



"De gevaarlijke klant"

Een onderzoek naar Sociale Veiligheid op de werkplek
Babette Hensbergen
FNV Bondgenoten 2002

Hoofdstuk 1

Inleiding en vraagstelling

Deze scriptie gaat over agressie en geweld van klanten en publiek tegenover werknemers. Deze werknemers vallen binnen de Sectoren Vervoer, Handel en Diensten van FNV Bondgenoten. Het materiaal waarop deze scriptie is gebaseerd is verzameld door middel van interviews met werknemers en vakbondsbestuurders binnen de Sectoren, Handel, Vervoer en Diensten, en literatuuronderzoek.

1.1. Omschrijving van agressie

Tegenwoordig lijkt het steeds vaker voor te komen: agressie. In de kranten worden regelmatig berichten gepubliceerd als: "53-jarige man door vier onbekenden in elkaar geslagen", "jongen (16) komt om na confrontatie met ruziezoekers", "conducteur neergestoken", "in supermarkten camera's ter bescherming van het personeel en inbraak."

Daarnaast lijkt agressie zich ook uit te breiden naar de werkplek. Met name in dienstverlenende sectoren worden werknemers geconfronteerd met agressief gedrag van klanten en publiek. Wat gebeurt er met je als je zelf (vaak) te maken krijgt met agressie als gevolg van je werk? Blijf je je werk nog net zo leuk vinden of word je bang, voel je je onveilig, slaap je minder? Ontwikkel je blijvende klachten? Neemt de onveiligheid daadwerkelijk toe of gaat het alleen om een *gevoel* van onveiligheid?

Nog niet zo lang geleden werd er bij agressie en geweld vooral gedacht aan beroepen die er van oudsher mee te maken hebben, zoals politieagenten, gevangenispersoneel en de mensen die geld professioneel vervoeren. De zogenaamde gevaarlijke beroepen. Bij de opleiding voor deze beroepen wordt ook uitgebreid aandacht besteed aan het omgaan met agressie.

Helaas maakt het tegenwoordig weinig verschil of je een agent bent, een conducteur of verkoopmedewerker (zie tabel 1). Veel beroepen hebben met agressie van klanten en/of publiek te maken.

Tabel 1: Confrontatie met geweld van 3 beroepsgroepen. Bron Bureau Driessen¹

Beroepsgroep	Afgelopen 12 maanden ooit mee geconfronteerd in %		
	Verbaal geweld	Bedreigingen	Fysiek geweld
Agenten	90,7	53,1	54,7
Conducteurs	95,3	63,4	58,7
Verkoopmedewerkers	49,5	12,6	9,7

Maar mensen die gekozen hebben voor een ander beroep dan de "gevaarlijke" beroepen, houden vaak geen rekening met de agressie waarmee ze geconfronteerd worden. Dit vermindert niet alleen het plezier van de werknemers, maar richt ook schade aan: " (...) het gaat niet, ik voel me kapot, ik ben op, dit houdt ik niet vol. Van mij hoeft het niet meer (...) De bedrijfsarts zei:" We

helpen je." Daar komen de emoties weer, ik moet toegeven dat ik het niet alleen kan." (Boeree, 2002).

Lange tijd werd de confrontatie met agressieve klanten in de eerste plaats als een probleem van de individuele werknemer gezien. Hierdoor is aan agressie en geweld tegen werknemers weinig of geen aandacht besteed. Ook binnen de CAO-onderhandelingen was het vaak een ondergeschoven punt. Hoewel dat laatste tegenwoordig niet meer het geval is.

Tevens is het vaak onduidelijk wat er nou precies onder agressief gedrag wordt verstaan. Bij fysieke agressie is het vaak duidelijk, maar wat te doen met verbale agressie en dreiging?

Wanneer is het assertiviteit en wanneer wordt het agressie? En wanneer voelen de werknemers zich sociaal onveilig?

1.1.2. Definitie van agressie

Een definitie van agressie komt van Van der Voort (1990):

"Onder agressief gedrag wordt verstaan het willens en wetens toebrengen van schade aan anderen of aan zaken die aan anderen toebehoren. De agressie kan fysieke of niet-fysieke vormen aannemen, die direct of indirect zijn, en als middel of als doel worden gezien." Daarbij maakt Van der Voort onderscheid tussen verbaal/psychisch geweld en fysiek geweld. Want hoewel men er vaak vanuit gaat dat fysiek geweld ernstiger is, blijkt dit niet altijd zo te zijn. Bij sommige beroepsgroepen, bijvoorbeeld de psychiatrie, blijft een scheldpartij langer hangen dan een duw of klap krijgen (Bureau Dreissen, 2001). Binnen de onderzoeksvraag naar agressie van publiek en klanten tegenover werknemers gelden de voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks te maken hebben met het werk van de werknemer.

Daarnaast gaat het om het sociale veiligheidsgevoel van de werknemers. De definitie van de Arbo-wet sluit hier goed op aan: "Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid" (Arbo-wet, art. 3, lid 4). Hieronder valt dus de vraag of werknemers zich veilig voelen bij het uitvoeren van hun werk. Daardoor wordt het onderzoek breder, aangezien er ook situaties onder vallen die in eerste instantie niet als agressief worden gekenmerkt. Een voorbeeld hiervan is diefstal. Stalen de mensen vroeger nog in het geniep wat uit de winkel, tegenwoordig gebeurt dit vaker duidelijk zichtbaar en dan provocerend (Interview Vakbondsbestuurder Supermarkten, 2002). Dit gedrag wordt als onveilig ervaren. Deze toevoeging is van belang voor het onderzoek. Dit wordt buiten beschouwing gelaten door de definitie van Van der Voort, maar valt wel onder de definitie van de Arbo-wet. In dit onderzoek wordt een combinatie van de twee bovenstaande definities gehanteerd: "Agressie is het willens en wetens toebrengen van schade aan anderen of zaken die

aan anderen toebehoren. Dit kan psychische of fysieke agressie zijn of bedreigd worden. Onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.”

1.1.2. Vormen van agressie

Er zijn verschillende vormen agressief gedrag te onderscheiden. Deze zijn in te delen in vier hoofdtypen (Swanton & Webber, 1990):

- A) Als eerste kan agressief gedrag min of meer *doelbewust* en *planmatig* gebruikt worden om een bepaald doel te bereiken. Bureau Driessen spreekt over instrumenteel geweld. De dader wil door geweld goederen, geld of een uitkering verwerven (Bureau Driessen, 2001). Bijvoorbeeld zonder te betalen met het openbaar vervoer reizen, diefstal of het plegen van een overval.
- B) Een tweede vorm van agressie is de *impulsieve* agressie. Mensen handelen niet vanuit een van tevoren bedacht doel of plan, maar vanuit een opwelling, een impuls. Tevens wil men hiermee laten zien wie hij of zij is. Binnen deze agressievorm vallen ook de mensen met een psychische afwijking. Bureau Driessen spreekt hier over expressief geweld. Dit mondt vaak uit in instrumenteel geweld. Voorbeelden van expressief geweld zijn aandacht krijgen, een positie binnen de groep verwerven, enzovoorts. Expressief geweld heeft een eigen dynamiek, het achterliggende doel is vaak onbewust en kan daardoor gevaarlijker zijn (Bureau Driessen, 2001). Bijvoorbeeld stoer gedrag bij een groep jongeren die een conducteur aanvallen, om niet voor elkaar onder te doen.
- C) Een derde vorm van agressie is *willekeurige* agressie, die wordt veroorzaakt door de veranderende staat van bewustzijn van de klant. Dit kan zijn door drugs, alcohol of een psychische stoornis. Een voorbeeld is een dronken klant bij de slijterij die een fles drank steelt.

- D) De laatste vorm van agressie wordt veroorzaakt door *onvervulde behoeften en / of verwachtingen* ten opzichte van een organisatie. Hierbij heeft de organisatie of werknemer vooral de *rol als bliksemafleider*. Bijvoorbeeld bij de apotheek wanneer de dokter niet het juiste recept heeft voorgeschreven.

Bij dit onderzoek worden de vormen planmatig en doelbewust agressief gedrag (instrumenteel geweld volgens Bureau Driessen) en impulsief agressief gedrag (expressief geweld volgens Bureau Driessen) eruit gelicht. De andere vormen kunnen onderverdeeld worden binnen deze twee. Beide vormen onderscheiden verbale en fysieke agressie.

Bij dit onderzoek was het van belang werknemers zelf aan te laten geven in hoeverre ze zelf agressie ervaren tijdens hun werkzaamheden. Daarom is gebruik gemaakt van interviews. Daarbij moet opgemerkt worden dat het om subjectieve ervaringen gaat. Daarnaast heb ik gebruik gemaakt van bestaande literatuur en casuïstiek om deze gegevens te toetsen. Uit de gevoerde gesprekken die zijn gehouden onder de werknemers van de verschillende Sectoren (Vervoer, Handel en Diensten²) van FNV Bondgenoten kwam naar voren dat zij onder agressie het verbale en fysieke geweld waarmee de werknemer benaderd wordt verstaan en dit vervolgens als (zeer) bedreigend ervaren. Deze ervaringen met agressie hebben grote negatieve invloed op het sociale veiligheidsgevoel van de werknemers: ze voelen zich minder veilig bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. De sociale veiligheid wordt vooral ervaren als een gevoelskwestie. Er is dus niet in alle gevallen daadwerkelijk sprake van agressie. Hoe groot dit effect is hangt ook af van andere factoren, bijvoorbeeld de thuissituatie, steun van collega's en leidinggevenden, berichtgevingen in media, enzovoort.

1.2. De vraagstelling van het onderzoek

Deze basisbegrippen van agressie en sociale veiligheid zijn van belang om uiteindelijk de vraagstelling van dit onderzoek te beantwoorden.

De vraagstelling luidt als volgt:

“Wat kan FNV Bondgenoten ondernemen om de agressie van klanten en/of publiek tegenover werknemers te verminderen en de sociale veiligheid te bevorderen bij werknemers?”

De vraagstelling valt uiteen in vier deelvragen:

- In hoeverre ervaren werknemers die in direct contact staan met publiek of cliënten, agressie van klanten en sociale onveiligheid? Daarbij gaat het om de Sectoren: Vervoer, Handel en Diensten.

- Wat is er bekend over de oorzaken van sociale onveiligheid en agressie in deze Sectoren en in hoeverre spelen verschillen tussen deze Sectoren in direct contact met cliënten en publiek een rol?
- Wat is er bekend over de gevolgen van sociale onveiligheid en agressie op het functioneren van werknemers in deze Sectoren?
- Wat draagt FNV Bondgenoten nu bij om het sociale onveiligheidsgevoel en agressie te verminderen en wat kan FNV Bondgenoten in de toekomst bijdragen aan vermindering van de sociale onveiligheid en agressie van klanten?

Hoofdstuk 2

Methode van onderzoek

2.1. Inleiding

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek naar agressie van klanten op de werkplek binnen de Sectoren van FNV Bondgenoten. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en interviews als informatiebronnen. Deze interviews zijn gehouden met vakbondsbestuurders, kaderleden en leden van FNV Bondgenoten.

Vakbondsbestuurders binnen FNV Bondgenoten zijn verantwoordelijk voor één bepaalde branche binnen een Sector. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor collectieve arbeidsproblemen. Ook zijn de vakbondsbestuurders onderhandelaars namens de vakbond voor werknemers. Zij zijn betrokken bij de CAO-onderhandelingen en andere collectieve belangen behartiging (bijvoorbeeld een reorganisatie of sociaal plan) voor de desbetreffende branche.

Kaderleden zijn leden die zeer actief zijn binnen FNV Bondgenoten. Kaderleden zijn bereid extra tijd te investeren voor hun eigen branche. Kaderleden zijn bijvoorbeeld lid van de ondernemingsraad en wonen vakbondsvergaderingen bij.

Leden zijn werknemers die lid zijn van de vakbond FNV Bondgenoten.

2.2. Het literatuuronderzoek

De eerste stap in het onderzoek is het opstellen van een definitie van agressie. Daarnaast is het van belang om de gevolgen voor de slachtoffers te benoemen en te onderzoeken wat voor preventiemaatregelen zijn genomen.

Agressie is een veel gebruikt onderwerp in de literatuur. Bij het onderzoek zijn verschillende literatuurbronnen gebruikt. De informatie komt van wetenschappelijke literatuur, internet, dagbladen en tijdschriften. Dit om het probleem van agressie van verschillende kanten te belichten.

De verschillende vragen die met behulp van literatuuronderzoek beantwoord zijn:

- Wat wordt verstaan onder agressie?
- Wat wordt verstaan onder sociale onveiligheid?
- Is er sprake van verschillende vormen van agressie?
- Zijn er verschillende vormen van agressie te vinden die samenhangen met de kenmerken van een persoon zoals geslacht, etnische achtergrond, seksuele geaardheid etc.?
- Zijn er situationele factoren die van invloed zijn op agressie en het soort agressie?

Om de informatie uit de literatuur te toetsen aan de praktijk zijn er interviews gehouden.

2.3. De interviews

De interviews zijn gehouden binnen de verschillende Sectoren van FNV Bondgenoten. Dit onderzoek is in eerste instantie bondsbreed opgezet. Door middel van brieven naar

vakbondsbestuurders van branches in de verschillende Sectoren, bedrijfsmanagers en een artikel in het kaderblad is de aandacht gevestigd op dit onderzoek. Naar aanleiding van de reacties ontvangen uit de Sectoren Vervoer, Handel en Diensten zijn (kader)leden en vakbondsbestuurders uit deze sectoren benaderd voor een interview. Omdat er geen reactie is ontvangen uit de andere Sectoren en er na telefonisch contact ook geen mogelijkheden waren, zijn deze buiten beschouwing gelaten. Dat wil niet zeggen dat er binnen de andere Sectoren geen agressie van klanten tegenover werknemers is.

2.3.1. Interviews binnen de Sector Vervoer

Binnen deze Sector zijn interviews gehouden binnen verschillende branches:

- **Spoorwegen:** vanuit deze branche zijn twee conducteurs, een storingmonteur en een procesbegeleider geïnterviewd. Deze zijn alledrie lid van de ondernemingsraad. Een vergadering met kaderleden vanuit alle werkplekken binnen de spoorwegen en vakbondsbestuurder heeft gezorgd voor extra informatie binnen dit onderzoek. Tevens is de presentatie van het Roodboek, 17 april j.l., van belang geweest voor dit onderzoek. Daarbij waren ook de directie, voorzitter van Rover en SMVP aanwezig.
- **Streekvervoer:** vanuit deze branche is een buschauffeur geïnterviewd.
- **Taxi / groepsvervoer:** vanuit deze branche is een interview met een taxichauffeur die tevens lid is van de ondernemingsraad geweest. Hierdoor wordt een breder beeld gekregen wat er ruimer binnen de organisatie gebeurt.
- **Luchtvaart:** vanuit deze branche zijn een grondstewardess en een steward geïnterviewd. Zij waren allebei werkzaam voor een andere maatschappij, wat informatie opleverde die uitgebreider is, dan wanneer ze voor dezelfde maatschappij zouden werken.

2.3.2. Interviews binnen de Sector Handel

Binnen deze Sector zijn interviews gehouden met werknemers uit de volgende branches:

- **Winkel /Drogisterij:** vanuit deze branche zijn een vakbondsbestuurder en een lid geïnterviewd. Hierdoor is zowel beleidsmatige informatie als informatie vanuit de praktijk verkregen.
- **Supermarkten:** vanuit deze branche is een vakbondsbestuurder geïnterviewd. Deze vakbondsbestuurder is al enige tijd actief binnen deze branche, hij heeft deelgenomen aan een aantal CAO-onderhandelingen en daar de nodige literatuur over geschreven.
- **Slijterij:** vanuit deze branche zijn vier kaderleden en een vakbondsbestuurder geïnterviewd. Zij komen uit verschillende bedrijven en leverden zodoende veel informatie. Ook zijn mensen van de veiligheidsdiensten van verschillende bedrijven benaderd om zo informatie te verkrijgen over de preventiemaatregelen.
- **Videotheken en Doe 't Zelf winkel:** vanuit deze branche is er een vakbondsbestuurder geïnterviewd.

2.3.4. Interviews binnen de Sector Diensten

Binnen de Diensten Sector zijn de volgende branches geïnterviewd:

- *Apotheek*: vanuit deze branche is er een apothekersassistente geïnterviewd. Zij heeft in vier verschillende apotheken gewerkt. Daarbij waren er duidelijke verschillen te zien tussen de apotheken. Wat zo een gevarieerd beeld op leverde.
- *Callcenter*: vanuit deze branche is er een leidinggevende geïnterviewd. Hierdoor was er praktijk informatie en beleidsinformatie beschikbaar.
- *Ledenservice*: vanuit deze branche is een lid geïnterviewd die werkzaam was bij de afdeling ledenservice. Dit is een afdeling van een vakbond waar leden terechtkunnen met klachten over afhandeling zaken door de vakbond.
- *Zorgwinkel*: vanuit deze branche zijn er twee werknemers geïnterviewd en een leidinggevende. Dit heeft bijgedragen aan een realistisch beeld van zowel de praktijk als het beleid.

