaten van het GIGV. Dit is te wijten aan het feit dat er in het onderzoek van het GIGV alleen gekeken is naar het aantal geregistreerde geweldsincidenten, gevolgd door een ziekmelding. In de praktijk blijkt namelijk dat veel geweldsincidenten niet worden gemeld en/of niet gevolgd worden door een ziekmelding. Over de ontwikkeling in de tijd kan op basis van deze onderzoeken niets gezegd worden.

*Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

In de psychiatrie, met name in de gesloten afdelingen, worden verschillende (bouw)-technische en organisatorische preventieve maatregelen gehanteerd om agressie van patiënten hanteerbaar te maken en tegen te gaan. De technische maatregelen bestaan onder andere uit camera's, alarmknoppen en gesloten deuren. Organisatorische maatregelen zijn het hanteren van huisregels en sancties tegen agressieve patiënten, zoals tijdelijk uit de groep

Tabel 8. Onderzoek naar geweld tegen medewerkers in de psychiatrie.

Onderzoek	Oud & Van de Pasch (1991)	Van der Velden & Herpers (1994)
jaar van onderzoek	1991	1992
methode	enquête	Enquête

## Bijlagen

steekproefmethode	populatieonderzoek onder medewerkers die aanwezig waren bij de NMV-themadag	a-selecte steekproef van circa 50% van alle medewerkers met patiëntgebonden functies van 1 APZ		
omvang (N)	116	220		
respons	68%	70%		
<hr/>				
<i>Percentage medewerkers van een APZ/PAAZ dat 1-3 keer per week geconfronteerd wordt met:</i>		<i>Percentage medewerkers dat in de periode 1987 tot 1991 en in het jaar 1991 één of meer keer geconfronteerd is met:</i>		
schelden	40	'87-'91	1991	
spugen	3	bedreiging	62	52
schoppen	14	lichamelijk	68	55
slaan/bedreigen	19	seksueel	15	10
treiteren	20	of b of l of s	-	69
gooien	8	b+l	-	39
		b+l+s	-	9

verwijderen, separeren, sederen, even afzonderen, of naar zijn/haar kamer sturen. Een andere organisatorische maatregel is dat de separeerruimte altijd met twee medewerkers wordt ingegaan. Naast de technische en organisatorische maatregelen wordt er in de opleiding aandacht besteed aan het omgaan met agressie en worden er trainingen gegeven zoals agressiehantering.

Opgang van de medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van een geweldsincident vindt met name plaats door gesprekken met collega's en eventueel de bedrijfsarts.

### *Geweld tegen personeel van woningcorporaties*

In Nederland zijn er, volgens de vereniging van woningcorporaties Aedes, ongeveer 23.000 mensen werkzaam bij woningcorporaties. De woningbouwcorporaties zijn onafhankelijke stichtingen en verenigingen. Daarnaast beheren ook gemeenten een deel van de woningvoorraad. Woningcorporaties en gemeenten beheren bijna 40% van de woningvoorraad in Nederland. De hoofdtaak van de medewerkers is het verstrekken van huurwoningen. Daarnaast houden zij zich bezig met het onderhoud van de woningen, problemen rond de huurovereenkomst, huurachterstanden en bijvoorbeeld burenoverlast.

De medewerkers zijn toegankelijk voor onbekende burgers en zij zijn werkzaam in de semi-openbare ruimte. Zo nu en dan krijgen zij te maken met geweld. Met name in de grote steden, waar huurhuizen schaars zijn en de wachttijden lang, vinden geweldsincidenten plaats.

#### *De aard van het geweld*

Medewerkers van woningcorporaties krijgen voornamelijk te maken met verbaal geweld, in de vorm van schelden en bedreigingen. Ook vernielingen van auto's of het kantoor komt voor. Bedreigingen vinden met name plaats op kantoor, maar daarnaast ook op bewoners-avonden. Het geweld richt zich ook tegen de familie van de medewerkers. Zo worden medewerkers tot op hun huisadres gevolgd en het komt voor dat zij gedurende een langere periode dagelijks thuis of op het werk worden opgebeld. Fysiek geweld komt voor, maar in mindere mate. Het betreft het gooien van voorwerpen naar medewerkers, slaan of steken (Mandemaker e.a., 1994).

De functie van het geweld is zowel instrumenteel als expressief. Met name de lange

wachttijden leveren incidenten op. De functie van het geweld is in dat geval instrumenteel: men wil bijvoorbeeld een plaats bovenaan de wachtlijst, huurverhoging ontlopen of kwijt-schelding van de huurachterstand. Daarnaast komt expressief geweld uiteraard ook voor.

*Bestaand onderzoek*

- Er zijn drie onderzoeken naar geweld tegen medewerkers van woningbouwcorporaties:
- Stafbureau Bewonerszaken Rotterdam (1992). Onderzoek naar agressie onder negen medewerkers van de woningcorporatie 'Onze Woning' in Rotterdam.
  - Nationale Woningraad (NWR; 1993). Onderzoek naar bedreigingen tegen medewerkers van verschillende woningcorporaties. Telefonische enquête onder 100 leden.
  - Water (1995). Onderzoek van de NWR onder verschillende woningbouwcorporaties naar maatregelen om agressie van huurders en woningzoekenden te verminderen.

*Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

Uit het onderzoekje van het Stafbureau Bewonerszaken (1992) bleek dat de mate van agressie verschilt per wijk. In twee wijkkantoren worden de medewerkers niet of nauwelijks geconfronteerd met agressief gedrag. Hoogstens komt schelden voor. In andere wijkkantoren hebben de medewerkers veel te maken met verbaal en, in minder mate, met fysiek geweld.

Uit het onderzoek van de NWR (1993; zie tabel 9) blijkt dat 82% van de ondervraagde corporaties in 1992 één of meer keren te maken heeft gehad met verbaal en/of fysiek geweld. Bijna alle corporaties (82%) geven aan af en toe te worden belaagd (NWR, 1993, p.6). Onder bedreiging wordt door de NWR verstaan: alle uitingen van het publiek die door medewerkers als agressief worden ervaren en die een gevoel van onveiligheid teweeg brengen. Daaronder vallen zowel psychische bedreiging en fysiek geweld. Gevraagd naar recente voorbeelden van ernstige bedreigingen werden voorbeelden gegeven van met name vernielingen, messen trekken en gooien. Over daadwerkelijk fysiek geweld kan op basis van dat onderzoek niets gezegd worden, want de cijfers zijn niet uitgesplitst.

De oorzaken liggen volgens de corporaties voornamelijk bij lange wachttijden (63% van de woningcorporaties geeft dit als oorzaak), huurachterstand (32%), technische problemen (30%), burenoverlast (19%), oplevering woning (16%), huurverhoging (5%), anders (32%).

Uit het onderzoek van Water (1995) blijkt dat 90% van de in het onderzoek betrokken woningcorporaties te maken heeft met geweld, maar hij maakt geen melding van het aantal personeelsleden dat hiermee te maken krijgt. Op basis van deze onderzoeken lijkt het geweld tegen het personeel van woningbouwcorporaties in de periode 1992-1995 iets te zijn toegenomen (het percentage woningbouwcorporaties dat in een jaar één of meer keer te maken heeft gehad met geweld is gestegen van 82% naar 90%).

*Preventie- en nazorgmaatregelen*

Woningcorporaties hanteren verschillende maatregelen om geweld tegen te gaan en de onveiligheidsgevoelens van het personeel te verminderen. Een (bouw)technische maatregel die sommige woningcorporaties nemen is elektronisch vergrendelde deuren en het aan-brengen van kogelvrij glas, aparte spreekkamers, of juist open ruimtes. Organisatorische

Tabel 9. Onderzoek naar geweld tegen personeel van woningcorporaties.

onderzoek	NWR, 1993
jaar van onderzoek	1992
methode	telefonische enquête
steekproefmethode	aselecte steekproef van 100 leden van de NWR met tenminste 2000 woningen

## Bijlagen

omvang (N) 83

respons enquêtes 83%

---

*Percentage woningcorporaties dat het laatste jaar geconfronteerd is met bedreigingen:*

nooit	18
af en toe	46
regelmatig of vaak	36

*Aanleiding voor de bedreiging van medewerkers die door woningcorporaties worden gegeven (percentages; meerdere antwoorden mogelijk):*

wachttijd	63	oplevering woning	16
woning huurachterstand	32	huurverhoging	5
technische problemen	30	anders	32
burenoverlast	19		

---

(Bron: NWR, 1993, p. 6 en 16)

maatregelen zijn procedures, zoals het werken met twee medewerkers achter de ontvangst-balie. Ook zijn er afspraken gemaakt met de politie. Zo komt het voor dat de politie assisteert bij situaties als burenruzies en het verhinderen van illegale woningruil. Daarnaast worden er trainingen in het omgaan met agressie gegeven aan medewerkers die het meeste risico lopen (Mandemaker e.a., 1994).

Mochten er incidenten plaatsvinden dan wordt het slachtoffer in eerste instantie opgevangen door de naaste collega's en de chef. De incidenten worden in teamverband besproken en er wordt gekeken wat gedaan kan worden om dit een volgende keer te voorkomen. Ook is er een bedrijfsmaatschappelijk werker aanwezig.

### *Geweld tegen horecapersoneel*

Onder de horeca vallen alle drank-, maaltijd- en spijs- en logies-verstreckende ondernemingen. Daar worden meestal ook de coffeeshops toe gerekend, omdat zij zich, naast het verkopen van soft drugs, toeleggen op de verkoop van koffie, thee en spijzen. Ongeveer 30% van alle horecagelegenheden is een café, bar of discotheek. Cafeteria-achtige ondernemingen maken ruim 20% van alle horecazaken uit. Nog eens bijna 20% van alle horecazaken is een restaurant (11%) of café-restaurant (8%). 5% bestaat uit coffeeshops.

In de horeca zijn verschillende beroepen te onderscheiden, zoals afwashulpen, barmedewerkers, bedienden, portiers, garderobemedewerkers, receptionisten en managers. In totaal zijn er 174.000 mensen werkzaam in de horeca (gebaseerd op het jaar 1997; CBS, 1998).

Een belangrijk kenmerk van de horeca is haar publieke toegankelijkheid. Iedere week bezoeken zo'n twee miljoen Nederlanders een horecagelegenheid met een bezoekerspiek op de vrijdag- en zaterdagavond (Bovenkerk & Lempens, 1996). Het horecapersoneel is dan ook werkzaam in de semi-openbare ruimte. Omdat het horecapersoneel werkzaam is in de semi-openbare ruimte waar naast gewenst ook ongewenst uitgaanspubliek binnen kan komen, zullen zij te maken krijgen met geweld van klanten.

