

## **Agressie tegen brandweerpersoneel; ervaringen uit de praktijk**

Versie: 421N1102/4.1; 27 maart 2012

Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem

T 026 355 24 00  
F 026 351 50 51  
[info@nifv.nl](mailto:info@nifv.nl)

*'Wat ik mij nog heel goed kan herinneren was dat ik dacht van, dit kan niet waar zijn, wat er hier nou gebeurt. Ik had voor mijzelf altijd het idee van, je komt er altijd uit, je weet altijd een manier waarop je de-escalerend kan werken. Uiteindelijk was die manier er niet en toen heb ik wel van mijzelf gedacht, hoe is het mogelijk dat ik in die situatie terecht kom. Niet dat ik een engeltje ben, maar ik had voor mijzelf het idee, dit overkomt mij niet.'*

## **Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid**

*Wij ontwikkelen kennis, dragen bij aan de vakontwikkeling voor brandweer, geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen (GHOR), crisisbeheersing en leiderschapsontwikkeling en vergroten zo de fysieke veiligheid.*

## **Colofon**

**Titel:** Agressie tegen brandweerpersoneel;  
ervaringen uit de praktijk

**Datum:** 27 maart 2012

**Status:** Eindrapport

**Versie:** 4.1

**Projectnummer:** 421N1102

**Auteurs:** ing. N. Oberijé  
W.F. Van Rossum BPm  
M.G. In 't Veld MSc

**Medeauteurs:** M.M. Bangoer  
drs. E. Braakhekke

**Projectleider:** ing. N. Oberijé  
**Review:** drs. C.S.M. Tonnaer

**Eindverantwoordelijk:** dr. ir. J.G. Post (hoofd onderzoek NIFV)

**Begeleidingscommissie:** C. van Beek MCDm (VBV)  
R.P. Berkhout (NVBR)  
drs. C.M.M.G. Cools MPM (GHOR-academie)  
M.E.V. Dokter (VBV)  
Dr. T. Lamboo (Ministerie van BZK, bureau VPT)  
R. Verkuijlen EMPM (Ministerie van BZK, bureau VPT)

Dit onderzoek is gerealiseerd met een subsidie van het bureau Veilige Publieke Taak (VPT) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).



## Managementsamenvatting

### *Aanleiding*

Sinds 2005 zijn er in het kader van het programma Veilige Publieke Taak verschillende onderzoeken uitgevoerd om de aard en omvang van de agressie tegen werknemers met een publieke taak (waaronder de brandweer) in beeld te brengen. Bekend is dat jaarlijks iets minder dan de helft van het brandweerpersoneel geconfronteerd wordt met agressie tijdens de uitoefening van zijn taak. Het ontbreekt op dit moment echter nog aan een gedegen inzicht in de oorzaken van agressie en de effectiviteit van reeds genomen maatregelen. Met name de invloed van situationele en locatiemarkers op het ontstaan van agressie zijn nog onderbelicht. Ook de wijze waarop door brandweerpersoneel met agressie wordt omgegaan en de effecten die dit op de brandweered medewerkers heeft, zijn nog niet goed in beeld.

Het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft aan het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid een subsidie verstrekt voor het uitvoeren van een onderzoek naar agressie tegen brandweerpersoneel.

### *Doel*

Dit onderzoek is uitgevoerd om een zo gedetailleerd mogelijk beeld te verkrijgen van de omstandigheden waaronder enkele concrete incidenten zich hebben voorgedaan en om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop daar door de brandweered medewerker op is gereageerd. Daarnaast heeft het onderzoek tot doel om voorbeelden te verzamelen van het effectief voorkomen van of optreden tegen agressie. Deze voorbeelden kunnen gebruikt worden in opleidingen en trainingen van de brandweer.

### *Methode*

Gestart is met een korte literatuurstudie om de bestaande kennis met betrekking tot agressie in kaart te brengen. Hierbij is gezocht naar bestaande theorieën over agressie in het algemeen en naar empirische studies over agressie tegen hulpverleners, met name tegen brandweer-, politie- en ambulancemedewerkers.

Op basis van de informatie uit de literatuur is een theoretisch kader opgesteld, waarin de factoren benoemd zijn, die een rol spelen bij het ontstaan van agressie en het omgaan met agressie. Tevens is op basis van de literatuur een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is gebruikt bij half gestructureerde interviews met 15 brandweered medewerkers die in de afgelopen drie jaar geconfronteerd zijn met agressie tijdens het werk. De informatie uit de interviews is vervolgens vergeleken met het theoretisch kader. Op deze manier zijn 15 casestudies uitgevoerd.

### *Conclusies*

Literatuur over agressie tegen de politie is bruikbaar gebleken voor het onderzoek maar agressie tegen de brandweer. Verschillende parallellen zijn hierbij te trekken, vooral ten aanzien van daderkenmerken en omgangsvormen van de hulpverlener. Ook de locatie waar de agressie optreedt (vaak in stedelijk gebied) en de omstandigheden waaronder dit plaatsvindt (vaak in de nachtperiode) vertonen overeenkomsten. Het beeld dat uit de literatuur naar voren komt en bevestigd wordt in de casestudies, is dat daders van agressie meestal van het mannelijk geslacht zijn en vaak onder invloed zijn van alcohol of drugs. Daarnaast blijkt agressie tegen de brandweer veel vaker te komen (ongeveer de helft van de gevallen) tijdens de jaarwisseling. De directe aanleiding voor het ontstaan van de agressie is dan meestal het feit dat de brandweer de aangestoken vuren komt blussen. Hoewel de jaarwisseling

dus een piek laat zien in het voorkomen van agressie tegen de brandweer, vindt nog steeds de helft van de incidenten met agressie plaats tijdens 'normale' dagen door het hele jaar heen. Aanleidingen die in deze situaties vaak voorkomen betreffen een terechtwijzing door de brandweer of onvrede over de dienstverlening/te lang moeten wachten.

Tijdens de jaarwisseling blijkt er ook voornamelijk sprake te zijn van vijandige agressie, terwijl bij de andere incidenten ook andere vormen van agressie kunnen voorkomen (instrumenteel en expressief). Of er een verschil is in de wijze waarop met deze verschillende typen agressie omgegaan zou moeten worden is in dit onderzoek niet beschouwd. Het is echter wel een relevante vraag. Indien vijandige agressie een andere aanpak vergt, kan men hier speciaal tijdens de jaarwisseling rekening mee houden.

Uit de casestudies blijkt, dat de brandweermedewerkers die geconfronteerd werden met agressie vaak niet zo goed wisten hoe ze hier het beste mee om konden gaan. Intuïtief voelden zij over het algemeen wel aan dat zij niet ook agressief moesten reageren en moesten proberen rustig te blijven. Maar hoe zij verder zouden moeten reageren was voor de meesten niet duidelijk. Een aantal van hen gaf dan ook aan behoefte te hebben aan een agressietraining. In een aantal gevallen heeft men intuïtief effectief gereageerd. In een aantal gevallen is er echter voor gekozen de dader te negeren, hetgeen averechts uitpakte. Uit de literatuur en de toepassing daarvan op de cases blijkt dat de '*Roos van Leary*' goed toegepast kan worden op situaties waarin omgegaan moet worden met agressie. Dit biedt daarmee een aanknopingspunt voor de omgang met agressie.

De impact van het incident was wisselend voor de verschillende werknemers. Een gedeeld beeld was het gevoel van ongeloof, dat dit hen nu overkwam. Vaak werd genoemd dat men bij de brandweer was gegaan om mensen te helpen, dat men de agressie niet had verwacht en dat het een frustrerende ervaring was. Eén persoon heeft aan het incident blijvende gehoorschade overgehouden. Een drietal personen heeft een tijd lang mentaal last gehad van het incident en moeite gehad met de hervatting van de werkzaamheden. Uiteindelijk zijn alle werknemers er wel weer overheen gekomen. Desondanks is er één werknemer die zodanig last heeft gehad van het incident, dat hij de werkzaamheden waarbij het incident heeft plaatsgevonden (wegreiniging) niet meer wil uitvoeren.

Een belangrijke rol voor de verwerking van het incident speelt het ontvangen van sociale steun en het kunnen doen aan betekenisgeving van het incident en het kunnen begrijpen van hetgeen er gebeurd is. Dit is ook beschreven in de '*Terror Management Theory*'. Uit de cases blijkt dat de medewerkers over het algemeen voldoende steun gehad hebben van hun omgeving. Het gaat dan met name om steun van familie, collega's en (hogere) leidinggevend. Wat een aantal keren als negatief punt genoemd is, is de ontvangen steun van de politie, zowel tijdens het incident als in de afhandeling van het incident (melding en aangifte). Mogelijk speelt hierbij een rol dat de procedures voor het aanvragen van assistentie en het doen van aangifte niet helemaal helder zijn bij de brandweermedewerkers. Hier zou de organisatie een ondersteunende rol op zich kunnen nemen. In een aantal gevallen is dit ook gebeurd, hetgeen een positieve rol heeft gespeeld bij de verwerking van het incident door de betreffende brandweermedewerkers.

#### *Aanbevelingen*

Uit het onderzoek is gebleken, dat een aantal onderwerpen voor verbetering vatbaar is als het gaat om de manier waarop brandweerpersoneel omgaat met agressie die tegen hen is gericht. Het gaat hierbij met name om het vergroten van het handelingsrepertoire om agressie te kunnen hanteren, het stellen van een gezamenlijke

norm, het verhogen van de meldingsbereidheid en het verbeteren van de afhandeling van het incident (onder andere aangifte en sociale steun door het korps). De geformuleerde aanbevelingen hebben betrekking op deze onderwerpen. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in aanbevelingen op bestuurlijk- en managementniveau. Daarnaast zijn op operationeel niveau aanbevelingen geformuleerd op het gebied van het herkennen en voorkomen van het ontstaan van agressie, en het omgaan met agressie. Ten slotte zijn aanbevelingen voor nader onderzoek opgenomen. Deze aanbevelingen hebben met name betrekking op onderzoek naar oorzaken van lage meldingsbereidheid. Daarnaast is het van belang nader onderzoek te doen naar het onderscheid tussen vijandige agressie, instrumentele agressie en expressieve agressie. Het gaat hierbij dan vooral over de vraag of er voor de verschillende vormen van agressie een andere aanpak nodig is.





## Inhoud

Managementsamenvatting	5
Inhoud	9
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Achtergrond	11
1.3 Probleemstelling	14
1.4 Doelstelling	15
1.5 Onderzoeksvragen	15
1.6 Afbakening van het onderzoek	16
2 Methoden en technieken van onderzoek	17
2.1 Type onderzoek	17
2.2 Onderzoeksubjecten	17
2.3 Dataverzameling	18
2.4 Operationalisatie	19
2.5 Analysetechnieken	20
2.6 Beperkingen en aandachtspunten onderzoek	20
3 Theoretisch kader	23
3.1 Agressie en geweld	23
3.2 Het ontstaan van agressie	24
3.3 Omgaan met agressie	25
3.4 Effecten van agressie	27
3.5 Factoren die een rol spelen bij agressie	28
4 Casebeschrijvingen	37
4.1 Brandweerschouffeur getroffen door groot vuurwerk	37
4.2 Automobilist woedend op brandweerschouffeur bij versperring doorgang	39
4.3 Bevelvoerder geconfronteerd met stalker op oudejaarsavond	41
4.4 Brandpreventist bedreigd tijdens reguliere controle	43
4.5 Brandweer door jongeren beschoten met vuurwerk	46
4.6 Tankautospuit belaagd tijdens jaarwisseling	48
4.7 Schermutseling tussen bevelvoerder en omstander op een garagedak	50
4.8 Intimidatie van een bevelvoerder op oudejaarsnacht	53
4.9 Met opzet gegooide vlinderbom treft brandweerschouffeur	58
4.10 Inzet bij buitenbrand escaleert door misverstand	61
4.11 Brandweerpreventist aangereden door kermisexploitant	66
4.12 Tankautospuit bekogeld met stoeptegels	68
4.13 Aanrijding bevelvoerder bij reiniging wegdek	71
4.14 Brandweerploeg bedreigd door omstanders met oud & nieuw	73
4.15 Garagebeheerder gaat door het lint tegen chauffeur en bevelvoerder	77

5	Conclusies	81
5.1	Theoretisch kader	81
5.2	Concrete omstandigheden waaronder medewerkers in aanraking zijn gekomen met agressie	83
5.3	Omgaan met agressie in de praktijk	84
5.4	Ervaringen met agressie in de praktijk	85
5.5	Effecten van agressie in de praktijk	86
6	Aanbevelingen	87
6.1	Aanbevelingen op bestuurlijk niveau	87
6.2	Aanbevelingen op managementniveau	87
6.3	Aanbevelingen op operationeel niveau	89
6.4	Aanbevelingen voor nader onderzoek	90
	Literatuur	93
	Bijlage 1 Geanonimiseerd overzicht van respondenten	95
	Bijlage 2 Vragenlijst repressie	97
	Bijlage 3 Vragenlijst preventie	101
	Bijlage 4 Analyse cases	105
	Bijlage 5 Overkoepelende analyse cases	135

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Het bureau Veilige Publieke Taak (VPT) heeft aan het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV) een subsidie verstrekt<sup>1</sup> voor het uitvoeren van een onderzoek naar agressie en geweld tegen brandweerpersoneel.

## 1.2 Achtergrond

De afgelopen jaren verschijnen er regelmatig berichten in het nieuws over agressie tegen hulpverleners. Uit recent onderzoek in opdracht van het bureau Veilige Publieke Taak is gebleken dat jaarlijks tussen 44% en 48%<sup>2</sup> van het brandweerpersoneel wordt geconfronteerd met agressie en geweld<sup>3</sup> tijdens de uitoefening van het werk (Abraham, Flight & Roorda, 2011). Voor andere hulpdiensten liggen deze percentages nog hoger: bij de politie wordt jaarlijks 68 tot 73% van de medewerkers met agressie en geweld geconfronteerd en bij de ambulancediensten is dat bij 79 tot 89% van de medewerkers per jaar het geval.

### *Beleidsreacties*

Als reactie op het optredende geweld tegen overheidspersoneel heeft de Rijksoverheid verschillende initiatieven genomen. Één van deze initiatieven is het programma Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Binnen dit programma is veel onderzoek gedaan naar, en zijn vele aanbevelingen en maatregelen geformuleerd over agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Deze onderzoeken hebben zich in eerste instantie gericht op het in kaart brengen van de aard en omvang van de problematiek. Zo is er een nulmeting uitgevoerd in 2007 (Sikkema, Abraham & Flight, 2007) en zijn er inmiddels twee vervolgmetingen uitgevoerd in 2009 (Jacobs, Jans & Roman, 2009) en 2011 (Abraham et al. 2011). Ook zijn er op basis van het uitgevoerde onderzoek diverse maatregelen geformuleerd en in gang gezet en is er in 2010 een handreiking Agressie en Geweld ontwikkeld (VPT, 2010a).

Daarnaast is door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) een sjabloon ontwikkeld voor een *Arbocatalogus Agressie en Geweld* Sector Gemeenten. Agressie en geweld valt immers onder de noemer psychosociale arbeidsbelasting. Werkgevers hebben de verantwoordelijkheid om hun werknemers voldoende te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting. De *Arbocatalogus Agressie en Geweld* is een hulpmiddel om de in de Arbowet opgenomen doelvoorschriften over psychosociale arbeidsbelasting te vertalen naar maatregelen in de praktijk. In deze arbocatalogus zijn voor werkgevers acht maatregelen benoemd die de basis vormen van een effectief veiligheidsbeleid. Deze maatregelen zijn:

1. Laat externen weten wat uw organisatienorm van acceptabel gedrag is.

---

<sup>1</sup> Een en ander is geëffectueerd via de overkoepelende subsidieaanvraag van het NIFV aan het ministerie van Veiligheid en Justitie; brief van 10 februari 2011, kenmerk 2010-0000754456

<sup>2</sup> De percentages zijn afhankelijk van het gehanteerde onderzoek: in de uitgevoerde nulmeting in 2007 (Sikkema et al., 2007) wordt gesproken van een percentage van 48%, in de uitgevoerde éénmeting in 2009 (Jacobs et al., 2009) is een percentage van 45% gevonden en in de uitgevoerde tweemeting in 2011 (Abraham et al., 2011) is een percentage van 44% gevonden. In het door de Vakvereniging Brandweervrijwilligers (VBV) in 2010 uitgevoerde onderzoek onder vrijwillige brandweerm medewerkers is een percentage van 59% gevonden.

<sup>3</sup> Belangrijk is om hierbij te beseffen, dat het in deze cijfers niet alleen gaat om fysiek geweld, maar dat hierbij ook verbale agressie is meegerekend, zoals schelden en schreeuwen. Een beschrijving van wat er precies verstaan wordt onder agressie en geweld is opgenomen in paragraaf 3.1.

2. Stimuleer dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur naar de dader die agressie en geweld heeft gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Om werkgevers bij de uitvoering van deze acht maatregelen te ondersteunen, is in 2011 door het bureau Veilige Publieke Taak de *Handreiking Agressie en Geweld* uitgebracht (VPT, 2011). Deze handreiking beoogt een praktisch naslagwerk te zijn voor beleidsmakers en beleidsondersteuners zoals personeelsadviseurs, beleidsmedewerkers en arbocoördinatoren.

Tenslotte is door het netwerk P&O van de Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR) een notitie geschreven over de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers van de brandweer voor de periode 2009-2011 (Berkhout, 2009).

#### *Effectiviteit beleidsmaatregelen*

In 2009 heeft het ministerie van SZW een onderzoek laten uitvoeren naar de aanpak van agressie en geweld in de publieke sector (Kemper & De Ruig, 2009). Hieruit blijkt dat de genoemde acht maatregelen in de *Arbocatalogus Agressie en Geweld* van de Sector Gemeenten (A+O fonds Gemeenten, 2008) in de onderzochte brandweerorganisaties niet geïmplementeerd zijn. De daarvoor door de respondenten genoemde reden is, dat de arbocatalogus van de sector gemeenten onvoldoende aansluit bij het brandweerwerk<sup>4</sup>. Zo wordt bijvoorbeeld gesproken over aanpassen van de werkomgeving zoals het plaatsen van detectiepoortjes of een andere indeling van het gebouw. De werkzaamheden van de brandweer spelen zich echter af in de openbare ruimte waardoor het niet mogelijk is de omgeving aan te passen. Een ander voorbeeld wat in de Arbocatalogus Agressie en Geweld van de Sector Gemeenten wordt genoemd is het weglopen van de situatie. Ook dit gaat voor de brandweer vaak niet gezien hun taak, vooral wanneer zij te maken hebben met levensbedreigende situaties. Kemper & De Ruig (2009) stellen in hun onderzoek dat de aangiftebereidheid onder werknemers met zogenaamde 'stoere' beroepen als ambulancezorg en brandweer, opvallend laag is. Dit komt met name door de angst voor vergelding in situaties waarin men te maken heeft met groepen anonieme omstanders.

In het onderzoek wordt gepleit voor meer input vanaf de werkvloer.

Op dit moment bestaat er bij de meeste onderzochte organisaties geen structurele terugkoppeling vanuit de werkvloer op het beleid van de werkgever. Communicatie tussen werkgever en werknemers is echter nodig om voldoende draagvlak voor het beleid te creëren en ervoor te zorgen dat maatregelen ook uitgevoerd worden. Bovendien ontstaat een aantal goede praktijken op de werkvloer door trial and error. Veelal zijn deze praktijken van praktische aard, bijvoorbeeld om een onruststoker een taak toe te bedelen. Deze praktijken kunnen gebruikt worden om het beleid beter uit te bouwen. In de conclusie van het onderzoek wordt gesteld dat er veel meer ruimte is voor overdraagbaarheid van goede praktijken dan tot nu toe wordt benut.

#### *Witte vlekkenanalyse*

---

<sup>4</sup> De Arbocatalogus sector Gemeenten is gebaseerd op de Sjabloon Arbocatalogus Agressie en Geweld van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

In 2010 is er vanuit het programma Veilige Publieke Taak een witte vlekkenanalyse (VPT, 2010b) uitgevoerd om na te gaan hoe het gesteld is met het kennisniveau binnen het programma op dat moment en welke kennislacunes nog te vullen zijn. Hiervoor is een model ontwikkeld dat bestaat uit 5 verschillende 'ringen':

1. het geweldsincident (dader, slachtoffer);
2. de situationele kenmerken;
3. de locatiekenmerken;
4. het beleidskader;
5. de maatschappij.

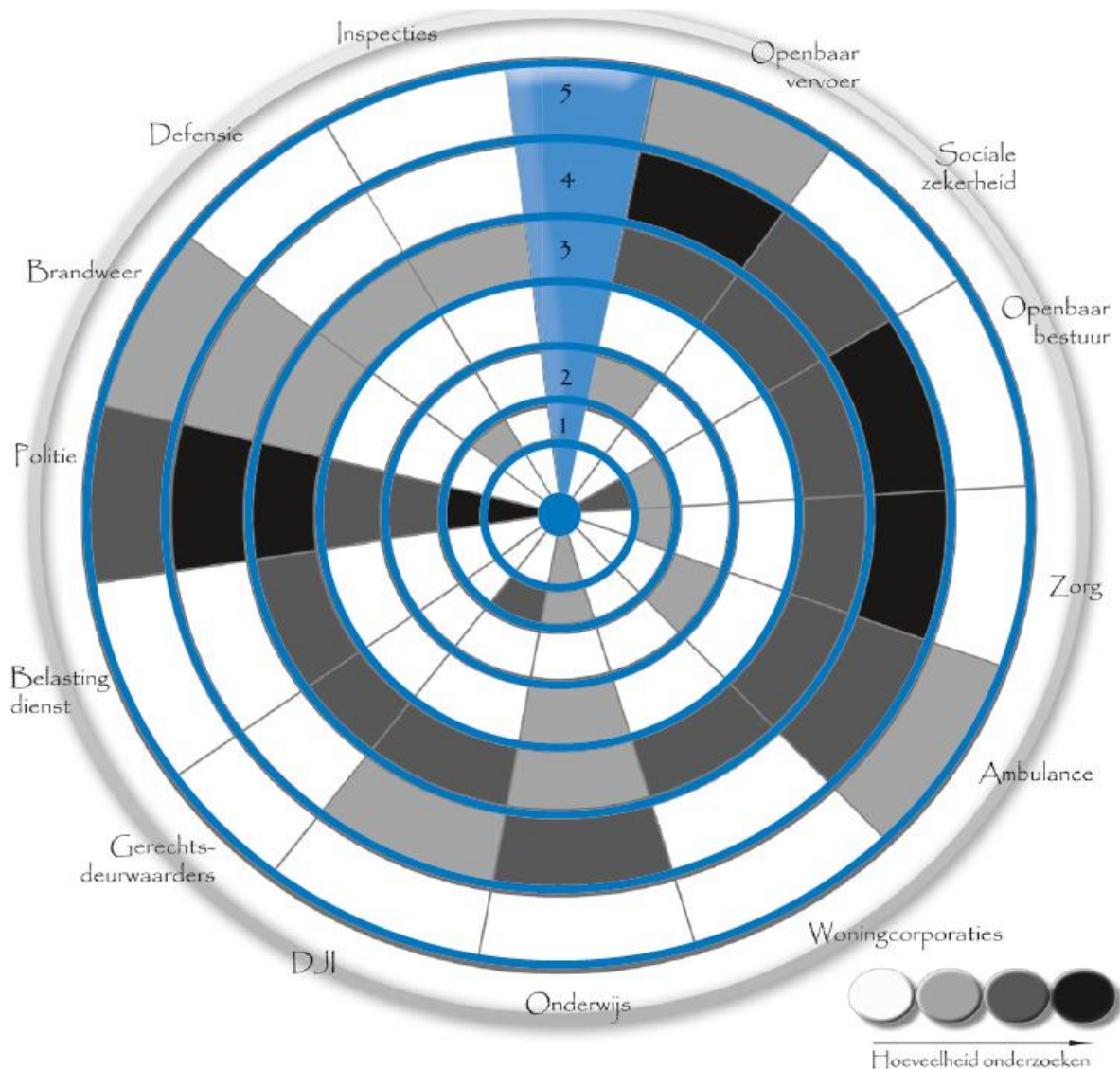
Per opeenvolgende ring gelden tal van invloedsfactoren die van invloed kunnen zijn op het geweldsincident. Deze factoren kunnen duwende of remmende factoren zijn die van invloed zijn op het ontstaan en het verloop van agressie tegen medewerkers met een publieke taak. In tabel 1 is per 'ring' aangegeven welke invloedsfactoren hieronder vallen.

**Tabel 1 Toelichting op ringen uit het Model 'witte vlekken analyse'**

Ring 1.1	<b>Dader</b>	Geslacht; Leeftijd; Etniciteit; Antecedenten; Houding; Onderdeel van een groep; Opleiding; Veroorzaker
Ring 1.2	<b>Slachtoffer</b>	Geslacht; Leeftijd; Etniciteit; Ervaring; Uniform; Groepsoptreden; Houding; Karakter; Vaardigheden
Ring 2	<b>Situationele kenmerken</b>	Tijdstip; Hoeveelheid werknemers met een publieke taak; Sfeer in het gebied; Houding omstanders
Ring 3.1	<b>Locatiekenmerken</b>	Omvang van het gebied; Kenmerken bezoekers; Omgeving, Bebouwing, Inrichting gebied; Onderhoud gebied; Cameratoezicht
Ring 3.2	<b>Organisatiekenmerken</b>	Beleid: Inzet en training; Arbo- en personeelsbeleid; Geweldbeleid; Cultuur; Periodieke evaluatie; Aandacht voor vaardigheden en houding in functioneringsgesprekken. Werkwijze: Melding; Informatievoorziening; Planning afspraken inzet mensen en materieel. Rol leidinggevende.
Ring 4	<b>Beleidskader</b>	Integraal veiligheidsbeleid; Preventie; Repressie; Convenanten en samenwerking; Voorlichting richting burgers.
Ring 5	<b>Maatschappij</b>	Media; Opinie; Imago sector; Super promoter.

**Bron: Programma Veilige publieke taak, 2010**

Tevens is in de witte vlekkenanalyse aangegeven hoe het op dat moment was gesteld met de aanwezigheid van wetenschappelijk onderzoek met betrekking tot het Programma 'Veilige publieke taak' binnen de verschillende organisaties. In figuur 1 is een schematische weergave hiervan opgenomen.



**Figuur 1: Aanwezigheid wetenschappelijk onderzoek naar veilige publieke taak per sector**  
**Bron: Programma Veilige publieke taak, 2010)**

Uit deze figuur blijkt dat er bij de brandweer nog nauwelijks onderzoek gedaan is naar het veilig uitoefenen van de publieke taak. Wel is er enig onderzoek gedaan naar de ringen 3.2 (organisatiekenmerken), 4 (beleidskader) en 5 (maatschappij). Ring 1 tot en met 3.1 (daders, slachtoffers, situatiekenmerken en locatiekenmerken) zijn echter nog nagenoeg blanco.

### 1.3 Probleemstelling

Jaarlijks wordt ongeveer de helft van het brandweerpersoneel geconfronteerd met agressie en geweld tijdens de uitoefening van zijn taak. Inmiddels is er vanuit het programma Veilige Publieke Taak, vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en vanuit de Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding een aantal maatregelen geformuleerd om agressie en geweld tegen hulpverleners te voorkomen, te beperken en op een juiste wijze af te handelen. Een gedegen inzicht in de problematiek van agressie en geweld op de werkvloer ontbreekt echter nog. Met name de invloed van situationele en locatiekenmerken op het optreden van agressie en geweld tegen brandweerpersoneel zijn nog onderbelicht. Ook naar daderkenmerken en slachtofferkenmerken is weinig onderzoek gedaan.

## 1.4 Doelstelling

Het hoofddoel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de problematiek van agressie en geweld tegen brandweerpersoneel. Dit inzicht wordt verkregen door een zo gedetailleerd mogelijk beeld te krijgen van de omstandigheden waaronder enkele concrete incidenten zich hebben voorgedaan en hoe daarop door de hulpverlener is gereageerd. Dit onderzoek richt zich daarmee op de ringen 1 tot en met 3.1 van de eerder genoemde 'witte vlekkenanalyse'.

Daarnaast heeft het onderzoek tot doel om voorbeelden te verzamelen van het effectief voorkomen van of optreden tegen agressie en geweld. Ook voorbeelden waarbij niet adequaat is gehandeld zijn hierbij interessant.

Een nevendoeel hierbij is om de aldus verkregen voorbeelden te kunnen gebruiken als voorlichtings- of trainingsmateriaal in opleidingen en oefeningen van de brandweer.

Een ander nevendoeel is om met het verkregen inzicht vragen te formuleren die getoetst kunnen worden in nader kwantitatief onderzoek.

## 1.5 Onderzoeksvragen

Voor het onderzoek zijn daarom de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Welk theoretisch kader kan gehanteerd worden voor de analyse van het ontstaan van agressie en geweld tegen brandweerpersoneel?
  - a. Welke factoren spelen een rol bij het ontstaan van agressie en geweld tegen brandweerpersoneel?
  - b. Zijn er parallellen te trekken met bij de andere hulpverleningsdiensten (Politie en Regionale Ambulancevoorzieningen) bekende factoren die een rol spelen bij het ontstaan van agressie en geweld tegen hulpverleners?
2. Welk theoretisch kader kan gehanteerd worden voor de analyse van het omgaan met agressie en geweld door brandweerpersoneel?
  - a. Welke factoren spelen een rol bij het op een juiste wijze omgaan met agressie en geweld?
  - b. Zijn er parallellen te trekken met bij de andere hulpverleningsdiensten (Politie en Regionale Ambulancevoorzieningen) bekende factoren die een rol spelen bij het omgaan met agressie en geweld?
3. Op welke wijze zijn werknemers van de brandweer in enkele concrete omstandigheden in aanraking gekomen met agressie en geweld van externen tijdens de uitoefening van hun functie?
  - a. Wat was de aanleiding voor de agressie/het geweld?
  - b. Wat was de aard en omvang van de agressie/het geweld?
  - c. Wat waren de kenmerken van de dader?
  - d. Wat waren de persoonlijke kenmerken van de betreffende werknemer?
  - e. Wat waren de situationele kenmerken?
  - f. Wat waren de locatiekenmerken?
4. Hoe gingen de werknemers van de brandweer in deze concrete situatie om met deze agressie en dit geweld?
  - a. Welke werkwijzen hanteerden zij om agressie en geweld te voorkomen dan wel te reduceren?
  - b. Waren deze werkwijzen effectief?
  - c. Wat kunnen brandweercolllega's leren van deze werkwijzen?
  - d. Welke *best practises* zijn er op dit gebied te formuleren?
5. Hoe hebben werknemers van de brandweer deze agressie en dit geweld in deze concrete situaties ervaren?

6. Welke effecten heeft de confrontatie met agressie en geweld op deze werknemers gehad, bijvoorbeeld:
  - a. als het gaat om hun psychische en fysieke gezondheid?
  - b. als het gaat om de verdere uitoefening van hun taak?
  - c. als het gaat om de beleving van hun werk?

### **1.6 Afbakening van het onderzoek**

Het onderzoek richt zich op brandweemedewerkers die geconfronteerd zijn met agressie en geweld bij de uitvoering van hun taken. Het gaat hierbij zowel om leden van de vrijwillige brandweer als van de beroepsbrandweerkorpsen. Er wordt daarbij zowel gekeken naar de korpsen in dorpen als korpsen in stedelijk gebied.

Meer specifiek richt het onderzoek zich op repressieve medewerkers en preventisten. Het onderzoek richtte zich niet specifiek op meldkamermedewerkers. De verwachting was dat agressie minder effect zou hebben op deze medewerkers, aangezien zij tijdens de uitvoering van hun werk geen direct *'face to face'* contact hebben met agressieve burgers. Hoewel meldkamermedewerkers niet expliciet zijn uitgezonderd, hebben zich bij de aanmelding voor de interviews geen meldkamermedewerkers gemeld die geconfronteerd zijn met agressie. Deze groep is daarom in dit onderzoek niet vertegenwoordigd.

In het onderzoek wordt alleen agressie en geweld door externen beschouwd. Agressie en geweld tussen medewerkers onderling komt in dit onderzoek niet aan de orde.



## 2 Methoden en technieken van onderzoek

### 2.1 Type onderzoek

Zoals in paragraaf 1.4 is aangegeven, is het doel van onderliggend onderzoek inzicht te krijgen in de problematiek van agressie en geweld tegen brandweerpersoneel. Dit inzicht wordt verkregen door de methode van de casestudie waarmee een zo'n gedetailleerd mogelijk beeld verkregen wordt van de omstandigheden waaronder enkele concrete incidenten zich hebben voorgedaan.

Yin (2009: 18) omschrijft een casestudie als 'een empirisch onderzoek dat een hedendaags fenomeen blootlegt in de natuurlijke setting en waarbij de grenzen tussen het fenomeen en de context waarin zij plaatsvindt, niet geheel duidelijk zijn'. Ook voor dit onderzoek geldt dat het agressie/geweldsfenomeen wordt onderzocht en dat specifiek wordt gekeken naar de context van het agressie/geweldsincident, 'waarom ontstaat het' en 'hoe gaat men er mee om'. Om het fenomeen te beschrijven en duidelijk te maken berust een casestudie (vaak) op meerdere kwalitatieve en kwantitatieve bronnen, ook wel triangulatie genoemd. Daarnaast berust een casestudie op een theoretisch raamwerk dat als ondergrond dient voor de dataverzameling en de data-analyse (Yin, 2009: 18).

Voor het vormen van deze ondergrond is een korte literatuurstudie uitgevoerd. Het ging hierbij niet om een allesomvattende studie naar het begrip agressie en geweld. Het doel van de literatuurstudie was met name om bestaande theorieën en empirische studies over agressie en geweld tegen brandweered medewerkers en andere hulpverleners in kaart te brengen. Het ging daarbij met name om bestaande kennis over daderkenmerken, slachtofferkenmerken, situationele kenmerken en locatiekenmerken (de ringen 1 t/m 3.1 uit de eerder genoemde 'witte vlekkenanalyse'). De literatuurstudie fungeerde daarmee als onderlegger voor de op te stellen vragenlijsten ten behoeve van de interviews. Hiertoe is met name gezocht in de mediatheek van de politieacademie<sup>5</sup>. Daarnaast is gezocht via Google Scholar<sup>6</sup>. De gebruikte zoektermen zijn: agressie, geweld, lastigvallen, tijdsdruk, hulpdiensten, hulpverleners, brandweer, brandweerpersoneel, publieke taak, *aggression*, *violence*, *workplace*, *emergency management*, *fire fighters*, *public order*. Tevens zijn de websites van het programma Veilige Publieke Taak, Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR), Ambulance Zorg Nederland (AZN) en Infopunt Veiligheid geraadpleegd.

### 2.2 Onderzoeksubjecten

In het tweede deel van het onderzoek zijn vijftien cases beschreven waarin sprake is van agressie en geweld richting brandweerpersoneel. Om tot een evenwichtige verdeling van cases te komen, zijn, voordat begonnen is met de werving van respondenten, criteria opgesteld op basis van het theoretisch kader. Het doel van deze criteria was te voorkomen dat er een eenzijdige belichting van het fenomeen agressie tegen brandweerpersoneel zou optreden. Bij het opstellen van de criteria is er vooral gekeken naar de herkenbaarheid van de verschillende werksituaties voor brandweerpersoneel (bijvoorbeeld repressie versus preventie). Tevens zijn criteria geformuleerd waarbinnen (blijkens de literatuurstudie) grote verschillen kunnen optreden voor wat betreft het ontstaan van agressie (bijvoorbeeld jaarwisseling versus normale dagen).

---

<sup>5</sup><https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/kennis/mediatheek/Pages/mediatheek.aspx>

<sup>6</sup><http://scholar.google.nl/>

Uiteindelijk zijn er criteria opgesteld voor de volgende onderwerpen:

- incident
  - niet langer dan 1 jaar geleden
- daderkenmerken
  - groep/individu
  - afkomst (autochtoon/allochtoon)
  - type agressie (verbaal geweld/serieuze bedreiging/fysiek geweld)
- slachtofferkenmerken
  - type functie (repressie/preventie)
  - dienstverband (beroeps/vrijwillig)
- situationele kenmerken
  - type dag (gewone dag/oud- en nieuw)
- locatiekenmerken
  - mate van verstedelijking (stad/dorp)

Bij de werving van de respondenten bleek echter dat de aanmeldingen voor een interview dermate gering waren (15 in totaal)<sup>7</sup>, dat besloten is alle cases te beschrijven. Er is geen selectie gemaakt op basis van de criteria. Wel blijken alle categorieën die in de criteria genoemd zijn in voldoende mate aan de orde te komen. Hierdoor zijn vijftien uiteenlopende cases ontstaan, waarin brandweerm medewerkers geconfronteerd zijn met agressie en geweld in verschillende omstandigheden.

### 2.3 Dataverzameling

Om data over de cases te genereren is voornamelijk gebruik gemaakt van interviews als bron van informatie. Daarnaast is er informatie verzameld in de vorm van tekst-, beeld- en audio- materiaal. De brandweerm medewerkers zijn benaderd voor de interviews door het uitzetten van nieuwsberichten op verschillende websites gerelateerd aan de brandweersector<sup>8</sup>. Ook is het bericht verspreid via Twitter<sup>9</sup>. Tenslotte zijn de medewerkers gericht benaderd via de VPT-coördinatoren in de verschillende veiligheidsregio's. In totaal zijn 15 interviews afgenomen in de periode van november 2011 tot en met januari 2012. Een geanonimiseerd overzicht van respondenten is opgenomen in bijlage 1.

De respondenten betroffen brandweerm medewerkers die betrokkenen waren bij een agressie/geweldsincident. Het ging hierbij zowel om beroeps als vrijwillige medewerkers en om medewerkers binnen de repressieve en preventieve dienst.

De duur van de interviews was verschillend. Alle interviews zijn opgenomen met een camera. Vervolgens zijn de interviews uitgewerkt in de vorm van transcripties die zijn voorgelegd aan de respondent. In zowel het verslag als het rapport zijn de respondenten geanonimiseerd.

<sup>7</sup> Het is opmerkelijk dat zich slechts 15 personen aanmeldden om deel te nemen aan een interview, gegeven het feit dat iets minder dan de helft van het brandweerpersoneel jaarlijks met agressie geconfronteerd wordt en er 28.000 brandweerm medewerkers zijn. Uit gesprekken met een vertegenwoordiging van de coördinatoren VPT bij de veiligheidsregio's is gebleken, dat ook zij moeite hebben om de incidenten waar agressie heeft plaatsgevonden in beeld te krijgen. Het blijkt moeilijk te zijn om medewerkers zo ver te krijgen om incidenten met agressie te melden. Nog lastiger is het om medewerkers zo ver te krijgen dat zij ook daadwerkelijk aangifte doen. Wat de precieze reden is die daarachter ligt blijft vooralsnog onduidelijk. Veel gehoorde redenen zijn enerzijds het bagatelliseren van de incidenten en het hebben van een ander referentiekader voor wat als agressie bestempeld wordt. Anderzijds wordt ook de angst van werknemers voor represailles van de dader genoemd (met name bij de vrijwillige brandweer).

<sup>8</sup> *Infopunt Veiligheid, NVBR, VBV.*

<sup>9</sup> Ricardo Weewer RT @NIFVtweet: Brandweermensen gezocht voor medewerking aan onderzoek naar agressie en geweld tegen brandweerpersoneel. Meer weten? <http://t.co/uOCG2beW>

## 2.4 Operationalisatie

Op basis van de onderzoeksvragen en het theoretisch kader zijn twee vragenlijsten opgesteld. Eén voor preventisten en één voor repressiemedewerkers. De vragenlijsten zijn door de begeleidingscommissie (zie colofon) vastgesteld. Aan de hand van deze vragenlijsten zijn semigestructureerde interviews afgenomen. De vragenlijsten zijn integraal opgenomen in bijlage 2 en 3 van dit rapport. Bij de vragenlijsten is een aparte kolom opgenomen, waarin kort de relevantie van de vraag wordt beschreven in relatie tot de gevonden literatuur.

De vragenlijsten zijn onderverdeeld in 5 thema's: aanleiding, omgang, dader, impact en afhandeling en nazorg. Deze worden hier achtereenvolgens besproken.

### *Aanleiding*

De respondenten is ten eerste gevraagd te vertellen wat er precies is gebeurd. Deze vraag stelt de onderzoeker in staat zich een beeld van de situatie te vormen. Vervolgens is bij de vragenlijsten repressie en preventie aan de hand van het relaas van de respondent ingegaan op de precieze melding, de eigen gemoedstoestand voor het incident en de werkzaamheden die de respondent ging uitvoeren. Daarna is ingegaan op de aanleiding van het geweld. Tevens is ingegaan op de geweldsvorm: betrof het verbaal geweld, een bedreiging of fysiek geweld. Ook is in dit deel gevraagd of respondenten eerder incidenten hebben meegemaakt op de betreffende locatie. Tot slot is er aandacht voor het aantal collega's ter plaatse, of er sprake was van een bijzondere gebeurtenis en waar het incident zich voordeed, in een stad of dorp.

<b>Vragenlijsten:</b>	<b>vragenummers:</b>
Repressie	1 t/m 14
Preventie	1 t/m 11

### *Omgang*

Bij omgang is getracht vast te stellen of de brandweerman iets gedaan heeft om het geweld te voorkomen, te reduceren of te stoppen en welk effect dit had. Daarnaast is er aandacht voor de rol van omstanders en collega's in de omgang met agressie en geweld. Ook is gevraagd of respondenten andere wendingen aan de situatie hadden kunnen geven en wat collega's hiervan kunnen leren. Tot slot is gevraagd hoe het geweld uiteindelijk stopte.

<b>Vragenlijsten:</b>	<b>vragenummers:</b>
Repressie	15 t/m 19
Preventie	12 t/m 16

### *Dader*

In dit onderdeel zijn vragen gesteld over de kenmerken van de geweldpleger. Was het een man of een vrouw, was er sprake van een groep, wat was de leeftijd en was de dader bekend of onbekend bij het slachtoffer. Aanvullend is gevraagd naar de etnische afkomst van de dader en of dader onder invloed was van alcohol en/of drugs. Tot slot is gevraagd naar de aard van agressie, was het vijandige agressie of instrumentele agressie; wilde men iets gedaan krijgen?

<b>Vragenlijsten:</b>	<b>vragenummers:</b>
Repressie	20 t/m 30
Preventie	17 t/m 28

*Impact*

Het thema impact gaat in op de gevolgen van het incident voor het slachtoffer. Hoe voelde men zich tijdens het incident. Was er steun van andere collega's? Daarnaast is er aandacht voor de verwerking. Heeft het incident invloed gehad op het persoonlijk leven of op de werkbeleving. Wellicht zijn er taken die de respondent liever niet meer uitvoert.

Vragenlijsten:	vragenummers:
Repressie	31 t/m 41
Preventie	29 t/m 39

*Afhandeling en nazorg*

In het laatste onderdeel wordt ingegaan op het thema afhandeling en nazorg. Dit onderwerp hangt sterk samen met de effecten die het incident op het slachtoffer heeft gehad. Hoe worden slachtoffers binnen de brandweerorganisatie opgevangen na een incident? Vindt er terugkoppeling plaats en wordt er bijvoorbeeld aangifte gedaan? Tot slot wordt gevraagd of de respondent kan aangeven wat er in de huidige brandweerorganisatie veranderd dient te worden op het gebied van het voorkomen van of omgaan met agressie en geweld.

Vragenlijsten:	vragenummers:
Repressie	42 t/m 47
Preventie	40 t/m 45

Aan het eind van de vragenlijst worden nog enkele algemene gegevens gevraagd zoals personalia, korps, functie, dienstverband en leeftijd.

**2.5 Analysetechnieken**

De empirische beschrijvingen van de vijftien cases zijn geanalyseerd aan de hand van een verhalende constructie. In de literatuur staat deze wijze van analyseren, waarbij de bevindingen van één enkele case worden gekoppeld aan de theorie, bekend als *explanation building* (Yin, 2009: 143). Ook in deze studie wordt getracht een verklaring te geven voor het 'hoe' en 'waarom' van agressie en geweld richting brandweerpersoneel.

De data zijn geanalyseerd door elke case te vergelijken met de theoretische bevindingen. De theoretische bevindingen bestaan in dit geval uit de bestaande kennis met betrekking tot de onderwerpen uit de vragenlijst. Aan de hand van een verhalende constructie zijn in bijlage 4 de empirische bevindingen vanuit het perspectief van het slachtoffer gekoppeld aan de theoretische concepten. In bijlage 4 is per case een analyse uitgevoerd van de bevindingen en zijn waar mogelijk de theoretische concepten aangevuld.

In bijlage 5 wordt getracht de 'bewijslast' die voortkomt uit de voorgaande hoofdstukken te koppelen aan de theorie. Op deze manier wordt vanuit een nieuw perspectief, gebaseerd op empirische gegevens, nogmaals naar de theorie gekeken waardoor een verklaring gegeven wordt, opgebouwd uit de voorgaande cases, Yin spreekt in dit verband ook wel over *gradual building of an explanation* (Yin, 2009: 143).

**2.6 Beperkingen en aandachtspunten onderzoek**

De gehanteerde onderzoeksofzet kent een aantal beperkingen met betrekking tot het type onderzoek, de data-verzamelmethode, data-analyse en de betrouwbaarheid.

Als het gaat om de literatuurstudie, dan moet opgemerkt worden dat het hier ging om een oriënterende literatuurstudie, die vooral gericht was op de Nederlandse literatuur. Hiermee wordt dan ook niet gepretendeerd dat de literatuurstudie een volledig overzicht geeft van de stand van zaken op het gebied van agressie tegen hulpverleners. De literatuurstudie was vooral bedoeld om een goede basis te bieden voor het maken van de vragenlijsten ten behoeve van de interviews. Dit betekent dat het mogelijk is dat niet alle elementen die een rol spelen bij het ontstaan van en omgaan met agressie in het theoretisch kader aan de orde komen.

Als het gaat om de casestudie, dan is het belangrijk te vermelden dat een casestudie vanwege de aard van de methodiek per definitie in zeer beperkte mate generaliseerbaar is. Deze generaliseerbaarheid is bij kwalitatief onderzoek niet mogelijk omdat maar een kleine specifieke groep wordt onderzocht en daarom slechts voor die gevallen iets te zeggen is (Yin, 2009: 43). Ook voor dit onderzoek geldt dat de vijftien cases, statistisch gezien, niet representatief zijn voor alle geweldsincidenten waarmee brandweerpersoneel geconfronteerd wordt. De beschreven cases blijken echter wel een herkenbaar beeld op te leveren. Dit bleek uit reacties van leden van de begeleidingscommissie die het werkveld vertegenwoordigen.

Een andere beperking van het onderzoek is het feit dat een afwijkend beeld kan ontstaan van de werkelijkheid, doordat respondenten zelf de gelegenheid hadden om zich aan te melden voor een interview. Dit houdt in dat een deel van de incidenten onderbelicht blijft. Getracht is dit te ondervangen door respondenten te benaderen via de VPT-coördinatoren in de verschillende veiligheidsregio's. Desondanks bleken enkele brandweered medewerkers, waarvan bekend was dat zij geconfronteerd zijn met agressie en geweld bij de uitvoering van hun werkzaamheden, niet bereid mee te werken aan een interview. Redenen hiervoor varieerden van het 'niet belangrijk genoeg vinden' tot de vrees voor 'negatieve consequenties voor zichzelf in relatie tot de dader(s)'. De cases die in het onderzoek zijn uitgewerkt, lijken vooral de wat zwaardere gevallen te betreffen. Voorbeelden van alleen schelden en schreeuwen zijn in deze cases niet vertegenwoordigd, terwijl deze volgens de definitie van VPT (2011) wel onder de term agressie en geweld vallen.

Een derde aandachtspunt is dat er voornamelijk gebruik is gemaakt van interviews als bron van informatie. Hierdoor kan er sprake zijn van een subjectieve weergave van de feiten. De respondenten kunnen het incident anders hebben beleefd dan hetgeen er werkelijk is gebeurd. Bovendien zijn alleen de slachtoffers van agressie geïnterviewd. Hierdoor kan een eenzijdig beeld van de situatie ontstaan.

Het vierde aandachtspunt heeft betrekking op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Bij betrouwbaarheid gaat het om de reproduceerbaarheid van het onderzoek; in hoeverre kan het onderzoek, zoals het verzamelen van de empirische data, worden herhaald met precies hetzelfde resultaat (Yin, 2009: 45). In dit onderzoek zijn de volgende maatregelen genomen om de betrouwbaarheid te verbeteren:

- de interviews zijn anoniem gerapporteerd; hiermee is getracht te voorkomen dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden gaven;
- tijdens de dataverzameling is een vast protocol gehanteerd; elk interview kende dezelfde structuur en opbouw zoals in paragraaf 2.4 is vermeld;
- alle interviewgegevens zijn vastgelegd als video- of audiobron, en zijn uitgewerkt tot een woordelijk verslag, voordat deze geanalyseerd werden; hierdoor is geen informatie verloren gegaan; deze opnames hebben als mogelijk nadeel dat de geïnterviewden toch niet helemaal vrijuit durfden te spreken.
- alle interviews zijn uitgevoerd in een team van twee onderzoekers, waarbij de interviewverslagen steeds door de tweede interviewer zijn gecontroleerd.



### 3 Theoretisch kader

In het volgende hoofdstuk worden de onderzoeksvragen geplaatst in een theoretische achtergrond. Middels een oriënterende literatuurstudie is gezocht naar informatie over agressie en geweld in de brandweersector. Ook is gezocht naar informatie over factoren die een rol spelen bij het ontstaan van agressie en naar het omgaan met agressie bij andere hulpverleningsdiensten. Hierbij is vooral gekeken naar de politie en de Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV), aangezien het werkterrein van deze hulpverleningsdiensten belangrijke overeenkomsten kent met die van de brandweer. Voor het literatuuronderzoek is gebruik gemaakt van een eerdere literatuurstudie over dit onderwerp door Emil van Schie binnen de Master of Crisis & Disaster Management (MCDM) 2010.

#### 3.1 Agressie en geweld

De termen agressie en geweld worden vaak door elkaar heen gebruikt. In veel gevallen vloeien de begrippen ook in elkaar over. Volgens 'Van Dale' is agressie een 'bedreiging of aantasting met geweld (Van Sterkenburg, 1994). Daarnaast kan agressie aangeduid worden als een vijandelijke aanval. Geweld wordt in 'Van Dale' betiteld als 'uitoefening van macht' of als kracht die met hevigheid wordt uitgeoefend. Beide termen worden vaak in één adem genoemd wanneer men het heeft over een aanval of bepaalde vormen van geweld.

Binnen het kader van dit onderzoek wordt aangesloten bij de definitie van het Actieprogramma 'Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak' van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Onder agressie en geweld wordt in dit beleidsrapport verstaan: *'Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade'* (VPT, 2011: 9). Agressie en geweld worden in dit rapport dan ook als synoniemen gebruikt.

Agressie en geweld zijn termen met een sterk subjectief karakter; wat door de één als agressie wordt ervaren kan voor de ander nog vallen onder de normale omgangsvormen, iets wat er 'nou eenmaal bij hoort'. In dit onderzoek wordt voor de operationalisatie van de begrippen agressie en geweld aangesloten bij de Handreiking Agressie en Geweld (VPT, 2011). Hierin worden de volgende uitingsvormen van agressie en geweld onderscheiden:

- verbaal geweld:
  - schreeuwen, schelden, vernederen, treiteren, pesten, vals beschuldigen;
- fysiek geweld:
  - duwen/trekken, slaan, vastgrijpen, gooien, schoppen, gooien van voorwerpen, vernielen van voorwerpen, fysiek hinderen, spugen, diefstal van eigendommen, verwonden, roofoverval, geven van een kopstoot, bijten;
- discriminatie:
  - naar huidskleur, naar sekse, naar leeftijd, naar geloofsovertuiging, naar seksuele geaardheid of voorkeur;
- seksuele intimidatie:
  - seksueel getinte opmerkingen, seksueel getinte blikken, nafluiten, exhibitionisme, aanranding, seksueel getinte email of sms, seksuele chantage, hijgers, verkrachting, seksuele handtastelijkheden;

- overige intimidatie:
  - dreigen, bedreigen, onder druk zetten, bedreigende gebaren maken, chanteren, bekladden, dreigbrief of –email, gezinsleden bedreigen, stalken, achtervolgen, bommelding, wapengebruik.

### 3.2 Het ontstaan van agressie

In de literatuur zijn verschillende zienswijzen te vinden over de oorsprong van agressie. Deze verklaringen variëren van het ontstaan van agressie als aangeboren eigenschap, als aangeleerd gedrag, als middel om frustratie kwijt te raken of agressie als een reactie op omstandigheden tot het ontstaan van agressie vanuit een mix van fysiologie (lichamelijke reacties), psychologie en (culturele) omstandigheden (Van Schie, 2010). Deze diepere oorzaken achter het ontstaan van agressie vallen buiten het bestek van dit onderzoek en zullen hier dan ook niet verder worden uitgewerkt.

Een ander onderscheid dat meer te maken heeft met de directe oorzaak van de agressie is het onderscheid tussen expressieve agressie (agressie als middel om een gevoel te uiten) en instrumentele agressie (agressie als middel om iets te bereiken (Middelhoven en Driessen (2001). Zo maakt Buunk (1992 in Van Schie, 2010: 28) onderscheid tussen:

1. instrumentele agressie; agressie is een middel bij het nastreven van beloningen zoals geld, status of seksuele bevrediging;
2. expressieve agressie; agressie is een middel om de eigen gevoelens van spanning of woede te ventileren zonder dat daarmee echt schade aan de ander beoogd wordt;
3. vijandige agressie; het doel van de daad is de ander letsel toe te brengen en dit wordt door de dader als prettig (opwindend) ervaren.