Bij de interviews is specifiek gevraagd naar de eigen ervaring met agressie en geweld van klanten. Het zijn zodoende subjectieve ervaringen van de geïnterviewden.

Hoofdstuk 3

Vormen van sociale onveiligheid en agressie

3.1. Inleiding: agressie tegen werknemers en sociale onveiligheid

Agressie binnen de Nederlandse samenleving is sinds de jaren tachtig toegenomen (Openbaar Ministerie, 2001). Ging het in eerste instantie om de lichtere delicten, na het midden van de jaren tachtig is ook het aantal zwaardere delicten, zoals overvallen en straatroof met geweld, toegenomen. Deze toename is niet overal gelijk. Binnen de verstedelijkte gebieden (zie bijlage 6, overzicht politieregio's) en bij specifieke leeftijdsgroepen (jongeren) en branches (bijvoorbeeld de detailhandel) is de toename veel sterker, dan in minder verstedelijkte gebieden. Door deze toename van agressie in de maatschappij blijkt dat mensen ook tijdens hun werk te maken krijgen met agressie.

Uit studies blijkt dat werknemers tegenwoordig te maken krijgen met agressie, waar dat voorheen niet het geval was. Uit een onderzoek van de Nationale Woningraad (Spinhoven, 1995) blijkt dat bij bijna alle corporaties agressie van huurders/woningzoekenden voorkomt. Bij een onderzoek naar psychiatrische ziekenhuizen blijkt dat verbale agressie aan de orde van de dag is (Huber, 1993). Daarnaast is het zo dat niet altijd het aantal incidenten toeneemt, maar dat deze wel heftiger worden. "(...) Vroeger hield je op als iemand op de grond lag, nu maakt het niet meer uit of je hem doodschopt (...)" (Van Joolen, 2001). Volgens het onderzoek naar de evaluatie Arbo-wet over seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk blijkt dat ruim een derde van alle werknemers te maken heeft met agressie en geweld op het werk. De verbale agressie is de meest voorkomende vorm en dan met name bij mensen die in direct contact staan met publiek, zoals baliemedewerkers, verkoop-medewerkers, mensen werkzaam in het openbaar vervoer enzovoort (evaluatie Arbo-wet, 2000). Bijna de helft van de daders is klant of bezoeker van het slachtoffer. Daarnaast zijn er natuurlijk de overvalplegers en de diefstallen. "Ik was nog iets aan het afhandelen met een klant. En dan schiet er in een flits iemand tussendoor. Toen ik het doorladen hoorde, besepte ik pas dat hij een pistool bij zich had. Ik begon te gillen. De man richtte het pistool op mijn hoofd en schreeuwde dat hij geld wilde hebben (...)" (Kasteel de Essenburg, 2000).

Tevens is er sprake van de tweedeling van agressief gedrag. Indien de dader van tevoren een bepaald doel in zijn of haar hoofd heeft gehad, is het een doelbewuste handeling. Als de agressie min of meer ter plekke ontstaat, dan is er sprake van impulsieve agressie. Bureau Driessen noemt dit respectievelijk instrumenteel geweld (= geweld kan een zuiver instrumentele functie hebben. De dader wil voor het geweld goederen, geld of een uitkering verwerven) of expressief geweld (= dit is geweld dat dient om te laten zien wie men is: een flinke vent, een gefrustreerd persoon of een zwaar psychiatrisch geval).

Om deze problematiek te inventariseren, is het onderzoek gestart bij FNV Bondgenoten, waarbij leden, kaderleden en vakbondsbestuurders zijn geïnterviewd over hun ervaringen.

3.2. De situatie binnen de Sectoren

“ Of de agressie ernstig is? Zeer ernstig. Je wordt niet alleen uitgescholden en geslagen, maar ook bedreigd met messen en pistolen.” (Verhagen, 2002).

Bij de meldweek van afgelopen januari over onveiligheid op het spoor, met de slogan: “ Onveiligheid spoort niet” werd de dagelijkse problematiek met agressie duidelijk. Van de 300 meldingen betreft 49 % agressie in de trein of op het station. Deze agressie varieert van schelden en wangedrag (84 meldingen) tot fysiek geweld (47 meldingen). Het onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Bureau Driessen, 2001) laat zien dat agressie een veelvoorkomend probleem is. (zie tabel 2).

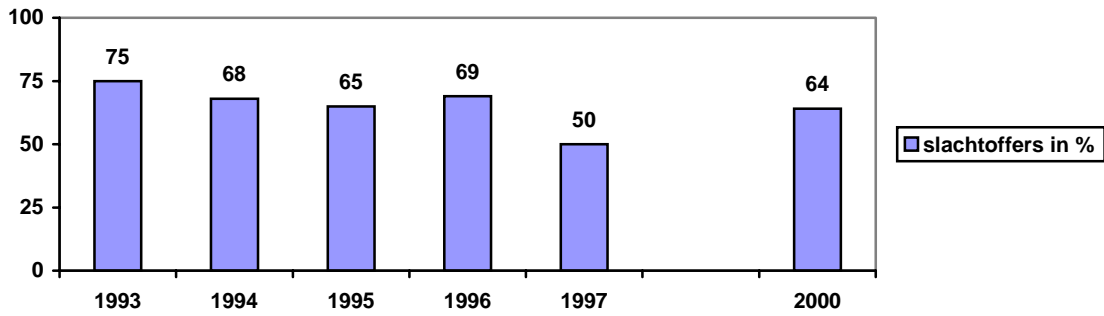
Tabel 2: Samenvattende index confrontatie met geweld in procenten (alleen treinconducteurs en taxichauffeurs).

Beroepsgroep	Verbaal geweld		Serieuze bedreigingen		Fysiek geweld	
	4 weken	12 maanden	4 weken	12 maanden	4 weken	12 maanden
Treinconducteurs	75,8	95,3	30,9	63,4	24,5	58,7
Taxichauffeurs	21,7	35,9	4,1	11,5	5,5	12,9

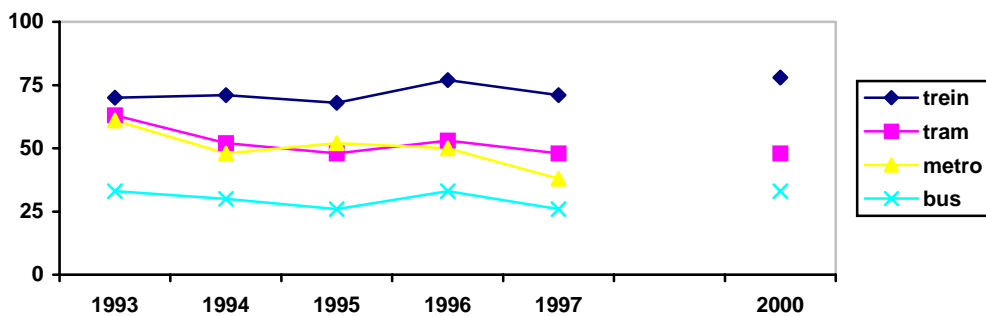
Bron: Bureau Driessen, 2001

Het onderzoek naar sociale veiligheid in het openbaar vervoer (Eysink, Smeets & Etman, 2000) maakt onderscheid tussen de feitelijke incidenten (= objectieve veiligheid) en gevoelens van veiligheid (= subjectieve onveiligheid). Hieruit komt naar voren dat in 2000 64 % van het rijdend en controlerend personeel slachtoffer was van een incident (inclusief ‘lastig vallen’). Dit is hoger dan in 1997, maar iets lager dan in 1993-1996 (grafiek 1).

Het trein- en het metropersoneel zijn het meest betrokken bij incidenten en bij de tram- en buspersoneel hebben hier minder mee te maken (grafiek 2).



Grafiek 1: Percentage slachtoffers onder het rijdend en controlerend personeel, 1993-1997 en 2000



Grafiek 2: Percentage slachtoffers personeel (strafbare incidenten), naar vervoersmiddel, 1993-1997 en 2000

“ Er zat een bedelaar in de trein. Een reiziger maakte mij daarop attent. Hij zat de hele tijd met een bierflesje te zwaaien. Tja wat doe je dan... Het zag er intimiderend uit. Hij had geen kaartje, dus ik sprak hem daarop aan. Of bij het volgende station eentje kopen of eruit. Hij ging eruit, het leek of hij een kaartje ging kopen. Maar hij draaide zich om en kwam op mij afgelopen met een mes in zijn hand ” (Interview Conducateur, 2002). Dit is een voorbeeld van een incident dat veel indruk op de conducteur heeft gemaakt. Hij gaf wel aan dat dit niet dagelijks voorkomt. Conducteurs hebben echter wel dagelijks te maken met verbale agressie van klanten. Dit komt niet alleen voor bij de spoorwegen, maar ook binnen de andere branches van het vervoer. “Ik vroeg gewoon of hij zijn voeten van de bank wilde halen en vervolgens bedreigt hij me met een mes ” (Interview Buschauffeur, 2002).

De meest voorkomende soorten agressie binnen alle Sectoren zijn verbale agressie, bedreigingen en fysieke agressie (zie bijlage 3). In alle Sectoren heeft men te maken met scheldende,

dreigende en fysiek agressieve klanten. Onder verbale agressie, bedreigingen en fysiek geweld worden de volgende begrippen verstaan (Bureau Driessen, 2001):

Tabel 3: Nadere indeling van de drie geweldsvormen.

Verbale agressie	Bedreigingen	Fysieke agressie
Schelden	Serius dreigen	Seksuele handtastelijkheden
Dreigende houding	Lastig vallen	Meubels vernielen
Niet serieus dreigen	Volgen	Objecten toegooien
Seksuele opmerkingen	Bedreigen van de familie	Hinderen vertrek te verlaten
Discriminerende opmerkingen	Dreigen met een voorwerp	Fysiek hinderen werk
	Poging tot verwonden	Duwen, trekken, grijpen, spugen
	Poging tot slaan, schoppen of stompen	Bijten of krabben
		Slaan, stompen of schoppen
		Kopstoot

“Hij leek een aardige rustige man, bleef een beetje rondhangen in de winkel. Op een gegeven moment zag ik dat hij wat probeerde te stelen. Ik sprak hem daarop aan en hij ging door het lint. Schreeuwend en scheldend rende hij naar de deur, maar wij waren sneller en probeerde hem tegen te houden. Vervolgens draaide hij mijn arm om en kneep mijn keel dicht. Ik was zo bang en dacht dat ik zou stikken.” (Interview Filaalleidster, 2002). Zomaar een voorbeeld van een van de interviews uit de Sector Handel. Deze voorbeelden komen niet elke dag voor, maar de werknemers geven wel aan dat agressie veel voorkomt (zie bijlage 3). Naast verbale agressie en bedreigingen is er de fysieke agressie, zoals overvallen. Ook diefstal speelt een rol binnen deze Sector. Hierdoor hebben werknemers een onveilig gevoel. Een overzicht van het aantal overvallen in de afgelopen vijf jaar (1996-2001) is te zien in tabel 4. Sinds 1996 is tot het jaar 2001, het aantal overvallen elk jaar toegenomen. In 2001 was het aantal overvallen minder dan in 2000. Dit kan te maken hebben met de invoering van de euro, daardoor is er meer politie en bewaking ingezet. Tevens heeft de Sector Handel meer beveiligingsmaatregelen genomen. Bijlage 7 geeft een overzicht van de cijfers van overvallen per branche zijn.

Tabel 4: Overzicht overvallen bij detailhandel, 1996-2001

Detailhandel	1996	1997	1998	1999	2000	2001
--------------	------	------	------	------	------	------

Winkels	574	625	685	737	925	840
Benzinestations	125	138	161	172	214	165
Overig	17	14	18	13	12	15
Totaal	716	777	864	922	1151	1020

Bron: Overvallen in Nederland, KLPD Nationale Recherche, 2002

Uit twee andere onderzoeken (Van Dijk e.a., 1992, 1995) blijkt dat in de periode september 1990 tot september 1991, 63 % van alle Nederlandse detailhandelbedrijven slachtoffer was van een of meer delicten, zoals diefstal, inbraak, vernielingen, beroving en bedreiging (zie bijlage 8). Een bijkomend risico in sommige branches is dat de producten die verkocht worden, een aanleiding zijn voor agressie. Dit is onder andere het geval bij slijterijen, juweliers en bij apotheken (Sector Diensten).

Bij de Sector Diensten komt uit de eerder beschreven agressievormen (verbaal, bedreigingen en fysiek) naar voren dat werknemers in deze sector als bliksemafleider dienen. Mensen zijn boos op de organisatie of arts en reageren dat af op de werknemer. Bij callcenters is er geen sprake van fysiek geweld, aangezien er geen lijfelijk contact is met de klanten. Wel ervaren medewerkers klanten als agressief door bijvoorbeeld scheldpartijen of klanten die hijgen c.q. zwijgen. Apotheken hebben vaak te maken met agressie van junkies die om methadon komen. "Ze hebben altijd hetzelfde smoesje, de vorige lading is door de gootsteen gespoeld, mag ik wat nieuw spul? Als je weigert gaan ze dreigen." (Interview Apothekeassistente, 2002).

3.3. De soorten agressie

3.3.1. De doelbewuste agressie

Van doelbewuste agressie of instrumenteel geweld (Bureau Driessen, 2001), is sprake wanneer de dader met voorbedachte rade agressie gebruikt om een doel te bereiken. Daarbij valt een tweedeling te maken tussen de verbale en fysieke agressie.

Doelbewuste verbale agressie:

Hieronder wordt verstaan het bereiken van een van tevoren bedacht doel door middel van verbale agressie. Een voorbeeld hiervan is de klant die zonder vervoersbewijs met de trein of bus mee wil. Wanneer hij of zij daarop wordt aangesproken, gaat hij of zij schreeuwen, schelden en/of dreigen. Binnen de luchtvaartbranche proberen klanten bijvoorbeeld op deze manier meer bagage mee te krijgen.

Slijterijen, Sector Handel, hebben regelmatig te maken met verbale agressie. Het personeel moet toezien op het feit dat aan klanten onder de 16 jaar geen alcohol verkocht mag worden.

Jongeren die dat toch willen, proberen dat te bereiken door verbaal geweld te gebruiken.

Bij de Sector Diensten hebben werknemers te maken met mensen die met een probleem bij hen komen. Zij willen dat daar iets aangedaan wordt of ze willen advies krijgen. Binnen de Leden

Steun Advies van de vakbond gebeurt regelmatig het volgende: "Mensen komen hier, omdat ze een probleem met hun werkgever hebben en door de bond niet goed geholpen zijn. Dan weten ze van het spreekuur en komen hier hun gram halen. Daar moet je onder verstaan dat we hele scheldpartijen over ons heen krijgen." (Interview met Medewerkster Ledenservice advies, 2002). Ledenservice advies is een adviespunt van een vakbond, waar leden terecht kunnen met problemen. Ook kunnen ze hierbij terecht wanneer zij klachten hebben ten opzichte van de vakbond.

De Zorgwinkel (winkel waar mensen naar toe kunnen komen met vragen over hun verzekering) heeft te maken met een zelfde soort probleem. Klanten die boos zijn over de gang van zaken bij hun verzekering, bijvoorbeeld door slechte of onvolledige informatie te verstrekken. Of wanneer een ingediende klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, komen klanten hun verhaal halen bij een werknemer van de zorgwinkel. Wanneer het niet lukt om direct een oplossing te bieden, kan dit resulteren in agressie.

Doelbewuste fysieke agressie:

Hieronder wordt verstaan het doelbewust gebruiken van fysiek geweld tegenover een werknemer.

Binnen de Sector Vervoer is dit een niet veel voorkomende vorm. Er worden wel overvallen gepleegd, maar de geïnterviewde werknemers zien dit niet als veel voorkomend. Wel hebben de medewerkers te maken met bewuste zwart ridders en om dat te bereiken fysiek geweld gebruiken: "De vrouw gaf me een oud kaartje. Ik maakte haar daarop attent en zei dat ze een geldig plaatsbewijs moest kopen. De vrouw begon verward te praten en te schreeuwen. Over de boete sprak ik maar even niet, de vrouw deed zo raar. Toen begon ze in haar tas te zoeken. Ik dacht dat ze haar portemonnee zou pakken. Tot mijn schrik haalde ze een mes te voorschijn. Ze keek me dreigend aan en zei: 'ik steek en het is niet de eerste keer' " (Boeree, 2002).

Binnen de Sector Handel komen overvallen en diefstal veel voor (zie bijlag 6). Hierbij is meestal sprake van een van tevoren bedacht plan. (Hoewel dat (vooral bij diefstal) niet altijd zo hoeft te zijn.) Een extra gevaar hierbij is de deprofessionalisering van de criminaliteit, waardoor situaties eerder escaleren, omdat de daders zelf nerveuzer zijn (Interview Vakbondsbestuurder Supermarkten, 2002).

Binnen de Sector Diensten komt deze vorm niet veel voor. Er zijn wel ervaringen van werknemers die te maken hebben gehad met een overval. Een voorbeeld van een werknemer van een zorgwinkel: "In één keer stond daar die man. Hij was woest en dreigde met een mes om zo te proberen dat de boete zou worden ingetrokken (Interview Medewerker Zorgwinkel, 2002)."

