

## **H 5. Agressie en geweld: de feiten**

Dr. C.H.D. Steinmetz, drs. P.M. de Savornin Lohman

### **5.1. Definitie**

Iedereen kan zich direct iets voorstellen bij de begrippen 'agressie' en 'geweld'. Toch blijkt het lastig om een sluitende definitie van deze begrippen te geven. De wetgever houdt het kort en omschrijft (in de Arbowet) agressie en geweld tegen werknemers als volgt: 'Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.'

Een dergelijke beleidsmatige definitie biedt echter weinig houvast als men in de praktijk de problemen in kaart wil brengen. Dan moeten we toch wat duidelijker zijn over de vormen die agressie en geweld kunnen aannemen. Een redelijk volledige indeling van verschijningsvormen treffen we aan in een recent gehouden IVA-onderzoek (Mandemakers e.a., 1994):

- fysiek geweld, gericht op het lichaam van werknemers, onder andere schoppen, trappen, slaan, verwonden, vastgrijpen;
- psychisch geweld tegen werknemers, onder andere lastig vallen, bedreigingen met geweld, chantage, onder druk zetten, irriteren, achtervolgen;
- discriminatie van werknemers in woord of gedrag;
- verbaal geweld tegen werknemers (voor zover niet vermeld onder de voorafgaande categorieën), onder andere bedreigingen, uitgescholden worden;
- vernielingen van objecten in het bijzijn van de werknemer;
- vormen van geweld tegen bedrijven of instellingen waardoor werknemers zich onveilig of bedreigd voelen;
- vormen van geweld in de omgeving van bedrijven of instellingen waardoor werknemers zich onveilig of bedreigd voelen.

Deze opsomming geeft een goede impressie van wat er op geweldsgebied zoal kan gebeuren in organisaties. Hieraan willen we wel toevoegen dat de omschrijving van agressie en geweld nooit helemaal objectief kan zijn. Bij de beoordeling of bepaalde situaties of gedragingen van personen als 'agressief' of 'bedreigend' spelen subjectieve factoren een rol. De persoonlijke beleving van de betrokkenen en hun eigen normen en waarden bepalen uiteindelijk of er al dan niet sprake is van agressie of bedreiging. De eigen beleving van de direct betrokkenen moet daarom altijd het uitgangspunt zijn van een analyse van de problemen in een organisatie.

### **5.2 Onderzoeksgegevens in vogelvlucht**

In binnen- en buitenland is nogal wat inventariserend onderzoek gedaan naar agressie en geweld tegen werknemers van bedrijven en instellingen. De uitkomsten van de verschillende onderzoeken zijn – zoals gebruikelijk - onderling niet goed te vergelijken omdat de probleemdefinities, de gehanteerde onderzoeksmethoden en de onderzoeksgroepen sterk uiteen lopen. Als we desalniettemin de verschillende onderzoeksuitkomsten op een hoop vegen, dan kunnen we – met enige creativiteit – drie hoofdtypen agressieproblemen in organisaties onderscheiden:

- Type 1. geweld met een crimineel doel (vooral roofovervallen);
- Type 2. conflicten tussen medewerkers en cliënten/patiënten;
- Type 3. willekeurige agressie (pesten, afreageren).

### *5.2.1 Type 1: geweld met een crimineel doel (beroving/roofoverval)*

Soms wordt bedreigend of gewelddadig gedrag op een min of meer weloverwogen, planmatige, manier gebruikt om een bepaald crimineel doel te bereiken. Deze vorm van agressie wordt in de literatuur ook wel aangeduid als 'instrumentele agressie'. Het meest typerende voorbeeld hiervan is de beroving of roofoverval.

Een voorbeeld:

Twee mannen brengen geld van het bedrijf naar de bank. Vlak voor de bank worden beiden met traangas in de ogen gespoten. Als een rugbyspeler gaat een van de mannen er vliegensvlug vandoor, het geld tegen zich aan gedrukt. De ander verliest zijn bril, valt, krabbelt op en rent weg. Dit alles voltrekt zich in enkele minuten op één van de drukste punten in een grote stad. Omstanders proberen in te grijpen, maar zijn machteloos.

### *Risicofactoren*

In onderzoeken is aangetoond dat risico's van werknemers op criminele confrontaties met het publiek toenemen als de volgende kenmerken van toepassing zijn:

- het in bezit hebben van aantrekkelijke waar voor de verkoop;
- het verrichten van geldtransacties;
- het frequent in contact staan met mogelijk lastig publiek;
- mobiel zijn (veel onderweg);
- het verrichten van werk in een onveilige buurt;
- het vervoeren van goederen of passagiers.