Bovenkerk (2005 in Bakker, Drost & Roeleveld, 2010: 37) maakt een onderscheid in drie soortgelijke categorieën. Bedreigingen van personen met een publieke functie kunnen volgens hem voortvloeien uit:

1. de wens om concrete belangen te verwezenlijken (bijvoorbeeld politie uit de buurt houden);
2. emotionele uitbarsting;
3. het verdedigen van verworven rechten of wraakgevoelens.

Uit een in 2005 uitgevoerd onderzoek naar agressie tegen de brandweer blijkt dat in 22% van de gevallen de agressie gebruikt werd om iets gedaan te krijgen (instrumenteel) en dat in 78% van de gevallen de tegen de brandweer geuite agressie vijandig/emotioneel was (Broekhuizen, Raven & Driessen, 2005).

Meer directe oorzaken of aanleidingen voor het ontstaan van agressie zijn ook genoemd door Di Martino (2005 in Sikkema et al., 2007: 26). Volgens Di Martino kunnen bepaalde omstandigheden, zoals een terechtwijzing, het betrappen op een overtreding, het uitvoeren van een controle en aanhouding leiden tot verbaal geweld. Situaties als ontevredenheid over de dienstverlening of te lang moeten wachten kunnen leiden tot fysiek geweld. Daarnaast blijkt uit onderzoek van Broekhuizen (et al., 2005: 50) dat brandweered medewerkers die slecht nieuws moeten overdragen veel vaker worden geconfronteerd met verbaal en fysiek geweld en serieus dreigen.

Al met al zijn er dus op verschillende niveaus verklaringen te geven voor het ontstaan van agressie. In dit onderzoek zal bij de casusbeschrijvingen met name ingegaan worden op de meer directe aanleidingen voor de agressie, zoals beschreven door Buunk, Bovenkerk, Di Martino en Broekhuizen.

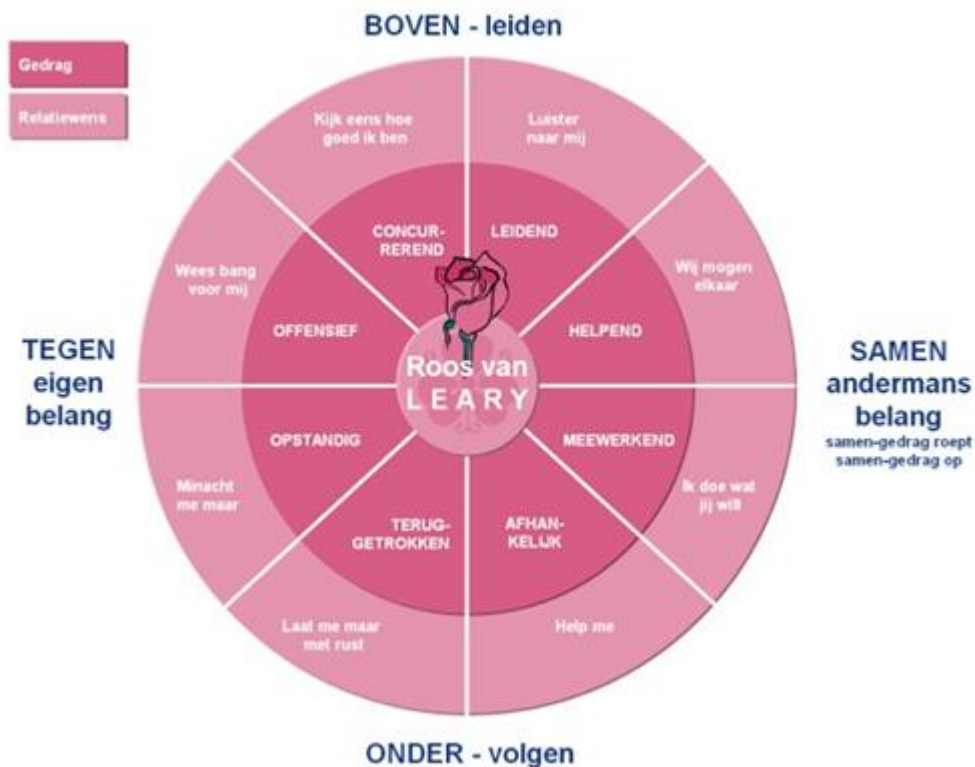


### 3.3 Omgaan met agressie

De literatuur beschrijft een aantal algemene theorieën welke ingaan op het omgaan met agressie. Daarnaast zijn er enkele empirische studies waarin praktische handvatten worden gegeven voor het omgaan met agressie. In deze paragraaf wordt ingegaan op de 'Roos van Leary' als theoretisch model. Daarnaast wordt in deze paragraaf ingegaan op de empirie.

#### Roos van Leary

Een bruikbare theorie als kader voor de studie naar agressie tegen brandweerpersoneel is de 'Roos van Leary' (1957; geciteerd in Van Schie, 2010: 36). De Amerikaanse psycholoog Timothy Leary heeft in de jaren vijftig van de vorige eeuw een model ontwikkeld dat inter-persoonlijk gedrag in kaart brengt. Agressie is zo'n vorm van inter-persoonlijk gedrag. Leary concludeerde uit onderzoek dat de interactie die mensen met elkaar hebben bepaald wordt door twee factoren: 'macht' en 'sfeer'. 'Macht' bepaalt de hiërarchie tussen twee mensen (boven vs. onder) en 'sfeer' gaat over de manier van communiceren (samen vs. tegen). Deze factoren zijn verwerkt in een model dat bekend staat als 'de Roos van Leary'.



**Figuur 2: Roos van Leary<sup>10</sup>**

De Roos van Leary bestaat uit een horizontale en verticale as. De horizontale is de 'samen- tegen' as en de verticale as staat voor 'boven-onder'. Deze assen staan op de volgende manier in relatie tot elkaar:

- samen- gedrag roept samen- gedrag op (symmetrische werking);
- tegen- gedrag roept tegen- gedrag op (symmetrische werking);
- boven- gedrag roept onder- gedrag op (complementaire werking);
- onder- gedrag roept boven- gedrag op (complementaire werking).

<sup>10</sup> Bron: [http://123management.nl/0/030\\_cultuur/a300\\_cultuur\\_14\\_roos\\_van\\_leary.html](http://123management.nl/0/030_cultuur/a300_cultuur_14_roos_van_leary.html)

Agressief gedrag ligt in het kwadrant linksboven, 'boven- gedrag', veelal een mix van agressief en competitief. Agressie, een vorm van boven- gedrag, nodigt uit om te reageren in de vorm van onder- gedrag, in dit geval: opstandigheid. Deze reactie is over het algemeen niet effectief, omdat de ander daarop weer agressief reageert en er een spiraal van geweld kan ontstaan. Het geweld escaleert.

Leary propageert dat de spiraal te doorbreken is door op hetzelfde niveau te reageren, door boven- gedrag te laten zien en daarbij de samen- positie te kiezen (rechtsboven). De beste manier om te reageren op agressieve mensen is dus tot op zekere hoogte mee te gaan en begrip te tonen in de vorm van ondersteunend gedrag. Dit ondersteunend gedrag kent een aantal vuistregels, zoals 'Houd oogcontact', 'Behandel de ander met respect.', 'Ga niet in discussie, maar benoem wat je ziet: zeg dat je ziet dat de ander boos is' en 'Stel een grens aan het gedrag, wijs niet de persoon af.' De situatie bepaalt welke vuistregels het meest geëigend zijn, verbaal geweld vraagt om andere acties dan bedreiging met een vuurwapen (Van Schie, 2010: 36).

#### *Empirisch onderzoek*

Naast bovengenoemde wetenschappelijke theorie omtrent het omgaan met agressie zijn er ook enkele empirische studies waarin handvatten worden gegeven voor het omgaan met geweld. Op enkele van deze studies wordt hieronder ingegaan.

Uit onderzoek van Timmer (1999: 85) is gebleken, dat politiemensen op het moment dat zij, in hun ogen, bepaalde de-escalerende handelingen uitvoeren, zij juist escalierend werken. Zo kan het voorkomen dat agenten op een belerende toon spreken en burgers ongewild agressiever maken. Het zijn juist deze omgangsvormen die kunnen irriteren en daardoor een bron voor escalatie kunnen vormen. Houdingsaspecten liggen aan deze escalerende gedragingen ten grondslag. Daarnaast kan het voorkomen dat een agent impliciet of expliciet partij kiest in een conflict op het moment dat er juist bemiddeld moet worden. Dit kan escalatie in de hand werken. Op het moment dat er weinig tot geen uitleg gegeven wordt over bepaalde handelingen of het gebruik van bepaalde bevoegdheden en dwangmiddelen, kan dit ook zorgen voor een escalerende werking. Het ontbreken van respect richting de partijen waarmee men in conflict is, is daarnaast ook van belang als het gaat om een escalerende houding.

Timmer benoemt ook een aantal omgangsvormen die een positieve rol spelen bij het omgaan met agressie door politiemensen. Het gaat hierbij om:

- goed perceptievermogen;
- goed beoordelings- en beslisvermogen;
- goede motorische vaardigheden, zoals lichaamstaal, uitstraling van kalmte en evenwichtigheid, resoluut optreden;
- juiste woordkeus;
- improvisatievermogen.

Ook noemt Timmer het belang van een goede informatiepositie (Timmer 1999, in Abraham, van Hoek, Hulshof & Pach, 2007: 31).

Ook Abraham et al. (2007: 5) noemen een aantal vergelijkbare factoren die de kans op een confrontatie met agressie verkleinen:

- communicatieve vaardigheden;
- fitheid;
- zelfvertrouwen;
- het op niet te autoritaire wijze uitstralen van gezag.

In hun studie naar slachtoffers van geweld onder medewerkers met een publieke taak hebben Roeleveld et al. (2010: 33 - 37) de volgende persoonlijke strategieën opgetekend voor het omgaan met agressie:

- grenzen stellen;
- de-escalerende houding;
- vooraf inschatten van risicovolle situatie door eerdere ervaringen;
- inschatten van de eigen gemoedstoestand op het functioneren;
- waarborgen eigen veiligheid;
- werken in koppels en wisselende rollen;
- creëren van een goede verstandhouding;
- betrekken van ouders.

Uildriks (1996) noemt ten slotte een aantal omgangsvormen die een *negatieve* rol spelen bij het omgaan met agressie. Het gaat hierbij om:

- uiten van waardeoordelen;
- te snel opnemen voor één partij;
- onvoldoende uitleg geven over redenen van handelen;
- gebrek aan duidelijkheid;
- negeren van de verdachte;
- zogenaamd plaatsen van 'leuke opmerkingen'.

Wat met betrekking tot bovenstaande bevindingen opvalt is, dat agressie het beste gehanteerd kan worden door een aantal methoden gezamenlijk toe te passen. Ten eerste is het belangrijk om te luisteren, feedback te geven en respect te tonen. Ten tweede moet men beschikken over goede motorische vaardigheden zoals een uitstraling van kalmte en resoluut optreden. Daarnaast moeten hulpverleners toelichten welke handelingen zij gaan uitvoeren om de-escalerend op te treden.

### **3.4 Effecten van agressie**

De impact van een confrontatie met agressie is voor ieder mens verschillend. De (mentale) weerbaarheid speelt hierbij een belangrijke rol. Een theorie die hier nader op ingaat is de Terror Management Theorie (TMT) van Pyszczynski et al. (1986, in van Schie, 2010: 38). Deze wordt hieronder nader besproken. Vervolgens wordt in deze paragraaf nader ingegaan op gegevens uit empirisch onderzoek.

#### *Terror Management Theory (TMT)*

Het principe van de TMT komt voort uit het inzicht dat de mens een bepaald instinct heeft om te overleven. Volgens de TMT leidt het bewustzijn van de mens van zijn eigen sterfelijkheid tot twee strategieën om de angst te ondermijnen en onder controle te houden: proximale en distale defensiemechanismen (Van Schie, 2010: 38).

Proximale ('dichtbijgelegen') defensiemechanismen zijn hierbij een bewuste en actieve manier om de dood te ontwijken, bijvoorbeeld door gezond te leven. Distale ('ver af') defensiemechanismen werken meer vanuit het onbewuste. Dit mechanisme zorgt ervoor dat een mens probeert zijn *self esteem* (eigenwaarde en zelfrespect) te vergroten door het in stand houden van een wereldbeeld, dat duidelijk maakt dat het leven zin heeft en men zich een belangrijk onderdeel voelt van een grotere orde. Deze psychologische structuur van zin en orde biedt bescherming tegen de angst om dood te gaan. Een confrontatie met de eigen sterfelijkheid (noot van de auteurs: bijvoorbeeld door blootstelling aan agressie) leidt tot een verhoogde agressie tegenover andersdenkenden (Van Schie, 2010: 38).

TMT is in essentie een theorie die verklaart waarom mensen behoefte hebben aan *self esteem*, namelijk om de doodsangst te kunnen managen. De TMT geeft drie richtingen aan waarmee mensen hun doodsangst kunnen managen en hun weerbaarheid vergroten:

- sociale steun en zorg:  
mensen die goede sociale netwerken met betekenisvolle contacten hebben, hebben meer weerstand tegen fysieke en psychische aandoeningen als gevolg van stress;
- betekenisgeving en begrip van gebeurtenissen:  
mensen kunnen grip houden op ontregelende situaties middels:
  - begrip van de ontstane situatie;
  - inzicht in handelingsvaardigheden in het omgaan met veranderingen;
  - zelf het idee te hebben dat men kan voorkomen dat men slachtoffer wordt van de situatie;
- mogelijkheden voor heldhaftigheid en het vergroten van *self esteem*:  
mogelijkheden om te laten zien dat men een voorbeeld is voor de positieve waarden van de eigen cultuur (Van Schie, 2010: 39).

#### *Empirisch onderzoek*

Uit onderzoek van Klerx & Bogaerts (2011: 269) blijkt dat slachtoffers na een confrontatie met agressie of geweld de neiging hebben om meer angstig, onzeker, voorzichtiger, gevoelig, rustig en sociaal teruggetrokken te zijn dan voorheen. Zij hebben ook de neiging om een lager gevoel van eigenwaarde te hebben en zijn vaak psychisch zwakker dan mensen die niet zijn geconfronteerd met agressie.

### **3.5 Factoren die een rol spelen bij agressie**

Zoals is aangegeven in paragraaf 2.1 is gezocht naar bestaande kennis over daderkenmerken, slachtofferkenmerken, situationele kenmerken en locatiekenmerken (de ringen 1 t/m 3.1 uit de eerder genoemde 'witte vlekkenanalyse').

Op de huidige kennis met betrekking tot bovengenoemde onderwerpen wordt hieronder nader ingegaan.

#### **Dader**

##### *Daderkenmerken*

In Nederland is er slechts één onderzoek dat ingaat op de kenmerken van daders van geweld tegen de brandweer. In het rapport '*Geweld tegen de Brandweer: Resultaten van onderzoek onder Brandweeredewerkers*' van bureau Driessen uit 2005 wordt aangegeven dat, bij een zwaar geweldsincident, daders in 36% van de gevallen onder invloed waren van alcohol en/of drugs. Daarnaast laat een geïnterviewde brandweerman in dit onderzoek weten: 'Vaak hadden we te maken met grote groepen boze allochtone jongeren die niet wilden dat een vreugdevuur, brandstapel, of iets dergelijks geblust werd' (Broekhuizen et al., 2005: 24, 25, 54).

Meer onderzoek is er gedaan naar daderkenmerken bij geweld tegen de politie. In een onderzoek van Abraham et al. (2007: 27, 28) zijn 22 cases onderzocht waarbij sprake was van een geweldsincident tegen de politie in uitgaansgebieden. In deze 22 geanalyseerde cases heeft het merendeel van de verdachten de Nederlandse nationaliteit. De helft van de daders is tussen de 18 en 25 jaar. Door politieagenten werd in dit onderzoek aangegeven dat de 'jongere personen' vaak de meeste overlast veroorzaken omdat zij veel drank en drugs gebruiken en daar minder goed mee omgaan dan de oudere bezoekers. Ook traden de daders in veel gevallen op in groepsverband en waren er daders met en zonder antecedenten.

Daderkenmerken welke uit overige politieonderzoeken (Bieleman et al., 1998, Naeyé & Bleijendaal, 2008: 55) naar voren komen zijn:

- overgrote merendeel van de daders is man;
- leeftijd van daders varieert tussen 18 en 34 jaar;
- merendeel van de daders heeft antecedenten;

- Marokkaanse daders zijn oververtegenwoordigd;
- etniciteit in combinatie met sterk groepsgevoel is voorspellende factor voor agressie;
- openbare weg is in 75% van de gevallen de locatie van agressie;
- daders zijn vaak onder invloed van drank/drugs.

### *Dadertyperingen*

Om tot een aantal dadertyperingen te komen wordt aangesloten bij een onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (Bakker et al., 2010: 49 - 78). In dit onderzoek naar 142 geweldplegers tegen functionarissen met een publiek taak is een typologie van daders opgesteld. 11% van de daders kon niet getypeerd worden. De overige vielen onder één van de volgende categorieën:

1. *De machteloze gefrustreerde: 12%*
  - *Persoonskenmerken:* man, boven 25 jaar, sprake van mentale instabiliteit, vloeit voort uit meerdere problemen als schulden, werkeloosheid, alcohol of drugsverslaving, externe attributie.
  - *Sociale context:* diverse risicofactoren, lager opgeleid.
  - *Situationele kenmerken:* afhankelijkheidsrelatie tussen dader en slachtoffer, grote mate van frustratie en machteloosheid, geweld gericht op medewerker met publieke taak, verbaal geweld, ziet geweld als laatste mogelijkheid.
2. *Het korte lontje: 28%*
  - *Persoonskenmerken:* mannen en vrouwen, uiteenlopende leeftijden, lage frustratiedrempel, frequent agressief, geen uitgebreid strafblad, externe attributie.
  - *Sociale context:* zowel hoog- als laagopgeleid, stabiele thuissituatie, geen opvallendheden.
  - *Situationele kenmerken:* geringe aanleiding, slachtoffer is een onbekende van de dader, geen afhankelijkheidsrelatie, gericht op medewerker met publieke taak en/of burger, verbaal geweld, individuele pleger.
3. *De verwarde: 4%*
  - *Persoonskenmerken:* vaker een man, boven 25 jaar, psychiatrische stoornis, onaangepaste levensstijl, lage frustratiedrempel.
  - *Sociale context:* vaak werkloos, leeft van uitkering.
  - *Situationele kenmerken:* aanleiding ontbreekt, slachtoffer kan bekende of onbekende zijn, afhankelijkheidsrelatie kan zowel aan- als afwezig zijn, vaak werknemer met publieke taak (vooral zorgsector), verbaal en fysiek geweld, individuele pleger.
4. *Geweld als leefstijl: 18%*
  - *Persoonskenmerken:* man, tussen 15 en 50 jaar, vermoeden antisociale persoonlijkheidsstoornis, onaangepaste leefstijl, ziet gebruik van geweld als 'normaal', enige type dader dat geweld calculerend gebruikt.
  - *Sociale context:* schulden, werkloos, alcohol en/of drugsverslaving, problemen in thuissituatie, traumatische ervaring in het verleden.
  - *Situationele kenmerken:* geen duidelijke aanleiding, slachtoffer kan zowel bekende als onbekende zijn, geen afhankelijkheidsrelatie, vaak onder invloed ten tijde van delict, (zwaar) fysiek geweld, wapenbezit en wapengebruik, toont achteraf geen berouw, individuele pleger.
5. *De beïnvloedbare jongere: 20%*
  - *Persoonskenmerken:* mannen en vrouwen, tot 25 jaar, enige mentale instabiliteit, vaak 'first offenders'.
  - *Sociale context:* een of meerdere problemen in de thuissituatie of school, lager opgeleid, geweld is vaak te zien als signaal van achterliggende problematiek en als roep om aandacht.

- *Situationele kenmerken:* slachtoffer kan zowel bekende als onbekende zijn, geen afhankelijkheidsrelatie, geen duidelijke aanleiding, verbaal en fysiek geweld, groepsdruk, individuele pleger of in groep, geweld vindt meestal plaats in groepsverband, dader laat zich vaak door groepsdruk en 'verkeerde vrienden' op een negatieve manier beïnvloeden.
6. *De incidentele pleger onder invloed: 7%*
- *Persoonlijke kenmerken:* man, tot 35 jaar, aangepaste leefstijl, geen strafblad, tijdelijk onder invloed.
  - *Sociale context:* werkend, divers opleidingsniveau, stabiele thuissituatie, geen schulden.
  - *Situationele kenmerken:* slachtoffer is onbekende, uitgaansgeweld of tijdens evenementen, invloed van groep, verbaal en fysiek geweld, toont achteraf berouw, individuele pleger of in groep, geweld tegen publieke taak komt, in tegenstelling tot overige types, slechts incidenteel voor.

In het eerder genoemde rapport van Naeyé & Bleijendaal (2008: 121 - 142) over geweld richting politiepersoneel zijn daders ook getypeerd, namelijk onder: non-coöperatieven, bemoeials, uitdaggers en ontremden. Bij de politie kan meer dan de helft van de agressie- en geweldplegers gekarakteriseerd worden als non-coöperatief, gevolgd door de kleinere groepen bemoeials en uitdaggers. De ontremden vormen hierbij met minder dan 10% de kleinste groep.

Voor wat betreft het soort geweld dat is toegepast bestaat er een opmerkelijk verschil tussen de vier soorten. De agressie van de non-coöperatieven volgt min of meer het gemiddelde patroon (voornamelijk belediging, gevolgd door wederspanning<sup>11</sup>, mishandeling en bedreiging). Bij het overgrote deel van de bemoeials bestaat het agressieve gedrag vooral uit belediging. De bemoeials beledigen en werken de politie tegen (wedgespanning). De meest voorkomende geweldsvorm in de groep ontremden is vooral fysiek geweld (met slag- of steekwapens). Deze mensen zijn dus over het algemeen het meest gevaarlijk maar met minder dan 10% de kleinste groep.

Met betrekking tot de dader valt te concluderen dat onderzoek laat zien dat daders vaak man zijn, onder invloed van drank/drugs verkeren en het vaakst zijn te typeren onder de dadertypologie van het 'korte lontje'.

### **Slachtofferkenmerken**

In het rapport '*Geweld tegen de Brandweer: Resultaten van onderzoek onder Brandweerm medewerkers*' van bureau Driessen (2005) wordt ingegaan op een aantal slachtofferkenmerken. In dit rapport is een enquête afgenomen onder 808 brandweerm medewerkers uit 29 gemeenten. Uit het onderzoek blijkt dat de volgende kenmerken een relatie hebben met de kans op slachtofferschap:

- leeftijdscategorie:  
de brandweerm medewerkers in de leeftijdscategorie 34-47 jaar ervaren significant meer serieuze bedreigingen (11% tegen 4% in de categorie 18-33 jaar en 6% in de categorie 48-65 jaar).
- dienstverband:

---

<sup>11</sup> Wederspanning: elke aanval, elk verzet met geweld of bedreiging tegen ministeriële ambtenaren, veld- of boswachters, dragers of agenten van de openbare macht, personen aangesteld om taksen en belastingen te innen, brengers van dwangbevelen, aangestelden van de douane, gerechtelijke bewaarders, officieren of agenten van de administratieve of de gerechtelijke politie, wanneer zij handelen ter uitvoering van de wetten, van de bevelen of de beschikkingen van het openbaar gezag, van rechterlijke bevelen of van vonnissen (Wetboek van Strafrecht, artikel 180).

beroepskrachten worden vaker geconfronteerd met verbaal (48%) en fysiek geweld (18%) en serieuze bedreigingen (10%) dan vrijwilligers (respectievelijk 23%, 8% en 4%)<sup>12</sup>;

- aard werkzaamheden: repressiemedewerkers hebben veel vaker met fysiek geweld te maken dan preventisten. Beroepsmatig meldkamerpersoneel krijgt relatief vaker te maken met verbaal geweld (58,8%), uiteraard niet met fysiek geweld;
- leidinggevend: leidinggevend worden vaker geconfronteerd met verbaal geweld en serieus dreigen (46% en 13.2%) dan niet leidinggevend personeel (37.8% en 6.2%), dit komt omdat zij in conflicten vaak een bemiddelende rol spelen. Ook kwam uit bovenstaand onderzoek naar voren dat geslacht, afkomst (autochtone/allochtone brandweermedewerker) en de duur van het dienstverband niet van invloed zijn op de kans om slachtoffer te worden (Broekhuizen et al., 2005: 30, 47 – 48).

Uit de literatuur komt het beeld naar voren, dat met name de repressieve leidinggevende beroepsbrandweerman in de leeftijdscategorie 34-47 jaar geconfronteerd wordt met agressie.

Naast dit onderzoek, specifiek gericht op brandweerpersoneel, vallen binnen andere studies naar geweld richting werknemers met een publieke taak, nog andere kenmerken te noemen welke een bijdrage leveren aan slachtofferschap.

Uit onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut blijkt, dat zowel een starre reactie, een te dominante houding en een te 'softe' houding agressie op kunnen wekken. Bij het eerder genoemde dadertype 'kort lontje' kunnen een starre reactie en dominante houding van een brandweermedewerker snel leiden tot een negatieve reactie in de vorm van verbaal of fysiek geweld (Roeleveld & Bakker, 2010: 53 - 54). Daarnaast kunnen problemen in de thuissituatie en de eigen (negatieve) gemoedstoestand de kans op slachtofferschap vergroten.

### **Situationele kenmerken**

In het eerder geciteerde onderzoek van Bureau Driessen (Broekhuizen et al., 2005) worden de volgende situationele kenmerken genoemd die de kans op slachtofferschap van brandweerpersoneel vergroten:

- Dagdeel: het grootste deel van de incidenten vond plaats in de nacht en de randen van de nacht. 75% van alle incidenten met agressie vindt plaats tussen 21 en 07.00 uur (55% van de incidenten met agressie vindt plaats tussen 24.00 en 7.00 uur, 20% tussen 21 en 24 uur, 11% tussen 12 en 17 uur, 11% tussen 17 en 21 uur en 4% in de ochtend tussen 7 en 12 uur).
- Dagtype: ruim de helft van de incidenten met agressie vond plaats bij een speciale gelegenheid: 53% met de jaarwisseling en 2% op Koninginnedag/-nacht. De overige 45% van de incidenten met agressie vonden plaats op een 'normale' dag.

In dit zelfde onderzoek wordt door respondenten aangegeven dat organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen geen invloed hebben op het ontstaan van geweld (Broekhuizen et al., 2005: 49).

Daarnaast kunnen ook de weersomstandigheden van invloed zijn; bij mooi weer blijven mensen langer op straat hangen en wordt er meer gedronken, waardoor er ook meer kans is op agressie (Abraham et al., 2007: 40).

---

<sup>12</sup> Mogelijk speelt hierbij mee dat bij beroepskrachten ook het aantal uitrukken hoger is. In het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005), waaruit deze gegevens afkomstig zijn, wordt echter aangegeven dat het niet mogelijk is om een cijfer te geven over het percentage uitrukken waarbij agressie en geweld plaatsvindt.

### Locatiekenmerken

Binnen de locatiekenmerken wordt conform de omschrijving in het model van de 'witte vlekkenanalyse' een onderscheid gemaakt tussen de fysieke omgeving (omgeving, omvang van het gebied bebouwing, inrichting en onderhoud van het gebied) en de sociale omgeving (kenmerken van bezoekers).

#### *Fysieke omgeving*

In het eerder geciteerde onderzoek van Bureau Driessen (Broekhuizen et al., 2005) wordt aangegeven dat brandweerpersoneel dat in een stad werkt, vaker slachtoffer is van verbaal geweld dan personeel in kleinere steden of dorpen<sup>13</sup>.

Verder is uit onderzoek (niet specifiek op de brandweer gericht) bekend dat de hoeveelheid verlichting en de mate van overzichtelijkheid (Bieleman et al. 1999 in Abraham et al., 2007: 36) factoren zijn die het optreden van agressie kunnen beïnvloeden. Ook is er een grotere kans op agressie op locaties waar veel mensen bijeenkomen, bijvoorbeeld in het uitgaansgebied en op locaties waar vaker problemen voorkomen (Abraham et al., 2007). Specifiek voor het uitgaansgebied geldt dat daders in deze gebieden gemakkelijker in de grote massa op kunnen gaan waardoor de anonimiteit wordt vergroot. Dit maakt dat de drempel tot agressief gedrag kleiner wordt (Uildriks, 1996 in Abraham et al., 2007:36). Tenslotte bevordert een vrij toegankelijke werkplek fysiek geweld (Broekhuizen et al., 2005: 50).

#### *Sociale omgeving*

Voor wat betreft de sociale omgeving blijkt dat brandweermensen die vaker met onbekend publiek te maken krijgen, vaker slachtoffer worden van agressie (Broekhuizen et al., 2005).

Uit onderzoeken naar agressie tegen de politie blijkt dat de aanwezigheid van omstanders een rol speelt bij het ontstaan van agressie (Timmer, 2005 en Brown & Levinson, 1987, geciteerd in Abraham et al., 2007). In veel gevallen maakt de dader deel uit van een grotere groep. De dynamiek van een groep en/of het gedrag van omstanders kunnen een rol hebben in de houding en het gedrag van de dader(s) en in het escaleren van een situatie. Onschuldige situaties kunnen leiden tot heftige geweldsincidenten doordat groepsdynamiek de houding van de dader opeens doet omslaan.

Groepsdynamiek kan ook de-escalierend werken wanneer de ogenschijnlijk meest redelijke persoon in de groep wordt aangesproken. Deze persoon kan dan worden aangesproken op het gedrag van de groep als geheel en er vervolgens voor zorgen dat andere leden uit de groep tot kalmte worden gebracht (Timmer 2005 in Abraham et al., 2007: 27, 28).

In het eerder genoemde onderzoek van Abraham (et al., 2007: 52) waarin 22 cases zijn geanalyseerd, zijn geen voorbeelden gevonden waarbij omstanders een de-escalerende rol speelden. Wanneer sprake was van verbaal geweld tegen de politie bleven omstanders in ruim de helft van de incidenten neutraal. Bij alle gevallen waarbij omstanders participeerden in het incident gebruikte de dader fysiek geweld. Mogelijke verklaring kan zijn dat zowel de dader als omstanders opgejut worden bij het zien van fysiek geweld. De aanwezigheid van omstanders legt ook meer druk op de verdachte,

<sup>13</sup> Mogelijk speelt hierbij mee dat in een stedelijke omgeving ook het aantal uitrukken hoger is. In het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005), waaruit deze gegevens afkomstig zijn, wordt echter aangegeven dat het niet mogelijk is om een cijfer te geven over het percentage uitrukken waarbij agressie en geweld plaatsvindt.



het brengt spanning en sensatie in combinatie met het gevoel dat men samen met een groep tegen de politie vecht (Abraham et al., 2007: 27, 28). Brown & Levinson (1987 in Abraham et al., 2007: 35) noemen 'het lijden van gezichtsverlies' voor daders de grootste voorspeller van geweld tegen de politie. Dit wordt vooral geleden wanneer er meer omstanders zijn.

Dit wordt versterkt door het feit dat in de meeste gevallen waarbij de dader fysiek geweld gebruikte, de dader al met een groep was. Als er sprake was van geweldsgebruik door een grotere groep bleven omstanders soms neutraal, participeerden soms of escaleerden soms. Wanneer een dader individueel geweld gebruikte bleven omstanders in de meeste situaties juist neutraal. Mogelijk achtte men de kans groter aangehouden te worden tijdens een incident waarbij maar één individu betrokken was. Daarnaast blijkt dat bij geweld tegen politie in uitgaansgebieden in ongeveer de helft van de situaties sprake is van een grimmige sfeer voorafgaand aan de agressie (Abraham et al., 2007: 52).

In stedelijk gebied bleken omstanders soms neutraal te blijven, soms een escalerende rol te spelen of soms zelfs te participeren in het incident. In kleinere gemeenten blijven omstanders in de meeste situaties neutraal, mogelijk gezien het feit dat politiemensen de meeste omstanders van gezicht kennen. Hierdoor kunnen ze niet vanuit de anonimiteit optreden tegen de politie (Abraham et al., 2007: 56).

Daarnaast geeft 70% van de respondenten uit onderzoek van Broekhuizen et al. (2005) aan, dat de politie met de brandweer uitrukt. 17% geeft aan dat dit alleen het geval is wanneer de brandweer de politie oproept. Bij 6% van de respondenten rukt de politie alleen uit in dreigende situaties en 7% weet niet of de politie mee uitrukt. Het uitrukken van de politie heeft volgens dit onderzoek geen verband met de confrontatie met agressie.

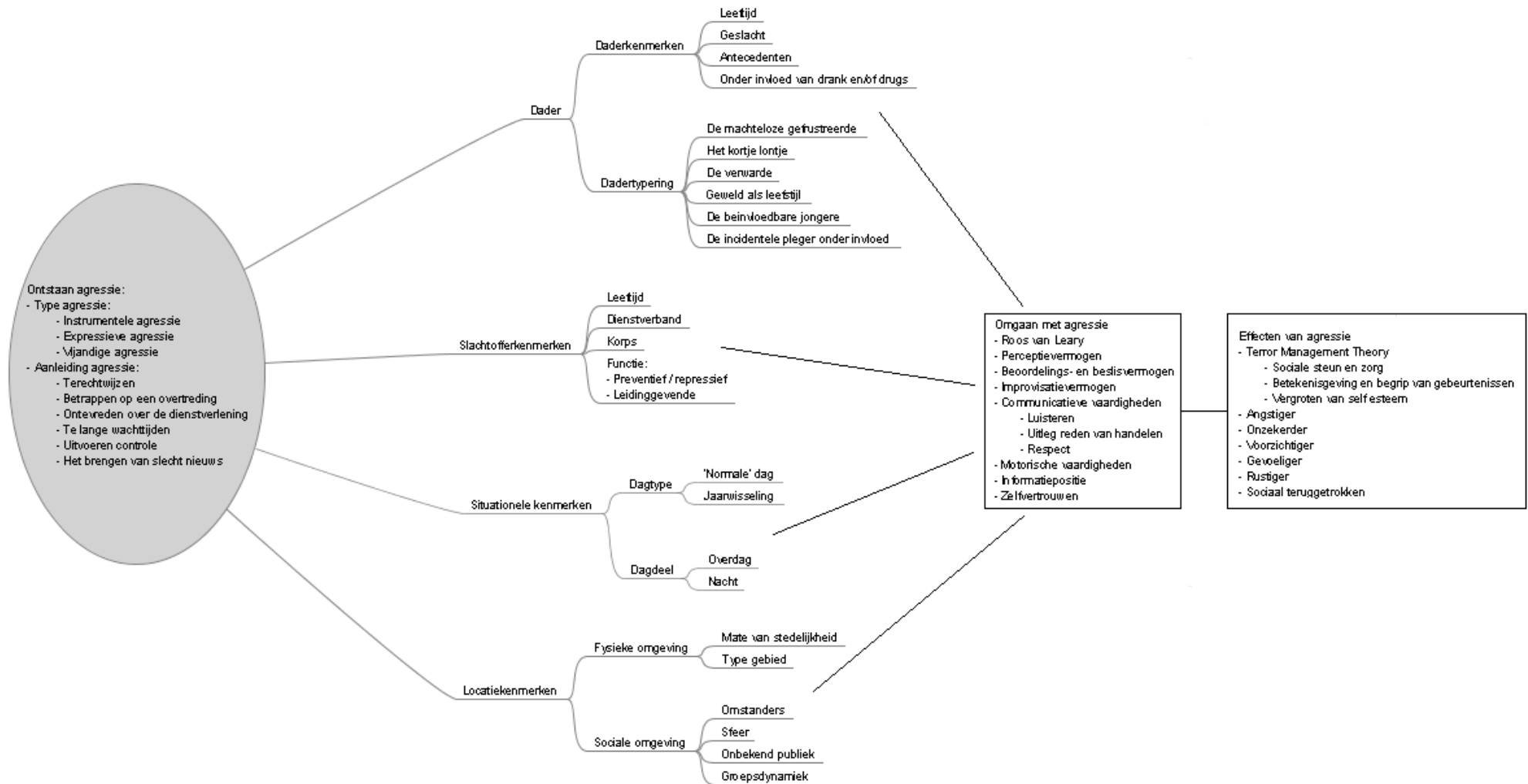
Ten aanzien van de locatiekenmerken kunnen specifiek voor de brandweer een aantal conclusies worden getrokken. Agressie komt het meest voor:

- wanneer sprake is van een onbekend publiek.
- wanneer brandweerpersoneel werkzaam is in stedelijk gebied en specifiek bij uitgaanslocaties.

Het hierboven beschreven theoretisch kader is schematisch weergegeven in figuur 3.



**Figuur 3: Overzicht van daderkenmerken, slachtofferkenmerken, situationale kenmerken en locatiemarken**





## 4 Casebeschrijvingen

In dit hoofdstuk worden de verschillende cases beschreven. De cases zijn een letterlijke weergave van de interviews. Voor het onderzoek niet relevante uitspraken van de respondenten zijn weggelaten in de casebeschrijvingen. Deze stukken tekst zijn aangegeven met (...). De volledige interviewverslagen zijn op te vragen bij de auteurs van dit rapport. In bijlage 4 en 5 is een analyse van de cases opgenomen aan de hand van het theoretisch kader uit hoofdstuk 3.

### 4.1 Brandweerauto getroffen door groot vuurwerk

Ik was ingedeeld op oudejaarsavond en had dus dienst van 31 december op 1 januari afgelopen jaar. Er wordt bij ons ieder jaar, in vaktermen gesproken, een treintje gevormd om met verschillende instanties op pad te gaan en de locaties af te rijden. Deze organisaties bestaan uit de brandweer, politie en gemeente. Dit vraagt af en toe ook wel eens om wat agressie. Je lukt natuurlijk wat uit omdat je daar met drie auto's staat. De nacht was rustig verlopen en omstreeks 03.30 uur wilden we een bepaald plein controleren. (...) Voorgaande jaren was er vaker gezeur geweest op dit pleintje maar echte incidenten hadden zich niet eerder voorgedaan. (...) Op het plein waren zo'n 75 jongeren en andere personen aanwezig. (...) Meerdere mensen hadden die avond al met de brandweer gebeld over de vreugdevuurtjes op het plein.

Ter plaatste heerste wel een grimmige sfeer. We werden uitgescholden op het plein bij aankomst en kregen opmerkingen als: "Ga lekker ergens anders spelen met jullie brandweerautootje" en "Wat doen jullie hier?". De jongeren waren constant aan het jennen en aan het proberen hoe ver ze konden gaan. Wij komen in hun ogen natuurlijk hun feestje verzieken en zij hebben waarschijnlijk het nodige aan alcohol of drugs genuttigd. Ze raakten ons echter niet fysiek aan, dat zouden we ook niet geaccepteerd hebben, maar maakten wel wat opmerkingen om ons uit te lokken tot je een keer uit je slof schiet. (...) Tussen beide voertuigen zat ongeveer vijf meter en ik stond daarvoor en had de hogedrukstraal uitgegooid en mijn collega's gingen naar het vreugdevuur toe om deze te blussen 20 meter verderop.

Op het moment dat een soort charge werd uitgevoerd door de politie om de jongeren van het plein te verwijderen rende een aantal jongeren weg en op dat moment werd er vanuit de groep een stuk dynamiet (zwaar vuurwerk) gegooid richting onze auto. Ik heb het vuurwerk later nog gezien, het ging om een Pools nitraat. Op zo'n moment is het een nadeel dat je chauffeur bent want je staat daar als enige. En voordat ik het doorhad of iets kon zien ontplofte het vuurwerk. (...) Vaak hebben we de gewoonte om oordoppen in te doen tegen het vuurwerk, maar het nadeel wat daaraan hangt is dat je als chauffeur alleen staat en het met oordoppen dus lastig is om te communiceren met je collega's. In dit geval had ik deze dus ook niet in, omdat ik contact wilde houden met mijn collega's die verderop bezig waren. Het vuurwerk werd op dermate afstand van mij gegooid dat het echt gevaarlijk was en ik gehoorschade heb opgelopen. Doordat de politie op het plein aanwezig was hebben ze de dader meteen kunnen aanhouden en meegenomen naar het bureau. (...) Het was best een agressief figuur want de politie heeft nog met hem gevochten voordat hij meeging naar het bureau. (...)

Toen heb ik direct aangifte gedaan op de kazerne. De wijkagent die ook op het plein aanwezig was kwam hier naar toe om deze aangifte op te nemen.

Ik weet niet of de dader onder invloed van alcohol of drugs was. Ik heb nooit contact gehad met hem. Ik weet alleen dat hij uit de buurt kwam en dat hij rond de 20 jaar oud was. Van de politie hoorde ik later dat hij aangaf tijdens zijn verhoor, dat hij er spijt van had en dat het nooit de bedoeling was om het vuurwerk richting een brandweerman te gooien. (...)

### **Omgang**

Ik heb niets gedaan om het geweld te voorkomen, te reduceren of te stoppen. Dit ging simpelweg niet. (...) De collega's die bezig waren met blussen hoorden de klap en kwamen daarop direct terug naar het brandweervoertuig. Ze hadden meteen door dat het bij mij gebeurde. De politie ging direct achter de dader aan en de wijkagent en mijn collega's kwamen naar mij en hebben mij opgevangen. Ik had toen nog niet echt het besef wat er precies was gebeurd en gaf aan dat alles in orde was.

### **Impact**

Ik had direct een piep in mijn oren. In het begin maakte het incident niet heel veel indruk, het was ook het laatste klusje, dus nadat ik ben teruggedrennen naar de kazerne is de wijkagent er nog bij geweest, die een verklaring heeft opgenomen en dit zou uitwerken tot een aangifte. Toen ik de volgende ochtend wakker werd en het aan mijn vrouw vertelde en de gebeurtenissen voor mezelf op een rijtje ging zetten, denk je toch dat het best anders had kunnen aflopen. Met name gaat het dan om de onzekerheid over het feit wat je overhoudt aan het incident. Je gehoor kan in de toekomst alleen maar slechter worden en zal niet beter worden door dit incident. De politie gaf aan dat het dergelijk zwaar vuurwerk was dat ik mijn benen wel had kunnen kwijtraken. Dan denk je wel dat het ook anders had kunnen eindigen. (...) Dat besef kwam dus pas later toen ik de volgende ochtend uit bed kwam en mijn verhaal vertelde.

Op nieuwjaarsdag vertel je constant je verhaal waardoor je ook niet echt vrolijker wordt en gaat het steeds in je gedachten om. Ik heb verder wel goed geslapen en er niet wakker van gelegen. Het heeft echter wel meer impact gehad dan ik me vooraf had kunnen bedenken. Niet echt op het moment zelf maar meer de dag erna. Na het incident ben ik door verschillende collega's en leidinggevenden gebeld. Het is fijn dat je er even met je collega's over kunt praten en even kunt delen hoe zij de situatie hebben ervaren.

### **Afhandeling en nazorg**

In de nacht zelf had ik op de kazerne dus al aangifte gedaan maar in verband met het snelrecht wat zou worden toegepast wilde de agent het verhaal in de middag nogmaals horen om het goed op papier te kunnen zetten. Ik kijk positief terug op de afhandeling van de zaak door de politie. Ik vond het prettig dat er de volgende dag nog iemand van de politie even bij mij thuis kwam om te informeren en dat er ook daadwerkelijk meteen iets mee gedaan werd. Dat geeft je wel een voldaan gevoel. (...)

Er is aangifte gedaan op naam van de brandweer en niet op mijn eigen naam, dat vond ik wel positief. (...) Door het doen van aangifte op naam van de brandweer heb je ook niet de ellende dat ze je misschien op je thuisadres komen opzoeken want dat kan natuurlijk zomaar gebeuren. (...)

Direct na het incident moesten er veel formulieren worden ingevuld en zat er wel een bepaalde druk achter, ook vanuit Justitie in verband met het snelrecht wat werd toegepast. (...) Er moet direct een hoop geregeld worden en je moet vervolgens achter een hoop zaken aan. Zo moet je bijvoorbeeld direct weten of je blijvende gehoorschade

hebt. Dat zijn de nadelen van snelrecht en dat viel me wel tegen, met name omdat het nog tussen je oren zit. Je leeft in onzekerheid over de gevolgen en maakt je ongerust over de piep in je oren. (...) Van de andere kant ben je er wel direct vanaf. Vanuit Justitie werd ik wel netjes op de hoogte gehouden en werd direct een schadevergoeding uitgekeerd zonder dat je eerst moet wachten tot de dader heeft betaald. Je zit er op 1 januari, wat normaal een feestdag zou moeten zijn, niet echt op te wachten om heel de dag op het politiebureau te zitten maar dat zijn formaliteiten waar je nou eenmaal even doorheen moet. (...)

De afhandeling van het incident heb ik ervaren als een belasting voor mezelf. Een stukje begeleiding vanuit het korps zou wel prettig zijn, dat heb ik op dat gebied wel een beetje gemist. Je wordt een beetje in niemandsland geduwd en komt terecht in een situatie waarin ikzelf totaal geen ervaring heb. Je wordt gebeld door de officier van justitie en het moet allemaal snel afgehandeld worden en dan vraag je je wel af wat er precies allemaal gaat plaatsvinden. (...)

### **Leerpunten**

Een belangrijke les die hieruit geleerd kan worden is dat je als brandweerschouffeur in dergelijke situaties niet meer alleen zou moeten staan. Je bent best kwetsbaar op dergelijke momenten. Misschien is het wel een goede zaak om met oud en nieuw iemand extra mee te nemen die de omgeving in de gaten kan houden, die kan zien wat er gebeurt en fungeert als een soort observator. Dit hoeft dan niet per se iemand van de brandweer te zijn, maar kan ook iemand van de politie zijn. Ik zal dit jaar met de ploegchef opnemen om misschien met 7 man te gaan in plaats van met 6 man.

Ik zou iedereen bij de brandweer willen aanraden om gewoon aangifte te doen, ook al is het maar iets heel kleinschaligs. Vaak wordt binnen de brandweer gedacht: het hoort er allemaal bij en het is normaal dat het gebeurt, maar dat is het niet. Voor hetzelfde geld was ik twee benen kwijt.

Als organisatie zou de brandweer haar personeel kunnen wijzen op de gevaren rondom oud en nieuw. Hier zou wat meer op gehamerd moeten worden. Je kan in situaties terecht komen waar je van te voren geen rekening mee hebt gehouden. Eigen veiligheid staat voorop en als die in het geding is dan is dat jammer voor het incident, maar dan blijven we in de auto en komen we later wel terug.

### **4.2 Automobilist woedend op brandweerschouffeur bij versperring doorgang**

We kregen rond een uur of drie 's middags een melding van een gaslek in een woonwijk. We zijn hier vervolgens naar toe uitgerukt. De woning bevond zich in een wijk waar veel flats staan en waartussen zich huizenblokken bevinden. Mijn collega's gingen aan het werk bij de betreffende woning. Ik kreeg de opdracht om het voertuig om te rijden naar een plek dichterbij de woning, de auto neer te zetten en de spullen klaar te maken. Voordat ik dat kon doen was ik met de bevelvoerder in gesprek en stond er een geparkeerde auto en ik zag in een oogwenk een man die auto instappen. Vervolgens reed de auto weg uit het parkeervak en mijn richting op. Op dat moment kreeg ik een opdracht van de bevelvoerder via mijn portofoon. Toen ik de bevelvoerder te woord stond begon de man in de auto luid te toeteren, te schreeuwen en te schelden naar me. Ik heb niet gehoord wat de man zei. Ik keek naar die man met een blik van: 'even geduld, ik ben even bezig en kom zo bij u'. De man werd vervolgens verschrikkelijk boos en begon verschrikkelijk te gebaren en ook dit (respondent maakt 'ik hak je hoofd eraf' gebaar) gebaar naar mij te maken. De man had zoveel haat in zijn ogen. Ik kende de man niet en hij was onbekend voor mij. De man zat alleen in de

auto. De man was wellicht op visite of woonde in de buurt. Het was een Marokkaanse of Turkse meneer. Ik schat hem tussen de 20 en 30. Ik had niet het idee dat de dader onder invloed van alcohol of drugs was. De man kwam erg gefrustreerd op mij over omdat ik niet meteen actie ondernam. De man kon er niet door. De man was niet echt uit op een confrontatie, ik zag hem in eerste instantie nog wel in een oogwenk normaal in zijn auto instappen. Op dat moment dacht ik nog dat ik dadelijk wel wat met die man zou moeten omdat hij zijn auto om zou moeten keren maar op dat moment deed ik er niks aan omdat ik in gesprek was. De man was niet echt uit op een confrontatie. Ik denk dat het puur een uiting van agressie was. In het begin was de man boos omdat hij iets niet gedaan kreeg. Hij ging wel met zijn auto voor mijn tankautospuit staan. Ik was niet van plan om mijn auto te verplaatsen en dacht: 'wacht maar even'. Voordat ik kon reageren of uit kon stappen heeft die meneer met gierende banden zijn auto gekeerd en is weggereden. Je kon om het huizenblok heen rijden waardoor ik meteen dacht dat de man terug zou komen, dat was meteen mijn gevoel. Ik heb meteen de portofoon gepakt en de jongens geroepen. Ik ben de auto ingestapt en heb mijn helm opgedaan in het geval dat de man terugkwam en ging schieten. Zo had ik in ieder geval iets bescherming.

De dader is continu in zijn auto gebleven en is zijn auto niet uit geweest. Toen we elkaar zagen ontplofte de boel meteen. Ik heb op deze locatie niet eerder incidenten meegemaakt en er was ook geen bijzondere gebeurtenis die dag. Op het moment van de non-verbale bedreiging zat ik alleen in het voertuig. De bevelvoerder en manschappen waren bij de woning aan het werk. Er was tevens politie aanwezig maar niemand heeft de bedreiging gezien.

### **Omgang**

Wat ik gedaan heb is rustig blijven. Als ik ook zou beginnen te schreeuwen zou het alleen maar erger worden. Doordat ik rustig bleef leek hij alleen maar bozer te worden. Hij begon gebaren te maken met het idee dat ik die auto weg moest halen. Ik kreeg de kans niet om de situatie uit te leggen. Collega's of omstanders hebben niets gezien en konden daarom ook niet ingrijpen. Ik denk niet dat ik er een andere wending aan had kunnen geven, voor mijn gevoel ging hij helemaal door het lint. Collega's kunnen hier lering uit trekken door rustig te blijven en hulp te vragen via de portofoon. Daarnaast moet de politie ook meteen ingeschakeld worden wanneer deze aanwezig is. Het lost niks op als je zelf ook boos wordt. We hebben er niet bij stilgestaan om de politie meteen in te lichten. Net zo snel als het begon stopte het ook weer.

### **Impact**

De impact was groot bij terugkomst op de kazerne. In eerste instantie ga je gewoon verder met de inzet maar bij terugkomst merkten de collega's op dat ik ontdaan was. Als je er later over gaat nadenken, denk je: 'hij had wel een pistool op mijn hoofd kunnen zetten'. De eerste dagen erna ben je wat scherper dan anders. We hadden diezelfde avond laat nog een uitruk, het ging om een buitenbrand ergens in een park. Dan ben je iets scherper en je merkt dat collega's ook scherper zijn. Je kijkt om je heen, observeert mensen. Mijn werk heeft er niet onder geleden. Alleen was ik dus twee dagen erna wat scherper maar daarna ga je weer over tot de orde van de dag.

### **Afhandeling en nazorg**

Ik had wel een signalement van de dader en kende wat flarden van het kenteken. De gegevens waren te beperkt om aangifte doen. Ik heb er wel melding van gemaakt. De politie heeft geprobeerd om het weekend erop de man te traceren maar dat is niet gelukt. Ik ben nog wel altijd welkom op het bureau om alsnog aangifte te doen als er meer gegevens bekend zijn.



Door de collega's voelde ik me gesteund, dat was heel positief. Als iemand om hulp roept, ga je meteen, dat is heel waardevol, dat heb ik gemerkt. Ik voelde me erg gesteund door mijn leidinggevende en collega's, ik ben heel goed begeleid daarin. Door het incident heb ik niet minder plezier in mijn werk gekregen, ik doe nog alles en kom overal.

### **Leerpunten**

Agressie kun je nooit helemaal voorkomen. In de brandweerorganisatie moet een training komen met acteurs, een rollenspel. Hierdoor weet je hoe je ermee om moet gaan. Ik denk dat dat best wel goed kan zijn, onder meer ook voor de brandweerschouffeurs. Daarnaast moeten gemeenten, politie en brandweer om de tafel om informatie uit wisselen over agressie richting personeel en hoe zij daar mee omgaan.

### **4.3 Bevelvoerder geconfronteerd met stalker op oudejaarsavond**

Het was op oudejaarsavond 2009. Op oudejaarsdag en -avond zijn in een bepaalde wijk heel veel brandjes. Er was een brandje in een straat en het beleid van de gemeente is dat alles gewoon uit moet, behalve op de plaatsen waar gestookt mag worden, daar mag het onder toezicht.

We kwamen in de desbetreffende straat aan, ik was bevelvoerder, we konden het eerst niet vinden. Je had daar een soort gangetje met links eengezinshuizen en achter die huizen stonden garages en achter die garages brandde het, dat kon je van de weg af niet zien. Ik liep daarheen, dat brandje lag tegen zo'n garagebox aan. Aan de andere kant van de straat stond politie.

Terwijl ik naar de brand liep met twee collega's liepen er kinderen mee maar ook volwassenen. Dit vond plaats om 11:00 uur 's morgens.

Ik bekeek de brand, ik zeg: "Als dat niet uitgaat kan die garagebox misschien ook wel meegaan".