### *De aard van het geweld*

Horecapersoneel wordt op verschillende manieren met geweld geconfronteerd. Dit loopt uiteen van schelden, overvallen, vechtpartijen, mishandeling, protectie/afpersing of zelfs moord. Bij afpersing eisen de daders vooraf een bepaald bedrag van de ondernemer en dreigen met geweld wanneer dit bedrag niet wordt betaald. Als er wordt betaald, wordt er over het algemeen

geen geweld toegepast. Bij protectie eisen de daders een vergoeding voor de door hen geboden bescherming tegen (hun eigen) geweld. Protectie komt voor in de 'Nederlandse' horeca en in enkele allochtone gemeenschappen (Chinezen, Turken; Hoogenboom & Hoogenboom-Statema, 1996; Van Dijk & Hoogenboom, 1998). Bij overvallen komen daders de horeca binnen en dwingen door (dreiging met) geweld tot afgifte van bijvoorbeeld de kassainhoud (Hoogenboom & Hoogenboom-Statema, 1996). Van het horecapersoneel hebben voornamelijk de portiers van discotheken en cafés het meeste last van agressiviteit en geweld van klanten, omdat zij verantwoordelijk zijn voor het toelatingsbeleid aan de deur en het verwijderen van vervelende klanten uit de zaak (Hoogenboom & Hoogenboom-Statema, 1996; Van Dijk & Hoogenboom, 1998). De horeca-ondernemer kan zelf ook dader zijn van geweld of gelegenheid geven voor geweld. Zo kan het zijn dat een portier een klant mishandelt of dat een café wordt gebruikt als afzetmarkt voor (hard)drugs, waarbij geweld te pas kan komen.

De functie van het geweld tegen het horecapersoneel kan zowel instrumenteel als expressief zijn. In het geval van geweld met een instrumentele functie wil de dader geld of goederen verwerven (overvallen/afpersing). In het geval van geweld met een expressieve functie wil de dader zijn persoonlijke problemen uiten (bij dronkenschap bijvoorbeeld).

#### *Bestaand onderzoek*

Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar criminaliteit in de horeca, waar geweld tegen horecapersoneel een onderdeel van is:

- Van Dijk, Van Soomeren & Partners (1990). Onderzoek uit 1988 in opdracht van het Ministerie van Justitie en van Binnenlandse Zaken. Eerste landelijke enquête naar slachtofferschap van criminaliteit in het Nederlandse bedrijfsleven, waaronder de horeca.
- Bovenkerk & Lempens (1996). Onderzoek onder de branches horeca en gokautomaten op basis van bronnenonderzoek, observatie, interviews en analyse politiegegevens.
- Hoogenboom & Hoogenboom-Statema (1996). Onderzoek onder de Rotterdamse horeca op basis van bronnenonderzoek, kwantitatief materiaal en interviews.
- Van Dijk & Hoogenboom (1998). Onderzoek onder horecagelegenheden uit Gelderland-Midden op basis van bronnenonderzoek, kwantitatief materiaal en interviews.

#### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

Uit het onderzoek van Van Dijk e.a. (1990) zijn voor het onderhavige onderzoek alleen de cijfers over bedreiging van het horecapersoneel relevant. Zoals al uit hoofdstuk 3 (geweld tegen winkelmedewerkers) bleek, was in 1988 het aantal bedrijven dat slachtoffer was van bedreigingen in 1988 het grootst in de horecabranche, 20%. Daaronder vallen handelingen als het opdringen van 'bescherming' (protectie), chantage/afpersing en ruzie of onenigheid tussen het personeel en (ontevreden) klanten. 18% van alle horecabedrijven kreeg te maken met bedreiging met verbaal geweld, 0.6% kreeg te maken met bedreiging, waarbij daadwerkelijk fysiek geweld werd gebruikt en 2% van alle onderzochte horecabedrijven kreeg te maken met bedreiging met een wapen.

Een zeer ernstige vorm van fysiek geweld is moord. Van de 250 moorden die in 1992 in Nederland plaatsvonden konden er 25 in verband worden gebracht met de horeca, waarvan 10 daadwerkelijk in horecagelegenheden plaatsvonden (Bovenkerk & Lempens, 1996). Het is niet bekend of deze 10 moorden op het horecapersoneel betrekking hadden of op de klanten. De omvang van protectie en afpersing in Nederland is niet duidelijk. De geringe aangiftebereidheid is hier debet aan.

De omvang van overvallen op horeca-ondernemingen in Nederland is het afgelopen decennium gestegen. Volgens het Landelijke Overvallen Registratiesysteem (LORS) was er in 1995 sprake van 430 overvallen in de horeca, in 1998 is dit gestegen tot 518. Een verklaring voor deze toename zou de betere beveiliging van banken en postagentschappen kunnen zijn, waardoor de overvallers zich op ander objecten (zoals de horeca) zijn gaan richten. In 1989 vond bijna één op iedere 10 overvallen in de horeca plaats. In 1993 ging het om één op iedere 5

## Bijlagen

gevallen (Bovenkerk & Lempens, 1996).

De omvang van het geweld tegen horecapersoneel in Rotterdam district Oost en district West is bijgehouden aan de hand van meldingen uit het Multipol-bestand (alle gevallen van bedreiging, overvallen of betrokkenheid bij een vechtpartij). In de periode september 1991 tot september 1995 is de horeca in het district Oost 79 keer slachtoffer geworden van geweld (19% van alle meldingen). In de periode februari 1992 tot september 1995 is de horeca in district West 101 keer slachtoffer geworden van geweld (8% van alle meldingen; Hoogenboom & Hoogenboom-Statema, 1996).

Volgens het zogenaamde Bedrijfsprocessensysteem (BPS) was de horeca in de politieregio Gelderland-Midden in de periode 1994-1995 341 keer slachtoffer van geweld, waarvan 244 ernstige geweldsdelicten (fysiek geweld; 71%), 54 overvallen/straatroof (16%) en 43 (16%) lichte geweldsdelicten (geweld zonder letsel; Van Dijk & Hoogenboom, 1998, p. 247). In tabel 10 worden de cijfers met betrekking tot geweld tegen horecapersoneel weergegeven.

### *Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

In de horeca worden verschillende maatregelen genomen om geweld van de klanten tegen te gaan. Organisatorische maatregelen zijn bijvoorbeeld het inzetten van portiers bij cafés en discotheken, het werken met twee mensen achter de bar, hanteren van huisregels (toegang weren van mensen onder de achttien, drugsverbod e.d.) en het aanpassen van verlichting en muziek bij ontluikende agressie (licht aan, muziek zacht). (Bouw)technische maatregelen

Tabel 10. Geweld tegen horecapersoneel.

onderzoek	Bureau Criminaliteits- preventie (1990)
jaar van onderzoek	1988
methode	telefonische enquête
steekproefmethode	aselect uit Business Monitor bestand. Op 3 dimensies gestratificeerd: branche, grootte en regio
omvang (N)	1258
respons	73%
<i>Percentage slachtoffers (bedrijven) van bedreigingen in 1988 in de horeca: 20</i>	
<i>waarvan</i>	
verbale bedreiging	7.6
gebruik fysiek geweld bij bedreiging	0.6
bedreiging met een wapen	1.6

zijn bijvoorbeeld het gebruik van camera's en/of monitoren, metaaldetectors, alarmknoppen, rolluiken en traliewerken. Daarnaast worden er trainingen gegeven aan portiers.

Als er zich incidenten voordoen dan zal het slachtoffer in eerste instantie worden opgevangen door de naaste collega's en de baas. Van structureel georganiseerde nazorg is in de horeca geen sprake.

### *Geweld tegen leerkrachten*

In het onderwijs werken in totaal 393.000 mensen. Het merendeel is werkzaam in het basis- en speciaal onderwijs (142.000) en het voortgezet onderwijs (130.000). In het hoger onderwijs

werken 83.000 mensen en in het overig onderwijs (zoals volwassenonderwijs) 25.000 mensen (gebaseerd op het jaar 1997; CBS, 1998). Zij zijn voor het overgrote deel werkzaam voor de overheid, slechts een klein deel werkt voor particuliere instellingen.

Leerkrachten hebben in eerste instantie als taak het overdragen van kennis, maar krijgen in toenemende mate ook een opvoedkundige taak, zoals het overdragen van waarden en normen en ordehandhaving binnen en buiten de klas.

Zoals al eerder is besproken, valt geweld van leerlingen tegen leerkrachten strikt genomen niet onder de optiek van het onderhavige onderzoek, aangezien geweld van leerlingen tegen leerkrachten veeleer als een 'bedrijfsinterne' aangelegenheid moet worden gezien. Voor de volledigheid wordt onderzoek naar geweld tussen leerling en leerkracht hier toch besproken, juist zoals dat met geweld tegen personeel van psychiatrische instellingen is gebeurd.

#### *De aard van het geweld*

Geweld tegen leerkrachten is een verschijnsel dat wel voorkomt in Nederland, maar dat bekender is in Amerika. Daar zijn de afgelopen tijd tal van ernstige incidenten geweest die breed zijn uitgemeten in de media. In Nederland zijn zulke ernstige incidenten gelukkig niet bekend, maar de leerkrachten krijgen wel steeds vaker te maken met brutaal en asociaal gedrag van leerlingen, zoals schelden, vernielingen, vechtpartijen en bedreigingen. Zo zijn bedreigingen in de trant van 'als je me een onvoldoende geeft, dan wacht ik je na de school op' geen uitzondering meer (Didaktiek & School, 1998; Broersma e.a., 1988). Het blijft in het algemeen bij verbaal geweld. In enkele gevallen is er sprake van fysiek geweld.

De functie van het geweld kan zowel instrumenteel als expressief zijn. In het hiervoor genoemde voorbeeld heeft het geweld een instrumenteel doel: de leerling probeert onder een onvoldoende uit te komen. Is er sprake van het uitlokken van verwijdering uit de klas, dan is de functie van geweld meer expressief: de leerling probeert prestige te verwerven bij medeleerlingen. In de meeste gevallen zal er sprake zijn van deze laatste functie van geweld, waarbij prestige verwerven en aandacht trekken het doel zijn.

#### *Bestaand onderzoek*

In Amerika zijn er verschillende onderzoeken uitgevoerd naar geweld op scholen, zoals de Nationwide Teacher Opinion Poll, uitgevoerd door de National Education Association (Kratcoski, 1985), en een onderzoek van het National Institute of Education School (Messerschmidt, 1981). Ook in Japan, een land waarvan de bewoners weinig criminaliteit en een sterke discipline vertonen, is het probleem van toenemend geweld van leerlingen tegen leerkrachten niet onbekend, zoals uit een onderzoek van Schneider (1990) blijkt.

In Nederland is er weinig kwantitatief onderzoek verricht naar geweld tegen leerkrachten:

- Zandbergen & Hauber (1992). Inventariserend onderzoek naar geweld tegen leerkrachten van middelbare scholen met behulp van een retrospectieve vragenlijst bij 588 eerstejaars studenten rechten.

