

Geweld tegen publieke dienstverleners

Geweld tegen ambulanciers, brandweerlui en werknemers op spoeddiensten in kaart gebracht

Rapport nr. 2022-R-01-NL



Geweld en agressie tegen publieke dienstverleners

Geweld tegen ambulanciers, brandweerlui en werknemers op spoeddiensten in kaart gebracht

Rapport nr. 2022-R-01-NL

Auteurs: Verwee Isabel, Dormaels Arne, Vermeulen Christophe

Verantwoordelijke uitgever: Karin Genoe

Uitgever: Vias institute

Publicatiedatum: 31/01/2022

Wettelijk depot: D/2022/0779/05

Gelieve naar dit document te verwijzen als volgt: Verwee, I., Dormaels, A., Vermeulen, C. (2022). Geweld en agressie tegen publieke dienstverleners. Geweld tegen ambulanciers, brandweerlui en werknemers op spoedgevallendiensten in kaart gebracht Brussel: Vias institute

Ce rapport est également disponible en français sous le titre : Violence et agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique. Cartographie des violences contre les ambulanciers, les pompiers et les travailleurs des services d'urgence.

Dankwoord

De auteurs en Vias institute wensen de volgende organisaties te bedanken voor hun bijdrage aan deze studie: FOD Volksgezondheid, FOD Binnenlandse Zaken (Algemene Directie Civiele Veiligheid), Netwerk Welzijn op het Werk (Netwerk Brandweer), Rezonwal en Brandweer Brussel.

De exclusieve verantwoordelijkheid voor de inhoud van het rapport ligt bij de auteurs.

Inhoud

1	Geweld en agressie tegen publieke functies	6
1.1	Context	6
1.2	Afbakening geweld en agressie	6
1.3	Achtergrondkenmerken	7
1.4	Prevalentie van agressie en geweld	7
1.5	Het meest ingrijpende feit	12
1.6	Ondersteuning en hulp	18
1.7	Mijdingsgedrag en verwerking	18
1.8	Perceptie over geweld en agressie	19
1.9	Vorming, middelen en noodprocedure	20
1.10	Algemene vragen	20
2	Kritische beschouwingen & aanbevelingen	22
	Referenties	26

Lijst met tabellen en figuren

Tabel 1: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?	8
Tabel 2: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?	9
Tabel 3: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?	10
Tabel 4: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?	11
Tabel 5: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?	12
Tabel 6: Heeft u een vermoeden dat de persoon die agressie naar u uitte bij dit meest ingrijpende incident onder invloed was van één (of meerdere) van volgende zaken?	14
Tabel 7: In welke mate gaat u met de volgende stellingen al dan niet akkoord?	16
Tabel 8: Kan u aangeven in welke mate u persoonlijke gevolgen ervaren heeft?	17
Tabel 9: Mijdingsgedrag en het gevoel dat het meest ingrijpende incident verwerkt werd.....	19
Tabel 10: Kan u aanduiden in welke mate u al dan niet akkoord gaat met de stelling.....	19
Tabel 11: Kan u aanduiden in welke mate u al dan niet akkoord gaat met de stelling.....	20
Tabel 12: Tenslotte stellen we nog enkele algemene vragen over de rapportering van geweld en agressie.	21
Figuur 1: Wie was de persoon die agressie naar u uitte bij dit meest ingrijpende incident? & In welke leeftijdscategorie kan u de persoon plaatsen die agressie naar u uitte bij dit meest ingrijpende incident?.....	13
Figuur 2: Welke gevolgen zijn er gegeven aan dit meest ingrijpende incident? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	15

1 Geweld en agressie tegen publieke functies

1.1 Context

Geweld en agressie tegen beroepen met een publieke functie zoals brandweer, ambulanciers en werknemers op de spoedgevallendienst komen vaak voor. Het is bijzonder ingrijpend voor slachtoffers. Dat beroepen die hulp verlenen aan mensen in nood het slachtoffer worden van geweld en agressie roept bovendien veel maatschappelijke verontwaardiging op. Hoe vaak geweld en agressie wordt gepleegd op jaarbasis is echter bijzonder moeilijk meetbaar omwille van tal van redenen: slachtoffers vinden het niet ernstig genoeg om te melden, ze vrezen represailles, de dader is bekend bij het slachtoffer, er is de schrik om geen gehoor te krijgen als slachtoffer...

Tot op vandaag zijn er weinig gegevens beschikbaar over de ware omvang van deze problematiek. Verschillende organisaties sloegen hiervoor de handen in elkaar met Vias institute. Via een slachtofferbevraging werd gevraagd of iemand slachtoffer was, van welke geweldsvormen, wat het meest ingrijpende feit was, welke gevolgen dit teweeg bracht... Ook enkele algemene vragen werden gesteld zoals kennis over de procedures, aangeboden ondersteuning, opleiding...

In zowel de aanloop als uitvoering van ons onderzoek streefden we een nauwe betrokkenheid na met de FOD Volksgezondheid, FOD Binnenlandse Zaken (Algemene Directie Civiele Veiligheid), Netwerk Welzijn op het Werk (Netwerk Brandweer), Rezonwal en Brandweer Brussel. Zij schaarden zich achter de idee om hun medewerkers te contacteren en uit te nodigen om de bevraging in te vullen. Gedurende de maanden april tot juni 2021 kregen zij de mogelijkheid om de survey in te vullen. De verwerking en analyse van de resultaten gebeurde op een globale en vertrouwelijke wijze. Door deze cijfers zijn de organisaties en beleidsmakers beter in staat om accurate en gepaste adviezen uit te werken om ongewenst gedrag in de publieke werkomgeving te kunnen bestrijden.

U kunt dit rapport best samenlezen met de uitgebreide tabellenrapportage, te vinden in een apart document¹.

1.2 Afbakening geweld en agressie

In dit onderzoek baseerden we ons op de definitie van geweld en agressie zoals teruggevonden bij Abraham, Flight en Roorda (2011) op basis van een zelfrapportagestudie. Dit onderscheid werd gehanteerd in het Nederlandse onderzoek van de DSP groep in 2011 naar 'Agressie en geweld tegen publieke werknemers'. Er wordt gesproken over 'ongewenst gedrag'.

1. Verbale agressie: schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten;
2. Fysieke agressie: duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien met/vernielen van/voorwerpen;
3. Bedreiging/intimidatie: (gezinsleden) bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten of het sturen van een dreigbrief;
4. Seksuele intimidatie: nafluiten, seksuele getinte opmerkingen en blikken, handtastelijkheden, aanranding of verkrachting;
5. Discriminatie: negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid (DSP, 2011)

Deze vormen werden ook overgenomen in Belgisch onderzoek naar geweld tegen de politie in 2014 (Van Branteghem, Truyens, Van Altert, & Verwee, 2014).

Er worden in deze survey twee vormen toegevoegd, met name het ongewenst verspreiden van tekst via sociale media en het ongewenst verspreiden van beeld via sociale media.

¹ Geweld tegen publieke dienstverleners <https://www.vias.be/storage/minisites/2022-infografiek-geweld-en-agressienl.pdf>
Agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique <https://www.vias.be/storage/minisites/2022-infographie-violence-fr.pdf>

1.3 Achtergrondkenmerken

836 medewerkers vulden deze survey in. 83% van de respondenten waren mannen terwijl 17% vrouwelijk was en 0,7% X aanduidde. 88% was Nederlandstalig en 10% Franstalig. We zien een verdeling opduiken inzake geboortjaar; 14% was geboren tussen 1990-1994, 16% tussen 1985-1989, 13% tussen 1980 en 1984, 15% tussen 1970-1974 en 10% tussen 1965-1969.

Op de vraag welke functie zij in hoofdzaak uitoefenen, antwoordde 32% brandweer-ambulancier 112, 23% brandweer, 21% hulpverlener-ambulancier 112, 10% verpleegkundige spoedgevallendienst, 5% MUG-verpleegkundige, 2% arts spoedgevallendienst en 1% Paramedisch Interventie Team. 3% duidde de categorie 'andere' aan en vulde vervolgens in wat ze hiermee bedoelen: administratief medewerker, arts spoed en MUG, preventiemedewerker, psycholoog, werken op een psychiatrische crisisafdeling....

Ongeveer 30% van de respondenten werkte in de provincie Oost-Vlaanderen, 24% in West-Vlaanderen, 11,7% was tewerkgesteld in Antwerpen en een gelijkaardig percentage werkte in Limburg, namelijk 11,4%. Ongeveer 9% van de respondenten werkte in Vlaams-Brabant en eenzelfde percentage in het Brussel-Hoofdstedelijk Gewest. Enkele provincies waren minder vertegenwoordigd en de provincie Namen was niet vertegenwoordigd.

Als we het aantal jaren anciënniteit clusteren in categorieën, komen we tot het volgende:

- Minder dan 5 jaar: 19,2%
- 5 jaar en minder dan 10 jaar: 19,3%
- 10 jaar en minder dan 15 jaar: 15,7%
- 15 jaar en minder dan 20 jaar: 12,5%
- 20 jaar en minder dan 25 jaar: 14,2%
- 25 jaar en minder dan 35 jaar: 11,4%
- Meer dan 35 jaar: 7,5%

1.4 Prevalentie van agressie en geweld

De vormen van **verbale agressie** – schreeuwen, vernederen, pesten en schelden- kwamen het vaakst voor en op de meest frequente basis².

² U kunt deze samenvatting best samenlezen met de uitgebreide tabellenrapportage, te vinden in een apart document.

Verbale agressie



	Dagelijks, wekelijks, maandelijks	Eenmaal per drie maanden	Eenmaal per zes maanden	Eenmaal per jaar	Niet
Schreeuwen	44,1%	15,4%	13,2%	9,9%	17,3%
Vernederen	17,6%	11,8%	6,7%	8,4%	55,5%
Pesten	11%	6,6%	6,3%	6,8%	69,4%
Schelden	40,2%	13,3%	11,5%	8,9%	26,2%

N=836

Tabel 1: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?

