

Hulpverleners ervaren agressie op het werk

## **Hoe agressie tegen de politie samenhangt met kenmerken van de agent**

**Volgens een vragenlijst onder hulpverleners in Nederland heeft 61% van de politieagenten, 35% van de ambulancemedewerkers en 14% van de brandweerlieden in een jaar tijd te maken gehad met fysiek geweld door burgers (Van Reemst & Fischer, 2019). Achtentachtig procent van de politieagenten, 79% van de ambulancemedewerkers en 48% van de brandweerlieden heeft in datzelfde jaar te maken gehad met psychologisch geweld (zoals verbaal geweld en bedreigingen) door burgers. Onder agenten worden volgens de politie jaarlijks ongeveer 12.000 geweldsincidenten onder het label GTPA (Geweld Tegen PolitieAmbtenaren) geregistreerd (Politie, 2024). Het meemaken van agressie kan verschillende negatieve gevolgen hebben, zowel voor de individuele agent, het team als de organisatie als geheel (Ellrich, 2016; Ellrich & Baier, 2017).**

In mijn criminologische proefschrift (Van Reemst, 2020) onderzoek ik hoe kenmerken van de hulpverleners verband hielden met het meemaken van agressie op het werk door burgers. Hierbij richtte ik mij op politie-, brandweer- en ambulancemedewerkers. Dit is een gevoelig onderwerp, omdat gedacht kan worden dat hiermee de schuld van het meemaken van agressie bij de hulpverlener wordt gelegd. Het vergroten van kennis over wat wel en niet samenhangt met het meemaken van agressie is van belang zodat hiervan geleerd kan worden hoe agressie tegen hulpverleners beter voorkomen kan worden. Bijvoorbeeld door het beschermen van medewerkers middels organisatorische keuzes of training. Om dit te ontwikkelen of te verbeteren is onderzoek nodig naar wat samenhangt met het meemaken van agressie. Het onderzoek richtte zich op drie aspecten die hieronder worden uitgewerkt: psychologische kenmerken, de richting van de relatie tussen kenmerken en het meemaken van agressie en verschillen tussen hulpverleners.

## *Meer geduld hebben met burger zou ook kunnen leiden tot positievere interacties met burgers*

### **Psychologische kenmerken**

Eerder onderzoek naar agressie tegen hulpverleners richtte zich vaak op kenmerken van het werk. Zo was al bekend op basis van onderzoeken vanuit het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dat agressie vaker voorkomt onder medewerkers die meer contact hebben met burgers (bijvoorbeeld Abraham et al., 2011). Dit soort kenmerken passen bij criminologische theorieën over de rol van gelegenheid bij 'slachtofferschap', zoals het meemaken van agressie. Hoe meer gelegenheid er is (bijvoorbeeld als men vaker in contact is met mogelijke plegers van agressie, een 'geschikt doelwit' is en er weinig capabel toezicht is, zoals beschermingsmaatregelen), hoe meer agressie men zou meemaken. Het ervaren van agressie door burgers kan echter ook verband houden met persoonlijke kenmerken van de hulpverlener gebaseerd op theoretische beschrijvingen over wie meer kwetsbaar is voor slachtofferschap. In eerder onderzoek waren al wel sociaal-demografische kenmerken onderzocht, zoals het geslacht van de hulpverlener. Hieruit bleek bijvoorbeeld dat mannen vaker agressie meemaakten (Abraham et al., 2011). Maar psychologische kenmerken, zoals hoe empathisch of dominant de medewerker is of hoe de medewerker reageert op burgers, waren nog minder onderzocht. In mijn proefschrift werd juist gericht op psychologische kenmerken, aanvullend aan kenmerken van het werk, van de hulpverlener.

### **Richting van de relatie**

Eerder onderzoek was vaak gebaseerd op eenmalige vragenlijsten of interviews. Hierin werd bijvoorbeeld gevraagd hoe vaak in het laatste jaar agressie door burgers was ondervonden en welke kenmerken het werk of de organisatie van de medewerker had. Op basis hiervan zijn verschillende typen verbanden mogelijk: kenmerken zouden kunnen leiden tot agressie tegen de medewerker, agressie tegen de medewerker zou kunnen leiden tot de kenmerken of andere kenmerken kunnen zowel leiden tot het uitgevraagde kenmerk als de agressie tegen de medewerker. Om een goed beeld te krijgen van welk type verband geldt, oftewel om de richting van een relatie tussen het ene kenmerk (A) en het andere kenmerk (B) in kaart te brengen, zou in onderzoek het liefste het experiment gedaan worden: kenmerk A wordt door de onderzoekers gevarieerd (gemanipuleerd), waarna gekeken wordt in hoeverre kenmerk B voorkomt. Maar in het geval van onderzoek naar agressie tegen hulpverleners is dit natuurlijk niet wenselijk of ethisch: we willen geen onderzoek doen waarin (een deel van de) hulpverleners agressie zou meemaken.