Ik zeg tegen mij twee collega's: "Dat moet uit". We liepen weer terug naar de auto, op dat moment begon een man tegen mij te praten in de trant van: "Waarom is dat nou nodig?" Ik zeg: "Ik ga dat niet uitleggen aan iedereen, ik vind dit te gevaarlijk hier bij zo'n garagebox". Ik wilde in het begin niet met deze man in discussie gaan, als het gaat om het uitmaken van de brand. De rest van het team heeft dit ook niet gedaan. De dader was geen bekende van mij. Het ging om een autochtone man in de leeftijd van 35-40 jaar. Voor zover ik kan inschatten was de dader niet onder invloed van alcohol en/of drugs.

Deze man was eerst aardig, maar begon naar mij toe steeds kwader te worden. Hij begon non-verbaal met wijzen en hij wilde een beetje de regie in handen houden over wat zich daar afspeelde. Hij gedroeg zich als de "burgemeester van de straat", zijn zontje van een jaar of 10 volgde dit voorbeeld.

Toen dacht ik, nou de wijk staat wel bekend als rommelig, dus heb ik de politie gewaarschuwd (deze stonden aan de andere kant van de straat).

Op een gegeven ogenblik was de brand uit. De man liep steeds mee en bleef hierdoor in beeld. Ik had hem ook al die tijd in mijn vizier.

Mijn collega's waren de slang alweer aan het oprollen. Ik stond daar met die twee politieagenten bij de garagebox. Toen begon de man tegen de politie in de trant van:

“Waarom moet dit nou?”, maar hier kreeg hij ook geen antwoord op, toen kwam hij weer tegen mij van: “Jij hebt de opdracht gegeven om het uit te maken, ik vind het zo kinderachtig, ik zie jou vanavond en vanavond ben je van mij”. Dit zei de man waar de politie bijstond.

Een andere man die er ook bij stond heeft de man toen meegenomen en zei tegen hem: “Hou even op.” en heeft de man in huis geduwd. Wij hebben de spullen ingepakt en zijn weggereden.

Na 1 à 2 uur was er weer brand ergens in die straat. We gingen daarnaar toe met dezelfde bezetting. Wij hebben binnen de gemeente de afspraak dat wij niet blussen voordat de politie er is (bij Oud en Nieuw). Toen wij de tweede keer ter plaatse kwamen is er in de auto afgesproken, houd deze man in de gaten, als er iets gebeurt meld mij dit direct.

De man kwam er weer aan en hij zocht constant oogcontact met mij. Hij deed niet zoveel en zei ook bijna niets meer maar hij zocht mij constant op. Fysiek was er afstand maar hij hield oogcontact. Nadat de politie was gearriveerd hebben we de brand geblust. Ik dacht, laat hem maar, ik reageer er niet meer op maar onbewust hou je hem toch in de gaten. Tot 23.00 uur is het drie keer voorgekomen dat wij naar deze straat moesten. Elke keer als ik uitstapte wist ik, ‘hij is er’.

Tegen 23.00 uur moesten we er weer naartoe, het was toen donker. De man zei tegen mij: “Vanavond maak ik je af”, waarna hij weer op de stoep ging staan. Er was op dat moment constant politie in de buurt. Om 01.00 uur zijn we er nog een keer geweest. Toen gebeurde het weer, de man bleef constant oogcontact houden. Waar ik ook heen liep, hij liep gewoon met mij mee op afstand van 10-15 meter. Je zag hem overal, of achter een boom of bij een muurtje of bij zijn huis maar als ik hem zocht, zag ik hem meteen.

We moesten ergens anders naartoe in de binnenstad, wij zijn toen een hele tijd niet in de desbetreffende wijk geweest. Tegen een uur of 04.00 werd het heel rumoerig in de straat en moesten wij daarheen. Er was een grote brand voor het huis van de man. Er was allemaal politie, ik denk van: “Ja, we gaan er gewoon heen”.

Wij moesten omrijden omdat de politie zei: “Wij gaan voorop, maken jullie de brand uit en dan is het in ieder geval veiliger werken”. De politie wist niet van die man af. Er waren een hoop kwajongens die rotzooi aan het trappen waren tegen de politie en zo. Er stond een cordon van politie om ons heen en wij gingen naar die brandhaard toe. Toen ik uitstapte stond de man er weer. Ik ben toen om de tankautospuut heen gelopen.

Ik werd door de portofoon gewaarschuwd door twee collega’s die aan het blussen waren. Die collega’s voelden zich ook al niet meer lekker met hem erbij, daarom waarschuwden zij mij. Ik heb hem genegeerd en ben op een politieagent afgestapt. Ik heb niet omgekeken, heb verder ook niets gedaan maar heb tegen de politieagent gezegd: “Ik word de hele dag al bedreigd door de man die achter mij staat, hij heeft nu een kapot geslagen bierflesje in zijn hand en hij heeft eerder op de dag tegen mij

gezegd dat hij mij om wil brengen". De politieagent zei wat in zijn oortje, ik draaide me om en er stonden twee politiemensen in burger om hem heen. Het bierflesje was opeens weg, de politie heeft de man naar zijn huis gebracht. We hebben het brandje uitgemaakt, zijn weggegaan en zijn daarna niet meer in die straat gekomen.

### **Omgang**

Ik heb de dader genegeerd, er is niets gedaan om deze man te stoppen. Ik wilde in het begin niet met deze man in discussie gaan, als het gaat om het uitmaken van de brand. De rest van het team heeft dit ook niet gedaan. Toen wij de tweede keer ter plaatse kwamen is er in de auto afgesproken, houd deze man in de gaten, als er iets gebeurt, meld mij dit direct.

### **Impact**

Het incident heeft twee keer voor impact gezorgd. De eerste keer was de middag na het incident waarop ik het voorval aan mijn vrouw vertelde. De tweede keer was op het moment dat de dader weer vrij kwam.

### **Afhandeling en nazorg**

Na het incident en na de aangifte hield de regionaal commandant mij op de hoogte, het was niet zijn taak om zich met het incident te bemoeien maar hij deed dit wel, dit voelde als een ondersteuning.

Met collega's onderling werd het incident ook besproken aan de koffietafel. Ik kon mijn verhaal kwijt, er werd geluisterd en er was aandacht.

Het incident heeft geen gevolgen gehad op de verdere uitvoering van het werk of op het werkplezier. Wel is het zo dat een collega bevelvoerder het jaar daarna precies hetzelfde heeft meegemaakt met dezelfde dader.

Naderhand heb ik uiteindelijk wel aangifte gedaan van het incident, mijn collega's hebben dit aangemoedigd. Door het doen van aangifte kwam het incident wel weer boven. Nadat er aangifte is gedaan tegen de dader, is de dader hiervan op de hoogte gesteld. De dader reageerde hierop met bedreiging, waarna er opnieuw aangifte gedaan moest worden.

Op dit moment is er al een training omgaan met agressie maar er is geen achterliggend protocol of iets dergelijks. De begeleiding vanuit de organisatie is als prettig ervaren, de organisatie vindt de afhandeling van dit soort incidenten erg belangrijk.

### **Leerpunten**

Collega's kunnen hier lering uit trekken door altijd alert te zijn, dat niet iedere persoon is zoals hij/zij eruit ziet. Verder is het van belang dat je elkaar in de gaten houdt, om je heen kijkt wat er gebeurt en een inschatting maakt van mensen die je in de gaten houden. Doe nooit iets alleen maar haal altijd de bevelvoerder erbij.

## **4.4 Brandpreventist bedreigd tijdens reguliere controle**

Er was sprake van een geplande reguliere periodieke controle op het brandveilig gebruik van een groot evenementengebouw. Een collega van mij zou die dag de controle doen, maar door omstandigheden was hij verhinderd en moest ik het doen. (...) Een jaar geleden ben ik daar ook al een keer geweest, dus ik was voor de man in kwestie geen

onbekend persoon. Het jaar daarvoor was alles prima in orde en er waren geen noemenswaardige dingen die problemen zouden kunnen veroorzaken. Toen ik daar kwam was het heel rustig, er waren geen activiteiten. Er was niemand te zien of te horen. (...) Toen ik daar aan kwam zag ik al dat de deur dicht zat. Ik liep er naartoe en zag dat de eigenaar (een Nederlandse man) van binnen het slot open deed. Hij herkende mij wel. Ik was in brandweeroniform.

We hadden even kort doorgenomen dat mijn collega verhinderd was en dat ik daarvoor in de plaats kwam, dit was verder geen probleem.

Zoende zijn we het gebouw ingelopen, hij heeft in het gebouw een soort restaurant, een bijeenkomstgedeelte, waar een aantal tafels en stoelen stonden. We zijn daar aan een tafel gaan zitten, op dat moment kan je even gewoon met elkaar praten. (...) Meestal is dat het moment dat ik het logboek of andere papieren even door kan nemen. Aan tafel zittend kwam van de man uit al heel snel de opmerking van: "Je zult het wel gehoord hebben".

De sfeer was op dat moment heel goed, je kon niet merken dat er iets van spanning was. (...)

Op het moment dat de man vroeg of ik wist wat er speelde, had ik geen idee wat er aan de hand was. Ik vroeg hem wat hij precies bedoelde, zijn zaken liepen niet goed, het was allemaal moeilijk. Ik zei hem: "Dat zijn geen leuke geluiden". De man gaf zelf aan dat ze het wel draaiende zouden houden. Ik ben er inhoudelijk niet te diep op ingegaan. De man vroeg: "Waar kom je eigenlijk voor?" (dit op een nonchalante/uit de hoogte-achtige manier). Op de manier waarop de man dit zei, kon je al afleiden dat hij er eigenlijk geen zin in had, ik bleef echter rustig en beleefd.

Ik gaf aan dat ik langs kwam voor een periodieke controle, we lopen eigenlijk even alles langs, aangezien er in het gebouw ook een brandmeldinstallatie met de nodige toepassingen zit, wilde ik graag het logboek daarvan inzien. Dan weet ik in ieder geval hoe het zit met het onderhoud.

De man gaf aan dat hij het logboek zelf niet meer bijhield, hij had het logboek niet bij de hand en anders moest hij het op gaan zoeken en dat wilde hij niet. Ik vertelde de man dat, op het moment dat ik het logboek niet in kan zien, ik ervan uit ga dat er geen onderhoud gepleegd is. De man gaf aan dat er wel onderhoud gepleegd was maar bleef volhouden dat hij het logboek niet wilde laten zien. Ik zei tegen de man: "Dan houden wij nu op, het heeft nu geen enkele zin meer". De meneer begon hierop over de nut en noodzaak van het houden van een controle door de brandweer, dat was een moment waarop ik even toehapte. De man maakte er van dat hij het allemaal maar dikke onzin vond. Toen hapte ik even, ik voelde mij erg persoonlijk aangevallen in die zin, dat hij het onzin vond, terwijl ik toch kom voor een stukje veiligheid en verantwoordelijkheid van zijn kant. Naar mijn werk toe vond ik het beledigend. Het werd van mij uit toen een beetje een hard verhaal, in de trant van "Besef je wel waar je mee bezig bent". (...) "Ik weet wat mij te doen staat, ik maak een rapport, dan gaat dat wel richting de gemeente, dat ik hier geweest ben, maar dat ik hier geen controle kan doen". Dat was op dat moment de druppel die de emmer deed overlopen. (...) De meneer werd ontzettend boos, hij stond op, ging achter zijn stoel staan en pakte zijn stoel op boven zijn hoofd, aan de stoelpoten, terwijl ik nog steeds op 2 meter afstand aan de andere kant van de tafel zat.

Ik wilde niet gaan staan, omdat ik de situatie dusdanig dreigend vond dat ik het niet wilde provoceren. Als ik zou staan, was ik min of meer gelijk met hem en dan is die drempel voor hem helemaal weg. De grens was weg, ik kon niet meer naar het niveau terug waar we waren om gewoon met elkaar te communiceren, hij begon ook te schreeuwen. Op dat moment waren we alleen in het pand. (...)

*'Ik was er helemaal van overtuigd dat hij me met die stoel zou gaan slaan. Ik kon geen kant meer op. Ik was er al helemaal over uit dat die stoel mij hoe dan ook zou raken. Het enige wat door mijn hoofd spookte was: 'hoe kom ik hier weer weg'. Je probeert op dat moment ook helemaal niet meer in de aanval te gaan qua woorden want hij spuugde zijn gal volledig over de brandweer en over dat ik daar was. Je voelt dat je over een bepaalde grens heen bent gegaan maar je weet dat je niet meer terug kunt.'*

De man zette de stoel op een gegeven moment neer en bleef verbaal maar doorgaan, waarbij hij op de tafel sloeg en vloekte. De man liep naar de bar en greep een thermoskan en maakte een gooibeweging. Het eerste waar ik aan dacht was: "Oh nee, heet water". Ik zei tegen de man: "Niet doen!"

Er kwam wel een beetje water op de tafel terecht door een schijn gooibeweging. De man zette de thermosfles weer terug. Uiteindelijk is het allemaal bij bedreiging gebleven. Ik wist niet wat ik moest doen. Hij begon over de brandweer en alles wat verkeerd was in het verleden. (...) Ik begon mijn excuus te maken vanuit mijn zittende positie om een beetje tot de man door te dringen, toen stak ik mijn hand nog naar hem uit (symbolische witte vlag in de strijd). Ik merkte dat er bij hem ook iets gebeurde, hij werd weer rustig, dus ik denk, ik ga staan, loop naar hem toe, geef hem een hand en ik moet zorgen dat ik hier weg kom (...). De man begon hierop zijn excuus te maken: "Zo moet het ook niet, zo moet het ook niet". Hij begon te vertellen: "De belasting moet nog zoveel geld van mij hebben en de gemeente moet nog zoveel geld van mij hebben". Ik wist dit helemaal niet, maar het bleek dat hij bij de gemeente twee dwangsommen open had staan. Dus het woordje 'gemeente' was in deze heel pijnlijk. Als ik dat had geweten, had ik dat misschien helemaal niet gezegd maar ja, dat weet je niet. Achteraf bleek dit inderdaad heel gevoelig te zijn. Ik heb het maar gelaten voor wat het was, dit kan zo niet, dit wordt niets, we maken wel een andere afspraak maar niet nu. We zijn samen weer naar de uitgang gelopen, want hij had de deur op slot gedaan. Bij de deur begon de man weer, hij begon weer alles op te halen over mijn collega in het verleden en iets met de burgemeester. Ik denk hier reageer ik niet eens meer op. Ik zei: "Sorry, ik ga nu weg". Hij werd weer boos, ik zei "Nou moet je eens luisteren, het is goed zo, ik ga weg". Toen ik in de auto zat dacht ik: "Nou, dit is ook wat". Ik denk is dit nou echt gebeurd wat ik meegemaakt heb, want ik had echt het idee van, dit is niet echt.

### **Omgang**

Je houdt er voor jezelf heel erg rekening mee, waar ben ik nu en waar wil ik naar toe (niveau). Op dat moment worden er heel veel zintuigen getriggerd van, ik ben in een situatie en nu wil ik hier vandaan. Dat is dan prioriteit 1 en hoe we dat doen zien we wel.

*'Je gaat er dan rekening mee houden van 'ik ga niet staan', bewust niet. (...) Ik heb er bewust voor gekozen, zo van 'laat hem maar uitrazen' en hopen dat ik weer normaal kan doordringen (...) Ik moet normaal met hem praten en het dan afsluiten, dat is de enige optie.'*

Ik weet nog dat ik er heel bewust mee bezig was, met wat doe ik wel en wat doe ik absoluut niet. Ik heb ervoor gekozen om nergens tegenin te gaan om er zo voor te zorgen dat er niet nog meer agressie opgewekt zal worden. De keuze voor het aanbieden van excuus is gemaakt op basis van het feit dat er bij de man veel oud zeer naar boven kwam.

*'Ik dacht misschien dat niemand daar ooit 'sorry' voor gezegd heeft, laat ik dan maar gewoon mijn excuses maken namens de brandweer waar ik dan ook voor kom. Je geeft je over, ik zag dit ook als enige optie. Het uitsteken van de hand was om tot de man door te dringen.'*

De hand die ik vanaf de tafel gaf was het symbool van: "Ik reik jou mijn hand aan, ik wil zien wat jij doet". Toen zag ik dat hij kalmeerde, dat was voor mij het teken om te gaan staan, om naar hem toe te lopen en hem daadwerkelijk ook de hand te geven.

Had de dader direct in het begin gezegd: "Het komt mij eigenlijk helemaal niet uit, het zit mij behoorlijk hoog", op een normale manier, dan had ik gezegd: "Prima, dan maken we toch een andere afspraak of jij geeft aan wanneer het jou het beste uitkomt", dan doen we het op die manier en dan ga ik nu weer weg. Misschien had ik dit ook zelf kunnen voorstellen, alleen dan had ik dat moment moeten pakken op het moment dat hij zei: "Je hebt het misschien al gehoord". Maar daar sta je op dat moment niet bij stil. (...)

### **Impact**

Er is aangifte gedaan. Je denkt: oei, heb ik er wel goed aan gedaan? Je voelt jezelf een beetje schuldig wanneer je wat meer achtergrondinformatie van hem krijgt. (...) Je begint eigenlijk een beetje medelijden te krijgen met deze persoon. Dat is niet handig, want je moet altijd terug worden gezet naar het feit van 'wat hij gedaan heeft is gewoon niet netjes en hoort gewoon niet zo'. Uiteindelijk heb ik er niet zoveel last van gehad. Het heeft nog wel effect gehad binnen de groep zelf. (...) Ik ben er zelf heel blij mee dat ik er niet mee zit, dat ik er geen problemen mee heb en ik denk dat het er gewoon mee te maken heeft dat het bij verbaal en bedreiging is gebleven en dat hij mij niet heeft vastgepakt of met de stoel heeft gegooid. Dan had ik er misschien heel anders bijgezet, dan heb je misschien de angst om überhaupt de deur uit te gaan.

### **Afhandeling en nazorg**

Als je thuis komt dan zeg je wel even: "Wat mij vandaag overkomen is...." en dan vertel je dat even van ik ben nou toch in een situatie, ik zit te twijfelen of ik nu wel of geen aangifte moet doen. Er werd al heel snel gezegd: "Als ik jou was, dan deden we aangifte maar dat is een keuze die je zelf moet maken". Omdat je het nooit eerder hebt gedaan is het voor jezelf ook wel even van: wat houdt dat eigenlijk in. Ik vond het wel fijn dat ze bij de gemeente mij er eigenlijk wel op voorbereidden. (...) Er is onder domicilie aangifte gedaan. (...) Voor zover ik weet is de man niet bekend bij de politie (...).

Van mijn leidinggevendenden had ik de commandant in het weekend op de hoogte gesteld. Mijn rechtstreekse collega's heb ik zelf op de hoogte kunnen stellen. Er was steun vanuit collega's en ook verbazing om wat er gebeurd was. (...)

### **Leerpunten**

Probeer vooraf signalen op te vangen maar ook te filteren, of het inderdaad wel gelegen komt. Ook de factor ruimte speelt in deze een rol, was het buiten gebeurd dan draai je jezelf om en loop je weg. Door goed naar mensen te luisteren kan je van te voren al signalen opvangen waaruit blijkt dat je niet gelegen komt. Dit heeft te maken met een stukje bewustwording. Het zou goed zijn om het lespakket bij de brandweer aan te passen, en lessen op te nemen hoe je met mensen omgaat en een stukje communicatie.

## **4.5 Brandweer door jongeren beschoten met vuurwerk**

We werden gealarmeerd voor een containerbrand op oudejaarsdag. Het incident vond plaats in een wijk aan een doorgaande weg die erg smal was. De brandende container stond langs de weg. Ik denk dat we 's ochtends rond een uur of 10 à 11 ter plaatse kwamen. Bij aankomst zijn we begonnen met bluswerkzaamheden. We hebben 2 keer 20 meter slang uitgerold. Er liepen wat jongelui rond die wat vuurwerk afstaken. Opeens kwamen de rotjes wel heel dichtbij, daar zeg je wel wat van. Op dat moment waren er 4 of 5 jongeren die met vuurwerk gooiden. De groep werd groter en er werd doorgegooid. Het vuurwerk, met name rotjes, werd naar ons toe gegooid en voor onze

voeten. Er werd ook naar ons geroepen maar dat ging bij mij het ene oor in en het andere weer uit. Wat precies werd geroepen weet ik niet meer maar wel in de beledigende sfeer, het is denigrerend. Je zegt wel eens: "Kap er eens mee" of "Doe normaal". De jongelui liepen langs de weg en kwamen steeds dichterbij. We zijn zes grote volwassen mannen, we zijn niet gauw bang en voelen ons niet snel gekleineerd. Maar de groep werd groter en ze gedroegen zich steeds uitdagender. Toen er 10 a 15 waren, heeft mijn bevelvoerder om spoedassistentie van de politie gevraagd. Normaal moet de politie er dan binnen 2 minuten zijn. Het duurde veel langer, uiteindelijk kwam er pas politie na een minuut of 17. Wij hadden intussen de containerbrand uitgemaakt en waren met de tankautospuut weggereden. In het begin was de sfeer helemaal niet grimmig, je weet dat er containerbrandjes komen, iedereen begon in een optimistische stemming. Het is in hun ogen meer een vorm van agressie tegen hulpdiensten die het feestje van de jongeren kwamen verpesten. Het is voor hen misschien een uitdaging om de brandweer, politie en gemeente te jennen, ook omdat het een speciale dag is. 's Morgens is iedereen nog fris en fruitig. Op die bewuste locatie heb ik niet eerder incidenten meegemaakt. Voor mij was het allemaal relatief nieuw. We waren als groep dicht bij elkaar en ook dicht bij de brandende container. Ik denk ook dat we bewust dicht bij elkaar bleven. Op dat moment waren we niet op een geweldsincident voorbereid. Het was ook 's morgens, 's avonds stap je bijvoorbeeld al een stuk voorzichtiger uit.

De daders kenden we niet. Het waren allemaal jongens, ik schat ze ongeveer 12 t/m 18 jaar. Het geweld werd in groepsverband gepleegd. Ik weet niet of iedereen gegooid heeft, maar het waren er wel meerderen. Het waren Marokkaanse jongeren. Ik weet niet of ze onder invloed waren. Er was geen sprake van een afhankelijkheidsrelatie.

### Omgang

We hebben de brand sneller geblust door de procedure in te korten. We hebben water in de container gespoten en toen zijn we weggegaan. Normaal willen we nog wel eens een schuimlaag erover spuiten. (...) We hebben bewust gekozen om niet te reageren en ons gedeisd te houden. We hadden ze ook twee tikken kunnen geven. De sfeer was nog niet van die grimmige aard dat we gelijk weg moesten gaan. We zaten in de tankautospuut en hadden ook weg kunnen rijden. (...) Ik denk dat wij in deze situatie goed hebben gehandeld. Wij waren met 6 man. We bleven zelf rustig, we hebben ze niet 'gevoerd'. Ik denk dat wij op dit moment in deze situatie de goede keuzes hebben gemaakt. (...) We hebben snel de container geblust, sneller dan normaal en de brand was uit. Vervolgens hebben we de boel ingepakt en zijn we weggereden. In eerste instantie had ik niet door dat er op ons werd gegooid. Op een gegeven moment zag ik dat bij mijn bevelvoerder vuurwerk voor de voeten werd gegooid. Tijdens het hele incident werd geprobeerd om een stapje verder te gaan. Het heeft al met al 10 minuten of een kwartier geduurd.

### Impact

De impact viel op zich wel mee. Het is wel een stukje bewustwording, het is een trend van de laatste jaren.

Ik heb mij er niet veel van aangetrokken. Je bent de volgende inzetten wel wat alerter, je doet je helm op en je doet je flappen goed dicht. Tijdens het incident dacht iedereen er hetzelfde over, we bleven bij elkaar. 'Geen gelul, uit maken en weg wezen' zo dacht iedereen er volgens mij over. De spoedassistentie zou binnen enkele minuten komen. Er is een communicatiefout geweest waardoor de politie veel later was. Het is toch wel fijn als je weet dat er binnen twee minuten politie kan zijn. Dit vind ik wel jammer, er kunnen ongelukken gebeuren als de politie echt te lang op zich laat wachten.

We kregen eigenlijk meteen de volgende melding, toen kwamen we de politie tegen. De bevelvoerder vroeg waarom het zolang duurde voordat ze er waren. Daar is even contact geweest en toen gingen we naar het volgende incident. Niemand is gewond

geraakt en er waren verder geen gevolgen. Iedereen is gebleven en doorgedaan met het werk.

Ik heb niet minder plezier in het werk. Ik denk dat het wel één van de eerste keren was dat ik op deze manier een incident meemaakte. Het incident vond 's ochtends plaats terwijl wij in de veronderstelling waren dat zo iets alleen 's avonds plaats zou vinden. We rijden nu wel weer in die wijk. Ik denk dat we, na dit incident, ook sneller het besluit nemen om gewoon in de tankautospuiter te blijven zitten.

### **Afhandeling en nazorg**

Naar mijn weten is er geen aangifte gedaan. Tijdens de koffie wordt er wel over gesproken en kan je vertellen hoe het op jou overkwam. "Wat vond je ervan?" en "Hoe doen we het de volgende keer?" zijn vragen die besproken worden. Er is geen bedrijfsopvangteam ingeschakeld.

### **Leerpunten**

Ik denk dat het beste leerpunt is, dat je je gezonde verstand gebruikt. Je voelt intuïtief aan of het 'foute boel' is. Ga niet je eigen lichaam op het spel zetten voor een incident. Vaak gebeuren dit soort akkefietjes bij buitenbrandjes en autobrandjes, als je denkt het is niet veilig blijf je in je voertuig zitten. Eigen veiligheid staat voorop. Iedereen bij de brandweer moet zich realiseren dat het hoofddoel is om met z'n allen terug te keren naar de kazerne.

## **4.6 Tankautospuiter belaagd tijdens jaarwisseling**

Oudejaarsnacht kregen we omstreeks 02.00 uur een melding van een containerbrand. We kwamen daar de straat in rijden en werden eigenlijk meteen opgevangen door een groep van een man of 30 a 35. Er was al een grimmige sfeer in de wijk eerder die nacht. Een half uur tot drie kwartier voordat wij de melding van de containerbrand in de betreffende straat kregen hadden we een melding gehad van een grote buitenbrand. De prioriteit van deze buitenbrand werd al naar beneden bijgesteld door de meldkamer en wij mochten niet met optische en geluidssignalen rijden in verband met de sfeer die op dat moment in die straat heerste. Dat was aan de andere kant van de wijk. (...) Rond 2 uur kregen we de betreffende melding van de containerbrand. Er was met betrekking tot dit incident niets bekend over de agressieve sfeer in de straat en er waren ook geen andere hulpdiensten aanwezig daar. (...) Voor ons was het dus een complete verrassing toen we het betreffende straatje inreden. (...)

We hebben de deuren op slot gedaan zodat ze niet naar binnen konden. De knoppen hielden we omlaag. Er werd aan de portieren getrokken door de groep en dat kwam zeer bedreigend over. De ramen van de tankautosputters zijn van kunststof dus die kunnen ze niet inslaan. Daar dachten we eigenlijk met z'n allen meteen over na, maar dan komt wel het moment dat je de straat uit moet gaan rijden. Achteruit konden we niet omdat we omsingeld waren. In zo'n situatie moet je zoeken naar de juiste oplossing. Ik heb er voor gekozen om heel rustig en stapvoets weg te rijden en uiteindelijk gingen ze toch wel aan de kant al bleven er wel een aantal aan de tankautospuiter hangen.

De goed bedoelde adviezen om van de tankautospuiter af te gaan omdat wij daadwerkelijk weg gingen rijden hadden geen zin omdat er alcohol in het spel was. Uiteindelijk zijn we de straat uit gereden en krijg je nog van alles naar je hoofd gegooid qua scheldpartijen en bierflessen die tegen de tankautospuiter werden gegooid. Op de hoek van de straat werd het uiteindelijk wel weer rustig.

Hetgeen wat we toen hebben gedaan is contact opgenomen met de meldkamer om te vragen of er nog meer meldingen waren in deze straat. (...) Wij wilden wachten tot de situatie weer veilig was voordat we wilden terugkeren in de straat. Dat was uiteindelijk



pas 's ochtends om half 7. Er stonden toen ongeveer 6 tot 7 containers in de brand die we toen pas hebben geblust.

De aanleiding van de agressie is voor mij onbekend. Vermoedelijk speelt alcohol- en drugsgebruik hierin wel een rol. Dat komt veel voor in de betreffende wijk. Ik kende niemand van de daders. Het was een groep van ongeveer 30 tot 35 personen. Zij waren allen mannen in de leeftijd tussen 20 en 30 jaar. Het betroffen geen mannen van Nederlandse afkomst. Ik weet niet van welke afkomst de daders wel waren omdat er in de betreffende wijk mensen wonen van 129 verschillende nationaliteiten en daarom is het lastig hier een uitspraak over te doen.

De daders waren onder invloed van alcohol. Ze hadden kratten bier en flessen sterke drank bij zich. De groep jutte elkaar op door te schreeuwen naar ons en elkaar en door steeds een stapje verder te gaan. Ik had niet het idee dat de agressie specifiek tegen de brandweer gericht was. Ik denk dat het voornamelijk gaat om het pesten van hulpverleners. De daders waren puur uit op een confrontatie.

### **Omgang**

Voor iedereen in de tankautospuiter was duidelijk dat we niet uit zouden stappen. Daar waren we het unaniem over eens. Onze gedachte was direct dat we de straat zo rustig mogelijk zouden verlaten en het incident zouden laten voor wat het was. Iedereen in de tankautospuiter bleef heel rustig, hield zijn mond en we hadden allemaal het idee om zo rustig mogelijk te vertrekken. Dat was naar mijn mening ook de beste reactie.

We zijn toen heel langzaam gaan rijden en hebben enkele malen getoeterd. In zo'n situatie moet je zien te voorkomen dat je ongelukken veroorzaakt. We hebben er voor gekozen op zo'n rustig mogelijke manier de straat uit te komen en geen mensen te raken. Onze chauffeur moet zich op zo'n moment goed concentreren. Uiteindelijk is het wel gelukt maar het is een vreemde situatie.

Na het incident hebben we nog besproken wat er zou zijn gebeurd wanneer we vol gas hadden gegeven. Je denkt op zo'n moment ook na over wat de gevolgen zijn als er een van de personen op straat onder de tankautospuiter zou zijn gekomen. Je moet altijd kunnen verantwoorden waarom je hebt gehandeld zoals je hebt gehandeld. We hebben het goed afgehandeld. We hadden niet de deur moeten openen om met ze in gesprek te gaan want je weet niet in wat voor situatie je dan terecht komt. Het voornaamste is dat je rustig blijft in zo'n situatie. Eerder op de avond werd er vuurwerk naar ons gegooid door Marokkaanse jongeren. Deze personen werden door onze Marokkaanse collega in hun eigen taal aangesproken. Dit werkte wel goed in dit geval. Ik denk dat ze hier beter naar luisteren dan wanneer een Nederlandse collega er wat van zou zeggen.

### **Impact**

Toen we de straat inreden trad een schrik-effect op. Je zit op zo'n moment niet lekker in je voertuig. Wat je hoopt is dat ze zo snel mogelijk aan de kant gaan en dat er geen letsel ontstaat voor jezelf en voor de mensen op straat. Tijdens het eten (voor het incident) hadden we het er nog over dat mensen met oud en nieuw meestal vrolijk zijn en handjes schudden op straat als de brandweer ter plaatse komt. Dat was in deze straat totaal niet aan de orde.

Direct na het incident hebben we het er kort over gehad. Dit was meer in de laconieke sfeer dat we hier voorlopig niet meer terug zouden komen.

Je merkte dat het daarna toch wel wat stiller werd in de tankautospuiter. We hebben na afloop even in de kantine gezeten met elkaar om even een bak koffie te nemen. Lang duurde dit niet want 5 minuten daarna kwam de volgende melding al binnen en moesten we ons al weer concentreren op het nieuwe incident. Je krijgt dan niet echt de tijd het te laten bezinken.

We hebben er niet echt mee gezeten, maar het is wel een nieuwe dimensie in je hulpverleningsvak. Normaal werd je altijd goed ontvangen als je komt om hulp te verlenen en op zo'n moment is dat toch even wat anders. Er waren verder geen gevolgen voor mijn persoonlijk leven. Ik heb er 's nachts niet wakker van gelegen. (...) Ik ben er niet door van slag geweest. Er zijn geen taken die ik liever niet meer doe. Ik vind oud en nieuw de mooiste dienst die er is en er is door het incident hierin niets veranderd. Brandweerwerk is voor mij nog steeds het mooiste wat er is om te doen. Dit incident heeft daarop geen invloed gehad.

### **Afhandeling en nazorg**

Er is geen aangifte gedaan. We zijn wel opgevangen binnen de brandweer. Tijdens het incident voelde ik me gesteund door collega's. Iedereen had dezelfde gedachtegang, ook achteraf gezien. We hebben een oud en nieuw evaluatie gehad en hierin hebben we gesproken over onze ervaringen. Dit wordt dan meegenomen in het plan van aanpak voor oud en nieuw van het jaar daarop. Dit is wel een goede zaak vind ik.

### **Leerpunten**

Je denkt wel meer aan je eigen veiligheid daarna. Je houdt er wel rekening mee door je veiligheidsbril op te zetten, flappen dicht te doen, helm te dragen etc. omdat je met je neus op de feiten wordt gedrukt. Je wordt er wel alerter door.

Het is lastig om te zeggen wat er binnen de brandweer moet veranderen. Over het algemeen wordt de brandweer wel meer gewaardeerd dan bijvoorbeeld politie. Die zijn al jaren bezig met hoe agressie tegen hen voorkomen kan worden en het vindt nog steeds plaats dus het is heel lastig om hier iets over te kunnen zeggen.

Wat ik goed vind is dat je door middel van voorlichting mensen wel kunt bereiken. Dit zou kunnen door campagnes waarin duidelijk wordt gemaakt dat je hulpverleners gewoon hun werk moet laten doen en ze niet moet belemmeren. Hierdoor kan misschien een stukje bewustwording worden gecreëerd om burgers er op te wijzen dat het zo niet kan.

Het is goed om jeugd, welke meestal nog wel te vormen is, op school eens te bezoeken en hen uitleg te geven over werkzaamheden die hulpdiensten uitvoeren. Hierdoor creëer je wel begrip.

De politie beheerst beter sociale vaardigheden waardoor het goed zou zijn om hen mee te nemen naar een incident. In eerste instantie zijn zij er om dit probleem aan te pakken. Voor sommige brandweermensen zou een cursus sociale vaardigheden wel goed zijn maar lang niet voor iedereen heeft dit nut.

### **4.7 Schermutseling tussen bevelvoerder en omstander op een garagedak**

Ik ben beroepsmatig en vrijwillig bij de brandweer betrokken. Overdag werk ik op kantoor en 's avonds en 's nachts ben ik vrijwilliger. Het was een zaterdagavond in het najaar van 2008, we zaten gewoon thuis op de bank. Tussen 21:00 uur en 21:30 uur gaat de pieper, melding woningbrand in een oude buurt. Die wijk staat ook wel een beetje te boek als volksbuurt. (...). Vlak voordat we die straat inrijden staat er aan de zijde waar ik zit (ik was bevelvoerder) een man te zwaaien van: "Je moet hier zijn, je moet hier zijn". Ik stap alleen uit, de man zegt dan: "Je moet meekomen, je moet meekomen, het is hier". Ik ben met die man meegelopen, we staan voor een achttal garageboxen en daarachter zie ik woningen, waarbij er bij één woning een behoorlijk uitslaande brand is. Op dat moment had ik contact met een tweede brandweerwagen die aan de voorkant van de woning stond. (...). Ik ben eigenlijk heel snel met de man in gesprek gegaan, hoe kunnen we daar het beste komen, wat kunnen we het beste doen, want hij was blijkbaar ter plaatse bekend. Deze man was een van de huurders van de garageboxen, hij had hier spullen in staan en was bang dat er iets met deze spullen zou gebeuren.

Ik heb via de porto contact gehad met de bevelvoerder die aan de andere kant stond. Hij zei, ik ga aan de voorkant wat proberen en jij aan de achterkant, dan gaan we het zo voorlopig even doen. Ter plaatse trekt die man mij uit de auto, en ik laat mij ook door hem uit de auto trekken. (...) Ik heb de auto even laten staan en ben gaan kijken. Daarna heb ik ervoor gekozen (ook in overleg via de porto) dat we nu via de achterzijde gaan proberen om in te zetten. Dit hield in dat wij over de garageboxen moesten om in de tuin van de brandende woning te komen. Ik heb een ladder aan beide kanten van de garagebox geplaatst zodat we de garagebox op konden en aan de andere kant de tuin in konden komen.

Ik ben dan bezig met mijn werk om alles aan te sturen, water er naar toe etc. De man is achter mij aan het dak opgeklimmen en staat naast mij op het dak van de garageboxen.

De man was heel druk. (...) Hij schreeuwde ook van: "Je moet dit doen en je moet daar..."etc. Ik moest van alles van hem maar ik moest vooral de garagebox redden. Hij heeft mij ook geduwd. De man liep ons in de weg, en ik had zoiets van als de brand uitbreidt zijn de uitbreidingskansen ook deze kant op. De man heeft goed werk gedaan, hij heeft mij hier op het spoor gezet maar ik wil dat hij nu weggaat.

Ik heb geprobeerd om een gesprek met hem aan te gaan, zo van "Joh, het is mij nu duidelijk waar het zit, wij gaan ons best doen maar ik wil dat je nu van het dak afgaat". Want ondertussen dat ik mijn eigen mensen in de gaten moet houden, moest ik hem ook in de gaten houden want hij rende heen en weer, was aan het springen en doen. Je werkt op een hoogte van 3 meter zonder valbeveiliging of wat dan ook dus je kan zo van het dak afvallen. Ik voelde mij daar op dat moment toch verantwoordelijk voor dus ik had zoiets van: "Hij moet weg".

De man wilde dit niet, hij zei: "Ik ga niet weg". Ik werkte een jaar daarvoor op de afdeling preventie waar wij een training hadden gehad, hoe om te gaan met agressieve personen of mensen die niet willen. Ik had op dat moment het gevoel van, oké, dan ga ik nu proberen die meneer zo te overreden dat hij uiteindelijk wel het dak afgaat. Dat lukte op geen enkele manier. Achteraf bleek ook dat meneer medicatie nodig had om hem rustig te houden. Ik kon het wel proberen maar hij was niet echt voor rede vatbaar. Dat wist ik op dat moment niet. Op de straat zelf hadden zich ook verschillende mensen verzameld. Een van deze mensen is ook heel kort op het dak geweest, ik heb hem naar beneden gestuurd en hij is ook gegaan.

Wij hadden al vrij snel de politie ter plaatse gevraagd, zij konden met moeite een auto leveren, omdat ze op een aantal andere plaatsen ook nodig waren. Ik heb op een gegeven moment meneer een paar keer aangesproken.

Ik heb geprobeerd contact te maken met de hand op zijn schouder. Het was niet zo'n groot persoon, dat maakte het ook makkelijker. Ik probeerde vaderlijk over te komen van: "Je hebt het goed gedaan maar nu moet je weg". Voor mijn gevoel leidde hij mij enorm af van wat ik eigenlijk moest doen dus ik wilde hem kwijt maar dat lukte niet.

Rondom de garagebox stonden wel een aantal mensen. Vanaf de grond is er naar de man geroepen dat hij moest stoppen en weg moest gaan. (...)

Op een gegeven moment werd het duwen en trekken, en zei hij: "Ik ga niet weg." hij pakte mij bij mijn jas en ik pakte hem bij zijn schouder.

Op dat moment pakte ik mijn portofoon en riep de meldkamer op. Ik zei: "Ik heb hier een persoon op het dak die wil hier niet weg, maar ik wil hem wel weg hebben, ik wil politieassistentie". De man begint weer van: "Ik ga niet weg". Ik heb letterlijk tegen hem gezegd: "Ik heb politie laten komen, als je nu nog weggaat dan hebben we het er niet meer over". Ik had zoiets van, het maakt mij niet uit hoe hij weggaat, als hij maar weggaat. Maar hij was niet voor rede vatbaar.

Op een gegeven moment begonnen we een beetje om elkaar heen te draaien, er kwamen op dat moment wat collega's van mij bij (van de hoogwerker) en wisten wij hem tegen de grond te werken. De man ging helemaal door het lint, we moesten van hem afblijven. Op een gegeven moment heeft één van die collega's hem toch wel een klap uitgedeeld. Het was een beetje van heen en weer zwaaien en die collega heeft uiteindelijk ook een soort afwerend gebaar gemaakt, maar dat kwam wel op zijn gezicht terecht. Toen werd de man rustig, hij liet zich eigenlijk liggen alsof hij dood was. Op dat moment hadden we zoiets van, wat gebeurt er? Op het moment dat wij dachten van even goed kijken wat er met hem is, sprong hij weer op en liep via de trap weg.

Ik gaf aan de meldkamer door: "Meneer is gevlogen, we gaan weer door".

Ik ben toen naar beneden de tuin in gegaan, en via de steeg heb ik de Officier van Dienst opgezocht. Die kwam ik daar tegen, ik heb toen even kort mijn verhaal gedaan, de agenten kwamen er toen ook aan. We hebben even heel kort overlegd. De agenten gaven aan: "We gaan wel even kijken of we hem kunnen vinden". Op dat moment werd ik opgeroepen door mijn pompbediende, hij zegt: "De man is bij mij voorbij komen lopen en hij zegt dat hij een pistool gaat halen"

Ik zeg: "Oh, dat maakt de zaak iets anders". Ik vroeg de agent of hij meegeluisterd had. Ik vroeg mijn pompbediende of hij de man ook een huis in heeft zien gaan.

Ik zei: "Dan gaan we nu hergroeperen". Ik heb iedereen bij elkaar geroepen, die agenten zijn omgelopen en het huis is aangewezen. Ik zei: "Zo en zo is het geval, wij blijven nu bij elkaar en we doen even niets, ik weet niet of hij een pistool heeft, ik wil iedereen bij elkaar hebben en we gaan geen andere dingen doen totdat ik weet waar die kerel is".

Tegen de pompbediende had de man letterlijk gezegd: "Ik ga nu een pistool halen en schiet jullie allemaal hartstikke dood".

Het is bij de politie inmiddels bekend wie deze man is. Het is een bekende van de politie. Uit het rapport heb ik gelezen dat ze inmiddels een arrestatieteam hebben opgestart omdat hij ook een wapenvergunning bleek te hebben, er was dus waarschijnlijk ook een wapen in huis.

Uiteindelijk hebben ze hem uit de woning gepraat en is hij aangehouden. (...)

Het incident vond plaats in een periode dat wij best wel een aantal incidenten hadden. Voor mij was het zoiets van, ook deze gaan we weer doen. Ik had voor mijzelf ook niet het idee van, ik rij naar een volksbuurt dus daarom moet ik extra alert zijn. Er was ook geen spanning, ik had een goede ploeg bij mij en ik voelde mij er zelfverzekerd over dat wij dit zouden gaan doen. (...)

### **Omgang**

Om de agressie te reduceren en de man te kalmeren heb ik min of meer vaderlijk opgetreden. Dit door de man ervan te overtuigen dat het goed zou komen en een hand op zijn schouder te leggen. Dit werkt vaak goed, ook kan je de persoon op dat moment min of meer een bepaalde kant op begeleiden. Dit had echter geen effect op deze man. (...)

### **Impact**

(...)

Het incident heeft best wel impact gehad, wij gaan zondags altijd daar in de buurt naar de kerk en dan fiets ik daar langs. (...) Hij wilde met mij praten, hij wilde zijn excuses aanbieden want hij had het allemaal niet zo bedoeld. Ik had zoiets, daar heb ik helemaal geen zin in want ik fiets daar iedere zondag langs. Ik heb er helemaal geen trek in om ten eerste die kerel mijn gezicht weer te laten zien maar ten tweede ook mijn gezin op één of andere manier daaraan bloot te stellen (...) Ik lig er niet wakker van, ik slaap er niet slecht van, ik heb er geen moeite mee, maar heel simpel, ik ga mijn auto daar nooit parkeren'.

*'Wat ik mij nog heel goed kan herinneren was dat ik dacht van, dit kan niet waar zijn, wat er hier nou gebeurt. Ik had voor mijzelf altijd het idee van, je komt er altijd uit, je weet altijd een manier waarop je de-escalerend kan werken. Uiteindelijk was die manier er niet en toen heb ik wel van mijzelf gedacht, hoe is het mogelijk dat ik in die situatie terecht kom. Niet dat ik een engeltje ben maar ik had voor mijzelf het idee, dit overkomt mij niet.'*

(...) Terug op de kazerne is er wel over het incident gesproken maar aangezien iedereen moe was had iedereen zoiets van: 'we gaan lekker naar huis en klaar'.

Er is telefonisch met het afdelingshoofd over het incident gesproken, deze gaf aan dat er maandag actie ondernomen zou worden (praten met de politie e.d.).

Er was ook steun vanuit andere collega's. Één van de collega's is nog wel een keer met de man gaan praten. (...)

### **Afhandeling en nazorg**

Ik heb wel overwogen om aangifte te doen, ik had het ook willen doen, alleen toen kwamen we in gesprek met de officier van justitie waaruit bleek dat de brandweer ook geweld had gebruikt. Er is toen een gesprek geweest tussen de rechercheur, de korpsleiding en de officier van justitie en daar is gezegd alles tegen elkaar afwegend zal het geen zaak worden'.

De regels rondom het doen van aangifte waren op dat moment niet helemaal duidelijk. Op een gegeven moment dacht ik: "Ik laat het er gewoon bij zitten en klaar". Dit heeft er wel toe geleid dat ik wil dat het in de toekomst voor ons korps goed geregeld is en dat we weten wat er gebeurt, of wat we moeten doen op het moment dat wij weer in zo'n situatie terecht komen. (...)

Het incident had verder geen gevolgen voor mijn persoonlijk leven. Ik heb het er met mijn vrouw over gehad, zij was bekend met eventuele signalen van stress maar heeft deze niet bij mij opgemerkt. (...)

### **Leerpunten**

Op het moment dat je iemand tegen de grond gewerkt hebt is het noodzakelijk deze persoon vast te houden totdat deze overgeleverd kan worden aan de politie. Op sommige momenten is het misschien beter om mensen te negeren. Dit kan ervoor zorgen dat de situatie niet uit de hand loopt en de dader kalmeert. Je kan heel vaak de-escalerend optreden maar soms loop je tegen de grenzen aan. Sommige mensen willen niet of zijn er juist op uit om ellende te veroorzaken. Op die momenten moet je proberen om de rust en de kalmte te bewaren, dat jij de baas blijft over de situatie'. Daarnaast is het belangrijk dat er duidelijkheid bestaat over de regels rondom het doen van aangifte. Er is een werkgroep opgestart die bezig is met het opstellen van een protocol zodat je als bevelvoerder of leidinggevende weet hoe je moet handelen op het moment dat er een incident plaatsvindt.

## **4.8 Intimidatie van een bevelvoerder op oudejaarsnacht**

Het incident vond plaats in de nieuwjaarsnacht 2009/2010. (...) Eigenlijk was het vrij rustig, tot een uur of 01:00. Rond een uur of 01:00 kregen we die vreugdevuurtjes die wat uit de hand liepen, geen echte grote incidenten. (...)

In de betreffende buurgemeente was een straatfeest aan de gang, er stond een grote partytent en aan allebei de kanten was een vrij grote vuurbelasting met ook nog eens hout en keukenkastjes wat men van plan was op het vuur te gooien. Alle twee de

trottoirs stonden in brand en in het midden stond een vuurkorf. Eigenlijk was de hele straat gebarricadeerd. (...)

We kwamen met de tankautospuit ter plaatse aan, ik was bevelvoerder. Ze hadden daar met z'n allen een tent neergezet voor hun eigen familie, kinderen, kleinkinderen en die zaten daar echt drank in te nemen. Ik ben als enige van de 6 daar naartoe gelopen, ik heb mijn manschappen nog even laten zitten. Ik stapte uit en wenste iedereen een fijne jaarwisseling en een goed jaar. Er was gewoon een relaxte sfeer, wij melden van: "Joh, wij moeten dit uitmaken". Mensen gaan dan nog even in discussie maar vaak hebben ze er wel begrip voor. (...)

Uit het niets sloeg de sfeer toen om; een man van in de 60 begon mij Helga Braun<sup>14</sup> te noemen en Hitlergroeten te maken en van dat soort leuzen en opmerkingen te maken. Op het moment dat de man Hitlergroeten begon te maken en begon te schreeuwen is eigenlijk iedereen uitgestapt. De man stond tegenover mij, hij kwam met zijn borst naar voren en maakte zo lichamelijk contact. Hij begon 'Helga Braun, Helga Braun!' te gillen en van dat soort neonazi leuzen. Op het moment dat de man dichtbij kwam en begon met schelden was mijn eerste reactie in ieder geval een stap naar achteren te doen. Ik zei: "Joh laten we dit gewoon niet doen, we gaan het even uitmaken, wij moeten ons werk doen en dan zijn we zo weer weg". Hierop reageerde de man door weer een stap naar voren te zetten en wederom 'Helga Braun' te roepen. Er kwamen op dat moment ook mensen uit de tent lopen (vrouwen), één van deze vrouwen zegt: "We kunnen het zelf wel uitmaken want we hebben hier water". Ik zei: "Dat is hartstikke goed dat jullie daar aan gedacht hebben maar wij maken het eventjes uit en dan zijn we zo weer weg". Daarop kwam iedereen de tent uit. Achter de partytent stonden ook allemaal mensen, deze begonnen ook te schelden en mee te doen. Er heerste op een gegeven moment een klimaat wat echt niet prettig was.

Mijn manschappen stapten toen uit en die kwamen eigenlijk om mij heen staan. Mijn eerste reactie was: "Jongens, ik heb hier totaal geen zin in, instappen want ik ga die discussie totaal niet aan, dat win je niet, mensen die zoveel alcohol op hebben." Ik denk: "Ik vraag politieassistentie en dan wachten we het af". Maar één van mijn manschappen ging serieus met deze groep in discussie. Er ontstond dus echt een discussie, terwijl ik mijn manschappen zoveel mogelijk terug stuurde. Maar ja, er was actie, reactie, dus op een gegeven moment heb ik echt mensen vastgepakt, zo van: "Jongens instappen". Ik heb de meldkamer gemeld dat we met spoed politie assistentie ter plaatse wilden want de situatie was uit de hand aan het lopen.

Ik liep naar de hoek van de straat toe om de straatnaam en de kruising op de zoeken. Op dat moment is één van de manschappen uitgestapt en heeft een emmer water over zich heen gekregen. Ik had bij de AC gemeld van gaarne politieassistentie met spoed ter plaatse en ik draai me om en ik zie dat één van mijn manschappen dus een emmer water over zich heen kreeg en toen begon het eigenlijk steeds erger te worden. De broer van deze jongen zat ook in het voertuig, die stapte uit en die begon: "Wat doe je nou, jullie zuipen te veel", etc. Op een gegeven moment kreeg ik een melding dat politieassistentie onderweg was. Ik liep terug naar het voertuig waar zich inmiddels een heleboel publiek verzameld had. Op dat moment zag ik drie politieagenten in uniform in een auto zitten, ik loop er naar toe, klop op het raam en zeg: "Jongen, zijn jullie in dienst?", er wordt al antwoord gegeven: "Ja, maar wij horen hier niet te zijn". Die drie politieagenten hebben alles zien gebeuren, ik zeg: "Stap toch maar uit want het loopt hier uit de klauwen". Dus ik meld de alarmcentrale, ik heb hier drie politieagenten ter plaatse, die horen hier niet te zijn, maar ik heb ze toch gevraagd om uit te stappen. Die politieagenten stapten uit en gingen als een soort muur ertussen staan.

<sup>14</sup> Het betrof in deze situatie een vrouwelijke bevelvoerder

Op dat moment dachten wij, dan kunnen wij ons werk doen, uitmaken en wegwezen. De hogedrukspuit komt uit het voertuig, de pompbediende zet water op de straal en op dat moment pakte één van die jongens (zoon van de oudere man) de straal uit zijn handen en begon te dreigen: "Ik zet de straal open en ik spuit jullie allemaal nat". Op een gegeven moment heb ik het water van het voertuig afgehaald want ik dacht, dan kan er in ieder geval niets gebeuren.

Maar je ziet als zo'n groep zich gaat splitsen gaan ze overal staan, wij werden eigenlijk uit elkaar gedreven en er was totaal een grip meer.

Na gesprekken met politie en burgemeester is duidelijk geworden dat deze bewoners van het pand meerdere delicten op hun naam hebben staan. De buurt bleek ook erg bang te zijn voor deze familie. Iedereen bleef tijdens het incident ook op afstand staan. Een andere brandweercollega die nu ergens anders Officier van Dienst is, die woont op de hoek van de straat en is tijdens het incident binnen gebleven. (...)

### **Omgang**

Ik draai over het algemeen, of als manschap, of als bevelvoerder oud en nieuw mee. Je bent altijd wel alert, drank doet heel veel met mensen en op het moment dat je zo'n oud en nieuw nacht ingaat word je in woonwijken vaak met grote groepen, jeugd en burenruzies geconfronteerd. Hier kan je gewoon in betrokken raken. Er staat dus altijd wel een voelspriet overeind. Maar over het algemeen, als je het gewoon heel open en vriendelijk houdt en je wenst elkaar een goed Nieuwjaar, dan heb je al een heel ander klimaat.

Ik heb er zelf ook over nagedacht van: "Wat kan de trigger zijn geweest dat deze man van het ene op het andere moment een totaal andere houding aannam". Dit had ik heb ook in het gesprek met de burgemeester willen vragen.

Wat ik denk is dat op het moment dat wij buiten stonden te praten, dat er meerdere mensen naar buiten kwamen, en dan vooral de vrouwen die zich ermee gingen bemoeien. Ik denk achteraf dat hij zich in zijn eer aangetast voelde als man, waardoor hij zo'n autoritaire houding is gaan aannemen.

