

**NORMALISEREN VERBINDT EN VERBLINDT: EEN ONDERZOEKSRAPPORT IN OPDRACHT VAN BRANDWEER HAAGLANDEN**

Door

Maud Verbugt

3610047

Bachelorscriptie

Fontys Hogeschool HRM en Psychologie

Toegepaste Psychologie

2 mei 2023

Onder begeleiding van Tessa Peters en Muriel van Doorn

Eerste assessor: Rutger Grijsbach

## Voorwoord

Voor u ligt het rapport waarmee ik mijn studie Toegepaste Psychologie heb mogen afronden. Ik heb mij gefocust op het onderwerp geweld tegen de brandweer. Dit komt door mijn ervaring bij de organisatie Slachtofferhulp Nederland. Ik zag hier namelijk vaak casussen voorbijkomen waarbij hulpverleners een melding hadden gedaan van mishandeling of bedreiging. Wanneer ik met deze slachtoffers in gesprek kwam gaven zij altijd aan dat zij geen verdere ondersteuning nodig hadden en dat hun werkgever het goed had opgepakt. Ik vroeg me daarna altijd erg af hoe dat verder afliep en hoe dat dan in zo’n organisatie werd opgepakt. Met mijn achtergrond in de Toegepaste Psychologie en kennis uit mijn gevolgde minor Geweld in de leefomgeving wist ik veel over coping stijlen en trauma en wilde daar dan ook graag mijn rapportage over doen. Ik zag ook steeds vaker nieuwsberichten voorbijkomen over het geweld wat toegepast werd tegen de hulpverleners en heb hierdoor de keuze gemaakt om mij te focussen op deze doelgroep. Brandweer Haaglanden wilde graag met mij dit onderzoek aan gaan en ik wil deze organisatie, in het speciaal Martin Evers, bedanken voor deze kans. Om me wegwijs te maken in de organisatie en werkzaamheden heb ik ontzettend veel steun gehad aan Jos Dijkgraaf. Hij heeft een grote rol gespeeld in de verduidelijking van het probleem en het werven van respondenten.

Om mij meer te kunnen verdiepen in de organisatie en de mens achter het uniform heb ik twee mooie meeloopdagen mogen uitvoeren op de kazerne Delft en Archipel. Ik wil de ploegen en ploegchefs binnen deze kazernes enorm bedanken voor hun openheid en gastvrijheid van die dagen. Ik heb veel bewondering gekregen voor deze heren en vrouwen en vond het heel interessant om een dag te beleven als een echte brandweervrouw. Naast deze leuke momenten kwam ook de realiteit van dit onderzoek en dat was dat het een groter onderzoek was dan ik dacht. De gesprekken die ik heb gevoerd met de brandweerlieden waren erg interessant, wellicht zelfs te interessant, waardoor ze veel tijd in beslag hebben genomen. Hierdoor heb ik last gehad van het niet halen van de deadlines en het gevoel van mislukking.

Ik wilde graag iets betekenen voor Brandweer Haaglanden, wellicht omdat ik ook op een bepaalde manier betrokken raakte in de organisatie. Echter vraagt een goed kwalitatief onderzoek soms meer van je dan je op dat moment kan geven. Hierdoor kampte ik met veel gevoelens en was ik blij dat ik dit kon luchten bij mijn werkplaats docenten Tessa en Muriel. Ook brachten zij mij af en toe weer terug naar de realiteit en hielpen me verder met de ontvangen feedback. Een grote steun hierbij was ook mijn beste vriendin en mede student Simone Peeters. Zonder haar steun en toeverlaat had ik dit rapport ook echt niet kunnen afronden. Ondertussen werkte ik ook nog steeds als vrijwilliger bij Slachtofferhulp Nederland waar ik ook altijd terecht kon voor adviezen. Ik wil deze collega’s daarom ook bedanken voor hun adviezen en motivatie wanneer ik er doorheen zat. Zonder al deze mensen had ik niet zo’n mooie ontwikkeling kunnen doormaken en had ik niet zo’n mooi rapport kunnen neerzetten.

Ik wens u veel leesplezier toe en ik hoop vooral dat u meer inzicht krijgt in het werk van deze mooie brandweerlieden.

Maud Verbugt

Rotterdam, 4 april 2023

## Samenvatting

Geweldsincidenten zijn de laatste jaren erg toegenomen. Niet alleen in de maatschappij maar ook tegen hulpverleners. De norm van het accepteerde geweld lijkt hierdoor te verschuiven. Er dreigt een vorm van normalisatie te ontstaan bij de hulpverleners als het gaat om het geweld wat tegen hen gebruikt wordt. Brandweer Haaglanden heeft dit bij zijn werknemers gemerkt en wilde graag een onderzoek hiernaar om verdere mentale schade en uitval te voorkomen. Vervolgens heeft er eerst een literatuurstudie plaatsgevonden waar een aantal thema’s naar voren zijn gekomen en waar het gedrag normaliseren verder is gespecificeerd. In dit rapport wordt dan ook gesproken over normaliseren als een proces waar een bepaald gedrag door herhaling, ideologie of propaganda als natuurlijk en als vanzelfsprekend wordt beschouwd (Ashforth & Kreiner, 2002). Uit het theoretisch kader is ook naar voren gekomen dat dit gedrag kan dienen als een vorm van coping en dat daar verschillende factoren van op invloed zijn. Dit is mede de reden van de gekozen titel “normaliseren verbindt en verblindt”. Het is namelijk een manier van coping wat kan zorgen voor verbinding maar ook voor verblinding van de gevolgen van deze stijl. Wanneer het als enige manier van coping wordt gebruikt kan het namelijk niet genoeg zijn om mentale schade van de geweldservaringen te voorkomen.

Er is daarom een kwalitatief onderzoek gedaan naar de psychosociale factoren die in dit normalisatieproces mogelijk een rol spelen. Het doel van dit onderzoek was om meer inzicht te krijgen in het gedrag normaliseren van geweld wat volgens de opdrachtgever speelt bij de brandweerlieden. Hij heeft gemerkt dat het normaliseren van geweld kan leiden tot het niet praten over geweld wat mentale schade als gevolg kan hebben. Via dit onderzoek wilde hij meer inzicht hier over krijgen. Vandaar de volgende onderzoeksvraag: “***Welke psychosociale factoren spelen bij de beroepskrachten van Brandweer Haaglanden een rol in het normaliseren van geweldservaringen tegen henzelf?”.***

De ervaringen van de brandweerlieden zijn door middel van semi-gestructureerde interviews in kaart gebracht. Hieruit resulteerde een aantal psychosociale factoren die het normaliseren in stand houden en die het normaliseren tegengaan. De factoren die het gedrag in stand houden zijn: lage mate van sociale veiligheid, desensibilisatie door gewenning, onbewuste onbekwaamheid en een groot gedeeld empathisch vermogen. Daarnaast zijn er ook twee factoren naar voren gekomen die het normaliseren tegengaan, namelijk: sociaal veilig werkgeverschap en erkenning vanuit de maatschappij.

Op basis van deze resultaten wordt er in de discussie besproken hoe deze resultaten mogelijk tot stand zijn gekomen en welke keuzes er nu gemaakt kunnen worden. Het sociale aspect lijkt een belangrijke factor te zijn binnen de organisatie en er wordt ook geadviseerd om hierop in te spelen. Ook schijnt het bewustzijn van de brandweerlieden en de maatschappij een sleutel tot interventiemogelijkheden te zijn.

Inhoudsopgave

Voorwoord 2

Samenvatting 3

1. Inleiding 5

2. Theoretisch kader 10

3 Methode 21

4 Resultaten 24

5 Discussie 33

Literatuurlijst 39

Bijlage 1: Topiclijst 42

Bijlage 2: Informatie- en toestemmingsformulier 45

Bijlage 3: Fragment open codering 47

Bijlage 4: Taxonomie 48

Bijlage 5: Mindmap 52

Bijlage 6: Ethische verantwoording 53

Bijlage 7: Formulier HBO kennisbank 54

## Inleiding

Het onderzoek wat voor u ligt is in opdracht van Brandweer Haaglanden uitgevoerd. Er is in dit onderzoek aandacht besteed aan het psychologisch fenomeen ‘normaliseren’ met betrekking tot het onderwerp geweld tegen hulpverleners. In dit onderzoek is de focus gelegd op de brandweerzorg van regio Haaglanden, een onderdeel van Veiligheidsregio Haaglanden. Veiligheidsregio Haaglanden is een grote organisatie die in de veiligheid van de bevolking uit regio Haaglanden een grote betekenis heeft. Zij regelen de dagelijkse brandweerzorg, geneeskundige hulpverlening en organiseren de 112-meldkamer van de brandweer en ambulance. Onder regio Haaglanden vallen de gemeenten Den Haag, Delft, Nootdorp, Pijnacker, Rijswijk, Voorburg, Leidschendam, Westland en Zoetermeer (VRH, 2022). Brandweer Haaglanden is verdeeld onder deze negen gemeenten waarin zich 23 brandweerkazernes bevinden. Het probleem en de aanleiding van dit onderzoek zal in het volgende hoofdstuk beschreven worden.