### *Omvang*

Nederland kent – evenals omringende landen – een gestage toename van het aantal roofovervallen op bedrijven en instellingen. Uit gegevens van Centrale Recherche Informatiedienst (CRI) blijkt dat het aantal roofovervallen in de jaren '80 met 150% is toegenomen. Bij overvallen wordt altijd gebruik gemaakt van gewelddadige of op zijn minst zeer bedreigende methoden. De meest toegepaste methoden zijn:

- dreigen met vuurwapen (65% van de overvallen);
- dreigen met slag- of steekwapen (25%);
- mishandeling (16%);
- vastbinden (10%);
- schieten met een vuurwapen (7%).

Zoals uit deze opsomming blijkt, heeft het 'dreigen' de overhand (waarbij de dreiging meestal wel aanzienlijk is); in een veel geringer aantal gevallen wordt echt tot geweld overgegaan. Er zijn overige indicaties dat het feitelijk gebruik van geweld bij roofovervallen aan het toenemen is. Dit heeft ten dele te maken met verschuivingen in de dadergroep: steeds meer jonge en relatief onervaren daders begaan roofovervallen. Deze jonge daders zijn meestal slecht voorbereid, zij raken snel in paniek en gaan eerder over tot geweld. Daarnaast is er ook sprake van een verschuiving in de doelgroep van overvallen. Beginnende, onervaren roofovervallers kiezen vooral minder goed beveiligde bedrijven en instellingen uit. De medewerkers van deze bedrijven hebben meestal geen idee (en geen training of instructies ontvangen) hoe te handelen in een overvalsituatie. Paniekgedrag aan de kant van medewerkers verhoogt eveneens de kans dat er iets fout gaat.

Volgens de CRI-gegevens zijn de belangrijkste risico-organisaties voor roofovervallen: professionele geldinstituten als banken en postkantoren (deze nemen 25 procent van alle geregistreerde overvallen voor hun rekening), benzinstations, juweliers en hotels/motels/pensions.

Uit een landelijk onderzoek onder detaillisten blijkt dat de CRI-gegevens slechts het topje van de overvallen-ijsberg laten zien. Op basis van dit onderzoek kan becijferd worden dat er per jaar in de detailhandel alleen al zo'n 3000 berovingen per jaar plaatsvinden. Volgens dit onderzoek zijn de risicogroepen voor overvallen (binnen de detailhandel): benzinestations, winkels met genotsartikelen en winkels voor technische huisraad.

### *5.2.2 Type 2: conflicten tussen werknemers en 'klanten'*

Veel agressieve en bedreigende incidenten in werksituaties worden veroorzaakt door een verstoorde relatie of mislopende communicatie tussen werknemer en klant. Op de achtergrond spelen meestal conflicterende belangen, verwachtingen of percepties van de cliënt of patiënten aan de ene kant en de medewerker (c.q. de organisatie) aan de andere kant.

Een voorbeeld:

'Ik weet je te vinden!' zegt een klant van de Sociale Dienst nadat hij heeft gehoord dat hij geen uitkering meer krijgt. Dagen daarna terroriseert hij de medewerkers op straat door ze op te wachten met zijn pitbull. Voor de medewerker die de uitkering heeft geweigerd, is dit extra pijnlijk, daar hij in de buurt woont. Ook op zondag voelt de medewerker zich in zijn eigen woonbuurt niet meer veilig.

### *Risicofactoren*

Factoren die hoogstwaarschijnlijk de kans op agressief gedrag bij klanten verhogen zijn:

- een ongelijke machtsverhouding tussen klant en organisatie, bijvoorbeeld doordat de organisatie (verpersoonlijkt door de medewerker) de macht heeft om voor de klant onaangename beslissingen te nemen of gewenste goederen of diensten aan de klant te onthouden;
- een klant-onvriendelijke bejegening door de medewerker en/of de organisatie als geheel: de klant wordt (of voelt zich) niet serieus genomen of onheus behandeld;
- situaties waarin regelrechte dwang aan de orde is, bijvoorbeeld bij aanhouding/arrestatie van verdachten, bij (huis)uitzettingen en gedwongen vormen van hulpverlening.