De manschappen zijn nadat de man voor de eerste keer tegen mij opbotste de wagen uitgekomen. Ik heb ze toen bij de wagen laten staan want je moet op gegeven moment een keuze maken: "Kom daar niet te dicht bij anders loopt het helemaal uit de hand". Nadat één van de manschappen een emmer water over zich heen krijgt heb ik besloten om de manschappen in de wagen te laten wachten (de-escalerend).

(...) Het geweld stopte doordat er bepaald gedrag genegeerd werd. Je moet ook niet teveel negeren want dit roept ook weer agressie op. Verder moet je ook zo min mogelijk oogcontact maken.

Als bevelvoerder is dit nog moeilijker, je bent ook nog verantwoordelijk voor 5 andere personen. Je voelt dit ook op deze manier.

### **Impact**

Zowel in de buurtgemeente als het dorp was iedereen erg geschrokken door dit incident. Mijn eerste zorg ging eigenlijk uit naar mijn manschappen. Terug op de kazerne laat je iedereen zijn verhaal doen en probeer je het incident vanuit verschillende oogpunten te bekijken. Op het moment dat de man tegen mij aanliep en ik echt zijn borst voelde en de alcohollicht in mijn gezicht kreeg en die uitspraken riep, schrok ik daarvan. Je doet een pas naar achteren en vermant jezelf. Het verhaal rond de nazi uitspraken zat mij persoonlijk heel hoog. Een emmer water is heel vervelend maar ook het lichamelijke contact, tegen je aan lopen, het vlak langs je hoofd een Hitler groet maken en dat soort dingen, dat is gewoon heel bedreigend. Zeker van iemand met de leeftijd van 65 jaar verwacht je dit soort dingen niet.

Je vraagt je in eerste instantie af: "Wat heb ik fout gedaan in dit scenario". Dat draait heel lang in je hoofd, had ik dit anders kunnen doen? (...)

Thuis heb ik dezelfde nacht nog besproken wat er gebeurd is. Mijn man werkt in de buurgemeente. Ik noemde de straat waar het gebeurd was en hij wist meteen om welke familie het ging. Hij schrok er eigenlijk nog veel meer van dan ikzelf. Door dit incident heb je iets meegekregen dat je er altijd alert op bent dat dit soort dingen kunnen gebeuren. Een sfeer kan zomaar veranderen door een impuls van buitenaf. Ik denk ook dat je van tevoren nooit kan inschatten hoe je hier mee omgaat. Op het moment dat het fysieke geweld plaatsvindt gaat er wel een schok door je lijf heen van: "Hé, wat gebeurt er hier?".



*'Het incident had mij in eerste instantie een stukje onzekerder gemaakt in mijn manier van bevelvoeren. Het heeft echt moeten slijten totdat ik mij weer prettig voelde in deze rol. Je moet weer een beetje vertrouwen opbouwen dat er ook hele andere mensen zijn.'*

Mijn werkplezier is hetzelfde gebleven, ik heb wel een periode gehad dat het van mij allemaal niet meer zo nodig hoefde, maar dat is na een maand of 3 weer in de juiste proporties terecht gekomen.

### **Afhandeling en nazorg**

De drie politieagenten zijn achtergebleven. De jongen die de emmer water over zich heen had gekregen begon meteen: 'ik wil proces verbaal op laten maken, dit laat ik mij niet gebeuren'. De politie vroeg hem of hij nog wel wist wie het was, het is die jongen met het roze T-shirt, maar de politie heeft eigenlijk niets gedaan daar ter plaatse dus wij voelden ons eigenlijk een beetje in de steek gelaten.

Na de laatste melding zijn wij terug gekomen op de kazerne en wij hebben er met elkaar over nagepraat van: "We moeten hier wel iets mee, dit kan niet, dit gaat echt te ver".

We hebben onze commandant ingelicht, zijn met elkaar om de tafel gaan zitten. Ik voelde mij enorm gesteund door het hele korps, je kon je verhaal gewoon goed doen.

Toen heb ik besloten om aangifte te doen. De politie is bij iedereen persoonlijk langsgegaan, iedereen heeft een verklaring afgelegd. Hieruit bleek heel duidelijk dat de vader de aanstichter van het geheel was. Die man heeft dus ook voor de rechtbank moeten komen. Wegens een vormfout is de hele zaak geseponeerd.

De burgemeester is bij het verhaal betrokken, de familie (tijdens het incident bestaand uit 30 man) blijkt als niet prettig ervaren te worden, deze mensen hebben het een en ander op hun kerfstok.

Eigenlijk vroeg de burgemeester aan mij: "Is het toch niet zinvol, omdat je in zo'n kleine samenleving woont om toch eens een gesprek aan te gaan".

Ik vond dit een prima plan. Ik ben ook op het gemeentehuis geweest met deze meneer en de burgemeester. Dit gesprek heeft eigenlijk maar heel kort geduurd. De man ontkende alles, en zei: "Nou, dat doe ik toch niet, ik heb de oorlog bijna meegemaakt", etc. Toen had ik zoiets, ik ga hier geen ja en nee spel zitten spelen.

### **Leerpunten**

Kom je in een dergelijke situatie terecht, ga dan terug naar het voertuig, en rijd naar een veilige locatie. Vraag vervolgens om politieassistentie en ga onder begeleiding van de politie terug. Vervolgens het vuur uitmaken en wegwezen. Je moet het gewoon niet opzoeken. Ga niet in discussie met personen die onder invloed van alcohol verkeren. Negeer bepaald gedrag en vermijd oogcontact. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat 'te veel' negeren ook weer agressie kan oproepen. Een stukje training is in deze situatie wel op zijn plaats. Hierbij kan gedacht worden aan een cursus sociale vaardigheden, deze krijg je nu alleen bij bepaalde opleidingen maar het is noodzakelijk dat deze ook in het basispakket wordt opgenomen. Verder is een stukje omgangsvormen en lichaamstaal belangrijk. Doe altijd aangifte van geweld.

*'Agressie en geweld tegen brandweerpersoneel gebeurt heel veel, als je er met andere collega's vanuit andere korpsen over praat, valt je dit op. Maar het is ook zo dat je het weer snel vergeet, over heel veel incidenten worden opmerkingen gemaakt, waarna er weer verder wordt gegaan zonder aangifte te doen, maar het is wel degelijk geweld!'*

#### 4.9 Met opzet gegooide vlinderbom treft brandweerchauffeur

Op nieuwjaarsnacht 2008 kregen we rond 01.00 uur een melding van een autobrand. Toen we aankwamen stond de brandende auto nog stil en er stonden veel bewoners om heen. Die hadden gezien dat de jongens vuurwerk naar binnen hadden gegooid, het raam van de auto stond open. Achteraf bleek dat die jongen die het vuurwerk naar mij gegooid had, ook die auto in de fik had gestoken. Wij hebben ook het idee gekregen dat zij ons daarheen probeerden te lokken (...) Met dit soort inzetten merk je altijd wel dat er vuurwerk gegooid wordt, zoals pijltjes of zo.

In het begin was de sfeer goed. Een paar minuten later merk je wel wat. Je merkt als brandweerman als de spanning komt (...) Dat merkte ik toen ook, ik was oplettend. Ik merkte dat ik waakzamer werd en de mensen werden rumoeriger, mensen gingen schelden en schreeuwen.

(...) De bewoners zorgden niet voor de spanningen, het was de jeugd die hiervan de oorzaak was. Ik weet me nog te herinneren dat de auto spontaan ging rijden, hier reageerden we op door ruimte te maken. Op dat moment voelde ik wat tegen mijn linkerbeen en toen was het 'bam' en vanaf dat moment ben ik het kwijt (...) Achteraf bleek dat veel omstanders jongens weg zagen rennen. Er stond naast mij ook een politiemann en die was ook erg geschrokken, omdat ik op de grond lag te gillen van de pijn. De auto is blijven branden en er is toen ook opgeschaald, omdat een brandweerman gewond was geraakt. Ik weet dat mijn naaste collega's de spuiten hebben laten vallen en gelijk achter die jongens zijn aangegaan. Ze hebben twee jongens weten aan te houden, die bleken er achteraf niks mee te maken te hebben.

Die nacht werd ik rond half 4 gebeld door een brandweercollaga. Hij was 's nachts de stad in gegaan om oud en nieuw te vieren en hem was ter ore gekomen wie het gedaan had. Toen hij de naam noemde zei ik: 'dat meen je niet', ik kende die naam en heb de volgende dag contact gezocht met zijn vader.

De groep jongens kende ik al wel en die zorgen wel vaker voor problemen. De jongeren onder elkaar willen stoer doen en elkaar uitlokken en uitdagen. Ze willen kijken hoe ver ze kunnen gaan, het idee van: 'dat doe ik wel even'. Drank speelt hier wel degelijk een rol in. Van dat groepje weet ik ook dat een X-aantal ook blowden, dat zal ook wel meegespeeld hebben. Ik kende de privésituatie van de dader en de dader kende mij ook. De dader was een Nederlandse jongen die meerdere keren in aanraking was geweest met de politie. In het gezin zorgde hij voor veel problemen. Het is geen doorsnee gezin, het is niet asociaal, het zit er net tussenin. De thuissituatie was dus niet optimaal. De dader was net 19 geworden (...) Er was gewoon pure kwade opzet in het spel. De dader heeft daarna aangegeven dat hij dit deed om de boel te laten schrikken, maar dat lijkt me wel heel sterk.

Ik heb de vader van de dader voorgelegd dat ik met zijn zoon wilde praten (...) We hebben eerst met zijn vader gesproken. Die was echt *flabbergasted*, ook omdat ik hem persoonlijk ken: "Is dat echt gebeurd?" en "Hebben ze dat bij jou gedaan?". (...) Ik wilde hem voor de keuze stellen, of hij doet aangifte of ik geef hem aan (...) We hebben een tijdje zitten praten en hij gaf te kennen dat hij zichzelf niet zou aangeven. Toen was voor mij de keus makkelijk: "Dan ga ik je aangeven". Daar schrok hij wel van.

De politiemann die naast mij stond was eigenlijk het doelwit van de dader, hij wilde de bom tussen ons ingooien. Hij heeft het helemaal uitgestippeld, alleen heeft hij niet bedacht wat het allemaal teweeg kon brengen. (...)

#### Omgang

Tijdens het incident kon ik niet anticiperen (...) Ik denk niet dat ik de situatie destijds had kunnen veranderen, afzetten had ook geen zin gehad want dan gaan mensen weer lopen klooiën met dat lint (...) Draag altijd een helm en schat de situatie in, anticipeer op de situatie. Bekijk voordat je ergens aan komt rijden hoe de situatie is en ik zeg ook tegen de jongens: "Hou die helm op je kneiter". Probeer de situatie in te schatten, als het niet veilig is trek je terug. Iedereen kan een brandje blussen maar tegenwoordig lees je een brand. Lees de omgeving, lees van bepaalde mensen de gezichten af. Je kan aan gezichten heel goed zien hoe iemand zijn stemming is. Na het gooien van de bom was het gelijk over. De daders hebben ze in eerste instantie niet te pakken gekregen. Een x-aantal omstanders zijn ook achter de daders aangerend. Ik weet niet of omstanders mij ook hebben opgevangen. Mijn collega's zijn er achter aan gestoven en probeerde die jongens te pakken. Degene die ze te pakken hadden, hielden stijf hun mond.

### Impact

Er is me na het incident aangeboden naar het ziekenhuis te gaan. Dat is voorgesteld. Ik heb toen aangegeven dat het wel ging en dat we gewoon door zouden gaan. We hadden die nacht maar 6 man in dienst. Als ik naar het ziekenhuis was gegaan was de auto uit de dienst genomen en op dat moment koos ik voor het vak, het uitvoeren van ons werk. Ik heb toen aangegeven dat we gewoon zouden doorgaan. Er was geen letsel waarneembaar, ik had wel last van tintelingen in mijn been en een piep in mijn oor. Die piep bleef de hele nacht. Ik kreeg er ook steeds meer last van na het incident. Vooral op verjaardagen hoor ik tegenwoordig een hoop rumoer waardoor ik eerder naar huis ga. Op het moment zelf zat de schrik er goed in (...) Ik zit niet bij de brandweer om alleen een brandje te blussen, ik denk iets verder en ik laat me op zo'n moment niet door zo'n incident uit de weg slaan. (...) Op dat moment liet ik mij niet door het incident beïnvloeden, ik had zoiets van: 'het is goed met jullie, ik ga gewoon door'. Het heeft me later ook niet losgelaten, want het jaar erop met oud en nieuw ben ik veel feller geworden. Helemaal met kerstboombranden, daar wordt ook vuurwerk tussen gestopt en ik merkte dat ik feller was. Er zat vuurwerk tussen de bomen verstopt en op een gegeven moment ontplofte er weer zwaar vuurwerk. Ik reageerde daar zo ongelofelijk fel op dat ik daar zelf van schrok. Ik had toen ook een straal in mijn handen en heb die straal op die gozer gespoten, en zei: 'sorry vriend maar we hebben jullie gewaarschuwd'.

De dag erna was ik echt woest, ik voelde me echt beroerd. Vooral omdat het een bekende van me is. Je denkt: wat bezielt zo iemand om zoiets te doen. Die jongen kijkt me nu ook niet meer aan. Zijn ouders spreek ik nog wel eens (...)

Je wordt na zo'n incident nog scherper op bepaalde situaties. Angstiger ben ik niet geworden daarna. Je gaat situaties anders benaderen. Ik ben nu meer bezig met de sfeer tijdens een bepaalde situatie (...) Voortaan heb ik zoiets van: als iemand vuurwerk gaat gooien zet ik meteen de hogedrukstraal erop. Dat gebruik ik voortaan als verdedigingsmiddel. Dat is echt na het incident gekomen. Ik ben veel bewuster bezig met de omgeving voor zover de situatie dat toelaat. Ik 'besnuffel' nu bepaalde dingen, je weet je nu beter te verdelen. Als ik nu op een incident ben probeer ik meer om de situatie heen te kijken.

Je hebt wel een korte periode gehad dat je er toch wel veel aan terugdenkt. Het is echter niet heel lang blijven hangen. Nu ik mijn verhaal weer vertel komt het wel weer naar boven. Ook wanneer je de oorarts bezoekt en een gehoortest moet doen. Dan gaat de hele molen weer door je hoofd heen, je wordt weer kwaad. Zoals we het er nu over hebben word ik op dit moment even kwaad, maar ik ben er aan het eind van de middag niet meer mee bezig. Vlak na het incident had het wel invloed, ik heb niet in de ziektewet gezeten omdat ik ook weinig werk had. Ik had een tijdje vakantie. Als ik gelijk

door had moeten werken was het wel anders geweest. Als leerpunt is het belangrijk dat je even de tijd neemt om te relativeren wat er precies is gebeurd. Ik heb mijn verhaal voor mezelf ook op papier gezet om het te kunnen verwerken. Ik had de mogelijkheid externe hulp in te schakelen maar dat had ik niet nodig.

Er zijn geen werkzaamheden of plekken waar ik liever niet meer kom. Dat gaat ook niet als brandweerman. Je kan dan je vak niet goed meer uitoefenen.

Je kiest ergens voor en als je voor de brandweer kiest, kies je om je medemens te helpen en ik vind persoonlijk dat je dan niet zo snel kunt zeggen: "Ik stop ermee."

### **Afhandeling en nazorg**

Brandweer is teamwork en je moet op elkaar vertrouwen en ik merkte toen in de periode erna dat ik gesteund werd en geholpen werd. Tijdens het incident werd ik opgevangen door politieagenten en collega's. Het werk werd van mij ook even overgenomen en mijn collega's zijn er ook achteraan gerend. Ik kon even tot mezelf komen met ondersteuning van de bevelvoerder. Maar ook de dagen erna werd ik gesteund. Ik werd verzekeringstechnisch geholpen en er waren wat gehooronderzoeken en de brandweer en gemeente vroegen hoe het persoonlijk met mij was.

Ook door de gemeente; de burgemeester heeft me daarna nog gebeld. Er is mij ook ondersteuning geboden door het bedrijfsopvangteam (BOT) maar hier had ik geen behoefte aan. Achteraf gezien had ik dat misschien wel beter kunnen doen. Misschien had ik het incident daardoor sneller een plek kunnen geven. (...) Zowel ik als mensen van het BOT hadden hiervan kunnen leren.

Op nieuwjaarsdag ben ik bij de ouders geweest en heb ik aangegeven dat ik aangifte zou doen. De brandweer heeft later ook nog aangifte gedaan. Ik heb me voorbereid op de consequenties van de situatie. Het boeide hem niet. Dat vond ik onbegrijpelijk. Het doen van aangifte is voor mij wel van grote invloed geweest op de verwerking van het incident. (...) Ik heb aangifte gedaan vanuit mijn eigen naam. Ik hoorde dat de dader voor de rechter moest komen. Ik werd hiervan netjes op de hoogte gehouden over wat voor straf hij kon krijgen, wat de vervolgstappen waren etc. Ik ben daar niet heen gegaan. Iemand van de gemeente is daar wel bij geweest. De dader heeft een taakstraf van 240 uur gehad, dat vond ik veel te licht voor zo'n incident.

### **Leerpunten**

De brandweer zou wel wat informatie via het extranet kunnen delen, waar men terecht kan in verband met afhandeling van schade etc. Dat is na het incident wel veranderd. Voor de gemeente was het ook een nieuwe situatie. Ook zij hebben hier lering uit getrokken.

Als leerpunt is het belangrijk dat je even de tijd neemt om te relativeren wat er precies is gebeurd. Ik heb mijn verhaal voor mezelf ook op papier gezet om het te kunnen verwerken.

De spanning van mensen merk je aan de manier van praten, er wordt harder gepraat en geschreeuwd en je ziet gezichtsuitdrukkingen. Mensen gaan bellen, meer mensen die er naar toe stromen. Aan gelaatsuitdrukkingen zie ik het ook, bijvoorbeeld grote ogen. Of je ziet iemand staan die erbij staat als een sulletje. Blaffende honden bijten niet, vaak zijn het de rustigste jongens die het agressiefst uit de hoek komen.

#### **4.10 Inzet bij buitenbrand escaleert door misverstand**

Het incident is gestart met een melding van een buitenbrand in een woonwijk. Het tijdstip lag denk ik rond twaalf uur 's avonds. Het was een zomerdag, het was warm buiten. Aanrijdend kregen we van de meldkamer de info dat het ging om een brandende heg.

Ik zag dat de betreffende heg al bijna volledig was afgebrand. De heg fungeerde als afscheiding tussen twee woningen. Er lagen nog wat smeulende delen in en ik zag dat iemand bezig was met blussen met een tuinslang. Het schelden hield constant aan richting onze bemanning. Ik ben naar de heg gegaan met de hogedrukslang om het restant af te blussen.

Op het moment dat ik daar naar toe liep begon er iemand te plukken aan mijn jas. Her en der werd er gezegd dat we er te lang over hadden gedaan, dat er al 20 of 30 minuten geleden was gebeld. Men vond dat belachelijk en men was heetgebakerd. Ik heb tegen de persoon die aan me zat verteld, dat hij van me af moest blijven, omdat ik daar niet van gediend was. Ik heb hem gezegd dat ik mijn werk aan het doen was en dat hij het zo even moest laten. Ik heb hem op een normale manier benaderd. Hij bleef vervelend en trok ook aan de straalpijp. Ik heb hem nogmaals op normale manier verteld dat we kwamen om te helpen. In eerste instantie werd dat wel opgevolgd, zij het met een hoop bombarie.

We zijn toen begonnen met blussen. Toen merkte ik dat de mensen niet aan de kant wilden. Je merkte dat er vanuit verschillende mensen veel weerstand was. Ik zag vanuit mijn ooghoeken dat onze bevelvoerder druk in discussie was met verschillende mensen. Ook de andere bemanningsleden waren her en der met mensen in discussie. De heg was geblust maar de discussie bleef continu gaande. Ieder lid van de tankautospuiter werd aangesproken en raakte in discussie met omstanders. Ik ben naar de grootste groep gegaan en merkte dat onze bevelvoerder redelijk onder vuur lag. Hem wilde ik bijspringen en ben er bij gaan staan.

Mensen bleven zeuren dat het niet normaal is dat ze zo lang moesten wachten. Er is tijdens het incident op een gegeven moment contact gezocht met de meldkamer voor assistentie vanuit de politie. Ik weet niet wanneer dit precies was. Die konden niet komen want het was te druk. Ik heb op heldere maar rustige toon verteld dat wij direct nadat de pieper ging ter plaatse gingen. Langer dan 5 minuten heeft het nooit geduurd vanaf het moment dat de pieper ging en wij ter plaatse waren. Men wilde dat echter niet geloven en de agressie liep steeds verder op. Mensen begonnen te bedreigen. Er werd gezegd: "Ik sla je kop eraf". Het waren echte bedreigingen. Omdat ik mijn bevelvoerder bijsprong richtte de discussie zich een beetje op mij.

Ik merkte vanuit mijn ervaring bij de politie<sup>15</sup> dat het de verkeerde kant opging. Dat merkte ik aan de oplopende agressie. Dat merk je aan verbale agressie en het oplopen tot fysiek geweld. Fysiek geweld vond weliswaar plaats in lichte vorm maar er werd aan ons gezeten, we werden vastgepakt, af en toen eens geprikt met een vinger. Je zag dat de mensen niet meer voor rede vatbaar waren. Met normaal communiceren ging je het

---

<sup>15</sup> Respondent is beroepsmatig IBT-docent bij de politie.

daar niet redden. Ze namen geen genoegen met onze verklaring. Het richtte zich voornamelijk tegen mij, omdat ik me mengde in de discussie.

Ik heb ze nog aangegeven dat ze op mijn pieper konden zien dat we er binnen 5 minuten waren. Ik had oogcontact met mijn bevelvoerder en zag dat hij dacht: wat moet ik hier mee? Mijn bevelvoerder en ik waren ingesloten door een groepje personen. Bij de hoofdbewoner bij het pand sloegen op een gegeven moment de stoppen door. Hij had zo iets van: "Jij moet je bek houden, nou ben je van mij. Ik ben helemaal klaar met je". Dat resulteerde in de maximale alertheid vanuit mijn kant. Hij stond te blazen voor me, recht voor mijn gezicht. Dat wekte mijn alertheid. Ik wist dat het binnen enkele seconden matten zou worden. Ik reageerde daarop door hem van mij af te houden waarop zijn zoon en vrouw weer reageerden. Zij waren ook onder invloed van alcohol waardoor de emoties opliepen. Het was een soort sneeuwbal van het oplopen van de agressie. Mijn collega's hadden ook direct door dat het niet goed ging en het zou ontaarden in een vechtpartij. Zij zijn toen achter mij komen staan.

We zijn langzaam teruggelopen richting het voertuig, ondertussen de mensen van ons afhoudend. We zijn snel naar de auto gegaan. We hadden het geluk dat de slang tijdens de discussie al was opgerold en we zo weg konden. Vanuit de cabine riep onze chauffeur: "We hebben nog een melding, we hebben een brandmelding". Ik dacht in eerste instantie dat dit uit tactisch oogpunt was zodat we een reden hadden om daar weg te gaan. Dat was slim van onze chauffeur omdat we ons echt in een benarde situatie bevonden. We zijn toen snel richting de TAS gegaan. Toen we instapten wilde iemand mij nog uit de auto trekken, diegene pakte mij vast. Ondertussen werd er geroepen: "Je bent voor mij, ik sla je kop er af, ik maak je dood" etc. Ik heb met mijn voet nog iemand weggeduwd en de deur dichtgetrokken. De deur werd vervolgens nog een keer opengetrokken. Ik heb toen geroepen dat we moesten gaan rijden. We hebben optische en geluidssignalen aangezet en zijn toen weggereden nadat we hadden gekeken of iedereen van ons in de TAS zat. Ik zei nog tegen onze brandweerchauffeur dat hij dat goed geregeld had, maar hij gaf aan dat we echt een andere melding hadden en dat we dus echt weg moesten daar. (...)

Ik weet niets van de daders. Zij waren allen onbekenden. Het was een gemengd gezelschap van mannen en vrouwen. Leeftijden varieerden van 20 t/m 50 jaar. Vermoedelijk waren het twee families. Deze twee families hadden samen een feest. (...) Vermoedelijk waren het allemaal Nederlanders. Ze waren zwaar onder invloed van alcohol, drugs durf ik niet te zeggen (...). Er was niemand de boel aan het sussen. Ze fokten elkaar alleen maar op. Alle remmingen waren zo'n beetje weg. De oorzaak lag in het feit dat zij vonden dat wij laat waren, er drank in het spel was en je hebt een bepaalde groepswerking. Ze hebben met een man of 15 in de tuin zitten drinken en als de één begint versterkt dat elkaar. Dat is vrij logisch in zo'n proces. Dit zorgt ervoor dat de situatie eigenlijk al explosief is nog voordat wij er zijn. Men zit elkaar continue op te juttten. Ze stonden allemaal al op straat toen wij ter plaatse kwamen. We gingen met 7 man ter plaatse. De politie is uiteindelijk niet meer ter plaatse geweest. Er waren verder geen omstanders voor mijn gevoel. Misschien waren er wel omstanders maar ik kon hen niet onderscheiden van de groep.

### **Omgang**

In eerste instantie heb ik gewoon rustig gezegd dat ze normaal moesten doen. Dit heb ik tegen verschillende mensen gezegd. Ik heb aangegeven dat we ze kwamen helpen en dat ik niet wist waar die 20 minuten van hen vandaan kwam. (...) Ik heb voor hetere vuren gestaan en wist dat ik niet direct hoog in de boom moest gaan zitten. Het begon met de zoon des huizes die me vastpakte en aan de hogedrukslang trok omdat hij wilde spuiten. Ik heb gewoon normaal gezegd dat ik er niet van gediend was dat hij aan mij

zat en dat ze me mijn werk moesten laten doen. Dit wekte bij hem alleen meer irritatie op. Hij werd alleen vervelender. Ik heb toen zijn hand gepakt en gezegd dat hij me met rust moesten laten en me mijn werk moest laten doen. Uiteindelijk droop hij af. Ik moest daar wel echt redelijk mijn best voor doen. Het was echt nodig om hem fysiek aan de kant te zetten. Wel heb ik dat op een rustige correcte manier gedaan. Daarbij wel duidelijk aangevend dat ik niet gediend was dat hij me fysiek aanraakte. Hij droop af en ging de discussie aan met mijn bevelvoerder. Ik heb toen eerst de boel afgeblust en had toen een discussie met iemand die met een tuinslang bezig was met blussen. Ik wilde dat hij wegging. Dat wilde hij niet. Ook hem heb ik aangegeven dat hij niet moeilijk moest gaan doen. Ik heb hem aangegeven dat hij weg moest gaan, omdat hij in de weg stond en nat zou worden als ik de straal open zou zetten.

Ik heb uiteindelijk de heg afgeblust en onze inzet was daarmee eigenlijk afgerond. Alle collega's waren in gesprek en hadden discussies met mensen van die groep. Ik zag dat mijn bevelvoerder in discussie was. Ik heb me bij hem gevoegd. (...) Ik wilde alles in het werk stellen om de discussie over die 20 minuten uit de wereld te helpen, omdat ik het onrechtvaardig vond. Ik heb ook mijn pieper toen nog laten zien. Dit had alleen geen effect.

Achteraf bleek dat er eerst iemand heeft gebeld, de melding later door één persoon is ingetrokken en dit niet heeft gecommuniceerd naar de rest en toen uiteindelijk weer is gebeld dat wij er nog niet waren en ze al heel lang aan het wachten waren.

De discussie liep zo hoog op dat het echt bijna vechten werd. (...) We hielden elkaar allemaal wel in de gaten, omdat we allemaal doorhadden dat het de verkeerde kant opging. Dat de groep mij in de gaten hield had geen effect op me. Het was fijn dat ik in de gaten gehouden werd, maar ik wist wel dat mijn collega's niet de mensen zijn waarmee ik de vechtpartij gewonnen zou hebben als het vechten zou worden. Zij zitten bij de brandweer en die willen helemaal niet vechten. Dat speelde wel constant in mijn hoofd. Ik heb als docent IBT veel ervaring met openbare orde en had het idee dat dit mijn klusje was om het niet uit de hand te laten lopen. Mijn collega's hebben daar ook geen ervaring mee. De grootste groep richtte zich op mij en in iets mindere mate op de bevelvoerder. Ik wilde kost wat kost voorkomen dat het een vechtpartij zou worden. Het was erg lastig om de-escalierend op te treden. De agressie liep steeds verder op in plaats van dat de agressie afnam.

Op een gegeven moment heb ik ervoor gekozen om iets gebiedender te worden om de groep te kunnen overreden. Ik blijf daar niet staan om me voor rotte vis te laten uitmaken en me alle kanten op te laten duwen. Het doet wel iets met je, de stress loopt wat verder op. Dat houdt in dat je wat korter gaat reageren en dat je ook wat meer emotie erin gooit. Het was op dat moment al geëscaleerd. Het kon niet erger worden. Ik heb ze op een nette maar wel zeer duidelijke manier duidelijk gemaakt dat we hun gedrag niet accepteerden. Als ik rustig was gebleven was het ook uit de hand gelopen. Niets had effect. Ze waren zo duidelijk uit op een confrontatie dat we het nooit goed konden doen.

Als ik er nu op terugkijk had ik niets anders kunnen doen. Ik denk dat als we met z'n allen als een blok voor hen waren gaan staan het voor hen dermate bedreigend was geworden dat de situatie ook uit de hand was gelopen. In deze situatie had het niets uitgemaakt. (...)

Op een gegeven moment heeft de bevelvoerder geroepen dat de politie onderweg was. Niets had effect. Ze wilden gewoon hun gram halen. Zoals ik het ervaren heb stond mijn antwoord ze niet aan. Mijn antwoord was niet wat ze zochten en iemand moest daar voor boeten.

We hebben gelijk besproken in het voertuig wat er gebeurd was. Ik heb mijn collega's gevraagd of ik iets verkeerd had gedaan. Zij gaven aan dat ik rustig en goed had gehandeld. Dat werd door iedereen bevestigd.

In het voertuig hebben we het er over gehad, we beseften dat we net op tijd weg waren, omdat we anders misschien wel hadden moeten vechten voor ons leven want zo bedreigend was het. Iedereen slaakte een zucht van verlichting dat je hier weg kwam. We hebben het daarna nog besproken: "Hoe kan dit in godsnaam?" (...)

### **Impact**

Dat was het gemeenschappelijk gevoel wat heerste. Daarna kwam de bewustwording dat het heel anders had kunnen lopen. We hadden het niet meer in de hand. Door toeval zijn we gered (andere melding). Zelf hadden we geen invloed meer op de situatie. Je bent volledig overgeleverd aan de mensen die daar staan. Tijdens het incident was ik meer met mezelf bezig. Dat is een beetje je survivalinstinct wanneer je in het nauw komt. Na het incident gaven mijn collega's allemaal aan: je hebt het goed gedaan. Na zo'n incident begin je wel even aan jezelf te twijfelen. Ik heb veel ervaring met zulke incidenten maar het eigenlijk zo nooit meegemaakt. Dat ligt ook aan de hoedanigheid hoe je daar verschijnt. Als politie houd je iemand aan wanneer ze te ver gaan en dat had ik in dit geval niet. Je hebt geen macht over deze situatie. Ik had een gevoel van onmacht. Dat had ik al tijdens het incident, je kon niks en het werd steeds maar erger. Ik voelde me ook wel gefrustreerd dat je met goede bedoelingen komt en zo wordt ontvangen.

Voor mijn persoonlijk leven waren er geen gevolgen. Het was voor mij beroepsmatig wel goed om eens mee te maken dat je zonder geweldsmiddelen vrij kwetsbaar bent in zo'n situatie. Het was voor mij een 'mooie' ervaring dat ik daar stond zonder mijn geweldsmiddelen en waar ik normaal altijd mijn mannetje stond was ik nu 'klaar'. Ik kon het verbaal niet af, geweld kon ik niet gebruiken want daar heb je in principe geen bevoegdheden voor. Dan kun je alleen afwachten hoe het gaat lopen.

### **Afhandeling en nazorg**

Er zou een convenant bestaan waarin is bepaald dat agressie tegen de brandweer direct zou worden aangepakt door de politie. Het is te danken aan de volharding van de bevelvoerder dat het uiteindelijk op papier kwam. Het heeft heel lang geduurd, misschien wel zo'n half jaar voordat het op papier stond. Er is wel zo'n 5 keer contact geweest voordat er überhaupt wat werd gedaan. Ik weet hoe het binnen de politiewereld gaat en heb me er bewust niet mee bemoeid, omdat ik anders dingen zou roepen die me daarna niet in dank zouden worden afgenomen. Ik vind deze afhandeling door de politie een hele slechte zaak. (...) Je moet je dan afvragen wat de uiteindelijke waarde nog is als je het zo lang laat lopen. De betrokkenen hebben dan zoiets van: "Laat maar". Daar heb ik echt een nare nasmaak aan over gehouden.

(...) De meeste brandweermensen doen het werk uit een soort idealisme, als een dergelijk incident je overkomt is dat heel ingrijpend. Dit kan echt een enorme impact hebben op mensen en vervolgens zegt de politie: We hebben de komende periode even geen tijd.

Dit komt heel slecht over op je. Wanneer door de politie direct was doorgesproken geef je richting de daders een signaal af. Ik denk dat het heeft meegespeeld dat er strafrechtelijk weinig in zat. Maar ze hadden op zijn minst deze personen kunnen uitnodigen op het bureau om hen eens duidelijk te maken dat dit gedrag niet geaccepteerd wordt. Nu hebben zij het gevoel dat het wel kan wat ze hebben gedaan. Dat vind ik echt heel slecht.

Mijn collega's hebben het verder afgesloten en het los gelaten. Misschien zijn zij er minder bewust mee bezig, omdat ik de meeste weerstand ondervond. Uiteindelijk is er



een mutatie gemaakt en geen aangifte gedaan. Dat is eigenlijk een wassen neus. Het was een soort compromis van de korpsleiding hier. Als ik het vergelijk met Amsterdam en daar wordt een tramchauffeur bedreigd, wordt er standaard aangifte gedaan. Na de tweede inzet zijn we naar de kazerne gegaan en hebben we het er nog even over gehad om de emotie eruit te krijgen. Tijdens de volgende oefenavond is er ook nog aandacht aan besteed. Ik had niet meer behoefte dan dat. De rest van de bemanning ook niet. Het was goed om het daarna nog even te bespreken om te horen of iedereen het goed verwerkt had. Dat was het geval.

### Leerpunten

Dit incident heeft er voor gezorgd dat ik aan de gang wil met omgang met agressie binnen de brandweer. Er zijn verder geen taken die ik niet meer wil uitvoeren. Ik heb redelijk veel meegemaakt op het gebied van openbare orde als commandant bij de Mobiele Eenheid van de politie. Dat is in een andere setting dan tijdens het brandweerwerk. Dat was voor mij wel een stukje bewustwording. Normaal pepper je z'n ogen vol maar dat ging in deze situatie dus niet. Deze ervaring neem ik wel mee in de verdere uitoefening van mijn brandweerwerk. Ik ben me bewust geworden van de kwetsbaarheid van brandweerpersoneel. Daarom vind ik het geen goede zaak dat hier nog geen training voor is. Ik heb toen contact opgenomen met ons korps om hier mee aan de slag te gaan. Dit gaat in het 2<sup>e</sup> kwartaal van komend jaar starten. Je moet dan denken aan gesprekstechnieken en fysieke weerbaarheid. Ervaringen neem ik mee in de toekomst. Ik had bij de brandweer één keer eerder meegemaakt dat iemand bij een ongeval een klap van een passant kreeg die er door wilde.

Belangrijk is om een protocol op te stellen hoe je moet omgaan met agressie en dit protocol ook daadwerkelijk na te leven. Door goede registratie ontstaat een reëel beeld van wat er gebeurt. Zowel bij geweld tegen politiemensen als brandweermensen komt het te vaak voor dat het niet wordt geregistreerd. De politieorganisatie zou je ruggensteun moeten zijn. Zij zouden het direct moeten oppakken. Ook moeten incidenten landelijk goed geregistreerd worden. Ik denk dat slechts het topje van de ijsberg wordt geregistreerd. Af en toe hoor je cijfers naar boven komen en ik vraag me af of dat wel een werkelijke afspiegeling is van hetgeen er gebeurt. Hier kun je lering uit trekken door een strakker protocol op te stellen en na te leven. Dit dient bekrachtigd te worden vanuit Den Haag. Het is nu allemaal te vrijblijvend.  
(...)

Vanuit de brandweerleiding moet er meer aandacht geschonken worden aan agressie tegen personeel, omdat het niet normaal is dat het gebeurt.

In de omgang moet je met een bepaalde mindset starten, vervolgens aandacht besteden aan communicatie, omdat je daar al een hoop mee kunt ontzenuwen. Je moet mensen handvaten aanreiken. Je moet mensen aanleren wat ze mogen en kunnen. Als ze het niet weten wat ze kunnen en mogen laten ze maar een hoop over zich heenkomen. Vertel ze welke positieve en negatieve consequenties er zijn van hun handelen. Besteed aandacht aan vaardigheidstraining, rollenspel, casuïstiek. Met acteurs werken is goed maar dan moet je wel de eerste stap goed doorlopen. Omgang met agressie is mijn ding en ik heb er wel bepaalde beelden bij. In eerste instantie gaat het om communicatieve en fysieke vaardigheden, later moet je deze pas gaan toepassen in trainingen.

Elke situatie is anders. Alcohol zorgt vaak voor ongrijpbare situaties. Hier is geen blauwdruk voor om dit op te lossen. Dat kwam in deze situatie heel nadrukkelijk naar voren. Het kan elk moment zo weer gebeuren.

#### 4.11 Brandweerpreventist aangereden door kermisexploitant

Ik heb een aantal jaren geleden de begeleiding vanuit de brandweer gedaan omtrent brandpreventie bij de kermis. Die opbouw wordt door ons door twee personen begeleid. We zijn tijdens de opbouw continu aanwezig om het proces te controleren. We kijken bijvoorbeeld naar het aantal vluchtwegen en waar objecten moeten komen te staan.

Op een controledag stond mijn fiets bij een opening 'in het lint'; zo noemen wij dat. Het tijdstip was rond het eind van de middag. Ik had een discussie met de eigenaar van de attractie die rechts naast deze opening stond. Het gesprek verliep heel normaal, er was ook niks bijzonders. Wij hadden aanwijzingen gegeven en die werden geaccepteerd. Op dat moment komt er een vrachtwagen van het kermisterrein af en die wil eigenlijk door die opening, maar die kon niet verder omdat mijn fiets er stond en hij toeterde. Ik was samen met een collega en ik draaide mij even om en gebaarde naar hem dat ik even mijn gesprek af wilde maken. Toen ging het raam open en begon hij gelijk te schelden.

De dader kwam heel gefrustreerd op mij over, het schuim op de mond bij wijze van spreken. Toen het incident startte had ik niet het idee dat hij uit zichzelf nog af wilde druipen. Ik heb toen mijn fiets weggehaald en op het moment dat ik hem wilde weghalen reed hij door. Ik moest wegspringen en hij reed over mijn fiets heen. Dat was wel schrikken. In eerste instantie kon de vrachtwagen, nadat hij over mijn fiets was gereden, niet weggrijden, omdat er nog ander verkeer stond. (...) Toen heb ik het portier opengetrokken. (...). Ik heb hem aangesproken en hij moest uitstappen van de motoragent die in de buurt was. De man was door het dolle heen en heeft de agent ook voor van alles uitgemaakt. Toen zij in discussie waren stond ik er een meter of vijf vandaan. Ik werd toen vanuit hem nog iedere keer bedreigd en vanaf dat moment kwamen er mensen bij.

Om mij heen waren de mensen aan het bellen en mensen aan het optrommelen. Hij heeft mij echt bedreigd: "Jij bent bekend en ik kom er achter waar je zit" en "Ik maak je kapot". Dat was eigenlijk veel bedreigender voor mij dan het moment waarop hij gas gaf en ik weg moest springen. Hij had op een bepaald niveau ook problemen met het bevoegd gezag. Hij zei: "Jullie maken het mij moeilijk, ik betaal jullie salaris". Hij had in die zin wel iets tegen het bevoegd gezag. Dat merkte je door die uitspraken.

Ik had er niet het vertrouwen in dat het goed zou komen. Ik had zelfs het gevoel dat hij de motoragent overbluften. Ik vond de manier waarop hij de agent aansprak ver over de schreef gaan. Het leek of de agent overbluft was, hij liet hem ook weer in zijn vrachtwagen stappen, dat begreep ik ook niet goed. Achteraf heeft hij verklaard dat hij dat deed om de woede van de omstanders niet aan te wakkeren.

Hij stapte weer in zijn vrachtwagen en wilde weer weggrijden. Op een gegeven moment kon hij na 100 meter niet verder, omdat er een takelwagen stond en toen werd hij door veel politiemensen, die van alle kanten kwamen aangestoven, ingerekend. Toen bleef ik alleen achter, dat was bedreigend.

Tussen de uiteindelijke aanhouding en het overrijden van mijn fiets zat zeker wel 10 minuten. In die tijd werd de sfeer steeds grimmiger, omdat er andere kermisexploitanten bij kwamen staan. Er waren ook omstanders bij die het gezien hebben. De omstanders waren allemaal Nederlanders, er kunnen ook wel wat Duitsers tussen hebben gezeten. Ik stond er maar een beetje in mijn uppie. Mensen gingen zich er mee bemoeien en er werd geroepen en gescholden over en weer. Alles speelde zich af binnen een straal van 100 meter.

Uiteindelijk ging ik onder begeleiding het terrein af. Ik denk niet dat de agenten door hadden hoe bedreigend de situatie voor mij en mijn collega was.

Wij zijn ook een aantal dagen niet meer op het kermisterrein geweest om de boel niet meer te laten escaleren, dit is in overleg met de korpsleiding gebeurd.

De dader schat ik rond halverwege de veertig. Het geweld werd individueel één op één toegepast. Hij was van Nederlandse afkomst. Wij zijn overigens bekende figuren tijdens de opbouw, iedereen kent ons. Deze man had al wel langer op de kermis gestaan. Dit was de eerste keer dat er echt iets is gebeurd, daarvoor waren er nooit incidenten.

Achteraf weet ik ook waarom hij geflipt is, omdat hij hier is geweest om zijn excuus aan te bieden. Dat is voor de verwerking heel goed om ook iemand dan in normale omstandigheden te zien. De dader had financiële problemen en lag in scheiding. De man was helemaal uitgeput en had hard gewerkt. Dat was de druppel die de emmer bij hem deed overlopen. Hij heeft aangegeven dat zijn woede niet specifiek op het bevoegd gezag gericht was. Ik kende deze kermisexploitant niet, het was geen vergeldingsactie. Ik weet niet of hij onder invloed van alcohol of drugs was. Het is wel algemeen bekend dat exploitanten erg onder druk staan. Het is bekend dat die mensen last hebben van veel stress.

### **Omgang**

We hebben eigenlijk heel weinig woorden gewisseld. Het meeste kwam van zijn kant af, ik ben er niet op ingegaan om het niet erger te laten worden. Het richtte zich voornamelijk op mij en de motoragent. Het was mijn fiets, net pech. De motoragent werd geroepen, die was eerst met wat anders bezig. We hebben hem een aantal keren aan moeten spreken: kom eens helpen. Mijn ervaring was dat dit lang duurde.

Toen hij wilde slaan heb ik ontweken en ben ik weggelopen. Ik heb ook niet teruggeslagen, ik heb geprobeerd het te negeren en weg te lopen om het niet te laten escaleren. Of dat goed is weet ik niet, maar zo is het gegaan. Ik denk niet dat ik het anders had kunnen doen. Ik denk niet dat we iets hebben gedaan waardoor we olie op het vuur hebben gegooid.

### **Impact**

De impact was op het moment zelf best angstig. We zijn een aantal dagen niet op de kermis geweest. (...) Die resterende dagen van de controles heb ik niet op mijn gemak rondgefietst, terwijl niemand van de exploitanten bedreigend over kwam. Toen de politie aangaf dat ik weer moest, stond ik niet echt te springen om terug te gaan. Toch is dit wel heel goed geweest tijdens de verwerking. Tijdens het incident voelde ik me heel erg bedreigd, ik had weinig vertrouwen in die ene motoragent. Misschien zijn die mensen gewend dat ze zo bedreigd worden. Misschien gaan zij er anders mee om, voor mij komt het denk ik wel veel bedreigender over dan voor iemand die dit wekelijks meemaakt. (...) Ik vond het eigenlijk het vervelendst dat er geen respect voor ons was en ook niet voor de motoragent. In zijn geval had het niet uitgemaakt wie er stond.

Er zijn geen taken die ik liever niet meer uitvoer. Ik heb wel eerder scheldpartijen meegemaakt. Als je met oud en nieuw werkt en je moet vreugdevuren uitmaken. Ik heb in het verleden bij een particulier bedrijf gewerkt. Toen heeft er wel eens een barkruk door de bar heen gevlogen. Één keer heb ik wel bij de brandweer een incident meegemaakt, dit was bij een manege; van te voren was bekend dat de man totaal niks had met het bevoegd gezag. Het was een grimmige sfeer daarbinnen. Die zoon heeft de man meerdere keren moeten kalmeren. Ik denk dat het uitmaakt als je weet dat je van tevoren voorbereid bent, daar zit echt wel verschil in.

### **Afhandeling en nazorg**

Die nasleep is druk. Je bent zo weer een halve dag verder. Dan belt de burgemeester, binnen zo'n gemeente is dit het gesprek van de dag. Je wordt toch een beetje geleefd.

Je collega's willen alles weten. Het heeft geholpen om mijn verhaal te vertellen. Ik ben ook een realist.

Na het incident voelde ik mij erg gesteund. Na een dag dan ebt alles weer weg, dat slijt heel snel. Ik heb er niet lang last van gehad. Het heeft geholpen dat hij een week later langskwam. Met tranen in zijn ogen bood hij excuses aan, dan krijg je een heel ander beeld van iemand. Dit heeft wel geholpen bij de verwerking.

Hij is door de burgemeester van de kermis gehaald. Hij mag vijf jaar niet op de kermis komen. Ook is er proces verbaal opgemaakt tegen de dader.

Hij heeft mij bedreigd, geprobeerd te slaan. Het is geen poging tot doodslag geworden. Hij verklaarde dat hij toch wel geremd had, dus staat het niet onomstotelijk vast. Een collega van me was erbij. Hij is ook bedreigd en hij heeft ook aangifte gedaan.

Vanuit de brandweerorganisatie weet ik niet of het geregistreerd is. Mijn leidinggevende was betrokken en ik heb ook een gesprek gehad met de commandant van dienst.

Verder niks bijzonders, ik heb aan de afhandeling niet veel gemist. Voor mij was het voldoende. Mijn collega heeft een heel ander karakter, dat is van invloed op hoe je er mee omgaat.

Wat vervelend was toen we aangifte hadden gedaan, stond de dader eerder op straat dan dat wij klaar waren met aangifte doen. Dit vond ik niet goed, dat helpt eigenlijk niet. Hou hem zo lang binnen, het was de omgekeerde wereld. Juridisch kan dit wel kloppen maar voor het slachtoffer is dit gevoelsmatig niet fijn.

### **Leerpunten**

Ik kan niet aangeven hoe collega's hier iets van kunnen leren. Ik denk niet dat je in discussie moet gaan, want dan wordt de persoon alleen maar bozer. Met een ordinaire vechtpartij beginnen schiet je ook niks op naar mijn idee. Ik denk dat wij het beste hebben gehandeld.

Ik denk niet dat wij in opleidingen echt dingen moeten toevoegen. Die mensen die daar vanaf komen doen hun mond open. Ik weet niet of ik iets gemist heb. Ik handelde op dat moment gewoon impulsief.

### **4.12 Tankautospuut bekogeld met stoeptegels**

Wij werden op een zomeravond in juni 2009 rond 01.00 uur gealarmeerd voor een buitenbrandje. Dit was achter het winkelcentrum. Dat is bekend terrein omdat er vaak jeugd rondhangt. Er stond ter plaatse een klike in de brand midden op het grasveld. Verder was er niemand te zien. Aan beide zijden staan woningen. We hebben de hogedrukstraal uitgerold en geblust. Daarna hebben we de slangen weer ingerold en zijn vertrokken. In de auto zaten we wat te praten en toen hoorden we ineens een knal. Ik dacht dat we ergens overheen reden of dat er een onderdeel onder de auto uitviel. We zijn toen uitgestapt met een zaklamp om te kijken. Aan de ene kant van de auto zagen we een stoeptegels liggen die tegen de tankautospuut was aangegoooid. We zagen een deuk op het portier net onder het raam van het voertuig. Als de tegel het voertuig net wat hoger had geraakt, was de tegel door het raam naar binnen gekomen. We hebben niemand gezien tijdens de inzet en op de weg terug ook niet. Ik denk dat ze ons daar naar toe hebben gelokt en dat de tegel bewust is gegooid toen we wegreden. Er was helemaal geen aanleiding voor het gooien van de stoeptegels. De stoeptegels werd uiteindelijk gegooid op een plek zo'n 150 à 200 meter van het incident vandaan. Ik heb toen tegen mijn collega's gezegd dat ik een oproep ging doen aan de GMK. Ik heb een urgente spraakaanvraag gedaan met de mobilfoon in het voertuig en gezegd dat er een tegel was gegooid en ik met spoed politie ter plaatse wilde hebben. Er werd mij gezegd dat men dit ging regelen. Toen ik terug naar buiten ging zag ik nog net mijn mannen de bosjes inschieten om achter de daders aan te gaan. Ik heb ze toen

teruggeroepen. Dat duurde even voor ze terugkwamen en zij hebben niemand meer aangetroffen in de bosjes.

De dader is onbekend gebleven. Buurtbewoners hadden wel al eerder aangegeven dat raampjes van schuurtjes waren ingegooid met tegels en stoeptegels uit het fietspad gehaald werden. Dat hoorden we pas achteraf. Ik denk dat we toevallig op de verkeerde plaats waren. Ik denk niet dat het specifiek op de brandweer gericht was. Die plek staat wel bekend als een plek waar veel overlast, drugs en hangjeugd was. Vanuit de brandweer hebben we daar niet echt eerder incidenten meegemaakt. Bewoners worden daar wel eens lastiggevallen. Nu geldt daar ook een samenscholingsverbod voor meer dan vier personen.

Er werd door de GMK aangegeven dat ze nogmaals hun best gingen doen. Ik heb aangegeven dat ook de OVD in kennis moest worden gesteld. Die gaf aan dat er geen politie ter plaatse kon komen.

Ik vraag me af hoe het gaat als er echt wat gebeurt. We leren allemaal keurig dat als er wat aan de hand is we een noodoproep kunnen plaatsen, maar vervolgens komt er geen ondersteuning. Ik heb toen doorgegeven dat, als er toch geen politie zou komen, we de stoeptegel in de auto zouden gooien en terug naar de kazerne zouden rijden.

We hebben toen de komst van onze OVD afgewacht en hebben toen het verhaal aan hem uitgelegd. Ik heb aangegeven dat ik er helemaal niets van snapte, omdat we krijgen aangeleerd, dat als er wat aan de hand is met de brandweer we een urgente spraakaanvraag kunnen doen en de politie zo snel mogelijk ter plaatse komt. De verbazing sloeg eigenlijk meer om in boosheid.

Onze OVD heeft nog met de GMK gebeld maar daar kwam ook niks uit. We gingen uiteindelijk naar bed met een gevoel van "Wat moeten we hiermee?" De volgende keer kan zoiets weer gebeuren en wat gebeurt er dan?

Ik heb die nacht nog geprobeerd om aangifte te doen. Dat kon niet want men zei dat dit of via internet moest of persoonlijk op het politiebureau.

Ik heb met de OVD afgesproken dat ik later naar het bureau zou gaan om aangifte te doen. Dat is later ook gebeurd.

Later hoorde ik via onze OVD dat er elders een schietpartij was geweest en alle eenheden daar naar toe zijn gegaan, waardoor er niemand meer was. Onze OVD had contact opgenomen met de GMK en zodoende was hij hiervan op de hoogte.

### **Omgang**

Mijn bemanning is meteen de bosjes in gerend. De stoeptegel kwam 20 cm onder het raam terecht. Iets hoger en hij was door de raam heengegaan.

Leerpunt voor collega's: Je moet je goed realiseren dat je op moet letten voor de gevolgen als je de daders te pakken zou krijgen. Je moet goed nadenken dat je niet te ver gaat als je geen politie bij de hand hebt. Iedereen had een maglite in de hand en je weet niet wat er in zo'n situatie gebeurt. Daar moet je goed over nadenken. Als je iemand vasthoudt loop je de kans dat er tegenwoordig ineens 50 man om de hoek komt, doordat nieuws wordt verspreid via facebook en mobiele telefoons. Daar hebben we gelukkig niet mee van doen gehad maar dat zijn wel dingen die je je moet realiseren.

## Impact

De dienst erna hebben we het er met elkaar over gehad. Toen konden we het ook wel relativeren. (...) We zaten wel met de vraag waarom de politie niet kwam. Onze OVD zat bij dit gesprek en heeft toen actie ondernomen. De OVD van de politie is toen op de kazerne geweest om met ons te praten. Het heeft wel geholpen dat er uiteindelijk iemand van de politie hier is geweest. Dit had ook telefonisch gekund maar dit was een stuk persoonlijker. We hebben geen van allen last gehad van slapeloosheid of iets dergelijks. Ik heb door dit incident niet minder plezier gekregen in mijn werk. Het ging echt puur om het feit dat we te maken kregen met agressie en de politie niet kwam.

