

# BINNEN BEREIK?

*De rol van omstanders bij geweld tegen mensen met een publiek taak*

**Programma Veilige Publieke Taak**  
Directie Arbeidszaken Publieke Sector  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

30-8-2013

## Binnen bereik?

1.	Binnen bereik?.....	3
1.1.	Agressie en geweld, publieke medewerkers en omstanders .....	3
1.2.	Vraag- en doelstelling.....	4
1.3.	Methodiek.....	5
1.4.	Leeswijzer.....	5
2.	De rol van omstanders .....	6
2.1.	Aanwezigheid .....	6
2.2.	Soorten interventies .....	6
2.3.	Niets doen is iets doen .....	6
2.4.	Gebrekkige invloed.....	7
3.	Omstandergedrag verklaren .....	8
3.1.	Verhouding tot andere omstand(er)s) .....	8
3.2.	Verhouding tot slachtoffer(s).....	10
3.3.	Verhouding tot dader(s).....	12
3.4.	Persoonlijke omstand(er)kenmerken .....	13
3.5.	Context.....	15
3.6.	Omstandergedrag in factoren.....	16
4.	Factoren in sectoren .....	18
4.1.	Veiligheid .....	19
4.2.	Onderwijs.....	20
4.3.	Zorg .....	22
4.4.	Openbaar vervoer .....	24
4.5.	Sociale zekerheid .....	25
4.6.	Openbaar bestuur .....	27
4.7.	Woningcorporaties.....	29
4.8.	Sectoren in kaart .....	31
5.	Conclusie .....	32
6.	Discussie.....	33
6.1.	Vervolg vragen .....	33
6.2.	Hypotheses.....	33
6.3.	Sectorale aanknopingspunten .....	33
7.	Literatuur- en bronnenlijst.....	35

## 1. Binnen bereik?

Een goed functionerende publieke sector is voor iedere Nederlander belangrijk. De veiligheid van publieke medewerkers is daarom een belangrijk thema. Weliswaar is het percentage slachtoffers van agressie en geweld tussen 2007 en 2011 gedaald van 66% naar 59% (Abraham, Flight & Roorda, 2011, p. 4), het aantal slachtoffers is daarmee nog altijd groot. Volgens Abraham et al. (2011) doen zich daarbij ook grote sectorale verschillen voor, aangezien treinpersoneel, medewerkers in het gevangeniswezen en gerechtsdeurwaarders nog steeds in sterke mate agressie en geweld ervaren, in tegenstelling tot de minst getroffen gemeenteraadsleden (respectievelijk zo'n 92% tegenover 29% slachtofferschap). De gevolgen voor slachtoffers variëren, maar zijn veelal aanzienlijk. Naast mentale en emotionele schade zoals zichtbaar in de zorgsector (Zeller, 2013; Van der Ploeg & Kleber, 2001), kunnen agressie en geweld de integriteit van ambtsdragers aantasten en daardoor een van de kernelementen van de publieke taak bedreigen. Zo kreeg vorig jaar 38% van alle medewerkers in het openbaar bestuur te maken met agressiviteit en geweld en geeft een groeiend percentage (9%) medewerkers aan dat eigen beslissingen daardoor beïnvloedt zijn en stellen steeds meer bestuurders (18%) dat het bestuur de rug niet altijd recht houdt vanwege de kans op agressie en geweld (Van den Tillaart, Berndsen, Homburg & Kriek, 2012, p. 9). Er bestaat daarom vraag naar maatregelen die de belangrijke werkzaamheden van medewerkers met een publieke functie beschermen. Preventieve interventies zijn daarbij essentieel om agressie en geweld te voorkomen, of het nu gaat om ambulancepersoneel of burgemeesters. Door hen te ondersteunen kunnen geweldsincidenten worden teruggedrongen. Veiligheid begint immers met voorkomen.

Al geruime tijd bestaat er binnen de wetenschap en het beleidsveld aandacht voor diverse (f)actoren die een rol spelen bij geweldplegingen in de openbare ruimte. Zo is er gekeken naar daderschap (Bakker, Drost, Roeleveld & Nap, 2010; Rand, Klaus & Taylor, 1983; Collins, 2013, Schuyt & Brink, 2003) en is reeds interesse ontstaan voor (herhaald) slachtofferschap (Röell, Van Dijk & Steinmetz, 1982; Klerx-van Mierlo, Pemberton & Lodewijks, 2011; Kunst, Dijk, Pemberton & Bruinsma, 2008; Boom & Kuijpers, 2008; Van Dijk, 1989; Koolen, Van der Heiden & Ziegelaar, 2005). Bovendien is de invloed van de fysieke omgeving op de aanloop en het verloop van geweld onderzocht (Space, 1972; Crowe, 2000; Cozens, 2008). Momenteel verleggen zowel wetenschappers als beleidsmakers de aandacht steeds vaker naar de omstanders bij agressie en geweld, aangezien zij hierbij belangrijke actoren zouden kunnen zijn. Welke rol spelen omstanders bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie? Wie kan slachtoffers te hulp komen en aan wie kunnen handvatten worden geboden om effectief in te grijpen? En tot slot, zijn deze omstanders te bereiken, waardoor ze een helpende hand kunnen bieden bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie?

### 1.1. Agressie en geweld, publieke medewerkers en omstanders

Wat er in dit rapport wordt verstaan onder agressie en geweld, publieke medewerkers en omstanders zal hieronder worden toegelicht.

#### 1.1.1. Agressie en geweld

Agressie en geweld dat tegen mensen met een publieke taak is gericht omvat:

- “Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houdt met het verrichten van de publieke taak, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade” (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2006, p. 6).

Vijf soorten van agressie en geweld vloeien daaruit voort (Abraham et al., 2011, p. 12):

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

### 1.1.2. Publieke medewerkers

Mensen met een publieke functie zijn in dit rapport:

- “Functionarissen die werkzaam zijn in de sectoren: veiligheid, onderwijs, zorg, openbaar vervoer, sociale zekerheid, openbaar bestuur en woningcorporaties.” (naar: Abraham et al., 2011, p. 12).

Het essentiële van de publieke taak is dat deze taak: “ontleend is aan de (grond)wettelijke opdracht tot overheidszorg. De uitvoering is een (veelal rechtens afdwingbare) wettelijke verplichting, waaraan de werknemers zich niet zomaar kunnen onttrekken” (Kamerstukken II, 2010/2011, 28 684, nr. 318, pp. 1-2).

### 1.1.3. Omstanders

Wanneer over omstanders wordt gesproken, worden zij gezien als:

- “Mensen die direct aanwezig zijn gedurende agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie (en daardoor een risico lopen onderdeel van de agressie en het geweld te worden).” (naar: Planty, 2002, p. 3).

Deze aanwezigheid kan zoal neerkomen op ooggetuigen, passanten en actief interveniërende mensen (die al dan niet zelf slachtoffer worden) (Planty, 2002, p. 3). Dit laatste is relevant, omdat de rol van omstander kan samengaan met een rol van slachtoffer. Tevens kan binnen de rol van omstander een rol als dader passen, indien de omstander zelf overgaat tot agressie en geweld. In het kader van de (semi-)publieke werkplek van publieke functionarissen zijn omstanders bijvoorbeeld uitgangjongeren die langs geweld lopen, burgers die in de rij staan bij het gemeenteloket, cliënten in een wachtruimte van een ziekenhuis, reizigers in een bus en een politieagent die een collega ziet die wordt uitgescholden. Dit betekent dat omstanders burgers kunnen zijn (externen), maar ook collega's van dezelfde publieke organisatie als het slachtoffer (internen).

## 1.2. Vraag- en doelstelling

Gelet op het belang van een goed functionerende publieke sector en de rol van omstanders bij geweld, is het nuttig om te bekijken hoe omstanders een bijdrage kunnen leveren aan een veiligere publieke sector. Door te kijken naar omstanders die aanwezig zijn (kansrijk), een rol hebben bij een geweldincident (invloedrijk) en vatbaar zijn voor beïnvloeding (te bereiken) kunnen passende maatregelen worden getroffen. Dit rapport onderzoekt daarmee de vraag:

- ❖ Welke factoren bepalen het gedrag van omstanders bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak en welke kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders bestaan er?

Een viertal vragen helpen om invulling te geven aan deze centrale vraag.

1. Welke rol spelen omstanders bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie?

2. Welke factoren bepalen de rol van omstanders bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie?
3. Hoe komen die factoren tot uitdrukking in de verschillende publieke sectoren en welke omstanders zijn daarmee het meest kansrijk, invloedrijk en te bereiken?
4. Welke handvatten voor handelingsperspectieven en beleidsinterventies vloeien daaruit voort?

Aansluitend op de vraagstelling laat het doel van dit rapport zich omschrijven als:

- ❖ Het inzichtelijk maken van factoren en de meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders bij agressie geweld tegen mensen met een publieke functie, alsmede het verbinden van aanknopingspunten voor handelingsperspectieven daaraan.

### **1.3. Methodiek**

Aan de hand van (internationale) wetenschappelijke literatuur, beleidsdocumenten en gesprekken met experts op het gebied van omstanders, agressie en geweld, is invulling gegeven aan de vragen en doelstelling van dit rapport. Relevante voorbeelden uit de zeven publieke sectoren worden aangehaald, hetgeen nodig is om een preventieve basis te bieden ter bescherming van werknemers met een publieke functie.

### **1.4. Leeswijzer**

Allereerst zal worden gekeken naar de rol van omstanders bij agressie en geweld in de publieke sector. Verder zal worden ingegaan op de factoren die deze rol bepalen. Op basis daarvan zal vervolgens per sector worden gekeken welke factoren de meest verklarende kracht hebben en welke kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders daaruit voortvloeien. Daarna volgen een conclusie en discussie met analysepunten voor mogelijke beleidsperspectieven. Tot slot is er een literatuur- en bronnenlijst opgenomen.

## 2. De rol van omstanders

Volgens Bakker et al. (2010, p. 48) spelen omstanders een belangrijke rol in het proces van geweldpleging en vormen zij een van de situationele en incidentele factoren. In veel gevallen zijn er omstanders aanwezig en kunnen zij op diverse manieren ingrijpen. Ook passieve omstanders hebben invloed op agressie en geweld. In de praktijk blijken veel directe interventies echter niet effectief.

### 2.1. Aanwezigheid

In algemene zin spelen bij een derde van alle geweldplegingen (al dan niet tegen publieke medewerkers) omstanders een rol (Parks, Osgood, Felson, Wells & Graham, 2013, p. 262). Naar andere schatting is bij zelfs zo'n tweederde van alle openbare geweldplegingen sprake van omstanders (Planty, 2002, p. 1). Omstandercijfers bij geweld tegen publieke functionarissen ontbreken, maar gezien de publieke aard van het werk van deze mensen, is het aannemelijk dat ook hierbij veelal omstanders aanwezig zijn. Met enige voorzichtigheid is dit ook af te leiden uit getuigenpercentages. Het is bekend dat 29% van de jongeren wel eens geweld tegen een publieke functionaris heeft gezien (NJR, 2012, p. 7) en dat 67% van de mensen met een publieke taak in 2011 getuige is geweest van agressie en/of geweld (Abraham et al., 2011, p. 30). Wel hangt de aanwezigheid van omstanders voor een deel af van de sector, werkzaamheden en werklocatie van de publieke medewerkers. Volgens Bakker et al. (2010, p. 131) zijn met name bij geweldplegingen in de (semi-) publieke ruimten omstanders aanwezig, evenals bij uitgaansgelegenheden en scholen.

### 2.2. Soorten interventies

Het is lastig om te zeggen in welke mate mensen ingrijpen bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie. Gelet op alle geweldplegingen met omstanders (inclusief agressie en geweld tegen publieke medewerkers) kan gesteld worden dat tussen de 2% tot circa 25% van alle omstanders ingrijpt (ES&E, De Bie, Van Loenen, Egelkamp & Eysink Smeets, 2003, p. 9). Op basis van de leefbaarheidmonitor van Amsterdam stellen ES&E et al. (2003, pp. 9, 14) dat ruim 40% van de burgers in 2001 agressie of geweld op straat heeft waargenomen. Op basis daarvan kan een indicatie worden getoond van de verschillende vormen van omstandergedrag.

**Omstanderinterventies**

		Aantal	Percentage	
Passief	Doorlopen	2006	44%	
	Blijven staan of kijken	724	16%	
Actief	Indirect	Politie of 112 bellen	472	10%
	Direct	Door praten of schreeuwen geweld stoppen	511	11%
		Fysiek tussenbeide komen	147	4%
		Onbekend	693	15%
		Totaal	4580	100%

### 2.3. Niets doen is iets doen

Zoals blijkt uit de voorgaande tabel vertonen veel omstanders passief gedrag. Een belangrijke opmerking is dat ook dit gedrag van invloed is de agressieve of gewelddadige situatie. Ten eerste kan een conflict enkel door de aanwezigheid van omstanders worden versterkt. Veel omstanders vinden het interessant om toe te kijken of te filmen, zoals blijkt uit onderzoek naar geweld tegen de politie in uitgaansgebieden (Abraham, Van Hoek, Hulshof & Pach, 2007, p.

38). Een passieve houding van omstanders kan er echter voor zorgen dat een dader geen gezichtsverlies wil leiden tegenover deze omstanders, waardoor agressie en geweld voortduren (Bakker et al., 2010, p. 44; Abraham et al., 2007, p. 35).

Ten tweede kunnen passieve omstanders agressie en geweld voorkomen of vroegtijdig beëindigen. Hierbij gaat het om de aanwezigheid van “capable guardians” (Cohen & Felson, 1989, p. 589) die een cruciale, maar weliswaar indirecte en vaak onbewuste rol spelen in het ontstaan van geweld. Reynald (2010, pp. 358-359) beschrijft deze capabele omstanders als mensen die een bepaalde sensitiviteit voor hun omgeving en potentiële daders hebben, deze sensitiviteit ook willen inzetten en bereid zijn om te interveniëren. Capabele omstanders, zoals bijvoorbeeld ouders van kinderen (Bjarnason, Sigurdardottir & Thorlindsson, 1998) kunnen de gelegenheid waarbij geweld zal plaatsvinden wederkeren. Ook Röell et al. (1982, p. 21) benadrukken dergelijke omstanders als essentiële factor voor het ontstaan van publiek geweld.

#### **2.4. Gebrekkige invloed**

Hoewel de rol van omstanders bij agressie en geweld aanzienlijk is, heeft goedbedoelde hulp niet in alle gevallen effect (noch positief, noch negatief) op het slachtoffer van agressie en geweld. Planty (2002, pp. 1, 5) stelt dat er door zowel omstanders als slachtoffers wordt aangegeven dat in de meeste gevallen interventies geen concreet effect hebben. Wel is er vaker sprake van positieve hulp dan negatieve hulp en kan het aantal verwondingen worden beperkt door de aanwezigheid van omstanders (Planty, 2002, pp. 1, 5). Ook een meerderheid van jongeren denkt dat ingrijpen door henzelf nadelig zou uitpakken (NJR, 2012, p. 14). ES&E et al. (2003, pp. 15-16) bevestigen dit beeld. Volgens de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie (2009) komen omstanders die ingrijpen vaak verbaal of fysiek tussen het slachtoffer en de dader en doen de omstanders dit op een “evenwichtige manier” (p. 11), aangezien hierbij door zowel het slachtoffer als de politie positieve geluiden worden geplaatst. Bakker et al. (2010, pp. 149-154) concluderen eveneens dat veel omstanders geen invloed op de situatie hebben. Dit hangt volgens hen wel af van de dader. Wanneer agressie en geweld door beïnvloedbare jongeren of incidentele geweldplegers onder invloed van alcohol worden toegegaan, kunnen omstanders wel degelijk invloed hebben op de situatie. Helaas hebben omstanderinterventies daarbij vaker een negatieve dan positieve uitwerking.