* 1. **Aanleiding**

Steeds vaker krijgen politieagenten, brandweerlieden en ambulancemedewerkers te maken met agressie en geweld. De cijfers van geweld tegen hulpverleners zijn in 2021 dan ook met maar liefst 15% toegenomen (Rijksoverheid, 2021). Pieter Verhoeve, voorzitter van de Taskforce ‘Onze hulpverleners veilig’, zegt dat er per jaar alleen al bij de politie zo’n 10.000 registraties van geweldsincidenten tegen hen zijn. Dit maakt het volgens hem een maatschappelijk probleem (Wagemans, 2021).

De stijging van deze cijfers heeft onder anderen te maken met de coronapandemie. Zo waren er in 2021 veel rellen en demonstraties waar de hulpverleners te hulp moesten schieten en voor de veiligheid van de burgers moesten zorgen. Dit liep een aantal keer, zoals in Eindhoven en Rotterdam, uit de hand. Tijdens deze rellen werden niet alleen spullen van de stad vernield, maar ook de spullen van de hulpverleners. Zo bleek bijvoorbeeld uit een artikel van Omroep West (2021) dat er tijdens deze rellen een baksteen door een ambulanceraam gegooid werd. Daarnaast waren er zelfs burgers die hun doelen specifiek gericht hadden op de hulpverleners. Zij kwamen dan bijvoorbeeld speciaal om geweld te gebruiken tegen de politie (Politie, 2022).

Als er gekeken wordt naar de cijfers van de gemelde geweldsmisdrijven in Nederland lijkt het alsof er jaarlijks steeds minder geweld voorkomt. Terwijl, in werkelijkheid, de aangiftebereidheid van de Nederlandse bevolking lijkt te dalen. Maar ook doordat de sociale norm ervoor zorgt dat de samenleving geweld steeds meer begint te accepteren (Fonds Slachtofferhulp, 2022). Uit onderzoek van Jansen en Winninghof (2021) blijkt bijvoorbeeld dat de Nederlandse bevolking fysiek geweld uit den boze vindt tegen hulpverleners. Echter wordt verbale agressie veel minder door hen beschouwd als geweld. De Nederlandse bevolking vindt dat je voor jezelf mag opkomen wanneer je het oneens met iemand bent. Het past volgens hen bij deze tijd. In de cijfers is ook terug te zien dat hulpverleners meer te maken krijgen met verbaal geweld dan met fysiek geweld. Uit de cijfers vanuit het Openbaar Ministerie over de aangeleverde verdachten in verband met geweld tegen een ambtenaar met een veilige publieke taak, bleek namelijk dat in 59% van de tijd er sprake was van verbaal geweld en in 35% van de gevallen het ging om fysiek geweld (Ridder, 2018). Uit een onderzoek naar geweld, veroorzaakt door derden, onder verschillende beroepen blijkt dan ook dat agenten en brandweerlieden van alle beroepsgroepen het vaakst te maken hebben met lichamelijk geweld op hun werk veroorzaakt door derden, wel 46,7% van de werknemers. Naast lichamelijk geweld ervaarde 48,6% van hen ook intimidatie op het werk en daaropvolgend komt pesten onder alle beroepsgroepen met 25% ook weer het vaakst voor bij de Politie en de Brandweer (CBS&TNO, 2017).

Door de stijging van deze cijfers wordt er de laatste tijd ook steeds meer aandacht besteed aan geweld tegen hulpverleners in Nederland. Het wordt zowel meer onder de aandacht gebracht op de publieke agenda als onder de hulpverleners zelf. Zo luidt Demissionair Minister Grapperhaus (2021): *“Agressie en geweld tegen hulpverleners komt te vaak voor in onze samenleving, Het afgelopen jaar is de agressie en geweld tegen politiemensen en tegen andere mensen met een publieke taak met zo’n 15 procent toegenomen. Niet alleen worden hulpverleners in hun werk bedreigd, agressieve Nederlanders weten de*

*hulpverleners ook steeds vaker in hun privéleven te raken. Dat is een doorn in het oog.”.* Minister Grapperhaus heeft daarom besloten om een Taskforce in te stellen om geweld tegen hulpverleners tegen te gaan.

Vanuit een samenwerking van de Politie, BOA, Brandweer, het ministerie van Justitie en Veiligheid, het Openbaar Ministerie en de wetenschap is er vandaar de Taskforce ‘Onze hulpverleners veilig’ opgesteld. Dit actieprogramma heeft als doel het terugdringen van geweld en mishandeling van hulpverleners en Nederlanders ervan te doordringen dat agressief gedrag richting hulpverleners nooit geaccepteerd mag worden. Zij gaan hier de komende twee jaar mee aan de slag aan de hand van drie actielijnen: de sociale norm versterken, veilig werkgeverschap creëren en agressie voorkomen en vervolgen. In de tweede richtlijn wordt als doel gesteld dat het duidelijk moet zijn voor alle hulpverleners dat agressie en geweld niet bij het werk horen. Dit doel kan worden bereikt wanneer er een duidelijke gedeelde organisatienorm en heldere protocollen worden gecreëerd. Om dit te creëren is er allereerst een onderzoek nodig naar de ervaringen van de hulpverleners en de factoren die meespelen in die norm verschuiving. Vanuit deze uitkomsten kunnen hulpverlenersorganisaties hun werknemers dan een veilige werkomgeving bieden waarin hulpverleners zich gehoord, begrepen, gesteund en geholpen voelen (Rijksoverheid, 2021).

Volgens Maiko Teuben, beleidsadviseur bij het ministerie van Justitie en Veiligheid, is het belangrijk om onderzoek te doen naar de norm die er heerst bij de hulpverleners en de factoren die hierin meespelen (persoonlijke communicatie, 2 mei 2022). Er is hiervoor een kenniskring opgesteld met meerdere wetenschappers, zodat er hier voor het eerst kwalitatief goed onderzoek naar kan worden gedaan. Er is namelijk nog weinig tot geen onderzoek gedaan bij de hulpverleners als het gaat om geweld tegen henzelf veroorzaakt door de burgers. Hierdoor is er weinig bekend over welke ervaringen bijvoorbeeld de brandweerlieden hebben, hoe ze hiermee om gaan en wat de gevolgen daarvan zijn. Wel is, met dank aan het WODC, bekend dat geweld tegen hulpverleners gevolgen kan hebben zoals gezondheidsproblemen en het kan daarbij ook invloed hebben op de psychische weerbaarheid van de hulpverleners. Deze gevolgen kunnen leiden tot langdurig uitval, wat weer leidt tot onderbezetting en dat leidt op zijn beurt ook weer tot overbelasting van andere werknemers. Om dit allemaal onder controle te houden waren de hulpverlenersorganisaties in 2014 wel zo’n 393 miljoen euro kwijt (TNO, 2015).

Ook bij Brandweer Haaglanden merken ze dat geweld tegen hun werknemers een grote impact kan hebben. Zo merken zij dat door de stijging van geweld de brandweerlieden het geweld als normaal zijn gaan zien (Martin Evers, persoonlijke communicatie, 10 februari 2022). Martin Evers, plaatsvervangend Brandweer- en USARcommandant, is bang dat deze gecreëerde norm rondom het geweld kan zorgen voor gezondheidsproblemen. Hier zijn echter geen cijfers van en er is ook nog geen onderzoek naar gedaan. Doordat er nu steeds meer aandacht wordt besteed aan het geweld dat zij meemaken bij de Brandweer en er een Taskforce is opgesteld, wil Martin Evers hier graag in zijn regio meer onderzoek naar.