Als we nu naar bepaalde wijken toe gaan zijn we iets meer op onze hoede. Eerst kwam er bij containerbrandjes misschien maar 2 man uit de auto, terwijl we nu met 4 man uitstappen waarbij 2 man de omgeving in de gaten blijft houden. Dat hebben we er wel van geleerd.

Ik had al wel eens eerder wat meegemaakt op het gebied van agressie. Je krijgt wel eens een grote mond van bepaalde mensen in het geval van een ongeval. Je herkent deze mensen aan hun drukke gedrag, dat ze je iets willen laten doen. Mensen snappen vaak niet hoe de brandweer optreedt. Ze willen je iets laten doen wat wij op dat moment nog niet willen. Mensen denken dat we de slangen uitrollen en meteen naar binnen rennen in geval van brand. Zij snappen niet dat wij eerst de situatie moeten beoordelen.

## Afhandeling en nazorg

De dag na het incident zijn we op het politiebureau geweest om aangifte te doen. Ik zit samen met twee andere collega's uit de ploeg ook bij het bedrijfsopvangteam (BOT). We hadden zodoende vrij snel ingeschat dat het bij niemand dusdanige impact had dat we er heel veel mee moesten. We hebben er zo'n 3 kwartier over gesproken en dat was voldoende.

De dag erna heeft onze OVD al uitgelegd waarom de politie er niet was geweest en dat de OVD-P nog langs zou komen om even een en ander te komen toelichten. Politie, brandweer en ambulancediensten zijn toch collega's van elkaar en je moet ervan uit kunnen gaan dat de politie komt als er echt wat aan de hand is. De OVD van de politie heeft ons na twee weken op de kazerne nog uitgelegd hoe het kwam dat zij niet ter plaatse kwamen. We hebben met de politie gesproken over wat we in zo'n situatie kunnen en mogen. We kregen te horen dat we ze aan mogen houden en dat we gepast geweld mogen toepassen als ze niet meewillen. Als er niet direct politie bij is en je moet die daders langer vasthouden gaan ze natuurlijk ook tegenwerken. Tegen de leiding hebben we toen gezegd dat we goed zijn weggekomen dit keer. Vanuit de brandweerleiding is toen een cursus opgestart hoe we om moeten gaan met agressie en geweld tijdens het werk. We maken het gelukkig niet zo vaak mee als in grote steden als Rotterdam of Amsterdam. Heel het korps krijgt nu jaarlijks een training. Dat is uit dit incident voortgekomen.

## Leerpunten

Van de cursus die we volgen pikt iedereen wat op. Er wordt wel wat sceptisch tegenaan gekeken, omdat er gebruik wordt gemaakt van acteurs. Dit komt omdat het voor veel mensen nieuw is. We hebben 8 terugkomdagen. Hierin wordt onder andere aandacht besteed aan agressie en geweld. Hier wordt een bedrijf voor ingehuurd. Iedereen pikt er uit waarvan hij denkt dat nodig te hebben in de uitoefening van zijn of haar functie. Het is lastig om landelijke afspraken te maken over omgang met agressie en geweld. We zijn blij dat we hier zitten. In Rotterdam en Amsterdam zijn ze veel meer gewend. Wat

voor ons heel bijzonder is, is in een grote stad misschien de dagelijkse gang van zaken. Je kunt dat lastig landelijk trekken.

In onze ploeg gaan we voortaan met 4 man naar buiten in bepaalde wijken. Dat hebben we onderling zo afgesproken met de ploeg.

We hebben op de cursus geleerd dat we mensen in het kort onze procedure uit kunnen leggen. Dat wekt minder agressie op dan wanneer je zegt: "Ga aan de kant want we moeten er langs".

#### **4.13 Aanrijding bevelvoerder bij reiniging wegdek**

Het incident vond plaats op een donderdag of vrijdag (tussen 12.00 en 12.30 uur). Wij kregen een melding voor het reinigen van een wegdek. Wij reden in een tankautospuiter en een begeleidend busje. Het betrof een oliespoor op een rotonde en een stuk straat. Wij waren met een man of 10-12 ter plaatse. Op een gegeven moment waren we aan het schoonmaken op de rotonde. We waren met een behoorlijk grote ploeg dus ik heb tegen mijn collega gezegd: "Oké, jij regelt het reinigen van het wegdek en ik ga dus het verkeer regelen". Wij stonden met drie andere mensen op de rotonde het verkeer te regelen. De brandweer was als enige hulpdienst ter plaatse, dat is ook vaak het probleem. De politie heeft andere prioriteiten, de minimale bezetting, dus ja....

Aan één kant van de rotonde stonden twee heren van een jaar of 20-22 in de rij. Zij reden in een Golfje GTI, het duurde hen schijnbaar te lang. Ze vonden dat ze te lang in de file stonden. Ze wilde op een gegeven moment links voorbij de vluchtheuvel over de linkerrijbaan tegen het tegemoetkomend verkeer inrijden. Ik ben daar toen voor gesprongen en heb geroepen dat zij moesten stoppen. Zij reden door, zo tegen mijn been aan. Ik werd kwaad en heb met mijn handen op de motorkap geslagen. Dit zorgde voor een hoop gevloek en geschreeuw enz. Mijn collega's hoorden dat en kwamen mij te hulp. Op dat moment gingen de heren in hun achterruit, en reden met gierende banden weg. Voor mij was daarmee in principe de kous afgedaan. Nadat wij terug op de kazerne waren, een half uur tot drie kwartier later kreeg ik de beide heren hier in mijn bedrijf op visite (ik kende hen niet maar zij kenden mij blijkbaar wel). Er werd even haarfijn verteld hoe zij erover dachten en dat ik schade had veroorzaakt en dat ik toch wel daarvoor op moest draaien. Één van de jongens was helemaal opgefokt. De andere zei nog tegen hem: "Doe rustig aan, doe rustig aan". Hij zag wel in dat het net goed ging.

Op dat moment heb ik gezegd: "Moet je luisteren, ik ben in dienst van de gemeente, vervoeg je maar bij de brandweer". Op dat moment kwamen er klanten binnen, ik heb toen gezegd: "Heren, ik heb liever dat jullie hier weggaan". Ik had geluk dat één van mijn stoffeerders eraan kwam, dat is een vrij fors persoon, die ging naast mij staan zo van: "Kom maar op jongens". Toen kwamen er klanten binnen en zei de ene jongen: "Kom we gaan weg, we gaan weg". Hij trok die andere eigenlijk mee naar buiten toe. Ze zijn toen mopperend weggegaan, een half uur later ging de telefoon en werd het telefonisch nog een keertje over gedaan. Ik weet niet hoe de zaak inmiddels bij de gemeente loopt. Zij hebben een schadeclaim bij de gemeente ingediend en ik wilde op dat moment aangifte doen bij de politie, dit op advies van mijn leidinggevende. De politie wilde in eerste instantie geen proces verbaal opmaken. De burgemeester heeft zich er toen mee bemoeid, waarna er alsnog een proces verbaal is opgemaakt. (...)

#### **Omgang**

Mijn eerste reactie was de klap op de motorkap. Er volgde een heleboel verbaal geweld, op grond van dat geschreeuw en gevloek kwamen mijn collega's mij te hulp. Nadat ik op de motorkap heb geslagen werden ze agressiever. In het begin liep ik met opgestoken hand naar de auto toe, zo van: "Stoppen joh". Zo loop je erheen, want ik stond er nog voor. Ik stond op de rechter weghelft, er stonden nog drie of vier auto's voor te wachten, ze waren ook niet de eerste in de rij. Mijn collega's kwamen aanlopen,

een van hen riep nog van: "Sodemieter op joh!". Je kan op zo'n moment niet anders reageren, de heren waren zo opgefokt, ik denk dat je op zo'n moment op zo'n wijze moet reageren, er gewoon knetterhard tegen aan gaan.

Ze (de daders) zagen op een gegeven moment dat iedereen aan kwam lopen, toen hebben ze eieren voor hun geld gekozen en hebben ze gewoon de auto in zijn achteruit gezet, een halve slip gemaakt en toen keihard weggereden.

*'Achteraf gezien was het misschien geen handige reactie om op de motorkap van de auto te slaan maar ja, wat moet je dan doen? Moet je je omver laten rijden dan? En door laten rijden?'*

Wij hebben voor ons zelf een besluit genomen, dat met name bij het wegdek reinigen, dat we eerst gaan kijken of het wel noodzakelijk is en punt twee is dat als het weer gebeurt wij sowieso de politie erbij willen hebben. Dat wij niet meer zonder politieassistentie een wegdek gaan reinigen. Een woonwijk of een straatje is oké, maar zo'n drukke route doen we dus niet meer.

### **Impact**

Na het incident heb ik wel gedacht: "Jongens, ga ik nog wel met de brandweer verder?".

*'Ik heb mijn eigen auto een maand lang ergens anders geparkeerd. Ik dacht: "Ze trappen er zo een deuk in of wat anders".'*

Verder voelde ik mij tijdens het incident niet prettig. Ik dacht: "Wat is dit dan?". Mijn collega's kwamen gelijk te hulp, ik voelde mij door hen gesteund. Ik had geen prettig gevoel aan het incident over gehouden. Op een gegeven moment zakte dit weg, maar toen kwamen ze hier de winkel binnen. Ik dacht: "Oh nee, daar gaan we weer". Dit bleek ook zo te zijn. Er kwamen opmerkingen van: "We weten je te vinden en we pakken je wel terug". Toen had ik zoiets, ik heb drie bedrijfsauto's hier staan en ik heb mijn eigen auto hier staan, wat heb ik mij op mijn hals gehaald. Ik heb mijn auto's dan ook tijdelijk ergens anders geparkeerd.

Op basis van een rapport dat ik daarna opgesteld had, gaf mijn commandant aan: "Wij gaan hier gewoon aangifte van doen, want dit kan niet". Dat is wel heel ondersteunend. Het viel mij alleen wel tegen van de politie dat zij in eerste instantie 'de boot afhielden' maar naderhand onder dwang wel een proces verbaal opgemaakt hebben. Hoe de zaak is afgehandeld weet ik niet, volgens mij loopt hij nog steeds, ik weet alleen dat er een claim van € 850,- ingediend is.

*'Ik heb voor mijzelf het besluit genomen, dat ik niet meer mee ga met straat reinigen.'*

Het eerste half jaar had ik minder plezier in mijn werk, ik had zoiets van: "Heb ik nog wel zin in de brandweer". Wij hebben wel vaker incidenten, dat mensen vervelend zijn maar dat is gewoon de mentaliteit van tegenwoordig. Vorig jaar hadden wij een verkeersongeval, we hadden te maken met twee dodelijke slachtoffers, dan ben je bijvoorbeeld aan het knippen en wordt je in één keer aan de kant geduwd en dan moet er iemand even zo nodig kijken wat er aan de hand is, dan denk ik van: "Ja jongens, waar zijn we mee bezig?" Het wordt wel steeds agressiever, dat zorgt er ook voor dat ik minder plezier krijg in mijn werk.

*'Ik word volgend jaar 55, maar ik zit er heel sterk over na te denken om er volgend jaar definitief mee te stoppen. Dit is een van de medeoorzaken, dat ik denk: "Vind ik dit nog wel leuk?"'*



### **Afhandeling en nazorg**

Ik wilde diezelfde middag nog aangifte doen, maar de politie wilde geen proces verbaal opmaken om dat zij de zaak niet belangrijk genoeg vonden. Ik heb toen een mailtje naar mijn commandant gestuurd, hij heeft de zaak besproken met de burgemeester. Ik vond dit wel frustrerend.

De burgemeester gaf aan: "Dit tolereren wij niet" en heeft vervolgens de politie benaderd. De politie heeft mij uiteindelijk opgebeld van: "Je kan langs komen en aangifte doen". Dit was 3-4 dagen na het incident. Wij hebben het incident binnen het team besproken, we hebben het erover gehad van: "Ja jongens, gaan wij nog op deze voet verder?" een aantal mensen gaf aan: "Wij komen niet meer". En als punt twee hebben wij gezegd: "Moeten wij dit nog wel gaan doen? En als wij dit gaan doen, zeker in deze situatie onder begeleiding van de politie". Er is verder geen begeleiding vanuit het korps aangeboden, maar ik had hier ook geen behoefte aan.

### **Leerpunten**

Ik denk dat er binnen de brandweer cursussen moeten worden gegeven "hoe om te gaan met geweld en agressie". Dit kan doormiddel van rollenspellen. Verder is het ook belangrijk om te leren hoe je een bepaalde situatie kan ontzenuwen.

### **4.14 Brandweerploeg bedreigd door omstanders met oud & nieuw**

Vorige jaarwisseling in de nacht van oud op nieuw 2011 is het team van de brandweer geconfronteerd met agressie. Dat was rond 3 uur in de nacht. Het is in die dorpskern al jaren onrustig met de jaarwisseling. Dat is al zo sinds de jaren '80. We zijn daar al diverse jaren mee bezig om hier mee om te gaan en dit beheersbaar te maken. Gebruikelijk is dat er geprepareerde auto's worden aangevoerd en dat deze dan in brand worden gezet. De huidige burgemeester organiseert de laatste twee à drie jaar feesten om het een andere wending te geven en de grote groep in het gareel te krijgen.

Ondanks alle goede afspraken vooraf is er toen een brandweerauto naar toe gegaan zonder back-up van de politie. Het leek in het begin dat er sprake was van een overzichtelijke situatie. Toen ons team de hoek om kwam, stond er een grote groep die redelijk agressief was. Ik was er zelf niet bij de bewuste nacht. Een collega van me was OVD. (...)

De melding betrof een buitenbrand. Er stond een auto met een caravan in brand in de buurt van een woning. Er was nog niet echt sprake van een gevaar voor de omgeving. Die inschatting was gemaakt door de politie. Op de meldkamer is één en ander langs elkaar heen gegaan waardoor onze auto ter plaatse kwam. Onze OVD en de OVD van de politie waren net te laat met het terugroepen van onze auto. Onze auto kwam net ter plaatse op een moment dat het niet echt handig was. Er heeft maar één minuut tussen gezeten, maar dit was net genoeg om in deze situatie terecht te komen.

Toen ze aankwamen troffen ze een brandende auto aan, dit was ook een wrak. Er was één tankautospuiter ter plaatse. Die nacht zit er 7 man op de TAS, zodat de pompbediende niet alleen staat. De sfeer was toen nog niet echt dreigend en de groep was niet zo groot. Ze dachten dat ze in een overzichtelijke situatie terecht kwamen die beheersbaar was. Op de dijk waren enkele personen, maar om de hoek kwam een grote groep mensen aan en toen sloeg de sfeer snel om. Ongeveer 80 tot 100 man bemoeiden zich direct met de inzet en er werd aangegeven dat er rake klappen zouden vallen als de brand geblust zou worden. Een mevrouw die al vaker brand gehad heeft wilde dat de brandweer ging blussen en de groep gaf aan dat als er geblust zou worden er rake klappen zouden vallen. Dan kom je in een hele lastige situatie terecht. Dat is een hele vervelende situatie, zeker omdat zij in een fuik reden en nog 400 meter achteruit moesten rijden.

De groep bestond uit diverse personen, die keer op keer tot doel hebben de confrontatie aan te gaan met de politie. De meesten waren onder invloed van alcohol en drugs. Ook het feit dat het al jaren onrustig is heeft een bepaalde aantrekkingskracht op bepaalde mensen. Er wordt al van alles aan gedaan om te voorkomen dat men op de kruising auto's in brand steekt. Daarom wordt er een feest georganiseerd om het gemoedelijk te laten verlopen en leuke dingen te benadrukken. Keerzijde is dat als het leeg begint te lopen er toch weer dingen gebeuren. Men is dan toch uit op een confrontatie met de politie. Daarom wordt er brand gesticht. De brandweer komt niet zonder de politie en dat weet men en daarom sticht men daar brand.

Het zijn vaak groepjes die op een confrontatie uit zijn. Deze daders kwamen waarschijnlijk uit dorp zelf, in ieder geval uit de directe omgeving. Voornamelijk betroffen het mannen tussen de 18 en 35 jaar oud. De daders juttten elkaar ongetwijfeld op, als ze het nodige op hebben zal dit wel een aanstekelijke werking hebben. De één wil niet voor de ander onder doen. Het uiteindelijke doel is een confrontatie met politie en de brandweer is hierin het medium. Ze weten precies waar ze mee bezig zijn. De groep bestond uit autochtone Nederlanders. De mensen die aangehouden zijn komen vooral uit de buurt. Maar media spelen natuurlijk ook een rol. Dit zet bepaalde mensen aan het denken om toch hier naar toe te komen. Mensen komen zelfs geprepareerd hierheen. Sommigen die in het verleden klappen hebben gehad kwamen zelfs met dezelfde soort pakken als de ME draagt.

Op het moment dat ze werden bedreigd hebben ze assistentie van de politie bij de meldkamer gevraagd. Daar werd door de meldkamer negatief op geantwoord. Er is toen besloten dat de eigen veiligheid van het personeel op de tankautospuiter voorop stond. Er was geen andere keus dan in te pakken en terug te gaan.

Een groot deel van het publiek nam het ook wel op voor de brandweer. Omstanders probeerden de stemming onder het publiek positief te beïnvloeden en daardoor was het mogelijk weg te komen.

Omstanders gaven dit verbaal aan, zij hebben geen mensen terug getrokken aan hun jas of iets dergelijks. Dit waren een aantal personen uit de groep die dit deden. Blijkbaar hadden zij genoeg invloed op de anderen.

### **Omgang**

Mijn ploeg is niet meer in discussie gegaan met de groep daders. Assistentie vanuit de politie kwam niet en daarop is besloten: eigen veiligheid eerst. De bevelvoerder heeft dit besloten. Gegeven het feit dat er geen assistentie van de politie was, hadden ze geen andere mogelijkheid dan te vertrekken en voor hun eigen veiligheid te kiezen. We hebben, met de wijsheid van nu, een aantal dingen ingebouwd om dit te voorkomen.

### **Impact**

De impact van het incident was groot. Tijdens het incident heerste bij hen een gevoel van onwerkelijkheid. Je wilt helpen maar dat kan niet. Die mevrouw roept om hulp omdat ze eerder brand heeft gehad. Er heerste een gevoel van machteloosheid, dat je zo gehinderd kan worden in je werk. In de rest van het jaar gaat het gemoedelijk en de vraag blijft hangen waarom dat nu niet kan tijdens de jaarwisseling. Vervolgens merk je dat dit later doorwerkt. Dat blijft knagen. Er is behoefte om dat duidelijk door te spreken, hoe het heeft kunnen gebeuren en hoe het voorkomen kan worden. Er was duidelijk behoefte aan afstemming van rollen van de verschillende kolommen. De ploeg voelde zich niet gesteund door de politie omdat zij niet kwamen.

Daardoor neemt het vertrouwen af. Daar gaat wat tijd over heen en het kost wat tijd om dit opnieuw op te bouwen. Dat gaat niet met één gesprekje. Het hakt er toch behoorlijk in. Ik heb toen een aantal gesprekken gevoerd met de ploeg samen met de burgemeester en ook met de teamchef van de politie. We hebben samen nagedacht over hoe we dit in de komende jaren kunnen voorkomen. "Je zal er maar staan".

Het feit dat je zo'n grote groep tegenover je hebt, die allemaal onder invloed zijn maakt het heel intimiderend. Vooral ook omdat je als vrijwilliger gezagsgetrouw bent ingesteld en dan een groep tegenover je krijgt die dat niet is en hier geen respect voor heeft. Dan is het extra confronterend.

Hun gevoel was: "Wij willen hulp verlenen en hierin worden wij belemmerd". Dit doet zeer bij onze mensen.

Er waren er een aantal bij die diverse incidenten hebben meegemaakt tijdens jaarwisselingen. Er waren mensen bij die zich afvroegen of ze dit wel wilden en zich afvroegen of ze hiervoor bij de brandweer zijn gekomen. Zij zijn zelf erg gezagsgetrouw en dan is het moeilijk te bevatten dat mensen zulk gedrag vertonen en er nog mee wegekomen ook. Tussen hun opvattingen en die van daders zit een enorme kloof. Ze zijn bij de brandweer gegaan om mensen te helpen en doen dat graag maar als dat niet gaat knaagt dat aan hen. Het kan niet zo zijn dat die nacht andere spelregels gelden dan anders.

Oud en nieuw heeft hier een behoorlijk lange aanloop. Vanaf begin december wordt door raddraaiers al proef gedraaid op de kruising door brandjes te stichten. De brandweer doet graag zijn werk, is gemotiveerd maar oud en nieuw is voor hen niet de meest leuke nacht.

### **Afhandeling en nazorg**

Als je een signaal krijgt van de bevelvoerder dat men er nog mee zit moet je dit oppakken. Toen we dat doorkregen hebben we hiervoor een sessie belegd. We zijn met de groep bij elkaar gekomen, de burgemeester en ik erbij als leidinggevende. Je merkt dat het belangrijk is om verhalen te delen; te weten wat de rol van de burgemeester en de politie is. Ook is het belangrijk naar hun ervaringen te luisteren en zaken dusdanig te verbeteren om in de toekomst veilig te kunnen werken.

Het is belangrijk in de voorbereiding informatie te delen. Niet alleen op beleidsniveau (burgemeester, politiechef en clustercommandant) maar ook op de werkvloer zelf. Het is goed er met de jongens over te praten en met de jongens af te stemmen welke lijn we volgen en dit met de ketenpartners te bespreken. Belangrijk is ze in het gehele proces te betrekken. Ik denk dat er momenteel voldoende draagvlak is gecreëerd onder de brandweermensen, maar alles valt of staat met het feit wat er nu gaat gebeuren. Dat zal aankomende jaarwisseling moeten blijken.

Er is geen aangifte gedaan. In een klein dorp waarin iedereen elkaar kent is dit lastig. Anonimiteit om aangifte te doen is er niet en daardoor is de aangiftebereidheid heel klein. Ik kon geen aangifte doen omdat ik niet kan aangeven dat zij zich bedreigd voelden. Ik heb er uiteraard wel melding van gemaakt bij de politie.

De gemeente heeft aangegeven de Voetbalwet<sup>16</sup> te gaan toepassen. Een deel wordt als risicogebied aangewezen. Aan de voorkant hebben we daardoor nu meer middelen. De politie heeft hierdoor meer bevoegdheden. Er wordt van alles in het werk gesteld om te komen tot een goede regissering vanuit de overheid.

---

<sup>16</sup> Officieel genaamd de 'Wet maatregelen bestrijding voetbalvandalisme en ernstige overlast'.

Verschillende sessies zijn belegd om tot oplossingen te komen. Hier is dus nieuw beleid uit gekomen wat nu voor het eerst wordt toegepast. Er is geen bedrijfsopvangteam bij geweest. Onderling heeft de ploeg nog geëvalueerd, daarna met mij en de burgemeester, onderling met bevelvoerders gesproken, ook is met de politie gesproken en is het draaiboek voor de komende jaarwisseling besproken. Toen zijn we tot de conclusie gekomen dat dit voldoende was om verder te gaan. Je merkt dat het gewaardeerd wordt dat men kan meedenken in bepaalde zaken. Je moet putten uit de kennis die zij hebben opgedaan en ze ook betrekken, omdat zij degenen zijn die de plannen uit moeten voeren en zij de volgende keer weer op straat staan.

### Leerpunten

Wat wij er zelf van hebben geleerd dat hoe kleinschalig het gebied ook is we met de teamchef van de politie, de clustercommandant van de brandweer en de gemeentesecretaris aanwezig zijn op het politiebureau zodat we bepaalde zaken snel op elkaar kunnen afstemmen. Dan heb je niet meer te maken met het probleem dat je telefonisch bijvoorbeeld niet bereikbaar bent en er net een cruciaal minuutje tussen zit. Alle meldingen worden geverifieerd. Als er iets bij de brandweer binnen komt weet de politie hier van. Omgekeerd werkt dit ook zo. Onder politiebegeleiding gaat men vervolgens naar de melding toe. Hierdoor wordt gezamenlijk een beeld gevormd. De politie maakt een inschatting of het nodig is dat brandweer ter plaatse komt. Als de brandweer nodig is gaan we samen met de politie ter plaatse.

Het is belangrijk dat vrijwilligers ook weten dat we het zo aanpakken en het serieus nemen en op deze manier kunnen we hun veiligheid beter waarborgen. We hebben deze oplossingen samen met de vrijwilligers geformuleerd. Zij moeten er wel achter staan. Met de mensen die daar op straat staan moet je dit afstemmen. Zij moeten zich veilig voelen. Gezamenlijk is een plan gemaakt voor de jaarwisseling. De politiechef geeft uitleg aan de ploeg en ook de burgemeester was hierbij betrokken vanuit de bestuurlijke hoek. 29 december is er nog een briefing vooraf. Ook direct na de jaarwisseling vindt er een *debriefing* plaats.

Belangrijk is om met alle kolommen te evalueren. Ook het maatschappelijk middenveld wordt hierin betrokken, aangezien zij de feesten mede organiseren.

Binnen de brandweer wordt dit onderwerp meegenomen. Er zijn zaken die een wat langere aanloop zouden moeten krijgen in de beleidsmatige cyclus. De NVBR en VBV zijn er mee bezig geweest en er wordt veel miscommunicatie het land ingebracht waar wij lokaal veel last van hebben gehad. Er moet niet in december van alles worden gecommuniceerd over agressietrainingen bij de brandweer etc. wat niet is afgestemd met de plaatselijke korpsen. Je moet dat op een rustiger tijdstip doen en geen last minute training organiseren. Je moet het in het totaal toepassen in plaats van dat je één training eruit pakt als een soort wondermiddel en dit breed gaat communiceren. Dit is niet handig, vooral niet als de korpsen hiervan niet op de hoogte zijn. Duidelijkere regie van de NVBR hierin zou wenselijk zijn.  
(...)

De brandweer moet goed communiceren en bij hun eigen achterban informeren waar behoefte aan is. Je kunt niet om 5 voor 12 zulke dingen organiseren. Qua tijd en qua publiciteit is dit absoluut niet handig. Als je dat organiseert moet je dat doen in samenhang met andere aspecten die een rol spelen. Registreren, evalueren en er vervolgens ook iets mee doen zijn de stappen die je moet nemen. Losse onderdeeljes uitvoeren werkt niet. (...) Het zoeken van de publiciteit is wel het laatste waar je op zit te wachten. Er moet beter over worden nagedacht hoe je agressie tegen hulpverleners binnen je regio aanpakt. Nadenken over hoe je daar beleidsmatig mee om moet gaan

en hier vervolgens kaders voor aangereikt krijgt en vervolgens trainingen volgt zou prima zijn, maar losse flodders helpen absoluut niet. Dit werkt juist contraproductief. (...)

#### **4.15 Garagebeheerder gaat door het lint tegen chauffeur en bevelvoerder**

Het incident vond plaats in het weekend. We kregen een OMS melding (brandmeldinstallatie) in een parkeergarage. Het was in de avonduren, rond een uur of half 7. (...) Tijdens het aanrijden vraag ik naar de sleutelbeheerder of hij ook meteen kan komen aanrijden om ons eventueel de weg te wijzen. In 9 van de 10 gevallen is het loos alarm, maar daar mag je natuurlijk niet vanuit gaan. Aangekomen op de plaats incident ging ik naar beneden toe, maar kreeg geen toegang tot het pand. Toevallig liep er een beveiligiger rond van een ander pand, die het een en ander wist te vertellen. De beveiligiger is toen op zoek gegaan naar een sleutel. Ik ben met de nummers 1 en 2 naar binnen geweest om rond te kijken. Op dat zelfde moment had ik mijn chauffeur gevraagd, of hij de tankautospuiter voor de ingang van de garage wilde zetten. Dit heeft hij ook gedaan.

Ik ben beneden op zoek gegaan naar de brandhaard, maar heb deze niet gevonden. Ik werd naar boven geroepen, omdat de sleutelbeheerder gearriveerd was. Op het moment dat ik boven kom, zie ik hem ruzie maken met mijn chauffeur, zij stonden 'neus aan neus'. De man wilde namelijk om de tankautospuiter heen met zijn eigen auto naar beneden rijden.

Ik heb de man gesommeerd om te blijven staan en hem vriendelijk gevraagd wat er aan de hand was. Meneer wilde in eerste instantie niet vertellen wie hij was, uiteindelijk ben ik erachter gekomen, dat hij de sleutelbeheerder was. Het was een man van Nederlandse afkomst, van 53 of 55 jaar oud. Aan zijn reactie en handelswijze zou het wel eens kunnen dat hij alcohol genuttigd had, maar dit kan ik niet hardmaken. Ik had het vermoeden dat hij van een feestje weggeroepen werd en zich daarom op deze manier gedroeg. Hij werd uit de RAI opgepiept en het duurde hem te lang. Wat ik verder uit zijn scheldpartij opmaakte was dat hij al voor de zoveelste keer voor de brandweer hier naar toe moest komen.

#### **Omgang**

Ik heb de man gevraagd wat de reden was dat hij naar beneden wilde rijden, de man gaf aan dat hij de sleutelbeheerder is en weet hoe het werkt. Ik vroeg hem of hij vriendelijk tegen mijn collega wilde zijn en zich normaal wilde gedragen. Toen ik hem vroeg om mijn collega met respect te behandelen vertelde hij mij: "Dat maak ik zelf wel uit" waarna er scheldpartijen ontstonden richting mij, wie ik wel niet was en wat ik wel niet dacht uit te maken hier.

(...) Aan de manier waarop mijn collega en deze man tegen over elkaar stonden kon ik al opmaken dat het uit de hand zou gaan lopen. Je ziet dat er agressie aanwezig is. Ik heb op dat moment met name mijn collega tot rust geroepen, of tot de orde geroepen, en hem gevraagd een paar stappen naar achteren te doen en bij de autospuiter te gaan staan zodat ik er tussen kon gaan staan en het gesprek over kon nemen. Ik ben begonnen om de meneer op een vrij rustige manier te benaderen door niet agressief over te komen, dus door hem niet te prikkelen en hem niet meer stof te geven om boos te worden. Ik heb hem eerst gevraagd wat er aan de hand was, waarom hij zo reageerde, waar hij vandaan kwam en eerst gevraagd wie hij was. Op dat moment had de man zoiets van: "Wie ben jij wel niet?". Ik had mijzelf al kenbaar gemaakt als zijnde leidinggevende en alsnog had hij zoiets van: "Ik sta boven jou", dat gevoel kreeg ik ook.

Meneer had een sigaar in zijn hand, hij kwam heel patserig over, een decadent type, dat hij even van een feestje weggeroepen was en dat hij volgens mij ook een drankje

op had. De man was echt doelgericht bezig, hij wilde aangeven van: "Ik wil naar beneden, want ik ben hier de sleutelhouder". (...)

De man is toen een gesprek met mijn aangegaan maar niet op een normale toon. Ik heb de man gezegd: "Dan stoppen wij het gesprek nu, want u praat niet op een normale manier met mij". De man begon op dat moment met schelden, ik heb de man kenbaar gemaakt, dat ik daar niet van gediend was. Ik zei tegen de man: "Nu blijf je hier gewoon met de auto staan, ik heb de parkeergarage nog niet vrijgegeven en ik weet nog niet wat de brandoorzaak is en of er daadwerkelijk brand is". De man wilde toch naar beneden gaan. Hij wilde zijn auto instappen maar één van de collega's stond voor de deur van zijn auto.

De man trok de deur van zijn auto hard open, waardoor deze tegen de knie van mijn collega aan kwam. Ik heb mijn collega en de andere jongens gevraagd om achteruit te gaan. De man stapte in zijn auto, pakte zijn telefoon en belde naar de meldkamer om zijn verhaal te doen. De man liep vervolgens naar beneden de parkeergarage in, ik ben hem toen achterna gegaan. De beveiliging die ook in de parkeergarage liep had het meldpaneel gevonden. De man wilde achter mij aan naar binnen lopen, ik ben toen voor hem gaan staan en op dat moment gaf hij mij een duw.

*'Ik pakte mijn lamp en duwde die tegen zijn borst aan van: Hé, nu ophouden, afstand.'*

De man stopte er toen mee, ik heb mijn officier van dienst opgebeld en het verhaal gedaan van: "Hé, luister, hier vindt iets plaats wat eigenlijk niet normaal is". Ik heb het eigenlijk aan de officier van dienst overgelaten, hij gaf aan: "Handel dit netjes af en dan bepraten wij het straks wel even".

*'Tijdens het aanrijden naar de kazerne dacht ik: Dit is niet normaal, wat hier gebeurt, het is eigenlijk geweld tegen een hulpverlener. Op dat moment besef je dat het eigenlijk veel vaker plaatsvindt.'*

De man heeft na het incident nog een keer naar de meldkamer gebeld om zijn verhaal te doen en te vertellen dat hij geen aangifte tegen mij zou doen, ik dacht toen: "Oh, dat is de omgekeerde wereld!". Van de meldkamer heb ik begrepen dat deze meneer wel vaker akkefietjes heeft gehad. (...)

*'Op het moment dat de meneer mij een duw gaf heb ik mijn collega's bewust aangekeken zo van: "Niets doen", ik heb die duw eigenlijk 'geaccepteerd'.'*

Zou iemand dit op mijn vrije dag doen, dan haal je meteen uit zo van: "He vriend, hier ben ik niet van gediend", maar je bent nu in functie, ik heb zoiets van, je hebt een voorbeeldfunctie, ook naar je collega's toe, dus gedeisd houden.

Ik heb tijdens het incident gedaan wat ik kon doen, na afloop heb ik van mijn collega's te horen gekregen: "Ik snap niet dat jij zo rustig bent gebleven".

### **Impact**

Na het incident dacht ik het volgende:

- heb ik goed gehandeld?
- de volgende keer doe ik het anders;
- ik voel mij wel gekrenkt.

In de loop van het gesprek liep mijn emotie langzaam op, dat moest ik wel beheersen. Ik voelde mij tijdens het incident gesteund door mijn collega's, ze stonden achter mij en hebben zich beheerst. Dat vond ik ook heel knap, de groep kennende. Ik had het idee dat zij vertouwen in mij hadden, dat ik het op een goede manier afhandelde. Als

zou blijken dat ik het niet aankon, zouden zij een stapje naar voren gedaan hebben. Ik voelde mij gekrenkt omdat de man mij niet als uitdrager van de brandweer zag. Ik kon door hem mijn taak niet goed uitvoeren. Ook omdat de man zoiets had: "Jullie stellen niets voor, wat komen jullie doen". Thuis heb ik niet over het incident verteld, de brandweerereld is een aparte wereld, als je dit aan een buitenstaander vertelt moet je eerst vertellen hoe de brandweer werkt enz. als ze dat eenmaal begrijpen kom je met je verhaal, dan is het eigenlijk al voorbij. Je kan dit soort het beste aan de koffietafel aan elkaar vertellen, iedereen weet precies waar het over gaat.

*'Het incident heeft geen invloed gehad op mijn werkbeleving. Je gaat de uitdaging gewoon weer aan.'*

Ik denk dat het een heel ander verhaal is als je 'een flinke klap voor je kop krijgt', dat je onderuit gehaald wordt. Je gaat er dan wel een tikkeltje anders mee om. Als je dan de volgende keer een melding krijgt, dat je dan wat meer op je hoede bent. Nu heb ik zoiets: "Het is niet verder gekomen dan een scheldpartij en een duw". Ik heb er geen lichamelijke pijn van gehad.

*'Tijdens een brand in een pand heb je te maken met emotionele agressie, je kan het de mensen ook niet echt kwalijk nemen, een ieder zou zo reageren. Agressie buiten op straat, dat vind ik, dat mag je best aangeven: "Wacht even, tot hier en niet verder".'*

### **Afhandeling en nazorg**

Dit is niet het eerste incident, je hebt wel eens vaker incidenten meegemaakt alleen ben je in groepsverband. In groepsverband denk je: "Ach, stelt niets voor!", wij zijn vrij gebekt, we zijn met zeven man en je hebt je mondje mee dus je wuift het eigenlijk overboord.

Tijdens het aanrijden dacht ik: "Hier ga ik werk van maken". Ik heb de meldkamer nogmaals op de hoogte gesteld, dat ik alsnog die meneer wil spreken, ik heb de officier van dienst gesproken, hij vroeg mij: "Hoe kunnen we dit het beste oplossen, is het wel nodig, ja of nee?". Ik heb aangegeven dat ik het wel nodig vond. Dit zou anders de zoveelste keer worden dat ik iets over mijn schouder gooi zo van: "Dit stelt toch niets voor", maar dit is gewoon geweld tegen hulpverleners. Aan de hand van het rapport van de officier van dienst en mijn rapport en het rapport van de AC heb ik het neergelegd bij de kazerne manager, en ik krijg nog bezoek van die meneer één van deze dagen om een gesprek met hem aan gaan. Als meneer het niet ontvangt zoals het hoort dan doe ik alsnog aangifte. (...) Het incident is nog niet afgehandeld, ik wil meneer nog spreken. Daarom is het nog makkelijk om erover te praten, om het naar boven te halen. Als het afgehandeld zou zijn, zou ik denken: "Nu is het afgehandeld, het is goed". (...) Door meneer uit te nodigen en hem duidelijk te maken waar wij voor staan en wat wij eigenlijk doen, hoop je dat hij eigenlijk meer begrip toont. Dat hij de volgende keer 10 keer nadenkt, voordat hij zo handelt.

### **Leerpunten**

Om de agressie te verminderen zou je mensen naar je toe kunnen roepen, zodat zij weten waar de brandweer voor staat en waarom zij bepaalde dingen doen. De politie zou direct betrokken moeten worden en er hoge prioriteit aan moeten geven wanneer er sprake is van agressie tegen hulpverleners. Verder is het belangrijk dat alle collega's op het moment dat zij in aanraking komen met agressie of geweld, hier niet te makkelijk over moeten denken en dat wij wat sneller moeten handelen.





## 5 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de in paragraaf 1.5 benoemde onderzoeksvragen beantwoord en zijn de resultaten van het onderzoek samengevat.

### 5.1 Theoretisch kader

In de literatuur is gezocht naar factoren die een rol spelen bij het ontstaan van agressie alsmede bij het omgaan met agressie (onderzoeksvragen 1 en 2). Hierbij is specifiek gekeken naar Nederlandse literatuur over agressie tegen brandweer, politie- en ambulancemedewerkers. Literatuur met betrekking tot agressie tegen ambulancemedewerkers is daarbij niet gevonden. Wel is literatuur gevonden over agressie tegen politiemedewerkers. Uit de literatuur blijkt dat factoren die een rol spelen bij agressie tegen de politie grotendeels ook een rol spelen bij agressie tegen brandweerpersoneel. Deze factoren zijn opgenomen in een theoretisch kader, dat is uitgewerkt in hoofdstuk 3 en schematisch is weergegeven in figuur 3. Hieronder worden deze verschillende factoren kort toegelicht.

#### 5.1.1 Ontstaan van agressie

##### *Type agressie*

Voor het ontstaan van agressie is in het theoretisch kader aangesloten bij de indeling van Buunk (1992 in Van Schie, 2010: 28), die een onderscheid maakt tussen instrumentele agressie, expressieve agressie en vijandige agressie. Mogelijk is de wijze waarop de verschillende typen agressie het beste gehanteerd kunnen worden verschillend. Dit is in het kader van dit onderzoek verder niet onderzocht.

##### *Aanleiding agressie*

Voor de directe aanleiding van het incident is aangesloten bij de indeling van Di Martino (2005 in Sikkema et al., 2007). Deze onderscheidt de volgende situaties die aanleiding kunnen zijn voor het ontstaan van agressie: terechtwijzing, betrappen op een overtreding, onvrede over de dienstverlening, te lang moeten wachten of het uitvoeren van een controle. Hier is nog aan toegevoegd de aanleiding die genoemd wordt door Broekhuizen (et al., 2005: 50): het brengen van slecht nieuws.

##### *Situatie en locatiemerkers*

Uit de literatuur (Broekhuizen et al. (2005) blijkt dat de meeste incidenten plaatsvinden tussen 21.00 uur en 07.00 uur (75%) en dat ongeveer de helft van het totaal van agressie tegen brandweerpersoneel plaatsvindt tijdens de jaarwisseling (53%).

Daarnaast blijkt dat brandweerpersoneel dat werkzaam is in een stedelijke omgeving meer kans heeft om slachtoffer te worden van agressie (Broekhuizen et al., 2005)<sup>17</sup>.

Ook de aanwezigheid van omstanders speelt volgens de gevonden literatuur een rol. In veel gevallen maakt de dader deel uit van een grotere groep (Abraham et al., 2007). Volgens de literatuur kan de dynamiek van een groep en/of het gedrag van omstanders een rol hebben in de houding van de dader en in het (de-)escaleren van de situatie (Timmer, 2005 in Abraham et al., 2007). Tevens blijkt dat brandweerm medewerkers die vaak te maken hebben met onbekend publiek, vaker slachtoffer worden van agressie (Broekhuizen et al., 2005). Ten slotte blijkt uit eerder onderzoek, dat uitrukken van de

---

<sup>17</sup> Mogelijk speelt hierbij mee dat in een stedelijke omgeving ook het aantal uitrukken hoger is. In het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005), waaruit deze gegevens afkomstig zijn, wordt echter aangegeven dat het niet mogelijk is om een cijfer te geven over het percentage uitrukken waarbij agressie en geweld plaatsvindt.

politie geen invloed heeft op de confrontatie met agressie tegen brandweerpersoneel (Broekhuizen et al., 2005).

#### *Daderkenmerken*

Uit de literatuur blijkt dat daders van agressie tegen brandweerpersoneel in 36% van de situaties onder invloed zijn van alcohol en/of drugs (Broekhuizen et al., 2005). Verder blijkt uit de literatuur dat daders van agressie tegen politie vaak mannen zijn variërend in de leeftijd van 18 tot 25 jaar (Abraham et al., 2007) respectievelijk 18 en 34 jaar (Bieleman et al., 1998) (Naeyé & Bleijendaal, 2008). Tot slot is in de literatuur terug te vinden dat daders vaak antecedenten hebben (Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008).

In onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut is een typologie van daders opgesteld. Hierin werden zes typen daders onderscheiden. Dit betreffen de 'machteloze gefrustreerde', 'het korte lontje', 'de verwarde', 'geweld als leefstijl', 'de beïnvloedbare jongere' en de 'incidentele pleger onder invloed' (Bakker et al., 2010). Uit dit onderzoek blijkt dat het dadertype 'het korte lontje' het meest voorkomt, gevolgd door 'de beïnvloedbare jongere' en het type 'geweld als leefstijl'. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut niet gericht was op agressie tegen brandweerpersoneel. Het zou dus kunnen dat dit type agressie een andere verdeling laat zien.

#### *5.1.2 Omgaan met agressie*

In het theoretisch kader van dit onderzoek is de 'Roos van Leary' gehanteerd als model voor het omgaan met agressie. Door Leary (1957, in Van Schie, 2010) wordt agressie getypeerd als boven-tegen gedrag. De beste manier voor de brandweer om te reageren op agressie, is door tot op zekere hoogte mee te gaan en begrip te tonen en hierbij 'boven-samen' gedrag te laten zien (leidend). Daarmee roep je samen-onder gedrag op en verdwijnt de agressie.

Uit empirische studies van Timmer (1999), Abraham et. al (2007), Roeleveld et. al (2010) en Uildriks (1996) komen enkele gewenste en ongewenste omgangsvormen naar voren die een rol spelen in het omgaan met agressie. Samenvattend kan agressie het beste gehanteerd worden door een aantal methoden gezamenlijk toe te passen. Ten eerste is het belangrijk om te luisteren, feedback te geven en respect te tonen. Ten tweede moet men beschikken over goede motorische vaardigheden zoals een uitstraling van kalmte en resoluut optreden. Daarnaast moeten hulpverleners toelichten welke handelingen zij gaan uitvoeren om de-escalerend op te treden. Het negeren van agressieve mensen is een niet-effectieve omgangsvorm, dit roept juist meer agressie op.

#### *Effecten van agressie*

In het theoretisch kader is de Terror Management Theory (Pyszczynski et al. 1986 genoemd in Van Schie, 2010) gehanteerd als model voor het vergroten van de mentale weerbaarheid na een confrontatie met agressie. De Terror Management Theory geeft drie richtingen aan waarmee mensen hun weerbaarheid kunnen vergroten en daarmee de effecten van agressie kunnen verminderen:

- het ontvangen van sociale steun en zorg;
- zorgen voor betekenisgeving en begrip van gebeurtenissen;
- mogelijkheden voor heldhaftigheid en het vergroten van *self-esteem*.

Deze drie aspecten bieden daarmee aanknopingspunten voor de organisatie en voor de slachtoffers zelf voor het verminderen van de effecten van agressie.

Uit onderzoek van Klerx & Bogaerts (2011: 269) blijkt dat slachtoffers na een confrontatie met agressie of geweld de neiging hebben om meer angstig, onzeker,

voorzichtiger, gevoelig, rustig en sociaal teruggetrokken te zijn dan voorheen. Zij hebben ook de neiging om een lager gevoel van eigenwaarde te hebben en zijn vaak psychisch zwakker dan mensen die niet zijn geconfronteerd met agressie. Dit zijn zaken waarmee derhalve rekening gehouden moet worden. Enerzijds betekent dit dat een goede psychosociale nazorg belangrijk is bij personeel dat geconfronteerd is met agressie. Anderzijds betekent dit ook dat dit aspect aandacht behoeft bij de taakhervatting van medewerkers die geconfronteerd zijn met agressie.

#### *Slachtofferkenmerken*

Uit onderzoek van Broekhuizen et al. (2005) blijkt dat brandweerm medewerkers in de leeftijdscategorie 34-47 jaar vaker worden geconfronteerd met agressie, dan collega's die vallen in overige leeftijdscategorieën. Verder komt uit het betreffende onderzoek naar voren dat beroepskrachten vaker worden geconfronteerd met agressie dan vrijwilligers en dat brandweerm medewerkers die werkzaam zijn in de repressieve dienst meer kans hebben om slachtoffer te worden van agressie dan brandweerm medewerkers die zich bezig houden met preventiewerkzaamheden. Tot slot blijkt uit datzelfde onderzoek dat brandweerm medewerkers met een leidinggevende functie vaker geconfronteerd worden met agressie dan medewerkers zonder leidinggevende functie.

## **5.2 Concrete omstandigheden waaronder medewerkers in aanraking zijn gekomen met agressie**

In hoofdstuk 4 zijn van alle 15 cases de concrete omstandigheden beschreven waaronder brandweerm medewerkers in aanraking zijn gekomen met agressie (onderzoeksvraag 3). Hieronder zijn de belangrijkste constateringingen samengevat.

#### *Aanleiding*

De aanleiding van de agressie was divers. De aanleiding die het meest werd genoemd, met name tijdens de jaarwisseling, is het feit dat de brandweer het door mensen zelf aangestoken vuur kwam blussen. Dit is niet te scharen onder één van de aanleidingen van agressie die volgens Di Martino (2005, in Sikkema et al. 2007) veel voorkomen bij medewerkers met een publieke taak. Wel zou de aanleiding gezien kunnen worden als de aanleiding die door Broekhuizen et al. (2005) genoemd wordt als 'het brengen van slecht nieuws boodschappen'. Op het moment dat de brandweer komt met de aankondiging dat een vreugdevuur geblust moet worden, kan dat door mensen immers opgevat worden als slecht nieuws.

#### *Aard en omvang*

In de cases zijn verschillende vormen van agressie beschreven. Het gaat hierbij zowel om verbale agressie (schelden), fysieke agressie (het gooien van voorwerpen, zoals vuurwerk, flessen, een emmer met water en een stoeptegels, alsmede het vastpakken, duwen of slaan van brandweerm medewerkers of het met een voertuig inrijden op brandweerm medewerkers), als om intimidatie (dreigen met het gooien van een stoel en een thermoskan met heet water, dreigen met het natspuiten van de bemanning (met een afgepakte straalpijp), het maken van snijdgebaren langs de keel, (verbaal) dreigen met het uitdelen van klappen, (verbaal) dreigen het brandweerpersoneel kapot of dood te maken, (verbaal) dreigen een pistool te halen en het brandweerpersoneel te vermoorden.

Deze vormen van agressie worden ook benoemd in de indeling zoals deze beschreven is in de Handreiking Agressie en Geweld (VPT, 2011). De vormen 'discriminatie' en 'seksuele intimidatie' zijn in de cases niet aangetroffen.

#### *Dader*

De kenmerken van de daders kwamen (voor zover daarover in de cases gegevens over bekend waren) overeen met de gegevens uit de eerder gevonden literatuur: alle daders

waren van het mannelijk geslacht en vaak waren zij, naar inschatting van de respondenten, onder invloed van drank en/of drugs.

De leeftijden van de daders in de beschreven casus varieerden van 12 tot 65 jaar oud. Voor de beschreven cases geldt, dat niet bekend is of de betreffende daders antecedenten hebben. Vaak bleef de dader onbekend of wist de respondent niet of de dader antecedenten had.

Als gekeken wordt naar de verschillende dadertypen zoals het Verwey-Jonker Instituut die onderscheidt (Bakker et al., 2010), kan geconstateerd worden dat elk type dader in de onderzochte casuïstiek voorkwam, met uitzondering van het dadertype 'de verwarde'. Hiermee lijkt de dadertypering van het Verwey-Jonker Instituut ook bruikbaar voor typering van daders van agressie tegen de brandweer.

#### *Slachtoffer*

De kenmerken van de slachtoffers zijn opgenomen in bijlage 1 bij dit onderzoek. Er zijn verschillende typen functionarissen binnen de brandweer geïnterviewd. Zowel medewerkers met een repressieve als een preventieve achtergrond, medewerkers van beroepskorpsen als van vrijwilligerskorpsen, medewerkers met een leidinggevende of niet leidinggevende functie en zowel mannen als vrouwen in de leeftijd van 30 tot 54 jaar zijn geïnterviewd. Daarmee zijn zowel slachtoffers met een theoretisch hogere kans op een confrontatie op agressie, als slachtoffers die volgens de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) een lagere kans zouden hebben op een confrontatie met agressie in de cases vertegenwoordigd.

#### *Situatie*

Met betrekking tot de situatie waarin de agressie zich voordeed kan het volgende worden geconcludeerd: de meeste incidenten deden zich voor in de avond, nacht en vroege ochtend. In ongeveer de helft van de cases was er sprake van een incident rondom de jaarwisseling. Deze gegevens komen overeen met gegevens uit de literatuur (zie vorige paragraaf).

#### *Locatie*

Als het gaat om de fysieke omgeving waarin het incident zich voordeed, dan blijkt dat de meeste incidenten plaatsvonden in een stad. Dit is ook conform verwachting op basis van de literatuur.

De sociale omgeving waarin het incident zich voordeed laat een wisselend beeld zien. Het beeld vanuit de literatuur dat agressie vooral vanuit een groep gepleegd wordt komt niet naar voren uit de cases. In de gevallen dat er sprake was van een groep, waren er zowel voorbeelden van personen die elkaar opruien als van personen in groepen die juist de-escalerend en sussend optraden. Wel wordt het beeld uit de literatuur bevestigd dat agressie vaak voorkomt in situaties waarin er sprake was van onbekend publiek (Broekhuizen et al., 2005). Ook het ontbreken van een effect van de aanwezigheid van de politie (Broekhuizen et al., 2005) wordt in de cases bevestigd. Met betrekking tot de sfeer ter plaatse laten de cases een wisselend beeld zien. In bepaalde situaties kwam het voor dat de sfeer al grimmig was direct toen de brandweer arriveerde. In andere situaties werd de sfeer grimmiger naar mate de tijd verstreek.

### **5.3 Omgaan met agressie in de praktijk**

Door de brandweerm medewerkers is verschillend gereageerd op de confrontatie met agressie. In deze paragraaf is samengevat, hoe de brandweerm medewerkers in de verschillende omstandigheden zijn omgegaan met de agressie (onderzoeksvraag 4).

In bepaalde situaties kon de betreffende medewerker van de brandweer niets doen om het geweld te voorkomen, te reduceren of te stoppen, omdat zij in één keer met de agressie geconfronteerd werden en de daders daarna verdwenen waren. Er was hierbij

dus geen rechtstreeks contact tussen dader en slachtoffer, waardoor de 'Roos van Leary' niet toegepast kon worden.

Voor de andere cases geldt, dat de betreffende medewerkers over de grote lijn aangeven dat zij rustig zijn gebleven. Ook is een aantal malen, al dan niet bewust, geprobeerd de 'samen' positie volgens de Roos van Leary te kiezen. In een aantal situaties was de sfeer echter meteen al zo vijandig, en werd men geconfronteerd met een zodanig grote groep mensen, dat een constructief gesprek vanuit de 'samen' positie niet mogelijk was. In een aantal van deze gevallen heeft de brandweer geïmproviseerd om een einde te maken aan de agressie, bijvoorbeeld door procedures in te korten.

Één keer is door een brandweerederwerker de 'samen-onder' positie gekozen, door excuses aan te bieden en een hand toe te steken, hetgeen ervoor zorgde dat de agressie stopte en de dader ook zijn excuses aanbood.

In bepaalde gevallen speelden de omgangsvormen van de betreffende brandweerederwerker een negatieve rol in het ontstaan van de agressie. Zo kwam het voor dat de dader genegeerd werd of er onvoldoende uitleg werd gegeven over het handelen van de brandweer, waardoor juist agressie werd opgewekt. Dit mechanisme is ook beschreven in literatuur over het effect van inadequate omgangsvormen, het respectloos behandelen van de ander en het onvoldoende uitleg geven over handelen (Uildriks, 1996 en Timmer, 1999). Verder kwam het voor dat een van de betreffende medewerkers met zijn hand op de motorkap van de auto van de dader sloeg wat zorgde voor verdere escalatie van de situatie.