Daarnaast zijn er onderzoeken verricht naar de veiligheid op school en naar pesten in het onderwijs. Deze onderzoeken gaan voornamelijk in op geweld tussen leerlingen onderling en in veel mindere mate op geweld tegen leerkrachten:

- Mooij (1992). Onderzoek naar pesten in het onderwijs. Enquêtes onder leerlingen uit het basis- en het voortgezet onderwijs.
- Mooij (1994). Onderzoek naar geweld tussen leerlingen en in veel mindere mate naar geweld van leerling tegen leraar.
- Barlingen e.a. (1997). Enquête onder 540 leerlingen van 17 basisscholen (groep 7 en 8) in Amsterdam, waarin vragen over de veiligheid op school centraal staan.
- Lankheet (1998). Inventariserend onderzoek naar de veiligheid op basisscholen in de Gemeente Nijmegen op basis van gesprekken met medewerkers van scholen.
- Amsterdamse Samenwerkingsverband Veiligheid op School (ASVOS), (1999). Enquête onder 2500 leerlingen en 600 leraren en overig schoolpersoneel van 12 scholen (voortgezet

## Bijlagen

onderwijs) in Amsterdam Oost en West naar slachtofferschap van gewelds-incidenten.

### *Omvang van het geweld en ontwikkeling in de tijd*

Uit het Amerikaanse onderzoek van de National Education Association bleek dat 5% van de leerkrachten in het jaar voorafgaande aan het onderzoek te maken heeft gehad met fysiek geweld door leerlingen. Op grotere scholen is dit percentage hoger, namelijk 8%. In de jaren 1955 en 1975 bedroegen deze percentages nog 1.6 en 2.4, zodat er dus gesproken kan worden van een toename. Uit een self-reportstudie onder leerlingen van het middelbaar onderwijs in Amerika bleek dat 8% van de leerlingen in het jaar voorafgaande aan het onderzoek wel eens een leraar geslagen had. Dit percentage was 23% voor jongeren uit instituties voor delinquenten (Kratcoski, 1985). Uit het Amerikaanse onderzoek van het NIE, dat in 1978 werd uitgevoerd, bleek dat elke maand in Amerika 6500 leerkrachten fysiek worden mishandeld en dat ten gevolge hiervan 19% medische zorg behoeft (Messerschmidt, 1981).

In Japan bleek in het hele land het aantal gevallen van fysieke mishandeling in de periode 1975-1985 vijf keer te zijn toegenomen van 149 gevallen van fysieke mishandeling in 1975 tot 676 gevallen van fysieke mishandeling in 1985 (Schneider, 1990).

Zandbergen & Hauber (1992) ondervroegen studenten over hun middelbare school-ervaringen om het geweld tegen leerkrachten te traceren. Uiteraard is dit een onderzoeksmethode met alleen indicatieve waarde. 82% van de ondervraagde studenten was op de hoogte van minstens één leraar die wel eens of regelmatig werd uitgescholden. 78% van de studenten was op de hoogte van minstens één leraar die 'geestelijke mishandeld' was. Bedreiging komt veel minder voor: 25% van de studenten was op de hoogte van minstens één leraar die bedreigd was. Fysiek geweld komt nog minder voor: 15% van de studenten kende een leraar die slachtoffer was geworden van fysieke mishandeling.

Opvallend is dat de oorzaak van het geweld tegen leerkrachten door de overgrote meerderheid van de studenten gelegd wordt bij de leerkrachten zelf. Vooral een zwakke persoonlijkheid en een daaruit voortvloeiende gebrek aan overwicht wordt als reden opgegeven. Andere redenen die worden gegeven zijn een autoritaire houding, het niet willen luisteren, onrechtvaardig en onredelijk behandelen van leerlingen, een vreemd uiterlijk en slechte verzorging van sommige leerkrachten, zoals overmatige transpiratie. Slechts een minderheid van de studenten zoekt de oorzaak bij de leerlingen zelf, zoals een uitdagende houding om indruk te maken en stoer te doen.

Het is niet ondenkbaar dat het geweld tegen leerkrachten de achtergrond vormt van overspannenheid bij leerkrachten. Het ziekteverzuim van deze beroepsgroep is tussen 1980 en 1990 gestegen van bijna 5% tot bijna 8% (Hageraats, 1991).

Uit het onderzoek van Mooij (1992) bleek dat in het schooljaar 1989-1990 28% van de leerlingen uit het basisonderwijs en 57% van de leerlingen uit het voortgezet onderwijs een leerkracht één of meer keer heeft getreiterd.

Uit het onderzoek van Barlingen e.a. (1997) bleek in het schooljaar 1995-1996, 9% van de basisschoolleerlingen wel eens te hebben gevochten met een docent (5% 1 keer, 3% enkele keren, 1% (heel) vaak). 2% van de leerlingen heeft de docent wel eens bedreigd met een wapen, zoals stok of mes. Geen enkele leerling heeft een docent daadwerkelijk verwond met een wapen.

Een kwart (25%) van de leerlingen heeft in het schooljaar 1995-1996 de docent uitgescholden, terwijl 17% van de leerlingen de docent wel eens gepest heeft. Het gaat daarbij om letterlijk en figuurlijk pestgedrag en dus niet om plagen. Waaruit de pesterijen van docenten, naast uitschelden, precies bestaan is niet duidelijk. Bij al deze onderzoeken moet aangetekend worden dat het bepaald niet uitgesloten is dat de leerlingen hun agressieve gedrag in de enquêtes uit 'stoerigheid' overdrijven.

Uit het inventariserende onderzoek van ASVOS, (1999) bleek dat het schoolpersoneel (voortgezet onderwijs) in 1997 vooral te lijden heeft gehad van verbaal geweld, zoals schelden,



pesten of treiteren. 49%<sup>1</sup> is daar in 1997 het slachtoffer van geworden. 15% van het schoolpersoneel is in 1997 slachtoffer geworden van discriminerende opmerkingen. Een incident dat niet onder verbaal of fysiek geweld valt, maar wel vaak voorkomt, is diefstal van schoolspullen. 35% van het schoolpersoneel is daar in 1997 het slachtoffer van geworden. In 1997 is 5% van het schoolpersoneel het slachtoffer geworden van fysiek geweld, zoals slaan en schoppen. In tabel 11 worden de uitkomsten van de verschillende onderzoeken weergegeven.

*Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

In 1996 is er een landelijke campagne gestart genaamd 'de veilige school'. Daarin worden drie aandachtsgebieden onderscheiden met betrekking tot de zorg voor veiligheid op scholen, namelijk de zorg voor sociale binding (omgaan met elkaar), omgaan met calamiteiten en zorg voor veilige voorzieningen.

Bij zorg voor sociale binding en omgaan met elkaar gaat het in het algemeen om goede leerlingbegeleiding binnen en buiten de lessen, leerlingen in de les een actieve rol toebedelen, aandacht voor de ontwikkeling van sociale vaardigheden en zorgen voor heldere, door allen gedragen schoolregels. Het omgaan met calamiteiten betekent zorgen voor goede calamiteitenplannen, trainen van personeel om bij calamiteiten op te treden, en zorgen voor klachtenregelingen. De zorg voor veilige voorzieningen betreft afspraken over het gebruik van het gebouw en omgeving, goede afspraken met het netwerk rond de school (politie, GG & GD, RIAGG, Jeugdhulpverlening) en een zorgplan dat voldoet aan de eisen van de ARBO-wet (Lankheet, 1998).

De manier waarop scholen het veiligheidsbeleid vorm geven verschilt sterk. (Bouw-)technische maatregelen die in scholen worden toegepast zijn voornamelijk gericht op diefstal- en inbraakpreventie, zoals camera's, slotwerken, alarmsystemen, kluisjes en hekken (Van der Mee e.a., 1998). Dit zijn echter maatregelen die uiteindelijk niet de oplossing zijn voor het veiligheidsvraagstuk op school. Volgens Mooij (1994) zouden organisatorische maatregelen die gericht zijn op het bevorderen van de sociale binding meer bijdragen aan de veiligheid op school.

Tabel 11. Onderzoek naar geweld tegen leerkrachten.

Onderzoek	Barlingen e.a. (1997)	ASVOS (1999)
Jaar van onderzoek	1996	1998
Methode	enquête en interviews met schoolhoofden. Vragen over schooljaar 1995-1996.	enquête, vragen over 1997

<sup>1</sup> Gemiddelde van het percentage slachtoffers op scholen in Amsterdam Oost en Amsterdam West.

## Bijlagen

Steekproefmethode	aselect	populatieonderzoek onder leerlingen en schoolpersoneel van 12 middelbare scholen uit A'dam west en oost	
omvang (N)	540 leerlingen van 17 scholen en 17 schoolhoofden	2500 leerlingen en 600 schoolpersoneel	
Respons	85% van de scholen	onbekend	
<hr/>			
<i>Percentage basisschoolleerlingen dat het voorgaande schooljaar (1995-1996) één of meer keer dader was van:</i>		<i>Percentage schoolpersoneel dat aangeeft het voorgaande jaar (1997) slachtoffer te zijn geweest van:</i>	
<i>Verbaal geweld tegen docent:</i>		<i>Verbaal geweld:</i>	
bedreigen met wapen	2	schelden, pesten, treiteren	49
pesten	17	discriminerende opmerkingen	15
uitschelden	25	seksuele intimidatie	25
<i>Fysiek geweld tegen docent:</i>		<i>Fysiek geweld:</i>	
gevochten met docent	9	slaan, schoppen	5
verwond met wapen	0		
<hr/>			

Programma's voor training van sociale vaardigheden zijn bijvoorbeeld: 'Leefstijl', een programma dat sociaal gedrag bij jongeren stimuleert door oefening van vaardigheden als communicatie, zelfdiscipline, omgaan met gevoelens, kritisch denken en verantwoorde beslissingen nemen, problemen oplossen en keuzes maken; 'sociale vaardigheden in de klas' (SOVA-in-de-klas), een programma gericht op groep 3 t/m 8 van het basisonderwijs, waarin verschillende sociale vaardigheden aan bod komen en de 'verlengde schooldag', een programma waarbij een buitenschoolse activiteit wordt gekoppeld aan het leren van vaardigheden, cognities en kennis van waarden en normen (Kempers, 1998). Daarnaast bestaat er een tweedaagse training voor docenten gebaseerd op een programma dat onder andere wordt gebruikt in justitiële jeugdinstellingen en voor medewerkers van het openbaar vervoer. Deze training heeft als doel docenten weerbaar te maken voor agressie en geweld (Vergeer e.a., 1998).

Nazorgmaatregelen bestaan er wel voor slachtoffers onder leerlingen, bijvoorbeeld in de vorm van een counselor, maar nazorg voor de docenten bestaat er nauwelijks. Docenten zijn niet snel geneigd naar het management te gaan, omdat zij bang zijn dat het management denkt dat hun slachtofferschap te wijten is aan slecht leraarschap. De Algemene Onderwijsbond (AOB) ondersteunt slachtoffers voornamelijk door juridische dienstverlening. Zij hebben ook een meldpunt voor geweld gehad, maar daar werd niet veel gebruik van gemaakt. Het Ministerie van OCenW heeft nog wel een meldpunt.