Zo duidde 44% aan dat schreeuwen dagelijks (4%), wekelijks (16%) of maandelijks (24%) voorkwam. 83% gaf aan dat er geschreeuwd werd de laatste 12 maanden. De agressie/geweldsvorm van schelden kwam evenzeer frequent voor; zo gaf 74% aan dat dit minstens 1 maal voorkwam de laatste 12 maanden. Ongeveer 4% duidde aan dat dit op dagelijkse basis voorkomt, 15% op wekelijkse basis en 22% op maandelijks basis. Een vierde van de respondenten, namelijk 26%, maakte dit niet mee de laatste 12 maanden. 1% werd dagelijks vernederd, 5% wekelijks en 11% maandelijks. Eenzelfde percentage, 12%, maakte dit eenmaal per drie maanden mee, 7% eenmaal per zes maanden en 8% eenmaal per jaar. Iets meer dan de helft van de respondenten, namelijk 55%, maakte dit niet mee de afgelopen 12 maanden. 69% maakte geen pesten mee de laatste 12 maanden. Een derde van de respondenten gaf aan dat zij dit wel hebben meegemaakt – eenmaal (7%) of meerdere keren - in het afgelopen jaar. Wat betreft het pesten, duidde ongeveer 2% dit 'dagelijks' aan, 3% 'wekelijks' en 7% 'maandelijks'.

De helft van de respondenten, namelijk 50%, gaf aan dat zij de laatste 12 maanden minstens 1 keer of meerdere keren last hebben gehad van **fysieke agressie**. Het ging dan over duwen/slaan/schoppen. We vonden gelijkaardige resultaten bij de vorm van gooien met/vernielen van voorwerpen: 0,50% maakte dit dagelijks mee, 3% wekelijks, 8% maandelijks, 10% eenmaal per drie maanden, 9% eenmaal per zes maanden en 16% eenmaal per jaar. 53% maakte dit niet mee de afgelopen 12 maanden. 55% gaf aan dat zij de vorm van vastgrijpen niet meemaakten. 0,10% werd dagelijks vastgegrepen, 4% wekelijks, 9% maandelijks, 10% eenmaal per drie maanden en 9% eenmaal per zes maanden. Wat betreft fysiek hinderen duidde 0,70% aan dit dagelijks mee te maken, 5% wekelijks, 9% maandelijks, 12% eenmaal per drie maanden, 11% eenmaal per zes maanden en 12% eenmaal per jaar. Ongeveer 50% werd niet fysiek gehinderd de laatste 12 maanden. De fysieke agressievorm van verwonden kwam bij 78% niet voor de laatste 12 maanden. 22% maakte dit wel 1 of meerdere keren mee de afgelopen 12 maanden.

Fysieke agressie

N=836



	Dagelijks, wekelijks, maandelijks	Eenmaal per drie maanden	Eenmaal per zes maanden	Eenmaal per jaar	Niet
Spugen	6,7%	9,2%	10,6%	12,7%	60,8%
Vastgrijpen	12,8%	10%	9,3%	13,3%	54,5%
Verwonden	2,7%	2,4%	5,1%	12,1%	77,8%
Fysiek hinderen	14,8%	11,8%	11,4%	12,4%	49,5%
Gooien met/vernielen van voorwerpen	11,6%	10,4%	9,4%	15,7%	52,9%
Duwen/slaan/schoppen	11,4%	11%	12,1%	15,4%	50,1%

Tabel 2: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?

Een volgende vorm van agressie die werd bevraagd, betreft **bedreiging en intimidatie**.

Bedreiging/intimidatie



N=836

	Dagelijks, wekelijks, maandelijks	Eenmaal per drie maanden	Eenmaal per zes maanden	Eenmaal per jaar	Niet
Bedreigen	16,5%	11,5%	10,5%	15,8%	45,7%
Bedreigen van gezinsleden	2,8%	2,5%	3,9%	7,2%	83,6%
Stalken	1,7%	1%	0,7%	1,7%	95%
Achternvolgen	1,1%	0,7%	0,8%	2,2%	95,2%
Chanteren	3,6%	2,8%	2%	1,6%	90,1%
Onder druk zetten	16,6%	6,8%	6,1%	5,4%	65,1%
Ongewenst beelden verspreiden op sociale media	8,2%	4,4%	3,8%	7,7%	75,8%
Ongewenst tekst verspreiden op sociale media	6,3%	4,1%	4,4%	6,7%	78,5%

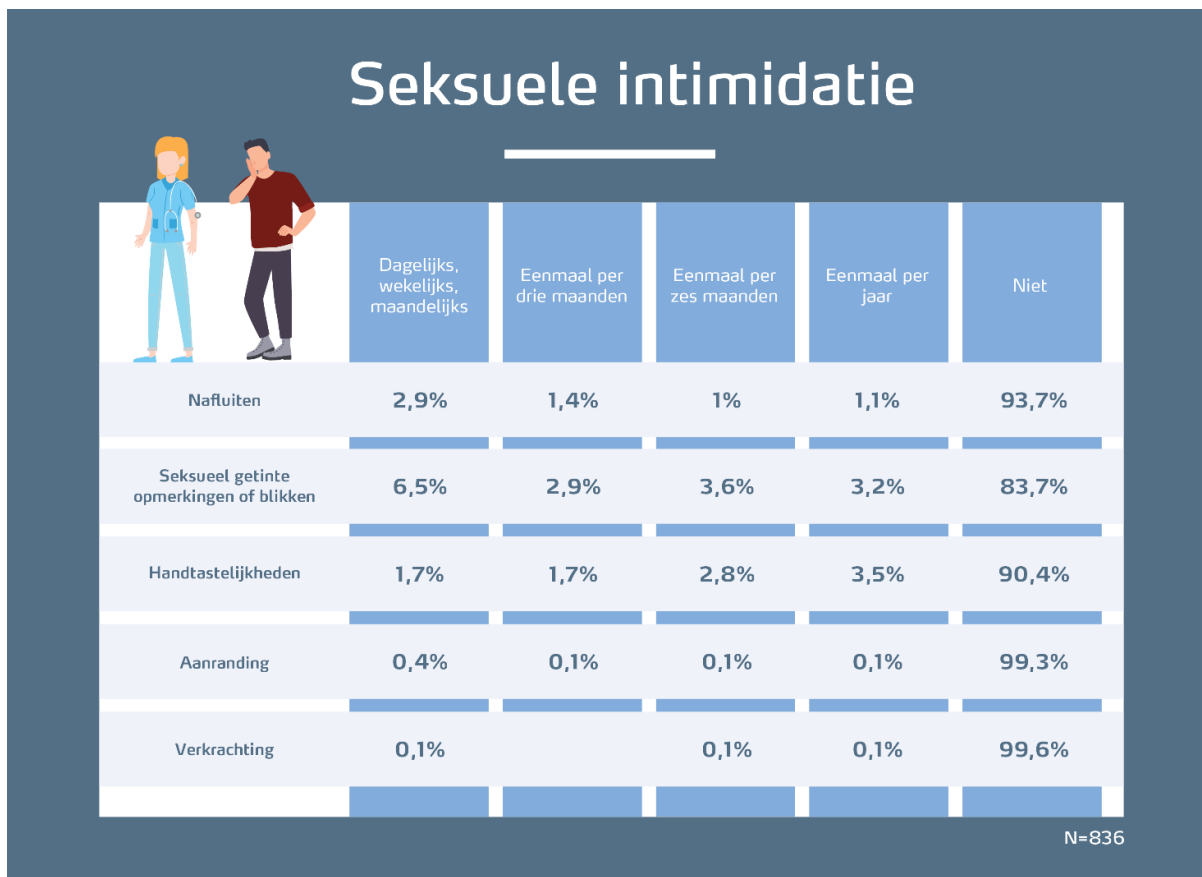
Tabel 3: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?

Iets meer dan de helft van de respondenten gaf aan een bedreiging te hebben meegemaakt de afgelopen 12 maanden: 1% dagelijks, 6% wekelijks, 9% maandelijks, 12% eenmaal per drie maanden, 11% eenmaal per zes maanden en 16% eenmaal per jaar. 46% werd niet bedreigd de afgelopen 12 maanden. Iets meer dan een derde van de respondenten maakte de agressievorm onder druk zetten mee de laatste 12 maanden: 3% dagelijks, 6% wekelijks, 8% maandelijks, 7% eenmaal per drie maanden, 6% eenmaal per 6 maanden en 5% eenmaal per jaar. Het ongewenst verspreiden van beelden of tekst op sociale media werd eveneens bevraagd. 24% gaf aan dat er reeds van hen ongewenst beelden werden verspreid op sociale media. 1% stelde dat dit dagelijks het geval was, 3% wekelijks, 4% maandelijks, 4% eenmaal per drie maanden, 4% eenmaal per zes maanden en 8% duidde eenmaal per jaar aan. 76% maakte het niet mee dat er ongewenst beelden werden verspreid op sociale media en bij 79% werden geen ongewenste teksten verspreid op sociale media. Iets meer dan een vijfde van de respondenten maakte dit wel mee: 1% dagelijks, 2% wekelijks, 3% maandelijks, 4% eenmaal per drie maanden, 4% eenmaal per zes maanden, 7% eenmaal per jaar.

Het bedreigen van gezinsleden kwam volgens 0,5% dagelijks voor, 0,7% wekelijks, 2% maandelijks, 3% eenmaal per drie maanden, 4% eenmaal per zes maanden en 7% eenmaal per jaar. 84% werd in de laatste 12 maanden niet geconfronteerd met bedreiging van de gezinsleden. 90% werd in de afgelopen 12 maanden niet gechanterd, 10% gaf aan van wel (0,4% dagelijks, 1 % wekelijks, 2% maandelijks, 3% eenmaal per drie maanden, 2% eenmaal per zes maanden en 2% eenmaal per jaar). Ongeveer 5% van de bevroegden duidde aan dat zij de afgelopen 12 maanden slachtoffer werden van stalken en achtervolgen.

Seksuele intimidatie werd door middel van verschillende vormen bevraagd, meer bepaald nafluiten, seksueel getinte opmerkingen of blikken, handtastelijkheden, aanranding en verkrachting. De vorm van seksuele intimidatie die het vaakst voorkwam, betreft het geven van seksueel getinte opmerkingen of blikken. 1% maakte dit dagelijks mee, bijna 2% wekelijks, 3% maandelijks, 3% eenmaal per drie maanden, 4% eenmaal per zes maanden, 3% eenmaal per jaar. Dit betekent dat 16% de laatste 12 maanden werd geconfronteerd met seksueel getinte opmerkingen of blikken. 84% maakte dit niet mee. 90% werd de laatste 12 maanden niet geconfronteerd met handtastelijkheden, terwijl 10% dit wel heeft ervaren. Zo kreeg 0,4%

hier dagelijks mee te maken, 0,7% wekelijks, 0,6% maandelijks, 2% eenmaal per drie maanden, 3% eenmaal per zes maanden en 4% eenmaal per jaar.