#### **5.4 Ervaringen met agressie in de praktijk**

In de interviews is gevraagd naar de wijze waarop de werknemers van de brandweer de agressie hebben ervaren (onderzoeksvraag 5). Een aantal van de betreffende medewerkers gaf hierbij aan dat het incident meer impact heeft gehad dan zij vooraf hadden gedacht. Verschillende medewerkers vroegen zich na het incident af wat de dader(s) bezielde om geweld te gebruiken of zich agressief te gedragen tegen brandweerederwerkers.

Enkele geïnterviewden gaven aan dat er meteen een schrik-effect optrad. Tijdens het incident voelde een aantal medewerkers zich machteloos, zij wisten niet wat ze moesten doen om de agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen. Ook gaven enkele medewerkers aan dat zij zich angstig en geïntimideerd voelden tijdens het incident. Zij gaven aan behoefte te hebben aan extra training op dit gebied.

Daarnaast gaven enkelen aan dat het incident heeft geleid tot bewustwording van de eigen kwetsbaarheid, ook al is men met zijn zessen.

Vrijwel alle betreffende medewerkers voelden zich tijdens het incident gesteund door hun collega's. Dit heeft geholpen bij de verwerking van het incident<sup>18</sup>. Bij enkele medewerkers bestond er echter frustratie en teleurstelling over het feit dat de politie niet of te laat ter plaatse kwam of niet daadkrachtig optrad toen zij geconfronteerd werden met agressie. Ook de afhandeling (melding en aangifte) van het incident naderhand verliep niet altijd even vloeiend en is voor verbetering vatbaar. Wel gaven degenen die aangifte gedaan hebben aan, dat zij hier achteraf blij om waren en dat het heeft geholpen bij de verwerking van het incident.

---

<sup>18</sup> Het belang van georganiseerde collegiale ondersteuning wordt overigens ook naar voren gebracht in de onlangs herziene Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden van Impact en het Trimbos Instituut (Te Brake, 2012).

## 5.5 Effecten van agressie in de praktijk

De effecten van de confrontatie met agressie op de betreffende medewerkers (onderzoeksvraag 6) varieerden per incident. Een aantal van de betreffende medewerkers gaf aan dat het incident meer impact heeft gehad dan zij hadden gedacht. Ook gaven enkele medewerkers aan, zich na afloop af te vragen wat zij zelf verkeerd hadden gedaan en op welke manier zij het anders hadden kunnen aanpakken.

Daarnaast maakten enkele medewerkers zich zorgen over het feit dat zij opnieuw geconfronteerd zouden worden met de dader(s). Zij waren bang dat de dader hen thuis lastig zou vallen, of dat ze deze op straat tegen zouden komen.

### *Effecten op de psychische en fysieke gezondheid*

Hoewel de meeste medewerkers zich tijdens het incident machteloos en angstig gevoeld hebben, heeft geen van de respondenten blijvende psychische schade gemeld.

Enkele medewerkers gaven aan dat zij na een incident met vuurwerk last hadden van een pieptoon in hun oren. Sommigen van hen hebben blijvende gehoorschade overgehouden aan het incident.

### *Effecten op verdere uitvoering van taak*

Voor de meeste medewerkers heeft het incident geen direct effect gehad op de verdere uitvoering van hun taak. Wel gaven sommige medewerkers aan na het incident scherper te zijn dan voorheen. Zij kijken nu meer om zich heen en houden de omgeving nauwlettender in de gaten. Andere medewerkers geven aan meer voorzichtig of onzekerder te zijn geworden, en één medewerker heeft aangegeven 'feller' te zijn geworden bij incidenten met vuurwerk.

Voor drie medewerkers heeft het incident wel een direct effect gehad op de verdere uitvoering van de taak. Één medewerker was terughoudend om terug te keren naar de plek waar het incident had plaatsgevonden. Een andere medewerker heeft aangegeven niet meer mee te gaan naar het type werkzaamheden waarbij het incident heeft plaatsgevonden (wegreiniging). Weer een andere medewerker gaf aan dat zij onzeker is geworden over haar manier van leiding geven. Deze effecten komen overeen met gegevens uit onderzoek van Klerkx en Bogaerts (2011:269), waaruit blijkt dat slachtoffers voorzichtiger en onzekerder kunnen worden, nadat zij geconfronteerd zijn met agressie. Dit zijn aspecten waar men als organisatie rekening mee moet houden bij de werkhervatting van werknemers die geconfronteerd zijn met agressie.

### *Effecten op beleving van hun werk*

Voor het merendeel van de geïnterviewden heeft het incident geen invloed gehad op hun werkplezier. Sommige werknemers gaven wel aan, dat zij zich na het incident afvroegen of ze op deze manier nog wel bij de brandweer wilden werken. Dit lijkt sterker te spelen bij medewerkers van de vrijwillige brandweer dan bij de beroepsbrandweer. Ook dit is een aspect waar de brandweerorganisatie rekening mee moet houden, als het gaat om het verwachtingspatroon waarmee medewerkers hun functie uitvoeren.

## 6 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de oriënterende literatuurstudie, de vijftien uitgevoerde casestudies en gesprekken met de begeleidingscommissie alsmede een overleg met een vertegenwoordiging van de coördinatoren VPT uit de veiligheidsregio's is een aantal onderwerpen naar voren gekomen dat voor verbetering vatbaar is als het gaat om de manier waarop brandweerpersoneel omgaat met agressie die tegen hen is gericht. Het gaat hierbij met name om het vergroten van het handelingsrepertoire om agressie te kunnen hanteren, het verhogen van de meldingsbereidheid en het verbeteren van de afhandeling (o.a. aangifte) van het incident. Hoewel de gehanteerde methodiek zijn beperkingen kent (zie paragraaf 2.6), kunnen er op basis van het uitgevoerde onderzoek een aantal aanbevelingen geformuleerd worden die betrekking hebben op deze onderwerpen. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in aanbevelingen op bestuurlijk- en managementniveau. Daarnaast zijn best practices geformuleerd op operationeel niveau en zijn aanbevelingen voor nader onderzoek opgenomen.

### 6.1 Aanbevelingen op bestuurlijk niveau

#### *Meldingsbereidheid vergroten*

- Hoewel agressie<sup>19</sup> jaarlijks iets minder dan de helft van het brandweerpersoneel treft, en er landelijk afspraken zijn gemaakt over de afhandeling van incidenten, blijkt dat brandweermedewerkers nauwelijks bereid zijn om incidenten met agressie te melden. Om een goed beleid te kunnen voeren op het thema agressie, is het van belang een goed inzicht te hebben in de aard en omvang van de problematiek. Registratie van incidenten is daarbij een noodzakelijke voorwaarde en daarvoor is melden van incidenten belangrijk. Op dit moment maken medewerkers zelf de afweging of zij een incident al dan niet melden. Ieder hanteert hierbij zijn eigen norm of referentiekader. Om een eenduidig begrip van het fenomeen agressie en daarmee samenhangend de melding van incidenten te bevorderen, is het wenselijk dat:
  - er op bestuurlijk en bij voorkeur landelijk niveau een norm gesteld wordt, bijvoorbeeld in de vorm van een '*mission statement*'.
  - daarbij aangegeven wordt dat agressie tegen brandweerpersoneel niet getolereerd wordt, en dat in zulke situaties altijd aangifte wordt gedaan.
- Om de meldingsbereidheid te vergroten is het daarnaast van belang dat slachtoffers van agressie ondersteund worden bij de afhandeling van het incident en dat er een cultuur van 'collectief ontzorgen' wordt gecreëerd die door bestuurders wordt uitgedragen.
- Meer concreet kan er (op landelijk of regionaal niveau) een fonds worden gecreëerd, waaruit schade aan personeel dat geconfronteerd is met agressie wordt vergoed, als de schade niet verhaald kan worden op de dader(s).

### 6.2 Aanbevelingen op managementniveau

#### *Verbeteren omgaan met agressie*

- In gebieden of wijken waar vaker problemen voorkomen is goede afstemming tussen hulpdiensten belangrijk. Zorg er daarom voor dat deze afstemming in het voortraject plaatsvindt.

---

<sup>19</sup> Hierbij moet in gedachten gehouden worden, dat ook vormen van agressie als schelden en schreeuwen hierbij zijn meegerekend, conform de door het bureau VPT gehanteerde definitie van agressie (VPT, 2011).

- Zorg ervoor dat brandweeredewerkers voorbereid zijn op het omgaan met agressie op plaatsen waar agressie verwacht kan worden, zorg (bijvoorbeeld via training, voorlichting of een oefenavond) voor:
  - bewustwording van het fenomeen;
  - het aanreiken van handelingsperspectieven voor de omgang met agressie.
- Momenteel hebben diverse regio's al initiatieven genomen om trainingen te geven in het omgaan met agressie. Het is belangrijk om deze trainingen te integreren in reguliere opleidingen, trainingen en bijscholingen op regionaal en landelijk niveau. Het is aan te bevelen dat het NIFV hierin een voortrekkersrol neemt en één en ander in gang zet in samenspraak met de NVBR en de VBV.
- Aanvullend hierop dient het omgaan met agressie verwerkt te worden in oefeningen en opgenomen te worden in de oefendraaiboeken. Aanbevolen wordt om ontwikkeld materiaal op te nemen in de landelijke multidisciplinaire oefenbank.

#### *Meldingsbereidheid vergroten*

- Stel als korps een agressieprotocol op waarin een norm wordt gesteld en het melden van agressie en het doen van aangifte prioriteit krijgt.
- Maak het voor het slachtoffer makkelijk om een incident te melden; meldingen blijven nu vaak maanden 'ergens hangen' omdat brandweermensen een rapport dienen op te maken en dit niet snel doen; zorg daarom voor ondersteuning bij dit proces, bijvoorbeeld via een duidelijk aanspreekpunt binnen het korps voor slachtoffers van agressie.
- Stimuleer het slachtoffer om aangifte te doen:
  - maak het mogelijk om aangifte te doen onder de naam van het korps (domicilie kiezen); hierdoor wordt de drempel om aangifte te doen verlaagd en kunnen adresgegevens van slachtoffers worden beschermd<sup>20</sup>;
  - informeer medewerkers over de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA)<sup>21</sup> en de prioriteit die hun aangifte in dat verband krijgt.
- Indien het slachtoffer geen aangifte wil doen, doe dan als korps aangifte, zodoende wordt agressie ook geregistreerd.

#### *Afhandeling verbeteren*

- Zorg als korps voor ondersteuning in de afhandeling van het incident en bij de hervatting van het werk. Geef hiertoe duidelijkheid over aansprakelijkheid, psychosociale nazorg, gezondheidszorg, verzekeringen en toepassing snelrecht.
- Zorg ervoor dat het Bedrijfsopvang Team van het korps ook toegerust is voor de opvang van medewerkers die geconfronteerd zijn met agressie. Hanteer hierbij de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd als uitgangspunt.
- Voor de verwerking van een geweldsincident is het van positieve invloed als vanuit verschillende niveaus contact wordt gezocht met het slachtoffer door (conform Terror Management Theory):
  - collega's van de werkvloer;
  - direct leidinggevenden;
  - de (cluster/regio) commandant;
  - de Burgemeester.

<sup>20</sup> Wel kan de betreffende medewerker door de rechter worden gedaagd om te verschijnen in de rechtszaal tijdens de behandeling van de strafzaak.

<sup>21</sup> Politie en Openbaar Ministerie hanteren vanaf 1 april 2010 in heel Nederland dezelfde aanpak van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Het doel van deze afspraken is een eenduidige, effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak door politie en openbaar ministerie.



Het is aan te bevelen dit aspect op te nemen in het eerder genoemde agressieprotocol.

*Overig*

- Overweeg het gebruik van camera's in risicovolle situaties, waardoor daders naderhand gemakkelijker kunnen worden herkend en beelden gebruikt kunnen worden voor evaluatiedoeleinden. Het is aan te bevelen om op landelijk niveau (NVBR) de recente mogelijkheden met betrekking tot videot technologie (o.a. bodycams, gebruik smartphones, camera's op voertuigen e.d.) te volgen, zodat interessante ontwikkelingen gecommuniceerd kunnen worden naar de regio's.
- Maak gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden van het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (<http://www.evpt.nl/>).

### **6.3 Aanbevelingen op operationeel niveau**

De volgende aanbevelingen zijn naar voren gekomen uit de case studies in combinatie met de literatuur.

1. Focus bij aankomst niet direct op het incident maar analyseer eerst de omgeving, kijk met name naar omstanders:
  - zijn omstanders onder invloed van alcohol of drugs? Dit levert eerder agressie op.
  - is er sprake van groepsvorming? Ook hierdoor kan er eerder agressie ontstaan.
2. Wanneer zich nog geen agressie heeft voorgedaan, wees open en vriendelijk, bijvoorbeeld door mensen te begroeten of door hen met de jaarwisseling een gelukkig Nieuwjaar te wensen. Behandel mensen met respect.
3. Wanneer omstanders vragen hebben, leg kort en duidelijk uit wat je gaat doen en waarom en ga niet de discussie aan.
4. Wanneer een agressieve situatie ontstaat:
  - blijf rustig, straal kalmte en evenwichtigheid uit;
  - Neem de 'samen-boven' positie (Roos van Leary) in:
    - toon begrip voor de situatie van de ander; houd daarbij oogcontact, behandel de ander met respect, benoem wat je ziet: zeg dat je ziet dat de ander boos is;
    - stel regels aan het gedrag van de ander; ga niet in discussie
  - word niet opstandig, aangezien dit juist agressie opwekt;
  - probeer de dader niet te negeren of af te wijzen, aangezien ook dit juist agressie opwekt.
5. Zorg ervoor dat een omslag van een gemoedelijke naar een agressieve sfeer tijdig wordt herkend door te letten op de volgende signalen:
  - manier van praten van omstanders, er wordt harder gepraat en geschreeuwd (eventueel gescholden);
  - er wordt op gebiedende wijs tegen je gesproken om iets gedaan te krijgen;
  - gelaatsuitdrukkingen van omstanders (boze gezichten).
6. Zorg ervoor dat op plaatsen waar agressie verwacht kan worden, brandweerm medewerkers niet geïsoleerd raken van hun collega's (en hierdoor een makkelijker doelwit vormen). Dit is mogelijk door:
  - als groep dicht bij elkaar te blijven;
  - bij een inzet de brandweerchauffeur niet alleen achter te laten bij de tankautospuit (door twee personen bij de tankautospuit te laten behoud je

- het overzicht over elkaar en de situatie en kan men elkaar tijdig waarschuwen; eventueel kan de tweede persoon iemand van de politie of gemeente zijn);
- de brandweervoertuigen zo op te stellen dat men het overzicht over elkaar kan behouden.
7. In gebieden of wijken waar vaker problemen voorkomen is goede afstemming tussen hulpdiensten belangrijk. Zorg er daarom voor dat er een gezamenlijk beeld wordt gevormd en dat je weet van elkaars meldingen, zodat er direct politie mee kan rijden om in te grijpen bij eventuele agressie.
  8. Overweeg voorafgaand aan de inzet of het echt nodig is om de brand te blussen.
    - Als de situatie te bedreigend lijkt, blijf dan op ruime afstand wachten. Zoek vervolgens contact met de politie en overleg over de te hanteren strategie.
    - Wanneer een situatie met omstanders escaleert, stap terug in de tankautospuiterij en rij naar een veilige locatie. Zoek vervolgens contact met de politie en overleg over de te hanteren strategie.
  9. Wanneer een incident is afgehandeld en de situatie blijft dreigend: laat de brandweerschouffeur een oproep voor een brandmelding op een andere locatie simuleren, dit geeft een 'opening' om weg te komen uit de onveilige situatie en werkt voor korte tijd verwarrend en hierdoor de-escalierend.
  10. Draag tijdens de jaarwisseling altijd een brandweerhelm (nek- en gehoorbescherming) en zorg voor oogbescherming (vizier of vuurwerkbriil) om letsel door vuurwerk te voorkomen.
  11. In geval van nood of acute dreiging: druk de noodknop in en vraag de politie om met spoed assistentie te verlenen.

#### 6.4 Aanbevelingen voor nader onderzoek

Tijdens de uitvoering van het onderzoek is een aantal vragen naar voren gekomen, die aanleiding geven voor nader onderzoek. Deze worden hieronder weergegeven.

Het belangrijkste aandachtspunt dat in dit onderzoek naar voren is gekomen, is de moeite die het kostte om deelnemers te vinden voor de interviews. Uit gesprekken met een vertegenwoordiging van de coördinatoren VPT bij de veiligheidsregio's is gebleken, dat zij ook moeite hebben om de incidenten waar agressie heeft plaatsgevonden in beeld te krijgen. Een veel gehoorde reden dat agressie niet gemeld wordt is het feit dat incidenten gebagatelliseerd worden. Dit kan ook voortkomen uit het feit dat de medewerkers een andere norm hebben voor wat zij als agressie zien. Anderzijds wordt ook de angst van werknemers voor represailles van de dader genoemd (met name in kleine gemeenten waar dader en slachtoffer na het incident nog met elkaar geconfronteerd kunnen worden). Inzicht in het fenomeen agressie tegen brandweerpersoneel begint met een goede melding en registratie van incidenten. Het is daarom van belang de redenen van het niet melden te achterhalen, en hier nader onderzoek naar uit te voeren, zodat daarop gerichte actie kan worden ondernomen.

Een ander aandachtspunt is dat dit onderzoek vooral betrekking had op de vraag hoe in enkele concrete situaties agressie is ontstaan en hoe hiermee door brandweermensen is omgegaan. Hoe agressie kan worden voorkomen lag buiten de focus van dit onderzoek. Als het gaat om het maken van beleid op het gebied van agressie, dan is deze invalshoek echter zeer belangrijk. Het is daarom aan te bevelen nader onderzoek te verrichten naar de mogelijkheden om agressie tegen de brandweer te voorkomen.

Uit dit onderzoek blijkt tijdens de jaarwisseling voornamelijk sprake te zijn van vijandige agressie, terwijl bij de andere incidenten ook andere vormen van agressie kunnen voorkomen (instrumenteel en expressief). Gelet op het feit dat vijandige agressie veel voorkomt in van te voren voorspelbare situaties (jaarwisseling) is het aan te bevelen hiernaar nader onderzoek te doen. Het gaat dan vooral om de vraag of het omgaan met vijandige agressie een andere aanpak vergt dan het omgaan met instrumentele of expressieve agressie, en zo ja welke aanpak dan het meest geëigend is.



## Literatuur

- Abraham, M., Van Hoek, A., Hulshof, P. & Pach, J. (2007). *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden*. DSP-Groep BV, Amsterdam.
- Abraham, M., Flight, S. en Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak*. DSP-Groep BV, Amsterdam.
- A+O fonds Gemeenten (2008). *Arbocatalogus agressie en geweld sector gemeenten*. Almere.
- Bakker, I., Drost, L. & Roeleveld, W. (2010). *Wat hebben geweldplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld*. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.
- Berkhout, R. (2009). *Handen af van onze helpers! Een eerste aanzet in de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers van de brandweer 2009-2011*. NVBR, Arnhem.
- Bieleman, B., Maarsingh H., en Meijer G. (1998). *Aangeschoten wild*. Groningen.
- Broekhuizen, J., Raven, J. & Driessen, F.M.H.M. (2005). *Geweld tegen de brandweer: Resultaten van onderzoek onder brandweerm medewerkers*. Bureau Driessen, Utrecht.
- Te Brake, H. (red) (2012). *Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden*. Impact, landelijk kennis en adviescentrum psychosociale zorg na rampen, Diemen.
- Jacobs, M., Jans, M. & Roman, B. (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek*. IVA, Tilburg.
- Kemper, R. & De Ruig, L. (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk. Aanpak van agressie en geweld in de publieke sector*. Research voor beleid, Zoetermeer.
- Klerx, F. & Bogaerts, S. (2011). Vulnerability factors in the explanation of workplace aggression: the construction of a theoretical framework. *The Journal of Forensic Psychology Practice*, 11(4), p265-292.
- Middelhoven, L.K. & Driessen, F.M.H.M. (2001). *Geweld tegen werknemers in de semi-openbare ruimte*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag.
- Naeyé, J. & Bleijendaal, R.T.A. (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen: Beledigen, bedreigen, tegenwerken en vechten*. Reed Business, Den Haag.
- Roeleveld, W. & Bakker, I. (2010). *Slachtoffers van geweld binnen de publieke taak*. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.
- Sikkema, C.Y., Abraham, M. & Flight, S. (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*. DSP groep, Amsterdam.
- Sterkenburg, P.G.J. van (1994). *Van Dale Handwoordenboek van hedendaags Nederlands*. Van Dale Lexicografie, Utrecht.
- Timmer, J. (1999). *Politiewerk in gevaarsituaties. Omgaan met agressie en geweld van burgers in het basispolitiewerk*. Centrum voor politiewetenschappen, Amsterdam.

Timmer, J. (2005). *Politiegeweld. Geweldgebruik van en tegen de politie in Nederland*. Kluwer, Alphen aan de Rijn.

Uildriks, N. (1996). *Geweld in de interactie politie-publiek: Een onderzoek naar opvattingen en ervaringen binnen de politie*. Gouda Quint, Deventer.

Van Schie, E.G.M. (2010). *Je bent gewaarschuwd. Een verkennend onderzoek naar het tegengaan van agressie tegen brandweerpersoneel*. Scriptie MCDM 11<sup>e</sup> leergang. NIFV/Politieacademie, Arnhem.

VPT (2010a). *Handreiking agressie en geweld*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak, Den Haag.

VPT (2010b). *Witte vlekken analyse Wetenschappelijke onderzoeken*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak, Den Haag.

VPT (2011). *Handreiking agressie en geweld*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak, Den Haag.

Yin, R. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*. 4e druk. Sage Publications, Londen.

#### **Websites:**

[http://123management.nl/0/030\\_cultuur/a300\\_cultuur\\_14\\_roos\\_van\\_leary.html](http://123management.nl/0/030_cultuur/a300_cultuur_14_roos_van_leary.html)

<https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/kennis/mediatheek/Pages/mediatheek.aspx>

<http://www.brandweervrijwilligers.nl>

<http://www.nvbr.nl>

<http://www.ambulancezorg.nl>

<http://www.infopuntveiligheid.nl>

## Bijlage 1 Geanonimiseerd overzicht van respondenten

<i>Case-nummer</i>	<i>Functie respondent en geslacht</i>	<i>Type agressie / geweld</i>	<i>Slachtofferkenmerken Beroeps / vrijwillig, leeftijd tijdens incident, repressief / preventief, leidinggevend / niet-leidinggevend, stad of dorp</i>
Case 1	Chauffeur (m)	Expressief / fysiek geweld	Beroeps en vrijwilliger, 28 jaar oud, repressieve functie, niet-leidinggevend, dorp
Case 2	Chauffeur (v)	Instrumenteel, daarna vijandig / verbaal geweld en bedreiging	Beroeps, 34 jaar oud, repressieve functie, niet-leidinggevend, stad
Case 3	Bevelvoerder (m)	Instrumenteel, daarna vijandig / bedreiging	Beroeps, 49 jaar oud, repressieve functie, leidinggevend, stad
Case 4	Preventist (v)	Expressieve agressie / fysiek geweld	Beroeps, 36 jaar oud, preventieve functie, niet-leidinggevend, stad
Case 5	Manschap (m)	Vijandige agressie / verbaal en fysiek geweld	Beroeps, 30 jaar oud, repressieve functie, niet-leidinggevend, stad
Case 6	Bevelvoerder (m)	Vijandige agressie / fysiek geweld	Beroeps, 36 jaar oud, repressieve functie, leidinggevend, stad
Case 7	Bevelvoerder (m)	Expressieve agressie / fysiek geweld / bedreiging	Beroeps, 36 jaar oud, repressieve functie, leidinggevend, stad
Case 8	Bevelvoerder (v)	Instrumentele agressie / verbaal geweld, fysiek geweld en bedreiging	Vrijwillig, 41 jaar oud, repressieve functie, leidinggevend, dorp
Case 9	Chauffeur (m)	Vijandige agressie / verbaal en fysiek geweld	Vrijwillig, 35 jaar oud, repressieve functie, niet-leidinggevend, stad

Case 10	Manschap (m)	Vijandige agressie / fysiek geweld en bedreiging	Vrijwillig, 39 jaar oud, repressieve functie, niet-leidinggevend, stad
Case 11	Preventist (m)	Expressieve agressie / verbaal en fysiek geweld en bedreiging	Beroeps, 34 jaar oud, preventieve functie, niet-leidinggevend, stad
Case 12	Bevelvoerder (m)	Vijandige agressie / fysiek geweld	Beroeps, 49 jaar oud, repressieve functie, leidinggevend, stad
Case 13	Manschap (m)	Expressieve agressie / verbaal en fysiek geweld	Vrijwillig, 54 jaar oud, repressieve functie, niet-leidinggevend, dorp
Case 14	Cluster-commandant (m)	Instrumentele agressie / bedreiging	Clustercommandant deed het woord namens de getroffen ploeg. Deze ploeg bestond uit vrijwilligers in een repressieve functie werkzaam in een dorp. Meer kenmerken van deze medewerkers zijn niet bekend.
Case 15	Bevelvoerder (m)	Instrumentele en expressieve agressie / verbaal en fysiek geweld	Beroeps, 43 jaar oud, repressieve functie, leidinggevend, stad



## Bijlage 2 Vragenlijst repressie

### Aanleiding/omstandigheden

Literatuur

1	U bent geconfronteerd met agressie tijdens de uitvoering van uw werkzaamheden. Kunt u hierover vertellen? Wat is er precies gebeurd?		
2	Wat was de melding die u ontving?		
3	Hoe was uw gemoedstoestand voor het incident?	Heeft uw gemoedstoestand invloed gehad op uw reactie tijdens het incident?	Eigen gemoedstoestand kan situatie beïnvloeden
4	Hoe laat gebeurde het?		Tijdstip tussen 24.00 – 07.00 h
5	Wat trof u aan toen u ter plaatse kwam?		
6	Welke werkzaamheden ging u uitvoeren?		
7	Hoe was de sfeer ter plaatse toen u arriveerde?		
8	Wat was de aanleiding van de agressie / het geweld?		Fysiologie (drank/drugs), psychologie (claimgedrag, ongeduldig, opvoeding)  Slecht nieuws hulpverlener
8A	Had u, of één van uw collega's, voor dit incident al eerder incidenten meegemaakt op die locatie of met de dader(s)?		Ontevredenheid over dienstverlening of te lang moeten wachten
9	Met welke vorm van agressie werd u geconfronteerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbaal</li> <li>• Fysiek</li> <li>• Bedreiging</li> <li>• Combinatie</li> </ul>	Verbaal geweld, leidinggevenden ervaren meer verbaal geweld  Bij fysiek geweld is dader (vaak) in groep
10	Waren er collega's aanwezig?		
10A	Zo ja, hoeveel collega's waren er ter plaatse en waren zij ook betrokken bij het incident?		
11	Waren er ook andere hulpdiensten als politie, ambulancediensten of private partijen aanwezig?		Aanwezigheid politie heeft geen invloed op confrontatie met geweld
12	Was er sprake van een evenement of andere bijzondere gebeurtenis?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarwisseling</li> <li>• Koninginnedag</li> <li>• Festival</li> <li>• Voetbalwedstrijd</li> <li>• Hardcore feest</li> <li>• R&amp;B festival</li> <li>• Dorpsfeest</li> </ul>	53% v/d geweldsincidenten vindt plaats tijdens speciale gelegenheden
13	Vond het incident plaats in een grotere stad of in een kleinere stad of dorp?		In stad, m.n. uitgaansgebied, vaker slachtoffer verbaal geweld.
14	Waar speelde het incident zich af?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen / buiten</li> <li>• Publieke ruimte</li> <li>• Bedrijf / woning</li> <li>• Openbare weg</li> </ul>	Sociale controle in gebied, hoeveelheid verlichting  Grotere kans geweld in uitgaansgebieden  Bij politie geweldslocatie 75% gevallen openbare weg

**Omgang**

15	Heeft u iets gedaan om het geweld te voorkomen, te reduceren dan wel te stoppen?		Door meeste redelijke persoon in groep aan te spreken kan geweld stoppen
15a	Zo ja, wat heeft u gedaan om het geweld / agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen?	Indien niets, wat waren uw beweegredenen hiervoor?	
15b	Hoe heeft u dat gedaan en wat was het effect hiervan?		Roos van Leary
16	Hebben uw collega's / andere hulpverleners/ omstanders iets gedaan om het geweld / agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen?		
16a	Wat hebben uw collega's / andere hulpverleners gedaan om het geweld / agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen?		
16b	Hoe deden zij dit en wat was hiervan het effect?		
17	Waren er, als u er nu op terugkijkt, wellicht andere wendingen aan de situatie te geven om agressie / geweld te voorkomen, reduceren dan wel te stoppen?		Gedrag hulpverlener kan van invloed zijn op ontstaan agressie
17A	Zo ja, op welk moment zou u het wellicht een andere wending hebben kunnen geven?		
17B	Hoe zou u dat gedaan hebben?		
18	Wat kunnen uw collega's hiervan leren?	Wat betreft dader, slachtoffer, situatie	
19	Hoe, wanneer en waarom stopte de agressie / geweld?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omstanders</li> <li>• Collega's of andere hulpverleners</li> <li>• Dader stopt uit zichzelf</li> <li>• Externe factoren (weer, verlichting etc.)</li> <li>• Anders</li> </ul>	Omstanders kunnen de-escalerend werken

**Dader**

20	Wat weet u van de dader(s)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thuissituatie</li> <li>• Verslaving</li> <li>• Financiële problemen</li> </ul>	Merendeel daders heeft antecedenten
21	Was de dader een bekende van u?		Onbekende, dan brandweer sneller slachtoffer
22	Was de dader man of vrouw?		Daders zijn vaker man
23	Hoe oud schat u de dader(s)?		Daders vaak tussen 18 - 34 jaar
24	Werd het geweld / agressie individueel of in groepsverband gepleegd?		Groepsverband sneller fysiek geweld
24A	Zo ja, werd de dader opgejut door de groep?		
25	Wat was de etnische afkomst van de dader(s)?		Bij politiegeweld Marokkaanse daders oververtegenwoordigd
26	Was de dader onder invloed van alcohol of drugs en heeft dit volgens u een rol gespeeld in het verloop van het incident?	Waar maakt u dat uit op?	
27	Kwam de dader machteloos, gefrustreerd of verward op u over?	Waar maakt u dat uit op?	
28	Was er sprake van een afhankelijkheidsrelatie tussen u en de dader?	Was de dader afhankelijk van uw beslissing(en) tijdens uw werkzaamheden? Had dit eventuele nadelige	

## Agressie tegen brandweerpersoneel

		gevolgen voor de dader?	
29	Was de dader volgens u uit op een confrontatie?	Waar maakt u dat uit op?	
30	Werd het geweld gebruikt om iets gedaan te krijgen of was het puur een uiting van agressie?	Waar maakt u dat uit op?	78% geweldsincidenten is vijandigheid/expressief

### Impact

31	Kunt u aangeven wat de impact van het incident is geweest?		
32	Hoe voelde u zich tijdens het incident?		
33	Welke gedachten kwamen er toen bij u op?		
34	Voelde u zich tijdens het incident gesteund door:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uw collega's</li> <li>• Andere hulpverleners</li> <li>• Omstanders</li> <li>• Familie/vrienden</li> </ul>	
35	Hoe voelde u zich na afloop van het incident?		
36	Voelde u zich na het incident gesteund door:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uw collega's</li> <li>• Leidinggevende</li> <li>• Andere hulpverleners</li> <li>• Omstanders</li> <li>• Familie/vrienden</li> </ul>	
37	Wat waren de gevolgen van het incident voor uw persoonlijk leven?	Psychosociale en fysieke gezondheid	Slachtoffers voelen zich vaker angstiger, onzekerder, zijn sociaal teruggetrokken
38	Heeft het incident invloed gehad op de verdere uitoefening van uw taak?	Zo ja, door psychosociale, door fysieke problemen of beiden?	
39	Zijn er taken die u liever niet meer wilt uitvoeren of plaatsen waar u liever niet meer komt?		
40	Heeft u minder plezier in uw werk na het incident ten opzichte van daarvoor?		
41	Heeft u in het algemeen al eerder incidenten meegemaakt die invloed hebben op uw werkbeleving?		Slachtoffers voelen zich vaker angstiger, onzekerder, zijn sociaal teruggetrokken

### Afhandeling en nazorg

42	Hoe is het incident verder afgehandeld?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aangifte</li> <li>• Opvang</li> <li>• Begeleiding</li> </ul>	
43	Had deze afhandeling invloed op uw verwerking van het incident?		
44	Wat zou er volgens u binnen de brandweerorganisatie kunnen veranderen op het gebied van voorkomen van of omgaan met agressie en geweld tegen personeel?		
45	Zijn er nog zaken die niet in het gesprek aan de orde zijn gekomen, maar die u nog kwijt wil?		
46	Kunt u ons in contact brengen met personen uit uw directe omgeving die direct of indirect betrokken waren bij het betreffende incident?	Kantoor of ter plaatse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collega's</li> <li>• Omstanders</li> <li>• Dader (s)</li> <li>• Familie/vrienden</li> </ul>	
47	Beschikt u over foto / videomateriaal over het betreffende incident?		

**Aanvullende gegevens**

Naam:
E-mailadres:
Telefoonnummer:
Geboortedatum:
Regio:
Korps:
Beroeps / Vrijwillig:
Repressie / preventie / overig:
Functie:
Aantal jaren werkzaam:
Hoogst genoten opleiding:
Toestemming voor gebruik video/audio opname:

- Bedanken
- Hoe vond u het om over uw ervaringen te vertellen?
- Ondertekening document toestemmingsverklaring
- Afspraak over toezending en accordering verslag (+/- 2 weken)
- Afspraak over toezending definitieve rapport (begin 2012)

## Bijlage 3 Vragenlijst preventie

### Aanleiding / omstandigheden

Literatuur

1	U bent geconfronteerd met agressie tijdens de uitvoering van uw werkzaamheden. Kunt u hier over vertellen? Wat is er precies gebeurd?		
2	Welke werkzaamheden ging u uitvoeren?		
3	Wat was uw gemoedstoestand?	Heeft uw gemoedstoestand invloed gehad op uw reactie tijdens het incident?	
4	Waar speelde het incident zich af?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen / buiten</li> <li>• Publieke ruimte</li> <li>• Bedrijf / woning</li> </ul>	<p>Sociale controle in gebied, hoeveelheid verlichting</p> <p>Grotere kans geweld in uitgaansgebieden</p> <p>Bij politie geweldslocatie 75% gevallen openbare weg</p>
5	Hoe laat gebeurde het?		Tijdstip tussen 24.00 – 07.00 h
6	Wat trof u aan toen u ter plaatse kwam?		
7	Hoe was de sfeer ter plaatse toen u arriveerde?		
8	Wat was de aanleiding van de agressie / het geweld?		<p>Fysiologie (drank/drugs), psychologie (claimgedrag, ongeduldig, opvoeding)</p> <p>Slecht nieuws hulpverlener</p> <p>Terechtwijzen of betrappt op een overtreding</p>
8A	Had u, of één van uw collega's, voor dit incident al eerder incidenten meegemaakt op die locatie of met de dader(s)?		Ontevredenheid over dienstverlening of lang moeten wachten
9	Met welke vorm van agressie werd u geconfronteerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbaal</li> <li>• Fysiek</li> <li>• Bedreiging</li> <li>• Combinatie</li> </ul>	<p>Verbaal geweld, leidinggevenden ervaren meer verbaal geweld</p> <p>Bij fysiek geweld is dader (vaak) in groep</p>
10	Wie waren er allemaal aanwezig?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collega's</li> <li>• Hulpverleners</li> <li>• Private partijen</li> <li>• Omstanders</li> </ul>	
10A	Zo ja, met hoeveel collega's ging u ter plaatse en waren zij ook betrokken bij het incident?		
11	Vond het incident plaats in een grotere stad of in een kleinere stad of dorp?		In stad vaker slachtoffer verbaal geweld.

### Omgang

12	Heeft u iets gedaan om het geweld / agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen?	Indien niets, wat waren uw beweegredenen hiervoor?	Bijv. door meeste redelijke persoon in groep aan te spreken kan geweld stoppen
12A	Zo ja, wat heeft u gedaan om het geweld / agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen?		
12B	Hoe heeft u dat gedaan en wat was het effect hiervan?		Roos van Leary

13	Hebben uw collega's iets gedaan om het geweld / agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen?		
13A	Zo ja, wat hebben uw collega's gedaan om het geweld / agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen?		
13B	Hoe deden zij dit en wat was hiervan het effect?		
14	Waren er, als u er nu op terugkijkt, wellicht andere wendingen aan de situatie te geven om agressie / geweld te voorkomen, te voorkomen of te stoppen?		Gedrag hulpverlener kan van invloed zijn op ontstaan agressie
14A	Zo ja, op welk moment zou u het wellicht een andere wending hebben kunnen geven als u er nu op terugkijkt?		
14B	Hoe zou u dat gedaan hebben?		
15	Wat kunnen uw collega's hiervan leren?		
16	Hoe, wanneer en waarom stopte de agressie / geweld?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omstanders</li> <li>• Collega's</li> <li>• Dader stopt uit zichzelf</li> <li>• Externe factoren (weer, verlichting etc.)</li> <li>• Anders</li> </ul>	Omstanders kunnen de-escalerend werken

**Dader**

17	Wat weet u van de dader(s)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thuisituatie</li> <li>• Verslaving</li> <li>• Financiële problemen</li> </ul>	
18	Was de dader een bekende van u?		Onbekende, dan brandweer sneller slachtoffer
19	Was de dader man of vrouw?		Daders zijn vaker man
20	Hoe oud schat u de dader(s)?		Daders vaak tussen 18 – 34 jaar
21	Werd het geweld / agressie individueel of in groepsverband gepleegd?		Groepsverband sneller fysiek geweld
22	Wat was de etnische afkomst van de dader(s)?		Bij geweld tegen politie Marokkaanse dader oververtegenwoordigd
23	Heeft de dader antecedenten?	Op gebied van geweld?	Merendeel daders heeft antecedenten
24	Was de dader onder invloed van alcohol of drugs en heeft dit volgens u een rol gespeeld in het verloop van het incident?	Waar maakt u dat uit op?	
25	Kwam de dader machteloos, gefrustreerd of verward op u over?	Waar maakt u dat uit op?	
26	Was er sprake van een afhankelijkheidsrelatie tussen u en de dader?	Was de dader afhankelijk van uw beslissing(en) tijdens uw werkzaamheden? Had dit eventuele nadelige gevolgen voor de dader?	
27	Was de dader volgens u uit op een confrontatie?	Waar maakt u dat uit op?	
28	Werd het geweld gebruikt om iets gedaan te krijgen of was het puur een uiting van agressie?	Waar maakt u dat uit op?	78% geweldsincidenten is vijandigheid/expressief

## Agressie tegen brandweerpersoneel

### Impact

29	Kunt u aangeven wat de impact van het incident was?		
30	Hoe voelde u zich tijdens het incident?		
31	Welke gedachten kwamen er toen bij u op?		
32	Voelde u zich tijdens het incident gesteund door:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uw collega's</li><li>• Andere aanwezigen</li></ul>	
33	Hoe voelde u zich na afloop van het incident?		
34	Voelde u zich na het incident gesteund door:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uw collega's</li><li>• Leidinggevende</li><li>• Andere aanwezigen</li><li>• Familie / vrienden</li><li>• Anders</li></ul>	
35	Wat waren de gevolgen van het incident voor uw persoonlijk leven?	Psychosociale en fysieke gezondheid?	Slachtoffers voelen zich vaker angstiger, onzekerder, zijn sociaal teruggetrokken
36	Heeft het incident invloed gehad op de verdere uitoefening van uw taak?	Zo ja, door psychosociale, door fysieke problemen of beiden?	
37	Zijn er taken die u liever niet meer wilt uitvoeren of plaatsen waar u liever niet meer komt?		
38	Heeft u minder plezier in uw werk na het incident ten opzichte van daarvoor?		
39	Heeft u in het algemeen al eerder incidenten meegemaakt die invloed hebben op uw werkbeleving?		

### Afhandeling en nazorg

40	Hoe is het incident verder afgehandeld?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aangifte</li><li>• Opvang</li><li>• Begeleiding</li></ul>	
41	Had dit invloed op uw verwerking van het incident?		
42	Wat zou er volgens u binnen de brandweerorganisatie kunnen veranderen op het gebied van voorkomen van of omgaan met agressie en geweld tegen personeel?		
43	Zijn er nog zaken die niet in het gesprek aan de orde zijn gekomen, maar die u nog kwijt wilt?		
44	Kunt u ons in contact brengen met personen uit uw directe omgeving die direct of indirect betrokken waren bij het betreffende incident?		
45	Beschikt u over foto / videomateriaal over het betreffende incident?		

### Aanvullende gegevens

Naam:
E-mailadres:
Telefoonnummer:
Geboortedatum:
Regio:
Korps:
Beroeps / Vrijwillig:
Repressie / preventie / overig:
Functie:

Aantal jaren werkzaam:
Hoogst genoten opleiding:
Toestemming voor gebruik video/audio opname:

- Bedanken
- Hoe vond u het om over uw ervaringen te vertellen?
- Ondertekening document toestemmingsverklaring
- Afspraak over toezending en accordering verslag (+/- 2 weken)
- Afspraak over toezending definitieve rapport (begin 2012)



## Bijlage 4 Analyse cases

### Case 1 Brandweerchauffeur getroffen door groot vuurwerk

#### Ontstaan van agressie

##### *Type agressie*

De respondent is eerst geconfronteerd met verbaal geweld. Vervolgens is een vuurwerkbom in zijn richting gegooid waardoor de respondent gehoorschade opliep. Mogelijk is de agressie in deze situatie veroorzaakt door frustratie bij een groep jongeren, doordat zij door de politie weggestuurd werden van een openbaar plein. De respondent geeft aan dat de aanwezigheid van hulpdiensten ook agressie oproep. Conform de indeling van Buunk (1992, in Van Schie, 2010:28) kan de agressievorm getypeerd worden als expressief; als middel om de eigen gevoelens van spanning of woede te ventileren zonder dat daarmee echt schade aan de ander beoogd wordt; Conform de indeling van Bovenkerk is echter ook de typering mogelijk als 'het verdedigen van verworven rechten of wraakgevoelens'. Dit neigt meer naar het agressietype 'vijandig' conform Buunk. Aangezien de dader zelf niet is ondervraagd, is het niet mogelijk een definitief oordeel over het type agressie te geven.

##### *Aanleiding agressie*

De indirecte aanleiding van het gooien van het illegaal vuurwerk lag in het feit dat de politie het plein 'schoonveegde'. De groep werd terechtgewezen (Di Martino, 2005) voor het feit dat er brandjes op het plein waren en dat zij zich niet wilden verwijderen van het plein. Aangezien de dader zelf niet is ondervraagd, is het niet mogelijk een definitief oordeel over de aanleiding van de agressie te geven.

#### Omgaan met agressie

Doordat de respondent onverwacht werd getroffen heeft hij niet kunnen handelen om het geweld te stoppen of reduceren. De respondent geeft wel aan dat, wanneer er twee personen bij de tankautospuiterij gebleven waren, het incident wellicht was voorkomen doordat men elkaar had kunnen waarschuwen voor rondvliegend vuurwerk.

#### Effecten van agressie

De respondent laat weten dat hij vlak na het incident onzeker was over de fysieke gevolgen. Ook geeft de respondent aan dat het incident hem met name de volgende dag nogal bezig hield. Dit sluit aan bij bevindingen uit het onderzoek van Klerx & Bogaerts (2011), waaruit blijkt dat slachtoffers na een confrontatie met agressie of geweld de neiging hebben om meer angstig, onzeker, voorzichtiger, gevoelig, rustig en sociaal teruggetrokken te zijn dan voorheen.

De respondent geeft aan goed te zijn opgevangen na het incident. Sociale steun en zorg kreeg de respondent van familieleden, collega's en een betrokken agent. Volgens de respondent is het incident vooral vanuit de politie voortvarend opgepakt, de respondent zat de volgende ochtend al met de betrokken wijkagent om de tafel. Dit zorgde er voor dat de respondent zich beter voelde, hetgeen in overeenstemming is met de Terror Management Theory. De begeleiding vanuit het korps had beter gekund. De respondent kreeg de indruk dat hij er alleen voor stond en dat hij in een soort 'niemandland werd geduwd'. Er waren geen collega's die soortgelijke ervaringen hadden en de respondent kon hier dus niet op terugvallen. Daarmee kon minder goed uitvoering gegeven worden aan het tweede element van de Terror Management Theory (betekenisgeving en begrip van gebeurtenissen). Ook het derde element van de Terror Management Theory was in deze case niet aan de orde. Er waren geen mogelijkheden voor heldhaftigheid en het

daarmee vergroten van het *self esteem*. De respondent was in dit geval duidelijk een slachtoffer.

### **Dader**

#### *Daderkenmerken*

De dader was een jongen van rond de 20 jaar. Onbekend is of de dader onder invloed was van alcohol/drugs.

#### *Dadertypering*

De dader verzette zich hevig bij zijn aanhouding en betuigde achteraf spijt van zijn handelen. Ook behoorde hij tot een grote groep jongeren. Hiermee lijkt de dader te plaatsen onder 'de incidentele pleger onder invloed' of 'de beïnvloedbare jongere' volgens de dadertypologieën van het Verwey-Jonker Instituut (Bakker et al., 2010).

### **Slachtofferkenmerken**

De respondent is een brandweerman van 28 jaar en werkt beroepsmatig voor de brandweer in een repressieve functie. Deze kenmerken komen wat betreft dienstverband en de aard van de werkzaamheden overeen met een vergrote kans op slachtofferschap onder brandweered medewerkers (Broekhuizen et al., 2005).

### **Situationele kenmerken**

Het geweldsincident vond plaats tijdens de jaarwisseling rond 3.30 uur. Deze kenmerken komen overeen met de situatiewkenmerken dagtype (jaarwisseling) en dagdeel (nacht) van Broekhuizen (et al., 2005) die de kans op slachtofferschap vergroten.

### **Locatiekenmerken**

#### *Fysieke omgeving*

Het geweldsincident vond plaats in een kleine plaats. Dit type locatie geeft normaal gesproken een lagere kans op het optreden van agressie tegen de brandweer (Broekhuizen et al., 2005). De locatie van het incident was een plein in de openbare ruimte. Dit komt overeen met bevindingen van Abraham et al. (2007), die erop wijzen dat er een grotere kans op agressie is op locaties waar veel mensen bijeenkomen.

#### *Sociale omgeving*

De dader maakte waarschijnlijk deel uit van een grote groep, onduidelijk is of de jongeren elkaar ook hebben opgejut. De sociale omgeving was onrustig. De brandweermannen werden uitgescholden en getreiterd. De situatie werd grimmiger toen de groep jongeren door de politie gesommeerd werd het plein te verlaten. Het ontstaan van een grimmige sfeer met daaropvolgend een geweldsincident komt overeen met bevindingen van eerder onderzoek naar geweld tegen de politie (Abraham et al., 2007: 39). Daarnaast gaf de respondent aan, dat hij de jongeren niet kende. Dit sluit aan bij eerdere bevindingen van Broekhuizen (et al., 2005), dat brandweermensen die met onbekend publiek te maken krijgen meer kans hebben slachtoffer van agressie te worden. Overeenkomstig het onderzoek van Broekhuizen (et al., 2005) had ook in deze case de aanwezigheid van de politie geen preventieve invloed op het optreden van het geweldsincident.

## Case 2 Automobilist woedend op brandweerchauffeur bij versperring doorgang

### Ontstaan van agressie

#### *Type agressie*

Conform de indeling van Buunk (1992, in Van Schie, 2010:28) kan de agressie die getoond werd door de dader kan in eerste instantie beschouwd worden als instrumentele agressie (de dader kan er niet door met zijn auto, doordat het brandweervoertuig zijn doorgang blokkeert en probeert door agressie wel doorgang te krijgen). Daarna gaat dit vrij snel over in het uiten van vijandige agressie; de dader is er dan alleen nog op uit om de ander letsel (psychisch) toe te brengen.

#### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie was in dit geval vermoedelijk het feit dat de brandweer de doorgang blokkeerde voor de dader. Het incident kan niet getypeerd worden conform één van de aanleidingen uit de indeling van Di Martino (2005 in Sikkema et al., 2007: 26).

### Omgaan met agressie

Op het moment dat de dader begon te schreeuwen, te schelden en te claxonneren heeft de respondent de dader op non-verbale wijze duidelijk gemaakt dat hij even geduld moest hebben en zij even bezig was en ze zo bij de dader zou komen. De respondent is hierbij rustig gebleven. Er was geen sprake van duidelijke communicatie tussen dader en de respondent (slachtoffer). De Roos van Leary kan hierdoor niet toegepast worden. De dader werd als het ware genegeerd, doordat de respondent doorging met haar werkzaamheden. Dit speelt een negatieve rol in het omgaan met agressie (Uildriks, 1996 in Abraham et al., 2007: 30). Op het moment dat er weinig tot geen uitleg gegeven wordt over bepaalde handelingen kan dit zorgen voor een escalerende werking (Timmer, 1999:85).

### Effecten van agressie

De respondent gaf aan dat ze na het incident verder is gegaan met haar werkzaamheden en dat de impact pas duidelijk werd bij terugkomst op de kazerne. De collega's van de respondenten merkten dat de respondent ontdaan was. Klerkx en Bogaerts (2011:269) stellen dat slachtoffers voorzichtiger worden nadat zij geconfronteerd zijn met agressie. De respondent gaf aan dat zij en haar collega's de dagen erna wat scherper waren dan anders. Dit uitte zich in het observeren van de omgeving. Dit komt dus overeen met de literatuur. Het werk heeft er volgens de respondent niet onder geleden. De respondent voelde zich na afloop gesteund door leidinggevende en collega's en werd binnen haar organisatie goed opgevangen. Er was in dit geval dus sprake van sociale steun en zorg vanuit de organisatie van het slachtoffer volgens de Terror Management Theory. De respondent gaf aan dat dit erg belangrijk voor haar is geweest in de verwerking van het incident. De andere twee elementen uit de Terror Management Theory (betekenisgeving/begrip van gebeurtenissen en mogelijkheden voor heldhaftigheid en het daarmee vergroten van het *self esteem* komen in deze case niet uitdrukkelijk naar voren.

### Dader

#### *Daderkenmerken*

In deze situatie betrof de dader een man tussen 20 en 30 jaar oud. Dit komt overeen met de gegevens die gevonden zijn in de literatuur (Bieleman et al. 1998, Broekhuizen, et al., 2005, Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008). De dader was vermoedelijk niet onder invloed van alcohol en/of drugs en behoorde niet tot een groep. Deze laatste twee kenmerken wijken af van het gegeven uit de literatuur dat daders van

geweld tegen de brandweer vaak onder invloed zijn van alcohol en drugs en dat de dader vaak hoort bij een groep (Broekhuizen et al. 2005, Abraham et al., 2007).

#### *Dadertypering*

De dader kan waarschijnlijk getypeerd worden als iemand met een kort lontje (Bakker et. al., 2010:51). Door de respondent werd aangegeven dat de dader even geduld moest hebben en dat hij zo geholpen zou worden. Dit werd door de dader niet geaccepteerd en dat resulteerde in agressie. De dader kwam gefrustreerd over op de respondent.

#### **Slachtofferkenmerken**

De respondent was een beroepsbrandweervrouw van 34 jaar (destijds). Zij had geen leidinggevende functie en was werkzaam bij een korps binnen een stedelijk gebied in de repressieve dienst. De leeftijdscategorie, beroepskracht bij de brandweer en werkzaam zijn binnen stedelijk gebied komen overeen met de kenmerken van een verhoogde kans op slachtofferschap voortkomend uit literatuuronderzoek (Broekhuizen et al., 2005).

#### **Situationele kenmerken**

Uit de literatuur blijkt dat sommige omstandigheden een vergrote kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval bleek van deze omstandigheden geen sprake. Er was geen sprake van een bijzondere gebeurtenis of evenement en het incident vond overdag plaats rond 15.00 uur.

#### **Locatiekenmerken**

##### *Fysieke omgeving*

Het incident vond plaats in een middelgrote stad. Dit is geen situatie waar volgens de literatuur een grotere kans op een confrontatie met agressie is.

##### *Sociale omgeving*

De respondent bevond zich op het moment van de bedreiging in de tankautospuiter. Zij was daar alleen. Haar collega's bevonden zich buiten het voertuig en waren bezig met het uitvoeren van hun werkzaamheden. Op de plaats van het incident was ook politie aanwezig. Ook waren er omstanders aanwezig. Echter heeft niemand anders de bedreiging waargenomen. De dader was alleen en maakte geen deel uit van een groep. Voordat de respondent of de directe omgeving kon reageren was de dader vertrokken. De sociale omgeving heeft in dit geval geen rol gespeeld in het incident.

### **Case 3 Bevelvoerder geconfronteerd met stalker op oudejaarsavond**

#### **Ontstaan van agressie**

##### *Type agressie*

De agressie die getoond wordt door de dader kan met name beschouwd worden als vijandige agressie conform de indeling van Buunk (1992, in Van Schie, 2010:28). Hoewel de aanleiding lijkt op een vorm van instrumentele agressie (de dader is het niet eens met het blussen van de door hemzelf of mensen uit zijn omgeving gestichte brand en probeert door agressie dit te verhinderen), gaat dit vrij snel over in het uiten van vijandige agressie; de dader is er dan alleen nog op uit om de ander letsel (fysiek dan wel psychisch) toe te brengen.

##### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie was in dit geval het feit dat de brandweer een brand kwam blussen die de bewoners zelf gesticht hadden. Dit zou je conform Di Martino (2005 in Sikkema et al., 2007: 26) kunnen beschouwen als een terechtwijzing, of

conform Broekhuizen (et al., 2005: 50) als het brengen van een slecht nieuws boodschap.