### *Geweld tegen bankpersoneel*

In Nederland zijn 133.000 mensen werkzaam in het bankwezen (gebaseerd op het jaar 1997; CBS, 1998). Een deel van hen is toegankelijk voor buitenstaanders en werkzaam in de semi-openbare ruimte. Het bankpersoneel is werkzaam in de particuliere sector.

De belangrijkste taken van het bankpersoneel zijn het verrichten van geldtransacties en het verlenen van financiële diensten aan zowel particulieren als ondernemingen. Omdat bankpersoneel ook te maken heeft met baar geld, loopt het een verhoogd risico om het slachtoffer te worden van een overval.

*De aard van het geweld*

Bankmedewerkers zullen, indien er geweld optreedt, voornamelijk te maken krijgen met verbaal geweld. Zo krijgen zij nog wel eens te maken met scheldende klanten, die bijvoorbeeld geen geld meer kunnen opnemen. De functie van het geweld kan dan zowel instrumenteel als expressief zijn: op die manier probeert de klant een voorkeursbehandeling (bijvoorbeeld extra rood mogen staan) te krijgen of het is een manier van de klant om zijn/haar frustratie te uiten.

Veel ernstiger is het geweld bij overvallen. Dan is er vaak sprake van bedreiging met een wapen of er is sprake van intimidatie. De functie van het geweld is instrumenteel. Ook kan er bij een overval sprake zijn van daadwerkelijk fysiek geweld, zoals mishandeling of vastbinden van het personeel.

*Bestaand onderzoek naar geweld*

Er zijn geen onderzoeken verricht naar de omvang van verbaal en fysiek geweld tegen bankpersoneel. Wel wordt het aantal overvallen op geldinstellingen (waaronder banken) en bedrijven bijgehouden (Landelijk Overvallen Registratie Systeem, LORS). Ook bestaan er gegevens over het soort toegepast geweld bij overvallen (Mertens, 1991). Deze gegevens hebben niet alleen betrekking op banken, maar ook op winkels, horeca, tankstations e.d.

*Omvang van overvalproblematiek en toegepast geweld*

Tot en met 1993 steeg in Nederland het aantal overvallen op bedrijven en geldinstellingen sterk, met gemiddeld een jaarlijkse stijging van tien tot vijftien procent. In de tweede helft van 1993 begon het aantal overvallen op geldinstellingen (banken, postkantoren en professioneel geld- en waardetransport) te dalen. In 1995 daalde het aantal overvallen in alle branches (Jammers e.a., 1997). Het zijn met name de grote steden die te maken hebben met de overvalproblematiek.

<i>Branche</i>	<i>1991</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>
Geldinstellingen	530	612	540	348	206
Particulier geldtransport	107	124	205	152	151
Tankstations	175	208	226	191	115
Horeca	263	416	518	482	374
Winkels	403	583	698	762	534
Andere bedrijven	54	57	66	51	58
Taxi's	29	28	76	90	53
Woningen	191	174	278	313	409
Diversen	95	79	118	113	107
<i>Totaal</i>	<i>1847</i>	<i>2291</i>	<i>2725</i>	<i>2502</i>	<i>2007</i>

Bron: Jammers e.a., 1997, p.16.

De meest toegepaste wapens zijn vuistvuurwapens (in ongeveer 65% van de overvallen) gevolgd door slag- of steekwapens (in ongeveer 25% van de overvallen). Daadwerkelijk geschoten wordt bij ongeveer 7% van de overvallen, al is dat meestal niet gericht op mensen. In ongeveer 16% van de overvallen wordt gebruik gemaakt van mishandeling en in ongeveer 10% van vastbinden van mensen (Mandemaker e.a., 1997). In tabel 12 wordt het aantal overvallen per branche in de loop der tijd weergegeven.

*Bestaande preventie- en nazorgmaatregelen*

Vanaf de eerste bankoverval in 1965 zijn er verschillende veiligheidsmaatregelen genomen om geweld tegen te gaan. (Bouw)technische maatregelen zijn bijvoorbeeld videocamera's, gecontroleerde toegangssystemen, de gelduitgifte-automaat, de money-clipper<sup>1</sup>, de buizen-

## *Bijlagen*

post<sup>2</sup> en het gebruik van pantserglas bij de balies of juist het gebruik van open balies en afgeschermd kassiers (Jammers e.a., 1997).

Organisatorische maatregelen zijn bijvoorbeeld het in dienst nemen van bewakingspersoneel en het hanteren van beveiligingsprocedures. Daarnaast worden er maatregelen genomen gericht op de vaardigheden van het bankpersoneel, zoals opleiding en training in het hanteren van beveiligingsmiddelen en het omgaan met geweld.

In de praktijk blijkt dat de overvallers hun werkwijze aanpassen aan de beveiligingsmaatregelen. Wordt er gebruik gemaakt van pantserglas dan wordt geld afgedwongen onder bedreiging van klanten. Wordt er overgegaan op open balies en afgeschermd kassiers dan wordt geld afgedwongen onder bedreiging van het baliepersoneel. De meeste banken hanteren dan ook verschillende (bouw)technische maatregelen. Organisatorische maatregelen als het in dienst nemen van bewakingspersoneel worden minder vaak gehanteerd, in verband met de kosten. Wel hebben de meeste banken beveiligingsprocedures en trainen ze het personeel.

De bankinstellingen in Nederland voelen zich nadrukkelijk verantwoordelijk voor de nazorg van het personeel na geweldsincidenten. In 1991 werd de Interbancaire Commissie Slachtofferhulp van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) opgericht waarin afstemming van beleid en uitwisseling van ervaringen op dit terrein worden geregeld. Zo heeft deze commissie onder andere twee folders uitgegeven, één voor slachtoffers en getuigen, waarin wordt uiteengezet hoe het politieonderzoek en het eventuele strafproces verloopt en één folder voor kantoordirecteuren en kantoorbeheerders, die adviezen bevat over wat te doen met het oog op het politieonderzoek en het strafproces. Daarnaast heeft iedere bank een gestructureerd hulpaanbod. De ene bank doet dat met externe professionals, de andere heeft een eigen intern netwerk (Borghouts-Dijkzeul, 1992).

### *Geweld tegen prostituees*

In Nederland zijn in totaal circa 25.000 prostituees werkzaam. Daarvan is ruim tweederde afkomstig uit het buitenland, ongeveer de helft uit landen buiten de Europese Unie (NRC, 1999). Prostituees verlenen seksuele diensten aan willekeurige partners tegen een materiële vergoeding. Zij werken in clubs, in privéhuizen, escortbureaus, achter de ramen en op straat. Het gaat daarbij in het algemeen om intensieve korte contacten. Zij zijn toegankelijk voor onbekende burgers en werken dan ook in de (semi-)openbare ruimte. De aard van het werk brengt met zich mee dat prostituees een kwetsbare beroepsgroep zijn voor geweld.

#### *De aard van het geweld*

Veel prostituees krijgen wel eens te maken met situaties waarin een klant dwang of geweld tegen hen gebruikt. Verbaal bijvoorbeeld in de vorm van schelden, gebaren en dreigen (met het ingooien van ramen bijvoorbeeld) of het zogenaamde hengsten, dat wil zeggen het pesten van prostituees: niet komen opdagen op afspraken en het ongegeneerd naar binnen staan kijken. Fysiek geweld varieert van een prostituee op bed drukken waardoor ze geen kant op kan tot mishandeling met wapens en zelfs moord. Ook komt het voor dat de baas/pooyer (die soms ook de partner is) geweld gebruikt tegen de prostituee in de vorm van seksuele intimidatie of dat bij de prostituee onder dwang laat werken in seksclubs (dit is het geval bij vrouwenhandel). Weigeren zij te werken dan komt het wel voor dat zij in elkaar geslagen worden.

Met name straatprostitutie en het werken bij de mensen thuis geeft het meeste risico. Bij straatprostitutie gebeurt het bijvoorbeeld nog wel eens dat klanten vrouwen naar afgelegen oorden rijden en daar mishandelen (Vanwesenbeeck e.a., 1989).

De functie van het geweld kan zowel instrumenteel als expressief zijn: in het eerste geval wil de klant bijvoorbeeld een gunst afdwingen (lager tarief, langere tijd, bizarre eisen e.d.) en in het tweede geval wil de klant bijvoorbeeld zijn minachting voor vrouwen uiten of zijn lusten

bevredigen.

*Bestaand onderzoek*

- Vanwesenbeeck (1986), Vanwesenbeeck e.a. (1989). Onderzoek naar hulpvragen en dwang en geweld in de prostitutie. Kwalitatief onderzoek door middel van interviews met (ex-)prostituées, veldwerkers, hulpverleners en functionarissen van de zedenpolitie.
- Van Gemert (1994). Onderzoek naar de oorzaken van 19 moorden op prostituées in Rotterdam, Amsterdam en één in Kerkrade.

*Aard en omvang van het geweld*

Over de omvang van het (niet fatale) geweld is niets bekend.

*Preventie- en nazorgmaatregelen*

In de prostitutie worden verschillende maatregelen genomen om de veiligheid te vergroten. In bepaalde clubs zijn er zowel op de kamers als op de verdiepingen veiligheidssystemen aangebracht die bestaan uit alarmbellen, intercomsystemen of in sommige gevallen zelfs uit videocamera's. Een intercomsysteem kan zowel als veiligheidsmiddel als af luisterapparaat dienen. Een videocircuit zullen de meeste klanten en prostituées weigeren, omdat de kans bestaat dat de opnamen oneigenlijk gebruikt worden, voor verkoop of chantage. Alarmbellen blijken in clubs niet zo goed te werken, omdat dat niet altijd door anderen wordt gehoord vanwege de harde muziek.

Als escort-prostituée werkt de vrouw niet in een ruimte die speciaal voor prostitutie is ingericht, zoals een hotelkamer. Daar zijn dan ook geen veiligheidssystemen aangebracht. Maatregelen die door escorts worden genomen bestaan uit het niet meenemen van waardevolle spullen, de kasten in hotelkamers doorzoeken op messen e.d. en kleren bij elkaar houden, zodat ze snel weg kunnen.

Ook straatprostituées moeten zelf hun maatregelen nemen. Zo kunnen zij bijvoorbeeld een spuitbus op zak hebben, waarmee ze een lastige klant in de ogen kunnen spuiten. Voor raamprostituées geldt hetzelfde. Daarbij zijn enkele factoren van belang: een vrouw die op de begane grond haar kamer heeft kan makkelijker vluchten dan een vrouw op de eerste verdieping, een goede verlichting kan preventief werken en daarnaast is goed contact met collega's belangrijk, omdat zij in geval van nood te hulp kunnen schieten. In grotere huizen zijn er 'oppassers', een soort conciërges, die door de eigenaren worden betaald. Bij thuiswerkende prostituées is vaak een partner of een hond aanwezig (Vanwesenbeeck e.a., 1989).