3.3.2. Impulsieve agressie

Van impulsieve agressie is sprake wanneer mensen agressie vertonen zonder een van tevoren bedacht plan.

Verbale impulsieve agressie:

Mensen vertonen zonder speciale intentie agressief gedrag. Dit gedrag is afhankelijk van omstandigheden, zoals emotionele toestanden, drugs- en drank gebruik, enzovoort.

De werknemers binnen de Sector Vervoer hebben te maken met deze vorm van agressie. De klanten moeten betalen voor het gebruik van het vervoer. Zij zijn echter afhankelijk van externe factoren waar ze zelf niet altijd wat aan kunnen doen, zoals vertragingen. De medewerkers worden dan gebruikt als bliksemafleider. Een buschauffeur wordt gezien als vertegenwoordiger van de organisatie en zodoende verantwoordelijk gehouden voor vertraging van de bus. Daarom zijn buschauffeurs vaak doelwit van agressie van klanten. Hierbij moet worden opgemerkt dat de werknemers begrip kunnen opbrengen voor deze agressie. Als mensen echter agressief zijn door gebruik van alcohol of drugs, is daar geen begrip voor. De medewerkers weten zelf vaak wanneer de kans daarop groter is en het risico hoger. "Aan het eind van de maand zie je de agressie toenemen. Mensen hebben dan hun salaris of uitkering binnen en gaan zich bezatten in de stad of gebruiken drugs" (Interview Buschauffeur, 2002).

Impulsieve agressie komt bij de Sector Handel tot uiting bij bijvoorbeeld niet voorgenomen diefstallen. Ook kortingfolders zijn een belangrijke bron van agressief gedrag. De kortingfolders worden vaak rondgebracht voor de ingangsdatum van de acties. Klanten gaan speciaal naar de winkel en komen er daar achter dat de korting nog niet geldt. Ze worden boos en agressief (Interview Vakbondsbestuurder Drogisterij, 2002).

Sector Diensten heeft veel te maken met mensen die niet gelijk hun zin krijgen, boos worden en agressie vertonen. "Als blijkt dat ze een vals recept hebben krijgen ze geen medicijnen. Ze schelden je de huid vol (...)" (Interview Apothekersassistente, 2002).

Fysieke impulsieve agressie:

Deze vorm van agressie houdt in dat klanten niet van plan zijn om door middel van fysieke agressie een bepaald doel te bereiken. Agressief gedrag is hier een reactie op de omstandigheden. De situaties zijn hetzelfde als bij verbale agressie, alleen hebben deze klanten vaak iets bij zich, zoals een mes, waarmee ze kunnen dreigen of ze gaan werknemers te lijf. Dit laatste gebeurde bij een grondstewardess: "De klant werd zo boos dat hij mij aan mijn sjaal bijna over de balie trok" (Interview Grondstewardess, 2002).

3.4. Samenvatting

Betoogd wordt in dit hoofdstuk dat de agressie binnen de maatschappij toeneemt. De toename van agressie van klanten tegenover werknemers is opmerkelijk. De meest voorkomende vormen bij de Sectoren Vervoer, Handel en Diensten zijn verbale agressie, bedreigingen en fysieke agressie. Daarnaast is per Sector sectorafhankelijke vormen van agressie te constateren, zoals

bijvoorbeeld binnen de Sector Handel de overvallen en diefstallen of het zwart rijden binnen de Sector Vervoer.

Een vorm van agressie is doelbewuste agressie, waarbij de dader met voorbedachten rade agressie gebruikt om een bepaald doel te bereiken. Bijvoorbeeld: het plegen van een overval. Doelbewuste agressie kan zowel verbaal als fysiek zijn.

De andere vorm van agressie is impulsieve agressie, waarbij de dader niet van tevoren een bepaald doel voor ogen heeft. Bijvoorbeeld: het uitschelden van de conducteur als reactie op vertraging van de trein. Ook impulsieve agressie kan zowel verbaal als fysiek zijn.

Hoofdstuk 4

De oorzaken van agressie tegenover werknemers

4.1. Inleiding: Waarom vertonen mensen agressief gedrag?

Volgens Watzlawick et al (1974) is elke vorm van gedrag dat de mens vertoont communicatie. Dus ook agressie is een vorm van communicatie, ook als is dit niet een positieve vorm. De rede waarom mensen deze vorm van communicatie vertonen is niet duidelijk. De meningen hierover zijn verdeeld.

K. Lorenz et al (1937) hebben een boek geschreven over agressie bij mens en dier, waarin hij zijn visie weergeeft. Hij vergelijkt in dit boek de lichaamstaal van dieren met die van mensen, wanneer het gaat om agressief gedrag. Naast overeenkomsten zijn er ook duidelijke verschillen tussen dieren en mensen. Eén daarvan is dat er volgens Lorenz bij dieren geen sprake is van gemotiveerde agressie (wraak, vergelding). Bij de mens is dat wel aanwezig en de voornaamste redenen waardoor de mens wordt gedreven tot zijn agressieve daden zijn: boosheid, angst, psychose, drank en drugs, stoer gedrag binnen groepen. Hoewel angst vaker de oorzaak is voor agressie, denken veel mensen dat boosheid de belangrijkste reden is. Dit geldt ook voor mensen die psychotisch zijn en uit het oog van zelfbescherming (aangezien ze vaak iedereen wantrouwen en dus angstig zijn) agressief gedrag vertonen.

Drank en drugs zijn belangrijke oorzaken van agressief gedrag. Deze middelen hebben vaak verschillende uitwerkingen. Ze maken overmoedig, zorgen voor een angst toename of doen de juiste kijk op de realiteit verliezen. Het gevaar is vooral wanneer iemand bij het gebruik van deze middelen de controle over zichzelf kan kwijtraken. Met als gevolg dat hij of zij achteraf niet altijd meer weet wat er is gebeurd en wat hij of zij heeft gedaan.

Overmoedig en stoer gedrag zijn vaak aanleiding tot agressief gedrag en zinloos geweld. 'Erbij willen horen' en 'stoer zijn' speelt hierbij een grote rol.

Volgens de stichting Syntyche (Syntyche, 2000) kan er op vier verschillende manieren gekeken worden naar de redenen van agressief gedrag:

- Ten eerste zijn er mensen die agressie en agressief gedrag zien als iets dat bij de mens hoort. Deze groep mensen zien het als een erfdeel wat in onze genen zit en wat de meesten kunnen camoufleren onder een laagje vernis. Diegene die dat niet kunnen en agressief gedrag vertonen, moeten geaccepteerd worden.
- Ten tweede zijn er mensen die agressief gedrag zien als het werk van demonen en de duivel. Agressief gedrag is onveranderlijk en volgens deze mensen niet op te lossen.
- Ten derde zijn er mensen die ervan uitgaan dat de mens van nature goed is, maar door een verkeerde en beschadigde opvoeding, traumatische ervaringen, een verkeerde (school)cultuur compleet verdwalen of erger psychisch ziek worden. Psychisch ziek zijn kan zich op verschillende manieren uiten en één van die manieren is agressief gedrag.

- Ten vierde is er een groep mensen die agressief gedrag beschouwen als een combinatie van factoren. Aan de ene kant de genen, de overgeërfde biologische aanleg en aan de andere kant traumatische ervaringen en een verkilde opvoeding (emotionele afwijzing en/of mishandeling door één of beide ouders c.q. opvoeders).

De oorzaak van agressief gedrag ligt meestal in één of andere combinatie van de bovengenoemde factoren. In combinatie met het feit dat de westerse wereld zeer tolerant is geworden, kan dit leiden tot agressief gedrag.

Natuurlijk spelen persoonskenmerken en situationele kenmerken hierbij een rol. Uiterlijke kenmerken en de wijze waarop mensen omgaan met de situatie, kunnen zorgen voor een escalatie van de agressie of juist niet. Tevens kan een situatie ervoor zorgen dat agressief gedrag toeneemt. Lewin (1936) heeft het volgende model geformuleerd:

$$B = f(P, E)$$

Hierbij is het gedrag (= B) een functie van de persoon (= P) in interactie met de omgeving (= E) van de desbetreffende persoon. Dit geeft aan dat het gedrag afhankelijk is van de omgeving waarin de persoon (of individuen, groepen of organisaties) zich op dat moment begeeft en hoe hij of zij daarop reageert. Binnen dit onderzoek gaat het er om hoe de persoon tot agressie komt in relatie met de omgeving. Een voorbeeld daarvan is de ruimere openingstijden van winkels. De winkels zijn open op tijden waarop de kans op agressie groot is (19:00 tot 22:00 uur, Interview Vakbondsbestuurder Supermarkten, 2002). De werknemers lopen zodoende een extra risico. Het onderzoek naar de toename van stresshormonen bij passagiers tijdens de spits in de metro (Lundberg, 1976) laat zien dat hoe dichter de metro het centrum nadert hoe groter de concentratie stresshormonen. Hierdoor kan gezegd worden dat mensen zich meer gestressed voelen naarmate er meer mensen in een ruimte zijn. De mensen staan steeds dichter bij elkaar, wat zorgt voor een toename van het stresshormoon catecholamine (adrenaline). Dit kan ook een oorzaak zijn voor het vertonen van agressief gedrag. "Zoveel mensen in een kleine ruimte zorgen sowieso al voor extra gespannenheid en meer agressie." (Interview Steward, 2002).

4.2. Situationele oorzaken

Het hoe en waarom mensen agressief gedrag vertonen is vaak afhankelijk van de situatie. Bij alledrie de Sectoren komt naar voren dat de huidige situatie waarin de maatschappij zich bevindt bijdraagt tot toename van agressief gedrag. "We zijn zo tolerant geworden dat we tolereren dat sommige mensen niet meer tolerant zijn" (Stichting Syntyche, 2000). Uit de interviews blijkt dat volgens de werknemers de normvervaging volgens hen een van de belangrijkste oorzaken is. Zij constateren dat niet alleen tijdens hun werkzaamheden, maar ook wanneer ze niet aan het werk zijn. "Een simpele oplossing zie ik niet. Het is niet alleen een probleem van NS. Het is een maatschappelijk probleem" (Verhagen, 2002). Opvallend is dat veel agressie veroorzaakt wordt door kinderen. Een voorbeeld hiervan is een aanklacht waarvan een

proces-verbaal opgemaakt is met de volgende gegevens: “de knapen kan ik als volgt omschrijven: (...) leeftijd ongeveer 11 jaar, (...) leeftijd ongeveer 14 a 15 jaar, (...) leeftijd ongeveer 11 jaar.” Dit kan een gevolg zijn van de steeds meer verdwijnende voorzieningen voor kinderen (zoals speelplaatsen, clubhuizen etc.). Kinderen worden meer aan hun lot overgelaten. Hierdoor gaan ze zich vervelen en rondhangen in winkelcentra, kattenkwaad uithalen en meer televisie kijken. Dat televisie kijken invloed kan hebben op het denken en doen van kinderen kan verklaard worden aan de hand van verschillende theorieën. De eerste is de sociale leertheorie van Bandura (Zimbardo et al, 1995). Volgens deze theorie leren mensen door observatie van anderen. Dit kan na observaties van een televisieheld, maar ook van een persoon uit de groep. Dit is het sterkst wanneer:

- 1) we zien dat de uitkomsten positief zijn. Als het goede met behulp van agressie, het kwade overwint. Binnen een groep steelt een groepslid wat en wordt niet gepakt.
- 2) we de persoon positief waarderen. De man die agressief gedrag vertoont, is de held van de serie. Dit kan ook spelen binnen groepen. Dan kan de persoon de leider van de groep zijn waar de leden tegenop kijken.
- 3) er overeenkomstige kenmerken bestaan tussen de toeschouwer en degene naar wie die kijkt. De held heeft bijvoorbeeld hetzelfde uiterlijk of leeftijd als de televisiekijker. Binnen de groep kan dat een persoon zijn die op dezelfde school zit.
- 4) gedragingen binnen het bereik van de toeschouwer liggen. Het kan zijn dat de held grof taalgebruik heeft en dat kan de toeschouwer ook gebruiken. De persoon uit de groep gebruikt een aardappelschilmes, waar de toeschouwer ook makkelijk aan kan komen.

Volgens de socialisatie theorie (Wilterdink en Heerikhuizen, 1993) worden normen en waarden doorgegeven en geïnternaliseerd via een proces van cultuuroverdracht. Binnen een groep heerst een bepaalde cultuur. Deze cultuur hanteert bepaalde normen en waarden. Deze worden door de leden overgedragen en eigengemaakt. Om er bijvoorbeeld bij te horen moeten de groepsleden iets stelen. “Het jongetje werd gepakt met een gestolen pakje kauwgom. We namen hem mee naar achteren. Hij was bang. Hij antwoordde op onze vraag waarom hij het had gedaan, dat hij het moest van zijn vriendjes” (Interview Filiaalleidster, 2002).

Een andere oorzaak die bij de drie Sectoren terug te vinden is, is het tijdstip van de dag. De werknemers constateren een toename van agressie in de avonduren. Een conducteur gaf aan: “Op een risicolijn ga ik na 20:00 uur niet meer alleen een trein door, ik wil nog wel heel naar huis” (Interview Conductor, 2002). Bij de luchtvaart is het tijdstip van belang bij annuleringen van vluchten. Wanneer de laatste vluchten geannuleerd worden, lopen de klanten veel vertraging op en moeten ze vaak voor de nacht ergens ondergebracht worden. Door de langere openingstijden bij de winkels lopen de werknemers een risico op meer agressie. De winkels blijven open op de risicotijden (deze zijn van 19:00 tot 22:00 uur).

Bij de apotheek is er 's avonds en in het weekend slechts één loket open. Daarnaast is er slechts één assistent aanwezig en andere instellingen zijn gesloten (zoals bijvoorbeeld

verzekeringsmaatschappijen, sociale diensten, artsen praktijken). Hierdoor kunnen ze de gegevens niet controleren en dit trekt bepaalde klanten aan die hier misbruik van proberen te maken. "De klant komt met een vals recept en na genoeg ervaring herken je dit. Deze wordt dan geweigerd en de klant reageert zeer agressief "(Interview Apothekersassistente, 2002).

4.3. Persoonskenmerken van het slachtoffer als oorzaak

De persoonskenmerken van het slachtoffer hebben maar een beperkte invloed op de agressie. Binnen de Sector Vervoer was alleen bij de taxibranche terug te vinden dat sekse van de werknemer van invloed is op het al dan niet escaleren van agressie.

Bij de Sectoren Handel en Diensten worden wel persoonskenmerken aangegeven die van invloed zijn op agressie. Het angstig zijn van een medewerker kan ervoor zorgen dat diegene eerder en daarbij met meer agressie te maken krijgt dan iemand die zeker over komt. Afhankelijk van de klant is of andere kenmerken zoals, sekse, etnische achtergrond zijn of dit daadwerkelijk al dan niet aanleiding tot agressie leidt.

4.4. Organisatorische oorzaken

Onder organisatorische oorzaken worden oorzaken verstaan die te maken hebben met het beleid dat de organisatie voert.

Bij de spoorwegen is het beleid: bestemming klant. Hierdoor voelt het personeel zich niet gesteund door de organisatie en zal eerder toegeven aan agressie. Bijvoorbeeld door geen boete te geven. Hierdoor wordt de agressie beloond en zal het eerder toe- dan afnemen. Daarnaast wordt het beleid van de ontmenselijking van de spoorwegen gevoerd (Verhagen, 2002). Met deze term wordt het verdwijnen van personeel bij de spoorwegen en op de stations bedoeld. De spoorwegen hebben door invoering van kaartjesautomaten en camera's veel personeel min of meer overbodig verklaard. Daardoor zijn veel mensen verdwenen. Dit beleid zorgt ervoor dat op een trein niet altijd meerdere conducteurs werken. Hierdoor wordt de conducteur een makkelijke prooi. Deze ontmenselijking zorgt er tevens voor dat er steeds minder mensen werken bij de loketten of op het perron en dat er steeds meer gebruik moet worden gemaakt van technische voorzieningen. Daarnaast is er alleen nog op de grote stations politie ter plekke en sluiten loketten eerder. Dit trekt jongeren aan die daar dan gaan rondhangen. Hierdoor krijgt het station het beeld van gevaarlijk en luguber. Mensen voelen zich er niet meer veilig. Dit lokt vandalisme uit, wat weer bijdraagt tot toename van agressie. Zoals vermeld in een krant: "Criminelen heersen op smerige stations" (Telegraaf, 18-04-2002).

Bij het streekvervoer is de planning van de rijtijden door de organisatie een oorzaak van agressie. Deze zijn vaak zeer strak gepland, waardoor bussen te laat komen door het kleinste obstakel, bijvoorbeeld door het wachten voor een stoplicht. "De bustijden zijn vaak erg strak gepland en dan gebeurt het nogal eens dat de bus te laat komt. Zeker als mensen in de regen of kou hebben moeten wachten vertonen ze snel agressief gedrag" (Interview Buschauffeur, 2002).