De vraag wanneer interventies bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie nu wel of juist niet effectief zijn, is door het ontbreken van onderzoek onbekend. Ook is het goed voor te stellen dat de effectiviteit zeer per situatie verschilt, waardoor algemeenheden zich lastig doen bepalen. Op basis van relaterend onderzoek kunnen desalniettemin drie elementen worden benoemd. Zo blijkt ten eerste dat ingrepen van omstanders bij drenkelingen vaak een positief effect hebben, mits de juiste richtlijnen worden nageleefd en mensen weten wat ze moeten doen (Venema, Groothoff & Bierens, 2010). Een vergelijkbare conclusie komt voort uit medisch onderzoek naar eerste hulp die omstanders verlenen (zoals reanimaties) (Ertl & Christ, 2007, p. 286; Van Hoeyweghen, Bossaert, Mullie, Calle, Martens, Buylaert, Deloos & Belgian Cerebral Resuscitation Study Group, 1993; Axelsson, Herlitz & Fridlund, 2000). Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat ook voor de effectiviteit van omstandershulp bij agressie en geweld in publieke sectoren bekwaamheid en het kennen van de juiste handelingen essentieel zijn. Ten tweede kan gesteld worden dat met name snelle en directe interventies bij de minst ernstige vorm van geweld, de meeste positieve bijdrage leveren aan het slachtoffer. Juist door in het vroege stadium van verbaal geweld in te grijpen, kunnen agressie en geweld namelijk de-escaleren (Van Erp, Gevers, Rispens & Demerouti, 2013, p. 138). Ten derde concluderen Levine, Taylor en Best (2011) dat interventies door meerdere mensen beter werken dan interventies door individuen, omdat een groep omstanders meer overzicht kan bieden ten opzichte van de dader.



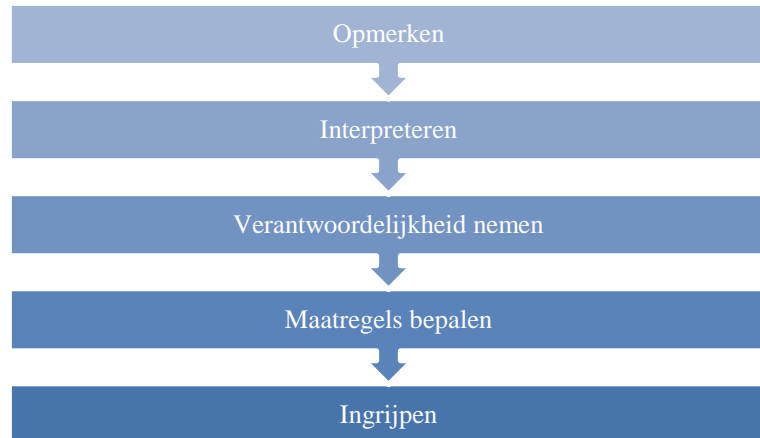
### 3. Omstandergedrag verklaren

Hoe omstanders zich gedragen, welke keuzes zij maken en of zij bijvoorbeeld overgaan tot directe interventie hangt van een aantal factoren af. Ingrijpen is primair afhankelijk van wie er nog meer omstanders zijn, wie het slachtoffer is, wie de dader is en wie de omstanders zelf is. Ook contextuele factoren als tijd en plaats spelen een rol. Deze factoren zullen inzichtelijk maken wat het gedrag van omstanders bepaalt en verklaren waarom zij wel of niet ingrijpen bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke functie.

In het keuzeproces van omstanders, spelen een aantal fases een rol. Volgens Latané en Darley (1970, pp. 31-36) is de keuze om in te grijpen namelijk geen enkelvoudige beslissingen, maar een serie van besluiten. Ten eerste moet de situatie door de omstanders worden opgevangen. Vervolgens interpreteert de omstanders de situatie en bepaalt men de persoonlijke verantwoordelijkheid. Als de

omstanders wil ingrijpen kan men nagaan hoe dat moet plaatsvinden en kan men deze actie daadwerkelijk gaan uitvoeren. Iedere fase kent eigen belemmeringen, waardoor de daadwerkelijke ingreep lastig blijft. De hierna besproken factoren verklaren bijvoorbeeld waarom een omstanders agressie en geweld onjuist interpreteert of geen verantwoordelijkheid neemt voor de situatie.

#### Interventiemodel omstanders



#### 3.1. Verhouding tot andere omstanders(s)

Voor een groot deel laat het gedrag van omstanders zich verklaren door de aanwezigheid van andere omstanders bij een incident. Hierbij is het van belang hoeveel andere omstanders er zijn, of de andere omstanders een bepaalde autoriteit of fysieke eigenschappen hebben en of de omstanders bekend is met de andere omstanders. Bij deze factoren speelt voornamelijk het aspect verantwoordelijkheid uit het interventiemodel. Omstanders nemen de situatie goed waar en interpreteren deze juist, maar voelen zich niet verantwoordelijk en grijpen daardoor niet in.

##### 3.1.1. Het aantal telt

Een frequent onderzocht aspect bij publiek geweld is de aanwezigheid van andere omstanders bij een incident. Het zogenoemde *bystander effect* houdt in dat hoe meer omstanders aanwezig zijn, hoe minder snel een omstanders tot interventie zal overgaan (Latané & Darley, 1970; Howard & Crano, 1974). Zoals Bierhoff (2008) stelt: “more is less” (p. 181). Bij deze factor speelt met name de verantwoordelijkheid uit het interventiemodel een rol. Een aantal aspecten kunnen de aanwezigheid van deze omstanderspassiviteit verklaren.

Ten eerste gaat men in grotere groepen omstanders niet tot actie over, aangezien men de verantwoordelijkheid van interventie deelt met anderen (Latané & Darley, 1970, pp. 87-91; Van Bommel, Van Prooijen, Elffers & Van Lange, 2012, p. 926). Kenmerkend voor het gedrag van omstanders hierbij is dat zij zich doorgaans (vrijwel) niet bemoeien met het incident. “Zij lijken op elkaar te wachten totdat iemand ingrijpt.” (Bakker et al., 2010, p. 131). Indien de verantwoordelijkheid slechts op één persoon berust is de drempel om actief bij het conflict betrokken te raken lager (Baron & Byrne, 1981, p. 276). Ten tweede



weerhoudt de angst om sociale blunders te begaan omstanders ervan om te helpen (Baron & Byrne, 1981, p. 277). Zo stellen ook Latané en Darley (1970, pp. 38-40) dat het op basis van publieke gedragsnormen risicovol is om afwijkend gedrag te vertonen en omstanders geen gezichtsverlies willen lijden. Wanneer er binnen een groep niet wordt ingegrepen is ingrijpen dus afwijkend gedrag. Ingrijpen neemt daardoor risico's met zich mee en kan omstanders ervan weerhouden om het slachtoffer te helpen. Voor sommige mensen kan een tegenovergesteld mechanisme gelden. Zo stellen Van Bommel et al. (2012) dat er in sommige gevallen sprake is van "public self-awareness" (p. 926), bijvoorbeeld doordat camera's omstanders het gevoel geven dat zij worden bekeken. Door de aanwezigheid van anderen kan men namelijk meer reputatie verliezen, maar ook meer reputatie verdienen. Ten derde speelt de anonimiteit van mensen een rol, er is sprake van de-individualisatie (Postmes & Spears, 1998). Doordat iemand slechts één van de grote groep omstanders is, verdwijnt het individu als het ware in de massa en grijpen omstanders minder snel in.

### 3.1.2. Autoriteit

Bij de aanwezigheid van meerdere omstanders, is het aantal niet volledig doorslaggevend. Van groot belang is ook wie er aanwezig zijn bij een geweldincident en hoe de omstanders zich tot die andere omstanders verhouden. Indien autoriteiten op het gebied van veiligheid (politieagenten, bewakers, handhavers, etc.) aanwezig zijn, zullen omstanders eerder tot toekijken geneigd zijn. Bovendien zien niet alleen omstanders deze autoriteit als de aangewezen persoon om in te grijpen. Ook de autoriteit zelf neemt de rol van eerste hulp op zich (Röell et al., 1982, pp. 29-30). Indien omstanders veronderstellen of weten dat er andere omstanders zijn die tot dezelfde sociale groep als het slachtoffer behoren (bijvoorbeeld politieagenten of hulpverleners) zullen zij een interventiedrempel ervaren (Levine, 1999) en passief omstandergedrag vertonen.

### 3.1.3. Fysiek

Naast andere omstanders die bevoegdheden op het gebied van veiligheid hebben, letten omstanders ook op hoe het staat met de fysieke gesteldheid van andere omstanders. Op het moment dat er veel omstanders zijn, maar een omstander inschat dat andere omstanders (fysiek) niet goed in staat zijn om het slachtoffer te helpen, kan het *bystander effect* worden verkleind (Bickman, 1972). Dat principe toont zich bijvoorbeeld sterk als de andere omstanders kinderen zijn, waardoor een volwassen omstander eerder zal interveniëren (Huston & Korte, 1976, p. 273).

### 3.1.4. Omstanderbekendheid

Daarnaast is het erg relevant of de omstanders elkaar kennen, want vooral omstanders van één groep beïnvloeden elkaar (Levine, Cassidy, Brazier & Reicher, 2002, p. 1452). Het gaat daarbij om de vraag wie omstanders denken te zijn en wie zij op soortgelijke wijze identificeren. Veronderstelt wordt dat enkel omstanders die binnen een bepaalde sociale context (Turner, Oakes, Haslam, McGarty, 1994) behoren tot dezelfde groep (zichzelf eenzelfde sociale categorie toebedelen) invloed hebben op het gedrag van elkander en een positief effect hebben op het helpen van slachtoffers (Levine et al. 2002, pp. 1454-1455). Het wij-gevoel is dus van belang, aangezien men zich dan eveneens verantwoordelijkheid voelt voor de andere leden van de groep (Reicher, Stott, Drury, Adang, Cronin & Livingstone, 2007, p. 406). Helpen mensen uit de eigen groep dan is interventie voor een individu ook aannemelijk. Volgens jongeren biedt een groep daarom juist meer aanleiding om in te grijpen, omdat zij zich sterker voelen, mits ook de andere groepsleden een bepaalde zelfverzekerdheid

kennen (NJR, 2012, p. 20). Ook Latané en Rodin (1969) stellen dat een tweetal vrienden vaker en sneller ingrijpen dan een tweetal mensen die elkaar niet kennen.

### **3.2. Verhouding tot slachtoffer(s)**

Net als de invloed van andere omstanders hangt het ingrijpen van omstanders tevens af van het slachtoffer. Het gaat om de bekendheid van de omstanders met het slachtoffer, de ernst van de situatie, het principe van eigen schuld en algemene slachtofferkenmerken. Ten aanzien van het interventiemodel kan worden gesteld dat de slachtofferbekendheid (algemeen of collegialiteit) en het principe van eigen schuld te maken hebben met het nemen van verantwoordelijkheid, terwijl bij de ernst het opmerken en interpreteren kunnen leiden tot omstanders die niet ingrijpen. Algemene slachtofferkenmerken kunnen ervoor zorgen dat omstanders de agressie en geweld anders interpreteren of zich niet verantwoordelijk voelen voor het slachtoffer.

#### **3.2.1. Algemene slachtofferbekendheid**

Volgens Piliavin, Dovidio, Gaertner & Clark (1982, pp. 293-294) is net als de aanwezigheid van anderen, ook de interpersoonlijke relatie van de omstanders tot het slachtoffer een essentiële factor voor het bepalen van de kosten en baten die verbonden zijn aan het helpen van een slachtoffer. Een goede relatie kan cruciaal zijn (Oh & Hazler, 2009). Er spelen vergelijkbare processen als bij de bekendheid met andere omstanders. Indien men bekend is met het slachtoffer of het slachtoffer wordt ervaren als iemand die onderdeel is van dezelfde sociale groep, is de kans dat men het slachtoffer helpt groter (Levine et al., 2002, p. 1452). Zoals Bierhoff (2008) het verwoordt: “people are also more likely to help in communal than in exchange relationships, when they believe they are serving their own interest, and when guided by norms of social responsibility and fairness” (p. 194). Uit onderzoek naar de houding van jongeren spreekt evengoed dat zij eerder zouden ingrijpen als het slachtoffer een bekende is, zoals een vriend of familielid (NJR, 2012, p. 20). Bierhoff (2008, pp. 184-185) stelt dat het helpen van bekenden vanuit een evolutionair perspectief te verklaren is: genetisch verwante mensen (en in zekere mate bekenden) zullen eerder hulp krijgen, omdat de relatie met hen meer waarde heeft voor de omstanders dan een onbekend slachtoffer (Burn, 2008). Echter ook minder directe bekenden kunnen eerder worden geholpen. Zelfs als de omstanders het slachtoffer enkel van gezicht herkent of eerder heeft gesproken, zullen mensen eerder ingrijpen (Howard & Crano, 1974). Met andere woorden iedere gedeelde identiteit tussen omstanders en slachtoffer leidt tot eerdere interventie, mits de identiteit van het slachtoffer zichtbaar is voor de omstanders (Levine, 1999).

#### **3.2.2. Collegialiteit**

Een specifiek soort bekende van het slachtoffer is de collega van een medewerker met een publieke taak die geweld ondervindt. Indien men ziet dat een collega slachtoffer wordt van agressie of geweld is dit een sterke impuls om in te grijpen (Sikkema, Abraham & Flight, 2007). Ondanks dat het aantal incidenten in de publieke sector licht daalt, is het aantal collega's dat getuige is van agressie en geweld tegen een medewerker sinds 2007 gestegen van 60% naar 67% in 2011 (Abraham et al., 2011, p. 30). Vooral in de sectoren die medewerkers in teams of duo's laten werken hebben veel mensen een collega geconfronteerd zien worden met agressie en geweld (in het gevangeniswezen (92%), de treinsector (92%) en bij ziekenhuizen (81%)). Sectoren die minder vaak met duo's werken als de belastingdienst (37%), gemeenteraden (36%) en de arbeidsinspectie (34%) tellen aanzienlijk minder getuigen van agressie en geweld (Abraham et al., 2011, p. 30).

Naast de toenemende aandacht voor dit thema verklaren Abraham et al. (2011, pp. 31-32) deze paradoxale ontwikkeling op basis van het feit dat men steeds meer in duo's opereert.

Het werken in koppels en wisselende rollen is een van de effectieve maatregelen voor het beperken van geweld tegen mensen in publieke dienst en verkleint het risico op incidenten (Bakker et al., 2010, p. 95; Geelen, 2012, p. 12). Hierdoor ontstaat de situatie waarbij het aantal incidenten kan dalen, maar op het moment dat zich een dergelijke situatie voordoet meer medewerkers getuigen.