De nazorgvoorzieningen voor de vrouwen laten te wensen over. Volgens Vanwesenbeeck e.a. moet de drempel naar bestaande instellingen op het gebied van de geestelijke en lichamelijke gezondheidszorg en welzijn verlaagd worden, bijvoorbeeld door middel van een netwerk van informatie en verwijzing en coördinatie van het hulpaanbod. Het gaat hier om de nazorgsituatie van midden jaren 80; het is mogelijk dat daarna de nazorgvoorzieningen zijn verbeterd.

*Geweld tegen advocaten*

In Nederland zijn in totaal 10.000 advocaten werkzaam in 2711 kantoren. Circa 300 advocaten zijn werkzaam in de Bureaus voor Rechtshulp. Advocaten hebben onder andere als taak het verlenen van rechtsbijstand aan burgers. Bureaus voor Rechtshulp verlenen rechts-bijstand aan burgers met lage en middeninkomens, voornamelijk op het gebied van wonen, werken, uitkeringen, consumentenzaken en verblijfsvergunningen. Advocaten zijn doorgaans niet werkzaam in de semi-openbare ruimte.

Volgens de Landelijke Orde van Advocaten en de Deken van Amsterdam komt geweld tegen advocaten slechts sporadisch voor. Er worden dan ook geen maatregelen genomen om geweld tegen te gaan.

## *Bijlagen*

### *Geweld tegen postbodes en bezorgers*

In Nederland zijn ongeveer 38.000 postbodes werkzaam. Daaronder bevinden zich voltijdwerkers, deeltijdwerkers en vakantiewerkers (4 vakantiewerkers die drie maanden werken tellen in het bovenstaande aantal voor 1). De hele bedrijfstak bestaat uit 40.000 mensen, inclusief ondersteunende staf en management. Postbodes en bezorgers zijn werkzaam voor commerciële bedrijven, waarvan de TNT post Groep (waaronder PTT Post BV en TNT) de bekendste is.

Postbodes en bezorgers bevinden zich veel op straat en zijn daardoor toegankelijk voor onbekende burgers. Zij zijn dus werkzaam in de openbare ruimte en kunnen te maken krijgen met geweld van burgers.

#### *De aard en omvang van het geweld*

Uit een gesprek met een medewerker van de Human Resource afdeling van PTT Post blijkt dat postbodes en bezorgers wat verbaal en fysiek geweld betreft niet meer risico lopen dan andere mensen die zich op straat bevinden. Zo blijkt uit de ongevallenregistratie dat het aantal ongevallen ten gevolge van letselschade en molestatie, dus fysiek geweld, marginaal is. Uit een inventariserend onderzoek van de PTT van een aantal jaren geleden, dat onder andere inging op het contact met klanten, bleek dat er geen sprake was van fysiek geweld. Wel hebben de postbodes en bezorgers wel eens te maken met ontevreden klanten, die bijvoorbeeld klachten hebben over de dienstverlening. Ook bestaat er een overvalrisico, omdat postbodes en bezorgers over goederen beschikken met een bepaalde waarde. Dit komt echter maar een enkele keer voor.

Een vorm van geweld waar postbodes en bezorgers eerder mee te maken hebben zijn bijtende honden. Dit wordt als een groter probleem ervaren dan verbaal en fysiek geweld tijdens het bezorgen van de post. Met name op erven en woonwagenvakanties is de kans aanwezig om gebeten te worden door een hond. Het aantal geregistreerde hondenbeten is 70 per jaar.

#### *Preventie- en nazorgmaatregelen*

Omdat fysiek en verbaal geweld tegen postbodes en bezorgers niet als veiligheidsrisico wordt gezien, worden er geen preventieve en nazorgmaatregelen getroffen binnen de organisatie. Wel worden er op lokaal niveau soms maatregelen genomen om het veiligheidsrisico te verkleinen. Op die plaatsen waar het onveilig is wordt bijvoorbeeld gewerkt met twee postbodes/bezorgers en wordt de post bezorgd met de auto. Dit gebeurt bijvoorbeeld in Amsterdam Zuid-Oost.

In geval van een incident is er een bedrijfsmaatschappelijk werker aanwezig die slachtoffers opvangt.

### *Geweld tegen kermispersoneel*

De kermis vindt zijn oorsprong in de traditionele 'Kerkmis': de feestelijke mis ter viering en herdenking van de stichting van de kerk of van de feestdag van de patroon. De kermis is sinds oudsher een sociale ontmoetingsplaats. Immers: alle rangen en standen komt men op de kermis tegen (Jansen, 1987). De kermis heeft zich ondanks de concurrentie van tv, pretparken etc. kunnen handhaven. De grootste, en misschien ook wel de bekendste kermis in Nederland is de Tilburgse kermis.

Het aantal kermisexploitanten in Nederland is 1000 tot 1100. In totaal bestaat het kermispersoneel uit ongeveer 3.000 personen. Zij hebben commerciële bedrijven en reizen het hele land door om kermissen te organiseren. Het kermisseizoen begint traditioneel met Pasen en duurt in Nederland tot eind oktober/eind november, waarna het kermispersoneel naar het

buitenland vertrekt om daar hun zaken te exploiteren of men houdt zich bezig met het bakken en verkopen van olieballen (BOVAK, 1999).

Kermispersoneel is werkzaam in de openbare ruimte en het is te verwachten dat het zo nu en dan te maken krijgt met geweldsincidenten. Volgens een medewerker van de Nederlandse kermisbond BOVAK komt geweld tegen kermispersoneel echter nauwelijks voor. Incidenten zullen zich eerder tussen het publiek voordoen. Vormen van geweld zijn vandalisme en vechtend publiek. Als de zaken uit de hand lopen is de politie direct oproepbaar en tijdens de kermis zijn er meestal agenten ter plaatse.

## Bijlagen

Bijlage 5.1. Dreigende houding en/of niet serieus dreigen per telefoon, per brief of persoonlijk per beroepsgroep. Percentages<sup>1</sup>. *N* = 1271

	Telefonisch	Per Brief	Persoonlijk
Allen	14.7	0.9	74.9
Politieagenten	10.4	0.3	78.9
Piw'ers	1.1	1.1	75.1
Treinconducteurs	0.0	0.0	84.1
Sociale dienstmedewerkers	50.9	3.5	68.8
Huisartsen	45.8	2.8	47.2
Ziekenhuismedewerkers	21.3	0.8	70.8
Verkoopmedewerkers	1.3	0.0	72.2
Taxichauffeurs	4.1	0.0	71.4

<sup>1</sup> Meerdere antwoorden mogelijk.

Bijlage 5.2. Aard van de discriminerende opmerkingen per beroepsgroep. Percentages. *N* = 441

	Opmerking heeft betrekking op...		
	Huidskleur	Sekse	Afkomst
Allen	26.3	30.6	24.5
Politieagenten	30.5	30.5	19.5
Piw'ers	37.2	23.1	37.2
Treinconducteurs	20.8	30.0	13.3
Sociale dienstmedewerkers	30.7	32.3	37.1
Huisartsen	0.0	30.0	40.0
Ziekenhuismedewerkers	16.7	50.0	33.3
Verkoopmedewerkers	30.3	30.3	21.2
Taxichauffeurs	10.0	25.0	5.0



Bijlage 5.3. Vorm en plaats van serieuze bedreigingen per beroepsgroep. Percentages.  
*N = 604*

	Telefonisch	Per brief	Persoonlijk	Op het werk	Ook thuis
Allen	10.6	0.7	90.7	92.1	2.3
Politieagenten	6.7	0.0	94.7	94.0	3.3
Piw'ers	0.0	1.5	97.1	94.2	0.0
Treinconducteurs	0.0	0.0	96.7	93.9	0.6
Sociale dienstmedewerkers	35.7	0.0	78.6	91.7	1.2
Huisartsen	45.0	0.0	60.0	75.0	17.5
Ziekenhuismedewerkers	14.3	8.6	88.6	88.6	0.0
Verkoopmedewerkers	3.6	0.0	100.0	92.9	0.0
Taxichauffeurs	0.0	0.0	89.5	94.7	0.0

Bijlage 5.4. Plaats van per herhaling lastig vallen of pesten per beroepsgroep. Percentages.  
*N = 94*

	Op het werk	Ook thuis
Allen	68.1	13.8
Politieagenten	68.8	18.8
Piw'ers	72.7	0.0
Treinconducteurs	82.1	3.6
Sociale dienstmedewerkers	66.7	6.7
Huisartsen	54.6	45.5
Ziekenhuismedewerkers	60.0	20.0
Verkoopmedewerkers	50.0	0.0
Taxichauffeurs	33.3	33.3

## Bijlagen

### Bijlage 5.5. Soort voorwerp of wapen dat gebruikt is bij serieuze bedreigingen.

	frequentie
mes	110
vuurwapen	24
glas (bierfles, scherf, wijnfles)	22
slagwapens	15
gereedschap	15
vork	8
stenen	6
injectienaald, bloed	5
nep vuurwapen	4
meubilair	3
asbak	2
biljartkeu	2
blik	2
helm	2
schaar	2
riem	2
tas	2
andere voorwerpen (1 keer genoemd)	6

### Bijlage 5.6. Soort object waarmee gegoooid is.

	frequentie
(bak)stenen	53
glaswerk (fles/glas)	29
stoelen	26
blik (bier/fris)	12
asbak	11
meubels algemeen	10
boodschappen	10
televisietoestel	8
papier	7
stokken	6
computer	5
bureau artikelen	5
bloempot/plant	5
vuurwerk	4
borden	4
kopjes	3
fiets	3
verfbommen	3
tl-buis	3
telefoon	3
overige objecten (frequentie 2 of minder)	53

Bijlage 5.7. Soort voorwerp of wapen waarmee men verwond is.

	frequentie
stok (incl. houten lat en wandelstok)	6
stenen (incl. straattegel)	4
mes	3
pepperspray	2
riem (gesp)	2
plant in bloempot	1
brandblusser	1
knie	1
schop	1
pan (met eten)	1
papier	1
soepblik	1
sleutel	1
stoel	1
telefoon	1
televisietoestel	1
vork	1
vuurwapen	1

Bijlage 5.8. Door respondent genoemde overige geweldsvormen.

geweld tussen personen uit het publiek	insluiting
geweld van gedetineerden onderling	intimidatie/tergen/kleineren
aanval van epilepsie	inzet calamiteitenteam
baliespringers	(keel) knijpen
dreiging met infuusstandaard	dreigen met politie
dreiging met vinger tot net voor m'n neus	dreigen met aangifte van seksuele handelingen tegen mij
dreiging van groepen	mogelijk vuurwapenbezit/gebruik
dreigen met zelfmoord	verdachten
dreiging trekken vuurwapen	niet laten vertrekken met de trein
brandbom tegen mij gegooid	openlijk geweld in ME-verband
brandstichting	plaatsing op veiligheidsbed
knijpen	poging moord
hond	groepsvorming
gooien van eten en servies	schietpartij
het vernielen van de taxi	vechtpartijen
hevig verzet bij I.S.O plaatsing	
inrijden met auto/scooter of dreiging daarmee	