Een andere oorzaak van agressie van klanten bij het streekvervoer is de kwalificatie van het personeel. Het verloop is groot, het is moeilijk om aan goed gekwalificeerd personeel te komen. Daarom wordt er gebruik gemaakt van uitzendkrachten. Zij gaan echter aan het werk zonder behoorlijke opleiding en hebben geen cursus gehad. Uitzendkrachten herkennen 'lastige klanten' minder snel, de agressie escaleert eerder en klanten zoeken deze werknemers op.

Binnen de Sector Handel zijn er factoren die kunnen bijdragen aan de agressie van klanten. Een voorbeeld is het te vroeg verspreiden van reclamefolders. "Winkels versturen reclamefolders rond op maandag terwijl de aanbiedingen pas op donderdag ingaan. Klanten komen dan bijvoorbeeld op dinsdag om het artikel te kopen dat in de reclame is. De caissière kan echter geen korting geven, de klant wordt boos en vertoont vaak agressief gedrag" (Interview Vakbondsbestuurder Drogisterij, 2002). Verder moet er een verschil gemaakt worden tussen de grote ketens en de kleine zelfstandigen. De grote ketens hebben vaak een uitgebreid preventieplan. In het plan is onder andere het professioneel wegbrengen van geld geregeld en dat medewerkers niet alleen de winkel mogen openen en/of sluiten. Bij de kleine zelfstandigen is dit minder goed geregeld. Het zelf wegbrengen van de opbrengst naar de bank en het alleen openen en sluiten maakt de kans op diefstal en overvallen groter.

De Sector Diensten is gericht op dienstverlening. Klanten kunnen bij de zorgwinkel, ledenservice en het callcenters bellen of langs komen wanneer ze problemen hebben met de organisatie. De klanten zijn meestal al boos of geïrriteerd, waardoor agressief gedrag eerder zal voorkomen. Bij de apotheken willen de klanten medicijnen of advies. Als ze geen medicijnen of advies krijgen (wegens een vals recept, verzekeringskaart etc.) neemt de kans op agressie toe.

4.5. Technische Oorzaken

Hierbij gaat het erom hoe de werkplek is ingericht en hoe dit in verband kan staan met agressie. Bij de Sector Vervoer gaat het in eerste instantie om de toestand van het materieel.

Verwaarloosde treinen en stations leiden tot meer agressie (Interview Conducateur, 2002). Dit kan direct of indirect zijn. Als directe oorzaak geldt dat verwaarloosde stations 'hangjongeren', zwervers en junks aantrekken. Dit zorgt bij zowel reizigers als werknemers voor een onveilig gevoel. Als indirecte oorzaak zorgt achterstallig onderhoud voor vertragingen en storingen. Dit leidt tot agressie bij klanten, die dat richten tegen het rijdend personeel, lokettisten en de storingsmonteurs.

Technische oorzaken van agressie bij de Sector Handel zijn meestal in de winkel te vinden. Een voorbeeld daarvan is de inrichting van de winkel. "Wij zitten met de kassa dichtbij de deur en ook nog eens met onze rug naar de opening. We kunnen dus niet zien wie er binnenkomt" (Interview Filiaalleidster, 2002). Daarnaast is het van belang dat de winkel er verzorgd uitziet. Diefstal lijkt meer voor te komen in onverzorgde winkels (Dienst Beveiliging Slijterij). Tevens is het van belang dat er voldoende en de juiste preventiemaatregelen zijn genomen. Dit om het moeilijker te maken om een overval te plegen of wat te stelen.

Door het dienstverlenende karakter van de Sector Diensten is de werkomgeving open. Er zijn bijvoorbeeld open balies en bij de apotheek staan de computers op de balie, zodat de klant eventueel mee kan kijken. Het gevaar dat hierin schuilt is dat fysiek geweld een groter risico is dan bij afgesloten balies.

4.6. Overige oorzaken

De drie Sectoren wijzen drank- en drugsgebruik aan als oorzaak van agressief gedrag. "Bij ons als cabinepersoneel moet je zelf de afweging maken of een klant nog alcohol kan hebben of niet. Besluit je dit niet meer te verstrekken dan wordt degene vaak boos en agressief (Interview Steward, 2002)." Dit is voor slijterijen een probleem, omdat ze zelf deze goederen verkopen. Dit trekt ook klanten aan met een alcoholprobleem. Als ze geen drank kunnen of mogen kopen, worden ze agressief of stelen ze drank.

"De vrouw was zo dronken dat ze uit de taxi gedragen moest worden. Haar man of vriend hielp haar daarbij. Hoewel hij zelf ook het nodige op had. Ze zouden het geld even boven gaan halen, ik bleef wachten. Het duurde nogal lang dus besloot ik aan te bellen. De man deed open, zag mij staan en ging door het lint. Hierdoor begon ook de vrouw te gillen en te schreeuwen. Het aardewerk vloog me om de oren. Ik ben snel naar mijn auto gegaan en weggereden. Dat geld zou de volgende dag wel komen" (Interview Taxichauffeur, 2002).

Het verstrekken van methadon aan verslaafden is bij de apotheken de oorzaak van veel moeilijke situaties. Deze mensen proberen altijd meer te krijgen dan ze eigenlijk behoren te krijgen. Smoesjes en dreigementen worden gebruikt om hun doel te bereiken. Dit zorgt bij zowel het personeel als bij andere klanten voor een onveilig gevoel.

De meer specifieke oorzaken per Sector zijn de volgende.

Binnen de Sector Vervoer zijn andere oorzaken die naar voren komen in de interviews: zwart rijden, slechte informatieverstrekking, het rijgedrag, het overige verkeer en veel mensen in een kleine ruimte. Deze kunnen zorgen voor agressief gedrag. "Je hebt veel mensen in een kleine ruimte. En in de lucht kunnen ze er niet zomaar uit. Dus dat kan voor agressieve klanten zorgen. Ze irriteren elkaar en worden boos" (Interview Steward, 2002). Dit kan verklaard worden aan de hand van het onderzoek van Lundberg (1976). Hierin komt naar voren dat mensen meer stresshormonen gingen produceren wanneer er meer mensen de metro inkomen.

De meest in het oog springende oorzaken van agressie binnen de Sector Handel zijn de overvallen en diefstallen. Hierop zijn dan ook de meeste preventiemaatregelen gebaseerd. De medewerkers zelf geven echter aan dat de agressie van elke dag het zwaarste is. Vooral binnen de slijterijen, aangezien zij tevens een controlerende taak hebben. Zij moeten erop toezien dat jongeren onder de 16 jaar geen alcohol kopen en onder de 18 jaar geen sterke drank. "Ze komen in groepen binnen en willen dan de hippe drankjes. Maar als ze jonger zijn dan 16 mag ik het ze niet

verkopen. Ze worden boos, schelden je uit en vaak gooien ze dan ook een stelling om" (Interview Slijter, 2002).

Daarnaast is de ligging van de winkel een oorzaak van agressie. Bouwmarkten en doe-het-zelf-zaken liggen vaak op een industrieterrein. Deze terreinen liggen vaak buiten het centrum en dichtbij een snelweg. Hierdoor wordt het voor overvallers makkelijker om weg te komen (Interview Vakbondsbestuurder Videotheken en Bouwmarkten, 2002).

Medewerkers binnen de Sector Diensten zijn het eerste aanspreekpunt van de organisatie. Dit heeft tot gevolg dat klanten zich op hen afreageren. Bij de callcenters komt het voor bij de gratis nummers, dat mensen het leuk vinden om deze lijnen te bellen. Om vervolgens te gaan hijgen of helemaal niets te zeggen. De zogenaamde hijgers en zwijgers.

4.7. Samenvatting

In dit hoofdstuk komen de oorzaken van de agressie van klanten tegenover werknemers aan de orde. Na de inleiding waarom mensen agressie vertonen, is ingegaan op de afzonderlijke oorzaken. Als eerste worden de situationele oorzaken behandeld. Deze oorzaken zijn afhankelijk van de situatie waarin mensen zich bevinden. Dit kan heel breed gezien worden, binnen de gehele maatschappij of een organisatie. Door niet van tevoren voorziene situaties kan agressie ontstaan. Bijvoorbeeld door files waardoor de bus niet meer volgens het juiste schema rijdt. Persoonskenmerken als oorzaak zijn niet duidelijk naar voren gekomen binnen het onderzoek. Als er persoonskenmerken aangegeven worden, is het vaak afhankelijk van de klant of dit daadwerkelijk tot agressie leidt of niet.

Als derde worden de organisatorische oorzaken behandeld. Hierbij gaat het vooral om het beleid wat een organisatie heeft dat tot agressie kan leiden. Een voorbeeld daarvan is de 'ontmenselijking' van het spoor.

In paragraaf 4.5 worden de technische oorzaken toegelicht. Hierbij gaat het om de bouwtechnische factoren, zoals bijvoorbeeld de inrichting van de winkel.

Als laatste zijn er de overige oorzaken die kunnen leiden tot agressie. Hiertoe behoren het drank- en drugsgebruik en de ligging van de winkel.

Hoofdstuk 5

De gevolgen van agressie

5.1. Inleiding

De gevolgen voor slachtoffers van agressie van klanten zijn divers en hangen af van verschillende factoren. De gevolgen voor een slachtoffer kunnen van invloed zijn op het welbevinden van de persoon op het werk. Er zijn vier centrale kenmerken van werk gerelateerd welbevinden volgens het artikel, werk en welbevinden, naar een positieve benadering in de arbeids- en gezondheidspsychologie (Schaufeli & Bakker, 2001). Deze zijn:

- Positieve gevoelens tijdens het werk. Dit is wat men verstaat onder werkplezier.
- Positieve gevoelens ten aanzien van het werk. Dit noemt men arbeidstevredenheid.
- Vitaliteit. Geeft de energie aan die uit het werk wordt verkregen.
- Identiteit met het werk, oftewel werkbetrokkenheid.

Welbevinden kan een affectieve dimensie hebben (zich lekker voelen), maar heeft daarnaast ook een cognitieve (identificatie met het werk), een motivationele (een doel hebben in het werk) en een gedragsmatige dimensie (competent voelen) (Ryff&Keynes, 1995, Ryff&Singer, 1998; Warr, 1987 en 1994). Deze gevoelens kunnen aangetast worden wanneer mensen te maken krijgen met agressie op het werk. De positieve gevoelens kunnen omslaan in negatieve gevoelens, waardoor het werkplezier en de arbeidstevredenheid afnemen. Tevens zullen mensen minder energie uit het werk halen en uiteindelijk de identiteit met het werk verliezen.

De hypothese die hieruit geformuleerd kan worden is:

“Door agressie op het werk van klanten en publiek neemt het werkplezier en arbeidstevredenheid af, zullen werknemers minder energie halen uit het werk en zich er niet meer mee kunnen identificeren. Hierdoor zullen werknemers minder betrokken zijn bij hun werk en het minder goed uitvoeren of ziekmelden en zal het onveiligheidsgevoel toenemen.”

Met zijn cognitieve / emotionele stresstheorie geeft Lazarus (1966) aan dat de wijze waarop werknemers de gevolgen van agressie ervaren, afhankelijk is van welke situatie er speelt en hoe de werknemers daarmee omgaan. De belangrijkste woorden in deze theorie zijn 'appraisal' en 'coping'. Bij appraisal gaat het om de inschatting of een situatie of gebeurtenis een bedreiging kan zijn voor de persoon. Deze bedreiging houdt in dat het gaat om een bepaalde verwachting of de situatie of gebeurtenis voor een nadelige of negatieve ervaring kan zorgen. Zo'n nadeel houdt voor de persoon in dat belangrijke motieven niet meer te realiseren zijn. Wanneer er verschillende tegenstrijdige motieven tegelijkertijd in het geding zijn, is een verwachting van een negatieve ervaring onvermijdelijk. Als een conducteur bijvoorbeeld 's avonds laat in de trein een groep jongeren onder invloed moet controleren op hun plaatsbewijzen, krijgt hij te maken met tegenstrijdige motieven. Aan de ene kant wil en moet hij zijn werk uitvoeren, te weten het

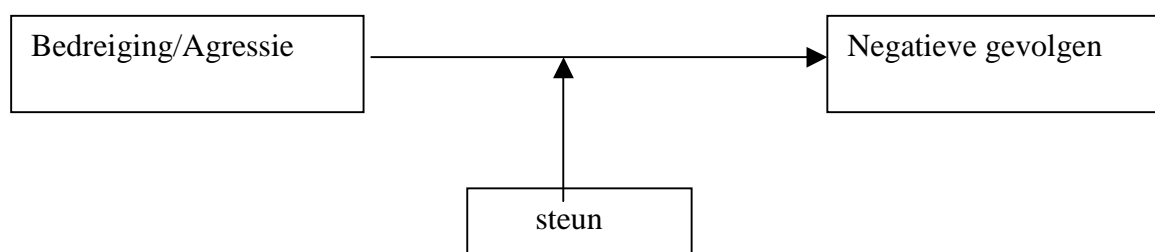
controleren van kaartjes; maar aan de andere kant wil hij ook weer veilig naar huis. Lazarus gebruikt de term 'appraisal' uitsluitend voor negatieve emoties. Hierbij maakt hij echter wel onderscheid tussen 'primary appraisal' (= het identificeren van de dreiging: dus ik loop gevaar wanneer ik die jongens hun kaartje controleer) en 'secondary appraisal' (= inschatten van de ernst van de dreiging: de jongeren zijn dronken. Het is laat, dus er zijn weinig mensen. Het gevaar is daarom extra groot).

De tweede term 'coping' is de manier waarop de persoon de dreiging probeert af te wenden. In het voorbeeld zou dat kunnen zijn dat de conducteur besluit om de kaartjes van de groep niet te controleren. Dit ziet Lazarus als de eerste hoofdcategorie van het copinggedrag. De directe actietendens is gericht op het elimineren of afzwakken van de dreiging. De andere hoofdcategorie is de defensieve hertaxatie of 'reappraisal'. Deze bestaat uit cognitieve acties waarbij het inschatten van de situatie wordt veranderd zonder dat er daadwerkelijk actie wordt ondernomen om de objectieve situatie te veranderen. In dit voorbeeld zou dat kunnen zijn dat de conducteur zichzelf voorhoudt dat de jongens aardig zijn, zodat hij de situatie niet meer als bedreigend ervaart. Het resultaat van de copingsreactie is echter van beslissende betekenis voor de uiteindelijke effecten van de bedreiging voor het persoonlijk functioneren.

Hieruit wordt de volgende hypothese geformuleerd:

"Als de werknemer vindt dat hij goed gehandeld heeft in een bedreigende situatie, zal hij/zij minder last hebben van stressreacties en minder negatief staan ten opzichte van zijn/haar werk."

De steun die werknemers krijgen van de organisatie is van invloed op de wijze waarop werknemers omgaan met de gevolgen van agressie. Dit is zowel van belang voor de steun van de leidinggevende als van collega's. Hierbij gaat het vooral om het zoeken naar begrip en troost (Huber&Poll, 1996). Het model dat daarbij van toepassing is, is het buffermodel:



Hieruit wordt de volgende hypothese geformuleerd:

" De werknemer ondervindt minder negatieve gevolgen als gevolg van agressie van klanten en publiek, wanneer hij of zij steun krijgt van collega's en leidinggevenden."

5.2. De gevolgen voor slachtoffers binnen de Sector Vervoer

“ Mijn leven was goed, ik was een gelukkig mens. Ik had plezier in mijn werk en in de bewonersvereniging. En nu is dat voorbij. Door wat er gebeurd is, moet ik mezelf, buiten mijn wil om, veranderen. Kan ik dat?” (Boeree, 2002).