* 1. **Probleemstelling**

Na het incident van het Vreugdevuur in Scheveningen tijdens de jaarwisseling van 2019 is er bij Martin Evers het besef gekomen dat hij het geweld wat zij meemaken niet meer moet gaan accepteren. Tijdens het Vreugdevuur ontstond er namelijk een sneeuw van vuur waardoor alles in deze omgeving in brand vloog. Brandweer Haaglanden moest hierdoor groot gaan uitdrukken om alle branden te blussen en onder controle te krijgen. Maar tijdens deze grote chaos werden de brandweerlieden ook nog eens door omstanders bekogeld door vuurwerk, uitgescholden en werd het hun moeilijk gemaakt om hun werk te kunnen doen. Voor Martin Evers was dit het punt om te zeggen tot hier en niet verder en is het volgens hem zijn plicht geworden om hier iets mee te gaan doen (Brandweer Haaglanden [Veiligheidsregio Haaglanden], 2021). Door het meemaken van deze geweldsincidenten zijn de brandweerlieden van Brandweer Haaglanden zich, vooral tijdens de jaarwisseling, er op gaan voorbereiden. Zo zorgen zij er bijvoorbeeld voor dat een deel van de ploeg op de uitkijk staat tijdens een uitdrukking zodat, mochten zij bekogeld worden door vuurwerk of andere

voorwerpen, zij er nog iets aan kunnen doen of hun collega’s kunnen waarschuwen (Brandweer Haaglanden [Veiligheidsregio Haaglanden], 2021). Volgens Pascal Pronk (Brandweer Haaglanden [Veiligheidsregio Haaglanden], 2021) zorgt deze manier van voorbereiding tegelijkertijd ook voor een manier van acceptatie en normalisatie van het geweld wat zij meemaken. Zelf vindt hij het eigenlijk niet normaal dat ze het normaal zijn gaan vinden. Maar zoals Jeffrey Schamper (persoonlijke communicatie, 27 maart 2022) ook verteld gaan de brandweerlieden mee met de norm van de maatschappij. En op deze manier wordt de grens van wat normaal is steeds verder verlegd. Maar met als gevolg dat er wellicht ernstige gewonden vallen, zowel fysiek als mentaal. Dit heeft Martin Evers namelijk ook gemerkt bij zijn collega’s. Hij merkt dat de incidenten tijdens het Vreugdevuur op de dag van vandaag nog steeds een grote impact hebben gehad op het welbevinden van zijn collega’s en dat wil hij in de toekomst graag voorkomen (persoonlijke communicatie, 10 februari 2022).

Er wordt hier en daar wel steeds meer gesproken over de psychische gevolgen van het werk bij de brandweer en daar wordt dan ook goed op geacteerd door de organisatie van de Brandweer. Bij Brandweer Haaglanden hebben ze bijvoorbeeld Het Team Collegiaal Overleg wat ze kunnen inzetten. Het Team Collegiaal Overleg is opgesteld aan de hand van de regel van zeven. Dit zijn zeven incidenten waarbij brandweerlieden mogelijk de meeste impact van ondervinden en waar er een gerede kans is tot het oplopen van een PTSS (P. Smit, persoonlijke communicatie, 11 maart 2022). Wanneer de brandweerlieden één van deze incidenten meemaken is het van belang dat er maatregelen worden ingezet met betrekking tot de psychische nazorg tot het incident. Dit wordt nog niet altijd gedaan, doordat men hier niet aan denkt, geen tijd ervoor heeft of het niet als prioriteit ziet. Dit kan volgens Peter Smit, calamiteitencoördinator en begeleider TCO, mede komen door de sociale norm van geweld die bepaald wordt door de brandweercultuur (persoonlijke communicatie, 11 maart 2022).

Maar naast het Team Collegiaal Overleg hebben de werknemers bij de brandweer ook nog de beschikking tot een bedrijfsmaatschappelijk werker of een bedrijfsarts. Volgens bedrijfsmaatschappelijk werker Eva Jansen (persoonlijke communicatie, 14 maart 2022) komen er werknemers van Brandweer Haaglanden bij haar op gesprek wanneer zij persoonlijke problemen ervaren. Er kan hierbij gedacht worden aan een scheiding, overlijden van een nabestaande, problemen met het functioneren door symptomen van ADHD of door de werkdruk. Wanneer de basis van een werknemer namelijk niet goed is, functioneert hij ook slechter op het werk en is hij eerder vatbaar voor de gevolgen van traumatische gebeurtenissen. Iedere werknemer reageert namelijk biologisch op dezelfde manier bij een ingrijpende gebeurtenis. Maar wanneer het lichaam verstoord wordt in dit herstelproces of wanneer de gebeurtenis erg ingrijpend is, kunnen er gevolgen ontstaan op de lange termijn. Er kan een trauma ontstaan. Een trauma kan ervoor zorgen dat iemand langdurig last heeft van bijvoorbeeld terugkerende herinneringen aan de gebeurtenis, het vermijden van prikkels, slapeloosheid, waakzaamheid, problemen met relaties, lichamelijke klachten en vervlakking (Herman, 2016).

Wanneer gezondheidsproblemen zoals een trauma niet behandeld of voorkomen worden, kan dit zorgen voor tijdelijke, of zelf langdurige, uitval op het werk (TNO, 2015). Wanneer er een trauma ontstaat is het belangrijk om deze op een actieve manier te verwerken of voor te zijn. Hierbij kan de sociale omgeving ook een grote rol spelen. Als iemand namelijk steun van zijn omgeving ervaart na een stressvolle gebeurtenis, kan dat ervoor zorgen dat de gevolgen van de gebeurtenis zich in mindere mate ontwikkelen (Herman, 2016). Bij de Brandweer wordt er ook zeker gebruikt gemaakt van hun omgeving en sociale netwerk. Uit onderzoek van Karin Dangermond (2022) blijkt namelijk dat de brandweerlieden na een ingrijpende gebeurtenis vooral gebruik maken van zwarte humor. Dit doen ze om de ernst van de gebeurtenis te verminderen en om uiteindelijk emoties bespreekbaar te kunnen maken. Maar bij ernstige ingrijpende gebeurtenissen is er van deze manier van coping geen sprake van. Daarnaast komt het aspect normalisering hier ook in terug.

Geweldsincidenten, vooral gericht op de brandweerlieden zelf, worden namelijk ook steeds meer genormaliseerd. Volgens Ashforth en Kreiner (2002) kan het normaliseren van incidenten ook dienen als een vorm van coping. Het aspect normalisatie is volgens de onderzoekers een proces dat mensen in staat

stelt om hun emoties beter te reguleren en om bepaalde levensgebeurtenissen acceptabeler en gewoner te maken. Het dient als het ware als een vorm van controle op de situatie. Het normaliseren van heftige gebeurtenissen kan ervoor zorgen dat de emotionele stress verminderd wordt en de gebeurtenis als minder negatief wordt ervaren (Ashforth & Kreiner, 2002). De vraag is of er op deze manier wel aandacht wordt besteed aan de actieve verwerking van een geweldservaring. Op de korte termijn kan het volgens Ashforth en Kreiner namelijk een gevoel van controle geven. Maar wat voor effecten heeft het normaliseren van geweldservaringen dan op de langere termijn? Brandweerlieden lopen al een hoog risico op werk gerelateerde psychopathologie, maar dat wordt dus geregeld onderschat of zelfs genegeerd (Universiteit Utrecht, 2014). Wanneer ingrijpende gebeurtenissen niet actief worden verwerkt kan dit zorgen voor een opstapeling aan gebeurtenissen. Dit zorgt ervoor dat zij kwetsbaarder zijn voor de psychische gevolgen van een ingrijpende gebeurtenis, waardoor zij in hun functioneren beperkt kunnen worden. Dit kan zich gaan uiten in een psychische stoornis die zorgt voor tijdige of langdurige uitval op werk (Morrison & Bennet, 2019).

* 1. **Doelgroep**

Uiteindelijk draait het in dit onderzoek om de brandweerlieden die werkzaam zijn bij Brandweer Haaglanden. Brandweer Haaglanden is verdeeld onder negen gemeenten waarin zich 23 brandweerkazernes bevinden. Op deze kazernes zijn zowel beroepskrachten als vrijwilligers werkzaam. In totaal zijn er ruim 1200 medewerkers werkzaam op zowel kantoor als op de kazernes van Brandweer Haaglanden. Deze medewerkers zetten zich in voor de veiligheid van de bevolking aan de hand van brandbestrijding, verkeers- en waterongevallen, ongevallen met gevaarlijke stoffen, wateroverlast, stormschade en rampenbestrijding. Deze diensten kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden uitgevoerd. (Brandweer, 2022)

In 2019 waren er 770 brandweerlieden, waarvan 564 beroepskrachten, werkzaam bij Brandweer Haaglanden. Hiervan zijn de meeste beroepskrachten man en een klein deel daarvan vrouw. In Nederland zijn er namelijk maar 6% van de brandweerlieden vrouw en in regio Haaglanden zelfs maar 4% (CBS, 2019). De beroepskrachten van Brandweer Haaglanden vallen in de leeftijdscategorie van 18 tot en met 67 jaar. Het is een diverse doelgroep, wat betekent dat zij in verschillende levensfases verkeren. Verder zitten zij allen op minimaal mbo 3 denkniveau en/of zijn in het bezit van een VMBO-kader of MBO 3 diploma met voorkeur in een technische richting. Daarnaast zijn zij vanuit de functie vereist om sportief te zijn, een goede medische, psychische en fysieke conditie te hebben en een goed gehoor en zicht te hebben. (Brandweer Haaglanden, 2022).