Tabel 4: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?

6% werd nagefloten de laatste 12 maanden (0,5% dagelijks, 0,6% wekelijks, 2% maandelijks, 1% eenmaal per drie maanden, 1% eenmaal per zes maanden en 1% eenmaal per jaar). Verkrachting en aanranding kwam bij 0,3% en 0,7% voor de laatste 12 maanden.

De vraag of men bepaalde vormen van **discriminatie** ervaren heeft de laatste 12 maanden werd evenzeer gesteld.

Discriminatie



	Dagelijks, wekelijks, maandelijks	Eenmaal per drie maanden	Eenmaal per zes maanden	Eenmaal per jaar	Niet
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot gender	4,5%	1,9%	2%	2,5%	89%
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot huidskleur	5,4%	2,5%	2,6%	3%	86,5%
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot geloof	4,7%	1,7%	1,6%	1,8%	90,3%
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot leeftijd	4,5%	2,3%	3,3%	3,6%	86,4%
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot seksuele geaardheid	1,4%	0,7%	0,5%	1,4%	95,9%

N=836

Tabel 5: Kan u telkens aangeven of deze vormen de laatste 12 maanden voorkwamen bij u tijdens het uitoefenen van uw job, en indien dit het geval is, hoeveel keer?

86% duidde aan dat zij nog geen negatieve opmerkingen of gedragingen kreeg met betrekking tot de huidskleur. 1% maakte dit dagelijks mee, 2% wekelijks, 2% maandelijks, 3% eenmaal per drie maanden, 3% eenmaal per zes maanden en 3% eenmaal per jaar. We vonden vergelijkbare cijfers bij de vraag of er negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot de leeftijd werden geuit ten aanzien van de persoon. Zo gaf 14% aan dat dit één of meerdere malen gebeurde de afgelopen 12 maanden. Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot gender kwam voor bij 11% van de respondenten (0,8% dagelijks, 1,2% wekelijks, 3% maandelijks, 2% eenmaal per drie maanden, 2% eenmaal per zes maanden en 3% eenmaal per jaar). Gelijkaardige percentages werden aangetroffen bij negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot geloof: 10% maakte dit 1 maal of meermaals de afgelopen 12 maanden mee. 4% van de respondenten gaf aan dat er negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot de seksuele geaardheid waren.

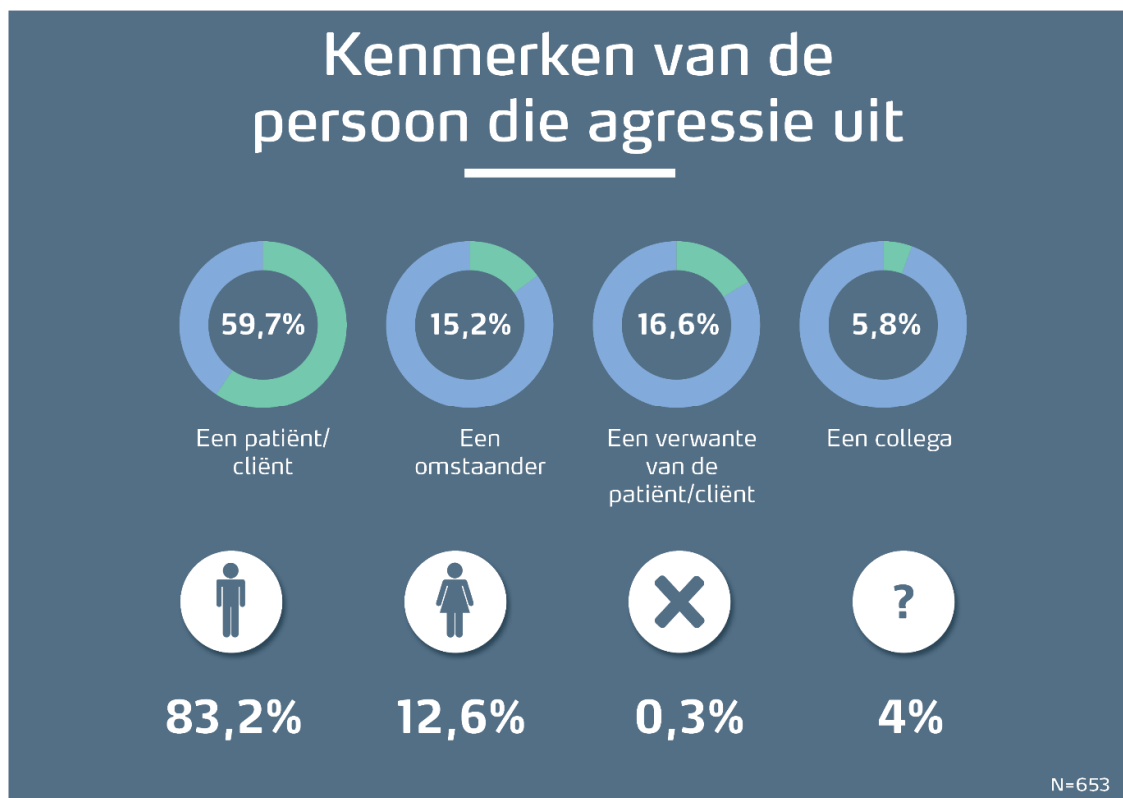
Op de vraag of men zich al dan niet bedreigd voelde, vonden we de hoogste percentages bij verbale en fysieke agressie, gevolgd door bedreiging/intimidatie. Zo gaf 6% aan dat zij zich helemaal wel bedreigd voelden door verbale agressie en 34% bedreigd, 29% voelde zich bedreigd omwille van fysieke agressie en 13% voelde zich helemaal wel bedreigd. De vorm van seksuele intimidatie werd door 2% als helemaal wel bedreigend en door 5% als bedreigend aan gevoeld. Discriminatie werd door 3% als helemaal wel bedreigend aan gevoeld en 6% ervaarde dit als bedreigend.

1.5 Het meest ingrijpende feit

De twee meest voorkomende antwoorden bij de vraag 'wat is het meest ingrijpende feit indien u geweld en agressie hebt meegemaakt de laatste 12 maanden?', betroffen schreeuwen (14%) en duwen/slaan/schoppen (14%). Ook andere vormen van fysieke agressie werden door meerdere respondenten als ingrijpend beschouwd: vastgrijpen (9%), gooien met/vernieren van voorwerpen (8%), fysiek hinderen (5%) en 5% duidde verwonden aan als meest ingrijpende feit. De vorm van verbale agressie die naast schreeuwen als het meest ingrijpend werd ervaren, betrof schelden: 6% van de respondenten duidde dit aan als meest ingrijpende

feit. Eenzelfde percentage, namelijk 7%, beschouwde bedreigen als meest ingrijpend feit, 2% stelde dat het onder druk zetten als meest ingrijpend werd ervaren.

Er werden vervolgens vragen gesteld over het meest ingrijpende feit. Zo werd gevraagd 'Wie was de persoon die agressie naar u uitte bij dit meest ingrijpende incident?' waarbij meer dan de helft van de bevroagden, namelijk 60%, aangaf dat dit de patiënt/cliënt betrof, 15% stelde dat dit een omstaander was en bij 17% was dit een verwante van de patiënt/cliënt, 6% gaf aan dat dit een collega was, in 4% van de gevallen was dit een leidinggevende en in 2% werd 'andere' aangeduid. 83% antwoordde dat dit een man was, 13% een vrouw, 0,3% X en 4% gaf aan het niet te weten.



Figuur 1: Wie was de persoon die agressie naar u uitte bij dit meest ingrijpende incident? & In welke leeftijdscategorie kan u de persoon plaatsen die agressie naar u uitte bij dit meest ingrijpende incident?

De geschatte leeftijdscategorie die het meest werd aangeduid, betrof:

- tussen 31-40 jaar: 29%
- tussen 18-30 jaar: 29%
- tussen 41-50 jaar: 21%

Deze drie leeftijdscategorieën waren verantwoordelijk voor bijna 80% van de antwoorden, 10% gaf aan dat de agressor de leeftijd had tussen 51-60 jaar en 7% wist het niet. Minder dan 2% duidde jonger dan 18 jaar of tussen 61-70 jaar aan.

Vermoeden van onder invloed te zijn van

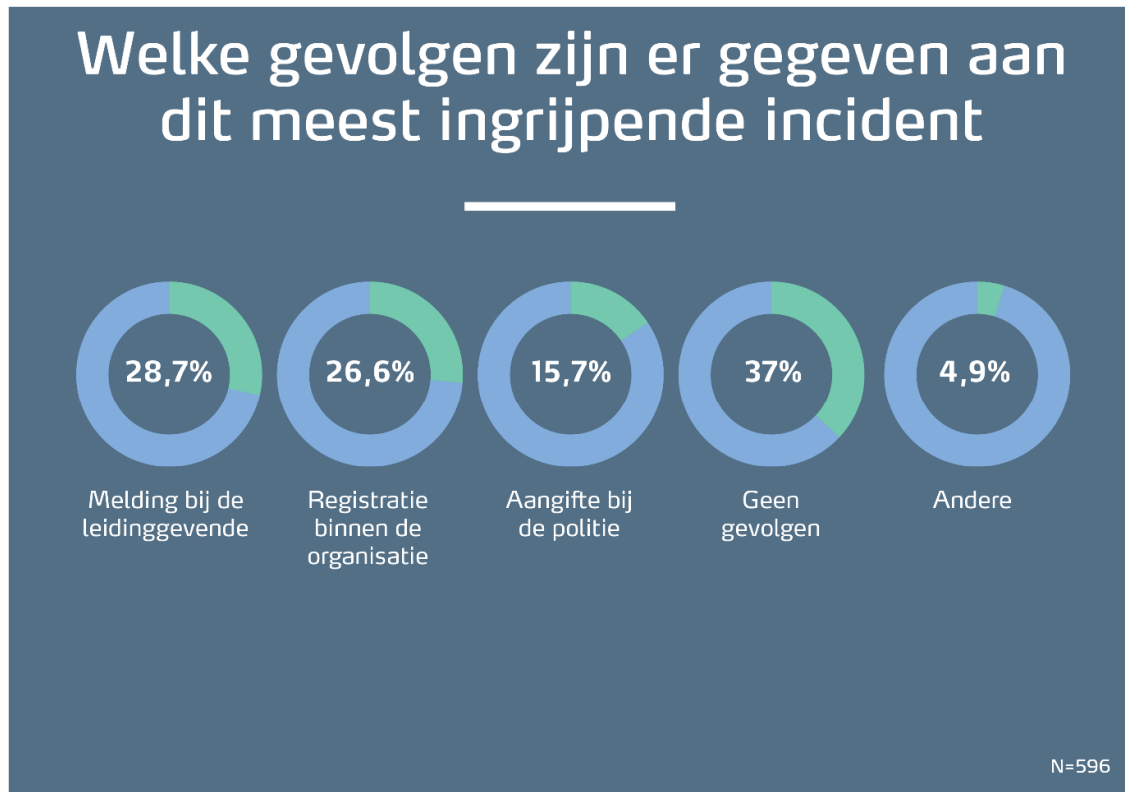
	Ja	Neen	Weet niet
 Alcohol	51,90%	30,90%	17,20%
 Drugs	32,90%	37,10%	30,00%
 Medicatie	22,80%	37,70%	39,50%