Uit de interviews komt naar voren dat de gevolgen voor deze Sector groot en ook divers zijn. De gevolgen zijn afhankelijk van het type agressie, de situatie en de persoon. Over het algemeen hebben de werknemers echter zowel psychische als fysieke klachten na een ervaring met agressie. De geïnterviewde storingsmonteurs vormen hierop een uitzondering. Dit is niet te generaliseren is voor alle storingsmonteurs. Zij ondervinden geen nadelige gevolgen als gevolg van de agressie. Ze geven ook toe niet snel bang te zijn. Het werkplezier en arbeidstevredenheid worden in ieder geval niet aangetast. Bij de andere branches zijn de werknemers op zijn minst aangedaan als ze te maken krijgen met agressie. Het onveiligheidsgevoel neemt daardoor toe en het plezier in werk neemt af. Binnen de branches van de spoorwegen, taxi's en streekvervoer is een groot verloop te constateren onder het personeel. Bij het streekvervoer heeft dit tot gevolg dat minder goed opgeleide chauffeurs aan het werk gaan. Het komt voor dat de opleiding nog niet is afgerond en de cursus hoe om te gaan met agressie nog niet is gevolgd. Het gevolg hiervan is dat klanten dit snel in de gaten hebben waardoor deze chauffeurs vaker met agressie te maken krijgen dan de ervaren chauffeurs. Wat binnen zowel deze branche als die van de spoorwegen optreedt, is dat de werknemers hun werk niet altijd meer (nauwkeurig) uitvoeren. “Na 20:00 uur ga ik echt niet meer in mijn eentje de trein door.” (Interview Conducteur, 2002) Of zoals een buschauffeur zei: “Ik laat ze echt wel eens doorlopen zonder kaartje, ik ga voor die paar gulden niet mijn leven op het spel zetten.” Bij alle branches, uitgezonderd de storingsmonteur, neemt het gevoel van veiligheid af na een ervaring met agressie. Wat ook vaak aangegeven wordt is dat het van belang is of de werknemer zich al dan niet gesteund voelt door zowel zijn of haar collega's als door zijn of haar leidinggevende. Bij de luchtvaart is het zeker van belang of de werknemer zich gesteund voelt door zijn collega's. Als dit niet het geval is, voelen ze zich extra benadeeld. Dit geldt voor zowel het grondpersoneel als het cabinepersoneel. Het punt is echter dat dit bij beide beroepen niet altijd goed verloopt. Vooral bij het grondpersoneel wil het nogal eens gebeuren dat de werknemer niet gesteund wordt door de leidinggevende. Dit gebeurt 'en plein publique' en heeft een negatieve invloed. 'Ik zal de volgende keer nog voorzichtiger zijn en vooral geen problemen maken.' vertelde een grondstewardess. Wel gaf ze aan dat ze veel steun krijgt van collega's in situaties van agressie en dit ervaart ze als heel prettig, waardoor het incident sneller is vergeten. Bij het cabinepersoneel zijn de leidinggevenden altijd solidair met hun ondergeschikten. Collega's vallen elkaar nog wel eens af, maar tegenwoordig worden daar van tevoren afspraken over gemaakt. Deze ervaringen en afspraken verschillen per maatschappij. De maatschappijen hanteren verschillende mogelijkheden en regelgeving. Binnen de spoorwegen, taxi en streekvervoer is er weinig tot geen sprake van steun

van de leidinggevende. Vaak wordt er laagdunkend gedaan en wordt de situatie gebagatelliseerd. Bij het streekvervoer is er de neiging om alles maar in de doofpot te stoppen. Er bestaat geen protocol wat te doen bij een ervaring van agressie met klanten en er is geen mogelijkheid tot opvang van een slachtoffer. Bij de spoorwegen heerst een soort "machocultuur." In de kantine wordt niet gesproken over de agressie waarmee de werknemers te maken hebben, dat doen alleen 'watjes' en 'mietjes.' "Dat gebeurt maar één keer. De volgende keer bedenk je je wel even voordat je weer iets zegt bij je collega's.", vertelde een conducteur, " Ik heb geen zin om als mietje bekend te staan." De leidinggevende geeft echter dezelfde reactie met als gevolg dat de werknemers nergens terecht kunnen. Eén werknemer heeft na een traumatische ervaring Vangrail opgezet. Samen met een aantal medewerkers vangen ze slachtoffers op en daarnaast verzorgen voor voorlichting bij scholen. Binnen de taxibranche geeft de leidinggevende geen opvangmogelijkheden aan, maar als het slachtoffer erom vraagt dan worden deze wel besproken. Dit geldt vooral bij de grotere ondernemingen. De kleinere ondernemingen zijn of zelfstandigen of er zijn slechts een paar mensen in dienst en dan is er, helaas, vaak helemaal niets geregeld. Uit de interviews blijkt dat de eerste hypothese wordt bevestigd. De vraag "Voelen werknemers zich minder veilig, nadat zij te maken hebben gehad met agressief gedrag?" wordt bij 80% van de interviews (4 van de 5) bevestigend beantwoord. De luchtvaartbranche voegt hieraan toe dat dit afhankelijk is van de situatie. De stortingmonteurs geven aan hier geen last van te hebben. De werknemers ervaren minder werkplezier en arbeidstevredenheid na een ervaring met agressie waardoor ze hun werk minder goed gaan uitvoeren, bijvoorbeeld het niet laten betalen van een kaartje. Dit gedrag druist tegen de natuur van de werknemers in. Het werk wordt bij voorkeur gewoon uitgevoerd, maar dit gebeurt niet door angst. Daarnaast is er een groot verloop en veel ziekmeldingen. Het is duidelijk te constateren dat de werknemers zich minder veilig voelen op hun werk.

Het is echter niet duidelijk of hypothese twee bevestigd wordt. Dit is afhankelijk van de persoon en in hoeverre deze een situatie als bedreigend ervaart. Bij de een geeft schelden al een gevoel van mindere veiligheid, terwijl dit bij de ander niet eens opvalt. Binnen deze branches hebben de werknemers een hoge eigen regelmogelijkheid. Ze kunnen zelf beslissen of de confrontatie aangegaan wordt of niet. Dit geeft een goed gevoel als het goed gaat, maar tevens een erg slecht gevoel als het fout gaat. 'Had ik dat maar niet gedaan. Ik ben er zelf op afgestapt. Waarom deed ik het nou weer volledig volgens het boekje?' Dit zijn reacties van werknemers die de schuld bij zichzelf leggen met betrekking tot situaties waarin agressie escaleerde. Ook kwam uit de interviews naar voren dat er altijd sprake is van negatieve gevolgen na een ervaring van agressie. Om deze hypothese te kunnen bevestigen of te verwerpen, zal meer onderzoek moeten worden verricht.

De derde hypothese wordt aan de hand van de interviews bevestigd. Bij 75% van de geïnterviewden blijkt de steun van belang. Als de werknemers aangeven geen steun te krijgen, wordt dit als extra negatief ervaren. De stortingmonteurs vallen hier als enigen buiten, aangezien

zij hebben aangegeven geen negatieve gevolgen te ervaren. Wanneer de werknemer steun krijgt van zijn of haar collega's en/of de leidinggevende, worden de negatieve gevolgen door agressie sterk verminderd. Dit komt terug in alle branches. Ook bij de spoorwegen blijkt uit het door hen zelf opgezette project Vanrail dat mensen daar veel steun uit krijgen en ze sneller en met meer plezier aan het werk gaan. Dergelijke projecten zijn in de Verenigde Staten al eerder opgezet (Warning, 2000). De luchtvaart laat duidelijk zien dat als werknemers gesteund worden door collega's de gevolgen veel minder zijn dan wanneer dit niet zo is. Dit geldt ook voor steun van de leidinggevende. Het is dus van belang dat een van deze twee de werknemer steunt om de negatieve gevolgen te verminderen.

5.3. De gevolgen voor slachtoffers binnen de Sector Handel

De omvang van agressie is binnen deze branche groot en de gevolgen zijn heel divers en meestal zeer ingrijpend. Kenmerkend voor deze Sector is de agressie van klanten die een overval plegen of stelen. Tegenwoordig gebeurt dit laatste niet stiekem, maar juist duidelijk zichtbaar. Dat zorgt voor een onveilig gevoel bij de werknemers. Bij de overvallen komt veel fysiek geweld voor en worden mensen bedreigd met een wapen. Daarbij hoeft de actie niet eens tegen de werknemer zelf gericht te zijn, ook voor een omstander is zo'n ervaring van grote invloed.

Binnen deze Sector is een groot verschil tussen de grotere ketens en de kleine zelfstandige ondernemers. De grotere ondernemingen hanteren vaak een duidelijk protocol met betrekking tot het omgaan met een ervaring met een agressieve klant. Wat er op papier staat, kan verschillen met wat in de praktijk toegepast wordt. Werknemers van grote ondernemingen hebben vaker een cursus gehad. Bijvoorbeeld 'omgang met agressieve klanten' of een assertiviteitscursus. Ook zijn hier betere preventieve maatregelen getroffen. Daarnaast hebben grote ondernemingen zelf opvangmogelijkheden voor slachtoffers binnen het bedrijf. Dit geldt voor alle branches binnen deze Sector. Bij een overval of diefstal komt er naast de schade voor de slachtoffers, vaak ook materiële schade bij. Samen met de gevolgen van fysieke agressie is dit duidelijk waarneembaar. Mensen zullen erkennen dat er iets ernstigs is gebeurd. Dit in tegenstelling tot de psychische schade, die niet uiterlijk waarneembaar is waardoor de ernst niet altijd tot de mensen doordringt. Ook bij de slachtoffers zelf niet, wat van grote invloed is voor de verdere verwerking van de agressie. Er zijn drie manieren waarop slachtoffers met de situatie om kunnen gaan:

- De eerste groep toont zich in eerste instantie zeer laconiek en zoekt geen of weigert zelfs hulp. Echter na een onbepaalde tijd, krijgt deze groep problemen. Ten eerste stellen zij zichzelf teleur, ze vinden dat ze er nu toch geen last meer van kunnen hebben. Ten tweede zullen ze ook weinig steun ontvangen van hun omgeving of werkgever die niet begrijpen dat ze nu pas problemen hebben. Deze groep heeft echter de meeste hulp en erkenning van hun problemen nodig. Wanneer ze dit niet krijgen zal juist deze groep of in de WAO terechtkomen of weggaan.

- De tweede groep toont gelijk vormen van het Post Traumatisch Stress Syndroom of aanverwanten symptomen. Zij zoeken direct hulp, zijn een tijd uit de roulatie, maar keren meestal wel weer terug in het arbeidsproces.
- De derde groep zijn mensen die een training hebben gehad of op een andere manier weerbaar zijn tegen zulke ervaringen. Zij blijven vaak maar een korte periode thuis en ondervinden duidelijk minder nadelige gevolgen dan de eerste twee groepen.

Deze driedeling is niet exclusief voor deze Sector.

De steun van collega's en leidinggevenden zijn van belang voor een slachtoffer. Werknemers voelen zich niet serieus genomen wanneer dit niet gebeurt. Ze blijven eerder thuis. "Nadat ik me ziek heb gemeld en thuis zit, heb ik niets gehoord. Van niemand niet, niet eens een bloemetje" (Interview Filiaalleidster (20), slachtoffer agressie en is al sinds oktober 2001 thuis, 2002). Een andere reactie op agressie is de volgende: "Ik heb direct een gesprek gehad met collega's en leidinggevende. We gingen bij elkaar zitten en ervaringen uitwisselen. Daarna ging ik naar huis 'even' bijkomen, maar na een week was ik alweer volledig in staat om te werken (Interview Verkoopmedewerker Zorgwinkel, 2002)."

Slijters hebben een controlerende taak. Deze heeft betrekking op de verkoop van drank aan jongeren. Aan jongeren onder de zestien jaar mag geen alcoholische drank verkocht worden. Tot achttien jaar mag er geen sterke alcoholische drank verkocht worden. Slijters ervaren als gevolg van deze taak verbale agressie en vernielingen. Juist bij deze agressievormen is er weinig steun vanuit de werkgever en wordt hier bagatelliserend over gedaan. Bij overvallen en ernstige delicten daarentegen biedt de werkgever wel steun (bij de grote ketens). Het verloop binnen deze branche is over het algemeen niet zo groot. De mensen blijven vaak werken in de branche.

Bij de supermarkten is wel een groot verloop te constateren, het is echter onduidelijk of het hier om studenten c.q. scholieren gaat die klaar zijn met hun studie of school en daarom weggaan of om werknemers die weggaan door agressie.

De eerste hypothese stelt dat werknemers hun plezier in het werk verliezen. Van de geïnterviewden bevestigt 100% zich minder veilig te voelen. Hierdoor neemt het werkplezier af. Dit is terug te vinden in alle branches. Het verschilt per branche, maar speelt minimaal bij de slijters. De werknemers worden nonchalanter ten opzichte van hun werk, gaan zich onveiliger voelen, maar uit niets blijkt dat werknemers minder goed hun werk uitvoeren. De hypothese wordt dus niet 100% bevestigd, maar wel voor een groot deel.

Hypothese twee wordt ondersteund door de werknemers van de slijterijen. Als werknemers naar eigen mening juist hebben gehandeld in een bedreigende situatie, ervaren zij veel minder negatieve gevolgen. Dit is ook te zien bij de drogisterijen. De ernst en doorlooptijd van de nasleep is minder, als er naar eigen mening juist is gehandeld. Bij supermarkten en videotheken is dit niet duidelijk naar voren gekomen.

De derde hypothese wordt binnen de gehele Sector bevestigd. Goede opvang voor slachtoffers, zowel door collega's als leidinggevende, beperken de negatieve gevolgen aanzienlijk. Wanneer dit ontbreekt zijn de gevolgen ingrijpender.

5.4. De gevolgen voor slachtoffers voor de Sector Diensten

Deze Sector heeft net als bij de vorige twee Sectoren veel te maken met agressie van klanten. Het aantal overvallen bij banken en benzinstations (deze laatste valt binnen FNV Bondgenoten onder de Sector Metaal en Techniek) neemt af. (Zie tabel 5) Dit is de enige informatie die hier gebruikt wordt. Er zijn geen interviews gehouden met werknemers uit deze branches.

Tabel 5: Overzicht overvallen Banken en Benzinstations, 1996-2001.

Branche	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Bank	84	118	108	101	38	89
Benzinstations	125	138	161	172	214	165

Dat wil niet zeggen dat het agressieve verbale gedrag van de klant ook afneemt. Dit lijkt echter eerder toe te nemen. Verbale agressie is voor apothekersassistenten een sterk groeiend probleem. Van hen meent 45 % dat verbale agressie is toegenomen ten opzichte van het jaar ervoor (Bureau CA(T), 2001). Werknemers binnen de Sector Diensten hebben te maken met meer of mindere bekende klanten.

De geïnterviewde werknemers binnen deze Sector hebben een cursus gehad 'omgaan met agressie'. Over het aantal mensen dat als gevolg van agressie stopt met werken of in de WAO terechtkomt, is niets bekend. Behalve bij de callcenters is het verloop binnen de branches niet hoog. Callcentres werken veel met scholieren en studenten. Dit kan een reden zijn waarom het verloop hoog is. Zij vertrekken weer als de school of studie erop zit.

Bij de drie branches wordt aangegeven dat de agressie wel erg is en toeneemt (verbaal), maar dat werknemers onderling veel steun van elkaar hebben, waardoor de gevolgen minder groot zijn.

Een ander opvallend voorbeeld is het volgende: "Het gebeurt regelmatig dat mensen uit hun slof schieten en agressief worden, maar dan komen ze de volgende dag hun excuses aanbieden en dan ben je het allemaal weer vergeten" (Interview Apothekersassistente, 2002).

Na een ervaring met een agressieve klant vinden werknemers het moeilijker hoe een agressieve klant het kan worden benaderen. Het is ook moeilijk aan te geven, wanneer het om assertieve klanten gaat en wanneer dit overgaat in agressie. De agressieve klant heeft wel een grote impact

op de werknemer. Vaak is de betreffende werknemer een paar dagen thuis om het te verwerken, maar er wordt tevens gesproken met collega's. Dit blijkt een goede methode te zijn om deze ervaringen te verwerken. De werknemer kan zijn verhaal kwijt, ervaringen kunnen worden uitgewisseld en er kan worden gekeken wat er aan gedaan kan worden.

Werknemers kennen de echte probleemklanten en meestal wordt er gezamenlijk afgesproken hoe hij of zij benaderd moet worden. Ook kunnen collega's ingrijpen wanneer de situatie uit de hand loopt en een klant overnemen.

De gevolgen voor een werknemer van een confrontatie met een agressieve klant moeten niet onderschat worden. Maar omdat er onderling veel steun is, is de uiteindelijke schade niet zo groot als bij de andere Sectoren. Dit zou verklaren waarom het verloop niet zo groot is.

De eerste hypothese gaat voor deze branche niet op, aangezien er veel steun wordt ervaren binnen deze Sector. Werknemers voelen zich in eerste instantie wel minder veilig. Dit is bij 75 % van de geïnterviewden. De werknemers geven echter aan dat hun werkplezier en arbeidstevredenheid hier niet onder lijden. Werknemers uit deze branche zullen hun werk niet verwaarlozen. Dit is essentieel in de eerste hypothese, daarom wordt deze niet bevestigd.

Hypothese twee wordt wel bevestigd. Als de werknemer vindt dat hij of zij goed gehandeld heeft en, van belang in deze Sector, beleefd is gebleven, heeft degene er niet zoveel last van dat hij of zij negatief ten opzichte van zijn of haar werk komt te staan.

De hypothese drie is ook binnen deze Sector van groot belang. Bij alle interviews wordt aangegeven dat de werknemers steun aan elkaar hebben, dus 100%. Het blijkt dat steun ervoor zorgt dat het verzuim minder is en het verloop niet groot is. Ook blijken de gevolgen minder vergaand te zijn. De werknemers ervaren de agressie als minder bedreigend dan de werknemers binnen de branches die geen steun krijgen.

5.5. Samenvatting

Binnen alle Sectoren heeft agressie van klanten tegenover werknemers invloed op de slachtoffers. De gevolgen kunnen echter heel divers zijn en de reacties van slachtoffers op de gevolgen zijn verschillend.