Naast de functie-eisen hebben brandweerlieden ook bepaalde karaktertrekken die overeenkomen met elkaar. Vanuit meerdere observaties door brandweerlieden in Engeland kwamen zij namelijk tot de conclusie dat brandweerlieden veel karaktertrekken hebben van de type-A-persoonlijkheid (Wells, 2016). Type-A-gedrag uit zich namens Friedman en Rosenman in de volgende aspecten: competitiegeest, ongeduldig, prestatiegericht, gemakkelijk geërgerd, gehaast en een krachtig spraakpatroon: snelle, luide en gespannen spraak (Morrison & Bennet, 2019). De US Fire Administration gaf daarnaast aan dat veel brandweerlieden extrovert zijn, graag controle willen hebben op de situatie en zichzelf snel beschuldigen (Wells, 2016). Uit onderzoek van Gillani & Atif in 2015 komt ook naar voren dat brandweerlieden eerlijk, consciëntieus en extravert zijn. Ook blijkt uit ditzelfde onderzoek dat onervaren brandweerlieden sneller risico’s nemen dan ervaren brandweerlieden.

* 1. **Doelstelling**

Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen naar de normstelling en tolerantie van geweldservaringen die de beroepskrachten van Brandweer Haaglanden meemaken. Dan met name gericht op het geweld wat tegen hen wordt gepleegd tijdens hun taakuitoefening. Aan de hand van dit onderzoek wordt duidelijk welke factoren een rol spelen bij de brandweerlieden in de normalisering van het geweld zodat daar een op maat gemaakte interventie op gecreëerd kan worden.

De uitkomsten van dit onderzoek zullen dan uiteindelijk ook kunnen bijdragen aan de onderzoeken van de kenniskring bij het ministerie van Justitie en Veiligheid. Zij hechten namelijk belang aan hoe zij vanuit de Taskforce alle hulpverlenersorganisaties een manier van veilig werkgeverschap kunnen bieden. Door de uitkomsten van dit onderzoek kunnen zij daar ook meer antwoord op geven en zal de tweede actielijn eerder gerealiseerd kunnen worden.

* 1. **Onderzoeksvragen**

Om de bovenstaande doelstelling te bereiken is de volgende hoofdvraag opgesteld: “***Welke psychosociale factoren spelen bij de beroepskrachten van Brandweer Haaglanden een rol in het normaliseren van geweldservaringen tegen henzelf?”.*** Deze zal worden beantwoord met behulp van al bestaande literatuur en een praktijkonderzoek. Daarnaast zal er met behulp van de volgende deelvragen de hoofdvraag goed beantwoord kunnen worden:

* Welke psychosociale factoren houden het fenomeen normaliseren in stand?
* Welke psychosociale factoren gaan het fenomeen normaliseren tegen?
* Waar ligt de behoefte van de beroepskrachten als het gaat om het omgaan met de geweldservaringen tegen henzelf na het incident?

De volgende hoofdstukken zullen gaan over het theoretisch kader, waar al bestaande literatuur wordt besproken en de begrippen uit de onderzoeksvragen worden afgebakend. Hierdoor wordt de leesbaarheid van dit onderzoek vergroot. Daarna zal de methode van het onderzoek worden toegelicht en besproken met als volgt de resultaten van het onderzoek. Ten slotte zal er in de discussie kritisch gekeken worden naar de resultaten en aanpak van het onderzoek in vergelijking met de bestaande literatuur.

## Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt de theoretische achtergrond van ‘geweld tegen brandweerlieden’ verder uitgewerkt in verschillende sub-hoofdstukken. Dit wordt gedaan aan de hand van een literatuurstudie.

**2.1. Geweld**

**2.1.1. Definitie geweld**

Jaarlijks telt Nederland veel slachtoffers van geweld, zowel in de huiselijke kring als daarbuiten. Hoeveel geweld er in Nederland precies is, is nooit volledig bekend. Dit komt doordat geweld niet altijd gezien of gemeld wordt. Het aantal geweldsincidenten dat bij de politie in 2021 geregistreerd was, waren er 75 835 (CBS, 2022). Hieronder vallen de politie delicten; mishandeling, stalking, bedreiging, seksuele misdrijven, mensenhandel en gijzeling. Wat men nou precies onder geweld vindt vallen verschilt erg per persoon. Dit komt doordat ieder mens een culturele bril op heeft die de kijk op geweld kleurt. Deze kleuring wordt gevormd door aannames en denkbeelden die ieder vanuit zijn omgeving meekrijgt (de Vries, 2016). Er wordt veelal onderscheid gemaakt tussen fysiek en verbaal geweld om het begrip geweld voor de meeste mensen te definiëren. Maar om alle vormen van geweld te zien en te erkennen is er een definitie van geweld nodig die alle vormen van geweld omvat. Zo is Joke de Vries (2016) met de volgende definitie gekomen: “Geweld is de kracht of energie die de integriteit of de entiteit van iemand of van iemands bestaanswijze beschadigt of dat poogt te doen”. Hierbij wordt de nadruk gelegd op de ontvanger van geweld en wat deze persoon als beschadigend kenmerkt. Wat voor de één een beschadiging kan betekenen, hoeft dat voor de ander niet te zijn. Hieronder vallen dus veel meer vormen dan alleen fysiek of verbaal geweld. Ook psychologisch geweld of getuige zijn van geweld vallen hier bijvoorbeeld onder (De Vries, 2016). Als het gaat om het werk gerelateerd geweld wat de hulpverleners ervaren, wordt er gesproken over elke vorm van agressief gedrag dat de veiligheid en welzijn van de werknemer in gevaar dreigt te brengen (Geoffrion, 2015).

**2.1.2. Vormen van geweld tegen hulpverleners**

Het geweld tegen hulpverleners wat gerapporteerd wordt is meestal een verbale vorm van geweld, zoals schelden en bedreigen (Trendbox, 2011). Uit het rapport van het CBS uit 2019 blijkt dat politieagenten ongeveer 4200 keer te maken kregen met intimidatie en zelf 6000 keer met fysiek geweld. Naast deze grote getallen werd er ook nog eens zes keer een poging tot moord geregistreerd en 111 keer een poging tot doodslag. Ook werden agenten in 2019 vaker bekogeld met vuurwerk dan in 2018, 94 keer ten opzichte van 16 keer (Fondsslachtofferhulp, 2020). Naast de politie maken de brandweer en het ambulancepersoneel ook verschillende vormen van geweld mee. Volgens Jan Hoefnagel, voorzitter van de V&VN Ambulancezorg, krijgen ambulancemedewerkers te maken met dreigementen, mensen die zorg eisen, duwen, trekken, intimidatie en stenen door ambulanceruiten (V&VN Ambulancezorg [Verpleegkundigen en verzorgenden], 2021). Ook uit het rapport van Bureau Driessen (2005) komt bijvoorbeeld naar voren dat het brandweerpersoneel naast uitschelden en beledigd worden ook vaak gehinderd wordt door derden tijdens hun taakuitoefening. Zij krijgen te maken met bijvoorbeeld steen gooiende jongeren, diefstal van gereedschap, het versperren van de weg, het ontzeggen van toegang tot een woning, het doorsnijden van banden, rellen van groepen jongeren en het dichtdraaien van kranen (Bureau Driessen, 2005). Hierdoor wordt het soms onmogelijk gemaakt om hun taak uit te oefenen en trekken zij zich terug van het ongeval. Uit een recent artikel van Goedemorgen Nederland stelt Jan Hoefnagel, voorzitter van de V&VN Ambulancezorg, dat zij veel meer geweld meemaken dan er in kaart gebracht wordt. Niet al het meegemaakte geweld is bekend doordat hulpverleners een drempel voelen om het te melden (Wagemans, 2021).

**2.1.3. Maatregelen geweld brandweer**

Als er wordt gekeken naar de maatregelen die de brandweer treft rondom geweld vanuit de burger, treffen de meeste brandweerkorpsen organisatorische maatregelen en organiseren trainingen voor het personeel (Broekhuizen, Driesen & Raven, 2005). Daarnaast bieden veel korpsen ook het team collegiaal opvang wanneer brandweerlieden geconfronteerd zijn met geweld. Naast de organisatorische maatregelen vanuit de brandweer treft de politie ook maatregelen voor de Brandweer. Pascal Pronk, ploegchef en bevelvoerder bij Brandweer Haaglanden, geeft namelijk ook aan dat wanneer er al bekend is dat er veel agressief publiek bij het incident aanwezig is, er politiebegeleiding wordt ingeschakeld (Brandweer Haaglanden [Veiligheidsregio Haaglanden], 2021). Dit houdt in dat de politie voor de brandweerwagen rijdt en eerst de situatie verkent op gewelddadige burgers. Zij houden als het waren deze burgers in bedwang zodat de Brandweer hun werk kan doen. Ook nadat het geweld heeft plaatsgevonden treffen de Brandweer, en de andere hulpverlenersorganisaties, maatregelen. Namelijk de mogelijkheid om het geweld te rapporteren en aangifte ervan te doen. Brandweerlieden kunnen na hun dienst melding doen bij hun leidinggevende over het incident en samen zullen zij beslissen of er ook aangifte van wordt gedaan. Tijdens de jaarwisseling is Martin Evers met alle meldingen van geweld naar de politie gegaan als organisatie. Hij heeft alle meldingen doorgegeven aan de politie onder naam van de brandweer, zodat de anonimiteit gewaarborgd kon worden van zijn medewerkers (persoonlijke communicatie ,10 februari 2022). Hij hoopt hierdoor de meld- en aangiftebereidheid te vergroten onder zijn medewerkers. Dit ook om hen te laten beseffen dat er nog steeds een zerotolerance beleid is bij de brandweer als het gaat om geweld: geen enkele vorm van geweld is acceptabel of wordt getolereerd. Dit heerst er echter nog niet altijd bij de brandweerlieden. Deze zijn namelijk geneigd om geen melding van geweld te doen, mede door de normalisering van het geweld wat er bij hen heerst.