N=653

Tabel 6: Heeft u een vermoeden dat de persoon die agressie naar u uitte bij dit meest ingrijpende incident onder invloed was van één (of meerdere) van volgende zaken?

De helft van de personen die agressie uitte (52%), was volgens de respondenten onder invloed van alcohol. Bij een derde van de respondenten was er een vermoeden dat de agressor onder invloed van drugs was en bij 23% was er sprake van medicatie. 37% vermoedde dat de dader niet onder invloed was van medicatie of drugs en 31% stelde dat dit niet het geval was voor alcohol. 44% van de respondenten vermoedde dat de persoon die agressie uitte niet kampte met een psychische stoornis, 30% wist het niet en 27% stelde dat wel het geval was.

De helft (50%) van de agressie of het geweld gebeurde op de plaats waar de patiënt/cliënt zich bevond (buiten gebouw). 37% gaf aan dat het geweld of de agressie plaatsvond binnen het gebouw van de publieke dienstverlening. 10% duidde de ambulance aan en 2% gaf aan dat dit gebeurde onderweg naar de patiënt of de cliënt.



Figuur 2: Welke gevolgen zijn er gegeven aan dit meest ingrijpende incident? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

Voor 37% was er geen gevolg omwille van het meest ingrijpende feit, een kleine 30% - namelijk 29% - meldde dit bij de leidinggevende en 27% registreerde het feit binnen de organisatie. 16% gaf het feit aan bij de politie. Tot slot duidde 5% aan dat er 'andere' gevolgen waren.

Meerdere keren werd de bijstand van de politie vermeld: politie kwam ter plaatse, politie heeft pv opgesteld, politie kwam in bijstand, politie reed mee in de ambulance... Af en toe werd er gesteld dat een melding niet zo veel zin had en/of dat er geen gehoor werd gegeven aan deze melding, wat er toe leidde dat de betrokkenen het niet gaan melden.

Overleggen en praten met de collega's was een ander frequent aangehaald gevolg. Hun steun was belangrijk. Een ander gevolg was dat het slachtoffer naar de rechtbank stapte.

16% deed aangifte van het meest ingrijpende feit bij de politie. De redenen waarom men aangifte deed bij de politie, betroffen in hoofdzaak:

- Dergelijke feiten in de toekomst voorkomen moeten worden: 9%
- Ik vond dat de dader moet gepakt/gestraft worden: 7%
- Ik dit niet als 'part of the job' beschouwde: 6%

De respondenten die geen aangifte deden bij de politie werden gevraagd waarom ze dit niet deden. De volgende redenen kwamen meermaals terug:

- Ik vind de zaak niet ernstig: 20%
- Er is weinig/geen schade: 19%
- De dader wordt toch niet gepakt/gestraft zou worden: 7%
- Ik vind dit 'part of the job' : 15%

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Noch niet akkoord/noch wel akkoord	Akkoord	Helemaal wel akkoord	Niet van toepassing
Ik kreeg na het incident voldoende informatie van mijn organisatie	19,3%	17,8%	17,8%	17,6%	6,9%	20,6%
Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van mijn collega's	5,2%	4,2%	10,1%	37,4%	28,9%	14,1%
Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van mijn leidinggevenden	13,6%	11,3%	19%	23,7%	13,4%	19,1%
Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van andere personen in mijn organisatie (zoals vertrouwenspersoon)	12,6%	12,3%	19,6%	19,1%	7,4%	29,1%
Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van iemand buiten mijn organisatie	11,8%	10,6%	14,2%	18,3%	12,7%	32,4%
Ik werd na het incident voldoende ondersteund door mijn organisatie op juridisch vlak	22,7%	12,4%	15,5%	6,9%	2,5%	40%

N=612

Tabel 7: In welke mate gaat u met de volgende stellingen al dan niet akkoord?

37% ging helemaal niet akkoord tot niet akkoord met de stelling 'Ik kreeg na het incident voldoende informatie van mijn organisatie'. Een vierde van de respondenten ging helemaal akkoord tot akkoord met deze stelling. 18% ging noch akkoord, noch niet akkoord met deze stelling. Een vijfde van de respondenten achtte dit niet van toepassing.

Naast het hebben of krijgen van voldoende informatie werd de vraag gesteld of er voldoende ondersteuning kwam van verschillende entiteiten zoals collega's, leidinggevenden, organisatie, iemand buiten de organisatie...

66% ging akkoord met de vraag of er voldoende ondersteuning kwam van de collega's na het incident. Een kleine 10% gaf aan dat er onvoldoende ondersteuning kwam van de collega's. 10% antwoordde 'noch akkoord, noch niet akkoord' en 14% achtte dit niet van toepassing. Op de vraag of er voldoende ondersteuning was van de leidinggevenden antwoordde 37% dat dit het geval was en 25% dat dit niet het geval was. Een vierde van de bevroegden ging 'noch akkoord, noch niet akkoord' en eenzelfde aantal duidde dit aan als 'niet van toepassing'. De stelling 'Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van andere personen in mijn organisatie (zoals vertrouwenspersoon)' werd door 27% positief beantwoord. Ongeveer eenzelfde percentage gaf een negatief antwoord, namelijk 25%, 29% duidde 'niet van toepassing' aan en 17% 'noch akkoord, noch niet akkoord'.

31% kreeg voldoende ondersteuning van iemand buiten de organisatie en 22% ging helemaal niet tot niet akkoord met deze stelling. 32% duidde niet van toepassing aan en 14% 'noch akkoord, noch niet akkoord'.

35% gaf aan dat er onvoldoende ondersteuning kwam op juridisch vlak en 9% duidde aan dit wel het geval is. 40% duidde niet van toepassing aan en 16% 'noch akkoord, noch niet akkoord'.

Er werd in de bevraging evenzeer ingegaan op de persoonlijke gevolgen.

Persoonlijke gevolgen

	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Meerdere keren per jaar	Jaarlijks	Nooit
Stress, gespannen	7,1%	8,3%	13,3%	13,8%	9%	48,7%
Minder/geen voldoening uit de job halen	6,7%	4,6%	7,4%	13,1%	7%	61,2%
Slecht slapen	3,6%	6,4%	7,4%	11,3%	6%	65,3%
Minder goed functioneren op het werk	3,1%	4,5%	5%	8,2%	5,5%	77,7%
Minder goed functioneren thuis	2,4%	3,8%	4,1%	7,9%	4,3%	77,5%
Overweging om van job te veranderen	3,3%	1,7%	4,3%	9,1%	5,3%	76,3%
Fysieke gevolgen	2,1%	0,5%	2,6%	2,6%	4,6%	87,6%
Ziek gemeld	0,3%		0,5%	2,6%	4,3%	92,3%

N=582

Tabel 8: Kan u aangeven in welke mate u persoonlijke gevolgen ervaren heeft?

49% voelde zich nooit gestrest of gespannen ten gevolge van het meest ingrijpende feit, wat betekent dat meer dan de helft van respondenten hier wel stress of spanning door heeft ervaren. 9% ervaaarde stress of spanning op jaarlijkse basis, 14% ervaaarde dit meerdere keren per jaar, 13% voelde dit op maandelijkse basis terwijl 8% dit gevolg wekelijks ervaaarde en 7% zich dagelijks gestrest en gespannen voelde ten gevolge van dit meest ingrijpende feit.

Iets minder dan 7% haalde op dagelijkse basis minder/geen voldoening uit zijn job, ten gevolge van dit feit. 5% had dit gevoel op wekelijkse basis, 7% op maandelijkse basis, 13% meerdere keren per jaar, 7% jaarlijks en 61% gaf aan dat zij nooit minder/geen voldoening uit hun job haalden ten gevolge van dit feit.

Slecht slapen was evenzeer een gevolg dat frequent werd aangeduid door de bevraagden: 4% ervaaarde dit dagelijks, 6% wekelijks, 7% maandelijks, 8% meerdere keren per jaar, 6% jaarlijks en 65% sliep nooit slecht ten gevolge van dit meest ingrijpende feit.

Op de vraag of dit leidde tot 'minder goed functioneren op het werk' antwoordde 3% dat dit het geval was op dagelijkse basis, 5% wekelijks, 5% maandelijks, 8% meerdere keren per jaar, 6% jaarlijks en 74% nooit.

2% stelde dat dit op dagelijkse basis leidt tot minder goed functioneren thuis, voor 4% was dit wekelijks het geval, 4% maandelijks, 8% meerdere keren per jaar, 4% jaarlijks en 78% ervaaarde dit nooit.

3% geeft aan dagelijks te overwegen om van job te veranderen, 2% wekelijks, 4% maandelijks, 9% meerdere keren per jaar en 5% jaarlijks. Drie vierde van de respondenten, namelijk 76%, geeft aan het nooit overwogen te hebben om van job te veranderen naar aanleiding van dit meest ingrijpende feit.