## Bijlagen

Bijlage 8.1. Bevolkingsgroep per beroepsgroep. Percentages. *N* =2352

Beroepsgroep	Ne- der- lander	Suri- namer	Antil- lianen	Maro- kanen	Tur- ken	Mo- lukker	Euro- peaan	Zuid an- ders alloch -toon <sup>1</sup>	ander s
Allen	93.9	2.5	0.6	0.4	0.8	0.1	0.2	0.9	0.6
Politieagenten	95.0	2.0	1.3	0.3	1.0	0.3	0.0	0.5	1.0
Piwers	84.6	9.1	0.7	0.4	0.4	0.4	0.7	3.8	0.3
Treinconducteurs	93.6	1.7	0.7	0.3	1.3	0.0	0.0	0.3	0.7
Sociale dienstmedewerk.	94.9	1.6	1.6	1.0	1.0	0.0	0.0	0.3	0.0
Huisartsen	94.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.9
Ziekenhuismedewerkers	96.8	1.3	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.6	1.0
Verkoopmedewerkers	93.5	2.9	0.0	1.0	1.0	0.0	0.6	0.6	0.3
Taxichauffeurs	97.3	0.9	0.0	0.0	1.3	0.4	0.4	0.4	0.0

<sup>1</sup> Indonesiërs, Aziaten en Afrikanen.

Bijlage 8.2. Hoogst voltooide opleiding per beroepsgroep. Percentages. *N* =2334

Beroepsgroep	lager onder- wijs	vglo lavo	mavo/ lbo	havo/ mulo mms	vwo/ gym./ hbs	mbo	hbo	wo	
Allen	3.8	1.2	8.1	22.9	10.7	2.9	25.7	14.8	10.0
Politieagenten	0.5	0.0	3.8	28.5	22.4	4.5	34.3	5.5	0.5
Piwers	2.5	0.7	11.0	23.5	7.8	1.1	43.4	9.6	0.4
Treinconducteurs	4.0	1.7	13.1	45.8	9.8	1.0	21.9	2.7	0.0
Sociale dienstmedewerkers	0.0	0.0	0.6	3.8	7.0	3.2	30.2	48.3	7.0
Huisartsen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Ziekenhuismedewerkers	0.0	0.0	1.3	16.6	16.3	4.8	23.3	37.1	0.6
Verkoopmedewerkers	8.8	4.2	17.9	31.6	8.5	3.6	20.2	3.9	1.3
Taxichauffeurs	17.9	3.1	18.8	25.9	4.5	3.1	21.8	3.2	0.5

Bijlage 9.1. Verstedelijkingsgraad van het werkadres per beroepsgroep. Percentages.  
N = 2121

Beroepsgroep	vier grote steden	zeer sterk stedelijk	sterk stedelijk	matig stedelijk	weinig stedelijk	niet stedelijk
Allen	17.9	11.8	26.1	21.6	16.0	6.6
Politieagenten	13.6	9.0	29.5	23.7	22.9	1.3
Piw'ers	27.9	4.1	21.9	22.3	9.7	14.1
Treinconducteurs	27.8	14.8	37.0	14.8	2.2	3.5
Sociale dienstmedewerkers	9.7	14.6	27.9	26.3	21.1	0.3
Huisartsen	16.0	7.0	21.0	20.0	20.0	16.0
Ziekenhuismedewerkers	16.7	4.6	27.7	28.4	20.9	1.8
Verkoopmedewerkers	21.5	33.6	23.4	17.4	3.4	0.8
Taxichauffeurs	12.0	5.8	15.7	15.2	26.2	25.1

Bijlage 9.2a. Aard van de functie per beroepsgroep.

Beroepsgroep	Jaren in huidige functie N = 2344				Tijden werkzaam <sup>1</sup> N = 2352			
	0-1 jaar	1-2 jaar	2-5 jaar	>5 jaar	mid-dag	avond	nacht	wissel
Allen	4.0	10.5	17.2	68.3	55.0	27.1	13.5	47.5
Politieagenten	1.8	9.3	14.9	74.1	21.6	18.3	11.1	85.4
Piw'ers	3.5	19.6	24.5	52.4	25.5	19.9	11.2	84.3
Treinconducteurs	3.0	9.8	6.4	80.7	32.9	37.2	12.1	66.4
Sociale dienstmedewerk.	4.8	11.2	25.9	58.1	94.6	2.9	0.6	1.0
Huisartsen	0.0	1.5	11.2	87.3	96.6	67.0	61.7	31.6
Ziekenhuismedewerkers	2.9	6.7	15.6	74.9	36.5	14.6	10.8	62.9
Verkoopmedewerkers	2.6	5.8	14.6	76.9	91.3	41.3	0.0	6.1
Taxichauffeurs	15.6	21.0	25.9	37.5	63.4	33.5	18.8	24.1

<sup>1</sup> Som percentages > 100%, aangezien meerdere antwoorden mogelijk.

## Bijlagen

Bijlage 9.2b. Aard van het werk per beroepsgroep. Percentages.

Beroepsgroep	Aantal contacten per dag N =2335				Aandeel publiekscontacten van alle werkzaamheden N =2306			
	< 1 p/d	1-10	11-20	>20	0-10%	10-30%	30-50%	>50%
Allen	1.7	20.6	19.6	58.1	5.8	15.0	14.5	64.7
Politieagenten	0.3	29.2	43.6	27.0	1.5	17.2	24.1	57.2
Piwers	1.1	9.2	15.9	73.9	9.3	13.5	13.5	63.7
Treinconducteurs	0.3	0.0	0.3	99.3	1.0	1.4	2.0	95.6
Sociale dienstmedewerk.	9.3	72.8	9.9	8.0	11.5	42.6	34.0	11.9
Huisartsen	0.0	0.5	4.4	95.1	1.5	2.0	2.5	94.0
Ziekenhuismedewerkers	0.3	14.3	35.4	50.0	2.6	10.6	9.4	77.4
Verkoopmedewerkers	0.3	2.6	6.2	90.8	4.9	13.2	12.5	69.4
Taxichauffeurs	1.4	26.4	31.4	40.9	17.1	12.4	8.6	61.9

<sup>1</sup> Som percentages > 100%, aangezien meerdere antwoorden mogelijk.

Bijlage 9.3.

Toegankelijkheid van de werkruimte, de aanwezigheid van collega's en de mogelijkheid om de werknemer aan te raken per beroepsgroep. Percentages.

	Toegankelijkheid van de werkruimte <sup>1</sup> N =2066				Aanwezigheid van collega's N =2312			Mogelijkheid aanraken N =2066		
	op straat, openbaar vervoer	vrij toeganke- lijk	eerst melden	niet vrij toeganke- lijk	altijd, meestal	soms	nee	geen obstakels	niet of moeilijk	balie tussen
Allen	36.0	31.0	22.5	23.3	47.8	28.8	23.4	87.9	1.9	4.1
Politieagenten	77.9	9.0	27.4	38.4	57.4	34.6	8.4	87.7	2.3	5.8
Piw'ers	-	-	-	-	73.4	24.5	2.1	-	-	-
Treinconducteurs	99.0	11.9	0.0	0.3	9.5	85.4	5.1	97.3	0.3	0.0
Sociale dienstmedewerkers	1.0	13.0	35.2	57.5	27.9	14.7	57.4	85.1	5.4	7.9
Huisartsen	1.0	9.7	62.1	30.1	17.1	8.0	74.9	92.7	2.9	1.9
Ziekenhuismedewerkers	1.3	65.1	33.3	10.5	63.1	33.1	3.8	96.2	0.0	1.3
Verkoopmedewerkers	0.6	87.4	1.6	7.1	96.4	3.0	0.7	87.4	1.3	8.4
Taxichauffeurs	56.7	15.2	2.7	12.9	14.4	15.9	69.7	76.3	0.9	1.3

<sup>1</sup> Som percentages > 100%, aangezien meerdere antwoorden mogelijk. Niet in vragenlijst piw'ers evenals vraag mogelijkheid aanraken.

## Bijlagen

Bijlage 11.1. Denkt wel eens aan mogelijkheid om slachtoffer te worden op het werk. %

Beroepsgroep	N=2315		vaak	soms	N=1857 zelden
	nee	ja			
Allen	19.8	80.2	4.6	59.8	35.6
Politieagenten	12.0	88.0	4.1	69.3	26.7
Piw'ers	15.5	84.5	4.6	55.6	39.7
Treinconducteurs	9.2	90.2	13.1	68.5	18.4
Sociale dienstmedewerkers	11.3	78.7	2.8	58.7	38.5
Huisartsen	15.5	84.5	1.2	37.3	61.5
Ziekenhuismedewerkers	27.2	72.8	1.3	49.6	49.1
Verkoopmedewerkers	22.1	77.9	4.2	66.9	28.8
Taxichauffeurs	41.1	58.9	2.4	60.3	37.3

Bijlage 11.2. De afgelopen jaren ben ik mij onveiliger gaan voelen op het werk. %  
N=2285

Beroepsgroep	volledig mee		niet mee eens	helemaal niet mee eens
	eens	mee eens		
Allen	11.6	28.6	46.9	13.0
Politieagenten	12.7	37.0	39.8	10.6
Piw'ers	8.6	23.9	48.2	19.3
Treinconducteurs	36.5	43.0	17.7	2.7
Sociale dienstmedewerkers	5.2	23.0	59.2	12.6
Huisartsen	5.1	19.4	56.6	18.9
Ziekenhuismedewerkers	4.8	21.0	59.7	14.5
Verkoopmedewerkers	9.9	30.9	49.7	9.5
Taxichauffeurs	6.3	23.8	48.5	21.4



Bijlage 11.3. De huidige drukte rond onveiligheid op het werk is overdreven. %  
N=2202

Beroepsgroep	volledig mee eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet mee eens
Allen	2.7	18.4	62.0	16.9
Politieagenten	2.9	17.2	65.6	14.3
Piw'ers	2.2	18.6	62.8	16.4
Treinconducteurs	2.4	12.7	46.0	38.8
Sociale dienstmedewerkers	1.7	10.6	71.6	16.1
Huisartsen	1.6	19.5	70.5	8.4
Ziekenhuismedewerkers	2.0	20.1	67.8	10.2
Verkoopmedewerkers	2.1	21.9	59.4	16.7
Taxichauffeurs	7.9	32.6	49.5	10.0

Bijlage 13.1. Toegeven aan geweld. Datgene wat wordt toegegeven. % N =671

reizen zonder kaartje getolereerd	19.5
geen bekeuring gegeven	11.2
sanctie of maatregel achterwege gelaten	27.1
geneesmiddel voorgeschreven	11.2
winkeldiefstal door de vingers gezien	7.9
geaccepteerd dat niet werd betaald	8.8
vernielingen geaccepteerd	4.3
verzoek ingewilligd <sup>1</sup>	53.1
geen rapport opgemaakt <sup>1</sup>	28.1

<sup>1</sup> alleen piw'ers.