De eerste hypothese wordt bij de eerste twee Sectoren, Vervoer en Handel, bevestigd. Wanneer werknemers meer te maken krijgen met agressie van klanten neemt het werkplezier en arbeidstevredenheid af. Werknemers gaan nonchalanter met hun werk om. Ze voeren het niet meer strikt uit en creëren een bepaalde regelruimte voor zichzelf om agressie te ontlopen en zodoende geen extra gevaar te lopen. Ook is het verloop, net als het ziekteverzuim, binnen deze Sectoren hoog. Er is echter niet bewezen dat dit te maken heeft met de agressie van klanten. Ook de doorstroom naar de WAO laat daar geen duidelijke cijfers over zien. De eerste hypothese wordt echter niet bevestigd door de Sector Diensten. Dit komt waarschijnlijk doordat de werknemers veel steun ontvangen en daardoor de agressie wel als ingrijpend ervaren, maar er minder langdurige gevolgen van ondervinden dan de werknemers uit de andere Sectoren. Dit lijkt

bevestigd te worden door het lage verloop binnen deze groep en het relatief lage ziekteverzuim. Wat echter niet vergeten mag worden, is dat er in 2000 bij de zorgwinkel een hausse aan agressie is geweest en ze sinds die tijd zeer scherpe maatregelen hebben genomen. De winkelrichting is veranderd. Deze is zeer open geworden, met veel glas, de balies zijn gericht op de deur en er zijn geen donkere hoeken meer. Verder hebben de medewerkers cursussen gevolgd en ten derde is de opvang voor de slachtoffers aangepast (zie bijlage 11).

Hypothese twee wordt niet door de werknemers uit alle branches bevestigd. De reden hierover is waarschijnlijk dat het interview bij supermarkten en videotheken, waar deze hypothese niet wordt bevestigd, is gehouden met een bestuurder van deze branches en niet met werknemers zelf.

Uit de interviews kwam naar voren, dat steun van de leidinggevende en collega's heel belangrijk is. Wanneer slachtoffers veel steun krijgen blijkt het verzuim en verloop van werknemers veel minder te zijn. Ook willen werknemers meer hun best doen voor een werkgever die steun biedt. De hypothese die hierover geformuleerd is, hypothese drie, is daardoor bevestigd.

Hoofdstuk 6

Wat zijn de (preventie) maatregelen?

6.1. Inleiding

Preventiemaatregelen kunnen op verschillende niveaus genomen worden. De verschillende niveaus zijn:

- het niveau van de werkplek/individuele werknemer: op dit niveau gaat het om voorzieningen voor individuele werknemers, de arbeidskwalificatie en voorlichtingen en scholing
- het organisatie niveau: op dit niveau gaat het onder andere om het maken van protocollen voor slachtofferzorg, inzet van de Arbo-dienst, maatregelen in verband met agressie en de ondernemingsraad.
- het bedrijfstak niveau: op dit niveau gaat het onder andere om het maken van CAO-afspraken, Arbo-convenanten, onderzoek en melden van klachten, beroepseisen en personeelsinzet.
- Het landelijk niveau: op dit niveau gaat het om beïnvloeden van de overheid, de politie en arbeidsinspectie, om regionale of plaatselijke samenwerkingsverbanden opzetten of stimuleren.

De verschillende partijen op de verschillende niveaus zijn de overheid, werkgevers en werknemers en de vakbond. Elk niveau en partij behoort daarbij zijn eigen verantwoording te nemen.

Als eerste is er de wetgever. In 1994 is de Arbo-wet aangepast, waardoor agressie en geweld voorkomend op het werk hierbinnen kwamen te vallen en dus als zodanig getoetst kan worden. Werkgevers en werknemers dienen zich te houden aan deze wet, wat door de Arbeidsinspectie gecontroleerd wordt. Door de wijziging in de Arbo-wet valt agressie en geweld ook onder het toezicht van de arbeidsinspectie.

De Arbo-wet is niet gedetailleerd in de regelgeving. Het is dus niet zo dat er voor elk bedrijf wordt beschreven welk beleid er gehandhaafd dient te worden. De Arbo-wet verplicht een organisatie hulpverlening aan te bieden aan het slachtoffer; maar hoe dit moet worden ingevuld, is per organisatie verschillend. Uit de interviews bleek ook dat bedrijven verschillend omgaan met de slachtofferopvang. Bij het ene bedrijf is er een uitgebreid protocol, zoals bij de zorgwinkel en taxibranche (maar dat is alleen bij het collectief vraagafhankelijk vervoer (zie bijlage 12) terwijl bij het andere bedrijf bijna niets geregeld is. Werkgevers en werknemers moeten hierover zelf afspraken maken. Hier ligt een grote verantwoordelijkheid voor de ondernemingsraden om daar op toe te zien. Zij moeten actief betrokken zijn bij het te voeren en vaststellen van het Arbobeleid binnen de organisatie.

De vakbond heeft hier invloed op door afspraken vast te leggen in de CAO's.

Het preventiebeleid zou je in twee delen kunnen opdelen (Huber en Poll, 1996).

Als eerste de primaire en secundaire preventie, het voorkomen van agressie van klanten tegenover werknemers. Primaire preventie gaat over het wegnemen van de bron van agressie. Dus die maatregelen nemen waardoor klanten geen agressie meer vertonen. Bijvoorbeeld door te zorgen dat er geen vertragingen meer zijn. Daarnaast is er de secundaire preventie die de medewerkers bescherming biedt tegen de agressie van klanten, er worden dus beschermingsmaatregelen genomen, maar de agressie zelf wordt er niet mee voorkomen. Dit houdt bijvoorbeeld een cursus omgaan met agressie in of het plaatsen van een glaswand bij een balie, zodat werknemers beschermd zijn tegen klanten die fysiek agressief worden.

Aangezien niet alle incidenten te voorkomen zijn, is het van belang om een beleid voor de opvang te hebben. Dit wordt de tertiaire preventie genoemd. Hiermee wordt getracht om in een zo vroeg mogelijk stadium problemen te herkennen en een helpende hand te bieden. Zo'n beleid vraagt tevens van medewerkers om mee te werken aan preventie maatregelen en deze te handhaven. Het beleid is dus tweeledig:

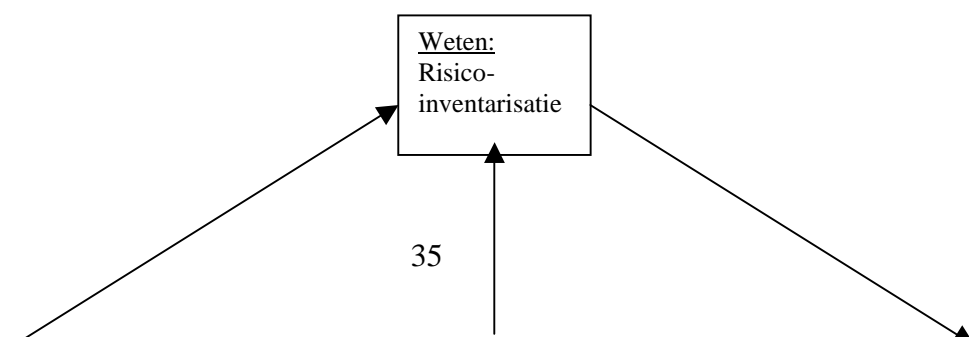
- het nemen van preventie maatregelen, primaire en secundaire preventie
- het nemen van maatregelen voor de opvang van slachtoffers, tertiaire preventie

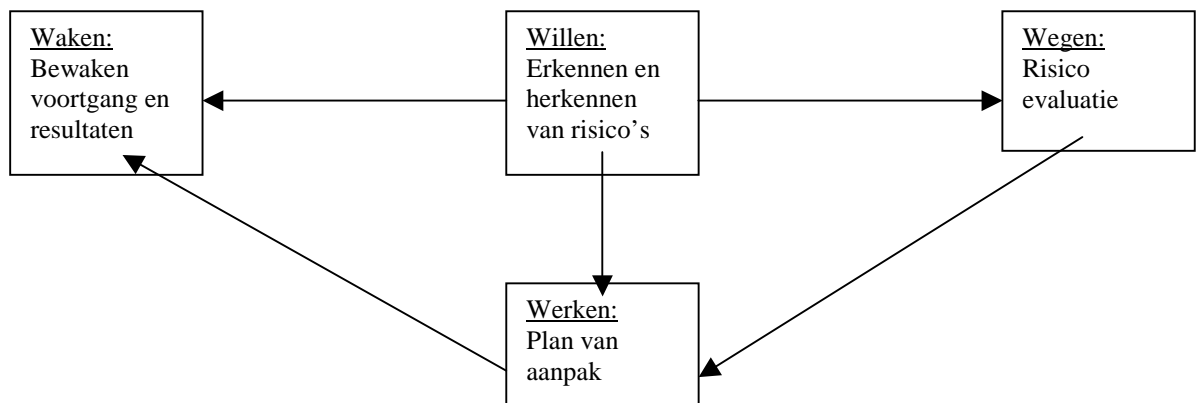
6.1.1. De Arbobeleidscyclus:

Een bruikbare methode om zo'n beleid in te voeren en te controleren, is het stappenplan van de Arbobeleidscyclus. Hierin wordt per stap aangegeven wat er gedaan moet worden en om welk proces het gaat. De cyclus geeft bij elke stap aan wat er gerealiseerd moet zijn. Zo is het voor zowel werkgever als werknemer duidelijk wat er gedaan moet worden en hoe. Een aanpak die hiervoor gebruikt wordt is het 5W-stappenplan (Huber en Poll, 1996³). De vijf kernactiviteiten zijn: Willen, Weten, Wegen, Werken en Waken. Als cyclus zijn ze als volgt weer te geven, zoals te zien in figuur 1. Uit deze Arbobeleidscyclus blijkt dat het van belang is dat er altijd aandacht blijft bestaan voor de problematiek. In de interviews komt naar voren dat veel werknemers aangeven dat agressie een blijvend aandachtspunt moet zijn. En nadat de genomen maatregelen ingesteld zijn, niet achterover geleund kan worden.

Figuur 1: De Arbobeleidscyclus, het 5 W-stappenplan (Huber en Pol, 1995).

Er is sprake van een cyclisch proces. Willen is stap 1, maar maakt deel uit van iedere andere stap.





6.1.2. Toelichting bij de stappen:

Willen:

Het is belangrijk dat organisaties erkennen dat er problemen zijn op het gebied van agressie van klanten. Het gaat niet om een enkele incident bij de individuele medewerker; het is een algemeen probleem, waar iedereen binnen de organisatie mee te maken kan krijgen.

Willen gaat erom dat men bereid is volgende stappen te zetten. Gebeurt dit niet, dan stagneert de cyclus en is een goed beleid niet mogelijk. Het gaat hierbij om zowel de directie, als het middenmanagement en de andere medewerkers.

Weten:

Bij weten gaat het erom dat men weet wat er binnen de organisatie speelt. Dit moet geïnventariseerd worden in een risico-inventarisatie. Gegevens over agressie moeten systematisch worden verzameld en deze moeten geïnventariseerd worden. Deze gegevens behoren dus wel geschikt te zijn om te worden toegepast in de praktijk. Om voldoende draagkracht te krijgen voor de te nemen maatregelen, zal het personeel erbij betrokken moeten worden. Tevens zullen er maatregelen genomen moeten worden die daadwerkelijk iets uithalen. "Wij kijken samen met de medewerkers wat er gedaan moet worden. Ze moeten zelf ook met voorbeelden en oplossingen komen. Dan zijn ze eerder bereid de genomen maatregelen toe te passen" (Hoofd Dienst Beveiliging).

Wegen:

Natuurlijk kan niet alles tegelijk worden doorgevoerd. Daarom moeten er prioriteiten worden gesteld. De risico-inventarisatie wordt geëvalueerd. Daarbij start men met het beoordelen van de ernst van de situatie en de kans op het voorkomen van een incident. Aan de hand hiervan kan worden vastgesteld welke risico's prioriteit krijgen en als eerste te worden aangepakt. Om structureel agressie en geweld aan te kunnen pakken, kan het nodig zijn om integraal te werk te gaan.

Daarna kan het zogenoemde 3w-plan ingezet worden. Wat, Wie en Wanneer. Wat moet er gedaan worden, door wie en wanneer. Dit leidt uiteindelijk tot het plan van aanpak.

Werken:

In deze fase wordt het plan van aanpak uitgevoerd. De ideale vorm zou zijn:

- Registratie van de incidenten;
- Preventiemaatregelen, bijvoorbeeld een tijdslot op de kluis;
- Training van medewerkers hoe om te gaan met agressie;
- Opvang en begeleiding van slachtoffers.

Waken:

Hierbij worden meestal twee aspecten onderscheiden:

- Het bewaken van het proces. Hoe is de uitvoering van de verschillende maatregelen? Hoe is het plan van aanpak en werkt dat of niet? Dit wordt ook procesbewaking of evaluatie genoemd.
- Het bewaken van de resultaten. Wat is er veranderd na de invoering van de maatregelen? Hebben de maatregelen het juiste effect? Dit wordt ook wel effectbewaking genoemd.

6.2. Wat zijn de acties van FNV Bondgenoten op dit moment?

Op dit moment houdt FNV Bondgenoten zich vooral bezig met het maken van CAO (= Collectieve Arbeids Overeenkomst) afspraken over het gebied van veiligheid. Hierin worden afspraken gemaakt over de te nemen preventie maatregelen, zoals camera's of een tijdslot op een kluis. Zowel de werkgevers als de werknemers dienen zich aan deze CAO's te houden. FNV Bondgenoten zou graag zien dat als een CAO algemeen verbindend is verklaard, deze geldt als een wet. Zodoende zou de arbeidsinspectie controles kunnen uitvoeren. Een voorbeeld van een CAO waarin duidelijke afspraken zijn gemaakt is de CAO voor de Doe-Het-Zelf-branche:

“ Art. 9.2. Veiligheid. De werkgever zal een veiligheidsbeleid voor de onderneming en de vestigingen opstellen. Daartoe dient in ieder geval regelmatig een risicoanalyse te worden gemaakt, gericht op veiligheid, agressie en geweld in verband met het werk. In het op basis van de inventarisatie te ontwikkelen beleid dient in ieder geval aandacht te worden gegeven aan de opening- en sluitingsprocedures en – omstandigheden, het beleid m.b.t. het tegenhouden en

aanhouden van winkeldieven, het beleid in zake intern en extern geldtransport, het technisch veiliger maken van de winkels, het beleid in zake het handelen in geval van overvallen en aan slachtofferhulp en slachtofferbegeleiding. De ondernemingen worden dringend aanbevolen de veiligheidsmaatregelen \geq waar mogelijk toe te passen of uit te voeren.”

Andere CAO's, met betrekking op agressie en geweld, zijn onder andere die van de supermarkten, van de spoorwegen en slijterijen.

Bij de spoorwegen is er een uitgebreide actie geweest met het Roodboek als resultaat. Deze actie is breed en integraal aangepakt. Van alle verschillende bedrijven die werkzaam zijn bij de spoorwegen of bij bedrijven die er direct mee samenwerken, waren er afgevaardigden. Ze gingen van start met een relatief kleine groep mensen. Eerst brainstormen wat er gedaan kan worden aan de onveiligheid van het spoor, waarbij het niet alleen ging om de sociale onveiligheid. Uiteindelijk is besloten dat de actie een beeld moest geven van de situatie binnen de spoorwegen. Om dit beeld zo breed mogelijk te krijgen, is er een meldweek georganiseerd, waar mensen klachten telefonisch konden doorgeven. Aan de hand hiervan is een Roodboek geschreven dat tijdens een congres is gepresenteerd. In dit Roodboek staan niet alleen de problemen vermeld, maar worden ook oplossingen aangedragen. Tevens was bij het congres een discussiegroep met mensen van de verschillende disciplines die te maken hebben met de spoorwegen. Daarbij waren aanwezig de directeur van de NS, de voorzitter van de reizigersvereniging ROVER, het hoofd transportveiligheid en SMVP, vertegenwoordigers van CNV Spoorwegen, een vertegenwoordiger van VVMC, een vertegenwoordiger van de VHS en twee vertegenwoordigers van FNV Bondgenoten aanwezig. Vervolgens is er als laatste een brief richting de formateur geschreven en ondertekent door allen, behalve door het hoofd transportveiligheid en de SMVP (zie bijlage 10).

FNV Bondgenoten is verder vooral bezig om via Ondernemingsraden de vinger aan de pols te houden wat betreft de maatregelen en aandacht voor het onderwerp.

Binnen de Sector Diensten worden er via FNV Bondgenoten cursussen verzorgd hoe om te gaan met agressie.

Daarnaast geeft FNV Bondgenoten voorlichting via de website. Daar staan actuele informatie en acties op. Tevens is er elke ochtend de mogelijkheid voor leden om met vragen te bellen.

6.3 Wat kan FNV Bondgenoten in de toekomst doen om agressie te verminderen?

Uit de interviews is naar voren gekomen dat FNV Bondgenoten meer zou kunnen doen om bij te dragen om agressie van klanten en publiek tegenover werknemers te verminderen.

6.3.1. De preventiemaatregelen bij situationele oorzaken

Primaire en secundaire preventie:

Als belangrijkste oorzaak, wat betreft de situationele oorzaken, werd aangegeven de algemene normvervaging. De oorzaak kan echter niet weggenomen worden. Dit is niet alleen een probleem binnen de Sectoren, maar binnen de gehele maatschappij.