### **Omgaan met agressie**

Timmer (1999) heeft onderzoek gedaan naar factoren die van belang zijn bij het tegengaan van agressie. In deze situatie heeft de respondent een aantal omgangsvormen gehanteerd die positief zijn in het omgaan met agressie. Zo heeft hij resoluut opgetreden. Op het moment dat de dader de respondent om 04.00 uur serieus bedreigt, bedenkt hij zich geen minuut en loopt richting de politie. De dader wordt direct door de politie naar zijn huis gebracht.

Een factor die daarbij vermoedelijk een rol heeft gespeeld en die ook door Timmer wordt benoemd is het feit dat de informatiepositie van de respondent goed was. Hij wist dat de desbetreffende wijk als 'rommelig' bekend stond. Dit heeft ertoe geleid dat hij de politie meteen gewaarschuwd heeft.

#### *Roos van Leary*

Als reactie op het uitmaken van de brand vertoont de dader tegen-onder (opstandig) gedrag: "Waarom is dat nou nodig?", zegt hij. Dit roept tegen-boven (competitief) gedrag op; de brandweerman zegt: "Ik ga dat niet uitleggen aan iedereen, ik vind dit te gevaarlijk hier bij zo'n garagebox". Hierop reageert de dader met tegen-boven (agressief) gedrag. Vervolgens kiest de brandweerman ervoor de dader verder te negeren. Dit roept echter nog meer agressie op, hetgeen ook al door Uildriks (1996 in Abraham et al., 2007:30) wordt beschreven. Beter was een samen-boven positie te kiezen, bijvoorbeeld door het gezamenlijk belang van het blussen van de brand te benadrukken.

### **Effecten van agressie**

De respondent heeft geen blijvende effecten aan de agressie overgehouden. Na het incident heeft hij sociale steun ontvangen van zijn vrouw, zijn collega's en van de regionaal commandant. Dit heeft hij als zeer positief ervaren. Ook kon hij de agressie beter begrijpen nadat de dader de aanleiding had verteld en hij meer informatie over de dader van andere collega's had gekregen. Dit is in overeenstemming met de Terror Management Theory, waarin het belang van zowel sociale steun en zorg als van betekenisgeving en begrip van gebeurtenissen wordt beschreven voor de verwerking van een incident. Beide factoren zijn in dit geval van positieve invloed op verwerking geweest. Het derde element van de Terror Management Theory, de mogelijkheden voor heldhaftigheid en daarmee het vergroten van het *self esteem* komt in deze case niet naar voren. Volgens Klerkx en Bogaerts (2011:269) zijn slachtoffers na het incident vaak angstiger en voorzigtiger. De respondent sliep na het incident twee weken thuis tijdens zijn dienst en vroeg hij zich af of de dader wist waar de respondent woonde. Dit komt overeen met de gevonden literatuur.

### **Dader**

#### *Daderkenmerken*

De dader was een man in de leeftijd van 35-40 jaar. Voor zover ingeschat kon worden was de dader niet onder invloed van alcohol en/of drugs. De dader was geen bekende van de respondent. De dader voldoet hiermee niet aan de typische daderkenmerken die bekend zijn uit de literatuur (Bieleman et al. 1998, Broekhuizen et al., 2005, Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008), met uitzondering van het feit dat het ging om een dader van het mannelijk geslacht.

#### *Dadertypering*

De dader is bewust uit op een confrontatie met de respondent en zoekt het geweld als het ware op. Hij toonde naderhand geen berouw en had het jaar erna weer een

confrontatie met een collega van de respondent. Hij gedraagt zich als degene die in de buurt alles voor het zeggen heeft. Deze dader lijkt daarom te passen in de categorie 'geweld als leefstijl' (Bakker et. al., 2010).

### **Slachtofferkenmerken**

De respondent was een bevelvoerder bij een beroepskorps in een stad. De leeftijd ten tijde van het incident was 49 jaar. Uit onderzoek van Broekhuizen et.al. (2005) blijkt dat hij daarmee voor een aantal factoren binnen de categorie valt die een hoger risico lopen om geconfronteerd te worden met agressie tijdens de uitoefening van het werk. Het gaat hierbij met name om het hebben van een leidinggevende, repressieve functie met een beroepsdienstverband. Qua leeftijd valt de respondent net buiten de meest risicovolle leeftijdsgroep van 34 tot 47 jaar.

### **Situationele kenmerken**

Uit de literatuur blijkt dat sommige omstandigheden een vergrote kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval waren de volgende omstandigheden die ook uit de literatuur bekend zijn (Broekhuizen et al., 2005) aan de orde:

- het werken tijdens de jaarwisseling;
- het werken in de nachtperiode.

### **Locatiekenmerken**

#### *Fysieke omgeving*

Uit de literatuur blijkt dat het werken in een stedelijke omgeving een vergrote kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengt. In dit geval was dit ook aan de orde.

#### *Sociale omgeving*

De sfeer op de plaats incident was 's morgens heel gemoedelijk maar de dader 'jutte de boel op'. Omstanders speelden hierbij niet een heel nadrukkelijke rol. 's Ochtends had één van de omstanders een de-escalerende rol, omdat deze de agressieve man toesprak met 'hou even op' en hem vervolgens naar binnen trok. Tijdens de confrontaties met de dader was politie aanwezig in de straat. Dit had in eerste instantie geen preventieve werking op de uitingen van agressie, hetgeen overeenkomt met de bevindingen uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005). Toen de dader een bedreigende beweging maakte met het kapotgeslagen bierflesje is door de politie ingegrepen, waardoor de agressie niet verder escaleerde.

## **Case 4 Brandpreventist bedreigd tijdens reguliere controle**

### **Ontstaan van agressie**

#### *Type agressie*

De respondent had te maken met een vorm van expressieve agressie zoals deze is uitgelegd door Buunk (1992, in Van Schie, 2010:28). De dader had te maken met financiële problemen. Er was sprake van frustratie. De dader had al problemen met de gemeente, op het moment dat de respondent aangaf de gemeente een brief te sturen waarin vermeld zou worden dat de dader niet mee wilde werken sloeg de dader door.

#### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie had te maken met het feit dat de zaken van de dader niet goed liepen, hij had te maken met financiële problemen. De dader was gefrustreerd en uitte dit door niet mee te willen werken aan de controle. Op het moment dat de respondent aangaf daar niets mee te kunnen en de gemeente hiervan op de hoogte te zullen stellen escaleerde de situatie. Deze aanleiding valt volgens Di Martino (geciteerd in Sikkema et al., 2007) onder de categorie 'uitvoeren van een controle'.

### **Omgaan met agressie**

In het begin van de confrontatie neemt de respondent geen de-escalerende houding aan. De opmerking van de dader over de nut en noodzaak van de controle ervaart de respondent als een belediging van zijn werk. De respondent reageert hier dan ook op een escalerende manier ('hard verhaal') op.

Op het moment dat de situatie geëscaleerd is, treedt de respondent wel de-escalierend op. Hij doet dit door te blijven zitten, zijn excuses namens de brandweerorganisatie aan te bieden en zijn hand uit te steken naar de dader als symbolische witte vlag in de strijd. Dit heeft een kalmerend effect op de dader.

Ook geeft hij in een later stadium duidelijk zijn grenzen aan door te zeggen: "Sorry, ik ga nu weg". Als de dader weer boos wordt reageert hij daarop door nogmaals duidelijk zijn grenzen aan te geven met: "Nou moet je eens luisteren, het is goed zo, ik ga weg".

De reacties van de respondent vallen onder de persoonlijke strategieën, het aannemen van een de-escalerende houding en het duidelijk aangeven van je grenzen zoals deze zijn opgenomen in het onderzoek van Roeleveld & Bakker (2010: 33 - 37).

#### *Roos van Leary*

De dader begint met het vertonen van tegen-onder gedrag. Hij is opstandig, wil zijn logboek niet laten zien en vraagt zich af wat het nut van de controle eigenlijk is. De respondent voelt zich hierdoor in zijn beroep aangevallen en reageert met tegen-boven gedrag (competitief), zelf geeft de respondent aan dat dit in de vorm van een 'hard' verhaal naar voren komt. Ook geeft de respondent aan dat hij een brief naar de gemeente zal sturen, waarin staat dat hij geen controle bij de dader heeft kunnen uitvoeren. De dader reageert hierop door ook tegen-boven gedrag te vertonen (agressief). Dit komt tot uiting doordat de dader een stoel richting de respondent wil gooien. Hij bedenkt zich en pakt een thermoskan, voordat hij deze in de richting van de respondent gooit bedenkt hij zich opnieuw.

De respondent reageert vervolgens met samen-onder gedrag (meewerkend/helpend). Hij blijft bewust zitten en laat de dader uitrazen. Vervolgens biedt hij zijn excuus aan namens de brandweer organisatie en steek hij zijn hand uit. De dader reageert hierop met tegen-onder gedrag door zich in een slachtofferrol te plaatsen. De respondent kan hierdoor een leidende positie innemen en besluiten om weg te gaan.

### **Effecten van agressie**

De respondent gaf aan dat het incident niet direct impact heeft gehad op zijn persoonlijk leven en/of de uitvoering van zijn taak. Klerkx en Bogaerts (2011:269) stellen dat slachtoffers na een incident vaak voorzichtiger, angstiger, gevoeliger, onzekerder en rustiger zijn dan voorheen. In dit geval was dat niet aan de orde en komt dit niet overeen met de gevonden literatuur.

Hierbij geeft hij aan dat dit waarschijnlijk komt, omdat het bij verbale agressie en bedreiging is gebleven. Er was steun vanuit de organisatie en vanuit 'thuis'. Ook was er steun vanuit de gemeente in de vorm van het voorbereiden op de aangifte. Dit werd door de respondent als 'prettig' ervaren. Dit is in overeenstemming met de Terror Management Theory als het gaat om de positieve effecten van het ontvangen van sociale steun.

### **Dader**

#### *Daderkenmerken*

De dader is een man en voor zover bekend geen bekende van de politie maar wordt hij wel door verschillende partijen als 'moeilijk' ervaren. Bij de gemeente heeft de dader

nog twee dwangsommen openstaan. Verder zijn er geen aanwijzingen dat de dader op het moment van het incident onder invloed van alcohol en/of drugs verkeerde. De dader voldoet hiermee niet aan de typische daderkenmerken die bekend zijn uit de literatuur (Bieleman et al. 1998, Broekhuizen et al., 2005, Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008), met uitzondering van het feit dat het ging om een dader van het mannelijk geslacht.

#### *Dadertypering*

De dader kan worden getypeerd als de machteloze gefrustreerde (Bakker et. al., 2010:51). De dader had te maken met financiële problemen. Hij was gefrustreerd aangezien hij nog financiële verplichtingen aan de gemeente had. Er was tevens sprake van een afhankelijkheidsrelatie tussen de dader en de respondent. Op het moment dat de respondent aangaf een brief naar de gemeente te sturen veranderde de frustratie van de dader in agressie.

#### **Slachtofferkenmerken**

De functie van de respondent is specialist brandpreventie. De respondent behoort daarmee volgens het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005) tot de beroepsgroep (preventie, niet leidinggevend) die binnen de brandweer in verhouding het minst met agressie geconfronteerd wordt tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Wel gaat het hier om een beroepskracht. Beroepskrachten worden volgens Broekhuizen et al. (2005) vaker met agressie geconfronteerd dan vrijwilligers. Tijdens het incident is de respondent 36 jaar oud. Hij valt hierdoor binnen de leeftijdscategorie van 34 tot 47 jaar met een verhoogde kans op een confrontatie met agressie, zoals deze wordt genoemd in het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005).

#### **Situationele kenmerken**

De agressie vond plaats tijdens een reguliere periodieke controle op het brandveilig gebruik van een groot evenementengebouw. Deze reguliere periodieke controle vond plaats op een vrijdagmiddag. Uit onderzoek van Bureau Driessen (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat deze situationele kenmerken (overdag, op een 'normale' dag) geen verhoogd risico met zich meebrengen op een confrontatie met agressie. De gegevens uit deze case wijken daarmee af van het gangbare profiel van incidenten met agressie uit de literatuur.

#### **Locatiekenmerken**

##### *Fysieke omgeving*

De agressie vond plaats in een besloten ruimte die bovendien afgesloten was. Dit vergrootte het gevoel van onveiligheid, aangezien hiermee de vluchtmogelijkheden van de respondent beperkt waren. Dit aspect is niet als zodanig teruggevonden in de literatuur in het theoretisch kader. Verder was het gebouw waar de controle plaatsvond gelegen in een dorp. Volgens de literatuur leidt een dergelijke omgeving normaal gesproken niet tot een verhoogde kans op een confrontatie met agressie.

##### *Sociale omgeving*

Bij binnenkomst is de sfeer ter plaatse goed. De respondent kon niet merken dat er spanning bij de dader zat. Tevens was de dader ook een bekende (in professionele zin) van de respondent. De sfeer sloeg totaal om op het moment dat de respondent aangaf een brief te sturen naar de gemeente, aangezien de dader niet mee wilde werken aan de controle. Tijdens het incident waren de respondent en de dader alleen in het pand, er waren geen omstanders bij betrokken.

Het onderzoek van Bureau Driessen (Broekhuizen et al., 2005) geeft aan dat brandweermensen die vaker met onbekend publiek te maken hebben, vaker het slachtoffer worden van agressie. In deze casus is dit echter niet het geval aangezien de dader en de respondent géén onbekenden van elkaar waren.



## Case 5 Brandweer door jongeren beschoten met vuurwerk

### Ontstaan van agressie

#### *Type agressie*

Het type agressie waarmee de respondent geconfronteerd werd kan in dit incident worden bestempeld als vijandig (Buunk, 1992, in Van Schie, 2010:28). De case laat zien dat de jongeren niet bepaalde doelen nastreefden of emoties moesten ventileren (woede of frustratie). Er werd met vuurwerk gegooid om de brandweer te 'narren'. Dit werd door de groep als prettig ervaren en zorgde dat steeds meer jongeren zich aansloten bij de groep om ook vuurwerk te gooien.

#### *Aanleiding agressie*

In deze case is er geen duidelijke oorzaak aan te wijzen voor het gooien van vuurwerk en het uitschelden van de brandweermannen. Een combinatie van groepsdynamiek en het reageren van de brandweermannen lijken de agressie te hebben aangewakkerd.

### Omgaan met agressie

De respondent gaf aan dat zij als groep de brand sneller hebben geblust door de procedure in te korten. Ook besloten ze om bewust niet te reageren en: 'ons gedeisd te houden'. Er is bewust voor gekozen om als groep dicht bij elkaar te blijven en de brand zo snel mogelijk uit te maken en weer vertrekken. Met name het improvisatievermogen van de brandweermannen om de procedure voor brandbestrijding in te korten wordt ook door Timmer (1999) genoemd als een omgangsvorm die van positieve invloed is op het omgaan met agressie. Weliswaar stond bij het Timmer het onderzoek naar politiemensen centraal, ook voor de brandweer geldt, dat als in noodsituaties procedures worden ingekort men sneller de geweldslocatie kan verlaten.

### Effecten van agressie

De respondent geeft aan dat het incident weinig impact heeft gehad. Het plezier in het werk is gebleven. Wel neemt het team na dit incident waarschijnlijk sneller het besluit om in de tankautospuiter te blijven zitten wanneer de situatie onveilig is. Hiermee lijkt de respondent voorzichtiger te zijn geworden in de uitvoering van zijn werk. Dit sluit aan bij bevindingen uit het onderzoek van Klerx & Bogaerts (2011), waaruit blijkt dat slachtoffers na een confrontatie met agressie of geweld de neiging hebben om meer angstig, onzeker, voorzichtiger, gevoelig, rustig en sociaal teruggetrokken te zijn dan voorheen.

### Dader

#### *Daderkenmerken*

De respondent schat de leeftijd van de jongens die vuurwerk gooien rond de 12 t/m 18 jaar. Onbekend is of de jongeren onder invloed van drank of drugs waren en of zij in aanraking met politie of justitie zijn geweest. De leeftijd van de jongeren is laag in vergelijking met de literatuur. In de eerder genoemde onderzoeken variëren de leeftijden van de daders van 18 tot 34 jaar.

#### *Dadertypering*

De beschrijvingen uit het interview laten een beeld zien van een groep tienerjongeren die onbekend zijn voor de brandweermannen, stoer willen doen ten opzichte van elkaar en de brandweer willen 'narren'. Deze omschrijvingen vertonen overeenkomsten met de dadertypologie 'de beïnvloedbare jongere' van Roeleveld et al. (2010). Deze jongeren hebben volgens de theorie een leeftijd tot 25 jaar, zijn vaak 'first offenders' en het geweld is te zien als een signaal van achterliggende problematiek en heeft geen duidelijke aanleiding. De slachtoffers, in dit geval de brandweermannen, kunnen zowel bekenden als onbekenden zijn en er wordt vaak verbaal en fysiek geweld toegepast, doordat daders zich op een negatieve manier door een groep laten beïnvloeden.

**Slachtofferkenmerken**

De respondent was werkzaam als manschap in een stedelijk gebied (beroepsbrandweer) in een repressieve functie. De respondent was een man van 30 jaar.

Deze kenmerken komen wat betreft dienstverband (beroepskrachten worden vaker met agressie geconfronteerd dan vrijwilligers en repressief vaker dan preventief personeel) en werkzaam in een stedelijke omgeving, alleen overeen met de bevindingen van Broekhuizen (et al., 2005).

**Situationele kenmerken**

In deze case was er sprake van een incident op Nieuwjaarsdag. Het is bekend uit de literatuur dat op deze dag er een grotere kans bestaat op het optreden van agressie. Opmerkelijk is dat het incident zich in de ochtend afspeelde. Uit onderzoek blijkt dat in de ochtend geweldsincidenten zich beperkt voordoen (Broekhuizen et al., 2005). De respondent gaf ook aan dat zij 's ochtends niet voorbereid waren op een geweldsincident en dat zij 's avonds 'een stuk voorzichtiger uitstappen'.

**Locatiekenmerken***Fysieke omgeving*

Het incident vond plaats in een stedelijke omgeving. Het is bekend uit de literatuur dat een stedelijke omgeving leidt tot een grotere kans op een confrontatie met agressie (Broekhuizen et al., 2005). Het incident vond bovendien plaats op de openbare weg. Dit komt overeen met resultaten uit onderzoeken gericht op politiepersoneel waarin de openbare weg in 75% van de gevallen de locatie van het geweldsincident is (Bieleman et al. 1998).

*Sociale omgeving*

Met name groepsdynamiek lijkt in deze case een rol te hebben gespeeld (Timmer, 2005) en het feit dat men te maken had met onbekend publiek. De respondent geeft aan dat de groep steeds groter en uitdagender gedrag ging vertonen naarmate de tijd verstreek. In het begin waren het 4 of 5 jongeren die met vuurwerk gooiden en uiteindelijk waren het er 10 a 15. Dit kwam waarschijnlijk doordat de jongens elkaar probeerden te overtreffen.

**Case 6 Tankautospuut belaagd tijdens jaarwisseling****Ontstaan van agressie***Type agressie*

De agressie die getoond werd door de daders kan worden getypeerd als vijandige agressie. De groep is er vanaf het moment dat de tankautospuut de straat in komt rijden direct op uit om de bemanning letsel toe te brengen en/of schade te veroorzaken aan het voertuig (Buunk, 1992, in Van Schie, 2010:28).

*Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie was in dit geval niet bekend. Volgens de respondent speelde alcohol- en/of drugsgebruik hierin een rol. Het incident kan niet getypeerd worden conform één van de aanleidingen uit de indeling van Di Martino (2005 in Sikkema et al., 2007: 26).

**Omgaan met agressie**

Volgens de literatuur is het vooraf inschatten van de eigen gemoedstoestand een goede strategie voor het voorkomen van agressie (Roeleveld & Bakker, 2010). De respondent gaf aan dat hij met oud en nieuw meer geconcentreerd is dan anders, omdat vaak niet bekend is hoe mensen zullen reageren, mede door het feit dat ze onder invloed zijn van

alcohol en/of drugs. De respondent gaf aan dat er sprake was van een verrassingseffect. Normaal zijn mensen vrolijk met oud en nieuw en worden handen geschud als de brandweer ter plaatse komt maar dat was hier totaal niet aan de orde. De respondent en zijn collega's zijn tijdens het incident rustig gebleven en hebben de straat zo rustig mogelijk proberen te verlaten. Er is geen direct contact geweest tussen de brandweermensen en de daders. De Roos van Leary kon daardoor niet toegepast worden op deze situatie.

### **Effecten van agressie**

De respondent gaf aan dat een schrikeffect optrad toen hij en zijn collega's de straat in kwamen rijden en hij op dat moment niet op zijn gemak was. Het werd daarna stiller in de tankautospuut dan normaal. De respondent gaf aan er niet mee gezeten te hebben, maar gaf aan dat agressie wel een nieuwe dimensie in het hulpverleningsvak is geworden. Er waren geen gevolgen voor het persoonlijk leven van de respondent. Klerkx en Bogaerts (2011:269) stellen dat slachtoffers na het incident vaak meer angstig, onzeker, voorzichtiger, gevoelig, rustig en sociaal teruggetrokken zijn dan voorheen. Dat was in deze situatie niet aan de orde. De respondent voelde zich tijdens en na het incident gesteund door zijn collega's. Er was in deze situatie dus sprake van sociale steun en zorg voor het slachtoffer. Dit helpt in de verwerking van het incident volgens de Terror Management Theory. Het tweede en derde element van de Terror Management Theory (betekenisgeving/begrip van gebeurtenissen en mogelijkheden voor heldhaftigheid en het daarmee vergroten van het *self esteem*) komen in deze case niet naar voren.

### **Dader**

#### *Daderkenmerken*

De daders waren mannen in de leeftijd tussen 20 en 30 jaar. De daders waren onder invloed van alcohol. Dit komt overeen met de gegevens die gevonden zijn in de literatuur. Volgens Broekhuizen et al. (2005) zijn daders van geweld tegen de brandweer vaak onder invloed van alcohol en drugs en hoort de dader vaak bij een groep. Uit onderzoek naar geweld tegen de politie blijkt dat daders gekenmerkt kunnen worden als mannen in de leeftijd van 18 tot 34 jaar met antecedenten. Daarnaast blijkt ook uit deze onderzoeken dat daders vaak onder invloed zijn van drank of drugs (Bieleman et al. 1998, Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008).

#### *Dadertypering*

Agressie werd in deze situatie gepleegd door meerdere daders. Zij kunnen op basis van de indeling van het Verwey-Jonker Instituut getypeerd worden als 'incidentele plegers onder invloed' (Bakker et. al., 2010:51). Hierbij zijn de daders onder invloed en wordt hun gedrag beïnvloed door de groep (de respondent gaf aan dat de daders onder invloed waren van alcohol en/of drugs en elkaar opjutten door te schreeuwen naar de brandweer en naar elkaar en steeds een stapje verder gingen). Daarnaast kunnen de daders getypeerd worden als 'het korte lontje' (Bakker et. al., 2010:51). Deze personen vertonen frequent agressief gedrag en hebben een lage frustratiedrempel.

### **Slachtofferkenmerken**

De respondent was een beroepsbrandweerman van 36 jaar. Hij was op dat moment bevelvoerder en was werkzaam bij een korps binnen een stedelijk gebied in de repressieve dienst. De leeftijdscategorie, het zijn van een beroepskracht bij de brandweer en het vervullen van een leidinggevende functie komen overeen met een vergrote kans op slachtofferschap conform het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005). Opgemerkt moet worden dat naast de respondent ook de brandweermannen die in de tankautospuut zaten geconfronteerd werden met agressie. Zij hadden geen leidinggevende functie en de leeftijdsgegevens van deze medewerkers zijn niet bekend.

### **Situatiele kenmerken**

Uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat sommige omstandigheden een vergrote kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval waren de volgende omstandigheden die ook uit de literatuur bekend zijn aan de orde:

- het incident vond plaats tijdens de jaarwisseling;
- het incident vond plaats in de nachtperiode.

### **Locatiekenmerken**

#### *Fysieke omgeving*

Uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat de brandweer bij het uitvoeren van werkzaamheden in een stedelijke omgeving een vergrote kans heeft op een confrontatie met agressie. Bij dit incident was dat ook het geval, het incident vond plaats in een grote stad.

#### *Sociale omgeving*

De sfeer op de plaats van het incident was direct erg agressief. Het was eerder die nacht al grimmig in de wijk waar het incident plaatsvond. Ongeveer drie kwartier voor het betreffende incident heeft de respondent zijn werkzaamheden elders in de wijk pas uit kunnen voeren na ingrijpen van de ME van de politie. De prioriteit van deze eerdere melding werd door de meldkamer al naar beneden bijgesteld en de brandweer mocht niet met optische en geluidssignalen rijden in verband met de sfeer die op dat moment in die straat heerste.

Bij het betreffende incident waren geen andere hulpdiensten aanwezig. Ook waren geen omstanders aanwezig, althans waren deze niet te onderscheiden van de groep daders.

## **Case 7 Schermutseling tussen bevelvoerder en omstander op een garagedak**

### **Ontstaan van agressie**

#### *Type agressie*

De agressie waar de respondent mee is geconfronteerd is te karakteriseren als een vorm van expressieve agressie zoals deze is omschreven door Buunk (1992, in Van Schie, 2010:28).

De dader geeft de brandweer allerlei aanwijzingen (bevelen) maar deze worden in zijn ogen niet opgevolgd. Hij wil niet weggaan van het garagedak en er ontstaat een schermutseling. Op het moment dat de dader door de brandweer tegen de grond gewerkt wordt, gaat hij geheel door het lint en bedreigt de brandweer met de woorden: "Ik schiet jullie allemaal hartstikke dood", waarna hij wegloopt om zijn wapen (dat hij thuis heeft liggen) te gaan halen.

#### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie is een combinatie van ontevredenheid over het optreden van de brandweer en het feit de dader meerdere keren verzocht wordt het garagedak te verlaten en uiteindelijk door de brandweer tegen de grond gewerkt wordt. Dit kan conform Di Martina (geciteerd in Sikkema et. al., 2007) ondergebracht worden onder de aanleiding 'ontevreden over de dienstverlening' respectievelijk 'terechtwijzing'.

### **Omgaan met agressie**

Timmer (1999) heeft onderzoek gedaan naar omgangsvormen die van belang zijn bij het tegen gaan van agressie. Een aantal van deze omgangsvormen zijn in deze case door de respondent toegepast.

De respondent heeft tijdens het incident gebruik gemaakt van zijn motorische vaardigheden. Hij heeft de dader geprobeerd te kalmeren door min of meer 'vaderlijk' op te treden. Hij probeerde de dader te overtuigen dat alles goed zou komen en legde daarbij een hand op zijn schouder. Dit had echter geen effect op de dader.

Als er gekeken wordt naar het beoordelings- en beslisvermogen van de respondent kan er geconcludeerd worden dat de dader invloed uitoefent op de beslissingen van de respondent. Dit begint al bij aankomst als de dader de respondent al uit de tankautospuiter trekt. De respondent gaf hier ook aan: "ik laat mij ook door hem uit de auto trekken." Als de dader even later weer aan zijn arm begint te trekken en hem als het ware beveelt om mee te gaan luistert de respondent naar de man, hij laat de auto staan en loopt met deze man mee.

De respondent probeert de-escalerend op te treden door de dader te vertellen dat hij goed heeft gehandeld en de brandweer heeft geholpen, maar dat hij het garagedak moet verlaten. Volgens de Roos van Leary is dit te karakteriseren in de vorm van boven-samen gedrag (leidend). Hij geeft aan dat de dader hem goed geholpen heeft maar dat hij het garagedak nu moet verlaten, zodat de brandweer zijn werk kan doen. De dader reageert hierop met boven-tegen gedrag (agressief), hij blijft de brandweer aanwijzingen geven 'je moet dit, je moet dat'. Op het moment dat de respondent nogmaals aangeeft dat de dader het garagedak moet verlaten, begint de dader te duwen en te trekken en wordt hij niet alleen verbaal maar ook fysiek agressief. Hierop reageren de inmiddels erbij gekomen brandweercollaga's eveneens met fysiek geweld (boven-tegen) en wordt de man tegen de grond gewerkt. De agressie van de man wordt hierdoor nog verder aangewakkerd. Het is moeilijk om aan te geven wat in deze situatie een juiste reactie was geweest. Normaal gesproken zou boven-samen gedrag een goede aanpak zijn volgens de Roos van Leary. Volgens de respondent was de man echter niet voor rede vatbaar.

### **Effecten van agressie**

Het incident op zich heeft volgens de respondent niet heel veel impact gehad. De impact van het incident wordt voor de respondent echter vergroot, doordat hij iedere zondag langs de woning van de dader komt. De respondent geeft aan dat hij niet slechter slaapt door dit incident, maar dat hij zijn auto nooit in deze straat zal parkeren. Hij neemt dus wel bepaalde voorzorgsmaatregelen. Dit sluit aan bij bevindingen uit het onderzoek van Klerx & Bogaerts (2011), waaruit blijkt dat slachtoffers na een confrontatie met agressie of geweld de neiging hebben om voorzichtiger te zijn dan voorheen.

De respondent heeft na het incident steun gekregen van zowel zijn leidinggevende als van collega's. Deze sociale steun is conform de Terror Management Theory van belang is voor het vergroten van de mentale weerbaarheid. Door de dader is nog gevraagd om een gesprek om zijn excuses aan te bieden. Hoewel een dergelijk gesprek volgens de Terror Management Theory kon leiden tot een betere betekenisgeving en begrip van de gebeurtenissen en daarmee een grotere mentale weerbaarheid, is hier door de respondent niet op in gegaan. De reden die hij daarvoor gaf was het feit dat hij niet nogmaals met de dader geconfronteerd wilde worden en er ook zijn gezin niet aan wilde blootstellen (omdat hij daar met zijn gezin elke week langs fietste). Het derde aspect van de Terror Management Theory (heldhaftig gedrag en vergroten *self esteem*) is in deze case niet aan de orde gekomen.

### **Dader**

#### *Daderkenmerken*

De dader is een man van rond 50 jaar oud. Hierdoor valt de dader buiten de leeftijdscategorie van 18 tot 34 jaar, waar men volgens de literatuur (Bieleman et al. 1998, Abraham et al., 2007 et al., 2006, Naeyé & Bleijendaal, 2008) eerder agressie

kan verwachten. Verder is de dader een bekende van de politie. Het is niet duidelijk of de man ook antecedenten heeft. Of de dader wel of niet onder invloed van alcohol en/of drugs was tijdens het incident is niet bekend.

#### *Dadertypering*

De dader kan getypeerd worden als de machteloze gefrustreerde (Bakker et al., 2010:51). De dader is gefrustreerd omdat de brandweer niet te werk gaat zoals hij dit graag wil, aangezien zijn garagebox zich rond de woningbrand bevindt (er was sprake van een afhankelijkheidsrelatie). De dader geeft de brandweer allerlei aanwijzingen. De brandweer werkt echter door op haar eigen manier en stuurt de man van het garagedak af, waarop deze agressief wordt.

#### **Slachtofferkenmerken**

De respondent was tijdens het incident werkzaam als vrijwilliger in de repressieve dienst. Hij had een leidinggevende functie (bevelvoerder).

Dit sluit aan op het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005) waar gesteld wordt dat leidinggevend vaker geconfronteerd worden met verbaal geweld en serieuze bedreigingen.

Verder was de respondent 36 jaar oud op het moment dat het incident plaatsvond. Hij valt hierdoor binnen de leeftijdscategorie met een vergrote kans op een confrontatie met agressie zoals deze is omschreven in het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005).

#### **Situationele kenmerken**

De agressie vond plaats in op een normale zaterdag in de avonduren. Dit is volgens de literatuur geen dag en tijdstip dat leidt tot een verhoogde kans op een confrontatie met agressie (Broekhuizen et al., 2005).

#### **Locatiekenmerken**

##### *Fysieke omgeving*

Het incident speelde zich af op een garagedak rondom een woningbrand in een stad. Een stedelijke omgeving leidt volgens de literatuur tot een verhoogde kans op agressie (Broekhuizen et al., 2005). Mogelijk heeft het feit dat de situatie zich op een garagedak afspeelde ook een effect gehad op het ontstaan van de agressie. Doordat er sprake was van een onveilige situatie (werken op hoogte) wilde de respondent geen burgers op het dak hebben staan. Hij gaf aan dat hij zich verantwoordelijk voelde voor de veiligheid van de man die ook nog eens stond te springen en heen en weer rende. Hij wilde hem daarom zo snel mogelijk van het dak af hebben, waardoor er vanuit de kant van de respondent enige druk ontstond om de dader te verwijderen. Dit kan er mogelijk toe geleid hebben dat de dader zich niet serieus genomen voelde, en niet weg wilde.

##### *Sociale omgeving*

Op het moment dat de brandweer bezig is met het bestrijden van de brand, verzamelen zich wel een aantal omstanders. Één van deze omstanders is ook het garagedak opgeklommen maar laat zich zonder verweer hier weer van af sturen.

Toen de respondent in gesprek was met de politie hoorde hij via de portfoon van zijn collega dat de dader bedreigd had het brandweerpersoneel dood te schieten. De politie heeft de dader vervolgens aangehouden. De aanwezige politie heeft in dit geval geen rol gespeeld in het ontstaan van de agressie, zoals ook beschreven is in eerder onderzoek (Broekhuizen et al., 2005).

## **Case 8 Intimidatie van een bevelvoerder op oudejaarsnacht**

## **Ontstaan van agressie**

### *Type agressie*

De agressie die in deze case naar voren komt, lijkt het meest overeen te komen met instrumentele agressie: het gaat hierbij enerzijds om het verwezenlijken van concrete belangen (Bovenkerk, 2005 in Bakker, Drost & Roeleveld, 2010: 37), namelijk het voorkomen van het blussen van het vuur. Anderzijds lijkt er ook sprake te zijn van het behouden van een bepaalde status (ten opzichte van de rest van de familie) door de dader conform Buunk (1992 in Van Schie, 2010: 28): op het moment dat de vrouwen van de familie zich er mee gaan bemoeien wordt de man van het ene op het andere moment agressief tegen de respondent, alsof hij zijn status richting de groep moet verdedigen.

### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van het incident was de brand die geblust moest worden. Dit kan conform Di Martino (geciteerd in Sikkema et. al., 2007) beschouwd worden als een terechtwijzing van de dader of conform Broekhuizen (et al., 2005: 50) als het brengen van slecht nieuws.

## **Omgaan met agressie**

De respondent wenst bij aankomst iedereen een fijne jaarwisseling en een goed Nieuwjaar. Dit als introductie op het feit dat het vuur geblust moet worden. Het improvisatievermogen van de respondent was goed: op het moment dat de situatie escaleert en daardoor opeens een hele andere wending neemt, stuurt zij de manschappen terug in de TAS om verdere escalatie te voorkomen en hier op politie assistentie te wachten. Als deze methode niet werkt zoekt de respondent naar een andere oplossing namelijk het inroepen van hulp van drie agenten. Door blijvend aandringen van de respondent besluiten de agenten toch te helpen, kan het vuur geblust worden en kan de brandweer vertrekken.

Als er gekeken wordt naar de informatiepositie van de respondent kan er uit de omstandigheden opgemaakt worden dat deze op twee momenten niet optimaal was. Het eerste moment doet zich voor bij het aanrijden naar het incident. De familie was bekend bij de politie, maar niemand in de tankautospuitering ging er van uit dat de situatie zou escaleren. Het tweede moment doet zich voor als de respondent naar de hoek van de straat moet lopen om te kijken wat de naam van de straat is waar zij zich bevinden.

Het perceptievermogen van de respondent was goed. Tijdens het incident had zij goed in de gaten wat er speelde en wat er van haar verwacht werd. Haar optreden hierin was echter in zekere zin minder resoluut. Haar manschappen zijn de tankautospuitering ingestuurd, maar komen hier vervolgens uit zichzelf weer uit, terwijl dit niet de bedoeling was.

Op het moment dat de respondent politieversterking nodig heeft, treedt zij wel resoluut op. De drie politieagenten die eigenlijk niet op de plaats aanwezig hoorden te zijn wilden in eerste instantie niet komen helpen. De respondent heeft deze agenten toch de auto uitgepraat, wat er voor gezorgd heeft dat zij met haar manschappen het vuur kon blussen en de plaats kon verlaten.

### *Roos van Leary*

Bij aanvang van het incident wilde de bevelvoerder 'samen-boven' werken in de vorm van 'helpend'. De bevelvoerder wil in eerste instantie begrip vanuit de kant van de dader voor de door haar uit te voeren werkzaamheden.

De dader reageert hierop door 'tegen-boven te gaan zitten in de vorm van het uiten van agressief gedrag. Hij wil niet dat het vuur geblust wordt.

Door het gedrag van de dader is de respondent min of meer gedwongen om 'tegen-onder' gedrag te vertonen (teruggetrokken) en zo snel mogelijk het vuur te blussen en weg te gaan.

### **Effecten van agressie**

De respondent is in eerste instantie onzeker geweest over haar manier van bevelvoeren. Ook moest het vertrouwen in mensen weer opnieuw worden opgebouwd. In de eerste periode na het incident 'hoefde het allemaal niet meer zo nodig'. Dit is na een maand of drie weer in de juiste proporties terecht gekomen. Het gedrag van de respondent komt overeen met de algemene bevindingen van Klerx & Bogaerts (2011:269) met betrekking tot de persoonlijkheid van een slachtoffer nadat het incident zich heeft voorgedaan (namelijk de neiging hebben om meer angstig, onzeker, voorzichtiger, gevoelig, rustig en sociaal teruggetrokken te zijn).

### **Dader**

#### *Daderkenmerken*

De dader was een man tussen de 60-65 jaar oud. Hierdoor valt hij qua leeftijd buiten de normgroep volgens onderzoek van Bieleman et al. (1998), Abraham et al. (2007), Naeyé & Bleijendaal (2008) naar daderkenmerken bij geweld tegen de politie. De dader was bekend bij de politie, of hij antecedenten heeft is niet bekend. Op het moment dat hij tegen de respondent aanliep en leuzen begon te roepen. Beide factoren (antecedenten en alcoholgebruik) blijken volgens het eerder genoemde onderzoek een verhoogde kans op agressief gedrag en geweldsgebruik op te leveren.

#### *Dadertypering*

De dader van dit incident kan volgens de dadertypologie van het Verwey-Jonker Instituut geplaatst worden in de categorie 'het korte lontje' (Bakker et. al., 2010:51). Deze personen vertonen frequent agressief gedrag en hebben een lage frustratiedrempel.

### **Slachtofferkenmerken**

De respondent is een vrouw van 41 jaar met een repressieve, leidinggevende functie. Hierdoor valt zij qua leeftijd en aard van de werkzaamheden binnen de categorie die volgens het onderzoek van Broekhuizen et. al. (2005) een verhoogde kans heeft op een confrontatie met agressie. De respondent maakt deel uit van een vrijwilligerskorps, hetgeen weer een lagere kans op confrontatie met agressie met zich mee zou brengen. Uit het eerder genoemde onderzoek van Broekhuizen et. al. (2005) blijkt immers dat vrijwilligers minder vaak met agressie geconfronteerd worden dan beroepskrachten.

### **Situationele kenmerken**

Uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat sommige omstandigheden een vergrote kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval waren de volgende omstandigheden die ook uit de literatuur bekend zijn aan de orde:

- het incident vond plaats tijdens de jaarwisseling;
- het incident vond plaats in de nachtperiode.

### **Locatiekenmerken**

#### *Fysieke omgeving*

Het incident vond plaats in een dorp. Dit komt niet overeen met de uitkomsten uit het onderzoek van Broekhuizen et. al. (2005) waarin vermeld wordt dat brandweerpersoneel werkzaam in een stedelijke omgeving vaker het slachtoffer is van agressie dan brandweerpersoneel werkzaam in kleinere steden of dorpen.



### *Sociale omgeving*

Tijdens het incident was de familie van de dader aanwezig. Zij zaten in een partytent die midden op straat was neergezet. De familie (vrouwen) had een escalerende rol tijdens het incident. Op het moment dat zij zich in de situatie mengden escaleerde deze. De dader stond als het ware onder druk van deze groep.

Overige buurtbewoners (waaronder een ex-collega van de respondent) bleven binnen of bleven op afstand van het incident. Dit had te maken met de positie die de dader en zijn familie binnen deze straat innamen.

Tijdens het incident waren er drie politieagenten in uniform aanwezig. Deze drie agenten hoorden niet in dit gebied te zijn. Zij speelden in eerste instantie geen rol bij het ontstaan of het voorkomen van de agressie, zoals ook beschreven is in eerder onderzoek (Broekhuizen et. al., 2005). De brandweer kon echter het vuur doven door het uiteindelijke optreden van deze agenten.

## **Case 9 Met opzet gegooid vlinderbom treft brandweerschouffeur**

### **Ontstaan van agressie**

#### *Type agressie*

Het type agressie waarmee de respondent geconfronteerd is kan worden omschreven als vijandig (Buunk, 1992). De dader gooide met opzet de vlinderbom richting de brandweerman en agent. Hij had het volgens de respondent 'helemaal uitgestippeld' en er was sprake van 'kwade opzet'. De dader lijkt ook geen spijt te betuigen, aangezien hij zichzelf niet heeft willen aangeven, wat de straf eventueel kon verminderen, en ook verklaarde hij 'de boel te willen laten schrikken'.

#### *Aanleiding agressie*

De exacte aanleiding van het gooien van de vlinderbom wordt niet duidelijk. Volgens de respondent lag de aanleiding naar alle waarschijnlijkheid in het 'stoer willen doen' ten opzichte van elkaar in combinatie met alcohol en soft drugs. Daarbij komt dat de groep de te blussen auto in brand had gestoken en deze brandende auto waarschijnlijk een lokmiddel was om de brandweer te laten komen. De aanleiding vertoont hiermee geen overeenkomsten met kenmerken uit de literatuur (Di Martino 2005 in Sikkema 2007; Broekhuizen et al., 2005) zoals: ontevredenheid over de dienstverlening, lang moeten wachten, terechtwijzing, het betrappen op een overtreding of het brengen van slecht nieuws.

### **Omgaan met agressie**

De respondent heeft tijdens het incident niet kunnen anticiperen omdat hij de vlinderbom niet gezien heeft en hij nadat deze was ontploft even niet bij kennis was. Zijn collega's zijn wel in actie gekomen en zijn achter de daders aangerend.

### **Effecten van agressie**

De respondent geeft aan dat tijdens het incident de 'schrik er goed in zat'. Na het incident was de respondent 'woest'. De dagen erna is er wel goede ondersteuning geweest in het doen van aangifte vanuit het korps en de gemeente, er werd ook gevraagd hoe het persoonlijk met de respondent ging. De commandant heeft bijvoorbeeld de tijd genomen om het incident door te spreken. Volgens de respondent is het erg belangrijk om de tijd te nemen en het incident te evalueren, hierin kan een bedrijfsopvangteam een belangrijke rol spelen. De respondent heeft hulp vanuit het bedrijfsopvangteam niet geaccepteerd maar had dit achteraf wel willen doen.

Twee elementen uit de Terror Management Theory (Pyszczynski, Greenberg en Solomon, 1986) zijn door de respondent duidelijk toegepast of ervaren. Zo heeft hij sociale steun gekregen van collega's van zowel brandweer als gemeente en de

gebeurtenissen op een rij gezet en geprobeerd te duiden. Ook voor de respondent geldt dat deze twee elementen van positieve invloed op de verwerking van het incident waren.

Het incident heeft ervoor gezorgd dat de respondent scherper is op bepaalde situaties. De hogedruk straal gebruikt hij nu als verdedigingsmiddel en hij is veel bewuster met zijn omgeving bezig. De slachtofferkenmerken (angstiger, onzeker, voorzichtiger, gevoeliger etc.) van Klerx & Bogaerts (2011) lijken in deze casus maar beperkt van toepassing. De respondent geeft wel aan gevoeliger en alerter te zijn tijdens inzetten, maar is daarnaast niet angstiger geworden.

## **Dader**

### *Daderkenmerken*

De dader betrof een man van 19 jaar. De respondent was bekend met de thuissituatie van de dader en gaf aan dat deze niet optimaal was, 'het is geen doorsnee gezin, het is niet asociaal, het zit er tussenin'. Daarnaast was de dader al meerdere malen in aanraking geweest met de politie. Ook toonde de dader achteraf geen berouw. Deze bevindingen komen overeen met eerdere resultaten van onderzoek naar daders van agressie. In 36 % van de gevallen zijn zij onder invloed van drank of drugs (Broekhuizen et al., 2005). In het onderzoek *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden* (Abraham et al., 2007) kwam men tot soortgelijke conclusies wat betreft de leeftijd (helft van de daders tussen 18 en 25 jaar), het gebruik van drugs en alcohol en de invloed, en het ontstaan van geweld binnen een groep.

### *Dadertypering*

De dader maakte onderdeel uit van een groep jongens die vaker voor problemen zorgde in de omgeving. De respondent gaf aan dat de jongeren waarschijnlijk onder invloed waren van alcohol en soft drugs en elkaar hebben uitgedaagd en uitgelokt. Wat betreft de houding en gedrag valt op te merken dat de dader eigenschappen vertoont van de dadertypologie de 'beïnvloedbare jongere' (Bakker et al., 2010) kan. Dit zijn mannen en vrouwen tot 25 jaar waar problemen zijn in de thuissituatie en geweld kan worden gezien als een roep om aandacht. Ook is er bij dit type dader geen duidelijke aanleiding. Het geweld vindt in groepsverband plaats en de dader laat zich door groepsdruk negatief beïnvloeden.

## **Slachtofferkenmerken**

De respondent was een vrijwillige brandweerman van 35 jaar (destijds). Hij had geen leidinggevende functie en was werkzaam bij een korps binnen een stedelijk gebied. De leeftijdscategorie en het werkzaam zijn binnen stedelijk gebied komen overeen met de kenmerken van slachtofferschap voortkomend uit eerder onderzoek (Broekhuizen et al., 2005).

## **Situationele kenmerken**

Uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat sommige omstandigheden een vergrote kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval waren de volgende omstandigheden die ook uit de literatuur bekend zijn aan de orde:

- het incident vond plaats tijdens de jaarwisseling;
- het incident vond plaats in de nachtperiode.

## **Locatiekenmerken**

### *Fysieke omgeving*

Het incident vond plaats in een middelgrote stad. Dit komt overeen met de uitkomsten uit het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005) waarin vermeld wordt dat brandweerpersoneel werkzaam in een stedelijke omgeving vaker het slachtoffer is van agressie dan brandweerpersoneel werkzaam in kleinere steden of dorpen.

### *Sociale omgeving*

Naast de brandweer waren er enkele agenten aanwezig. Ook in deze case had de aanwezigheid van agenten had geen preventieve invloed op de confrontatie met agressie zoals eerder beschreven door Broekhuizen (et al., 2005). De omstanders vormden daarnaast voornamelijk de bewoners waarvan een auto in de brand was gevlogen. Zij hielden zich voornamelijk op de achtergrond tijdens het geweldsincident. Het was de jeugd eromheen welke voor spanning zorgde en waardoor er een agressieve sfeer ontstond, waarin commentaar werd geleverd op de werkzaamheden van de brandweermannen. De dader maakte onderdeel uit van deze groep. Groepsdynamiek (Timmer, 2005) heeft naar alle waarschijnlijkheid een rol gespeeld, aangezien de vlinderbom vanuit een groepje werd gegooid. De respondent gaf aan dat de jongeren elkaar willen 'uitlokken' en 'uitdagen'.

Het ontstaan van een agressieve sfeer komt overeen met bevindingen van geweld tegen de politie, vaak gaat een omslag in sfeer vooraf aan het geweldsincident (Abraham et al., 2007).

## **Case 10 Inzet bij buitenbrand escaleert door misverstand**

### **Ontstaan van agressie**

#### *Type agressie*

De agressie die getoond wordt door de daders kan worden getypeerd als vijandige agressie. De groep is er vanaf het moment dat de tankautospuiter de straat in komt rijden direct op uit om de bemanning te hinderen en agressief te reageren richting hen (Buunk, 1992, in Van Schie, 2010:28).

#### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie was in dit geval het feit dat de brandweer volgens de daders te laat ter plaatse kwam. Dit zou je conform Di Martino (2005, in Sikkema 2007) kunnen beschouwen als ontevredenheid over de dienstverlening en te lange wachttijden.

### **Omgaan met agressie**

De respondent heeft in eerste instantie gewoon rustig tegen verschillende mensen gezegd dat ze normaal moesten doen. Hij heeft daarbij aangegeven dat de brandweer hen kwam helpen en dat hij via zijn pieper kon aantonen dat ze direct ter plaatse zijn gekomen nadat de pieper ging. Volgens de Roos van Leary toonde de respondent hiermee boven-samen gedrag (leidend).

Tegen de zoon des huizes heeft de respondent boven-samen gedrag vertoond door zijn hand vast te pakken en aan te geven dat hij niet gediend was van zijn gedrag (leidend). Deze ging toen weg en ging daarna de discussie aan met de bevelvoerder. Later heeft de respondent nogmaals boven-samen gedrag vertoond. Op een gegeven moment heeft hij gekozen om gebiedender te worden om de groep te kunnen overreden. De respondent gaf aan dat niets effect had. Zijn antwoord was volgens hem niet wat ze zochten en iemand moest daar voor boeten.

De respondent bleef rustig, kalm en beleefd. Daarnaast trad hij wel resoluut op wanneer dit nodig was om de daders kenbaar te maken dat hij niet gediend was van hun gedrag. Volgens Timmer (1999) zijn goede motorische vaardigheden, zoals lichaamstaal, uitstraling van kalmte en evenwichtigheid en resoluut optreden omgangsvormen die van belang zijn in de omgang met agressie. Toen de chauffeur aangaf dat ze een nieuwe melding hadden en weg moesten heeft de respondent gebruik gemaakt van de situatie en de verwarring die ontstond bij de groep daders door zo snel mogelijk naar het voertuig te gaan.

### **Effecten van agressie**

De respondent gaf aan dat het besef later komt. Het primaire gevoel wat er heerste bij de respondent en later nog veel sterker werd was dat dit stank voor dank was, aangezien hij en zijn collega's ter plaatse kwamen om te helpen en dan zo behandeld werden. Later kwam de bewustwording dat het ook anders had kunnen aflopen aangezien de respondent en zijn collega's geen invloed meer konden uitoefenen op de situatie en volledig waren overgeleverd aan de groep.

Volgens de theorie van Klerx & Bogaerts, (2011:269) hebben slachtoffers na een confrontatie met agressie of geweld de neiging om meer angstig, onzeker, voorzichtiger, gevoelig, rustig en sociaal teruggetrokken te zijn dan voorheen. Dat was bij deze respondent niet aan de orde. Bij de respondent heerste na afloop wel een gevoel van twijfel aan zichzelf, of hij wel goed gehandeld had en het incident geen andere wending had kunnen geven. Hij had veel ervaring met incidenten, maar had het zo nog nooit meegemaakt. Zijn collega's gaven aan dat hij goed gehandeld had.

Ook gaf de respondent aan dat hij zich machteloos voelde tijdens deze situatie omdat hij niks kon in dit geval. Hij voelde zich ook gefrustreerd, dat je met goede bedoelingen komt en zo wordt ontvangen.

Voor het persoonlijk leven van de respondent waren er geen gevolgen. Beroepsmatig was het voor de respondent goed om eens mee te maken dat je zonder geweldsmiddelen vrij kwetsbaar bent in zo'n situatie.

### **Dader**

#### *Daderkenmerken*

Volgens de literatuur blijkt dat daders van geweld tegen de brandweer vaak onder invloed zijn van alcohol en drugs en dat de dader vaak bij een groep hoort (Broekhuizen et al. 2005). Uit onderzoek naar geweld tegen de politie blijkt dat daders gekenmerkt kunnen worden als mannen in de leeftijd van 18 tot 34 jaar met antecedenten.

Daarnaast blijkt ook dat daders vaak onder invloed zijn van drank of drugs. (Bieleman et al., 1998, Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008).

In deze situatie betrof het een groep mannen en vrouwen. Leeftijden varieerden van 20 t/m 50 jaar. Vermoedelijk waren het twee families. De groep jutte elkaar op en was zwaar onder invloed van alcohol. Daarmee komen vooral de kenmerken alcoholgebruik en het handelen in een groep overeen met de in de literatuur beschreven typische daderkenmerken.

#### *Dadertypering*

Agressie werd in deze situatie gepleegd door meerdere daders. De respondent gaf aan dat de daders onder invloed waren van alcohol en elkaar opfokten. Zij kunnen daarmee getypeerd worden als 'incidentele plegers onder invloed'. Hierbij zijn de daders onder invloed en wordt hun gedrag beïnvloed door de groep (Bakker et. al., 2010:51).

### **Slachtofferkenmerken**

De respondent was een vrijwillige brandweerman van 39 jaar (destijds). Hij was op dat moment manschap en was werkzaam bij een korps in de repressieve dienst. Hij had op dat moment geen leidinggevende functie maar voegde zich wel bij de bevelvoerder om hem te ondersteunen in de discussie. De leeftijdscategorie en het werkzaam zijn binnen de repressieve dienst komen overeen met de kenmerken van een verhoogde kans op slachtofferschap (Broekhuizen et al., 2005).

### **Situationele kenmerken**

Uit de literatuur blijkt dat sommige omstandigheden een vergrote kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval dat van één van deze omstandigheden sprake was: het incident vond plaats in de nacht. Er was echter geen sprake van een bijzondere gebeurtenis of evenement.

## **Locatiekenmerken**

### *Fysieke omgeving*

Het incident vond plaats in een stad. Een stedelijke omgeving leidt volgens de literatuur tot een verhoogde kans op agressie (Broekhuizen et al., 2005).