* 1. **Normaliseren** 
     1. **Definitie normaliseren**

Normaliseren bestaat uit een proces waarin een bepaald gedrag door herhaling, ideologie of propaganda normaal begint te worden. Dit gaat meestal door tot het punt waar het gedrag als natuurlijk en als vanzelfsprekend wordt beschouwd. Het buitengewone wordt gezien als gewoon door de processen die zijn ingebed in de cultuur van de organisatie (Ashforth & Kreiner, 2002). Volgens Ashforth & Kreiner (2002) wordt er in het proces van normalisatie een stimulus die zeer opvallend is minder opvallend en opwindend, dus meer ‘gewoon’. Nieuwe ideeën en normen van sociale orde worden dus een onderdeel van de mainstream of het algemeen denken (Scott & Myers, 2005). Er worden als het waren nieuwe normen geïntroduceerd en aangehouden.

Volgens Kennedy & Julie (2013) blijkt dat bijvoorbeeld verpleegkundigen gewelddadig gedrag tolereren van patiënten wanneer het toegeschreven kan worden aan hun diagnose. Bepaalde diagnoses kunnen namelijk agressie of verwardheid creëren. Ze zijn op dat moment niet in de juiste gemoedstoestand. Volgens de verpleegkundigen uit onderzoek van Kennedy & Julie (2013) wordt niet-fysiek geweld gezien als onvermijdelijk tijdens het werk, dus ze zijn er gewend aan geraakt. Als er wordt gekeken naar het normaliseren bij Brandweer Haaglanden is er te zien dat de brandweerlieden geweld wat tegen hen gebruikt wordt weggewuifd wordt. Dit gaat tot zo ver door dat zij nieuwe collega’s erop wijzen dat niet iedere scheldpartij of bedreiging serieus moet worden genomen. Ze accepteren in feite dat het gebeurt en relativeren het geweld (Martin Evers, persoonlijke communicatie, 20 juni 2022). Volgens Martin Evers bestaat het normaliseren bij Brandweer Haaglanden uit het mentaal normaal gaan vinden van dingen die, onder normale omstandigheden, niet normaal gevonden zouden worden (persoonlijke communicatie, 20 juni 2022).

* + 1. **Functie van normaliseren**

Volgens Ashforth en Kreiner (2002) is het aspect normalisatie een proces dat mensen in staat stelt om hun emoties beter te reguleren en om bepaalde levensgebeurtenissen acceptabeler en gewoner te maken. Het dient als het ware als een vorm van controle op de situatie. Het normaliseren van heftige gebeurtenissen kan er voor zorgen dat de emotionele stress verminderd wordt en de gebeurtenis als minder negatief wordt ervaren. Volgens Ashfort en Kreiner (2002) bestaat normaliseren uit vier manieren; diffusing, herkaderen, aanpassen en rituelen. Deze vormen zijn als het ware een vervanging voor het ervaren van een emotie. Ze kunnen individueel gebruikt worden, maar de praktijk laat zien dat ze vaak ook gecombineerd worden om het buitengewone, gewoner te laten voelen.

* + - 1. Diffusing

De Engelse term ‘diffusing’ is een proces waarbij ongewenste emoties worden verdreven of de impact ervan wordt verminderd. Dit kan worden gedaan door middel van het gebruik van humor, een klaagsessie of door je aandacht ergens anders op te leggen. Hierbij is de sociale omgeving vaak van belang en helpt om bepaalde emoties te verdrijven. Dit komt doordat de sociale omgeving deze manier van normaliseren kan aansporen en valideren. Zij bieden als het ware een beschermende omgeving om deze vorm van normaliseren te kunnen gebruiken. Als voorbeeld geven Ashfort en Kreiner (2002) dat medewerkers in een psychiatrische kliniek humor of bepaalde disclaimer gebruiken tijdens hun behandelingen om de patiënt minder nerveus te laten voelen. Wanneer hun collega’s hieraan meedoen, dus bijvoorbeeld hun eigen bijdrage leveren aan de grap of meelachen, zorgt de sociale omgeving ervoor dat de medewerkers zich meer op hun gemak voelen om te gaan normaliseren. Wanneer hun collega’s hier namelijk niet aan mee doen, zullen zij dit gedrag ook minder snel verrichten. Een ander voorbeeld is dat advocaten na een verloren zaak terugkomen op kantoor en hun agressie uiten door even op de tafel te slaan om wat

scheldwoorden eruit te gooien. Doordat dit door de baas en de rest van de collega’s wordt goedgekeurd, zal de medewerker dit ook vaker gaan doen na een verloren zaak. Dit zorgt ervoor dat de impact van de verloren zaak verminderd wordt en het als een normaal fenomeen wordt gezien. De uitingen van de manier diffusing kunnen uiteindelijk ook de vorm krijgen van rituelen. Wanneer dit vaker gebeurt en wordt goedgekeurd in de omgeving, zal het de vorm krijgen van een ritueel in de cultuur (Ashfort & Kreiner, 2002).

* + - 1. Herkaderen

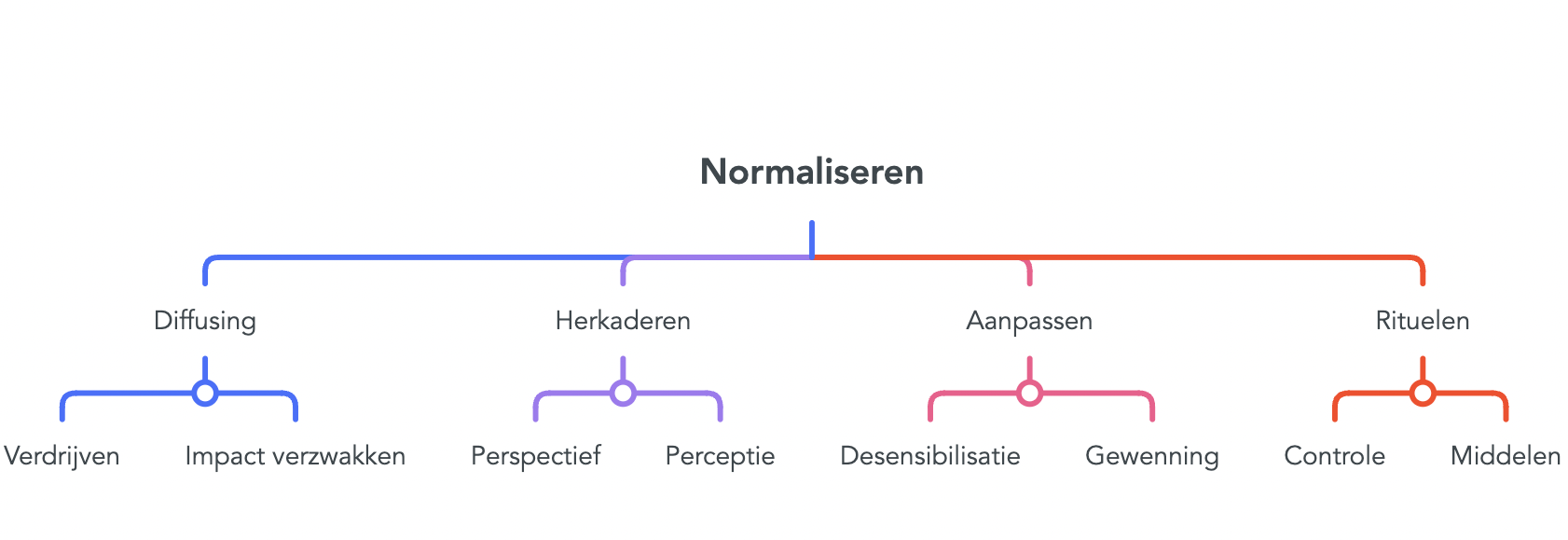
Herkaderen kan worden gebruikt om de betekenis van de situatie te veranderen en dus ook de manier waarop deze emotioneel wordt ervaren. Het is een proces van het opnieuw formuleren van een ongewenste emotie of de reden voor het optreden van deze emotie. Dit proces vindt plaats via de heroriëntatie van het perspectief en de perceptie. Door het vanaf een perspectief te bekijken wat het buitengewone acceptabel maakt, kan een gebeurtenis, zoals het schelden van de burgers tegen de hulpverleners, worden herkaderd. Dit kan echter niet zonder de perceptie te creëren dat de buitengewone gebeurtenis gewoon is. Hierdoor zal de ongewenste emotie verdreven worden of wordt het beeld gecreëerd dat de emotie niet toepasselijk is voor de gebeurtenis. Kijk bijvoorbeeld naar een voorbeeld waarbij burgers een vuur aan het maken waren van scooters en fietsen tijdens de rellen in Rotterdam. De brandweer schoot hierbij te hulp om deze branden te blussen en de burgers waren hier niet mee eens en begonnen tegen de brandweerlieden te schelden. Het schelden van de burgers, kan als het ware door de brandweerlieden goed gepraat worden met behulp van het herkaderen van de situatie. Wanneer de hulpverlener zichzelf als het ware verplaatst in de burger en denk ‘Ja ik zou ook boos worden als iemand mijn pret verpest’, zal hij de emotie die bij hem op kwam tijdens het schelden van de burger (bijvoorbeeld boosheid of verdriet) wegwuiven en het schelden als acceptabel en normaal gaan zien. De emotie wordt als het ware niet verwerkt en weggedreven naar het achterste van het brein. Dit alles om deze emotie op dat moment niet te ervaren omdat hij ongewenst is en kan zorgen voor afleiding tijdens het werk (Scott & Myers, 2005).