Wat FNV Bondgenoten hiermee echter wel kan doen, is ervoor zorgen dat medewerkers weerbaarder worden. Dit kan door het aanbieden van scholing c.q. cursussen en voorlichting. Het blijkt dat wanneer mensen een cursus hebben gevolgd, (bijvoorbeeld omgaan met agressie of een sociale vaardigheidstraining) ze daarna zekerder van zichzelf zijn. Uit de interviews komt naar voren dat wanneer iemand onzeker is, hij of zij eerder met agressie te maken krijgt dan wanneer de werknemer zeker overkomt. Dat wil niet zeggen dat iemand met een training minder te maken krijgt met agressie, maar de gevolgen zijn vaak minder ingrijpend. Een initiatief van een medewerker en kaderlid zelf was, in de tijd dat NS nog niet geprivatiseerd was, dat deze persoon verzorgde zelfverdedigingscursussen voor rijdend personeel. Dit gaf de werknemers een bepaalde zekerheid, ze voelden zich minder kwetsbaar. Daarnaast werd ervaren dat degene na zo'n cursus de situatie beter konden beheersen. Zodoende escaleerde een confrontatie met een agressieve klant minder vaak.

De Sector Handel zou afspraken moeten maken met gemeenten en ondernemers over de openingstijden. Als afgesproken wordt dat meerdere winkels om dezelfde tijd openen of sluiten, sluiten werknemers niet alleen af. Dit zal het moeilijker en minder aantrekkelijk maken om een overval te doen. Daarnaast kunnen er meerdere afspraken onderling gemaakt worden, bijvoorbeeld gezamenlijk en professioneel transport van de dag of weekopbrengsten.

Tertiaire preventie:

Het is hierbij vooral van belang dat er vroegtijdig ingegrepen wordt, zodat mensen hun verhaal kwijt kunnen. Het is belangrijk dat dit zowel door collega's als leidinggevenden wordt opgemerkt, zodat hier aandacht aan wordt besteed. FNV Bondgenoten kan toezien dat er een protocol wordt opgesteld binnen de organisatie. Daarnaast moet ervoor gezorgd worden dat het er niet alleen op papier goed uitziet, maar ook daadwerkelijk in de praktijk uitgevoerd wordt. Tevens moet er voldoende voorlichting en bekendheid komen, zodat medewerkers van het bestaan van bijvoorbeeld het protocol afweten.

6.3.2. Preventiemaatregelen met betrekking tot persoonskenmerken

Behalve het feit dat medewerkers een cursus kunnen volgen om zekerder te worden in bepaalde situaties is hier weinig aan te doen.

6.3.3. Preventiemaatregelen bij organisatorische oorzaken

Primaire en secundaire preventie:

Bij alle Sectoren moet er een goed incidentenregistratiesysteem komen, zodat er duidelijk wordt wat er speelt binnen de Sectoren. Het is belangrijk om niet alle aandacht uit te laten gaan naar de 'grote agressie vormen' zoals overvallen, diefstal, neersteken etc. Deze agressievormen zijn over

het algemeen al bekend en zeker binnen de grotere organisaties zijn er maatregelen genomen. Natuurlijk moeten de genomen maatregelen gecontroleerd worden. Wat er op papier staat wil namelijk nog wel eens verschillen met wat er daadwerkelijk in de praktijk gebeurt. Uit de interviews komt naar voren dat de dagelijkse agressie, het uitgescholden worden, onder gespuugd worden en klappen krijgen, een grote invloed hebben op het welzijn van de werknemer. Dit wordt als zeer belastend en beperkend ervaren. Helaas wordt juist hier weinig aandacht aan besteed en vinden werkgevers dat dergelijke incidenten (= de dagelijkse agressie) bij het werk horen.

Binnen de Sector Vervoer zijn de conducteurs het bijna unaniem met elkaar eens, dat er minstens één tweede man op de trein moet zijn (Bureau Driessen, 2001). Daarnaast is het van belang dat de ontmenselijking van het spoor wordt gestopt en daar waar mogelijk wordt teruggedraaid. Hierdoor komt er weer toezicht op de stations, waardoor de veiligheid zal toenemen. Er zal minder worden vernield en minder jongeren zullen blijven hangen. Tevens zal FNV Bondgenoten moet pleiten voor duidelijke informatieverstrekking. Daarnaast is er met het vooruitzicht op concurrerende organisaties die gaan komen op het spoor, van belang dat alle concurrenten aan dezelfde eisen moeten voldoen. Dus bijvoorbeeld voor alle nieuwe spoororganisaties geldt dat ze een conducteur op de trein moeten hebben. Anders is het oneerlijke concurrentie en dit zal ten koste kunnen gaan van de veiligheid.

Het openen en sluiten van een winkel zou door tenminste twee werknemers moeten gebeuren. "De dag na de aanval van de klant en mijn aangifte bij de politie, moest ik de volgende morgen weer aan het werk. Ik moest de winkel in mijn eentje openen. Ik was mijn auto nog niet uit en zag hem alweer staan. Ik heb snel de politie gebeld, maar was zo bang alleen in mijn auto (..)" (Interview Filiaalleidster, 2002). FNV Bondgenoten moet proberen dit vast te leggen in CAO's of anders ermee naar de media gaan. Daarnaast moeten ze pleiten voor een integrale aanpak van de agressie. Dus niet alleen met de organisatie zelf, maar bijvoorbeeld ook met politie en gemeenten. Ook hier moet rekening worden gehouden met het verschil tussen de grote ketens en de kleine zelfstandigen. De grote ondernemingen hebben het op papier vaak goed beschreven en maatregelen genomen. Terwijl dat bij de kleine zelfstandige nogal eens ontbreekt.

Tertiaire preventie:

De steun die medewerkers krijgen, is van groot belang. Dat komt ook naar voren in de interviews. Daaruit blijkt dat wanneer er veel steun is, de negatieve gevolgen voor de werknemer minder groot zijn. Tevens zal het verwerkingsproces minder lang zijn. "Werknemers voelen zich serieus genomen wanneer er steun komt vanuit de organisatie" (Interview Vakbondsbestuurder Drogisterij, 2002). Wanneer ze dit niet krijgen kunnen de gevolgen groot zijn. "Ik heb na het incident helemaal niets gehoord, van niemand niet. Niet van collega's en ook niet van mijn baas. Nog geen bloemetje en ik zit nu al 7 maanden thuis. Dan wil je toch niet eens meer terug?" (Interview Filiaalleidster, 2002).

Tevens is het voor de Vakbond van belang om binnen de eigen gelederen een goede opvang en duidelijk informatiepunt te hebben. Dit voor opvang van leden, maar ook voor de eigen werknemers.

6.3.4. Preventie maatregelen bij technische oorzaken

Primaire en secundaire preventie:

Hierbij gaat het om bij de technische oorzaken die preventiemaatregelen te nemen om agressie van klanten te verminderen. Een aantal jaren geleden zijn veel balies open geworden, zonder glasplaat ervoor. Dit lijkt agressief gedrag te verminderen. Het heeft echter als nadeel dat werknemers kwetsbaarder zijn wanneer er agressief gedrag wordt vertoond. Daarom is het van belang dat werknemers bijvoorbeeld op verrijdbare stoelen zitten en dat deze stoelen makkelijk kunnen rollen. Dus niet worden geblokkeerd door hoogpolig tapijt.

Een ander belangrijk punt is dat de omgeving er netjes en verzorgd uitziet. Een verwaarloosde omgeving, zoals verlaten en verwaarloosde stations, lokt agressie uit. Tevens voelen mensen zich daar dan minder prettig. "Als ik alleen het station binnenkom, waar het stinkt en compleet onder de graffiti zit, voel ik me niet prettig" (Interview Storingsmonteur, 2002). Dit zou tegengegaan kunnen worden door het opnieuw instellen van een perronopzichter. Hier speelt weer het probleem van de ontmenselijking. Tevens is het belangrijk dat binnen de Sector Vervoer, aandacht wordt besteed aan het materieel. Achterstallig onderhoud zorgt voor vertragingen en deze zorgen weer voor agressie bij klanten. FNV Bondgenoten zou via de ondernemingsraad moeten toezien dat de organisatie hier aandacht aan geeft.

Bij winkels is de inrichting nogal eens een probleem. FNV Bondgenoten zou regels kunnen opstellen en vastleggen in CAO's waar de winkels aan moeten voldoen. Dit geldt ook voor de preventiemaatregelen. Dit zou dan weer gecontroleerd moeten worden door de arbeidsinspectie. De toepassing van deze maatregelen moet goed worden gecontroleerd. Dit kan door controles op de plaats zelf, maar ook door het geven van voorlichting. Tijdens deze voorlichting kan worden besproken welke maatregelen hier kunnen worden genomen en waarom en hoe om te gaan met risicosituaties. FNV Bondgenoten zou deze voorlichting kunnen geven.

Als alle medewerkers goed op de hoogte zijn van de genomen maatregelen en het waarom daarvan, zal dit gelijk werken als secundaire preventie. Medewerkers weten hoe te handelen in geval van bijvoorbeeld een overval.

Een voorbeeld daarvan is de slogan 'RAAK':

- Rustig blijven;
- Aanvaard de bevelen en volg deze snel en kalm op;
- Afgeven van geld waarom gevraagd wordt.

De overvallers komen voor het geld.

Het is van belang dat ze zo snel mogelijk weer weg zijn;

- Kijk goed en probeer een signalement op te nemen voor de politie.

Tertiaire preventie:

Bij tertiaire preventie is het van belang dat werknemers goed op de hoogte zijn van de genomen maatregelen. Hierdoor weten werknemers wat ze moeten doen, wanneer ze te maken hebben met een overval, diefstal of andere vorm van agressie. Als werknemers en werkgevers zich aan de maatregelen en beleid hebben gehouden, zal het schuldgevoel minder zijn. Daarnaast is steun en opvang van slachtoffers van belang.

6.3.5. Preventie bij overige oorzaken

Bij de overige oorzaken is het moeilijk om daadwerkelijk iets te kunnen doen om dit probleem te verminderen. FNV Bondgenoten kan cursussen geven waardoor mensen weerbaarder worden. Het is van belang dat hier de aandacht voor het onderwerp niet verslapt. Dat moet zowel binnen het bedrijf als naar buiten toe. Het Roodboek bijvoorbeeld, werd groots gepresenteerd met volop belangstelling van de media en directie. FNV Bondgenoten moet niet schuwen de media te informeren. Het publiek moet attent worden gemaakt op het probleem van agressieve klanten. Wellicht dat ze zo kunnen bereiken dat mensen over hun gedrag gaan nadenken.

Er moet aandacht blijven voor de dagelijkse agressie waar mensen mee te maken krijgen. Zelf geven werknemers aan dat deze agressie veel bijdraagt aan de negatieve ervaringen. Deze ervaringen worden als zeer belastend ervaren.

De steun die werknemers van hun leidinggevende behoren te ontvangen zou een aandachtspunt moeten zijn voor FNV Bondgenoten. Door aan leidinggevenden voorlichting te geven over het belang van steun bij agressie, zou dit bereikt kunnen worden. Door leidinggevenden in te laten zien dat hierdoor ziekteverzuim en personeelsverloop voorkomen kan worden of verminderd kan worden, wordt dit extra interessant.

6.4. Samenvatting

Dit hoofdstuk behandelt de preventiemaatregelen, daarbij ingaand op de acties die FNV Bondgenoten op dit moment uitvoert en wat ze in de toekomst kunnen doen.

Ten eerste is het belangrijk om preventiemaatregelen te nemen, de primaire en secundaire preventie. Ten tweede zullen er maatregelen moeten zijn voor de opvang van slachtoffers, tertiaire preventie. Een bruikbare methode om zo'n beleid in te voeren is de in dit hoofdstuk besproken Arbobeleidscyclus. Deze werkt aan de hand van het 5-W stappenplan: willen, weten, wegen, werken en waken.

FNV Bondgenoten is op dit moment vooral bezig aandacht te krijgen voor agressie en geweld bij CAO-onderhandelingen. Daarnaast zijn er acties binnen de afzonderlijke Sectoren.

FNV Bondgenoten zou in de toekomst wat betreft de primaire preventie vooral aandacht moeten geven aan deze problematiek via CAO-onderhandelingen, ondernemingsraden en het organiseren van cursussen. Tevens zou FNV Bondgenoten kunnen proberen de arbeidsinspectie te bewegen tot controles van de preventiemaatregelen. Wat betreft de Sectoren gaat het om meer specifieke acties, zoals bijvoorbeeld het Roodboek.

Daarnaast zou er als secundaire preventiemaatregel, meer aandacht voor opvang van slachtoffers moeten komen.

Hoofdstuk 7

Conclusie

7.1. Inleiding

Uit het onderzoek blijkt dat de agressie in de maatschappij toeneemt. Dat heeft ook gevolgen voor werknemers, die in direct contact staan met klanten en/of publiek. Dit is niet alleen van toepassing op werknemers die werkzaam zijn in beroepen die van oudsher te maken hebben met agressie van klanten en/of publiek. Tegenwoordig lopen alle werknemers met direct contact met klanten, kans op agressie van klanten. De drie onderzochte Sectoren zijn Vervoer, Handel en Diensten van FNV Bondgenoten.

7.2. De vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek is:

“Wat kan FNV Bondgenoten ondernemen om de agressie van klanten en/of publiek tegenover werknemers te verminderen en de sociale veiligheid te bevorderen bij werknemers.”

Deze vraagstelling valt uiteen in vier deelvragen waarmee deze vraag beantwoord kon worden.

7.2.1. Deelvraag 1. In hoeverre ervaren werknemers die in direct contact staan met publiek of cliënten, agressie van klanten en sociale onveiligheid? Daarbij gaat het om de Sectoren: Vervoer, Handel en Diensten.

Verbale agressie, bedreigingen en fysieke agressie zijn de meest voorkomende vormen van agressie bij de genoemde Sectoren. Daarnaast is per Sector, sectorafhankelijke agressie te constateren, zoals bijvoorbeeld binnen de Sector Handel de overvallen en diefstallen of het zwart rijden binnen de Sector Vervoer.

De agressie is verder in te delen in doelbewuste en impulsieve agressie. Wanneer de dader met voorbedachte rade agressie gebruikt om een bepaald doel te bereiken, wordt dit doelbewuste agressie genoemd. Dit kan zowel verbaal als fysiek zijn.

De andere vorm van agressie is impulsief, waarbij de dader niet van tevoren een bepaald doel voor ogen heeft, bijvoorbeeld het uitschelden van een conducteur door vertraging van de trein. Impulsieve agressie kan ook zowel verbaal als fysiek zijn.

7.2.2. Deelvraag 2. Wat is er bekend over de oorzaken van sociale onveiligheid en agressie in deze Sectoren en in hoeverre spelen de verschillen tussen deze Sectoren in direct contact met cliënten en publiek een rol?

Bij het beantwoorden van deze vraag komen de oorzaken van de agressie van klanten tegenover werknemers aan de orde. Uit het literatuur onderzoek blijkt waarom mensen agressief gedrag vertonen. Agressie is een vorm van communicatie (Watzlawick et al, 1974). Daarbij zijn er vier opvattingen te constateren waarom mensen deze vorm van communicatie vertonen. De eerste opvatting gaat ervan uit dat het in de genen van de mens ligt. Een tweede opvatting is dat

mensen het zien als werk van demonen en de duivel. De derde opvatting gaat ervan uit dat de mens van nature goed is, maar door een verkeerde opvoeding, traumatische ervaringen, een verkeerde (school)cultuur, compleet verdwalen of psychisch ziek worden. Een uiting van psychisch ziek zijn is het tonen van agressie. De vierde opvatting gaat uit van een combinatie van de verschillende opvattingen.

De oorzaken kunnen verdeeld worden in: situaties die agressie veroorzaken, persoonskenmerken, organisatorische oorzaken, technische oorzaken en overige oorzaken. Situationele oorzaken zijn afhankelijk van de situatie waarin mensen zich bevinden. Dit kan heel breed gezien worden, dat wil zeggen binnen de gehele maatschappij, maar ook smaller en alleen binnen de organisatie.

Binnen de organisatie zijn maatregelen genomen waardoor de kans op agressie van klanten vergroot wordt, bijvoorbeeld langere openingstijden van winkels.

De persoonskenmerken als oorzaak zijn niet duidelijk naar voren gekomen binnen het onderzoek. Er worden wel een aantal persoonskenmerken genoemd die tot een verhoogde kans tot agressie leiden. Ook dan is het echter nog afhankelijk van de klant of de persoonskenmerken daadwerkelijk tot agressie leiden of niet. Een voorbeeld is het geslacht. Bepaalde levensovertuigingen zien een vrouw als minderwaardig en wordt zij als zodanig ook behandeld. Ze willen bijvoorbeeld niet door een vrouw aangeraakt worden (trekken demonstratief hun hand weg) en luisteren niet naar de uitleg van de medicijnen.

Als derde worden de organisatorische oorzaken behandeld. Hierbij gaat het vooral om het beleid van de organisatie dat tot agressie kan leiden. Een voorbeeld daarvan is de 'ontmenselijking' van het spoor.

Vervolgens zijn er de technische oorzaken. Hierbij gaat het om de bouwtechnische factoren, zoals de inrichting van de winkel.

Als laatste zijn er de overige oorzaken die kunnen leiden tot agressie. Hiertoe behoren het drank- en drugsgebruik en de ligging van de winkel.