Overigens ervaren collega's die van enige afstand een incident meemaken of medeslachtoffer zijn, aanzienlijke emotionele schade en een gevoel van kwetsbaarheid (Noordegraaf, Giesen, Kristen, Van der Meulen, De Kezel & Van Leeuwen, 2009, p. 1). De impact van een geweldpleging op de veiligheidsbeleving van publieke werknemers is vrijwel gelijk voor slachtoffers en getuigende collega's (Internetspiegel, 2009, p. IV).

### 3.2.3. Ernst van agressie en geweld

Een andere factor die uitmaakt of omstanders overgaan tot interventie is de ernst van het incident en de mate waarin duidelijk is wat er gaande is. Hoe zwaarder het gebruikte geweld is, hoe eerder mensen geneigd zijn om in te grijpen en betrokken te raken bij het conflict. De ernst en risico's van het incident bepalen in grote mate de interventies die omstanders plegen (Parks et al., 2013, p. 265). Ook de aanleiding van een incident kan de perceptie van ernst bepalen, aangezien omstanders agressie en geweld op basis van discriminatie als ernstiger ervaren dan geweld om niet-discriminerende gronden (Rayburg, Mendoza & Davison, 2003). Uit onderzoek naar geweldinterventies bij geweld in kroegen blijkt dat bij een grote mate van agressie en agressie door alle twee de partijen, interventies eerder worden gedaan (Parks et al., 2013, p. 257). Fischer, Greitmeyer, Pollozek en Frey (2006) stellen eveneens dat door de herkenbaarheid van ernstig geweld en de grotere overwegingskosten (gevaren voor omstanders en slachtoffer) de kans kleiner is dat zich een *bystander effect* voordoet bij incidenten van zeer ernstige aard. Dit staat in contrast met verbaal geweld. Omstanders zien doorgaans de ernst van dergelijk geweld niet in of hebben überhaupt geen gewelddadig beeld bij schelden, ook omdat dit type geweld minder zichtbaar. Zo zouden jongeren zich sneller bemoeien met fysiek geweld en intimidatie dan verbaal geweld (NJR, 2012, p. 20). Vanuit een rationeel-economische benadering is de ernst van het geweld tegen iemand met een publieke taak erg belangrijk voor het al dan niet ingrijpen. Bij een klein conflict zijn de kosten voor het niet ingrijpen laag, net als de baten van wel ingrijpen. Dit in tegenstelling met een ernstig vergrijp, waarbij risico en daarbij horende kosten voor ingrijpen groot zijn, maar ook de baten van ingrijpen groot zijn (Bierhoff, 2008, p. 180; Piliavin et al., 1982, p. 281). Verder kunnen de hoge persoonlijke risico's leiden tot minder interventies. Zo stellen Baron en Byrne (1981, p. 306) dat hogere kosten voor interventie het hulpgedrag juist reduceren. Denkbaar is in dit kader dat omstanders bij verschillende soorten geweld op verschillende manieren ingrijpen. In situaties met hoger individuele risico's zouden omstanders bijvoorbeeld meer indirect kunnen interveniëren dan bij lagere risico's.

Volgens Bickman (1971) grijpt men als omstanders ook eerder in als andere omstanders de situatie als een noodsituatie beoordelen. Dit hangt sterk samen met de ambiguïteit van het geweld. Indien niet duidelijk is of er sprake is van geweld en wat er nu precies aan de hand is, zullen omstanders minder snel overgaan tot handelen richting slachtoffer en dader. Juist bij een duidelijke situatie zullen omstanders vaker tot zeer snelle en impulsieve hulp komen (Piliavin et al., 1982, pp. 294-295). De rationele afweging van kosten, baten en risico's blijft dan achterwegen (Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie, 2009, p. 11).

### 3.2.4. Eigen schuld

Voor sommige omstanders weegt het zogenaamde principe van "just-world" (Baron & Byrne, 1981, p. 286; Bierhoff, 2008, p. 187) erg zwaar. Hierbij stellen omstanders dat het slachtoffer

naar waarschijnlijkheid door eigen toedoen in de problemen is geraakt en dat diegene daarom ook zelf voor de gevolgen van het eigen handelen in zou moeten staan. Daarbij dient te worden opgemerkt dat dit perspectief beleidsmatig en politiek gevoelig kan liggen. Het kan immers kritiek oproepen als men de publieke medewerkers zelf verantwoordelijk stelt voor geweld tegen hen. Daarentegen wordt het argument door sommige omstanders wel degelijk gebruikt, waardoor zij mensen niet te hulp schieten. Volgens Bar-On (2001, p. 128) is het overigens niet alleen een kwestie van eigen schuld. Ook spelen volgens hem: “mind your own business”, ongevoeligheid voor geweld door de toenemende mate van geweld en “paradoxial morality”<sup>1</sup> mee (Bar-On, 2001, pp. 128-129).

### 3.2.5. Algemene slachtofferkenmerken

Het slachtoffer is van invloed op de ingreep van omstanders. Zo zijn er aanwijzingen dat blanke slachtoffers vaker hulp krijgen dan mensen met een donkere huidskleur (Brookoff, Kellerman, Hackman, Somes & Dobyns, 1994; Benson, Eckstein, McClung, Phil & Henderson, 2009). Mannen zullen doorgaans eerder ingrijpen als een vrouw het slachtoffer is. Vrouwelijke omstanders gaan eerder in verzet bij kinderen die worden aangevallen (Laner, Benin, & Ventrone, 2001). Überhaupt bestaan aanwijzingen dat vrouwen vaker hulp krijgen dan mannen (Latané & Dabbs, 1975; Baron & Byrne, 1981, pp. 287-289), ongeveer twee keer zo vaak (Howard & Crano, 1974, pp. 500-501). Dit kan worden verklaard vanuit de fysieke gesteldheid van mannen (NJR, 2012, p. 20). Tevens kan gesteld worden dat wanneer een mannelijke dader en een mannelijk slachtoffer beide agressiviteit vertonen mensen eerder ingrijpen (Parks et al., 2013). Opvallend genoeg wijst Planty (2002, p. 3) erop dat bij mannelijke slachtoffers vaker (70%) omstanders aanwezig zijn dan bij vrouwen die geconfronteerd werden met geweld (61%)<sup>2</sup>. Verder is het belangrijk om te stellen dat niet alle slachtoffers ook daadwerkelijk hulp willen krijgen. Bierhoff (2008, p. 194) wijst erop dat sommige slachtoffers geen hulp willen, omdat dit een teken zou zijn van zwakte. Hun zelfredzaamheid en zelfvertrouwen wordt geschaad. Met name dat laatste is relevant, aangezien vooral mensen met veel zelfvertrouwen hulp als negatief ervaren (Baron & Byrne, 1981, p. 280).

### 3.3. Verhouding tot dader(s)

In relatie tot daders worden omstanders beïnvloedt door het aantal daders, de fysieke gesteldheid van daders, evenals de bekendheid van omstanders met deze dader(s). Bij het aantal daders en hun fysieke voorkomen speelt vooral het vinden van de juiste maatregelen en het daadwerkelijk ingrijpen een struikelblok. De bekendheid met de dader(s) relateert aan de verantwoordelijkheid uit het interventiemodel.

#### 3.3.1. Het aantal blijft tellen

Naast het aantal omstanders is ook het aantal daders relevant. Omstanders kennen de angst om zelf slachtoffer te worden en zullen die angst sterker ervaren als het aantal daders bestaat uit meerdere personen (NJR, 2012, pp. 6-8). Een grotere groep daders schrikt omstanders dus af. De persoonlijke risico's zijn groter en de mogelijkheid om het slachtoffer te helpen zijn kleiner. Agressie en geweld van een eenling kan daarentegen eerder worden afgestopt.

#### 3.3.2. Het fysieke blijft wegen

De fysieke verschijning van een dader kan net als een groter aantal daders, afschrikkend werken. Fysiek sterk ogende daders zullen minder snel worden aangesproken op hun gedrag

<sup>1</sup> Bepaalde moreel onjuiste keuzes toegeven om andere moreel onjuiste keuzes te vergeten en rechtvaardigen.

<sup>2</sup> Een verklaring draagt Planty hier niet voor aan.

(NRJ, 2012, p. 16). Hierdoor zullen in de meeste gevallen mannelijke daders minder snel worden aangesproken dan vrouwelijke daders.<sup>3</sup>

### 3.3.3. Daderbekendheid

Indien de omstander bekend is met de dader vergoot dit de kans op actieve interventie. In sommige gevallen kunnen omstanders daders worden en het incident verergeren, aangezien zij partij kiezen voor de bekende dader (Bakker et al., 2010, p. 6). Dit is vooral het geval wanneer het geweld voor de dader incidenteel van aard is en doorgaans in samenhang is met het gebruik van alcohol (Bakker et al., 2010, p. 108). De rol en invloed van omstanders verschilt per dader (Bakker et al., 2010, p. 49). Onderzoek naar geweld tegen de politie in uitgaansgebieden (Abraham et al., 2007) wijst erop dat bij daders die deel van een groep uitmaken en eenmaal overgaan tot geweld, eerder sprake is van geweld tegen de politie door andere leden van deze groep en omstanders dus tot dader worden. Collins (2013) bevestigt dat omstandige groepsleden “provide the emotional support that enables the violent elite to keep up their emotional energy” (p. 143) waarmee zij het geweld aanwakkeren en de situatie verergeren. Desalniettemin kan zich bij groepen evengoed een de-escalierend effect voordoen. Het aanspreken van de ogenschijnlijk meest redelijke persoon in de groep, niet zelden een vrouw, kan dit tot stand brengen (Abraham et al., 2007, p. 28).

### 3.4. Persoonlijke omstanderkenmerken

Er bestaat vrij veel discussie over de vraag welke kenmerken van omstanders zelf, in verband kunnen worden gebracht met hun gedrag als omstander. Iets als ‘dé ingrijpende omstander’ is niet eenvoudig vast te stellen. Zo is er bijvoorbeeld geen correlatie gevonden tussen de mate van omstanderinterventie en variabelen als: leeftijd (Röell et al., 1982, 26-29), religie, evenals bewustzijn over consequenties, interne en externe controle (Huston et al., 1981, p. 279). Persoonskenmerken die in deze paragraaf worden besproken zijn: het geslacht, de bekwaamheid, slachtofferschap, persoonlijkheid, emoties en alcohol. Bij de factor geslacht speelt het nemen van verantwoordelijkheid een rol, terwijl bij bekwaamheid het aspect van maatregelen bepalen aan de orde is. Bij slachtofferschap en persoonlijkheid houden het meest verband met het nemen van verantwoordelijkheid. Bepaalde emoties en alcohol beïnvloeden met name de laatste stap van het interventiemodel: deze factoren geven voldoende lef en vertrouwen om daadwerkelijk tot actie over te gaan.

#### 3.4.1. Geslacht

Over het algemeen kan worden gesteld dat er bij geweldincidenten vaker door mannen wordt ingegrepen dan door vrouwen (Latané & Dabbs, 1975; Oh & Hazler, 2009), vooral als de man een paar vormt met een vrouwelijke omstander (Röell et al., 1982, pp. 27-28; Borofsky, Stollak & Messé, 1971). Dit hangt samen met de sociale rol die men heeft als man. Hierdoor voelen zij zich eerder genoodzaakt om het slachtoffer hulp te bieden. Bij deze factor is de verantwoordelijkheid uit het interventiemodel essentieel. Mannen voelen zich meer verantwoordelijk en zullen daarom eerder ingrijpen.

#### 3.4.2. Bekwaamheid

Indien men zichzelf als bekwaam inschat, grijpt men vaker in (Huston & Korte, 1976, p. 279). Actieve omstanders zijn groter, zwaarder en beter getraind (redding, medisch, politie) en omschrijven zichzelf ook meer op die wijze: sterk, agressief, emotioneel en principieel (Huston, Ruggiero, Conner & Geis, 1981). Omstanders grijpen in, omdat ze denken in staat te

<sup>3</sup> Hoewel het voor sommige omstanders ook relevant kan zijn van welke etnische afkomst een dader is, zijn hierover geen onderzoeken gevonden.

zijn om in te grijpen. Daar waar capabele mensen juist eerder ingrijpen (Huston & Korte, 1981, p. 279), doen jongeren dit vaak niet. Zij weten of hun hulp zinvol is, terwijl zij zichzelf daarmee wellicht onderschatten (NJR, 2012, p. 16). Bij deze factor draait het met name om het vaststellen van de meest geschikte maatregelen. Indien mensen minder bekwaam zijn om in te grijpen, kunnen zij weliswaar verantwoordelijkheid voelen, maar grijpen zij niet in omdat ze niet weten wat ze moeten doen om het slachtoffer te hulp te staan.

### 3.4.3. Slachtofferschap

Van invloed op het omstandergedrag is bovendien of de omstander in het verleden zelf slachtoffer is geweest. Mensen die vaker ingrijpen hebben zelf meer geweld ondervonden (in termen van slachtofferschap of getuigenis), omdat het slachtofferschap blijkbaar bepaalde sociale, persoonlijke en omgevingsprocessen in gang zetten (Huston et al., 1981). Waarom slachtofferschap tot meer interventiebereidheid leidt (bijvoorbeeld door gevoelens van medelijden en verantwoordelijkheid) en niet tot angst voor herhaald slachtofferschap is niet te zeggen en verdient volgens Huston et al. dan ook nader onderzoek.

### 3.4.4. Persoonlijkheid

De persoonlijkheid van mensen houdt logischerwijs verband met hun gedrag. De omstanders die ingrijpen worden veelal gekenmerkt door de geneigdheid tot het nemen van risico's en een positieve houding ten opzichte van agressie en geweld (Geis, Huston & Wright, 1976, p. 28). Dat wil zeggen dat zij agressie en geweld in zoverre niet afkeuren en in veel situaties kunnen rechtvaardigen. In dit verband kan ook worden gewezen op de maatschappelijke normen en waarden die mensen ondervinden en meenemen bij hun beslissing om te interveniëren (ES&E et al., 2003, pp. 17-18). Personen die veel waarde hechten aan erkenning door anderen zullen tegen het *bystander effect* in, eerder in actie komen, omdat zij het bieden van hulp zien als een poging om erkenning te vergaren (Baron & Byrne, 1981, p. 286). Ook morele waarden uit de opvoeding, een avontuurlijke persoonlijkheid, sociale marginaliteit en toegeschreven verantwoordelijkheid zouden de interventiekansen vergroten (Huston & Korte, 1981, p. 279). Daarentegen moeten karaktereigenschappen volgens Latané en Darley (1970) niet té zwaar worden meegewogen, aangezien "the situational forces affecting a person's decision are so strong that the individual faced with an emergency does not have time to think; he must make a quick decision under strong pressure" (p. 115). Oftewel, de persoonlijkheid is belangrijk, maar de aard van de situatie van agressie en geweld bepaalt grotendeels hoe die persoonlijkheid tot uitdrukking kan komen.

### 3.4.5. Emoties

Vanuit psychologisch oogpunt speelt de gemoedstoestand van de omstander zeker een rol. Mensen die in een positieve bui zijn helpen meer, evenals mensen die zich schuldig voelen of onderdelen van een prosociale persoonlijkheid hebben, zoals gevoel voor sociale verantwoordelijkheid, empathie en interne locus of control<sup>4</sup> (Bierhoff, 2008, p. 194). De positieve gedachten worden dan gekoppeld aan de positieve connotatie van helpen. Baron en Byrne (1981, pp. 284-286) bevestigen dit beeld, maar stellen tevens dat een positieve stemming in sommige gevallen kan leiden tot inactiviteit. Mensen die zich goed voelen denken namelijk eerder dat zij het zich kunnen veroorloven om de situatie te ontlopen.