* + - 1. Aanpassen

De derde manier ‘aanpassing’ vindt vaak plaats wanneer de stimuli voor een langere tijd ervaren wordt. Hierdoor wordt er een neiging gecreëerd om de emotionele impact af te zwakken. Doordat iemand dus lang geassocieerd wordt met een bepaalde stimuli, gaat een persoon zich er dus aan aanpassen en worden de reacties op de stimuli verminderd. Aanpassing is eigenlijk een soort bijproduct van langdurige blootstelling aan een stimuli. Door deze langdurige en herhaalde blootstelling aan de stimuli wordt de stimuli als gewoon en onproblematisch gezien. De twee processen, of te wel gevolgen, die plaatsvinden door het aanpassen aan de stimuli zijn: gewenning en desensibilisatie. Gewenning is het proces waarbij iemand door herhaaldelijke blootstelling aan een stimulus steeds minder reageert op de stimulus. De sociale omgeving heeft hier ook een grote invloed op. Individuen zullen iets als meer acceptabel gaan zien wanneer ze horen of merken dat anderen het ook ervaren. Dit betekent dat het vaker voor komt en dus automatisch als iets gewoons gaan zien. De ervaringen van anderen kunnen hierdoor dus helpen in het normalisatieproces. Desensibilisatie gaat hierin nog verder en is een proces waarbij de emotionele reactie verminderd wordt door middel van een mismatch tussen de verwachte en werkelijke stimuli te verminderen. Wanneer een individu een stimulus ervaart die hij toch al verwacht had, is het geen verassing meer. Er zal dan geen onverwachte emotie plaatsvinden waar hij zich niet al op had kunnen voorbereiden. Wanneer iets dus vaak voor komt, wordt het op een begeven moment een verwachte stimulus. Dit zorgt ervoor dat er ook geen onverwachte emoties meer plaats zullen vinden, aangezien iemand zich hier al op voorbereid. De emotionele reacties worden als het ware gedempt en er ontstaat een vorm van ongevoeligheid voor de stimulus. Dit kan voordelig zijn tijdens het uitvoeren van een taak volgens de brandweerlieden in het onderzoek van Scott & Myers (2005). Wanneer onverwachte emoties naar boven komen tijdens een taak, zullen zij zich namelijk minder goed kunnen focussen op de taken die zij moeten uitvoeren op dat moment. In dat opzicht is desensibilisatie en gewenning dus voordelig. Daarnaast heeft het op de langere termijn wel kans op negatieve gevolgen. Uit een studie van Bai, Gaylord-Harden, So & Tolan (2016) kan

desensibilisatie van geweld volgen tot het plegen van geweld, depressieve klachten en kan iemand de remmingen van hun gewelddadig gedrag verliezen.

* + - 1. Rituelen

De laatste manier die gebruikt kan worden om gedrag te normaliseren zijn het gebruik van rituelen. Deze manier wordt door Trice & Beyer (1993) gedefinieerd als gestandaardiseerde sets van gedragingen en technieken voorgeschreven vanuit de cultuur om angsten te beheersen en een gemeenschappelijke identiteit tot uiting te brengen. Het normaliseren in de vorm van rituelen zal leiden tot de volgende gevolgen: een gevoel van controle en afleiding door gebruik van middelen. Rituelen hebben meestal geen directe invloed op de gebeurtenis, maar bieden wel een illusie van controle waardoor ze een indirecte invloed uitoefenen (Presson & Benassie, 1996). Alledaagse handelingen kunnen ook de kracht van een ritueel krijgen. De zwarte humor die bijvoorbeeld bij de brandweer gebruikt wordt na een heftige dienst (Dangermond, 2022) kan worden beschouwd als een rituele manier om emoties te reguleren of zelfs opnieuw vorm te geven (Pogrebin & Poole, 1995). Door gelijk door te gaan met de normale gang van zaken na een gebeurtenis, wordt een individu uit zijn desoriëntatie en de bijkomende emoties gehaald. Waardoor de situatie vervolgens genormaliseerd kan worden. Bijbehorende middelen helpen hier dus ook bij. Wanneer iemand bij zijn rituelen gebruik maakt van bepaalde voorwerpen of handelingen, zoals standaard een kop koffie met een koekje na de dienst doen, zal hij afgeleid worden van de stimulus. Deze middelen vormen een focuspunt waardoor gevoelens en gedachtes even aan de kant worden gezet. Dit draagt vervolgens ook weer bij tot het normaliseren van een stimulus.

*Figuur 1 De hiërarchie van normaliseren (Ashforth & Kreiner, 2002)*

* + 1. **Effect van normaliseren**

Zoals hierboven genoemd blijft het doel van normaliseren het buitengewone, gewoon te laten lijken. Echter wordt normaliseren wel moeilijker wanneer de stimulus onverwacht, zeldzaam of opdringerig lijkt te zijn. Hulpverleners zoals politieagenten en ziekenhuismedewerkers zijn bijvoorbeeld in staat om veel heftige gebeurtenissen te normaliseren, maar het overlijden of mishandelen van een kind komt vaak wel even bij hen aan. Dit komt dan te dicht bij huis (Pogrenin & Poole, 1995). Wanneer een gebeurtenis wel verwacht en veel voorkomend is, zal de kans groter zijn dat het genormaliseerd wordt. De effecten hiervan variëren van positief naar negatief. Normaliseren kan dienen als een vorm van emotiegerichte coping. Het zorgt ervoor dat de emoties gereguleerd kunnen worden en dat de impact van de gebeurtenis verminderd wordt door middel van bijvoorbeeld de manier ‘diffusing’. Dit is echter meestal alleen effectief voor het individu wanneer de emoties ook bespreekbaar gemaakt worden. Dit kan gebeuren in de vorm van het zoeken naar sociale steun of door het expliciet uiten van de emoties (Bennett&Morrison, 2017). Wanneer dit niet gedaan wordt, kan normaliseren zich uiten in een passievere vorm van coping. Bij een passieve coping stijl gaat het vooral om tijdelijk de focus ergens anders dan op de stressor leggen. Hierbij is vaak afleiding zoeken iets wat vaak voorkomt. Het zorgt voor tijdelijke troost, maar heeft op de lange termijn gevolgen voor het individu. Het gebruik van rituelen en herkadering van de stimuli zijn voorbeelden van palliatieve of vermijdende coping, wat volgens de Utrechtse Copinglijst onder de passieve stijlen van

coping vallen (COTAN, 1993). Iemand slaat als het waren emotioneel op de vlucht en zoekt afstand van de emoties die de stressor heeft opgeroepen. Het probleem of de stressor wordt op dat moment niet actief aangepakt, wat het een passieve vorm van coping maakt. Deze vormen van coping kunnen ervoor zorgen dat de stress en de bijkomende emoties op een later moment naar boven komen. Meestal voelen deze emoties dan heftiger dan voorheen. De rituelen kunnen op dat moment wel een gevoel van controle geven op de situatie, wat weer voordelig kan zijn voor iemand op dat moment. Maar wanneer deze situatie dus zodanig genormaliseerd wordt en de emoties niet actief verwerkt worden, kan dit zorgen voor problemen op een later moment (Morrison & Bennet, 2019). Daarnaast kan normaliseren ook het fenomeen desensibilisatie veroorzaken. Uit onderzoek is gebleken dat een hoge mate aan blootstelling van geweld kan leiden tot emotionele desensibilisatie (Mrug, Madan & Windle, 2017). Dit betekent dat iemand door herhaalde blootstelling aan geweld er steeds minder emotioneel op zal reageren. Er ontstaat een vorm van gewenning. Dit komt, zoals gelezen in 2.3.2., doordat een persoon zich automatisch aanpast aan een stimuli wanneer hij hier lang aan blootgesteld wordt (Ashfort & Kreiner, 2002). De emotionele reacties worden als het ware gedempt, zodat het lichaam geen constante stress hoeft te ervaren. Hierdoor wordt de stimuli dus genormaliseerd en ontstaat er een vorm van ongevoeligheid voor bijvoorbeeld de stimuli geweld. Dit heeft volgens Mrug, et al. (2017) dus ook als gevolg dat iemand minder emotionele stress ervaart.