Fysieke gevolgen kwamen niet voor bij 88% van de bevraagden, terwijl 5% aangaf jaarlijks fysieke gevolgen te ervaren, 3% meerdere keren per jaar en eenzelfde percentage maandelijks, 0,5% wekelijks en 2% dagelijks.

De overgrote meerderheid, namelijk 92%, had zich nooit ziek gemeld ten gevolge van het feit, 4% deed dit jaarlijks, 3% meerdere keren per jaar, 0,5% maandelijks en 0,3% meldde zich dagelijks ziek omwille van dit meest ingrijpende feit.

1.6 Ondersteuning en hulp

Een derde van de respondenten, met name 33%, deed een beroep op een collega na de feiten. Een vierde van de respondenten, 26%, deed beroep op niemand en 16% deed beroep op de leidinggevende na het incident. 11% was betrokken bij een debriefing over de situatie na het incident en kleinere percentages vinden we terug bij de instantie 'andere' (5%), 'mijn huisarts of specialist' (3%), 'psychologische ondersteuning verbonden aan mijn organisatie (vertrouwenspersoon, psychosociaal team, stressteam...)' (3%) en 2% deed beroep op een arbeidsarts. 0,5% ging langs bij een centrum voor hulp aan slachtoffers of algemeen welzijnswerk.

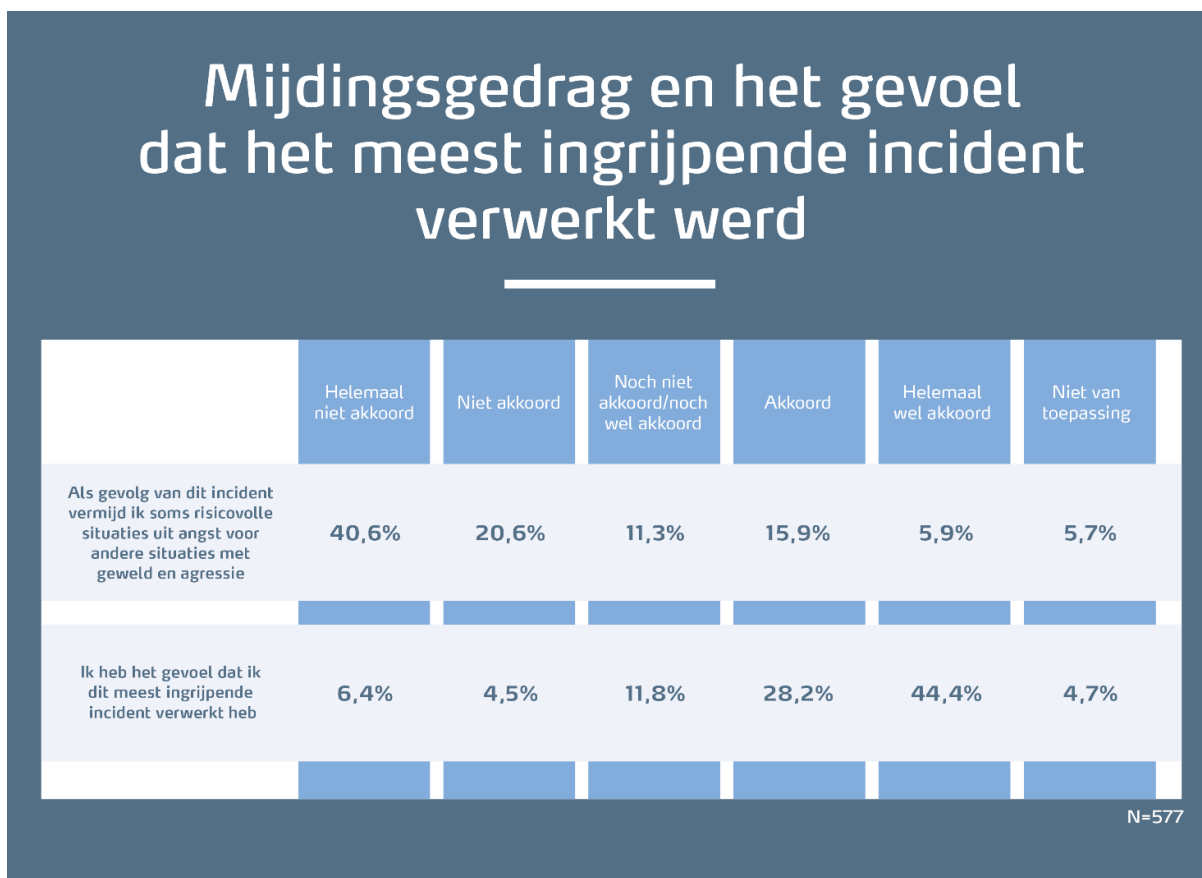
Onder 'andere' werd vaak de partner, het gezin, de familie... bedoeld. Ook artsen, politie, vakbonden, preventieadviseur, verzekeringsmakelaar, zone leiding, ziekenhuis... werden vermeld.

45% vroeg bijstand aan de politie op de plaats van het incident, terwijl 55% dit niet deed. 35% vroeg bijstand van de collega's ter plaatse en 65% vroeg dit niet. 15% vroeg bijstand van eigen security (bijvoorbeeld in het ziekenhuis) en 11% deed beroep op een extra bijstand in het ziekenhuis. 4% duidde 'andere' aan.

Op de vraag of het meest ingrijpende incident leidde tot arbeidsongeschiktheid, antwoordde 5% dat dit het geval was. In 95% van de gevallen leidde de agressie of het geweld niet tot een arbeidsongeschiktheid.

1.7 Mijdingsgedrag en verwerking

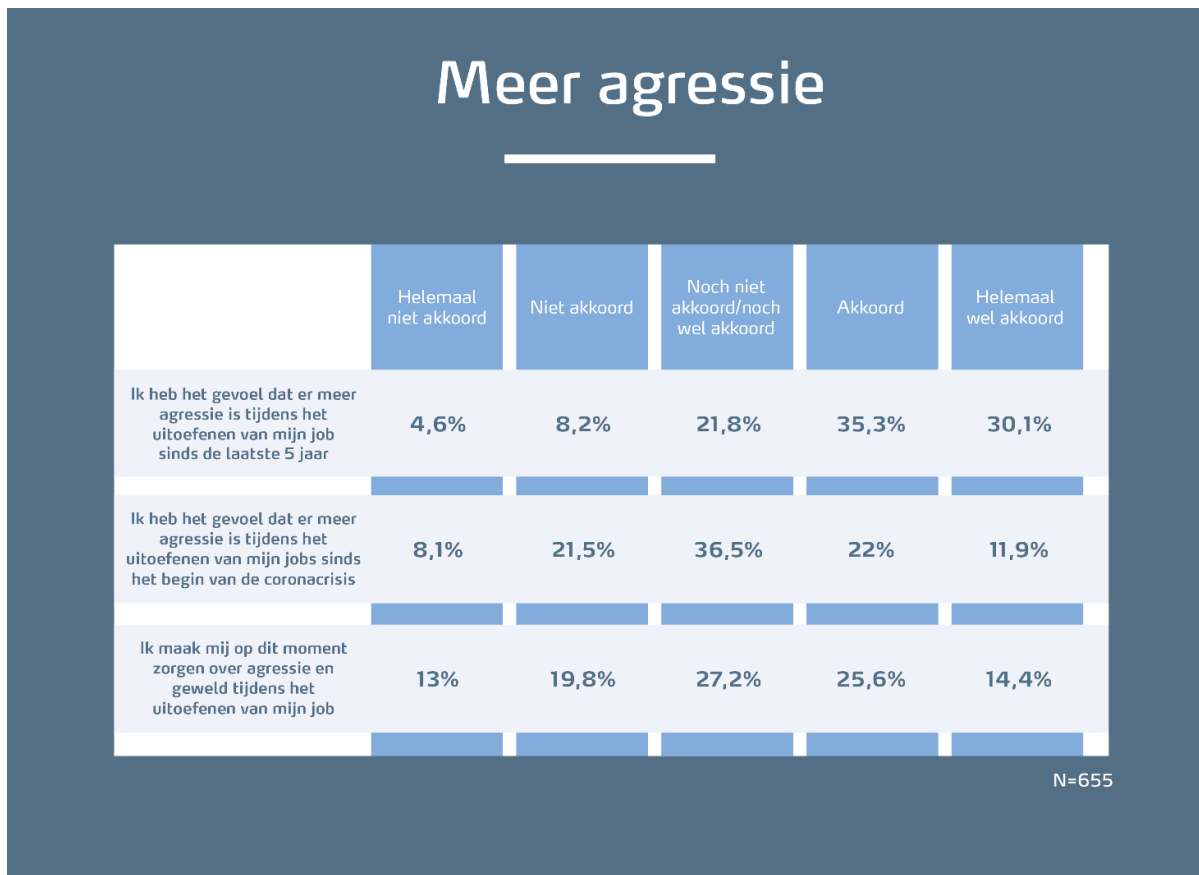
De vraag werd gesteld of de respondent soms vermijdingsgedrag stelt ten gevolge het incident: meer dan 60% van de respondenten ging niet akkoord en gaf aan geen mijdingsgedrag te stellen. 11% ging noch niet akkoord/noch akkoord met deze stelling en iets meer dan een vijfde (16% en 6%) gaf aan soms risicovolle situaties te vermijden. 8% duidde niet van toepassing aan. Ongeveer eenzelfde percentage, namelijk 5%, gaf het antwoord 'Ik heb het gevoel dat ik dit meest ingrijpende incident verwerkt heb'. 73% ging helemaal wel akkoord (44%) of akkoord (28%) met deze stelling wat impliceert dat meer dan 10% van de respondenten nog niet het gevoel had het incident verwerkt te hebben.



Tabel 9: Mijdingsgedrag en het gevoel dat het meest ingrijpende incident verwerkt werd.

1.8 Perceptie over geweld en agressie

Meer dan de helft van de respondenten, namelijk 67%, had het gevoel dat er meer agressie is de laatste 5 jaar.