## *Het lijkt belangrijk om persoonlijke grenzen te kunnen stellen, maar tegelijkertijd ook niet autoritair te zijn.*

Een manier om alsnog een idee te krijgen van de richting is om de kenmerken niet eenmalig uit te vragen, maar om kenmerken meermaals uit te vragen. Als een eerder kenmerk (A) dan een later kenmerk voorspelt (B), idealiter wanneer rekening gehouden met zowel de andere eerdere als latere kenmerken, dan is er meer (alhoewel nog geen definitieve) ondersteuning voor het idee dat het verband van kenmerk A in de richting van kenmerk B loopt. In het onderzoek werden dus waar mogelijk meerdere vragenlijsten gebruikt om de relatie tussen kenmerken te onderzoeken en meer zicht te krijgen op de mogelijke richting van de relatie tussen kenmerken en het meemaken van agressie.

### **Verschillen tussen hulpverleners**

Door de verschillende werktaken en werkomstandigheden van de drie soorten hulpverleners die in dit onderzoek werden bekeken (politieagenten, ambulancepersoneel en brandweerlieden), werd bovendien verwacht dat agressie-ervaringen verschillend zouden zijn tussen deze beroepsgroepen en dat de samenhang met kenmerken van de medewerker verschillend zouden zijn. Daarom zijn deze los van elkaar onderzocht.

### **De opzet van het onderzoek**

Het onderzoek omvatte twee nieuwe onderzoeken, die meerdere vragenlijsten bevatten om kenmerken van hulpverleners en het meemaken van agressie over tijd te bestuderen, een interviewonderzoek onder hulpverleners en een analyse van een bestaande dataset van Veilige Publieke Taak.

### **Onderzoeksresultaten**

Uit het onderzoek bleek dat sommige psychologische kenmerken van hulpverleners verband houden met het meemaken van agressie op het werk, wanneer ook rekening gehouden werd met hun werkkenmerken. Dit bleken echter geen sterke verbanden te zijn. Het bleek dat hulpverleners die minder negatief affect ervaren (minder algemene negatieve emoties) en meer geduld hebben met burgers, minder agressie meemaken. Het is mogelijk dat door het voelen van minder negatieve emoties als hulpverlener, het makkelijker mogelijk is om een positieve houding aan te nemen. Dit kan

leiden tot meer positieve reacties van de burger. Maar het verband kan ook in de andere richting werken: als minder agressie wordt meegemaakt zou een hulpverlener minder algemene negatieve emoties kunnen ontwikkelen dan iemand die meer agressie meemaakt. Meer geduld hebben met burgers zou ook kunnen leiden tot positievere interacties met burgers, of het meemaken van minder agressie zou kunnen leiden tot meer geduld met burgers vergeleken met hulpverleners die meer agressie van burgers ervaren.

Ook dominantie van de hulpverlener bleek samen te hangen met het meemaken van agressie op het werk: zowel het hebben van een laag als een hoog dominantieniveau (vergeleken met het gemiddelde niveau) bleek verband te houden met het meemaken van meer agressie door burgers. Het is mogelijk dat het lastig is om persoonlijke grenzen aan te geven als je dominantieniveau laag is, wat kan leiden tot het meemaken van meer agressie. Hoge dominantie van de hulpverlener daarentegen zou ook kunnen resulteren in meer agressieve reacties van burgers. Omgekeerd kan het meemaken van agressie leiden tot een hogere of lagere dominantie (vergeleken met de gemiddelde dominantie). Er was nauwelijks ondersteuning in de studies voor een relatie tussen het meemaken van agressie en empathie van de hulpverlener, zelfevaluaties van de hulpverlener (zoals zelfvertrouwen) of hoe de hulpverleners situaties interpreteerden. In een studie binnen het onderzoek, dat alleen onder politieagenten is uitgevoerd, bleek dat agenten die minder vijandige reactiebeslissingen maken, zoals het pakken van een wapenstok in plaats van praten met de burger of wachten op wat er zal gebeuren, minder agressie meemaken. Daarnaast bleken de werkkenmerken, zoals de hoeveelheid contact met burgers en 's nachts werken bijvoorbeeld, sterker samen te hangen met het meemaken van agressie dan de psychologische kenmerken.