* + 1. **Normaliseren bij de hulpverlener**

Uit onderzoek van Bakker & Roeleveld (2010) naar de slachtoffers van geweld binnen de publieke taak komt naar voren dat bij organisaties waar zich veel geweldsincidenten voordoen tegen de medewerkers er een vorm van gewenning lijkt te ontstaan. Hier wordt gezegd dat verbaal geweld hierdoor meer wordt getolereerd. Volgens Geoffrion, et al. bagatelliseren en accepteren verpleegkundigen geweld van hun patiënten ook doordat het van hen wordt verwacht. Hulpverleners worden verwacht professioneel te blijven en te kunnen omgaan met conflicten, door bijvoorbeeld te de-escaleren. Dus bijvoorbeeld het klagen over het geweld gaat dus in tegen de verwachte rol als professional. Dit is mede een reden waardoor geweld genormaliseerd wordt door hulpverleners en het in de cultuur is geïntegreerd (Geoffrion, et al., 2017). Uit onderzoek blijkt ook dat 57,8% het gevoel heeft dat collega’s of werkgever hen zouden veroordelen als ze zouden klagen over het geweld (Geoffrion, et al. 2017). Er hangt bij de politie hierover ook een taboe, er wordt namelijk volgens de masculiene cultuur die bij de politie hangt verwacht dat agenten wel om weten te gaan met gewelddadige situaties. Hierdoor hebben zij ook de neiging om hun emotionele reacties op geweld te remmen wat samenhangt met psychologische stress (Geoffrion, et al., 2017). Uit ditzelfde onderzoek komt ook naar voren dat er een verband zit tussen klagen over geweld als een taboe zien en het ervaren van psychologische gevolgen. Dit komt omdat hulpverleners hierdoor geremd worden om sociale steun te zoeken, wat juist kan helpen als een vorm van coping.

* + 1. **Alternatief normaliseren**

Dan volgt de vraag wat hulpverleners, zoals de brandweerlieden van Brandweer Haaglanden, dan in plaats van het normaliseren kunnen doen. Dit verschilt altijd erg per situatie en persoon. Daarom is het handig om meerdere coping stijlen te kennen en te gebruiken. Maar wat de praktijk laat zien is dat een gezonde en effectieve manier van omgaan met stressvolle gebeurtenissen vaak een actieve vorm van coping is. Volgens Herman (2019) blijkt een actieve coping stijl samen te hangen met positieve uitkomsten zoals dat het beschermt tegen het ontwikkelen van een PTSS. Terwijl een passieve stijl vaak samenhangt met een negatieve uitkomst (Morrison & Bennet, 2019). Onder een actieve coping stijl vallen volgens de Utrechtse Copinglijst bijvoorbeeld: het probleem actief aanpakken door middel van naar oplossingen te zoeken, sociale steun zoeken en expressie van emoties (Cotan, 2000).

**2.4.Psychosociale factoren**

Het gedrag van de mens wordt door allerlei invloeden bepaald. Na het definiëren van het gedrag ‘normaliseren’ is het van belang om te kijken naar de factoren die dit gedrag beïnvloeden. Er is na het vooronderzoek ervoor gekozen om te kijken naar de psychosociale factoren die het gedrag normaliseren beïnvloeden. Psychosociale factoren zijn factoren in de omgeving van een persoon die de psyché van deze persoon beïnvloeden. Hiermee wordt bedoeld het psychisch functioneren van de persoon. Door onderzoek te doen naar deze factoren kan er in kaart gebracht worden welke psychosociale factoren het gedrag normaliseren bij de brandweerlieden van regio Haaglanden in stand houden en welke niet. Hieronder worden factoren genoemd die het gedrag normaliseren positief en negatief beïnvloeden bij brandweerlieden.

**2.4.1. Sociale banden**

Vanuit de sociale psychologie wordt gezegd dat de sociale omgeving in principe al onze gedragingen, gedachten en gevoelens beïnvloeden. Dit is een proces wat vaak onbewust gebeurt. Daarnaast kan het ook een vorm van sociale druk zijn. Sociale beïnvloeding kent twee soorten, namelijk normatief en informationeel conformisme. Wanneer men zich conformeert aan de groep omdat ze hun eigen mening niet helemaal vertrouwen, heet dit informationele invloed (Vonk, 2017). Als men zich aanpast vanuit de overtuiging om erbij te horen, is er sprake van normatieve invloed. Bij normatieve sociale invloed zal de beïnvloeding zich beperken tot alleen de specifieke situatie waarin men verkeerd. Mensen zijn namelijk kudde dieren en houden er niet van om buiten de boot te vallen. Dit komt omdat er vanuit het brein dan wordt gedacht dat de kans op overleving een stuk kleiner is dan wanneer iemand deel uit maakt van de groep (Vonk, 2017). Dus wanneer de gehele groep een bepaald gedrag vertoond is een individu geneigd om dit ook te doen. Ongeacht of hij zelf achter dit gedrag staat. Dit wordt ook wel inschikkelijkheid genoemd; wanneer je niet overtuigd bent van de norm, maar je gedrag wel aanpast aan de rest van groep om erbij te horen. Dit is een effect van normatieve sociale invloed.

Maar bij informationele sociale invloed is er sprake van een vorm van overtuiging. Men is overtuigd door de groep en zal zijn attitudes en gedrag niet alleen in de specifieke situatie aanpassen, maar ook daarna. Er wordt als het ware een mening gevormd (Vonk, 2017). Factoren die invloed hebben op zowel normatief als informationeel conformisme zijn onder anderen de grootte van de meerderheid, de mate van unanimiteit en de status van de meerderheid. Dit betekent dat hoe meer mensen het ergens over eens zijn met een hoge status, des te sterker is de normatieve en informationele invloed.

Als het gaat om het normaliseren van geweld speelt de sociale omgeving ook een rol. Hulpverleners zullen hun emoties en gevoelens in zulke dergelijke situaties eerder verbergen en niet uitspreken omdat ze bang zijn dat hun collega’s of werkgever hen als incompetent zal zien (Geoffrion, 2015). Daarnaast zullen hulpverleners zich niet snel over geweld uitspreken als zijn collega’s dit ook niet doen. Dit verhoogt namelijk het risico op buiten de groep vallen. Er is als het ware een cultuur van stilte gecreëerd. Men praat niet over het geweld en zijn het gaan zien als normaal. Hierdoor wordt het geweld ook niet of weinig gerapporteerd, waardoor de overheid hier ook geen gepaste acties in kan nemen. Wat als gevolg heeft dat hulpverleners slachtoffer blijven van geweld.

**2.4.2. Normen en waarden van de Brandweercultuur**

Als er gekeken wordt naar de psychosociale factoren die invloed hebben op het gedrag ‘normaliseren’, spelen de normen en waarden, gecreëerd door de brandweercultuur, ook een belangrijke rol. Volgens Rothfusz (2010) zijn waarden de aspecten in het leven waar mensen waarde aan hechten. Waarden zijn aspecten die belangrijk zijn voor mensen, gebaseerd op hun levensvisie. Normen daarentegen zijn concreter dan dat en kunnen gezien worden als een soort regels. Het zijn voorschriften gebaseerd op de hierboven genoemde waarden, die bepalen hoe je je moet gedragen. Achter elke norm ligt daarom ook een bepaalde waarde, die voor ieder persoon anders kan zijn. Waarden en normen zorgen ervoor dat mensen

richting kunnen geven aan het leven. De waarde respect kan bijvoorbeeld voor de een vertaald worden in de norm dat je altijd netjes in de rij wacht totdat je aan de beurt bent, terwijl het voor de ander betekent dat je altijd mensen met minder producten dan jezelf voor laat in de rij. Dit zijn twee verschillende normen met echter wel dezelfde gedeelde waarde. Toch kan het voor deze personen overkomen alsof ze niet dezelfde waarde delen als ze nog nooit met elkaar hierover gesproken hebben. Ze delen dezelfde waarde, maar geven er alleen andere gedragsregels aan op basis van hun ervaringen. Vaak delen groepen juist wel dezelfde waarden en normen. Dit is meestal ook een van de reden van het ontstaan van de groep (Remmerswaal, 2018). Daarnaast kan een groep ook al bepaalde normen hebben over welk gedrag wordt geaccepteerd en welk niet. Vaak zijn deze niet expliciet uitgesproken en noemt men het de ongeschreven regels. Maar wanneer deze normen geschonden worden, kan afkeuring of zelfs verwijdering uit de groep een gevolg hiervan zijn (Vonk, 2017). Vaak komen deze ongeschreven regels dan pas tot uiting en worden ze duidelijk naar voren gebracht.