### 3.4.6. Alcohol

Terwijl alcohol veelal in relatie wordt gesteld met een grotere kans op agressie en geweld, is er een soortgelijk verband met omstanders. Zij zullen onder invloed van alcohol eerder

---

<sup>4</sup> De mate waarin iemand gelooft controle te hebben over en verantwoordelijk te zijn voor zijn/haar eigen leven.

agressiviteit en gewelddadigheid vertonen, maar grijpen ook eerder in wanneer zij getuige zijn van agressie en geweld (Parks et al., 2013, p. 262). Overigens zullen omstanders minder snel ingrijpen als de dader onder invloed van alcohol is (Bye, 2007). De gevolgen van drugs op omstandergedrag is niet onderzocht. Denkbaar zou kunnen zijn dat softdrugs eerder passiviteit bewerkstelligen en harddrugs agressiviteit en escalatie.

### **3.5. Context**

Naast de hiervoor beschreven relationele aspecten (omstanders in relatie tot andere omstanders, het slachtoffer en de dader) en persoonlijke kenmerken, zou het voor omstanders ook kunnen uitmaken wanneer en waar agressie en geweld zich voordoen. Bij de factor tijd werken de interventiestappen opmerken, interpreteren en daadwerkelijk ingrijpen tegen, aangezien men niet op ieder tijdstip even goed kan waarnemen en interpreteren en men zich niet altijd zeker genoeg voelt om in te grijpen (zoals 's nachts). Wat betreft de plaats van een incident spelen daarentegen de interventiestappen opmerken, interpreteren en verantwoordelijk mee, omdat omstanders door een bepaalde locatie agressie en geweld slecht kunnen opmerken of interpreteren, dan wel zich niet verantwoordelijk voelen voor die locatie.

#### **3.5.1. Tijd**

Het zou kunnen zijn dat omstanders op bepaalde delen van de dag meer ingrijpen dan op andere momenten. Volgens Planty (2002, p. 4) heeft het tijdstip waarop een incident plaatsvindt geen gevolgen voor het interventiegedrag van omstanders. Daarentegen wordt gesteld dat 's nachts wel degelijk minder wordt ingegrepen (ES&E, et al., 2003, p. 19), waarschijnlijk omdat mensen zich dan minder veilig voelen.

#### **3.5.2. Plaats**

Bij het verband tussen de plaats en de interventiekans van omstanders kunnen vier aspecten worden bekeken. Ten eerste kan er (als het gaat om openbaar geweld in het algemeen en het interventiegedrag van omstanders daarbij) geen eenduidige conclusie worden getrokken over de hoeveelheid ingrepen van omstanders in stedelijke en landelijke gebieden. Volgens de een bestaan daartussen namelijk geen verschillen (Planty, 2002, p. 4) en volgens de ander wordt de betrokkenheid en daarmee de verantwoordelijkheid om in te grijpen groter geacht in plattelandsdorpen dan in grote steden (Baron & Byrne, 1981, pp. 293-295).

Ten tweede heeft de specifieke locatie van een incident gevolgen voor de ambiguïteit. Op basis van geweld bij verkeerssituaties, uitgaansgelegenheden en buurtgeweld, stellen Beke, De Haan en Terlouw (2001) dat in alle gevallen omstanders een rol spelen bij het geweld en het verloop daarvan. De rol van de omstanders verschilt echter wel per situatie, aangezien er bij agressie en geweld dat relateert aan verkeer, omstanders vaker een de-escalerende rol hebben, terwijl bij uitgaansgebieden en buurtconflicten omstanders eerder het conflict aanjagen en versterken. De belangrijkste verklaring voor dit verschil zit in de ambiguïteit van de situaties. De locaties zorgen er bij uitgaansgeweld en buurtgeweld dusdanig voor dat de interventiekansen afnemen, omdat de situatie lastiger op te merken en te interpreteren is. Howard en Crano (1974, p. 503) wijzen erop dat situaties die te erg gestructureerd en duidelijk zijn, ook belemmerend kunnen werken, omdat omstanders dan niet geneigd zijn om hun normale gedragspatronen te doorbreken, oftewel in te grijpen. Kortom, zowel te veel ambiguïteit als te veel structuur verhinderen het ingrijpen van omstanders bij geweld tegen mensen met een publieke taak.

Ten derde is een belangrijk inzicht dat omstanders eerder ingrijpen als zij bekend zijn met de omgeving waar zich een incident voordoet. Zij voelen zich dan namelijk beter op hun gemak om in te grijpen (Baron & Byrne, 1981, pp. 282-283).



Ten vierde houdt de locatie verband met de verantwoordelijkheid. Omstanders zullen niet alleen kijken of het slachtoffer bij een bepaalde organisatie hoort waarvan men hulp kan verwachten (het zoeken naar autoriteiten en weerbaarheid van het slachtoffer zelf). Ook zal de plaats van het incident aangeven van wie omstanders verantwoordelijkheid verwachten, waardoor omstanders geneigd zijn om minder snel in te grijpen als agressie en geweld zich in het gebouw van een publieke organisatie voordoen.

### 3.6. Omstandergedrag in factoren

Hoewel een typering als ‘dé ingrijpende omstander’ niet bestaat, wordt op basis van de factoren duidelijk dat omstanders die vaker ingrijpen, mensen zijn die:

1. Bekend zijn met andere omstanders, het slachtoffer en/of de dader.
2. Een zekere autoriteit hebben (zij het door hun formele bevoegdheden of bijvoorbeeld door hun mannelijkheid of fysieke kenmerken).
3. Bekwaam zijn of zich bekwaam voelen, al dan niet door enige vorm van training.
4. Een positieve houding hebben ten aanzien van risicovol gedrag en agressie, evenals waarden en normen delen die aanspraak maken op verantwoordelijkheid voor anderen.

Onderstaand figuur geeft een overzicht van de factoren uit dit hoofdstuk. Na iedere factor wordt eveneens de relevante fase uit het interventiemodel genoemd, waarbij de cijfers staan voor: (1) opmerken; (2) interpreteren; (3) verantwoordelijkheid nemen; (4) maatregelen bepalen; (5) ingrijpen. De toepassing en weging van deze factoren binnen de verschillende publieke sectoren zal de kern vormen van het volgende hoofdstuk.

#### Factoren omstanderinterventie

Overige omstanders(s)	Slachtoffer(s)	Dader(s)	Persoon	Context
Omstanderaantal (3)	Algemene slachtofferbekendheid (3)	Daderaantal (4)	Geslacht (3)	Tijd (1/2/5)
Autoriteit (3)	Collegialiteit (3)	Fysiek (4)	Bekwaamheid (4)	Plaats (1/2/3)
Fysiek (3)	Ernst (1/2)	Daderbekendheid (3)	Slachtofferschap (3)	
Omstanderbekendheid (3)	Eigen schuld (3)		Persoonlijkheid (3)	
	Slachtofferkenmerken (2/3)		Emoties (5)	
			Alcohol (5)	

In onderstaand figuur worden alle factoren ondergebracht bij de vijf stappen van het interventiemodel: opmerken, interpreteren, verantwoordelijkheid nemen, maatregels bepalen en ingrijpen. Sommige factoren hebben daarbij betrekking op meerdere stappen uit het interventiemodel.

### Factoren naar het interventiemodel

	Andere omstand(er)s	Slachtoffer(s)	Dader(s)	Persoonlijk	Context
<b>Opmerken</b>	-	- Ernst	-	-	- Tijd - Plaats
<b>Interpreteren</b>	-	- Ernst - Slachtofferkenmerken	-	-	- Tijd - Plaats
<b>Verantwoordelijkheid nemen</b>	- Omstanderaantal - Autoriteit - Fysiek - Omstanderbekendheid	- Algemene slachtofferbekendheid - Collegialiteit - Eigen schuld - Slachtofferkenmerken	- Daderbekendheid	- Geslacht - Slachtofferschap - Persoonlijkheid	- Plaats
<b>Maatregels bepalen</b>	-	-	- Daderaantal - Fysiek	- Bekwaamheid	-
<b>Ingrijpen</b>	-	-	-	- Emoties - Alcohol	- Tijd

## 4. Factoren in sectoren

Alvorens hier wordt ingegaan op de toepassing van factoren binnen de diverse publieke sectoren is het belangrijk om te stellen dat er vanuit wetenschappelijk oogpunt zeer weinig bekend is over de rol van omstanders in deze specifieke sectoren. Een van de grootste ‘witte vlekken’ uit de literatuur over een veilige publieke taak betreft onderzoek naar situationele factoren in de verschillende publieke sectoren, waaronder ook omstandersfactoren worden geschaard (Van Zuidam, 2010, p. 35). De onderstaande sectorale verkenning is daarmee vooral een gedachte-experiment en niet wetenschappelijk onderbouwd.

Naast de rol die omstanders spelen en achterliggende factoren die daarop van invloed zijn, kan tevens worden gekeken naar welke omstanders kansrijk, invloedrijk en beïnvloedbaar zijn binnen de diverse publieke sectoren. Voor effectief preventief beleid om agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak te bestrijden, bestaat er idealiter een specifieke doelgroep waarop het omstandersbeleid zich richt. Een specifieke doelgroep zal door gericht beleid namelijk eerder geneigd zijn om het gedrag te veranderen dan bij een algemenere boodschap richting een omvangrijkere doelgroep. Het gaat om mensen die: (a) kansrijk zijn, mensen waarvan verwacht kan worden dat ze aanwezig zijn bij agressie en geweld (b) invloedrijk zijn, mensen die de situatie kunnen beïnvloeden (c) te bereiken zijn, mensen die door beleidsmakers, werkgevers etc. aangesproken kunnen worden met gedragsverandering als doel.

### Omstandergroepen



De toepassing van de omstandersfactoren en het onderscheid naar kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders zal achtereenvolgend gebeuren bij de publieke sectoren: veiligheid, onderwijs, zorg, openbaar vervoer, sociale zekerheid, openbaar bestuur en woningcorporaties.

#### 4.1. Veiligheid

In de sector veiligheid zijn de percentages slachtoffers bij de politie (72%), brandweer (44%) en het gevangeniswezen (92%) de afgelopen jaren gelijk gebleven, terwijl er een behoorlijke afname zichtbaar is bij de belastingdienst (40%), arbeidsinspectie (47%) en gerechtsdeurwaarders (92%) (Abraham et al., 2011, p. 28). In de veiligheidssector is het meeste fysieke geweld van toepassing (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 2010, p. 12).

##### 4.1.1. Andere omstand(er)s

Een belangrijke belemmerende factoren in deze sector is het **aantal omstanders**. Van de sector veiligheid denken we dat in de meeste gevallen veel omstanders aanwezig zijn, omdat ofwel sprake is van incidenten in de openbare ruimte, ofwel incidenten in het gevangeniswezen, waar eveneens meerdere omstanders ter plaatse zijn. Niet alleen zorgen meer omstanders voor minder individuele verantwoordelijkheid en dus minder interventies, ook leidt de grote hoeveelheid omstanders tijdens bijvoorbeeld uitgaansgeweld tegen politieagenten tot meer hectische situaties. Veelal jongeren bemoeien zich dan met een incident en er wordt vaker fysiek geweld gebruikt (Abraham et al., 2007, p. 5). Timmer (2005, p. 516) bevestigt een soortgelijk beeld door te stellen dat 12% van het geweld tegen de politie ontstaat door omstanders die zich met het optreden van de politie bemoeit. Een andere onderzoek toont aan dat in 40% van de situaties waarin politieambtenaren worden bedreigt, sprake is van omstanders en 75% van deze omstanders de situatie verslechterde (Dekkers, Kriek & Stouten, 2006, p. 17). In deze sector speelt voor omstanders ook de **autoriteit** van andere omstanders een grote rol. Bij de aanwezigheid van bijvoorbeeld een collega-agent(e) van het slachtoffer, verwachten omstanders dat hij of zij zal ingrijpen. De fysieke gesteldheid van en de bekendheid met andere omstanders spelen in deze sector mee, maar worden niet als cruciaal gezien.

##### 4.1.2. Slachtoffer(s)

In de veiligheidssector zijn omstanders doorgaans niet bekend met het slachtoffer, waardoor deze factor niet erg zwaar meeweegt. **Collegialiteit** is daarentegen een erg sterke drijfveer. Vaak zijn in de sector veiligheid collega's betrokken als omstand(er), aangezien men in deze sector veelal in duo's of groter teamverband opereert (Roeleveld & Bakker, 2010, pp. 35-36). In het gevangeniswezen is jaarlijks 93% van alle medewerkers getuige van agressie en geweld en bij de politie 77%. Binnen de overige onderdelen van deze sector is circa 34% tot 49% van de collega's getuige geweest in een tijdsbestek van 12 maanden (Abraham et al., 2011, p. 30). In deze sector wordt veelal snel en op directe wijze ingegrepen door collega's, vooral bij de politie en in het gevangeniswezen (Sikkema et al., 2007, p. 13). Bij de arbeidsinspectie en belastingdienst interveniëren collega's ook direct, maar eerder door tussen de dader en het slachtoffer in te gaan staan en te bemiddelen. De factoren ernst en het eigen schuld argument kunnen aan de orde zijn, maar lijken niet de meest verklarende factor voor het omstandergedrag in deze sector. De **kenmerken van het slachtoffer** en dan primair de veiligheidsautoriteit van het slachtoffer zelf, zijn dat wel. Indien omstanders zien dat een veiligheidsbeambte zichzelf al niet kan redden, duidt dit op grote risico's en zullen omstanders minder snel ingrijpen. Dit geldt waarschijnlijk vooral voor jongeren, omdat zij zich überhaupt in veel situaties niet bekwaam voelen om in te grijpen en denken dat hun hulp toch niets oplevert (NJR, 2012, p. 14).

##### 4.1.3. Dader(s)

Een groter aantal daders en daders die er sterk uitzien kunnen omstanders in de veiligheidssector afschrikken, waardoor zij niet ingrijpen. Het omstandergedrag wordt echter sterker beïnvloedt door de **bekendheid** van omstanders met de dader. In de veiligheidssector

komt het redelijk vaak voor dat de omstander bekend is met de dader. Hierdoor raakt de omstander eerder betrokken bij het incident. Problematisch in deze sector is dat incidenten hierdoor vaker uit de hand lopen en bij bemoeienis van omstanders vaker fysiek geweld wordt gebruikt dan wanneer omstanders niet interveniëren (Abraham et al., 2007, p. 5).

#### 4.1.4. Persoonlijke kenmerken

De persoonlijke kenmerken van omstanders spelen altijd een rol, ook in de veiligheidssector. In het bijzonder is de factor **alcohol** relevant, aangezien er bij relatief veel agressie en geweld in deze sector alcohol in het spel is. Ook omstanders in deze sector zijn vaker onder invloed van alcohol, zoals jongeren die omstander zijn bij uitgaansgeweld. We kunnen verwachten dat zij eerder zullen ingrijpen dan omstanders die nuchter zijn. De overige persoonlijke kenmerken behoren niet tot de kernfactoren van deze sector.