## Literatuur

- Amstel RJ van, Evers GE (1995) *Seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbowet: de werkgeversinspanningen ten tijde van de inwerkingtreding van de wetwijziging*. Den Haag: Sdu Uitgeverij.
- Amsterdamse Samenwerkingsverband Veiligheid op School (ASVOS, 1999) *Veiligheid voortgezet onderwijs*. Amsterdam: interne publikatie gemeente, april 1999.
- Arends & Samhoud. *Sociale veiligheid uitvoerend personeel*. Utrecht: HTM bedrijfsmonitor 1994.
- ArtsenZaken (1999) Arts moet meer doen aan voorkomen van agressie. *ArtsenZaken: 1/juni: 14-16*.
- Atsma M (1998) Veiligheidsplan Rotterdamse scholen. *Het Onderwijsblad 18/17 oktober: 42-44*.
- Barlingen M, Overbeeke R van, Hoff C van het (1997) *Veilig op de basisschool?* Amsterdam: Van Dijk Van Soomeren en Partners.
- Beest RHP (1992) Agressie in een psychiatrisch ziekenhuis. *Justitiële verkenningen 18/1: 104-111*.
- Berg A van den , Henneken O, Roem C (1997) *Vergelijking Politiemonitor 1991/1993/1995*. B&A Groep.
- Betgem P (1989) Acute geweldsituaties: Geweld in psychiatrische ziekenhuizen. *Tijdschrift voor ziekenhuisverpleging 43/16: 515-518*.
- Binsbergen DA (1992) Het 'voorkomen' van agressief gedrag van patiënten. *Justitiële Verkenningen 18/1: 42-53*.
- Bongers GMHC (1992) Beveiliging. Huisartsenpraktijk wat vaker het doelwit van criminelen. *Praktijkmanagement 8/12: 20-2*.
- Boom E et al. (1995) Agressie en geweld niet alleen probleem van individuele werknemer. *Arbeidsomstandigheden 71/2: 99-100*.
- Boom E, Plug C (1995) Agressie op de EHBO-post. Agressieve patiënt zorgenkind voor organisatie. *Arbeidsomstandigheden 71/6: 321-323*.
- Boonstra K, Elzinga A, Kesselaar B, Vrij A (1993) *Onveiligheid in het openbaar vervoer: resultaten van de landelijke monitor sociale veiligheid*. Den Haag: Eysink Smeets & Etman.
- Boot JM, Knapen MHJM (1993) *De Nederlandse gezondheidszorg*. Utrecht: Het Spectrum B.V.

## LITERATUUR

- Bos G (1998) Ordehandhaving zonder stress. *Didaktiek en School, special 28/5*: 32-33.
- Bos GR van den, Bulatao EQ (1996) *Violence on the job: identifying risks and developing solutions*. Washington DC: American Psychological Association.
- Bovenkerk F, Lempens A (1996) *De georganiseerde criminaliteit in Nederland: De branches horeca en gokautomaten*. Den Haag: TK, vergaderjaar 1995-1996, 24072, nr. 18.
- Broers E (1999) Uitgangspunten voor verpleegkundige zorg bij agressie. *Tijdschrift voor Verpleegkundigen TVZ 7*: 225-228.
- Broersma H, Van Hees A (1988) Een slagingsmes in de klas. *De Tijd 25-11-88*.
- Bureau Criminaliteitspreventie, Van Dijk, Van Soomeren en Partners (1990) *Bedrijfsleven en criminaliteit. Kerngetallen uit de eerste slachtofferenquête onder bedrijven*. Den Haag: Stafafdeling Informatievoorziening, Directie Criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie.
- Bureau Criminaliteitspreventie, Van Dijk, Van Soomeren en Partners (1992) *Criminaliteit en de detailhandel: Resultaten van een enquête onder detaillisten, 1991*. Den Haag: Stafafdeling Informatievoorziening, Directie Criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie.
- Bureau Misdaadanalyse Gemeentepolitie Amsterdam (1990) *Overvallen, criminaliteitsbeeldanalyse 1987-1988-1989*. Amsterdam.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1994) *Werkgelegenheid en lonen, 1991-1993*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1997) *Algemene gegevens van intramurale instellingen voor gezondheidszorg, 1996*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1997) *Productiestatistiek beveiliging en opsporing, 1995*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1998) *Ambulante geestelijke gezondheidszorg (AGGZ)*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1998) *Enquête beroepsbevolking 1997*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1998) *Kerncijfers detailhandel vanaf 1993*. Voorburg/Heerlen: CBS.
- Centrale Recherche Informatiedienst (CRI, 1998) *Overvallen op geldinstituten en andere objecten*. Zoetermeer: CRI. P. 412.
- Chappell D, Di Martino V (1998) *Violence at work*. Genève: International Labour Office.
- Croon NH Th, Langius SWT (1990) Agressie in de spreekkamer. Verslag van een verkennend onderzoek. *Medisch contact 145/18*: 579-582.
- Dierendonck D van, Groenewegen PP, Sixma H (1992) *Opgebrand: Een inventariserend onderzoek naar gevoelens van motivatie en demotivatie bij huisartsen*. Utrecht: NIVEL.
- Dijk JM van, Mayhew P, Killias M (1990) *Experiences of crime across the world. Key findings of the 1989 international crime survey*. Deventer: Kluwer Law and taxation Publishers.
- Dijk T van, Hoogenboom B (1998) Nuchter bekeken: *Horeca en criminaliteit in Gelderland-Midden*. Deventer: Gouda Quint/ Antwerpen: Kluwer Rechtswetenschappen.
- Dobbelaar T (1997) *Opzij, 25/9*: 36-40.
- Driessen, Bureau (1989) *Gebruik van de training conflicthantering door korpsen gemeentepolitie, districten rijkspolitie en politiescholen*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Driessen, Bureau (1991) *De training conflicthantering in de ogen van getrainde agenten*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Driessen, Bureau (Kop N, Spaan RA, Lelij B van der, Driessen FMHM, 1996) *Politie en publiek. Een onderzoek naar de interactie politie-publiek tijdens de surveillancedienst*. Deventer: Gouda Quint/ Antwerpen: Kluwer Rechtswetenschappen. Politiestudies, no. 19.
- Driessen, Bureau (1992) *Methadoncliënten in Nederland*. Rijswijk/Utrecht: Ministerie van WVC/Bureau Driessen.
- Driessen FMHM, Uildriks, NA (1997) *De kwaliteit van politieoptreden op straat*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.

## LITERATUUR

- Erp M van (1998) Verlengde schooldag maakt leerling socialer en leergieriger. *Didaktiek en School, special 28/5*.
- Eysink Smeets & Etman (1994) *Sociale veiligheid op het werk*. Den Haag: Eysink Smeets & Etman.
- Eysink Smeets & Etman (1998) *Op weg naar een veilige rit*. Den Haag: Eysink Smeets & Etman.
- Eysink Smeets & Etman (zonder jaar) *Prettig Reizen, Prettig Werken in een veilig openbaar vervoer. Gids voor het beheersen van criminaliteit, agressie en gevoelens van onveiligheid in het openbaar vervoer*. Den Haag: Eysink Smeets & Etman.
- Ferwerda HB, Beke BMWA (1995) *NS-veiligheidsmonitor 1995*. Arnhem: Advies- en Onderzoeksgroep Beke.
- Ferwerda HB, Beke BMWA (1996) *Agressietreinen: Enquête uitslag najaar 1995*. Arnhem/Middelburg: Advies- en Onderzoeksgroep Beke.
- Gemert FHM van (1994) *Fatale fantasie. Een onderzoek naar moorden op prostitueés*. Den Haag: WOCD.
- Geveke H, Kroon S, Oppenhuis E, Dijk T van (Uitvoeringsconsortium Projectbureau Politiemonitor, 1999) *Politiemonitor Bevolking 1999. Landelijke rapportage*. Den Haag/Hilversum: B&A Groep Beleidsonderzoek & Advies BV, Intomart BV.
- GIGV, Geneeskundige Inspectie voor de geestelijke Volksgezondheid (1992) *Agressie in algemeen psychiatrische ziekenhuizen: Een inventarisatie van agressie van patiënten tegen verpleegkundig en verzorgend personeel*. Rijswijk: GIGV.
- Graaff Y van de, Kesselaar A, Korpel JH (1998) *Veiligheid in het openbaar vervoer 1997*. Den Haag: Eysink Smeets & Etman.
- Grapendaal M, Sabee V (1994) Daar lig ik echt niet wakker van. *Justitiële verkenningen 7/34*.
- Groeneweg J, Wagenaar WA (1987) *Oorzaken en achtergronden van foutieve geweldsaanwendingen door de politie*. Commissie-Heijder.
- Hageraats B (1991) Je zult er maar voor staan: interviews met overspannen leraren. Den Haag: Bzztôh.
- Hauber AR, Zandbergen JGA, Toornvliet L (1991) *Zicht op zwartrijden*. Criminologisch Instituut van de Rijksuniversiteit Leiden.
- Hauber AR, Zandbergen JGA (1992) Agressie en geweld tegen controlefunctionarissen bij het openbaar vervoer. *Justitiële verkenningen, 18/1*: 26-41.
- Hauber AR, Hofstra LJ, Toornvliet LG, Zandbergen JGA (1994) *Stadswachten: Effectiviteit, draagvlak en organisatorische aspecten*. Den Haag: Stafafdeling Informatievoorziening, Directie Criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie.
- Hoek AJE van, Savornin Lohman PM de, Soomeren PF (1990) *Bedrijfsleven en criminaliteit: Eerste landelijke enquête naar slachtofferschap van criminaliteit in het Nederlandse bedrijfsleven*. Amsterdam, Bureau Criminaliteitspreventie Van Dijk & Van Soomeren BV.
- Hoogenboom B, Hoogenboom-Statema P (1996) *Foute Kroeg: horeca en criminaliteit in Rotterdam*. Den Haag: Sdu.
- Hoogenboom B, Hoogenboom-Statema P (1996) Stemmen uit de echoput: Een onderzoek naar horeca en criminaliteit in Rotterdam. Tijdschrift over samenleving en criminaliteitspreventie (SEC) 10/5: 7-8.
- Hoogerwerf A (1996) *Geweld in Nederland*. Assen: van Gorcum & Comp. B.V.
- Huber J, Poll N, Soomeren P van, Steinmetz C (1996) Lastige cliënten, wat doe je ermee? Den Haag: Sdu.
- Huyse FJ (1986) Agressie in het algemeen ziekenhuis. Tijdschrift voor ziekenverpleging, 39/7.
- Jammers V (1992) Amsterdamse detailhandel en horeca met geweld bedreigd. *Justitiële Verkenningen 18/1*: 54-67.
- Jammers V, Lang WT (1997) Overvallen in Nederland: Een beschrijving van de Nederlandse aanpak van overvalcriminaliteit. 's-Gravenhage: VUGA B.V.
- Jansen GH (1987) Een roes van vrijheid: kermis in Nederland. Amsterdam/Meppel: Boom.
- Junger M, Wittebrood K, Kester J (1996) Meting van geweld. NSCR rapport WD-96-01.