7.2.3. Deelvraag 3. Wat is er bekend over de gevolgen van sociale onveiligheid en agressie op het functioneren van werknemers in deze Sectoren?

Binnen alle Sectoren is agressie van klanten tegenover werknemers van invloed op de slachtoffers. De gevolgen kunnen echter heel divers zijn, ook de reacties van slachtoffers zijn heel verschillend.

De eerste hypothese wordt bij de eerste twee Sectoren, Vervoer en Handel, bevestigd. Wanneer werknemers meer te maken krijgen met agressie van klanten, neemt het werkplezier en arbeidstevredenheid af. Werknemers gaan nonchalanter met hun werk om. Ze voeren het niet meer zo strikt uit. Zodoende creëren ze een bepaalde regelruimte voor zichzelf om agressie te ontlopen en zo geen extra gevaar te lopen. Het verloop binnen deze Sectoren is hoog, net als het ziekteverzuim. Het is echter niet duidelijk of dit te maken heeft met de agressie van klanten. Ook de doorstroom naar de WAO laat daar geen duidelijke cijfers over zien. Hypothese één wordt echter niet bevestigd door de Sector Diensten. Met enige voorzichtigheid kan je op basis van de

interviews en de bevestiging van hypothese drie kunnen worden geconcludeerd dat dit komt door de ervaren steun. De agressie wordt wel als ingrijpend ervaren, maar de werknemers geven aan minder negatieve gevolgen ervan te ondervinden. Dit lijkt bevestigd te worden door het lage verloop binnen deze groep en het relatieve lage ziekteverzuim. Wat echter niet vergeten mag worden, is dat er in 2000 bij de zorgwinkel een hausse aan agressie is geweest en dat sinds die tijd zeer scherpe maatregelen zijn genomen.

Hypothese twee wordt door niet alle branches bevestigd. Deze wordt namelijk niet bevestigd in de Sector Handel. Een mogelijke oorzaak kan zijn dat daar geen interviews zijn gehouden met directe werknemers, maar met vakbondsbestuurders.

Uit de interviews komt naar voren dat steun van leidinggevenden en collega's heel belangrijk is. Wanneer slachtoffers steun krijgen, vermindert het verzuim en verloop van werknemers. Ook willen werknemers meer hun best doen voor een werkgever die steun biedt. De hypothese die hierover geformuleerd is, hypothese drie, is daarmee bevestigd.

7.2.4. Deelvraag 4. Wat draagt FNV Bondgenoten nu bij om het sociale onveiligheidsgevoel en agressie te verminderen en wat kan FNV Bondgenoten in de toekomst bijdragen aan vermindering van de sociale onveiligheid en agressie van klanten en publiek tegenover werknemers?

Om deze deelvraag te beantwoorden, moeten de preventiemaatregelen behandeld worden.

Daarbij ingaand op de acties die FNV Bondgenoten op dit moment uitvoert en wat ze in de toekomst kunnen doen. De primaire preventie gaat over het wegnemen van de bron. Bij agressie is dit moeilijk, aangezien agressie gedrag van mensen is en dit niet altijd voorkomen kan worden. De redenen waarom mensen agressie gedrag vertonen zijn heel divers. Deze hebben niet altijd te maken met de organisatie. Het kan echter wel beperkt worden en door maatregelen te nemen de medewerkers zoveel mogelijk beschermen. Het is van belang om maatregelen te nemen die ervoor zorgen dat agressie bemoeilijkt wordt, de secundaire preventie. Dit zijn onder andere maatregelen in winkels om het overvallers zo moeilijk mogelijk te maken. Ook zullen er maatregelen moeten zijn voor de opvang van slachtoffers, tertiaire preventie. Een bruikbare methode om zo'n beleid in te voeren is de in hoofdstuk 6 besproken Arbobeleidscyclus. Deze werkt aan de hand van het 5-W stappenplan: willen, weten, wegen, werken en waken.

FNV Bondgenoten is op dit moment vooral bezig aandacht te krijgen voor agressie en geweld bij het onderhandelen in de CAO's. Daarnaast zijn er acties binnen de afzonderlijke Sectoren.

FNV Bondgenoten kan in de toekomst wat betreft de primaire preventie extra aandacht geven aan deze problematiek via CAO onderhandelingen, ondernemingsraden en het organiseren van cursussen 'omgaan met agressie'. Tevens kan FNV Bondgenoten proberen de arbeidsinspectie te bewegen tot controles van de preventie maatregelen. Wat betreft de Sectoren gaat het om meer specifieke acties, zoals bijvoorbeeld 'onveiligheid spoort niet' met als resultaat het Roodboek.

Daarnaast kan er bij secundaire preventiemaatregelen aandacht moeten komen voor opvang van slachtoffers.

7.3. Aanbevelingen

FNV Bondgenoten kan op verschillende onderdelen van het probleem inspringen. Ten eerste de primaire preventie, de preventiemaatregelen om agressie te voorkomen.

Bij CAO onderhandelingen kunnen maatregelen verplicht worden, zodat ze te controleren zijn door de arbeidsinspectie.

Om voor deze maatregelen een zo groot mogelijk draagvlak te krijgen, is het aan te raden gebruik te maken van de Arbobeleidscyclus. Dit proces zorgt ervoor dat de genomen maatregelen onderbouwd zijn. Daarnaast moeten deze maatregelen bekend zijn bij de werknemers. In de huidige situatie weten werknemers vaak niets van de genomen maatregelen. Of werknemers weten niet dat een organisatie verplicht is om bepaalde maatregelen te nemen. Zodoende nemen werknemers weinig initiatief om de situatie te veranderen.

Daarnaast kan FNV Bondgenoten de ondernemingsraden voorlichten over de genomen maatregelen, zodat deze de vinger aan de pols kunnen houden bij de directie.

Om werknemers weerbaarder te maken kan FNV Bondgenoten cursussen aanbieden. Uit het onderzoek komt naar voren dat werknemers die een cursus gevolgd hebben, minder lang negatieve gevolgen ondervinden dan werknemers zonder cursus.

Verder kan FNV Bondgenoten de werkplekken doorlichten. Zijn de werkplekken 'agressie bestendig' of niet? Dit is afhankelijk van de winkelinrichting (werknemers niet met hun rug naar de deur, overzichtelijke inrichting), de omgeving van de winkel (is het een verlaten terrein, verwaarloosd winkelcentrum) en integrale afspraken met politie, gemeenten en winkeliersverenigingen.

FNV Bondgenoten kan pleiten voor een meldpunt. Zo'n meldpunt binnen de vakbond kan ervoor zorgen dat er eerder maatregelen getroffen kunnen worden. FNV Bondgenoten kan zorgen voor een integrale aanpak van de agressie. Dit kan resulteren in het samenwerken van winkeliers, die onderling afspraken maken, bijvoorbeeld om op dezelfde tijd te openen en te sluiten.

Wat betreft de tertiaire preventie kan FNV Bondgenoten bijdragen aan betere voorlichting over de opvangmogelijkheden. Op dit moment zijn veel werknemers niet op de hoogte van de opvangmogelijkheden. Ze moeten er zelf achteraan of het is er gewoonweg niet. Het is belangrijk dat er opvangmogelijkheden zijn. Wanneer dit niet mogelijk is, is het van belang dat er steun wordt geboden aan het slachtoffer. Hypothese drie bevestigt dat steun negatieve gevolgen kan verminderen. Een goed argument om werkgevers hiervoor te interesseren is dat zieke werknemers de werkgever geld kosten.

Wanneer er een protocol is, is het belangrijk dat werknemers op de hoogte zijn van dit protocol. FNV Bondgenoten kan voorlichting geven, dit kan via cursussen, ondernemingsraden, website en de VGWM telefoon.

Aanbevelingen voor nieuw onderzoek zou een breder onderzoek kunnen zijn. Dus binnen meerdere Sectoren van FNV Bondgenoten. Daarnaast zou een enquête een oplossing kunnen zijn voor meer casuïstiek.

Tevens werd meerdere keren door geïnterviewden aangegeven, om onderzoek te doen naar de interne agressie.

Als laatste zou een zeer gespecificeerd onderzoek binnen een bepaalde Sector een mogelijkheid zijn om meer informatie te krijgen.

Verwijzingen

¹ Bureau Driessen heeft in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van het Ministerie van Justitie een onderzoek gedaan in 2001 naar geweld tegenover werknemers in de (semi-)openbare ruimte. Zowel het bureau Driessen als van het Ministerie hebben toestemming verleend om gegevens van dit onderzoek te gebruiken voor dit onderzoek, mits alles letterlijk wordt geciteerd.

² Er is getracht om meerdere Sectoren bij dit onderzoek te betrekken, dit is helaas niet gelukt.

³ In P-blad 190 wordt gesproken van een 4W-stappen (Weten, Wegen, Werken en Waken) afgeleid van de Deming-cirkel ('plan-do-check-act'). In andere publicaties wordt het 5W-stappenplan gebruikt, waar Willen aan wordt toegevoegd. Zie ook: Mandemaker e.a. (1994) en Steinmetz & De Savornin Lohman (1995) die deze indeling aanhouden.

Literatuurlijst

- Beek, J. van (2001). *Morgen komen we je doodschieten*. Tijdschrift: FNV Magazine, pp 39-39.
- Bierens de Haan, J.A., Lorenz, K., Verlaine, L. (1937). *Instinctus*. Leiden: Brill.
- Boeree, T. (2002). *Kracht*. Utrecht: Nederlandse Spoorwegen.
- Bos, G.R. van den, Bulatao, E.Q. (1996). *Violence on the job*. Washington DC: American Psychological Association.
- Bout, J. van den, Burg, S. van der, Steinmetz, C.H.D, Velden, P. van der (1992). *Slachtoffers van bankovervallen*. Houten/Zwaveltem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Bureau Criminaliteitspreventie, Van Dijk, Van Soomeren en Partners (1992). *Criminaliteit en de detailhandel: Resultaten van een enquête onder detaillisten, 1991*. Den Haag: Stafafdeling informatievoorziening, Directe Criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie.
- Chappell, D., Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Geneve: International Labour Office.
- Denkers, F. A.C.M. (1990). *Van kwaad tot beter*. Lelystad: Koninklijke Vermande BV.
- Doesburg, L. Leede, J. de (2002). *Wie past er op de winkel*. Tijdschrift: Gids voor personeelsmanagement. 3, pp 49-53.
- Driessen, F.M.H.M., Middelhoven, L.K.(2001). *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*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Elderen, C. van (2002). *Taxi Veilig: nieuwsbrief*. Eindhoven: Nadwork Design Center.
- Eysink Smeets & Etman (2000). *Sociale Veiligheid in het Openbaar vervoer 2000*. Den Haag: Eysink Smeets & Etman.
- FNV Bondgenoten (2001). *Onveiligheid spoort niet*. Tijdschrift: spoorwegen. Adieu Rode pet: Recht spoor. 6, pp 4-6.
- FNV Dienstenbond (.....). *Veilig werken in de winkel: Veiligheidsplan voor de detailhandel*. Woerden: Stichting FNV Pers.
- Frijda, N. (1988). *De emoties*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Hendriks, I., Stam, C. (2001). *Omgaan met agressie*. Tijdschrift: Aaneen, 4, pp 27-31.
- Huber, J. (1993). *Agressie in de psychiatrie. Nederlands onderzoek naar agressief gedrag van psychiatrische patiënten en agressie trainingen*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam, faculteit der psychologie.
- Huber, J., Poll, N. met medewerking van Soomeren, P. van, Steinmetz, C. (1996). *Lastige cliënten, wat doe je ermee? Een beleidsmatige aanpak van agressie bij publiekscontacten*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Kimpe, G. de (2001). *Geweldsprotocol Taxi Veilig*. Eindhoven.
- Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lewin, K. (1936). *Principles of topological psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Lodewijkx, H.F.M. (1989). *Conflict en Agressie tussen groepen en individuen*. Delft: Eburon.
- Lundberg, U.(1976). *Crowdedness and catecholamine excretion*. US: Heldref Publications.
- Mandemaker, T., Eijk, M.H. van, Klomps, A. (1994). *Agressie en geweld van publiek tegen werknemers*. Den Haag: VUGA.
- Martens, dr. P.J.M.(2001). *Arbeidsongevallen met dodelijke afloop: cijfers over de jaren 1997-1998-1999-2000*. Centraal kantoor Afdeling Monitoring en beleidsinformatie: arbeidsinspectie.
- Meijman, T.F. (1989). *Mentale belasting en werkstress*. Assen/ Maastricht: Van Gorcum.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken(2001). *Agressie van publiek schokt minister*. Artikel: 15-03-2001.
- Nederlandse Video detaillisten organisatie (1997). *Laat een overval je niet overvallen*. HBO/PTO
- Noordman, W.J. (1995). *Praktijk Cahier: Agressie en Geweld*. Alphen aan den Rijn: Samsom Bedrijfsinformatie bv.
- NRC Handelsblad (2002). *Klap op je bek*. 13-02-02

- Poorter, P. de, Mol, A.(1999). *Overvallen in Nederland, jaaroverzicht 1998*. Zoetermeer: KLPD.
- Poorter, P.de, Mol, A.(2000). *Overvallen in Nederland, jaaroverzicht 1999*. Zoetermeer: KLPD.
- Poorter, P. de, Mol, A.(2001). *Overvallen in Nederland, jaaroverzicht 2000*. Zoetermeer: KLPD.
- Poorter, P. de, Mol, A.(2002). *Overvallen in Nederland, jaaroverzicht 2001*. Zoetermeer: KLPD.
- Rapport (2000). *Evaluatie Arbo-wet over seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk*. Den Haag: Elsevier.
- Rapport (2000). *Rapportage regionaal handhavingsbeleid openbaar vervoer*. Rotterdam.
- Ryff, C.D., Keys, C.C.M.(1995). *The structure of psychological well being revisited*. Tijdschrift: Journal of Personality and Social Psychology, 69, pp 719-727.
- Ryff, C.D., Keys, C.C.M.(1996). *Psychological well being: Meaning, Measurement and implications for psychotherapy research*. Tijdschrift: Psychotherapy and Psychosomatics, 65, pp 14-23.
- Schaufeli, W., Bakker, A.(2001). *Werk en welbevinden: naar een positieve benadering in de arbeids- en gezondheidspsychologie*.Tijdschrift: Gedrag en Organisatie, veertiende jaargang nummer 5, pp 213-229.
- Smilde, M.(2000). *Criminaliteitspreventie: Handreiking cameratoezicht: aandachtspunten bij het overwegen en realiseren van cameratoezicht in de openbare ruimte*. Ressen: Identteam.
- Spinhoven, M.(1995). *Woningbouwcorporaties ontwikkelen. Beleid tegen agressie en geweld*. Tijdschrift: Arbo& Milieu, maart 1995, pp 12-14.
- Steinmetz, C.H.D., Savornin Lohman, P.M. de(1995). *Agressie en geweld: de aanpak. Praktijkreeks Arbo&Milieu*. Alphen aan den rijn/Zaventem: Samsom. pp 45-52.
- Stuurgroep Taxi Veilig (2001). *Project: Taxi Veiligheid*. Kennermerland.
- Swanton, B. & Webber, D. (1990). *Protecting counter and interviewing staff from client aggression*. Canberra: The Australian Institute of Criminology.
- Taylor, S.E. (1995). *Health Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Telegraaf (2002). *Criminelen heersen op stations: 18-04-2002*.
- Artikel (2002) *Maximale Aanvaarde Agressie waarde*. Tijdschrift: Arbeidsomstandigheden, pp 27.
- Toespraak manifestatie "veilig werken en winkelen"(16-09-2001, 15:00 uur). *Criminaliteitsbeheersing, een zaak van nationaal belang*. Platform detailhandel.nl.
- Van Dijk, Van Soomeren &Partners (1991). *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.
- Van Dijk, Van Soomeren &Partners (1992). *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.
- Van Dijk, Van Soomeren &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.
- Verhagen, J. (2002). *Roodboek: Onveiligheid spoort niet*. Utrecht: Stichting FNV Pers.
- Volkskrant (2002). *Veel tv kijken maakt agressief*. 30-03-2002.
- Voort, T.H.A. van der.(1990). *De invloed van televisiegeweld*. Amsterdam: Swets& Zeitlinger.
- Warning, J. (2000). *Werkdruk nieuw vakbondsthema*. Zeist: Kerckebosch bv.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Clarendon Press.
- Warr, P. (1994). *A conceptual framework for the study of work and mental health*. Magazine Work & Stress, 8, pp 84-97.
- Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., Jackson, D.D.(1974). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer: Loghum Slaterus.Wilterdink, N.A., Heerinkhuizen,

- B. van.(1993). *Samenlevingen: een verkenning van het terrein van de sociologie*. Groningen: Wolter-Noordhoff.
- Zimbardo, P.G., et al (1995). *Psychology: a European text*. London : Harper Collins

 - Internetsite : www.cbs.nl
 - Internetsite : www.essenburgh.nl
 - Internetsite : www.minbzk.nl
 - Internetsite : www.minszw.nl
 - Internetsite : www.om.nl
 - Internetsite : www.syntyche.nl