#### 4.1.5. Context

Incidenten in deze sector vinden zowel 's ochtends, 's middags, 's avonds als 's nachts plaats. Het gedrag van omstanders lijkt hierdoor niet sterk te veranderen. Ten aanzien van de locatie kan worden gesteld dat incidenten vaak plaatsvinden in de openbare ruimte. Dit relateert aan de eerder beschreven omstanderaantallen die in deze sector het aantal interventies belemmert. Aangenomen wordt dat ook in gevangenissen vaak omstanders aanwezig zijn, in tegenstelling tot meer inspecterende werkzaamheden in de veiligheidssector.

#### 4.1.6. Kansrijk, invloedrijk en te bereiken

Een omstandergroep die in de sector veiligheid vaak aanwezig is, zijn de collega's van het slachtoffer. Collega's zijn zowel kansrijk, invloedrijk, als te bereiken. In het gevangeniswezen zouden gevangenen mogelijkwijs een soortgelijke groep zijn. Hoewel het zeer twijfelachtig is in hoeverre deze groep bereid is om agressie en geweld tegen gevangenisbewaarders te reduceren, heeft hun aanwezigheid en daarmee hun invloed wel potentie. Daarnaast zijn gevangenen dusdanig onderdeel van de organisatie (zoals leerlingen in het onderwijs) dat zij ook goed te bereiken zijn. Alle andere omstanders zijn burgers. Deze groep is weliswaar kansrijk en invloedrijk, maar lastiger om te bereiken.

#### Hypotheses veiligheid

- "De belangrijkste factoren in de sector veiligheid zijn het omstanderaantal, autoriteit, collegialiteit, slachtofferkenmerken, daderbekendheid en alcohol."
- "De meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders in de sector veiligheid zijn collega's van het slachtoffer en gevangenen."

## 4.2. Onderwijs

Het aantal slachtoffers in de onderwijssector is dalende, maar agressie en geweld treft nog altijd 47% van het primair onderwijs en 55% van het middelbaar onderwijs (Abraham et al., 2011, p. 29). Net als de daders zijn de omstanders bij geweld in deze sector vooral leerlingen.

### 4.2.1. Andere omstand(er)s

Door het vrij grote aantal omstanders (leerlingen) in een klas (circa 30) is de kans groot dat individuele leerlingen zich niet persoonlijk verantwoordelijk voelen voor de veiligheid van het onderwijspersoneel. Leerlingen grijpen hierdoor minder snel in bij agressie en geweld. Hoewel andere omstanders (leerlingen) geen veiligheidsautoriteit kennen, houdt een leerling als omstander mogelijkwijs wel rekening met andere kenmerken van de andere omstanders,

zoals fysieke kenmerken en leiderschap. Leerlingen verwachten dan dat deze dominante klasgenoten zullen ingrijpen. Een ander element dat een rol speelt is de bekendheid van de omstanders (leerlingen) onderling. Naar waarschijnlijkheid vormt de bekendheid met andere omstanders in deze sector echter geen sterke stimulans om het *bystander effect* te doorbreken, aangezien de leerlingen die omstanders zijn ook bekend zijn met de dader en het slachtoffer (zie volgende paragrafen).

#### 4.2.2. Slachtoffer(s)

Een van de kenmerken van agressie en geweld in het onderwijs is dat de omstanders bekend zijn met het slachtoffer: de docenten, conciërges, klassenassistenten etc. Normaal gesproken leidt dit tot meer interventies. Aangezien het onderwijspersoneel echter geen onderdeel is van de sociale groep die leerlingen vormen, geldt dit principe naar waarschijnlijkheid minder in deze sector. Het percentage collega's dat getuige is geweest van agressie en geweld in deze sector is relatief laag (57% in het primair onderwijs en 67% in het middelbaar onderwijs, aldus Abraham et al. (2011, p. 31)). Docenten staan immers alleen voor de klas en ook ander onderwijspersoneel werkt vaak alleen, waardoor er beperkt zicht van collega's is op eventuele agressiviteit en gewelddadigheid. Ook deze vorm van bekendheid lijkt dus in het onderwijs geen sterke bijdrage te leveren aan een actievere rol van omstanders bij agressie en geweld. Wanneer een collega toch agressie en geweld waarneemt en als zodanig interpreteert, vormt de **collegialiteit** wel een sterke drijfveer en haalt deze er vaak andere collega's bij om de situatie op te lossen (Sikkema et al., 2007, p. 13). In het onderwijs neemt de **ernst** van agressie en geweld ook een bijzondere positie in, omdat de voornaamste soorten geweld te typeren zijn als verbaal geweld en pestgedrag (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010, p. 12). Veel leerlingen zullen dit gedrag niet als zeer ernstig en gewelddadig typeren en zijn zich niet bewust van de gevolgen, waardoor hun interventies uit zouden kunnen blijven. In sommige gevallen is het mogelijk dat leerlingen het incident zien als de eigen schuld van bijvoorbeeld de onderwijzer (omdat hij of zij ten onrechte optrad) en een kwetsbaar slachtoffer (bijvoorbeeld een vrouwelijke docente van klein postuur die lastig orde kan houden) zou eerder geholpen kunnen worden door omstanders. Kernfactoren zijn dit echter niet.

#### 4.2.3. Dader(s)

Uniek in de onderwijssector is de bekendheid van omstanders met zowel andere omstanders, het slachtoffer, als de dader. We veronderstellen dat een behoorlijk aantal incidenten door meerdere daders wordt aangericht en dit omstanders afschrikt. Hetzelfde afschrikeffect geldt voor de fysieke (en sociale) dominantie van de dader die omstanders ervan weerhoudt om in te grijpen. Omstanders vermijden liever het risico om bijvoorbeeld zelf gepest te worden. Dit komt ook door de langdurige relatie die geldt voor leerlingen onderling. Veronderstelt wordt daarom dat in het onderwijs de **bekendheid** tussen omstanders en daders het meest bepalend is voor het omstandergedrag. Omstanders en daders zijn allebei onderdeel van dezelfde sociale groep (leerlingen). Bij jongeren vormt deze groepsidentiteit en bijbehorend groepsgedrag een belangrijk aspect en kan worden gesteld dat omstanders eerder een aanwakkerende dan een de-escalerende rol hebben. Leerlingen dagen elkaar uit en vertonen meeloopgedrag. De dader wil bovendien geen gezichtsverlies leiden voor de klas, waardoor de groep al dan niet onbewust een stimulans is voor de leerling die agressief of gewelddadig gedrag vertoont.

#### 4.2.4. Persoonlijke kenmerken

De omstanders bij dit geweld zijn vrijwel altijd leerlingen en soms docenten. Bij de leerlingen kan de factor **bekwaamheid** relevant zijn, omdat leerlingen denken niet goed in staat te zijn om in te kunnen grijpen (NJR, 2012, p. 14). De andere persoonskenmerken spelen mee, maar lijken geen kernfactoren voor de onderwijssector.

#### 4.2.5. Context

Het is denkbaar dat gelet op het voorgaande ook de onderwijsinstelling als **plaats** een essentiële factor is. In veel gevallen bieden schoolgebouwen namelijk niet de meeste mogelijkheden voor onderwijspersoneel om zicht te hebben op hun collega's en blijft het aantal getuigen relatief laag. Een verband tussen de lestijden in het onderwijs en het aantal interventies van omstanders, is lastig te bepalen dan wel afwezig.

#### 4.2.6. Kansrijk, invloedrijk en te bereiken

De kansrijke omstanders zijn in het onderwijs vooral leerlingen en in mindere mate collega's. Wel zijn collega's invloedrijk en net als leerlingen ook goed te bereiken.

#### Hypotheses onderwijs

- "De belangrijkste factoren in de sector onderwijs zijn de collegialiteit, ernst, daderbekendheid, bekwaamheid en plaats."
- "De meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders in de sector onderwijs zijn collega's van het slachtoffer en leerlingen."

### 4.3. Zorg

Het aantal slachtoffers bij ambulancediensten is gedaald (van 89% in 2007 naar 79% in 2011), terwijl het percentage slachtoffers in ziekenhuizen gelijk is gebleven (75%) (Abraham, 2011, p. 28). Samen met de politie is de zorgsector een van de sectoren waar geweld in veel gevallen fysieke vormen aanneemt.

#### 4.3.1. Andere omstand(er)s

Over de zorgsector hebben we het beeld dat het aantal omstanders vaak groot is. Enerzijds zijn er namelijk vaak meerdere omstanders bij geweld op straat (bijvoorbeeld tegen ambulancepersoneel). Anderzijds zijn er in een ziekenhuis ook meestal diverse personen (patiënten, collega's) aanwezig. Hierdoor zal er naar verwachting sprake zijn van het klassieke *bystander effect*: hoe meer omstanders hoe minder interventies. De factor **autoriteit** van andere omstanders weegt in deze sector zwaar mee. Indien een voorval intern plaatsvindt zullen omstanders verwachten dat mensen van dezelfde sociale groep zullen ingrijpen: andere artsen etc. Bij agressie en geweld in ziekenhuizen is de kans groot dat de omstand(er) bekend is met andere omstanders, aangezien veel mensen niet alleen een bezoek aan het ziekenhuis brengen. Hierdoor zullen omstanders sneller ingrijpen. Desondanks zien we de factor autoriteit als belangrijker in de zorgsector.

#### 4.3.2. Slachtoffer(s)

De kans dat patiënten bij intern geweld of voorbijgangers bij extern geweld bekend zijn met het slachtoffer is vrij klein. Wel is de kans erg groot dat er een bekende in de vorm van een collega betrokken is bij de agressie en het geweld. Bij zowel ambulances als ziekenhuizen is het percentage getuigende collega's toegenomen naar respectievelijk 75% en 81% (Abraham et al., 2011, pp. 29, 31). Deze hoge getuigenpercentages duiden erop dat er bij veel



incidenten collega's aanwezig zijn, hetgeen van **collegialiteit** een kernmotivatie maakt om in te grijpen. Medewerkers die vaak collega's om zich heen hebben blijken ook minder vaak en minder ernstig geweld te ondervinden (Ettema & Blijendaal, 2010, pp. 12-13). Zoals eerder gesteld is, heeft de zorgsector relatief veel te maken met fysiek geweld, volgens Ettema en Blijendaal (2010, p. 13) vooral in de openbare ruimte. Dit heeft cynisch genoeg als voordeel dat omstanders eerder zullen waarnemen en interpreteren dat er sprake is van een geweldpleging. De **ernst** van agressie en geweld is daarmee een belangrijke verklarende factor voor omstandergedrag, want bij ernstiger geweld grijpen omstanders eerder in. In tegenstelling tot andere sectoren speelt het eigen schuld principe in de zorgsector een kleinere rol. Agressie en geweld tegen zorgverleners wordt door veel mensen als de meest kwalijke vorm van agressie en geweld tegen publieke medewerkers gezien. Door dit onbegrip lijkt het eigen schuld principe dus minder aan de orde. In ziekenhuizen zijn het vooral verpleegkundige, artsen en beveiligingsbeambten die te maken krijgen met agressie en geweld (Bakker et al., 2010, p. 26). Zoals ook al uit het vorige blijkt, kan worden verwacht dat juist de zorgverlenende aard van deze medewerkers en daarmee de **kenmerken van het slachtoffer** een zwaarwegende factor is voor omstanders om het slachtoffer te hulp te staan. Zo stellen jongeren dat zij eerder publieke medewerkers zonder taken op het gebied van veiligheid en openbare orde zouden helpen dan bijvoorbeeld politieagenten die deze taken wel kennen (NJR, 2012, p. 20).

#### 4.3.3. Dader(s)

Waarschijnlijk vinden de meeste incidenten in deze sector plaats door individuele daders. Hierdoor wordt de drempel om te interveniëren verlaagd. Daarentegen zullen fysiek sterke daders nog steeds afschrikken. Indien men samen naar het ziekenhuis gaat en bijvoorbeeld een familielid begint te schelden, is men **bekend met de dader**. Deze factor kan erg belangrijk zijn op het moment dat de dader frustraties uit ten gevolge van onbekwaam of onrechtmatig handelen van de zorgverlener. In dat geval zullen omstanders namelijk partij kiezen voor de bekende dader en met grote kans de situatie verslechteren.

#### 4.3.4. Persoonlijke kenmerken

Net als in andere sectoren zijn de persoonlijke kenmerken van de omstander van invloed op zijn of haar gedrag. Deze behoren echter niet tot de kernfactoren, aangezien ze geen bijzondere positie innemen in de sector zorg.

#### 4.3.5. Context

Volgens Ambulancezorg Nederland (2009, p. 114) vinden de meeste incidenten bij ambulances 's avonds en in het weekend plaats. Welke invloed dit heeft op de rol van omstanders is lastig te bepalen. De **plaats** kan wel degelijk invloed hebben op het verloop van het incident. Bij ambulancepersoneel is het namelijk problematisch dat het incident ofwel op straat (40%) ofwel bij de patiënt thuis (25%) plaatsvindt (Ambulancezorg Nederland, 2009, p. 114). Op straat zijn namelijk doorgaans veel omstanders. Het grotere aantal omstanders leidt dan tot minder interventies. Bij mensen thuis zijn ofwel geen omstanders aanwezig of staan de omstanders al snel aan de zijde van de dader. Ook bij ziekenhuizen lijkt de plaats belangrijk te zijn. Het voordeel van een ziekenhuis is dat deze locatie overzichtelijker en duidelijker is dan op straat of bij patiënten thuis. Nadelig is dat omstanders de ziekenhuisorganisatie als verantwoordelijk zien en dus zelf passief blijven. Daar komt bij dat telefonische bedreigingen (zo'n 5% van alle agressie tegen ambulancemedewerkers) geen omstanders kennen (Ambulancezorg Nederland, 2009, p. 114).

#### 4.3.6. Kansrijk, invloedrijk en te bereiken

Bij agressie en geweld op straat is de groep omstanders erg breed, waardoor dit geen eenvoudig te bereiken omstanders oplevert. Ook patiënten en hun aanhang (familieleden, kennissen etc.) zijn kansrijk en invloedrijk. Enkel collega's en patiënten zijn naast kansrijk en invloedrijk bovendien te bereiken.

#### Hypotheses zorg

- “De belangrijkste factoren in de sector zorg zijn de autoriteit, collegialiteit, ernst, slachtofferkenmerken, daderbekendheid en plaats.”
- “De meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders in de sector zorg zijn collega's van het slachtoffer en patiënten.”

#### 4.4. Openbaar vervoer

Ondanks de significante daling van het aantal slachtoffers in het openbaar vervoer, kent dit publieke terrein de hoogste slachtofferpercentages (93%)<sup>5</sup> (Abraham et al., 2011, pp. 28-29).

##### 4.4.1. Andere omstand(er)s

Waarschijnlijk heeft het **omstanderaantal** een sterke werking in deze sector. Hoe drukker een trein of bus, hoe minder mensen zich geroepen voelen om te helpen en zullen ingrijpen. Een andere essentiële factor is **autoriteit**. Het is goed voor te stellen dat omstanders de verantwoordelijkheid om in te grijpen leggen bij de organisatie van het slachtoffer. Omstanders verwachten dus dat een collega van het slachtoffer of een veiligheidsbeampte hem of haar te hulp zal schieten. Dit kan ook in verband worden gebracht met de verwachting die medewerkers in het openbaar vervoer hebben. Medewerkers binnen het openbaar vervoer rekenen bij een noodsituatie volgens De Beer (2009, p. 9) het meest op de actie van de politie (73%), gevolgd door collega's (38%), veiligheidsdiensten (34%) en tot slot omstanders (15%). De fysieke gesteldheid van andere omstanders speelt net als de bekendheid met andere omstanders mee, maar niet meer dan in andere publieke sectoren.