Uit Engels slachtofferonderzoek blijkt dat een kwart van alle geweldplegingen en ruim een derde van alle bedreigingen die plaatsvinden, zich afspelen op of rond het werk. Volgens dit onderzoek zijn de beroepen met een hoog risico op bedreigingen en geweld:

- vrouwelijke kantoormanagers;
- welzijnswerkers;
- leerkrachten;
- verpleegkundigen;
- entertainment managers (horeca-exploitanten);
- beveiligers.

### *Omvang*

Uit verschillende onderzoeken onder het Nederlandse bedrijfsleven komt naar voren dat circa 8% van de bedrijven in een jaar tijd te maken heeft gekregen met intimidatie of bedreiging van personeelsleden. Uit één van die onderzoeken blijkt voorts dat bedrijven die met een bedreiging werden geconfronteerd, meestal meerdere incidenten hadden meegemaakt (gemiddeld zeven incidenten per bedrijf per jaar). In circa 25% van de bedreigingen werd fysiek geweld gebruikt. De meeste gemelde bedreigingen kwamen voort uit onenigheid tussen klanten en personeel. Risicosectoren wat betreft bedreiging en intimidatie van werknemers in het bedrijfsleven zijn: de horeca, de zakelijke dienstverlening en de detailhandel non-food, en dan met name benzinestations en warenhuizen.

De hier beschreven onderzoeken laten waarschijnlijk slechts het topje van de ijsberg zien: meestal wordt de bedrijfsleider ondervraagd en het is bekend dat bedrijfsleiders slecht op de hoogte zijn van wat er op dit gebied in hun bedrijf gebeurt, 60 tot 90% van de incidenten ontgaat hen! Het onderzoeksbeeld is bovendien zeer incompleet omdat er aanwijzingen zijn dat dit type agressie vooral veel voorkomt in de sfeer van de (semi-) overheid (sociale diensten, woonruimteverdeling, etc.) en de non-profitsector (welzijnswerk, hulpverlening etc.). Over het voorkomen van agressie in deze sectoren zijn echter geen landelijke representatieve gegevens beschikbaar.

### *5.2.3 Type 3: willekeurige agressie (pesten, terroriseren, discriminatie)*

Bedrijven en instellingen (en hun individuele medewerkers) kunnen het mikpunt worden van agressie die niet primair gemotiveerd wordt door bepaalde materiële (gewin) motieven of door concrete conflicten of belangentegenstellingen. De organisatie of medewerker heeft hier vooral de rol van 'scapegoat', van bliksemafleider, waarop mensen hun elders opgedane agressieve gevoelens kunnen afreageren.

Een voorbeeld:

In een kleine kruidenierswinkel in een buurt stappen drie jongemannen de zaak binnen. Zij schoppen tegen de toonbank aan en roepen beledigende dingen tegen de vrouw die alleen achter de toonbank staat. Daarna vegen ze de koopwaar van de planken en verlaten lachend de zaak. De vrouw, die de jongemannen niet kent, blijft bang en verbijsterd achter.

Slachtoffers zijn over het algemeen die organisaties en personen die door hun maatschappelijke rol en/of positie niet in staat zij of zich niet in staat voelen zich effectief te verweren. Zij vormen een makkelijk doelwit. Voorbeelden hiervan zijn onderwijzers en leerkrachten, maar ook kleine ondernemers en leden van etnische minderheidsgroepen. Over deze vorm van agressie is in Nederland nog weinig bekend. In Engeland is wel onderzoek gedaan naar 'racial harassment' van kleine neringdoenden van Zaiatische afkomst. Daaruit bleek dat deze groep veelvuldig slachtoffer wordt van pesterijen en discriminerende opmerkingen. In Nederland is op dit moment onderzoek gaande naar leerkrachten en onderwijzers als slachtoffer van agressie en pesterijen.

### **5.3 De gevolgen voor de direct betrokkenen**

Wat zijn voor medewerkers van bedrijven en instellingen de gevolgen van agressie en geweld door klanten op patiënten? Behalve materiële schade en lichamelijk letsel kunnen deze ervaringen aanleiding geven tot persoonlijk en maatschappelijk disfunctioneren. In Nederland is bij een drietal instanties onderzoek gedaan naar de gevolgen van geweld- en vermogensdelicten. Het betreft een geldinstelling, een ondersteunend bedrijf (geldtransport) voor geldinstellingen en een gemeentelijke sociale dienst.