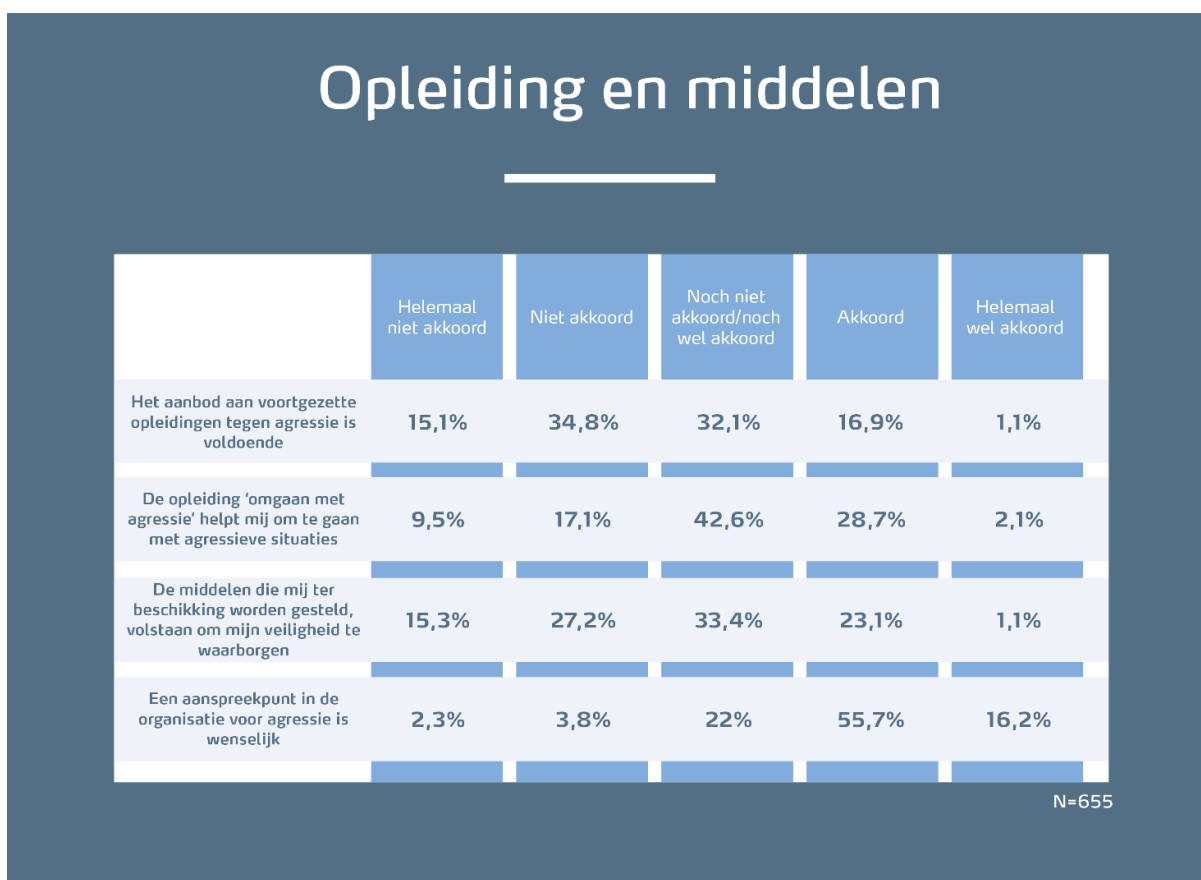


Tabel 10: Kan u aanduiden in welke mate u al dan niet akkoord gaat met de stelling...

13% meende dat dit niet het geval is. Iets meer dan een vijfde van de respondenten, 22%, antwoordde 'noch niet akkoord, noch akkoord'. Of de agressie toenam sinds het begin van de coronacrisis, leverde verdeelde antwoorden op. Een derde (34%) gaf aan dat dit het geval is, evenzeer een derde (30%) stelde dat dit niet het geval is en 37% duidde 'noch niet akkoord, noch akkoord' aan.

40% maakte zich op dit moment zorgen over de agressie en geweld die gepleegd werd tijdens het uitoefenen van de job en 33% maakte zich hier geen zorgen over. Opnieuw duidde een kleine 30% - namelijk 27% - 'noch niet akkoord, noch akkoord' aan.

1.9 Vorming, middelen en noodprocedure



Tabel 11: Kan u aanduiden in welke mate u al dan niet akkoord gaat met de stelling

De helft van de respondenten ging niet akkoord met de stelling dat het aanbod van voortgezette opleidingen tegen agressie voldoende is, 32% antwoordde 'noch niet akkoord, noch akkoord' en 18% vond dat het aanbod aan voortgezette opleidingen tegen agressie voldoende is.

30% van de respondenten meende dat de opleiding 'omgaan met agressie' hen helpt in het omgaan met agressieve situaties, terwijl 27% hier niet mee akkoord ging. 43% hield hier geen expliciete mening op na en duidde 'noch niet akkoord, noch akkoord' aan.

Op de vraag of de middelen die ter beschikking worden gesteld, volstaan om de veiligheid van de respondent te garanderen, antwoordde 15% helemaal niet akkoord en 27% niet akkoord. Iets meer dan 42% vond dus dat er onvoldoende middelen zijn, 33% ging 'noch niet akkoord/noch akkoord' met deze stelling en 24% vond dat er voldoende middelen zijn die ter beschikking worden gesteld om de veiligheid te waarborgen.

Een laatste stelling polst naar de wenselijkheid van een aanspreekpunt voor agressie in de organisatie. Een opvallend hoog percentage ging hier helemaal wel akkoord of akkoord mee, met name 72%. 22% duidde 'noch niet akkoord, noch akkoord' aan en 6% achtte dit niet wenselijk.

Op de vraag of de noodprocedures (zoals het oproepen van bijstand) gekend zijn, was dit bij 81% van de respondenten het geval en één vijfde kende deze niet. 66% vond deze noodprocedure voldoende terwijl 34% dit niet voldoende vond.

1.10 Algemene vragen

Als laatste werden enkele algemene vragen gesteld. Deze vragen werden zowel voorgelegd aan de respondenten die slachtoffer werden van een feit, als diegenen die geen slachtoffer werden.

Rapportering geweld en agressie

	Ja	Neen	Weet niet
Ik weet waar ik terecht kan in de organisatie voor ondersteuning indien ik slachtoffer word	78,7%	14,9%	6,4%
Wordt het rapporteren van geweld en agressie bij u op de werkvloer aangemoedigd?	56,4%	25%	18,6%
Zijn er bij u op het werk procedures voor het rapporteren van geweld en agressie op de werkvloer	64,3%	13,2%	22,5%
Maakte u indien nodig, al eens gebruik van deze procedures?	33,4%	57,2%	9,4%

N=652

Tabel 12: Tenslotte stellen we nog enkele algemene vragen over de rapportering van geweld en agressie

Bijna 80% wist waar zij terechtkan in de organisatie voor ondersteuning indien zij slachtoffer wordt. 15% wist dit niet en 6% beantwoordde deze stelling niet.

Op de vraag of het rapporteren op de werkvloer wordt aangemoedigd, stelde 56% dat dit het geval is en 25% antwoordde 'nee'. 19% wist het niet of gaf geen antwoord.

65% gaf aan dat er procedures zijn voor het rapporteren van geweld en agressie op de werkvloer terwijl 13% aangaf dat er geen procedures zijn. 23% wist het niet of gaf geen antwoord. Op de vraag of men al eens gebruik maakte van deze procedures antwoordde een derde van de respondenten (namelijk 33%) dat dit het geval is en 57% dat dit niet het geval is. Iets minder dan 10% wist het niet of gaf geen antwoord.

2 Kritische beschouwingen & aanbevelingen

Iedere geweldpleging is er één te veel en ieder gevolg van een geweldpleging is er ook één te veel. “*Gewonden vallen er elke dag*”, aldus Bergman, Valk & de Vries (2013). Elk incident is dan ook belangrijk, en deze visie moet de maatschappij, alsook de organisatie waarin de publieke functie werkt, uitstralen.

Geweld en agressie tegen beroepen met een publieke functie zoals, brandweerman, ambulanciers en werknemers op de spoedgevallendienst, komt vaak voor. Hoe vaak geweld en agressie wordt gepleegd op jaarbasis is echter bijzonder moeilijk meetbaar omwille van tal van redenen: slachtoffers vinden het niet ernstig genoeg om te melden, ze vrezen voor represailles, ze kennen de dader, ze krijgen geen gehoor als slachtoffer, ze vinden dat het rapporteren weinig zin heeft, omdat er toch niets zal gebeuren, omdat dit als ‘part of the job’ wordt beschouwd...

Tot op vandaag zijn er weinig gegevens beschikbaar over de ware omvang van deze problematiek. Verschillende organisaties sloegen hiervoor de handen in elkaar met Vias institute. Vias onderzocht dit door een slachtofferbevraging.

In zowel de aanloop als uitvoering van ons onderzoek streefden we een nauwe betrokkenheid na met FOD Volksgezondheid, FOD Binnenlandse Zaken (Algemene Directie Civiele Veiligheid), Netwerk Welzijn op het Werk (Netwerk Brandweer), Rezonwal en Brandweer Brussel. 836 respondenten vulden de door Vias ontwikkelde slachtoffer bevraging in en de resultaten kon u zonet lezen.

Op basis van buitenlands onderzoek weten we dat een werkomgeving waarin iemand veelvuldig in contact komt met het publiek een belangrijke risicofactor is. De beroepsmatige rol hangt sterk samen met het ervaren van geweld op de werkvloer (Murray, Davis, Shepler, Moore-Merrell, Troup, Allen & Taylor, 2019). Onderzoek uit de Verenigde Staten concludeert dat ‘government employees’ drie keer meer het slachtoffer waren van geweld op de werkvloer dan werknemers tewerkgesteld in de privésector (Bureau of Justice Statistics & Harrel, 2013). Bentham, Tillotson, Davis & Hobbs (2011) vonden dat 3 op de 4 artsen op de spoedafdeling te maken krijgen met één of andere vorm van geweld. Ook in Canada (Bigham, Jensen, Tavares, Drennan, Saleem, Dainty, & Munro, 2014) en Australië wordt gewag gemaakt van gelijkaardige cijfers. Vorderwülbecke, Feistle, Mehring, Schneider & Linde (2015) concludeerden dat 91% van de eerstelijnsgezondheidszorgers in de loop van zijn carrière agressief gedrag meemaakte. 73% werd hiervan slachtoffer de laatste 12 maanden. Belgisch onderzoek van De Jager (2017) bij artsen stelde dat 84,4% agressie meemaakte in zijn carrière en 36,8% de voorbije 12 maanden. De vormen die als het ergst ervaren worden, betreffen schelden en/of beledigen, verwijten en/of een opzettelijk schuldgevoel bezorgen en fysiek geweld.