De richtingen van de verbanden tussen psychologische kenmerken en het meemaken van agressie bleek lastig vast te stellen. Er bleek onder politieagenten enige steun voor beide richtingen: kenmerken van agenten kunnen het meemaken van agressie daarna voorspellen en het meemaken van agressie kan de ontwikkeling van kenmerken daarna voorspellen. Voor politieagenten was het meemaken van agressie bijvoorbeeld gerelateerd aan meer vijandige reactiebeslissingen daarna. Voor brandweerlieden en ambulancepersoneel was het moeilijker om enige richting vast te stellen voor de relatie tussen kenmerken van hulpverleners en het meemaken van geweld.

## *Dominantie van de hulpverlener hangt samen met het meemaken van agressie op het werk*

Er bleken grote verschillen tussen de drie beroepsgroepen, zowel in de agressie die zij meemaken als in hoe dit samenhangt met kenmerken van de hulpverlener. Politieagenten maakte de meeste agressie van burgers mee en brandweerlieden de minste. Brandweerlieden ervoeren vooral verbale agressie en minder bedreigingen en fysieke agressie, terwijl dit bij politieagenten ook regelmatig voorkwam. Er werden ook minder verbanden gevonden tussen psychologische kenmerken en het meemaken van agressie bij brandweerlieden dan bij ambulancemedewerkers of politieagenten. Het kan zijn dat het meemaken van agressie meer willekeurig plaatsvindt of dat andere factoren een rol spelen dan die in dit onderzoek zijn meegenomen. Dit betreft dan teamkenmerken in plaats van individuele kenmerken. Over het geheel genomen laat het onderzoek zien dat – in beperkte mate – het meemaken van agressie gerelateerd is aan kenmerken van de hulpverlener.

## Interessante inzichten

De resultaten bieden interessante inzichten voor medewerkers en hulpverlenersorganisaties, waaronder de politie. Ten eerste is de rol van dominantie interessant: het lijkt belangrijk om persoonlijke grenzen te kunnen stellen, maar tegelijkertijd ook niet autoritair te zijn. Er is in andere woorden enige dominantie nodig, maar niet te veel om als hulpverlener agressie op het werk te kunnen voorkomen. Wat daarnaast opvallend was, was dat het verband tussen werkkenmerken en het meemaken van agressie sterker bleek dan tussen de psychologische kenmerken en het meemaken van agressie. Hoewel kenmerken als de hoeveelheid contacten met burgers en 's nachts werken maar beperkt veranderd kunnen werken, kunnen organisaties wel nadenken hoe zij medewerkers die dit vaker moeten doen beter kunnen beschermen. Ook kunnen deze medewerkers mogelijk meer gemonitord worden op eventuele klachten door het meemaken van agressie, dan medewerkers die deze werkkenmerken minder hebben. Uit ander onderzoek blijkt ook wel dat organisatiekenmerken van belang zijn, zoals de aandacht van het management, de zorg en het beleid om werknemers te beschermen tegen geweld (Spector et al., 2007). Hopelijk kan met meer kennis over het meemaken van agressie op het werk en de gevolgen ervan in de toekomst ingeperkt worden.

## Literatuur

- Abraham, M., Flight, S., & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 - 2009 - 2011*. DSP-groep.
- Ellrich, K. (2016). Burnout and violent victimization in police officers: a dual process model. *Policing: An International Journal*, 39, 652–666. doi: 10.1108/pijpsm-10-2015-0125
- Ellrich, K. & Baier, D. (2017). Post-traumatic stress symptoms in police officers following violent assaults: a study on general and police-specific risk and protective factors. *Journal of Interpersonal Violence*, 32, 331–356. doi: 10.1177/0886260515586358
- Politie (2024). Geweld tegen politieambtenaren.  
<https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/nieuws/2024/april/p-24-2917-240320v1-mk-gtpa-jaarcijfers.pdf>
- Spector, P., Coulter, M., Stockwell, H. & Matz, M. (2007). Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21(2), 117-130.
- Van Reemst, L. (2020). Emergency responders at risk: an empirical analysis of the relationship between emergency responders' characteristics and their exposure to aggression by citizens. Proefschrift Erasmus Universiteit Rotterdam. ISBN: 978-94-6375-780-5
- Van Reemst, L. & Fischer, T. (2019). Experiencing external workplace violence: Differences in indicators between three types of emergency responders. *Journal of Interpersonal Violence*, 34(9), 1864-1889. doi: 10.1177/0886260516657913

## Over de auteur



dr. Lisa van Reemst is assistent professor sectie Criminologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam

[l.van.reemst@vu.nl](mailto:l.van.reemst@vu.nl)