Uit het onderzoek bij de gemeentelijke sociale dienst is gebleken dat medewerkers die vaak met fysiek geweld (trappen of slaan) in aanraking komen, significant meer psychische en lichamelijke klachten hebben dan medewerkers die weinig geweld meemaken. Verder heeft na het geweldsmisdrijf 16% van de medewerkers geen interesse meer in het werk, kan 11% zich moeilijk concentreren, is 48% bang voor nieuw geweld, heeft 11% problemen in de relatie met de partner en heeft 32% problemen met psychisch functioneren (zich niet goed kunnen concentreren of snel wisselende stemmingen). Door de slachtoffers worden overigens ook positieve consequenties genoemd: 'meer relativeren', 'meer genieten van het privé-leven' en 'een beter besef van de waarde van het leven'.

Slachtoffers van een overval bij banken verzuimen significant meer tijd door ziekte van hun werk dan niet-slachtoffers. Ook zoeken deze slachtoffers meer psychologische hulp dan niet-slachtoffers. Tot slot hebben slachtoffers ernstiger gezondheidsklachten dan niet-slachtoffers. In het bijzonder gaat het daarbij om de volgende gezondheidsklachten: 'verdoving' van gevoelens,

angst, wantrouwen, slaapproblemen, somatische klachten, depressie, pleinvrees en vijandige gevoelens.

Geen van bovengenoemde resultaten werd bij de instelling voor geldtransport teruggevonden. Wel waren bij deze instelling de gezondheidsklachten en het ziekteverzuim bijzonder hoog. Daarbij bleek dat klachten en verzuim sterk samenhangen met de negatief ervaren werksfeer, vanwege doorgevoerde reorganisaties, werkdruk en monotoon werk. Van alle medewerkers van deze instelling had overigens 35% ooit een overval meegemaakt. Uit dit laatste onderzoek blijkt dat naast externe stressoren (zoals werkdruk en onderbezetting) het welzijn en de gezondheid van medewerkers kunnen bedreigen.

Samenvattend kan gesteld worden dat ervaringen met geweld of agressie op het werk de volgende negatieve gevolgen kunnen hebben:

- verminderde prestaties op het werk, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid;
- verminderde uitoefening van de zorgplicht thuis, slechter verlopende sociale contacten met kinderen, partner, familie en vrienden;
- verminderd plezier in vrijetijdsactiviteiten;
- meer huisartsbezoek, meer gebruik van medicijnen;
- toegenomen bezoek aan hulpverlenende instanties.

#### **5.4 Redenen om het probleem aan te pakken**

Langzamerhand lijkt – mede onder invloed van de toenemende maatschappelijke aandacht voor en de gestaag groeiende kennis over agressie en geweld in organisaties – het besef toe te nemen dat agressie en geweld tegen medewerkers een probleem is dat serieuze aandacht verdient. Toch zien we in het veld nog de nodige twijfels en weerstanden. Deze vinden hun oorsprong vaak in een gebrek aan inzicht in de gevolgen die agressie en geweld kunnen hebben voor de werknemers, maar ook voor het bedrijf of de instelling in haar geheel. Daarnaast speelt vaak een rol dat men agressie en geweld primair ziet als een probleem op het gebied van de openbare orde, dat in eerste instantie opgelost moet worden door de bevoegde overheidsinstanties (politie en justitie). Op beide zaken gaan we hieronder kort in.

##### *5.4.1. Implicaties van agressie en geweld voor de totale organisatie*

Door leidinggevend in veel organisaties wordt het probleem van agressie en geweld tegen medewerkers ofwel volledig ontkend (bij ons gebeurt dat niet), ofwel gebagatelliseerd (het valt wel mee, het hoort er nu eenmaal bij), ofwel geheel gezien als een individueel probleem van de betreffende medewerker. Bedrijven en organisaties wiens werknemers met enige regelmaat te maken hebben met geweld en agressie moeten, als zij daar niets aan doen, rekening houden met de volgende negatieve gevolgen:

- vermindering van de productiviteit van werknemers;
- verhoogd ziekteverzuim, met alle daaraan verbonden kosten (ziekteverzuimbegeleiding, de mogelijke malus, etc.);
- mogelijke schadeclaims van werknemers vanwege inkomensderving door een beroepsziekte;
- veel verloop onder het personeel, met alle vervolgcosten van de werving, selectie, opleiding en inwerken van nieuw personeel;
- verslechtering van het imago van de organisatie (zowel naar klanten als naar potentieel nieuw personeel);
- een verslechtering van het werkklimaat door afnemende motivatie en verminderde collegialiteit onder de medewerkers.