De cijfers beschreven in dit rapport bevestigen de cijfers uit buitenlands onderzoek voor bepaalde vormen van geweld. Ook het gegeven dat schelden als erg ingrijpend wordt ervaren, werd in ons onderzoek teruggevonden.

Bij geweld tegen publieke functies, zoals personen tewerkgesteld in de noodhulpverlening, zijn de daders vaak patiënten, familieleden of vrienden van de patiënt en collega’s (Maguire, & O’Neill, 2017). Het zijn bovendien doorgaans mannen die zich in hoofdzaak schuldig maken aan fysiek geweld (Bergman, Valk & de Vries, 2013). Deze zelfde kenmerken worden teruggevonden in onze resultaten.

Er kunnen verschillende risicofactoren aan de basis liggen van geweld en agressie tegen publieke functies, zoals het onder invloed zijn van drank, drugs en medicatie (o.a. Chappell & Di Martino, 2006; Maguire & O’Neill, 2017), wat onderschreven wordt in dit rapport. In contact komen met mensen die in nood zijn, die angst of pijn hebben is een eveneens een risicofactor, alsook een ontevredenheid over de dienstverlening, slechte werking, reactietijd... (Chappell & Di Martino, 2006).

De geweldsincidenten gepleegd op publieke functies kunnen veel gevolgen met zich meebrengen. Er zijn niet alleen gevolgen voor de persoon in kwestie, maar ook voor de omgeving (familieleden, vrienden en collega’s...) en evenzeer voor de organisatie waarin hij/zij werkt. In dit onderzoek werd niet alleen aandacht besteed aan de fysieke gevolgen zoals lichamelijke letsels maar ook voor onder-of bovenliggende psychologische gevolgen. Enkele voorbeelden hiervan zijn verhoogde emotionele uitputting, depersonalisatie, stress.... DSP (2011) concludeerde dat slachtoffers vaker last hebben van psychische dan van fysieke gevolgen. De impact van verbale agressie is bovendien vaak groter dan deze van fysieke agressie. Een cumulatie van repetitief negatieve en ongepaste persoonlijke interactie kan evenzeer een zware impact hebben op de slachtoffers, aldus Chappell & Di Martino (2006). Op basis van de cijfers uit onze slachtofferbevraging merken we op dat er vaak sprake is van een cumulatie van repetitief en ongepaste persoonlijke interactie waarbij respondenten aangeven dagelijks, wekelijks, maandelijks slachtoffer te worden van specifieke geweldsvormen.

De Jager (2017) bevroeg laattijdige gevolgen bij artsen: een vierde kampte met een onveiligheidsgevoel en een vijfde gaf aan dat dit hun manier van werken beïnvloedde. Stinckens wijst op een mogelijk vermijdingsgedrag bij politiemensen die slachtoffer werden van geweld (Stinckens, 2020), wat de kwaliteit van het werk kan aantasten. Dit wordt beaamd in onze bevraging: zo vermijdt 22% soms bepaalde zaken omwille van angst voor geweld of agressie.

Er zijn niet alleen gevolgen voor het slachtoffer maar ook voor de collega's, familieleden en vrienden. Zo kan een constante stress en spanning bij het slachtoffer het gezinsleven sterk beïnvloeden. Het fysiek niet in staat zijn om activiteiten uit te oefenen, beïnvloedt evenzeer het gezin, alsook het amicale leven.

De werkomgeving wordt ook geconfronteerd met een aantal – soms verregaande gevolgen - zoals vooreerst een arbeidsongeschiktheid. Maguire en O'Neill (2017) berekenden dat mannen gemiddeld 14 dagen afwezig zijn ten gevolge van fysieke agressie en vrouwen 7 dagen. Een slachtofferschap kan een invloed hebben op de manier en de kwaliteit van het werk dat je uitvoert: verminderde arbeidsprestaties of een verandering in zorgkwaliteit. De agressiecommissie³ (2020) stelde dat slachtoffers hun gedrag soms gaan aanpassen. Bovendien zijn er vaak financiële gevolgen voor de werkomgeving, alsook materiële schade.

Hoe kunnen we er nu voor zorgen dat de dienstverlener met een publieke taak zo weinig mogelijk slachtoffer wordt van geweld en agressie?

Indien we de huidige initiatieven bestuderen, weten we dat de genomen maatregelen vandaag zijn opgebouwd rond:

- Het bewustmaken van het publiek via mediacampagnes;
- Het voorzien van trainingen voor de werknemers en informatiecampagnes over de problematiek;
- De mogelijkheden van rapportering worden vaak uitgebreid;
- Een snellere en adequatere opvolging wordt nagestreefd;
- Preventieve maatregelen worden genomen zoals het inzetten van kalmeringsmiddelen, veiligheidsvesten...
- Er wordt ook aan preventie gedaan door de situatie te monitoren zoals het analyseren van risicogebieden, het gebruik van camera's,...
- De roep naar strengere straffen van de daders;
- ...

Ondanks het feit dat heel wat maatregelen worden genomen, blijven organisaties op zoek zijn naar die ene effectieve maatregel die het geweld tijdens de dienst moet tegengaan. Het is echter niet zozeer interessant om op 1 domein in te zetten of zich op 1 specifieke doelgroep te richten. Het probleem aanpakken moet met diverse maatregelen over verschillende domeinen heen naar de juiste doelgroepen gebeuren.

We onderscheiden hierbij maatregelen die gericht zijn op het voorkomen van het slachtofferschap en ondersteuningsmaatregelen eenmaal iemand slachtoffer wordt.

Om een beleid op maat van de organisatie te maken, dient er een goed zicht te zijn op de actuele situatie op de werkvloer. Het adequaat meten van de problematiek is cruciaal. Zodra er door middel van een goede doordachte rapporteringstool feiten geregistreerd worden, krijgt men zicht op deze problematiek en kunnen er beleidsmatige adviezen worden geformuleerd. Op deze wijze kunnen publieke functies beter beschermd worden. *"Echter heel wat geweld wordt niet gerapporteerd"*, aldus de Kamercommissie Binnenlandse Zaken en Justitie (2020). Slachtoffers dienen gestimuleerd te worden om deze feiten aan te geven. We merken dat er heel wat redenen zijn waarom slachtoffers geen aangifte doen bij de politie, wat een blijvend werk- en aandachtspunt is. Enkel door middel van een cluster van data zoals aangiftes bij politie, interne registraties, cijfers over arbeidsongevallen,... kan er een gedegen zicht worden gekregen op deze problematiek.

Op maatschappelijk niveau dienen we ons te richten naar zowel potentiële slachtoffers als potentiële daders. Een van de belangrijkste boodschappen is dat geweld en agressie niet wordt getolereerd in een maatschappij die vrede nastreeft. Als er een campagne wordt overwogen om ofwel slachtoffers weerbaarder te maken of om daders ervan te weerhouden geweld of agressie te plegen, is het cruciaal dat deze gebaseerd is op empirisch materiaal. Bovenstaande resultaten zijn een basis hiertoe. Zo merken we op basis van onze survey dat daders vaak onder invloed blijken te zijn van alcohol, zich in specifieke leeftijdscategorieën bevinden... wat het meteen mogelijk maakt om maatregelen uit te werken, gericht op specifieke doelgroepen.

³ De agressiecommissie bestaat uit leden die publieke functies vertegenwoordigen.

Een evidence-based campagne – een campagne gebaseerd op degelijk cijfermateriaal - moet bovendien aan een evaluatie worden onderworpen en er moet worden nagegaan wat het effect is van de implementatie ervan. Dit is evenzeer het geval voor maatregelen die worden ingevoerd. Immers worden heel wat maatregelen ad hoc genomen zonder deze voldoende te onderwerpen aan een effect-onderzoek. Er is nood aan onderzoek dat in kaart brengt wat het effect is van bepaalde initiatieven.

Geweld of agressie kan ontstaan omdat de verwachtingen niet in overeenstemming zijn met de acties. Plegers van geweld weten niet altijd wat de taak van de publieke functie is en hoe die te werk gaat. Er zijn bovendien heel wat verwachtingen ten aanzien van dienstverleners met een publieke functie. Het 'bijstellen' van het reële verwachtingspatroon is alvast belangrijk:

- Iemand die een nooddienst belt, moeten weten welke vragen er worden gesteld door de nooddiensten om een goede afhandeling te garanderen. Dit kan bijvoorbeeld door het publiek te informeren.
- Bij personen die een nooddienst bellen, ontstaat soms de verwachting dat zij de patiënt niet zozeer ter plaatse behandelen maar direct meenemen naar het ziekenhuis. Het goed informeren van de oproeper is zinvol.
- Tot slot wordt gewezen op de rol van betrokkenen en omstanders die zich bewust moeten zijn van hun rol in het hulpverlenersproces. Soms kunnen ze de hulpverleners hinderen of ervaren hulpverleners het als intimiderend als ze dichtbij komen. *"Omstanders zijn zich vaak niet bewust van het feit dat zij een rol spelen in het zorgverleningsproces door hun fysieke en verbale aanwezigheid. Uit betrokkenheid, nieuwsgierigheid, hang naar sensatie en of andere redenen kunnen zij zo, veelal onbewust, de hulpverlening hinderen"*, wat kan leiden tot conflicten tussen omstanders en hulpverleners (Bergman, Valk en de Vries, 2013).

De publieke dienstverleners kunnen daarnaast leren omgaan met mondigheid of met een toenemende mondigheid van de burger. Bergman, Valk en de Vries (2013) kaarten aan dat publieke functies getraind moeten worden om met een mondige assertieve burger om te gaan. Dit impliceert soms een formele reactie en op andere momenten een empathisch antwoord, aangepast aan de nood van de burger. Het trainen van een publieke functie is cruciaal; enkel door voldoende training kan men zich weerbaar maken en zich beschermen tegen feiten.