### *Sociale omgeving*

De sfeer op de plaats van het incident was al explosief voordat de brandweer ter plaatse kwam volgens de respondent. De respondent geeft aan dat er misschien wel omstanders waren, maar deze waren niet te onderscheiden van de groep daders. Er was niemand die een neutrale of de-escalerende rol aannam. Ze jutten elkaar alleen maar op. Alle remmingen waren zo'n beetje weg. Het was een onbekende groep voor de respondent en zijn collega's. Er waren geen andere hulpdiensten ter plaatse.

## **Case 11 Brandweerpreventist aangereden door kermisexploitant**

### **Aanleiding agressie**

#### *Type agressie*

Uit de omschreven case blijkt dat de kermisexploitant gefrustreerd was en problemen in zijn thuissituatie had: hij lag in echtscheiding en had financiële problemen. Hierdoor is de man volgens de respondent 'geflipt'. De getoonde vorm van agressie was een uitingsvorm van frustratie. Buunk (1992) typeert dit deze agressievorm als expressief. Agressie is hierin een middel om de eigen gevoelens van spanning of woede te ventileren, zonder dat daarmee echt schade aan de ander wordt beoogd.

#### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie was in dit geval het feit dat de brandweer de doorgang blokkeerde voor de dader. Het incident kan niet getypeerd worden conform één van de aanleidingen uit de indeling van Di Martino (2005, in Sikkema et al., 2007).

### **Omgang met agressie**

Op het moment dat de dader begon te schreeuwen, te schelden en te claxonneren heeft de respondent de dader duidelijk gemaakt, dat hij even geduld moest hebben en hij even zijn gesprek wilde afronden en zo bij de dader zou komen. De dader werd als het ware genegeerd, doordat de respondent doorging met het gesprek dat hij op dat moment voerde. Dit speelt een negatieve rol in het omgaan met agressie (Uildriks, 1996 in Abraham et al., 2007: 30). Op het moment dat er weinig tot geen uitleg gegeven wordt over bepaalde handelingen kan dit ook zorgen voor een escalerende werking (Timmer, 1999:85).

De respondent geeft aan dat hij geprobeerd heeft de dader te negeren. Toen de dader wilde slaan heeft de respondent de klap ontweken en is hij weggelopen. De respondent heeft niet teruggeslagen, maar heeft geprobeerd het te negeren en is weggelopen om de situatie niet verder te laten escaleren. De respondent vertoonde hiermee conform de roos van Leary tegen-onder gedrag (teruggetrokken) als reactie op tegen-boven gedrag (agressie). De respondent geeft aan dat de boosheid van de dader niet minder werd en dat, wat hij ook gedaan zou hebben, dit geen effect zou hebben op het gedrag van de dader.

### **Effecten van agressie**

Klerkx en Bogaerts (2011:269) stellen dat slachtoffers angstiger en voorzichtiger worden, nadat zij geconfronteerd zijn met agressie. Ook bij deze respondent was dat het geval. De respondent gaf aan dat hij de dagen erna even niet meer op de kermis is geweest. Hij voelde zich niet meer op zijn gemak op de kermis en wilde liever niet meer terug naar de plek waar het incident had plaatsgevonden. Hij geeft daarbij aan dat hij

uiteindelijk op aandringen van de politie terug gegaan is en dat dit uiteindelijk wel goed is geweest voor de verwerking van het incident. Er was veel steun vanuit zijn collega's en de gemeente. Volgens de Terror Management Theory draagt sociale steun bij aan de verwerking en weerbaarheid na een incident. De respondent gaf aan dat dit hem inderdaad geholpen heeft. Ook het feit dat de dader een week later persoonlijk zijn excuses kwam aanbieden heeft de respondent geholpen in het verwerken van het incident. Dit komt overeen met het tweede aspect van de Terror Management Theory, waarin het belang van betekenisgeving en begrip van gebeurtenissen (in dit geval door uitleg van de dader) wordt beschreven.

## **Dader**

### *Daderkenmerken*

Volgens de literatuur zijn daders van geweld tegen de brandweer vaak onder invloed van alcohol en drugs en horen zij vaak bij een groep (Broekhuizen et al. 2005). Uit onderzoek naar geweld tegen de politie blijkt dat daders gekenmerkt kunnen worden als mannen in de leeftijd van 18 tot 34 jaar met antecedenten. Daarnaast blijkt ook dat daders vaak onder invloed zijn van drank of drugs (Bieleman et al. 1998, Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008).

In deze situatie betrof de dader een man tussen 40 en 50 jaar oud. De dader was een onbekende voor de respondent. Het is bij de respondent niet bekend of de dader onder invloed was van alcohol en/of drugs. Deze dader komt dus niet overeen met de gegevens die gevonden zijn in de literatuur (Broekhuizen et al., 2005: 24, 25, 54).

### *Dadertypering*

De dader kan getypeerd worden als iemand met een kort lontje (Bakker et. al., 2010:51). De dader heeft een lage frustratiedrempel. Door de respondent werd aangegeven dat de dader even geduld moest hebben en dat hij zo geholpen zou worden. Dit werd door de dader niet geaccepteerd en dat resulteerde in agressie. De dader kwam gefrustreerd en gestrest over op de respondent. Hij had ook problemen met het bevoegd gezag. Dat merkte de respondent aan de uitspraken van de dader.

## **Slachtofferkenmerken**

De respondent was een beroeps brandweerman van 34 jaar (destijds). Hij had op dat moment geen leidinggevende functie en was als brandpreventist werkzaam. Uit de literatuur blijkt dat preventiemedewerkers en niet-leidinggevendenden minder kans hebben geconfronteerd te worden met agressie dan repressiemedewerkers en leidinggevendenden. Dit komt dus niet overeen met de kenmerken van de respondent. De leeftijdscategorie en het werkzaam zijn als beroepskracht bij de brandweer komen wel overeen met de algemene kenmerken van slachtoffers van agressie bij de brandweer (Broekhuizen et al., 2005).

## **Situationele kenmerken**

Uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat sommige omstandigheden een verhoogde kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval bleek van deze omstandigheden geen sprake. Het incident vond 's middags plaats. Er was geen sprake van een bijzondere (feest)dag.

## **Locatiekenmerken**

### *Fysieke omgeving*

Het incident vond plaats in de openbare ruimte van een grote stad op een kermisterrein. Dit komt overeen met de uitkomsten uit het onderzoek van Broekhuizen et. al. (2005), waarin vermeld wordt dat het werken in een stedelijke omgeving gepaard gaat met een verhoogde kans om slachtoffer te worden van agressie.

### *Sociale omgeving*

Uit de literatuur blijkt dat omstanders een belangrijke rol spelen in het escaleren en de-escaleren van geweld. In veel gevallen maakt de dader deel uit van een grotere groep. De dynamiek van een groep en/of het gedrag van omstanders kunnen een rol hebben in de houding en het gedrag van de dader(s) en in het escaleren van een situatie (Timmer 2005 in Abraham et al., 2007: 27, 28). Tussen de uiteindelijke aanhouding en het overrijden van de fiets van de respondent zat ongeveer 10 minuten. In die tijd werd de sfeer steeds grimmiger, omdat er andere kermisexploitanten bij kwamen staan. De respondent stond daar in zijn eentje. Deze kermisexploitanten gingen zich ermee bemoeien. Dat voelde voor de respondent bedreigender dan het moment dat hij moest wegspringen voor de kermisexploitant die over de fiets van de respondent reed. Ook belden de kermisexploitanten andere mensen op om hen op te trommelen. In deze situatie vervulden omstanders dus een escalerende rol.

De politie was meteen ter plaatse toen de dader over de fiets van de respondent reed. De aanwezigheid van de politie had geen invloed op het gedrag van de dader aangezien deze de respondent bleef bedreigen nadat hij in gesprek was gegaan met de politie. Dit komt overeen met de literatuur waaruit blijkt dat de aanwezigheid van de politie geen rol speelt in het voorkomen van agressie tegen brandweerpersoneel (Broekhuizen et al., 2005:49).

## **Case 12 Tankautospuut bekogeld met stoeptegels**

### **Ontstaan van agressie**

#### *Type agressie*

De agressie die getoond wordt door de daders kan worden getypeerd als vijandige agressie. De dader was er naar verwachting op uit om de bemanning in de tankautospuut letsel toe te brengen en/of schade te veroorzaken aan het voertuig (Buunk, 1992, in Van Schie, 2010:28).

#### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie was in dit geval niet bekend. De respondent heeft het vermoeden dat men daar naar toe gelokt is en dat de tegel bewust is gegooid toen zij wegreden.

### **Omgaan met agressie**

Bij dit incident is er geen contact geweest tussen de respondent en de dader(s). Er is alleen een stoeptegels gegooid, maar de daders zijn niet zichtbaar geworden. Het omgaan met agressie is daarom in deze case niet aan de orde.

### **Effecten van agressie**

In het begin overheerste machteloosheid bij de respondent. Later sloeg dit om in boosheid. De respondent gaf aan dat dit te maken had met het feit, dat hij niet begrijpt waarom iemand dit doet, terwijl de brandweer komt om mensen te helpen. Ook speelde hierin mee dat er geen politie ter plaatse kwam en ze de dader niet te pakken hebben gekregen. Het incident heeft geen gevolgen gehad voor het persoonlijk leven van de respondent en ook zijn werkbeleving heeft er niet onder geleden.

In bepaalde wijken is de respondent extra alert. Men gaat dan bijvoorbeeld met vier man de tankautospuut uit in plaats van met twee personen zoals men dit voor het incident deed. Men is dus voorzichtiger geworden. Dit komt overeen met bevindingen van Klerx & Bogaerts (2011:269), die stellen dat mensen na een confrontatie met agressie de neiging hebben voorzichtiger te zijn dan voorheen.

**Dader***Daderkenmerken*

De dader(s) is (zijn) niet bekend geworden. Daardoor kunnen hierover geen uitspraken worden gedaan.

*Dadertypering*

De dader(s) is (zijn) niet bekend geworden. Daardoor kunnen hierover geen uitspraken worden gedaan.

**Slachtofferkenmerken**

De respondent was een beroeps brandweerman van 49 jaar (destijds). Hij was op dat moment bevelvoerder en was werkzaam bij een korps in de repressieve dienst. Het werkzaam zijn als beroepskracht bij de brandweer in een repressieve functie en het hebben van een leidinggevende functie komen overeen met de kenmerken van slachtofferschap voortkomend uit literatuuronderzoek (Broekhuizen et al., 2005). De leeftijd van de respondent valt volgens de literatuur (net) buiten de categorie van medewerkers die de grootste kans lopen om met agressie geconfronteerd te worden (34 tot 47 jaar).

**Situationele kenmerken**

Uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat sommige omstandigheden een verhoogde kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval bleek er slechts van één van deze omstandigheden sprake: het incident vond plaats in de nachtperiode. Er was geen sprake van een bijzondere gebeurtenis of evenement.

**Locatiekenmerken***Fysieke omgeving*

Het incident vond plaats in de openbare ruimte in een middelgrote stad. Dit komt overeen met de uitkomsten uit het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005), waarin vermeld wordt dat het werken in een stedelijke omgeving gepaard gaat met een verhoogde kans om slachtoffer te worden van agressie.

*Sociale omgeving*

De respondent heeft gedurende de inzet en op het moment dat het incident plaatsvond niemand waargenomen. Men trof een brandende container aan, maar daarbij waren geen personen aanwezig. De betreffende locatie staat wel bekend als een plek waar sprake is van overlast, drugsgebruik en hangjeugd.

**Case 13 Aanrijding bevelvoerder bij reiniging wegdek****Ontstaan van agressie***Type agressie*

De respondent is geconfronteerd met expressieve agressie zoals deze is omschreven door Buunk (1992, in Van Schie, 2010:28). De daders worden steeds bozer, omdat zij vinden dat zij te lang moeten wachten bij de rotonde. Op het moment dat de respondent met zijn handen op de motorkap van hun auto slaat, omdat zij tegen zijn heen zijn aangereiden worden de twee jongemannen agressief. Zij komen de respondent later opzoeken in zijn winkel om de schade die zij hebben opgelopen te verhalen.

*Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie is vermoedelijk het te lang moeten wachten om weer verder te mogen rijden. De respondent gaf aan dat de daders iedereen wilden passeren, door links voorbij de vluchtheuvel te rijden. Hierdoor reden zij echter tegen het tegemoetkomend verkeer in, waarop de respondent ervoor is gesprongen en gebaarde



dat ze moesten stoppen. Dit kan conform Di Martino (2005, in Sikkema et al., 2007) worden gezien als een terechtwijzing welke tot agressie kan leiden.

### **Omgaan met agressie**

De respondent heeft in eerste instantie een stopteken gegeven. De daders gaan hier echter niet op in en rijden tegen het been van de respondent aan. Als reactie hierop slaat de respondent op de motorkap van de auto. Dit heeft een escalierend effect op de twee daders. Zij beginnen te vloeken en te schelden. Door dit gevloek en gescheld komen de overige collega's van de respondent kijken wat er aan de hand is waarop de daders hun auto keren en weggrijden. Ook de collega's van de respondent reageren op een escalerende manier namelijk door het roepen: 'sodemieter op'.

#### *Roos van Leary*

De respondent vertoonde in eerste instantie boven-samen gedrag (leidend). Hij gaf aan dat de daders moeten stoppen met hun handeling. De respondent deed dit door zijn hand (als stopteken) op te steken. De daders reageerden hierop met tegen-boven gedrag (offensief). Zij negeerden het teken en reden tegen het been van de respondent aan. De respondent werd kwaad en sloeg vervolgens op de motorkap van de auto (tegen-boven gedrag).

De respondent werd vervolgens later op de dag opgezocht door de daders in zijn eigen winkel. De daders reageerden agressief en aanvallend richting de respondent. Dit riep dezelfde reactie op bij de respondent. Hij voelde zich bedreigd en een van zijn stoffeerdiers stond hem bij en nam een houding aan van: 'kom maar op'. In dit geval was er sprake van een symmetrische werking van de roos van leary, tegen- gedrag riep tegen- gedrag op. Doordat één van de daders de andere dader tot bedaren wist te brengen escaleerde de situatie uiteindelijk niet.

### **Effecten van agressie**

Het incident heeft ervoor gezorgd dat de respondent meteen na het incident dacht "Ga ik hier nog wel mee verder?". Verder gaf de respondent aan zich tijdens het incident 'niet prettig' te hebben gevoeld. Doordat de daders na het incident naar de winkel van de respondent zijn gekomen, heeft hij zijn auto en bedrijfsauto's na het incident tijdelijk ergens anders geparkeerd.

De respondent heeft verder besloten, dat hij niet meer mee gaat met het reinigen van een wegdek. Ook gaf de respondent aan het eerste half jaar na het incident minder plezier te hebben in zijn werk. Dit sluit aan bij enkele bevindingen die uit het onderzoek van Klerx en Bogaerts (2011) naar voren zijn gekomen, namelijk dat men zich na het incident angstiger voelt en voorzichtiger is.

#### *Terror Management Theory*

De respondent gaf aan dat hij zich tijdens het incident gesteund voelde door zijn directe collega's. Op het moment dat de daders begonnen te vloeken en te schelden zijn de collega's van de respondent meteen gekomen om te kijken wat er aan de hand was. Hoe de steun na het incident was, en of voldoende invulling is gegeven aan het eerste aspect van de Terror Management Theory (sociale steun) is niet helemaal duidelijk geworden. Vanuit de politie heeft de respondent in ieder geval geen steun gekregen, in eerste instantie wilde de politie de aangifte niet opnemen. Na overleg met de burgemeester kon de respondent uiteindelijk langskomen op het bureau om alsnog aangifte te doen. De respondent gaf aan: "Het viel mij alleen wel tegen van de politie dat zij in eerste instantie 'de boot afhielden' maar naderhand onder druk van de burgemeester wel een proces verbaal opgemaakt hebben." Ook het tweede en derde aspect van de Terror Management Theory (betekenisgeving/begrip van gebeurtenissen en mogelijkheden voor heldhaftigheid/vergroten *self esteem*) zijn in deze case niet aan de orde gekomen.

**Dader***Daderkenmerken*

De daders waren twee jongens in de leeftijdscategorie 20-22 jaar. Dit komt overeen met onderzoek van Bieleman et al. (1998), Abraham et al. (2007) en Naeyé & Bleijendaal (2008) waaruit blijkt dat het merendeel van de daders man is en in de leeftijdscategorie van 18 tot en met 34 jaar valt. De respondent kan niet zeggen of de daders onder invloed van alcohol en/of drugs verkeerden ten tijde van het incident.

*Dadertypering*

De dader kan getypeerd worden als de 'beïnvloedbare jongere' (Bakker et al., 2010:51). De dader reageert erg 'opgefokt' op het moment dat hij verhaal komt halen in de winkel van de respondent. Zijn vriend (dader 2) weet hem dusdanig te kalmeren dat hij uiteindelijk met hem mee naar buiten gaat, zonder verder voor problemen te zorgen.

**Slachtofferkenmerken**

Hoewel uit onderzoek van bureau Driessen blijkt dat beroepskrachten vaker geconfronteerd worden met verbaal geweld dan vrijwilligers Broekhuizen et al. (2005), was de respondent tijdens het incident werkzaam als vrijwilliger in de repressieve dienst. Op het moment dat het incident plaatsvond was de respondent 54 jaar oud. Hij valt hierdoor buiten de leeftijdscategorie van brandweerm medewerkers die significant meer serieuze bedreigingen ervaren (Broekhuizen et al., 2005).

**Situationele kenmerken**

Uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat sommige omstandigheden een verhoogde kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval bleek van deze omstandigheden geen sprake. Het incident vond plaats op een doordeweekse dag rond het middaguur. Er was geen sprake van een bijzondere (feest)dag.

**Locatiekenmerken***Fysieke omgeving*

Hoewel uit onderzoek van Broekhuizen et al. (2005) blijkt, dat brandweerpersoneel werkzaam in een stedelijke omgeving vaker het slachtoffer is van agressie dan brandweerpersoneel werkzaam in kleinere steden of dorpen, vond de agressie bij dit incident plaats in een dorp.

*Sociale omgeving*

Tijdens het incident waren er andere automobilisten ter plaatse. Deze hebben echter geen effect op het incident gehad. Er waren geen andere hulpdiensten ter plaatse. Op het moment dat de daders verhaal komen halen in de winkel van de respondent, raakt één van de daders erg 'opgefokt'. De andere dader probeert hem te kalmeren en zorgt er uiteindelijk voor dat hij de winkel verlaat.

## Case 14 Brandweerploeg bedreigd door omstanders met oud & nieuw

### Ontstaan van agressie

#### *Type agressie*

De agressie die getoond wordt door de daders kan met name beschouwd worden als instrumentele agressie conform Buunk (1992, in Van Schie, 2010:28); de daders zijn het niet eens met het blussen van de door hen zelf of mensen uit hun omgeving gestichte brand en proberen door bedreiging dit te verhinderen. Daarnaast kan deze agressie beschouwd worden als vijandige agressie conform de typologie van Buunk (1992, in Van Schie, 2010:28), vanwege het feit dat de daders uit zijn op een confrontatie met de politie.

#### *Aanleiding agressie*

De aanleiding van de agressie was in dit geval het feit dat de brandweer een brand kwam blussen die de bewoners zelf gesticht hadden. Dit zou je conform Di Martino (2005, in Sikkema et al., 2007) kunnen beschouwen als een terechtwijzing, of als het brengen van slecht nieuws conform Broekhuijzen et al. (2005).

### Omgaan met agressie

De brandweermensen zijn niet in discussie gegaan met de groep daders. Assistentie vanuit de politie kwam niet en daarop is besloten te vertrekken, nadat zij bedreigd werden door de groep. Volgens de respondent had men geen andere keus dan te vertrekken. Hiermee werd tegen-onder gedrag (teruggetrokken gedrag) vertoond volgens de roos van Leary als reactie op tegen-boven gedrag (agressie).

### Effecten van agressie

De impact van het incident was groot op de betreffende medewerkers. Tijdens het incident heerste bij hen een gevoel van onwerkelijkheid. Ze wilden helpen, maar dat kon niet. Er heerste een gevoel van machteloosheid, dat je zo gehinderd kan worden in je werk. De ploeg voelde zich niet gesteund door politie, omdat zij niet kwamen. Daardoor nam het vertrouwen af. Er waren mensen bij die zich afvroegen of ze dit wel wilden en zich afvroegen of ze hiervoor bij de brandweer waren gekomen. De respondent gaf aan dat deze mensen erg gezagsgetrouw zijn en het voor hen dan moeilijk te bevatten is dat mensen zulk gedrag vertonen en er ook nog mee wegkomen. Zij zijn angstiger en voorzichtiger geworden door dit incident. Voor hen is oud en nieuw niet de dienst die ze graag draaien. Dit sluit aan bij enkele bevindingen die uit het onderzoek van Klerx en Bogaerts (2011) naar voren zijn gekomen, namelijk dat men zich na een incident met agressie angstiger voelt en voorzichtiger is.

Vanuit de brandweerorganisatie is een sessie belegd waarin de betrokkenen bij het incident, de leidinggevende en de burgemeester bijeen zijn gekomen omdat er signalen waren dat men er mee zat. De respondent gaf aan dat het voor de slachtoffers belangrijk was dat zij hun verhaal konden delen en zaken konden bespreken die in de toekomst anders kunnen. Hierin zijn de slachtoffers betrokken. Dit heeft hen goed gedaan volgens de respondent. Dit komt overeen met de Terror Management Theory welke aangeeft dat sociale steun en zorg belangrijk is in de omgang met agressie. Ook betekenisgeving en begrip van de gebeurtenissen kan bij een dergelijke bijeenkomst aan de orde komen. Het derde aspect van de Terror Management Theory (mogelijkheden voor heldhaftigheid en het vergroten van *self-esteem*) zijn in deze case niet aan de orde gekomen.

### Dader

#### *Daderkenmerken*

De daders bij dit incident waren mannen van Nederlandse afkomst in de leeftijd van 18 t/m 35 jaar. De groep jutte elkaar op en was onder invloed van alcohol en/of drugs. Het

geslacht van de daders, de leeftijd en het onder invloed zijn komen overeen met het in de literatuur gevonden profiel van plegers van agressie tegen de brandweer (Broekhuizen et al., 2005) en de politie (Bieleman et al. 1998, Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008).

#### *Dadertypering*

Het betrof een groep personen welke onder invloed was van alcohol en/of drugs en elkaar opjutte. Volgens de respondent wilde de één niet voor de ander onder doen. Hun doel was een confrontatie met de politie en de brandweer was hierin het medium. De brandweer komt niet zonder de politie en dus werd er brand gesticht.

De daders kunnen volgens de dadertypologie van het Verwey-Jonker Instituut daarom getypeerd worden als incidentele plegers onder invloed; dit type daders is tijdelijk onder invloed, hun gedrag wordt beïnvloed door een groep (Bakker et. al., 2010:51).

#### **Slachtofferkenmerken**

De respondent sprak als leidinggevende namens zijn ploeg en is zelf niet betrokken geweest bij het incident. Het betrof een ploeg van vrijwilligers in de repressieve dienst. Men zat met zeven personen in de tankautospuiter. Verdere slachtofferkenmerken zijn echter niet bekend.

#### **Situationele kenmerken**

Uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat bepaalde omstandigheden een verhoogde kans op een confrontatie met agressie met zich meebrengen. In dit geval waren de volgende omstandigheden die ook uit de literatuur bekend zijn aan de orde:

- het werken tijdens de jaarwisseling;
- het werken in de nachtperiode.

#### **Locatiekenmerken**

##### *Fysieke omgeving*

Hoewel uit onderzoek van Broekhuizen et. al. (2005) blijkt, dat brandweerpersoneel werkzaam in een stedelijke omgeving vaker het slachtoffer is van agressie dan brandweerpersoneel werkzaam in kleinere steden of dorpen, vond de agressie bij dit incident plaats in een dorp.

##### *Sociale omgeving*

Toen men aankwam was de sfeer nog niet echt dreigend en was de groep niet zo groot. Men dacht dat men in een overzichtelijke situatie terecht kwam, die beheersbaar was. Op de dijk waren enkele personen, maar om de hoek kwam een grote groep mensen aan en toen sloeg de sfeer snel om.

Omstanders probeerden de stemming onder het publiek positief te beïnvloeden en daardoor was het mogelijk weg te komen. Zij namen een de-escalerende rol aan en hadden invloed op de groep. De groep daders bestond uit onbekende personen voor de brandweer. Andere hulpdiensten waren niet ter plaatse.

## **Case 15 Garagebeheerder gaat door het lint tegen chauffeur en bevelvoerder**

### **Ontstaan van agressie**

#### *Type agressie*

Het type agressie in deze case laat zich lastig omschrijven. De respondent gaf aan dat de man zijn parkeergarage niet kon betreden en gefrustreerd over kwam. Het lijkt hiermee een combinatie te zijn van instrumentele en expressieve agressie (Buunk, 1992, in Van Schie, 2010:28). In eerste instantie wilde de man de parkeergarage in, de

brandweer belette hem dat. De man werd vervolgens agressief en richtte zijn woede op één van de manschappen. Uiteindelijk is de man toch binnen gekomen (heeft met instrumentele agressie zijn doel bereikt). Eenmaal in de parkeergarage blijft de man agressief en geeft vervolgens de respondent een duw. Hier lijkt de agressie meer expressief aangezien de man gefrustreerd was, maar inmiddels wel in de parkeergarage was.

### *Aanleiding agressie*

De respondent geeft aan dat, toen hij vanuit de parkeergarage weer naar boven liep één van zijn collega's al 'neus tegen neus' met de man stond. De man wilde namelijk met zijn auto langs de tankautospuit rijden, zodat hij bij de parkeergarage naar binnen kon. Vervolgens is hij alsnog de garage ingelopen. Aanleiding voor de agressie vormde de blokkade door de tankautospuit en het geen toegang verkrijgen tot de parkeergarage. Deze omstandigheden komen overeen met bevindingen van Di Martino (2005 in Sikkema et al., 2007) die ook wijst op situaties zoals te lang moeten wachten, terechtwijzing en ontevredenheid over de dienstverlening. De man was ontevreden, dat hij moest wachten en vond de dienstverlening (reactie op alarm) onvoldoende, hierop werd hij terechtgewezen en dit mondde uit in verbaal en fysiek geweld.

### **Omgaan met agressie**

De respondent gaf aan dat zijn eigen gemoedstoestand voor het incident ontspannen was. Tijdens het incident heeft de respondent zich in eerste instantie rustig opgesteld. Het lukte in het begin ook om een aantal vragen te stellen aan de man. De man antwoordde daarop echter op agressieve toon, waarop de respondent het gesprek stopte. Vanaf dit moment begon de man te schelden. De respondent weet hiermee een aantal omgangsvormen toe te passen die een positieve rol kunnen spelen (Timmer, 1999 in Abraham et al., 2007). De respondent beoordeelt de situatie eerst en heeft door dat een van zijn manschappen in problemen is. Hierdoor neemt hij als bevelvoerder de discussie over en stelt de man op een rustige manier een aantal vragen. Hoewel de man dit goed gezien en beoordeeld heeft, heeft de toepassing van deze de-escalerende vaardigheden geen effect op de dader.

### *Roos van Leary*

De respondent blijft in eerste instantie rustig. Hij roept een collega, die met de man in discussie was, tot de orde en neemt de discussie over. De respondent geeft aan op een rustige manier gevraagd te hebben, wat er precies aan de hand was en waarom hij zo reageerde. De respondent gaf hiermee te kennen niet mee te willen gaan in het agressieve gedrag en liet een samen- boven reactie zien door de man vragen te gaan stellen. De man wilde zich echter niet meewerkend of afhankelijk opstellen (samen- onder) want hij begon: 'wie ben jij wel niet?'. De man gaf de respondent hierop een duw. De respondent blijft vervolgens rustig en beschermt zichzelf door een zaklamp te gebruiken. De respondent laat vervolgens de man weten melding te maken van het incident en besluit om te vertrekken. Hiermee vertoont de respondent geen opstandig gedrag waardoor de situatie niet verder escaleert.

### **Effecten van agressie**

De respondent geeft aan zich gesteund te hebben gevoeld door zijn collega's tijdens het incident. Hij kreeg het idee dat zij vertrouwen in hem hadden. Wel voelde hij zich gekrenkt door de dader. Het incident heeft geen invloed gehad op zijn werkbeleving. Dit komt volgens de respondent, omdat het bij een scheldpartij en een duw is gebleven. Wat uiteindelijk het effect van het incident is geweest op het persoonlijk leven van de respondent is in dit stadium nog onbekend. Op het moment van het interview was de respondent in afwachting van een reactie van de dader. De dader was namelijk uitgenodigd voor een gesprek op de kazerne om het incident te bespreken. Over het

verloop van dit gesprek was bij het verschijnen van dit rapport nog geen informatie bekend.

## **Dader**

### *Daderkenmerken*

De dader wordt door de respondent beschreven als een man van 53 of 55 jaar oud. De meldkamer heeft na afloop van het incident aan de respondent aangegeven, dat de man wel vaker voor problemen zorgde. De man had mogelijk gedronken. Wat betreft alcoholgebruik komt de case overeen met eerder onderzoek van Broekhuizen (et al., 2005) waarin wordt gewezen op het feit dat daders in 36% van de gevallen onder invloed van alcohol en/of drugs waren. De leeftijd van de dader komt echter niet overeen met resultaten van onderzoek naar daders van geweld tegen de politie (Naeye & Bleijendaal, 2008), waaruit blijkt dat daders zich meestal bevinden in de leeftijdscategorie van 18 tot 34 jaar.

### *Dadertypering*

De dader kwam nogal 'patserig' en gefrustreerd over, ook omdat hij een sigaar in zijn hand had. De dader toonde na afloop van het incident weinig berouw. Na het incident had hij de meldkamer gebeld om zijn verhaal te doen. In eerste instantie wilde hij ook nog aangifte doen, maar zag daar uiteindelijk toch van af. De dader valt volgens de dadertypologieën van Bakker (et al., 2010) het best te typeren als 'de machteloze gefrustreerde' of het 'korte lontje'. De man was boven de 25 jaar en er was sprake van een afhankelijkheidsrelatie en een grote mate van frustratie ('machteloze gefrustreerde'). Daarnaast stond de man bekend als lastig, was hij alleen en was de aanleiding gering, er was immers geen sprake van brand ('het korte lontje').

## **Slachtofferkenmerken**

De respondent is een man van 43 jaar. Hij is beroepskracht in de repressieve dienst en zijn functie is bevelvoerder. Deze bevindingen komen overeen met de bevindingen van Broekhuizen (et al., 2005), waarin ook naar voren komt dat beroepskrachten in repressieve dienst, in de leeftijdscategorie 34-47 jaar en een leidinggevende functie een grotere kans hebben om slachtoffer te worden van agressie.

## **Situationele kenmerken**

Het incident vond in het weekend plaats rond een uur of zeven in de avond. Er was geen sprake van een bijzondere feestdag of evenement. Deze kenmerken komen niet overeen met de situatiekenmerken zoals gesteld in het rapport van Broekhuizen (et al., 2005).

## **Locatiekenmerken**

### *Fysieke omgeving*

Het incident vond plaats bij een parkeergarage in een grote stad. Dit komt overeen met de uitkomsten uit het onderzoek van Broekhuizen et al. (2005), waarin vermeld wordt dat het werken in een stedelijke omgeving gepaard gaat met een verhoogde kans om slachtoffer te worden van agressie.

### *Sociale omgeving*

Op de plaats van het incident waren geen anderen aanwezig behalve de tankautospuiter met bemanning, een beveiligder en de garagebeheerder. Deze kenmerken vertonen hiermee geen overeenkomsten met de literatuur (Abraham et al., 2007; Timmer 2005 in Abraham et al., 2007) omdat er geen sprake was van groepsdynamiek, omstanders, onbekend publiek of (een grimmige) sfeer.

## Bijlage 5 Overkoepelende analyse cases

In hoofdstuk 4 zijn 15 uiteenlopende cases beschreven, waarin er sprake was van agressie tegen brandweerm medewerkers. In bijlage 4 is over elk van deze cases een analyse geschreven, waarbij de case vergeleken is met de bekende literatuur op dit gebied. In deze bijlage is een overkoepelende analyse opgenomen, over alle 15 cases heen. Het betreft hier geen kwantitatieve analyse, gelet op de beperkte omvang van het aantal cases. Wel zijn de zaken die opvallen naar voren gehaald en gereflecteerd naar de bestaande literatuur.

### Ontstaan van agressie

#### *Type agressie*

In het theoretisch kader van dit onderzoek is conform Buunk (1992 in Van Schie, 2010: 28) een onderscheid gemaakt tussen instrumentele agressie, expressieve agressie en vijandige agressie. Wat opvalt in de cases, is dat instrumentele agressie niet als afzonderlijke vorm voorkomt. In die gevallen waar er sprake was van instrumentele agressie, ging deze agressievorm steeds over in expressieve of vijandige agressie. Dit was het geval als de dader met de instrumentele agressie zijn doel niet kon bereiken, maar ook in het ene geval dat de dader met de instrumentele agressie wel zijn doel had bereikt.

Een ander opvallend resultaat uit de cases is het feit dat de vijandige agressie met name tijdens de jaarwisseling voorkomt. Waar de cases op 'normale' dagen een gemengd beeld laten zien van instrumentele, expressieve en vijandige agressie, speelt in elke case met de jaarwisseling vijandige agressie een rol.

#### *Aanleiding*

In de literatuur noemt Di Martino (2005 in Sikkema et al., 2007) een aantal situaties die aanleiding kunnen zijn voor het ontstaan van geweldsincidenten. Dit betreffen terechtwijzing, betrappen op een overtreding, onvrede over de dienstverlening, te lang moeten wachten of het uitvoeren van een controle. Daarnaast wordt 'het brengen van een slecht nieuws boodschap' door Broekhuizen (et al., 2005: 50) nog als aanleiding genoemd. Deze laatste categorie kan ook aan de orde zijn als de brandweer ter plaatse komt met de mededeling dat een (zelf aangestoken) vuur geblust moet worden. Deze aanleidingen kwamen ook naar voren in een aantal onderzochte cases. Zo kwam het voor dat:

- een groep jongeren door de politie gesommeerd werd te vertrekken (terechtwijzing) en tijdens het verlaten van het plein een vuurwerkbom in de richting van de brandweer gooide;
- men agressief werd nadat de brandweer een controle wilde uitvoeren;
- de dader gesommeerd werd te vertrekken (terechtwijzing) maar dit absoluut niet wilde en vervolgens bedreigingen uitte;
- men agressief gedrag vertoonde nadat de brandweer een brand kwam blussen die door de daders zelf was aangestoken en de daders dit wilden voorkomen (terechtwijzing/slecht nieuws);
- men vond dat de komst van de brandweer te lang op zich liet wachten (te lange wachttijden en onvrede over dienstverlening) en daarom agressief gedrag vertoonde.

In één case werd niet bekend wat de aanleiding was. Hierbij werd een stoeptegels gegooit tegen de tankautospuiter, zonder dat er vooraf contact was geweest met iemand of er zich een conflict had voorgedaan. In twee andere gevallen ontstond er agressie

doordat de brandweer de weg blokkeerde en de daders daardoor gehinderd werden bij het vervolgen van hun route.

### **Omgaan met agressie**

In het theoretisch kader van dit onderzoek is de 'Roos van Leary' gehanteerd als model voor het omgaan met agressie. Door Leary (1957, in Van Schie, 2010) wordt agressie getypeerd als 'boven-tegen' gedrag. De beste manier voor de brandweer om te reageren op agressie, is door tot op zekere hoogte mee te gaan en begrip te tonen en hierbij 'boven-samen' gedrag te laten zien (leidend). Daarmee roep je 'samen-onder' gedrag op en verdwijnt de agressie.

Door de brandweermedewerkers is verschillend gereageerd op de confrontatie met agressie. Tijdens het incident voelde een aantal medewerkers zich machteloos. Zij wisten niet wat ze moesten doen om de agressie te voorkomen, te reduceren of te stoppen. In bepaalde situaties kon de betreffende medewerker van de brandweer ook niets doen om het geweld te voorkomen, te reduceren of te stoppen, omdat zij in één keer met de agressie geconfronteerd werden en de daders direct daarna verdwenen waren. Er was hierbij dus geen echt contact tussen dader en slachtoffer, waardoor de 'Roos van Leary' niet toegepast kon worden. Het gaat hierbij met name om de situaties waarin er vuurwerk gegooid werd en de situatie waarin er een stoeptegels tegen de tankautospuiter gegooid werd.

Voor de andere cases geldt, dat de betreffende medewerkers over de grote lijn aangeven dat zij rustig zijn gebleven. Zij geven daarbij aan, dat de situatie enkel verder zou escaleren wanneer zij zelf ook agressief zouden reageren. Intuïtief voelden zij dus wel aan dat reageren met 'boven-tegen' gedrag contraproductief zou zijn. Een voorbeeld hiervan is een bevelvoerder die handelend optrad, nadat iemand uit een agressieve groep de slang uit de handen van één van de bemanningsleden had gepakt en dreigde het brandweerpersoneel nat te spuiten. De bevelvoerder heeft hierop het water afgesloten en de slang uit de handen van deze persoon gepakt op een rustige manier, zonder oogcontact met deze persoon te maken. Dit zorgde ervoor dat het geweld stopte en dat de brandweer kon vertrekken.

Ook is een aantal malen geprobeerd de 'samen' positie te kiezen, bijvoorbeeld door mensen gelukkig Nieuwjaar te wensen, iemand te bedanken voor het wijzen van de weg naar de brandhaard of door vaderlijk een hand op iemands schouder te leggen. In een aantal situaties was de sfeer echter meteen al zo vijandig, en werd men geconfronteerd met een zodanig grote groep mensen, dat een constructief gesprek vanuit de 'samen' positie niet mogelijk was. In een aantal van deze gevallen heeft de brandweer geïmproviseerd om een einde te maken aan de agressie. Zo gaf één medewerker aan, dat zij de procedure voor brandbestrijding hebben ingekort, toen ze merkten dat ze met vuurwerk bestookt werden. Normaal blussen zij de brand nog na, maar in deze situatie hebben zij er voor gekozen dit niet te doen. In een andere case is een brandweerploeg vertrokken, zonder de brand geblust te hebben. In deze situatie werden zij bedreigd, omdat ze een brand wilden blussen die de daders hadden aangestoken. In weer een andere situatie kreeg men een nieuwe melding. Dit schepte een kortdurende verwarring bij de daders, waardoor de bemanning de mogelijkheid had zich snel richting de tankautospuiter te begeven en zo de locatie kon verlaten.

In een andere case zat de betreffende (brandpreventie)medewerker aan tafel toen de situatie escaleerde. De dader voelde zich enorm tegengewerkt door de gemeente en de brandweer en stond op, verhieft een stoel boven zijn hoofd en dreigde hier mee te gooien. De betreffende medewerker is toen bewust blijven zitten om de situatie niet verder te laten escaleren. Vanuit zijn zittende positie heeft hij namens de brandweer zijn excuses aangeboden aan de dader en hem zijn hand gereikt ('samen-onder' volgens



Leary). Hij zag dat de dader daardoor rustiger werd, waardoor hij op kon staan om hem daadwerkelijk een hand te geven. De dader bood zijn excuses aan en de betreffende medewerker kreeg toen de kans de leiding in het gesprek over te nemen en te vertrekken.

In bepaalde gevallen speelden de omgangsvormen van de betreffende brandweermedewerker echter een negatieve rol in het ontstaan van de agressie. Zo kwam het voor dat de dader genegeerd werd of er onvoldoende uitleg werd gegeven over het handelen van de brandweer, waardoor juist agressie werd opgewekt. Dit mechanisme is ook beschreven in literatuur over het effect van onjuiste omgangsvormen, het ontbreken van respect en het onvoldoende uitleg geven over handelen (Uildriks, 1996 en Timmer, 1999). Verder kwam het voor dat een van de betreffende medewerkers met zijn hand op de motorkap van de auto van de dader sloeg wat zorgde voor escalatie van de situatie.

### Effecten van agressie

#### *Effecten op mentale gezondheid*

In dit onderzoek is de Terror Management Theory (Pyszczynski et al. 1986 genoemd in Van Schie, 2010) besproken als model voor het vergroten van de mentale weerbaarheid na een confrontatie met agressie. De Terror Management Theory geeft drie richtingen aan waarmee mensen hun weerbaarheid kunnen vergroten en daarmee de effecten van agressie kunnen verminderen:

- het ontvangen van sociale steun en zorg;
- zorgen voor betekenisgeving en begrip van gebeurtenissen;
- mogelijkheden voor heldhaftigheid en het vergroten van *self-esteem*.

De effecten van de confrontatie met agressie op de betreffende medewerkers varieerden per incident. Een aantal van de betreffende medewerkers gaf aan dat het incident meer impact heeft gehad dan zij vooraf hadden gedacht. Verschillende medewerkers vroegen zich na het incident af wat de dader(s) bezielde(n) om geweld te gebruiken of zich agressief te gedragen tegen medewerkers met een publieke functie zoals de brandweer. Daarbij werd verschillende keren aangegeven dat men dit niet begreep, omdat de brandweer juist komt om de mensen te helpen. Bij een aantal van de geïnterviewde medewerkers bleef dit gevoel een tijd knagen. In het verlengde hiervan gaven enkelen aan dat het incident heeft geleid tot bewustwording van het fenomeen agressie en het feit dat agressie ook de brandweer kan treffen. Het gevoel dat zij zich altijd wel zouden redden is verminderd, doordat zij nu ervaren hebben, dat je ook met zes man kwetsbaar kunt zijn.

Ook gaven enkele medewerkers aan, zich na afloop af te vragen wat zij zelf verkeerd hadden gedaan en op welke manier zij het anders hadden kunnen aanpakken. Daarnaast maakten enkele medewerkers zich zorgen over het feit dat zij opnieuw geconfronteerd zouden worden met de dader(s). Zij vroegen zich af of de dader te weten zou komen waar zij woonden, of zou weten in welke auto zij reden. Zij waren bang dat de dader hen thuis lastig zou vallen.

Vrijwel alle geïnterviewde medewerkers voelden zich tijdens het incident gesteund door hun collega's. Ook na het incident voelden zij zich gesteund door collega's, leidinggevendenden, familie en in bepaalde gevallen de gemeente en politie. Zij geven aan dat collega's hen na het incident extra in de gaten hielden en met alle betrokkenen is na afloop gesproken over het incident. Er was in vrijwel alle situaties dus sprake van sociale steun en zorg vanuit de organisatie van het slachtoffer volgens de Terror Management Theory. Bij enkele medewerkers bestond er echter frustratie en

teleurstelling over het feit dat de politie niet of te laat ter plaatse kwam of niet daadkrachtig optrad toen hij of zij geconfronteerd werd met agressie.

Het tweede element van de Terror Management Theory, betekenisgeving en begrip van gebeurtenissen is in veel minder cases benoemd. In een aantal situaties is dit aan de orde geweest doordat het slachtoffer van agressie later een gesprek heeft gehad met de dader van de agressie. In een aantal gevallen waarin de dader heeft uitgelegd waarom hij agressief was, bleek het slachtoffer bij nader inzien wel begrip te hebben voor de uitbarsting van agressie en heeft dit het slachtoffer geholpen met de verwerking. Dit stemt overeen met het gestelde in de Terror Management Theory. In een aantal situaties bleef de dader ook tijdens dit gesprek non-coöperatief. In één geval ontkende de dader alles. In een ander geval leek het, alsof het de dader compleet niet interesseerde. In deze gevallen heeft het slachtoffer een gefrustreerd gevoel over gehouden aan dit gesprek en heeft dit niet bijgedragen aan de verwerking. Ook dit stemt overeen met de Terror Management Theory, omdat in deze gevallen het slachtoffer nog steeds bleef zitten met de vraag over de reden van het ontstaan van de agressie.

Het derde element uit de Terror Management Theory, mogelijkheden voor heldhaftigheid en het vergroten van *self esteem* is niet aan de orde gekomen in de cases. In alle gevallen voelde de met agressie geconfronteerde medewerker zich eerder een slachtoffer dan een held en was het *self esteem* eerder afgenomen dan toegenomen.

#### *Effecten op fysieke gezondheid*

Enkele medewerkers gaven aan dat zij na het incident last hadden van een pieptoon in hun oren, doordat vuurwerk werd gegooid in hun richting en vlakbij hen afging. Sommigen van hen hebben blijvende gehoorschade over gehouden aan het incident.

#### *Effecten op verdere uitvoering van taak*

Één medewerker gaf aan de dagen na het incident niet meer op de kermis te zijn geweest aangezien het incident daar plaatsvond. Toen hij daar uiteindelijk terugkeerde voelde hij zich niet op zijn gemak. Één medewerker gaf aan dat hij niet meer meegaat voor het reinigen van een wegdek, nadat hij bij deze werkzaamheden geconfronteerd is met agressie. Hij voert deze werkzaamheden dus niet meer uit na het incident.

Sommige medewerkers gaven aan na het incident scherper te zijn dan voorheen. Zij kijken nu meer om zich heen en houden de omgeving nauwlettender in de gaten. Ook werd aangegeven dat men voortaan de helm opzet en de flappen dichtdoet om zich te beschermen. Daarnaast gaf één van de betreffende medewerkers aan feller te zijn geworden na het incident. Toen er bij deze medewerker opnieuw vuurwerk in zijn buurt ontplofte, reageerde hij daar meteen fel op door de dader nat te spuiten. Één bevelvoerder gaf aan dat het incident haar onzekerder heeft gemaakt in haar manier van leidinggeven. Het heeft even geduurd voordat zij zich weer prettig voelde in haar rol als bevelvoerder. Ook werd door sommigen aangegeven dat men bepaalde procedures heeft aangepast. Zo stapt een aantal van hen voortaan met meer mensen uit de tankautospuit ook bij een kleine containerbrand en neemt men sneller de beslissing om in de auto te blijven zitten als men het idee heeft dat er sprake is van een dreigende situatie. Tevens worden procedures ingekort (bijvoorbeeld niet meer nablussen met schuim als er sprake is van een grimmige sfeer waar men dat voor het incident wel deed). Bovenstaande effecten komen overeen met gegevens uit onderzoek van Klerkx en Bogaerts (2011:269), waaruit blijkt dat slachtoffers voorzichtiger en onzekerder worden, nadat zij geconfronteerd zijn met agressie.

### *Effecten op beleving van functie en werkplezier*

Het incident heeft voor sommige werknemers effect gehad op hun werkplezier en de beleving van hun functie. Zo gaf een aantal van hen aan, dat zij zich na het incident afvroegen of ze zo nog wel bij de brandweer wilden werken. Daarbij werd vaak genoemd, dat ze bij de brandweer zijn gegaan om mensen te helpen en dat het erg frustrerend is als zij vervolgens geconfronteerd worden met agressie.

Voor het merendeel van de geïnterviewden heeft het incident echter geen invloed gehad op hun werkplezier.

## **Kenmerken**

### *Daderkenmerken*

Uit de literatuur blijkt dat daders van agressie tegen brandweerpersoneel in 36% van de situaties onder invloed zijn van alcohol en/of drugs (Broekhuizen et al., 2005). Dit werd ook in de interviews vaak genoemd als een factor die een rol speelde bij het incident.

In alle beschreven cases betrof de dader een man, hetgeen overeenkomt met de gegevens uit de literatuur (Abraham et al., 2007, Bieleman et al., 1998, Naeyé & Bleijendaal, 2008).

Tevens is in de literatuur terug te vinden dat de leeftijd van plegers van agressie tegen de politie varieert van 18 tot 25 jaar (Abraham et al., 2007) respectievelijk 18 en 34 jaar (Naeyé & Bleijendaal, 2008) (Bieleman, et al., 1998). De leeftijden van de daders in de beschreven casus varieerden van 12 tot 65 jaar oud, een bredere range dus dan die genoemd is in eerder onderzoek

Tot slot is in de literatuur terug te vinden dat daders vaak antecedenten hebben (Abraham et al., 2007, Naeyé & Bleijendaal, 2008). Voor de beschreven cases geldt, dat niet bekend is of de betreffende daders antecedenten hebben. Vaak bleef de dader onbekend of wist de respondent niet of de dader antecedenten had.

Al met al blijkt, dat de daderkenmerken uit de interviews overeen komen met de literatuur, met uitzondering van de leeftijdsrange van de daders (van 12 tot 65 jaar in de cases versus van 18 tot 34 jaar in de literatuur).

### *Dadertypering*

In het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut is een typologie van daders opgesteld. Hierin werden zes typen daders onderscheiden. Dit betreffen de 'machteloze gefrustreerde', 'het korte lontje', 'de verwarde', 'geweld als leefstijl', 'de beïnvloedbare jongere' en de 'incidentele plegger onder invloed' (Bakker et al., 2010). Uit dit onderzoek blijkt dat het dadertype 'het korte lontje' het meest voorkomt, gevolgd door 'de beïnvloedbare jongere' en het type 'geweld als leefstijl'.

In de resultaten van de interviews komt alleen het dadertype 'de verwarde' niet voor. Van de overige typen daders (volgens de indeling van het Verwey-Jonker Instituut) was wel sprake.

### *Slachtofferkenmerken*

Uit onderzoek van Broekhuizen et al. (2005) blijkt dat brandweerm medewerkers in de leeftijdscategorie 34-47 jaar vaker worden geconfronteerd met agressie, dan collega's die vallen in overige leeftijdscategorieën. Verder komt uit het betreffende onderzoek naar voren dat beroepskrachten vaker worden geconfronteerd met agressie dan vrijwilligers en dat brandweerm medewerkers die werkzaam zijn in de repressieve dienst meer kans hebben om slachtoffer te worden van agressie dan brandweerm medewerkers die zich bezig houden met preventiewerkzaamheden. Tot slot blijkt uit datzelfde

onderzoek dat brandweerm medewerkers met een leidinggevende functie vaker geconfronteerd worden met agressie dan medewerkers zonder leidinggevende functie.

De leeftijden van de betreffende werknemers in de beschreven cases varieerde van 28 tot 54 jaar oud. Verder betroffen het voornamelijk beroepskrachten die werkzaam zijn in de repressieve dienst. Onder de geïnterviewde brandweerm medewerkers die slachtoffer werden van agressie dreigen bevonden zich zowel leidinggevend (bevelvoerders) als niet leidinggevend. Gelet op het gering aantal cases kan er geen relatie gelegd worden met de in de literatuur genoemde percentages van kenmerken van betreffende medewerkers die worden geconfronteerd met agressie. In bijlage 2 is een overzicht van kenmerken van de respondenten opgenomen.

#### *Situationele kenmerken*

De meeste incidenten die beschreven zijn in de interviews deden zich voor in de avond, nacht en vroege ochtend, tussen 21.30 uur en 04.00 uur. In ongeveer de helft van de cases was er sprake van een incident tijdens de jaarwisseling. Deze gegevens komen overeen met gegevens uit de literatuur (Broekhuizen et al., 2005), waaruit blijkt dat ongeveer de helft van de agressie plaatsvindt tijdens de jaarwisseling (53%) en dat de meeste incidenten waar sprake is van agressie tegen de brandweer plaatsvinden tussen 21.00 uur en 07.00 uur (75%).

#### *Locatiekenmerken; fysieke omgeving*

Uit de gevonden literatuur (Broekhuizen et al., 2005) blijkt dat brandweerpersoneel dat werkzaam is in een stedelijke omgeving meer kans heeft om slachtoffer te worden van agressie. De meeste incidenten die beschreven zijn in de cases vonden inderdaad plaats in een stad.

#### *Locatiekenmerken; sociale omgeving*

Ook de aanwezigheid van omstanders speelt volgens de gevonden literatuur een rol. In veel gevallen maakt de dader deel uit van een grotere groep (Abraham et al., 2007). In de interviews zijn zowel voorbeelden van agressie in individueel als in groepsverband gevonden.

Volgens de literatuur kan de dynamiek van een groep en/of het gedrag van omstanders een rol hebben in de houding van de dader en in het (de-)escaleren van de situatie (Timmer, 2005 in Abraham et al., 2007). In de interviews zijn inderdaad voorbeelden gevonden van personen in groepen die elkaar opruien en van personen in groepen die juist de-escalerend gedrag vertoonden. Omstanders hadden volgens de resultaten uit de interviews vaak een neutrale rol, zij hielden zich op de achtergrond en bemoeiden zich niet met het incident. Daarnaast kwam het voor dat omstanders een de-escalerende rol aannamen door aan te geven dat de brandweer ook maar gewoon haar werk doet en sussend optraden. In één interview kwam naar voren dat omstanders een escalerende rol speelden door elkaar op te ruien en anderen te bellen om hen op te roepen ook naar de plaats van het incident te komen.

Tevens blijkt dat brandweerm medewerkers die vaak te maken hebben met onbekend publiek, vaker slachtoffer worden van agressie (Broekhuizen et al., 2005).

Uit de cases komt naar voren, dat de brandweer in deze situaties inderdaad vaak onbekend publiek tegenover zich had. In een enkele situatie was de dader alleen met het slachtoffer en was er dus geen publiek aanwezig. In één situatie had het slachtoffer te maken met bekend publiek. Hij kende deze personen ambtshalve.

Ten slotte blijkt uit eerder onderzoek, dat uitrukken van de politie geen invloed heeft op de confrontatie met agressie tegen brandweerpersoneel (Broekhuizen et al., 2005). In de interviews is een aantal situaties beschreven waarbij politie herkenbaar aanwezig was bij het incident. Toch escaleerde hierbij de situatie en werd geweld gebruikt tegen

de brandweer, hetgeen in overeenstemming is met de literatuur. Er is ook een case beschreven, waar de daders opzettelijk brand stichtten, omdat zij wisten dat met de brandweer ook de politie mee zou komen en zij een confrontatie zochten met de politie. In deze situatie veroorzaakte de aanwezigheid van de politie dus juist de agressie.