Als een organisatie zich bewust wordt van de verstrekkende gevolgen die agressie en geweld kunnen hebben voor de totale organisatie, dan is de eerste stap gezet naar het ontwikkelen van een aanpak.

#### *5.4.2. Wiens probleem is het: heroriëntatie op verantwoordelijkheden*

Veel werkgevers zijn geneigd om het oplossen van hun criminaliteitsproblemen af te schuiven op de schouders van de overheid: daar hebben we politie en justitie toch voor?

De laatste jaren is hierin een kentering te zien, niet in de laatste plaats omdat de overheid zelf is gaan inzien dat zij niet in haar eentje de criminaliteit kan aanpakken. Sindsdien is de overheid actief geworden in het betrekken van andere partners bij de preventie en bestrijding van criminaliteit. Een voorbeeld daarvan is de ontwikkeling van de 'bestuurlijke preventie' waarin gemeente, politie, particulier initiatief en soms ook bedrijven met elkaar samenwerken om de veel voorkomende criminaliteit op lokaal niveau te bestrijden. En vaak met succes!

Gezien de voorgeschiedenis is het begrijpelijk dat de overheid nu de stap heeft gezet om werkgevers mede verantwoordelijk te maken voor de bescherming van werknemers tegen agressie, geweld en andere criminele incidenten. Zij heeft dit gedaan door agressie, geweld en seksuele intimidatie als onderwerp op te nemen in de wetgeving omtrent de arbeidsomstandigheden in organisaties (de Arbowet).

Tot 1 januari 1994 heeft de arbowetgeving zich uitsluitend gericht op fysieke en organisatorische factoren die gezondheid, veiligheid en welzijn van werknemers op de werkplek bedreigen. De onlangs doorgevoerde wijzigingen voegen daaraan een nieuw element toe, nu ook het risico veroorzaakt door menselijk gedrag onder de arbo-werkings sfeer is gebracht.

De directe aanleiding voor het opnemen van maatregelen tegen agressie en geweld op de werkplek in de Arbowet vormt de maatschappelijke onrust die onstond na een serie van ernstige roofovervallen op benzinstations. Door de wijzigingen van de Arbowet worden agressie en geweld voortaan (ook) als arbeidsomstandigheden-probleem gedefinieerd, en in die context moeten zij door bedrijven zelf bestreden worden.

De wetgever verplicht niet alleen de werkgever om in preventieve zin aandacht te besteden aan seksuele intimidatie, agressie en geweld, de werkgever dient ook zorg te dragen voor een goede opvang en nazorg voor werknemers die slachtoffer zijn geworden.

In de vernieuwde arbowetgeving wordt ook geregeld op welke wijze bedrijven en organisaties invulling moeten geven aan het arbo-beleid. Belangrijke elementen hieruit zijn de invoering van een verplichte schriftelijke risico-analyse en de verplichting om deskundigen in te schakelen bij de vormgeving van het arbo-beleid.

### **5.5 Consequenties van de nieuwe Arbowet en de Kaderregeling**

Hoewel alle bedrijven en organisaties de gevolgen van de nieuwe arbo-wetgeving zullen merken, zijn er twee sectoren voor wie dat in verhevigde mate geldt:

- De dienstensector (profit en non-profit): juist deze sector kent relatief veel problemen met agressie en geweld tegen werknemers. Denk bijvoorbeeld aan banken en geldinstituten, onderwijs, openbaar vervoer, hulp- en dienstverlening, etc. De juist in deze sectoren nog vaak aangetroffen houding ten opzichte van geweldsproblemen (het hoort erbij, je moet er maar tegen kunnen) wordt 'doorkruist' door de Arbowet, die het management dwingt om agressieproblemen serieus te nemen.
- Het midden- en kleinbedrijf: onder de 'oude' Arbowet waren alleen grote werkgevers (meer dan 500 werknemers) verplicht deskundigen in te schakelen bij de totstandkoming en uitvoering van het arbeidsomstandighedenbeleid. Onder de nieuwe wet geldt deze verplichting voortaan voor alle werkgevers. Ook kleine ondernemingen staan nu plotseling voor de taak een gefundeerd beleid te ontwikkelen onder inschakeling van deskundigheid op velerlei gebied.