Commissaris-generaal De Mesmaeker (2020) beschouwt de aanpak van geweld tegen bijvoorbeeld politie als een gezamenlijke verantwoordelijkheid *"We moeten blijven werken op de wetgevende en reglementaire initiatieven, het evenwicht rond de term risicoanalyse, de voortgezette opleiding 'training', het beschermingsmateriaal en het gebruik van nieuwe technologieën"* (Blue Minds, 2020).

Het registreren van een feit is uitermate belangrijk: Er zijn een aantal registratiemogelijkheden maar er moet ook een wil zijn om iets te melden waarbij *"sommigen denken nog steeds dat dit part of the job is en dat zo'n registratie toch niets uithaalt. Dat is jammer want er kan pas actie worden ondernomen wanneer de informatie er is"*, aldus De Mesmaeker. Een goede registratietool in een organisatie is dus één zaak maar er dient ook geïnvesteerd te worden in het stimuleren van de aangiftebereidheid bij de medewerkers. Het bespreekbaar stellen van geweld en agressie is hiertoe een belangrijke voorwaarde. Op basis van risicoanalyses kunnen organisatie-specifieke noden worden blootgelegd. Verdere maatregelen kunnen genomen worden op het vlak van training en vorming. Er is een ruim aanbod dat kan aangewend worden: Zelfverdediging, de-escalatie technieken, situationele bewustwording, risico-inschatting, geweldloze crisisinterventie... De respondenten in onze bevraging geven echter aan dat dit aanbod niet toereikend is, net zoals dit het geval is voor de middelen.

De dispatch is een cruciale schakel in dit verhaal. De eigen communicatie dient veelvuldig aan evaluatie te worden onderworpen. De meldkamer dient uiteraard de melding op een correcte manier door te geven maar er kunnen ook verbindingsproblemen zijn. Dit kan tot ongenoegen leiden bij de hulpverleners die ter plekke moeten gaan.

Het informeren van de publieke functies over risicogebieden of -groepen kan een resultaat zijn van de hierboven aangehaalde risicoanalyses en/of kan een mogelijke taak zijn van de dispatchdiensten.

Er wordt ook vaak geïnvesteerd in beschermende kledij (stab vests in London, body cams...) of technologische opties (zoals camera's of het installeren van specifieke alarmknoppen).

Naast maatregelen ter voorkoming van het slachtofferschap, zijn er maatregelen of acties die gericht zijn op de ondersteuning van slachtoffers. Dit zijn met andere woorden maatregelen voor wanneer men effectief slachtoffer wordt. Indien een incident wordt gemeld, is het eerste cruciale aspect 'erkenning'; de ene publieke functie kan een geweldsdelict direct als dusdanig erkennen, de andere is hier minder toe in staat. De cultuur

van de collega's of de dienst waarin men werkt is hierbij belangrijk. Stel bijvoorbeeld dat iemand slachtoffer werd van intimidatie maar de collega doet lacherig over het feit, dan is er een probleem van erkenning.

Vervolgens is er een belangrijke rol weggelegd voor de leidinggevende, die het slachtoffer eveneens dient op te vangen en te erkennen. Deze rol van de leidinggevende komt in verschillende onderzoeken naar voor, ook in de Belgische studie van Van Branteghem et al. (2014). Als leidinggevendens slachtoffers immers niet als slachtoffer beschouwen, riskeren zij een tweede keer geïntimideerd te worden. Het niet aanspreken van medewerkers die verschillende geweldsincidenten meemaakten, is hier een voorbeeld van. Het krijgen van begeleiding en ondersteuning van het eigen team en de leidinggevende speelt een aanzienlijke rol in het slachtofferschap. De organisatie waarin de publieke functie is tewerkgesteld, is een cruciale actor. De organisatie is belangrijk, echter vindt 71% het slachtofferschap geen bekommernis van hogerhand (Stinckens, 2020), wat als een problematisch gegeven kan beschouwd worden.

Het bespreekbaar stellen van geweld en agressie is een must, dit kan door formele of informele briefings, een informatiesessie maar evenzeer door een kort gesprek. Een gesprek door of begrip krijgen van een leidinggevende of een collega is belangrijk. Dit wordt kracht bijgezet door bovenstaand cijfermateriaal waarbij vaak steun wordt gezocht bij de collega's of de leidinggevende. Accurate communicatie is evenzeer belangrijk: houd betrokkenen op de hoogte van de afhandeling van de zaken.

De administratieve afhandeling is evenzeer een kritiek punt, wat ook kan leiden tot een secundaire victimisering. De 'papiermolen' moet ingevuld worden voor de organisatie, voor de politie, voor de verzekering, voor de arbeidsgeneesheer,... met andere woorden de aangifte van een feit genereert heel wat administratieve 'paperassen'. Vaak wordt dit door het slachtoffer beschouwd als 'rompslomp' en als je als slachtoffer de bomen door het bos niet meer ziet op dat moment, dan voelt men zich opnieuw slachtoffer omdat men het feit aangeeft als het ware.

Tot slot besteden we aandacht aan de vervolging en bestraffing van de dader.

Het aantal klasseringen zonder gevolg daalt, aldus De Valkeneer (Knack, 2020). Het aantal seponeringen om opportuniteitsredenen was in 55% in 2010 en is 40% in 2019. Als we specifiek inzoomen op slagen en verwondingen, smaad en weerspannigheid dan doet zich een daling in aantal seponeringen voor bij smaad en weerspannigheid, wat volgens De Valkeneer aantoonde dat het Openbaar Ministerie een sterk antwoord wil bieden op dergelijke feiten. Bij smaad daalde het percentage van 65% naar minder dan 50% en bij weerspannigheid van 55% naar 40%. Bij slagen en verwondingen is dit anders, hier is er een constante seponeringsgraad van 30%. De seponeringsgraad stuit echter op kritiek want heel wat beleidsmakers vinden dat het aantal seponeringen – in hoofdzaak om opportuniteitsredenen (bijvoorbeeld een beperkte maatschappelijke weerslag, nadeel is gering, afwezigheid van voorgaanden, toevallige omstandigheden, jeugdige leeftijd, de houding van het slachtoffer...) – voor geweld en agressie ten aanzien van deze beroepen nog steeds bijzonder hoog ligt (Knack, 2020).

De vraag naar een beleid van nultolerantie ten aanzien van plegers van geweld is bij meerdere organisaties die publieke functies vertegenwoordigen aanwezig.

Er is daarnaast een sterk pleidooi om een strengere bestraffing te realiseren. De dader van geweld of agressie wil men op deze wijze duidelijk maken dat dit op geen enkele wijze wordt getolereerd in de samenleving.

Anderzijds zijn er die niet zozeer pleiten voor hogere maximumstraffen - omdat men minder gelooft in de doeltreffendheid en het afschrikkend effect van de hogere straffen - maar voor het opleggen van een snelle en effectieve minimumstraf. Dit is het zogenaamde lik-op-stukbeleid.

Tot slot wordt een bestraffing op maat belangrijk. Voor minder ernstige daden en voor daders met schuldinzicht kan bijvoorbeeld een vrijwillige leermaatregel worden toegepast als alternatieve straf.

Referenties

Agressiecommissie (2020), Brussel, Vias institute.

Benham, M., Tillotson, R.D., Davis, S.M., Hobbs, G.R. (2011). Violence in the emergency department: A national survey of emergency medicine residents and attending physicians. *J. Emerg Med.*, 40 (5), 565-79.

Bergman, E., Valk, H. & de Vries, M. (2013). *Agressie tegen publieke dienstverleners*. Hilversum.

Bigham, B., Jensen, J., Tavares, W., Drennan, I., Saleem, H., Dainty, K. & Munro, G. (2014). Paramedic Self-reported Exposure to Violence in the Emergency Medical Services (EMS) Workplace: A Mixed-methods Cross-sectional Survey. *Prehospital emergency care : official journal of the National Association of EMS Physicians and the National Association of State EMS Directors*. 18. 10.3109/10903127.2014.912703.

Bureau of Justice Statistics, & Harrel, E. (2013). *Workplace Violence Against Government Employees, 1994-2011*. Geraadpleegd van https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/key_workplace/1052/ [April 2020]

Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work* (3rd edition). Geraadpleegd van https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_public_9221108406_en.pdf

De Jager, L. (2017). *Agressie en geweld tegen artsen binnen de arts-patiëntrelatie. Een cross-sectioneel onderzoek in België*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.

DSP. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Geraadpleegd van <https://www.dsp-groep.nl/wp-content/uploads/11sfvpt2 Onderzoeksrapport Agressie en geweld Publieke Taak DSP-groep.pdf>

Kamercommissie Binnenlandse Zaken en justitie over geweld en agressie, 7 juli 2020

Maguire, B. J., & O'Neill, B. J. (2017). Emergency Medical Service Personnel's Risk From Violence While Serving the Community. *American Journal of Public Health*, 107 (11), 1770-1775. <https://doi.org/10.2105/ajph.2017.303989>

Murray, R. M., Davis, A. L., Shepler, L. J., Moore-Merrell, L., Troup, W. J., Allen, J. A., & Taylor, J. A. (2019). A Systematic Review of Workplace Violence Against Emergency Medical Services Responders. *NEW SOLUTIONS: A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 29(4), 487-503. <https://doi.org/10.1177/1048291119893388> [April 2020]

Stinckens, K. & De Mesmaeker, M. (2020). Geweld mag geen 'part of the job' zijn. *Blue Minds*, 1, pp. 9-13.

Van Branteghem, J. M., Truyens, E., Van Altert, K., & Verwee, I. (2014). *Wat flik je me nu? Een onderzoek naar geweld tegen politie*. Geraadpleegd van <https://drive.google.com/file/d/0B5XodAlKn8R9M1FLWmMtS19vekE/edit>

Vorderwulbecke, F., Feistle, M., Mehring, M., Schneider, A., Linde, K. (2015). Aggression and violence against primary care physicians – a nationwide questionnaire survey. *Dtsch Arztebl Int.*, 112 (10), 159-65.

X. (2020). Politiechefs geen voorstander van hoge straffen voor geweld tegen politie. <https://www.knack.be/nieuws/belgie/politiechefs-geen-voorstander-van-hogere-straffen-voor-geweld-tegen-politie/article-news-1617969.html>, *Knack* [07/07/2020]



Vias institute

Haachtsesteenweg 1405
1130 Brussel

+32 2 244 15 11

info@vias.be

www.vias.be