##### 4.4.2. Slachtoffer(s)

Over het algemeen zijn de meeste omstanders niet bekend met het slachtoffer en voelen zij zich daardoor niet erg verbonden en genoodzaakt om te helpen. In verhouding met andere publieke sectoren zijn er veel medewerkers (92%) die getuigen zijn van agressie en geweld (Abraham et al., 2011, p. 31). Het aantal collega's dat dus aanwezig is bij incidenten is daarmee vrij hoog, hoewel bijvoorbeeld buschauffeurs doorgaans alleen werken. Collega's die getuige zijn van agressie en geweld interveniëren in deze sector vaak meteen, zoals onderzoek bij de NS uitwijst (Sikkema et al., 2007, p. 13). **Collegialiteit** blijft daarmee een van de kernfactoren die de mate van interventie bepaalt. De ernst van het geweld en de kenmerken van het slachtoffer zijn in deze sector geen specifieke aandachtsfactoren. Daarentegen wordt aangenomen dat zich in deze sector vaker dan elders het **eigen schuld** principe voordoet. Wanneer een omstand(er) bijvoorbeeld vindt dat er te streng wordt opgetreden of de publieke medewerker een vervelende toon opzet, kan de omstand(er) zich daardoor afzijdig van het incident houden of zelfs partij kiezen voor de dader.

##### 4.4.3. Dader(s)

De meest invloedrijke factoren op het gedrag van omstanders zijn in de sector openbaar vervoer niet de factoren die in relatie staan met de dader. Meerdere daders en sterke daders

<sup>5</sup> Dit percentage is enkel op basis van treinpersoneel.

schrikken omstanders af en bekendheid met de dader beïnvloedt de interventiekans, maar niet dusdanig dat deze factoren de meeste sectorrelevantie kennen.

#### 4.4.4. Persoonlijke kenmerken

De algemene werking van persoonlijke kenmerken (geslacht, bekwaamheid, slachtofferschap, persoonlijkheid, emoties en alcohol) op de interventies in het openbaar vervoer wordt hier aangenomen. Wat betreft de aanwezigheid van diverse omstanders kan op basis van getuigenpercentages het een en ander worden gezegd. Volgens KpVV (2012, p. 20) is er geen verschil tussen het aantal mannelijke en vrouwelijke getuigen bij geweld in het openbaar vervoer. Wel is er een verschil in leeftijd. Hoe ouder reizigers zijn, hoe minder vaak ze getuige zijn van agressie en geweld in het openbaar vervoer. Logischerwijs is er ook een verband tussen de reisfrequentie en de getuigenpercentages. Mensen die vijf of meer keer per week gebruik maken van het openbaar vervoer zijn ruim twee keer zo vaak getuige van geweld (27,6%) dan mensen die nul tot één keer in de week reizen met het openbaar vervoer (12,7%) (KpVV, 2012, p. 20). Of jonge, frequente reizigers ook ander omstandergedrag vertonen dan oudere, weinig reizende omstanders is niet bekend.

#### 4.4.5. Context

De plaats en tijd zijn erg belangrijk in het openbaar vervoer. Wat betreft de **tijd** zullen 's nachts minder omstanders aanwezig zijn. Door dit kleinere omstanderaantal zullen omstanders zich eerder persoonlijk verantwoordelijk voelen voor het slachtoffer en ingrijpen. Ook wordt verwacht dat het voertuig als **plaats** het omstandergedrag beïnvloedt. De afstand tussen mensen in bussen is kleiner dan in treinen, waardoor meer verantwoordelijkheid wordt gevraagd en eerder wordt ingegrepen.

#### 4.4.6. Kansrijk, invloedrijk en te bereiken

Het lastige van het openbaar vervoer is dat de groep omstanders (reizigers) zeer divers is. Er is wel aanleiding om te veronderstellen dat kansrijke omstanders in deze sector jonge, frequente reizigers zijn. Hun invloed op het verloop van een incident lijkt ons aanzienlijk en ook hun bereikbaarheid is te overzien. Bij veel agressiviteit en geweld zijn eveneens collega's aanwezig, zij zijn daarmee kansrijk en worden tevens gezien als invloedrijk en te bereiken.

#### Hypotheses openbaar vervoer

- "De belangrijkste factoren in de sector openbaar vervoer zijn het omstanderaantal, autoriteit, collegialiteit, eigen schuld en plaats."
- "De meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders in de sector openbaar vervoer zijn collega's van het slachtoffer en jonge, frequente reizigers."

#### 4.5. Sociale zekerheid

Het percentage slachtoffers is bij het UWV met 59% stabiel (Abraham et al., 2011, p. 28). Opvallend genoeg zijn de sociale diensten met 77% aan slachtofferschap een van de weinige sectoren die een stijging aan slachtofferschap vertoont (samen met de politie en ziekenhuizen) (Abraham et al., 2011, p. 29).

##### 4.5.1. Andere omstanders(s)

Aangezien het contact tussen burgers en medewerkers binnen de sociale zekerheid veelal plaatsvindt bij loketten en gebouwen van de organisatie, is de aanname gedaan dat er vaak meerdere omstanders aanwezig zijn. Deze overige omstanders bestaan dan uit andere burgers

en collega's van het slachtoffer. Hierdoor zal men als omstander eerder afwachten tot iemand uit de desbetreffende organisatie ingrijpt. Ook zijn er in deze sector vaak beveiligers aanwezig (Roeleveld & Bakker, 2010, p. 45), hetgeen eenzelfde reactie kan oproepen. De aanwezigheid van een **autoriteit** is daarmee belangrijker dan het omstanderaantal en eveneens invloedrijker dan de fysieke gesteldheid van andere omstanders en de bekendheid van een omstander met andere omstanders.

#### 4.5.2. Slachtoffer(s)

Er bestaat een kans dat men als burger bij de sociale zekerheidssector meerdere malen met dezelfde publieke medewerker van doen heeft en daardoor het slachtoffer kent. De mate waarin de omstander zich met deze persoon kan identificeren bepaalt of deze bekendheid de interventiemogelijkheden vergroot. Het meeste geweld is verbaal en vindt plaats bij de kleinere gemeenten, hoewel vooral de G32-gemeenten een stijging zien in hun slachtofferpercentages (Divosa, 2009, pp. 123-124). Dit zou nadelig kunnen zijn voor de hoeveelheid interventies. Voorgaande factoren spelen dus mee, maar worden niet als doorslaggevend beschouwd. Het eigen schuld argument lijkt in deze sector minder aan de orde. Hoewel er geen duidelijke slachtofferprofielen zijn bij sociale dienst, geldt bij het UWV dat vooral vrouwen en mensen die pas enkele jaren in dienst zijn veel en extremer geweld te verduren krijgen (Ettema & Blijendaal, 2010, pp. 23, 26). Omstanders zouden deze groepen mensen als kwetsbaarder kunnen ervaren dan mannen met veel werkervaring, waardoor ze in dit geval eerder zouden ingrijpen. Essentiëler is wederom de **collegialiteit**. Wanneer men in deze sector omstander is bij agressie en/of geweld tegen een collega, handelt men vaak door er iemand anders bij te halen (Sikkema et al., 2007, p. 13), zoals bij het UWV-CWI. Het percentage getuigen door collega's binnen de sociale diensten is tussen 2007 en 2011 met 15% gestegen tot 76%, daar waar het percentage bij het UWV gelijk bleef met 64% (Abraham et al., 2011, p. 31).

#### 4.5.3. Dader(s)

Gezien de werkzaamheden bij de sociale zekerheid is het niet aannemelijk dat er agressie en geweld van meerdere daders komt. Ook het fysieke aspect en de bekendheid van een omstander met de dader zijn geen primaire factoren.

#### 4.5.4. Persoonlijke kenmerken

Net als in de andere sectoren wordt in de sector sociale zekerheid veronderstelt dat persoonskenmerken meer op de achtergrond meespelen. Bij iedere situatie van agressie en geweld doen persoonlijke kenmerken ertoe. Deze factoren worden binnen de sociale zekerheid desondanks niet gezien als de meest bepalende sectorkenmerken.

#### 4.5.5. Context

De geweldincidenten zullen qua tijd plaatsvinden gedurende de kantooruren van de sociale zekerheidsorganisaties. De **plaats** beïnvloedt de omstanderrol aanzienlijk, in die zin dat mensen aanwezig zijn bij de organisatie (en niet in de openbare ruimte), waardoor de verantwoordelijkheid om in te grijpen eerder bij de organisatie wordt gelegd. Op het moment dat de sociale dienst inspecteert zijn doorgaans minder omstanders aanwezig, waardoor deze eerder ingrijpen, zie bijvoorbeeld ook woningcorporaties. Tevens kunnen bedreigingen en intimidaties telefonisch gebeuren waardoor net als bij andere sectoren omstanders buiten spel worden gezet.

#### 4.5.6. Kansrijk, invloedrijk en te bereiken

Binnen de sociale zekerheid bestaan kansrijke omstanders uit klanten van desbetreffende organisaties en collega's van het slachtoffer. Beide groepen zijn kansrijk, invloedrijk en te bereiken, vooral de collega's in de sociale zekerheidssector.

#### Hypotheses sociale zekerheid

- "De belangrijkste factoren in de sector sociale zekerheid zijn de autoriteit, collegialiteit en plaats."
- "De meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders in de sector sociale zekerheid zijn collega's van het slachtoffer en klanten."

#### 4.6. Openbaar bestuur

Het openbaar bestuur is een van de sectoren waar het geweld (fors) is gedaald (tussen de 29% en 51%), aldus Abraham et al. (2011, pp. 28-29). Intimidatie en verbaal geweld vormen nog de meeste problemen, met name tegen burgemeesters en wethouders (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010, p. 11; Van den Tillaart et al., 2012, p. II).

##### 4.6.1. Andere omstand(er)s

Naar verwachting verschilt het aantal omstanders binnen deze sector sterk. Bij agressie en geweld tegen medewerkers op het gemeentehuis zullen dikwijls meerdere personen omstand(er) zijn, waardoor het klassieke *bystander effect* zich kan voordoen: hoe meer omstanders er aanwezig zijn, hoe minder ingrepen er worden gedaan. Als het gaat om politici en bijvoorbeeld burgemeesters, komen intimidatie en verbaal geweld ook voor via de mail en telefoon, waardoor omstanders ontbreken en ook collega's in veel gevallen niet direct aanwezig zijn. Wat betreft de aanwezigheid van een autoriteit, geldt dat enkel in sommige gebouwen van het openbaar bestuur, zoals provinciehuizen en ministeries, beveiligers aanwezig zijn en men als omstand(er) verwacht dat deze mensen ingrijpen. Verder zullen omstanders volgens de gangbare wijze letten op de fysieke kenmerken. De kans is tevens aanwezig dat de omstand(er) bekend is met andere omstanders, indien men bijvoorbeeld gezamenlijk een paspoort komt aanvragen. Dit vergroot de kans op omstand(er)interventies, maar andere factoren lijken in deze sector doorslaggevender, zoals ook in de zorgsector werd geconcludeerd.

##### 4.6.2. Slachtoffer(s)

De slachtoffers binnen het openbaar bestuur zijn met name medewerkers die veel in contact staan met burgers, alsmede de eerder genoemde burgemeesters en wethouders (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010, p. 11). De laatste twee waren ook het meest frequent getuige van geweld tegen ambtsdragers (Van den Tillaart et al., 2012, p. 11). De frequentie waarmee burgers in contact staan met deze sector is vrij beperkt, waardoor de kans klein is dat zij het slachtoffer kennen. Bij agressie en geweld in openbare gebouwen zijn wel vaak collega's betrokken. **Collegialiteit** is erg belangrijk en zorgt ervoor dat het slachtoffer vaak op hulp kan rekenen van de eigen organisatie. Dit geldt voor dienstverleners aan gemeentebalies, maar ook veel toezichthouders en handhavers van diverse overheidsniveaus werken vaak in tweetallen, waardoor collega's aanwezig zijn bij agressie en geweld. Voor bijvoorbeeld gemeentelijke maatschappelijk hulpverleners (die vaak alleen werken) zal dit minder sterk gelden. Publieke functionarissen die collega's geconfronteerd zien worden met agressie en geweld spelen vaak een bemiddelende rol, zoals bij agressie en geweld tegen leden van het college van Burgemeester en Wethouders (Sikkema et al., 2007, p. 13). Bij het relatief lage percentage slachtoffers, horen ook lagere getuigenpercentages, circa 36% tot

42%. Omdat in deze sector weinig fysiek geweld plaatsvindt, kan de **ernst** negatief zijn voor het aantal interventies. Verbaal geweld wordt veelal niet als gewelddadig opgemerkt waardoor omstanders niet zullen ingrijpen. Waarschijnlijk verklaart dit voor een groot deel van de omstanders waarom zij passiviteit vertonen. Het idee van **eigen schuld** zou ook kunnen worden gezien als belangrijke factor binnen deze sector. Bij foute of onnodig bureaucratische uitvoering van procedures of bijvoorbeeld lange wachttijden voor diensten zouden omstanders begrip kunnen tonen voor de agressie en het geweld die de dader uitoefent. Slachtoffers in deze sector zijn vaker jonger en hebben veel contact met burgers (Van den Tillaart et al., 2012, p. 16). Twijfelachtig (en daarom niet cruciaal) is of jongere medewerkers door omstanders als kwetsbaarder worden gezien dan oudere medewerkers. Als dit het geval is zouden omstanders vaker ingrijpen, omdat mensen kwetsbare slachtoffers vaker helpen dan minder kwetsbare slachtoffers.

#### 4.6.3. Dader(s)

In het openbaar bestuur lijkt de factor **daderaantallen** erg invloedrijk. In de meeste gevallen betreft agressie en geweld in deze sector weliswaar een individuele dader (70%), maar bij circa een kwart van de gevallen betreft het een groep (23%) (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010, p. 17). Mondeling geweld wordt vaker door een groep aangedaan (27%) dan bedreigingen (14%) en opmerkelijk is dat tegen wethouders relatief vaker agressie wordt geuit door een groep (43%). Door het verschijnsel van meerdere daders, neemt het aantal interventies af. De fysieke daderkenmerken en de bekendheid met de dader lijken relevant, omdat sterke daders afschrikken en de kans aanwezig is dat de omstander bekend is met de dader (zoals een familielid). Desalniettemin lijken dit niet de meest dominante factoren in het openbaar bestuur.

#### 4.6.4. Persoonlijke kenmerken

De mensen die in aanraking komen met het openbaar bestuur zijn zeer divers en daarmee de omstanders bij agressie en geweld tegen openbare bestuurders. Hun persoonlijke kenmerken zullen naar verwachting een rol spelen, maar verschillen aanzienlijk met andere sectoren.

#### 4.6.5. Context

Het is aannemelijk dat de meeste incidenten zich voordoen tijdens de werkuren van openbaar bestuurders. Het effect van deze tijd op het gedrag van omstanders laat zich moeilijk voorspellen. De **plaats** van het geweld kan echter wel relevant zijn voor de aanwezigheid en participatie van omstanders. Zo zullen omstanders (zowel collega's als andere burgers) vaker aanwezig zijn in gebouwen van het openbaar bestuur. Ten aanzien van geweld tegen buitendiensten en boa's kunnen we veronderstellen dat hierbij vaak veel omstanders zijn. Deze omstanders zijn veelal niet bekend met het slachtoffer, waardoor een groter aantal omstanders samengaat met minder verantwoordelijkheden en interventies. Zoals eerder is opgemerkt ontbreken omstanders bij bedreigingen en intimidatie die via de mail of telefonisch plaatsvinden, waardoor er voor hen dan ook geen rol is weggelegd om te interveniëren.