## LITERATUUR

- Junger M, Dronkers J (ed;1998) Daders en slachtoffers en andere tegenslag.. Samenhang tussen ongewenste uitkomsten. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Kempers H (1998) Sociaal vaardig is jong beginnen. *Didaktiek en School, special 28/5*: 37-38.
- Kingma M (1999) Preventie en opvang van traumatische ervaringen. *TVZ Tijdschrift voor Verpleegkundigen 6*: 178-182.
- Kommer, M (1991) *De gevangenis als werkplek*. Arnhem: Gouda Quint BV/WOCD.
- Kratcoski PC (1985) School disruption and violence against teachers. *Corrective and social psychiatry, 3*.
- Kruize P, Wijmer DJ (1992) *Het ontstaan en verloop van geweldsincidenten tussen burger en publiek*. Den Haag: Politiekorps Haaglanden.
- Lad-Bulletin (1999) Onderhandelingsakkoord CAO Ziekenhuizen. *Lad-Bulletin 7/3*: 1-2.
- Lad-Bulletin (1999) Omgaan met spanningsvolle situaties. *Lad-Bulletin 7/3*: 16-18.
- Lankheet M (1998) *Inventarisatie onderzoek "Veiligheid op School"*. Nijmegen: gemeente Nijmegen, afdeling Onderwijs en Volwasseneneducatie
- Linden C van der (1992) Een agressieproject bij de Gemeentelijke Sociale Dienst Amsterdam. *Justitiële verkeningen 18/1*: 98-103.
- Mandemaker T, Eijk MH van, Klomps A (1994) Agressie en geweld van publiek tegen werknemers. Den Haag: VUGA.
- Mayhew P, Dijk JM van (1996) *Criminal Victimization in eleven industrialised countries: Key findings from the 1996 International crime Victims Survey*. WODC.
- Mee G van der, Unen A van (1999) Onderzoek toont geweld tot achter de komma. *Het Onderwijsblad 7/3 april*.
- Meer M van der, Elzinga A (1995) Onderzoek naar de sociale veiligheid van taxichauffeurs: Een veilig beroep? *Tijdschrift over samenleving en criminaliteitspreventie (SEC) 9/2*: 34-36.
- Meilo J (1991) Verpleegkundigen en agressie. *MGV, 46/2/10*: 1114-1118.
- Mertens N, Leve R de (1991) *Overvallen. Overvalcriminaliteit tegen het bedrijfsleven in Nederland, 1980-1989*. 's-Gravenhage: Ministerie van Justitie, Landelijk Bureau Voorkoming Misdrijven en Directie Criminaliteitspreventie.
- Messerschmidt J (1981) Marginalization, reproduction and assaults against teachers; ideas on the contradictions of ideological social control. *Contemporary crises, 1*.
- Mooij T (1992) *Pesten in het onderwijs*. Nijmegen: ITS, KUN.
- Mooij T (1994) *Leerlinggeweld in het voorgezet onderwijs: Sociale binding van scholieren*. Nijmegen: ITS.
- Nationale Woningraad (1993) *Bedreigingen van corporatiemedewerkers door bewoners en woningzoekenden*. Almere: NWR.
- Nederlandse Vereniging voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg (NVAGG, 1997) *Welzijn en werkbelasting in de RIAGG*. Utrecht: NVAGG/P2 Onderzoek en Advies.
- Nijland, A. (1999) *Agressie bij publiekscontacten in de sociale dienst*. Utrecht: DIVOSA.
- NRC-Handelsblad (1999) In Nederland 25.000 prostituées. 18-6-1999.
- Oud NE (1991) *Verpleegkundigen en agressie: een onderzoek naar verpleegkundigen in de psychiatrie en hun omgang met (dreigend) agressief gewelddadig patiëntengedrag (doctoraal onderzoek)* Maastricht: Rijksuniversiteit Limburg. Tevens gepubliceerd in *TvZ* (1991), 13.
- Oud NE, Pasch T van de (1991) Verpleegkundigen over agressie. De NVM-enquête. *TVZ Tijdschrift voor verpleegkundigen 16*: 564-568.
- Politiekorps Haaglanden (1998) *Geweld tegen de politie*.
- PMVO (1996) *De veilige school, maat, toonsoort instrumenten en uitvoering*.
- Projectgroep Veiligheid en Ziekenhuizen (1999) *Onderzoekrapport Veiligheid en Ziekenhuizen. Een tussenrapportage*. Den Haag: Projectgroep Veiligheid en Ziekenhuizen.
- RET (1994) *Evaluatie Project Sociale Veiligheid*. Rotterdam.
- Roos F (1992) Agressie in de huisartsenpraktijk. Onderzoek DHV Stedendriehoek. *De Huisarts 3/4*: 12-23.

## LITERATUUR

- Scheper-Smit M (1993) Arts, agressie en angst. *Medisch Contact* 48/46: 1446-1448.
- Schneider HJ (1990) Gewalt in Schule. *Kriminologisches Bulletin* 1/2.
- Schretlen I (1988) Agressie op de dokterspost. *Medisch Contact* 43/29/30: 880-881.
- Schretlen I e.a. (1987) *Verslag van het onderzoek naar het functioneren van de Centrale Huisartsen-Post te 's-Hertogenbosch.* 's-Hertogenbosch, rapport.
- Sixma H (1999) Aantal conflicten en confrontaties in de huisartsenpraktijk blijft stabiel. *De Huisarts* 5/mei: 47-49.
- Smulders PGW, Klein Hesselink DJ, Evers GE (1999) Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie: Een analyse van het databestand van de 'European Work Environment Survey' uit 1996 van de 'European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions'. Den Haag: Elsevier bedrijfsinformatie bv.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP, 1998) Sociaal en Cultureel Rapport 1998. Den Haag: VUGA.
- Soethout J, Slope M (2000) *Evaluatie ARBO-wet inzake seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk.* Amsterdam: Regioplan Onderzoek Advies en Informatie.
- Stafbureau Bewonerszaken (1992) Agressie onder medewerkers van de woningcorporatie 'Onze Woning' in Rotterdam
- Stanko EA (ed, zonder jaar) *Tacking Stock: what do we know about violence?* Brunel University: The ESRC Violence Research Programme.
- Starmans IHJ (ed, 1995) Niet alleen normvervaging: achtergronden van de belangrijkste vormen van criminaliteit en overlast in het openbaar vervoer. Den Haag: Eysink Smeets & Etman.
- Steinmetz CHD (1992) In contact met gewelddadig publiek; slachtofferschap bij overheid en bedrijfsleven. *Justitiële verkenningen*, 18 (1), 9-25, WOCD.
- Tenholter J, Versteeg T (1986) Verpleegkundigen over agressie. *TVZ Tijdschrift voor Ziekenverpleging* 39/7: 194-199.
- Timmer JS, Beijers WMEH (1998) *Geweldsmeldingen 1996-1997: Politieel vuurwapengebruik en letselzaken gerapporteerd door de Nederlandse politie in de periode 1996-1997.* Amsterdam: Centrum voor Politiewetenschappen Vrije Universiteit Amsterdam.
- Uildriks N (1996) *Geweld in de interactie politie-publiek. Een onderzoek naar opvattingen en ervaringen binnen de politie.* Rotterdam: SI-EUR Gouda Quint.
- Uildriks N (1997) *De normering en beheersing van politiegeweld.* Rotterdam: SI-EUR Gouda Quint.
- Van Dijk, Van Soomeren en Partners (1995) *Criminaliteit en de detailhandel: Resultaten van een enquête onder detaillisten.* Den Haag: Stafbureau Informatie, Voorlichting en Publiciteit, Dienst Preventie Jeugdbescherming en Reclassering van het Ministerie van Justitie.
- Vanwesenbeeck WMA (1986) *Wiens lijf eigenlijk? Een onderzoek naar dwang en geweld in de prostitutie.* Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Vanwesenbeeck WMA, Groen M, Altink SM (1989) *Hoe (ex)prostituées zich zelf redden. Een onderzoek naar (de afwezigheid van) hulpvragen.* Delft: BSW/Administratief Centrum Delft.
- Velden PG van der, Herpers TMM (1994) Agressie in een psychiatrisch ziekenhuis: Een studie naar de omvang en de gevolgen voor het personeel. *Gedrag & Gezondheid* 22/5: 209-221.
- Velden PG van der, Visser J (1995) Opvang voor beveiligers na geweldsincidenten. *Beveiliging* 8/12: 35-37.
- Velden PG van der, Kleber RJ (1997) *Soms loopt het anders. Een brochure voor medewerkers van de Algemene inspectiedienst.* Kerkrade: AID.
- Velden PG van der, Kleber RJ (1997) *Agressie verkend en erkend. Een handreiking voor de RIAGG's.* Utrecht: NVAGG/IvP.
- Vergeer M, Peetsma T (1998) Geen politieagent, wel orde. *Didaktiek en School, special* 28/5: 29-38.
- Volkskrant (1999) Geweld tegen politie veel harder bestraft. 20-8-1999.
- Voskuil B (1999) De politie de lul. *Nieuwe Revu* 19/16-5: 28-33.

## LITERATUUR

- Water WMR de (1995) *Agressieve huurders en woningzoekenden: een risico voor het personeel? Een onderzoek naar getroffen maatregelen om agressie en huurders en woningzoekenden te verminderen en de risico's voor medewerk(st)ers van woningcorporaties te beperken*. Almere: NWR.
- Wijlhuizen GJ, Staats PGM, Rooij EHC van (1997) *Veiligheid in verzorgingshuizen*. Leiden: TNO Preventie en Gezondheid divisie Collectieve Preventie.
- Wit J de (1999) Geweld neemt toe in ziekenhuizen. *NRC Handelsblad*: 23-3-1999.
- Wittebrood K, Junger M (1999) Trends in geweldscriminaliteit. Een vergelijking tussen politiestatistieken en slachtofferenquêtes. *Tijdschrift voor Criminologie* 3: 250-267.
- Zandbergen JGA, Hauber AR (1992) Geweld in pedagogische relaties. *Justitiële verkeningen*, 18/1: 86-97.
- Zandbergen JGA (1997) *De veilige rit*. Breda.
- Zijlmans, AD (1993) *Ingrijpende gebeurtenissen bij bewarend personeel*. Afstudeeronderzoek, KUB.