#### 4.6.6. Kansrijk, invloedrijk en te bereiken

In het openbaar bestuur zijn de meest kansrijke omstanders burgers en collega's. In vergelijking met andere sectoren zijn hierbij burgers vaker omstander dan collega's. Beide omstandergroepen zijn invloedrijk, maar van enkel collega's wordt verwacht dat zij bovendien goed te bereiken zijn.

#### Hypotheses openbaar bestuur

- "De belangrijkste factoren in de sector openbaar bestuur zijn de collegialiteit, ernst, eigen schuld, daderaantal en plaats."
- "De meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders in de sector openbaar bestuur zijn collega's van het slachtoffer."

#### 4.7. Woningcorporaties

Volgens de Arbeidsinspectie (2007, p. 7) heeft 45% van de medewerkers bij woningcorporaties te maken met agressie en geweld en is dit percentage stijgende. Zo stellen Klein Hesselink en Sanders (2011, p. 85) dat de kans dat een woningcorporatiemedewerker te maken krijgt met agressie en geweld twee keer zo groot is als bij een gemiddelde Nederlandse werknemer. Geweld is in de sector woningcorporaties vrijwel altijd verbaal van aard (Middelhoven & Driessen, 2001, p. 210).

##### 4.7.1. Andere omstanders(s)

Het meeste contact met burgers hebben de woningcorporaties bij hun servicebalies. Bij meer omstanders (andere klanten en collega's) zullen minder interventies plaatsvinden. Omstanders voelen zich dan namelijk niet individueel aangesproken om in te grijpen en zullen afwachten totdat een andere klant of een collega van het slachtoffer ingrijpt. Het zoeken van omstanders naar een autoriteit op het gebied van veiligheid lijkt niet bijzonder relevant in deze sector. Dit komt ook doordat bijvoorbeeld onderhoudsmedewerkers veelal alleen een bezoek brengen aan woningen en omstanders daarbij geen aanspraak kunnen maken op de aanwezigheid van een autoriteit. Het fysieke voorkomen van andere omstanders speelt ook geen bijzondere rol in deze sector. Net als voor de zorgsector en het openbaar bestuur geldt dat klanten vaak samen een bezoek brengen aan de organisatie, zoals twee personen van eenzelfde huishouden. De bekendheid met andere omstanders bevordert daarmee de interventiebereidheid van omstanders. Dit gaat in deze sector samen met meer daderbekendheid, hetgeen naar ons idee een sterkere factor is.

##### 4.7.2. Slachtoffer(s)

Indien wordt aangenomen dat het contact tussen burgers en woningcorporaties incidenteel van aard is, bestaat er een kleine kans dat men als omstander bekend is met het slachtoffer. **Collega's** zullen elkaar (met name vanwege de relatief kleinere organisaties) goed kennen en daardoor geneigd zijn om voor elkaar op te komen. Verreweg het meeste geweld in deze sector is verbaal van aard, waardoor **ernst** belangrijk is. Omstanders kunnen bij verbaal geweld de situatie onderschatten, waardoor zij niet ingrijpen. Overigens beoordelen ook werkgevers verbaal geweld niet altijd als geweldsvorm (Arbeidsinspectie, 2007, p. 5). Het eigen schuld principe zou in deze sector van invloed kunnen zijn, omdat omstanders eventueel dezelfde mening delen als de dader. Welke rol de kenmerken van het slachtoffer spelen laat zich moeilijk vaststellen.



#### 4.7.3. Dader(s)

Ten aanzien van het aantal daders wordt niet verwacht dat dit een sterk belemmerende factor is in deze sector. Een grote groep daders zal vrij zeldzaam zijn. Fysieke daderkenmerken lijken evenmin bijzondere relevantie te hebben in deze sector. Juist omdat veel klanten van woningcorporaties gezamenlijke bezoeken brengen of in contact staan met deze publieke organisaties bij hen thuis, is de **daderbekendheid** wel een belangrijke factor. Indien er tijdens bijvoorbeeld een inspectie agressie wordt geuit door een van de bewoners, is de kans groot dat ook overige bewoners (omstanders) zich zullen aansluiten bij het gedrag van hun bekende, zoals ook in de sectoren veiligheid en onderwijs bleek.

#### 4.7.4. Persoonlijke kenmerken

Wat betreft de persoonlijke kenmerken verschilt de sector woningcorporaties niet met de overige sectoren. Deze eigenschappen zijn relevant, maar typeren het gedrag van omstanders niet erg sterk bij geweld tegen medewerkers van woningcorporaties.

#### 4.7.5. Context

De incidenten in deze sector vinden overdag plaats. De effecten hiervan op het omstandergedrag zijn niet bekend. In grote steden (waar de grootste woningcorporaties zich bevinden) is meer geweld dan in provinciale delen van Nederland. Of de rol van omstanders in deze gebieden verschilt is evenmin bekend. Toch lijkt de **plaats** van incidenten de positie van omstanders voor een behoorlijk deel te bepalen. Net als in de zorgsector zullen omstanders bij conflicten in het gebouw van een woningcorporatie de organisatie zelf als verantwoordelijk zien. Daarentegen zullen omstanders bij agressie en geweld door een medebewoner wel betrokken raken bij het incident (vaak op negatieve wijze). Daarbij moet worden opgemerkt dat telefonische bedreigingen omstanders en hun rol uitsluiten (zie ook de sectoren zorg, sociale zekerheid en openbaar bestuur).

#### 4.7.6. Kansrijk, invloedrijk en te bereiken

Kansrijke omstanders bij woningcorporaties zijn klanten en collega's. Deze omstandergroepen zijn evengoed invloedrijke en te bereiken, met name de collega's van het slachtoffer. Aanhang van klanten zijn kansrijk en invloedrijk te noemen, maar slechter te bereiken.

#### Hypotheses woningcorporaties

- “De belangrijkste factoren in de sector woningcorporaties zijn de collegialiteit, daderbekendheid, ernst en plaats.”
- “De meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders in de sector woningcorporaties zijn collega's van het slachtoffer en klanten.”

**4.8. Sectoren in kaart**

In de onderstaand figuur worden de belangrijkste factoren die de rol van omstanders bepaalt weergegeven. Hierbij moet gezegd worden dat alle factoren in zekere zin invloed hebben op de rol van de omstander, maar enkel de meest essentiële hier is opgenomen. Daarnaast wordt eveneens per sector geduid welke omstanders kansrijk, invloedrijk en te bereiken zijn.

Sector	Primaire factoren	Kansrijk	Invloedrijk	Te bereiken
<b>Veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omstanderaantal</li> <li>- Autoriteit</li> <li>- Collegialiteit</li> <li>- Slachtofferkenmerken</li> <li>- Daderbekendheid</li> <li>- Alcohol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Gevangenen</li> <li>- Burgers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Gevangenen</li> <li>- Burgers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Gevangenen</li> </ul>
<b>Onderwijs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collegialiteit</li> <li>- Ernst</li> <li>- Daderbekendheid</li> <li>- Bekwaamheid</li> <li>- Plaats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leerlingen</li> <li>- Collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Leerlingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Leerlingen</li> </ul>
<b>Zorg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoriteit</li> <li>- Collegialiteit</li> <li>- Ernst</li> <li>- Slachtofferkenmerken</li> <li>- Daderbekendheid</li> <li>- Plaats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Patiënten</li> <li>- Aanhang patiënten</li> <li>- Burgers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Patiënten</li> <li>- Aanhang patiënten</li> <li>- Burgers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Patiënten</li> </ul>
<b>Openbaar vervoer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omstanderaantal</li> <li>- Autoriteit</li> <li>- Collegialiteit</li> <li>- Eigen schuld</li> <li>- Plaats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Jonge, frequente reizigers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Jonge, frequente reizigers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Jonge frequente reizigers</li> </ul>
<b>Sociale zekerheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoriteit</li> <li>- Collegialiteit</li> <li>- Plaats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Klanten</li> </ul>
<b>Openbaar bestuur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collegialiteit</li> <li>- Ernst</li> <li>- Eigen schuld</li> <li>- Daderaantal</li> <li>- Plaats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Burgers</li> <li>- Collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Burgers</li> <li>- Collega's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> </ul>
<b>Woningcorporaties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collegialiteit</li> <li>- Ernst</li> <li>- Daderbekendheid</li> <li>- Plaats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Klanten</li> <li>- Aanhang klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Klanten</li> <li>- Aanhang klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's</li> <li>- Klanten</li> </ul>

## 5. Conclusie

Gelet op het belang van preventieve maatregelen voor veilige publieke sectoren en de mogelijkheid dat omstanders een rol zouden kunnen spelen bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak, is in dit rapport gekeken naar de vraag: “Welke factoren bepalen het gedrag van omstanders bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak en welke kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders bestaan er?”.

Omstanders hebben een aanzienlijke rol bij agressie en geweld. In veel gevallen van agressie en geweld (33% tot 67%) zijn omstanders aanwezig, waarbij het grotendeel van de omstanders passiviteit vertoont. Actieve omstanders grijpen indirect in (bellen) of komen direct tussen de dader en het slachtoffer (verbaal of fysiek). Zowel passieve als actieve omstanders hebben invloed op het verloop van agressie en geweld. Daarbij blijken de meeste actieve ingrepen van omstanders geen effect te hebben op het incident, hetgeen veroorzaakt kan worden door een gebrek aan vaardigheden, interventies in een te laat conflictstadium of interventies met te weinig (overwicht van) omstanders.

Veel omstanders grijpen niet in bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak. Met behulp van het interventiemodel blijkt dat omstanders moeilijkheden ondervinden bij het opmerken, interpreteren, nemen van verantwoordelijkheid, bepalen van maatregelen en het daadwerkelijke ingrijpen. Op basis van wetenschappelijke literatuur zijn een twintigtal factoren gevonden die vooral relateren aan de verantwoordelijkheid van omstanders:

1. Andere omstanders(s): omstanderaantal, autoriteit, fysiek en omstanderbekendheid.
2. Slachtoffer(s): algemene slachtofferbekendheid, collegialiteit, ernst, eigen schuld en slachtofferkenmerken.
3. Dader(s): daderaantal, fysiek en daderbekendheid.
4. Persoon: geslacht, bekwaamheid, slachtofferschap, persoonlijkheid, emoties en alcohol.
5. Context: tijd en plaats.

Elk van deze factoren speelt op enige wijze een rol bij omstandergedrag in de verschillende publieke sectoren. Op basis van een gedachte-experiment kan echter onderscheid worden gemaakt in factoren die een sterkere verklarende waarde hebben binnen een specifieke sector. Over het algemeen mag worden gesteld dat voor alle sectoren collegialiteit een belangrijke factor is. Ook de aanwezigheid van een autoriteit (andere omstanders of het slachtoffer zelf) dan wel een plaats die verantwoordelijkheid bij de publieke organisatie legt, zijn essentiële factoren die het omstandergedrag beïnvloeden. Bij sectoren met veel verbaal geweld (onderwijs, openbaar bestuur en woningcorporaties) is de ernst van agressie en geweld vaak een oorzaak waardoor omstanders niet ingrijpen. Het globale beeld is ontstaan dat de relatie tussen de omstanders en het slachtoffer uiteindelijk in de meeste sectoren dominant is voor het gedrag van omstanders, gevolgd door de relatie met andere omstanders, de context, daders en persoonlijke eigenschappen.

Om aanknopingspunten voor beleidsinterventies te kunnen bieden is tevens gekeken naar de meest kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstanders. In alle publieke sectoren voldoen collega's van het slachtoffer aan die criteria, hoewel in het onderwijs en bij het openbaar bestuur collega's relatief weinig kansrijk zijn. In veel gevallen zijn ook burgers, klanten, patiënten en dergelijke kansrijk en invloedrijk, maar zijn zij door hun grote verscheidenheid minder goed te bereiken. Uitzonderingen daarop zijn te zien in het onderwijs (leerlingen) en de sector veiligheid (gevangenen).

Al met al zijn omstanders een essentiële partij bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak en zouden ze de veiligheid van publieke medewerkers kunnen helpen verbeteren. Vooral collega's zijn daarbij kansrijk, invloedrijk en te bereiken. Hiermee is een groep omstanders geïdentificeerd die handelingsperspectieven kan worden aangereikt om hun rol bij agressie en geweld aan te scherpen en de publieke taak beter te beschermen.

## 6. Discussie

Vanwege de beperkte wetenschappelijke informatie over omstanders in de verschillende publieke sectoren zou nader onderzoek wenselijk zijn. Meer sectorale inzichten en kennis zouden de rol van omstanders beter kunnen definiëren en vergemakkelijken daarmee de nadere vorming van handelingsperspectieven. Naast een aantal antwoorden leidt een literatuurstudie naar omstanders bij agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak ook tot een aantal vragen. Hieronder volgen daarom een aantal vervolgvragen, evenals algemene hypothesen en sectorale aanknopingspunten.

### 6.1. Vervolgvragen

1. Welke handelingen kunnen omstanders het beste ondernemen om de situatie te de-escaleren?
2. Zijn passieve omstanders invloedrijker dan actieve omstanders?
3. Welke factoren die de rol van omstanders bepalen, zijn te beïnvloeden?
4. Hoe kan ervoor worden gezorgd dat mensen vaker overgaan tot meer de-escalerende interventies? Is het wenselijk dat omstanders vaker zouden ingrijpen?
5. Hoe kijken publieke medewerkers aan tegen hulp van omstanders? Willen en verwachten publieke medewerkers hulp van omstanders en met welk soort interventies zouden publieke medewerkers het meest geholpen zijn?
6. Is de groep kansrijke, invloedrijke en te bereiken omstander nog verder te specificeren, bijvoorbeeld door EHBO'ers en politievrijwilligers als zodanig te zien?
7. Hoe kunnen omstanders het beste worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid als omstander? Is hiervoor een sectorale aanpak effectiever dan een sectoroverstijgende aanpak?

### 6.2. Hypothesen

1. Aangezien de gedragsfactoren bij omstanders erg situationeel zijn, is het lastig om deze te beïnvloeden.
2. Dé ingrijpende omstander bestaat niet.
3. Het is niet wenselijk dat meer omstanders vaker ingrijpen, aangezien door meer bemoeienis situaties onoverzichtelijker worden en doorsnee omstanders niet de vaardigheden hebben om op effectieve wijze agressie en geweld tegen te gaan.
4. De plaats van een incident bepaalt het aantal omstanders en de bekendheid van omstanders met andere omstanders, het slachtoffer en de dader, waardoor dit indirect de interventiekansen van omstanders beïnvloedt.
5. Directe buitenstaanders (directe collega's of goede vrienden, van de dader dan wel het slachtoffer interveniëren het meest) zijn het meest kansrijk en invloedrijk.
6. Doordat de meeste omstandergroepen erg diffuus zijn, blijft het lastig om de omstander binnen het bereik van beleid te plaatsen.

### 6.3. Sectorale aanknopingspunten

1. Alle sectoren hebben baat bij personeelstrainingen die aanleren hoe medewerkers kunnen ingrijpen als omstander bij geweld tegen hun collega's.
2. Publieke medewerkers die interne werkzaamheden uitvoeren, mogen het meeste van hun collega's verwachten (woningcorporaties, sociale zekerheid).
3. Publieke medewerkers die externe werkzaamheden uitvoeren (ambulance, brandweer), mogen meer actie van omstanders verwachten, dienen de situatie overzichtelijk te houden en tijdig de hulp van politie durven in te schakelen.
4. Sectoren waar medewerkers veel taken alleen en extern uitvoeren (onderhoudsmedewerkers, inspecteurs, burgemeesters) dient te worden gekeken naar

meer gezamenlijke werkzaamheden, waarbij collega's beter kunnen toezien op elkaars veiligheid.

5. Vanwege het bijzondere verband tussen omstanders, slachtoffers en daders in het onderwijs, mag er in die sector veel meer van omstanders worden verwacht. Zowel van leerlingen, bijvoorbeeld in de vorm van 'guardians' die op natuurlijke wijze zorg dragen voor de veiligheid van leerlingen en docenten, als van docenten die meer zouden mogen toezien op elkaars veiligheid, eventueel met bijbehorende fysieke inrichting.
6. De veiligheidssector lijkt het minste behoefte te hebben aan een rol van omstanders en kunnen bemoeienis voorkomen door bijvoorbeeld snellere arrestaties. Het openbaar vervoer zou juist profijt kunnen hebben van omstanders door hen tijdens een conflict aan te spreken op verantwoordelijkheden, al dan niet in relatie met de fysieke inrichting van openbaar vervoer.

## 7. Literatuur- en bronnenlijst

- ❖ Abraham, M. Flight, S. & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Amsterdam: DSP Groep.
- ❖ Abraham, M., Hoek, A. van, Hulshof, P. & Pach, J. (2007). *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden*. Amsterdam: DSP.
- ❖ Ambulancezorg Nederland (2009). *Ambulances in-zicht 2009*. Zwolle: Ambulancezorg Nederland.
- ❖ Arbeidsinspectie (2007). *Verslag inspecties woningcorporaties*. Utrecht: Arbeidsinspectie.
- ❖ Axelsson, Å., Herlitz, J. & Fridlund, B. (2000). How bystanders perceive their cardiopulmonary resuscitation intervention; a qualitative study. *Resuscitation*, 47(1), 71-81.
- ❖ Bakker, I., Drost, L.F., Roeleveld, W.S. & Nap, E.J. (2010). *Wat hebben geweldplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- ❖ Bar-On, D. (2001). The bystander in relation to the victim and the perpetrator: Today and during the holocaust. *Social Justice Research*, 14(2), 125-148.
- ❖ Baron, R. A., & Byrne, D. E. (1981). *Social psychology: Understanding human interaction*.
- ❖ Beer, T. de (2009). *Geweld tegen chauffeurs en controleurs in ov*. Amsterdam: TNS Nipo.
- ❖ Beke, B.M., Haan, W.J. M. & Terlouw, G.J. (2001). *Geweld verteld: daders, slachtoffers en getuigen over 'geweld op straat'*. Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum.
- ❖ Benson, P.C., Eckstein, M., McClung, C.D. & Henderson, S.O. (2009). Racial/ethnic differences in bystander CPR in Los Angeles, California. *Ethnicity & disease*, 19(4), 401.
- ❖ Bickman, L. (1971). The effect of another bystander's ability to help on bystander intervention in an emergency. *Journal of Experimental Social Psychology*, 7(3), 367-379.
- ❖ Bierhoff, H.W. (2008). In M. Hewstone, W. Stroebe & K. Jonas, *Introduction to social psychology* (pp. 176-195). Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
- ❖ Bjarnason, T., Sigurdardottir, T. J., & Thorlindsson, T. (1999). Human agency, capable guardians, and structural constraints: A lifestyle approach to the study of violent victimization. *Journal of Youth and Adolescence*, 28(1), 105-119.
- ❖ Bommel, M. van, Prooijen, J.W. van, Elffers, H. & Lange, P.A. van (2012). Be aware to care: Public self-awareness leads to a reversal of the bystander effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48(4), 926-930.
- ❖ Boom, A.T. & Kuijpers, K.F. (2008). Behoeften van slachtoffers van delicten: Een systematische literatuurstudie naar behoeften zoals door slachtoffers zelf geuit (Rapport 262). *Onderzoek en Beleid*, (262).
- ❖ Borofsky, G.L., Stollak, G.E. & Messe, L.A. (1971). Sex differences in bystander reactions to physical assault. *Journal of Experimental Social Psychology*, 7(3), 313-318.
- ❖ Brookoff, D., Kellermann, A.L., Hackman, B.B., Somes, G. & Dobyns, P. (1994). Do blacks get bystander cardiopulmonary resuscitation as often as whites?. *Annals of emergency medicine*, 24(6), 1147-1150.
- ❖ Burn, S.M. (2009). A situational model of sexual assault prevention through bystander intervention. *Sex Roles*, 60(11-12), 779-792.

- ❖ Bye, E.K. (2007). Alcohol and violence: use of possible confounders in a time-series analysis. *Addiction*, 102(3), 369-376.
- ❖ Cohen, L.E. & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American sociological review*, 588-608.
- ❖ Collins, R. (2013). Entering and leaving the tunnel of violence: Micro-sociological dynamics of emotional entrainment in violent interactions. *Current Sociology*, 61(2), 132-151.
- ❖ Cozens, P. (2008). Crime prevention through environmental design. *Environmental criminology and crime analysis*, 153.
- ❖ Crowe, T.D. (2000). *Crime prevention through environmental design: Applications of architectural design and space management concepts*. Butterworth-Heinemann.
- ❖ Dekkers, S., Kriek, F. & Stouten, J. (2006). *Bedreigingen bij de politie*. Amsterdam: Regioplan.
- ❖ Dijk, J. van (1989). Eigen schuld, dikke bult. *Slachtoffers van misdrijven. Ontwikkelingen in hulpverlening, recht en beleid*, 11-24.
- ❖ Divosa (2009). *Meer dan ooit – sociale diensten en participatiebevordering*. Utrecht: Divosa.
- ❖ Erp, K.J. van, Gevers, J.M., Rispen, S. & Demerouti, E. (2013). Handen af van onze hulpverleners. *Gedrag & Organisatie 2013 (26) 2*, 133-155.
- ❖ Ertl, L. & Christ, F. (2007). Significant improvement of the quality of bystander first aid using an expert system with a mobile multimedia device. *Resuscitation*, 74(2), 286-295.
- ❖ ES&E, Bie, E. van, Loenen, A. van, Egelkamp, M. & Eysink Smeets, M. (2003). Ik stond erbij en ... . Den Haag: Politie en Wetenschap.
- ❖ Ettema, A. & Blijendaal, R. (2010). *Slachtofferprofielen*. Amsterdam: TNS Nipo.
- ❖ Fischer, P., Greitemeyer, T., Pollozek, F. & Frey, D. (2006). The unresponsive bystander: Are bystanders more responsive in dangerous emergencies?. *European journal of social psychology*, 36(2), 267-278.
- ❖ Geelen, R. (2012). Veilig op huisbezoek: óók een zorg. *Denkbeeld*, 24(5), 12-14.
- ❖ Geis, G., Huston, T.L. & Wright, R. (1976). Compensating Good Samaritans. *Crime Prevention Review*, 3, 28-35.
- ❖ Hoeyweghen, R.J. van, Bossaert, L.L., Mullie, A., Calle, P., Martens, P., Buylaert, W. A. & Delooz, H. (1993). Quality and efficiency of bystander CPR. *Resuscitation*, 26(1), 47-52.
- ❖ Howard, W. & Crano, W.D. (1974). Effects of sex, conversation, location, and size of observer group on bystander intervention in a high risk situation. *Sociometry*, 491-507.
- ❖ Huston, T.L., Ruggiero, M., Conner, R. & Geis, G. (1981). Bystander intervention into crime: A study based on naturally-occurring episodes. *Social Psychology Quarterly*, 14-23.
- ❖ Huston, T.L. & Korte, C. (1976). The responsive bystander: why he helps. In T. Lickona, G. Geis & L. Kohlberg, *Moral development and behavior* (pp. 269-283). New York: Holt, Rinehart and Winston
- ❖ Interspiegel (2009). *Belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld – Nulmeting sector gemeenten*. Den Haag: Interspiegel.
- ❖ Kamerstukken II (2011). Naar een veiliger samenleving – brief van de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Veiligheid en Justitie. *Tweede Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 28 684, nr. 318*, 1-4.
- ❖ Klein Hesselink, D.J. & Sanders, J.M. (2011). *Arbeidsmarktonderzoek woningcorporaties 2010*. Almere: Fonds Leren en Ontwikkelen Wooncorporaties.



- ❖ Klerx-van Mierlo, F. Pemberton, A. & Lodewijks, I.A. (2011). *Vervolg Kwaliteitsmeting Slachtofferzorg*. Tilburg: Intervict/PrismaPrint.
- ❖ Koolen, I., Heide, M. van der & Ziegelaar, A. (2005). *De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg*. Den Haag: WODC.
- ❖ Kunst, M.J., Dijk, J.V., Pemberton, A. & Bruinsma, M.Y. (2008). *Preventie van herhaald slachtofferschap: Een research synthese van maatregelen ter voorkoming van herhaling (Rapport 1552b)*. Onderzoeksrapport in opdracht van het Ministerie van Justitie. Tilburg: Intervict, Universiteit van Tilburg, IVA Beleidsonderzoek en advies, Universiteit van Tilburg, WODC.
- ❖ KvPP (2012). *Reizigersmonitor 2011*. Utrecht: Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
- ❖ Laner, M.R., Benin, M.H. & Ventrone, N.A. (2001). Bystander attitudes toward victims of violence: who's worth helping?. *Deviant Behavior*, 22(1), 23-42.
- ❖ Latane, B. & Darley, J.M. (1975). Sex, group size and helping in three cities. *Sociometry*, 180-194.
- ❖ Latane, B. & Rodin, J. (1969). A lady in distress: Inhibiting effects of friends and strangers on bystander intervention. *Journal of Experimental Social Psychology*, 5(2), 189-202.
- ❖ Latane, B. & Darley, J.M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?*. New York: Appleton-Century Crofts.
- ❖ Levine, M. (1999). Rethinking bystander nonintervention: Social categorization and the evidence of witnesses at the James Bulger murder trial. *Human Relations*, 52(9), 1133-1155.
- ❖ Levine, M., Cassidy, C., Brazier, G. & Reicher, S. (2002). Self-Categorization and Bystander Non-intervention: Two Experimental Studies1. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(7), 1452-1463.
- ❖ Levine, M., Taylor, P.J. & Best, R. (2011). Third Parties, Violence, and Conflict Resolution The Role of Group Size and Collective Action in the Microregulation of Violence. *Psychological Science*, 22(3), 406-412.
- ❖ Middelhoven, L.K. & Driessen, F.M. (2001). *Geweld tegen werknemers in de (semi) openbare ruimte. Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Justitie*. Utrecht: Bureau Driessen.
- ❖ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2006). *Actieprogramma – Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- ❖ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2010). *Agressie en geweld*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- ❖ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2010). *Bedreigd bestuur, Agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers bij gemeenten, provincies en waterschappen*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- ❖ NJR (2012). *Agressie tegen werknemers met een publieke taak*. Utrecht: NJR.
- ❖ Noordegraaf, M., Giesen, I., Kristen, F., Meulen, M. van der, de Kezel, E. & Leeuwen, D. van (2009). *Geweld tegen gezagsdragers: preventie en aanpak van geweld tegen politie en politici*. Utrecht: USBO.
- ❖ Oh, I. & Hazler, R.J. (2009). Contributions of personal and situational factors to bystanders' reactions to school bullying. *School Psychology International*, 30(3), 291-310.
- ❖ Parks, M.J., Osgood, D.W., Felson, R.B., Wells, S. & Graham, K. (2013). Third Party Involvement in Barroom Conflicts. *Aggressive behavior*, 39, 257-268.

- ❖ Piliavin, J.A. Dovidio, J.F. Gaertner, S.L. & Clark, R.D. (1982). Responsive bystanders: the process of intervention. In J. Derlega, J. Grzelak, *Cooperation and helping behavior* (pp. 288-301). New York: Academic Press.
- ❖ Planty, M. (2002). *Third-party involvement in violent crime, 1993-99*. US Department of Justice, Office of Justice Programs, Bureau of Justice Statistics.
- ❖ Ploeg, E. van der & Kleber, R.J. (2001). Ingrijpende gebeurtenissen op het werk en chronische stressoren: Een studie bij ambulancepersoneel. *Gedrag & Organisatie*, 14(3), 142-151.
- ❖ Postmes, T. & Spears, R. (1998). Deindividuation and antinormative behavior: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 123(3), 238.
- ❖ Rand, M., Klaus, P. & Taylor, B. (1983). The criminal event. *Report to the nation on crime and justice*, 1-16.
- ❖ Rayburn, N.R., Mendoza, M. & Davidson, G.C. (2003). Bystanders' Perceptions of Perpetrators and Victims of Hate Crime An Investigation Using the Person Perception Paradigm. *Journal of Interpersonal Violence*, 18(9), 1055-1074.
- ❖ Reicher, S., Stott, C., Drury, J., Adang, O., Cronin, P. & Livingstone, A. (2007). Knowledge-based public order policing: principles and practice. *Policing*, 1(4), 403-415.
- ❖ Reynald, D.M. (2010). Guardians on guardianship: Factors affecting the willingness to supervise, the ability to detect potential offenders, and the willingness to intervene. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 47(3), 358-390.
- ❖ Roeleveld, W. & Bakker, I. (2010). *Slachtoffers van geweld binnen de publieke taak*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- ❖ Röell, G., Dijk, J.J. van & Steinmetz, C.H. (1982). *Interventiegedrag door omstanders: een veldexperiment*. Den Haag: WODC.
- ❖ Schuyt, C.J. & Brink, G.J. (2003). *Publiek geweld (Vol. 77)*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- ❖ Sikkema, C., Abraham, M. & Flight, S. (2007). *Ongewenst gedrag besproken – Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*. Amsterdam: DPS Groep.
- ❖ Space, D. (1972). *Crime Prevention Through Environmental Design*. New York: Mac.
- ❖ Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie (2009). *Burgeringrijpen*. Dordrecht: SMVP.
- ❖ Tillaart, J. van den, Berndsen, F., Homburg, G. & Kriek, F. (2012). *Monitor agressie en geweld openbaar bestuur – meting 2012*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- ❖ Timmer, J. (2005). Politiegeweld. *Geweldgebruik van en tegen de politie in Nederland.'-promotieonderzoek*. Amsterdam.
- ❖ Turner, J.C., Oakes, P.J., Haslam, S. A. & McGarty, C. (1994). Self and collective: Cognition and social context. *Personality and social psychology bulletin*, 20, 454-454.
- ❖ Venema, A.M., Groothoff, J.W. & Bierens, J.J. (2010). The role of bystanders during rescue and resuscitation of drowning victims. *Resuscitation*, 81(4), 434-439.
- ❖ Zeller, A. (2013). *Caregiver's experiences with aggressive behavior of nursing home residents*. Maastricht: Maastricht University.
- ❖ Zuidam, E. van (2010). Witte vlekken analyse. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.