Een aspect wat een belangrijke rol speelt in de normen en waarden van brandweerlieden is humor, voornamelijk zwarte humor. Humor maakt deel uit van de vaste routine in de brandweercultuur. Het vormt als het ware een soort basis en startpunt van hun communicatie. Bij de brandweer hechten ze veel waarde aan humor en is het eigenlijk vanzelfsprekend geworden om humor te gebruiken als een vorm van coping bij heftige incidenten (Dangermond, 2021). Daarbij is het ook een ongeschreven regel bij de Brandweer dat er van collega’s verwacht wordt dat ze wel tegen een grapje kunnen. Brandweerlieden hechten dus veel waarde aan humor en daarbij is de norm aan te koppelen dat het voor hen normaal is om tijdens heftige incidenten gebruik te maken van humor als een vorm van coping. Dit kan gezien worden als een ritueel om de heftige incidenten, zoals het meemaken van geweld tegen henzelf, te normaliseren. Een ritueel heeft, zoals gelezen in 2.3.2., als functie om op dat moment controle uit te oefenen op dit situatie en de emoties die daarbij komen (Presson & Benassie, 1996). Daarnaast dient het ook als een vorm van afleiding van de stimulus, het geweld en de bijkomende emoties. Na het maken van grappen als gevolg van het heftige incident, kunnen emoties nog bespreekbaar worden gemaakt, echter wordt dat bij ernstige en ingrijpende gebeurtenissen niet altijd gedaan (Dangermond, 2021). Wanneer de brandweerlieden na zo’n heftige gebeurtenis dan weer doorgaan met hun dienst, wordt de gebeurtenis door middel van het ritueel ‘humor’ dus genormaliseerd. Dit kan uiteindelijk gevolgen hebben op de verwerking van zulke gebeurtenissen en op de gezondheid van de brandweerlieden. Het niet verwerken van geweldservaringen kan uiteindelijk leiden tot bijvoorbeeld een trauma of zelfs een PTSS (Herman, 2016). Wat ook weer kan leiden tot tijdige of langdurige uitval op werk (TNO, 2015).

**2.4.3. Gender rollen**

Volgens Johnson et al. (2007) worden alle gedragingen van een individu beïnvloed door zijn gender rollen. Dit zijn de gedragingen en verwachtingen die bepaald zijn door de maatschappij voor mannen en vrouwen. Bij de hulpverleners speelt bijvoorbeeld masculiniteit een rol in het zoeken naar sociale steun. Masculiniteit hangt vaak samen met hard zijn, waardoor hulpverleners eerder geneigd zijn om er maar mee te dealen en sterk te blijven (Johnson, et al., 2007). Door deze verwachte rollen, zal een mannelijke hulpverlener minder snel sociale steun zoeken en een andere manier van coping toepassen. Het iconische beeld van de mannelijke brandweerman is dan ook een typisch voorbeeld van deze masculiene rol; een man die moedig is waarin concepten zoals gevaar, heldendom en dapperheid zijn verwerkt (Thurnell-Read & Parker, 2009). Thurnell-Read & Parker (2009) geven ook aan dat wanneer brandweermannen zich meer vrouwelijk gedragen, dus zacht en gevoelig, collega’s hen dan snel de woorden flikker of mietje naar hen toewerpen. Dit kan als gevolg hebben dat de medewerker uit de groep valt en dus minder plezier zal hebben in zijn of haar werk. Om dit te voorkomen zullen brandweerlieden zich dus niet snel emotioneel openstellen over het geweld wat ze meemaken. Er wordt namelijk van hen, zowel van collega’s als de maatschappij, verwacht dat ze sterk zijn en daar wel mee kunnen omgaan. Dit kan dus ervoor zorgen dat een brandweerman of vrouw het geweld eerder zal normaliseren en het gaat zien als iets wat bij zijn of haar taak hoort. Daarnaast vertelde brandweerlieden in een onderzoek van Scott & Myers (2005) dat

negatieve emoties, zoals stress en angst, invloed kan hebben op de taken die zij moeten uitvoeren tijdens hun dienst. Zij gaven aan dat wanneer zij deze emoties toelaten ze zich minder goed kunnen focussen op hun taak en ze deze kunnen uiten op hun collega’s of de burgers. Een vorm om emoties onder controle te houden is zoals gelezen in 2.3.2. het normaliseren van de gebeurtenis. De genderrollen die verwacht worden vanuit de maatschappij en de brandweer kan dus in zekere mate invloed hebben op het gedrag normaliseren.

**2.4.4. Veilig werkgeverschap**

Om het geweld wat de hulpverleners meemaken meer onder de aandacht te brengen op de publieke agenda is er een Taskforce opgericht. Het Taskforce Onze hulpverleners veilig wil met hun actieprogramma bereiken dat de hulpverleners merken dat er aandacht is voor het geweld wat zij meemaken en dat op de lange termijn de norm in de samenleving verbetert. Hiervoor zijn er drie actielijnen opgesteld waar het ministerie van Justitie en Veiligheid, Politie, Boa’s en brandweer gezamenlijk mee aan de slag gaan om dat doel proberen te bereiken. Met actiepunt twee genaamd ‘Veilig werkgeverschap’ willen ze een veilige werkomgeving voor de hulpverleners creëren waarin zij zich gehoord, gesteund begrepen en geholpen voelen. Om dit te bereiken hebben ze drie doelen opgesteld waar zij de komende periode aan gaan werken.

* Bevestig als werkgever in het handelen dat agressie en geweld niet bij het werk horen.
* Heb oog voor het thuisfront van slachtoffers.
* Verbeter de interactie tussen dader en hulpverlener; train de professional.

Vanuit mede de taskforce en de hulpverleningsorganisaties zelf is er ook als plan opgesteld om verplicht meldingen te maken van het geweld wat zij meemaken. De hulpverleners merken dat wanneer zij serieus genomen worden in hun meldingen, ze dan ook eerder een melding doen van het geweld. Echter is het vaak het geval dat er niet veel met de melding gedaan kan worden of dat er niet genoeg aandacht aan wordt besteed. Hierdoor worden de brandweerlieden van regio Haaglanden eigenlijk gedemotiveerd om een melding te maken van het geweld. Maar wanneer hier wel de gepaste acties voor worden genomen, voelen de hulpverleners zich echt gehoord. Dit zorgt er mede voor dat ze het geweld niet als normaal gaan zien en het bespreekbaar maken op het werk. Hun leidinggevende, zoals de ploegchef, speelt hier ook een belangrijke rol in (Giebels, van Oostrum & van de Bos, 2017). Zij zijn als het ware het grote voorbeeld van de ploeg en sturen de hulpverleners aan. Wanneer zij laten merken dat ze het geweld niet normaal vinden en er gepaste acties voor nemen, zal de rest hierin ook volgen. Leidinggevende en het meldingsbeleid kunnen dus het normaliseren van de brandweerlieden beïnvloeden en wellicht ook tegenhouden. Zo blijkt zoals in 2.4.1. dat de sociale omgeving een grote invloed heeft op het gedrag normaliseren. Zowel negatief als positief.

* 1. **Wat betekent dit voor de adviesvraag**

Zoals te lezen in het theoretisch kader dient voor de brandweerlieden het normaal vinden van het geweld wat tegen hen gebruikt wordt als een vorm van coping. Het om gaan met een stressvolle gebeurtenis, de manier van coping, wordt bepaald door verschillende factoren. Deze factoren bepalen of de vorm van coping actief of passief zal zijn. Het normaliseren neemt de vorm aan van een passieve manier van coping. Deze wordt beïnvloed door de sociale banden, genderrollen en de brandweercultuur. Hoe meer er sprake is van deze factoren, des te eerder men een geweldsincident zal normaliseren. Het normaliseren kan vervolgens op korte termijn voordelige gevolgen ter wegen brengen. Het kan namelijk zorgen voor een gevoel van samenhang, doordat de gehele brandweerploeg hetzelfde doet wat hun band ook sterker zal maken. Daarnaast zal het op dat moment de ervaren stress en/of emoties even niet onder de aandacht gebracht worden en ontstaat er een gevoel van controle op de situatie. Ook kan het normaliseren het fenomeen ‘desensibilisatie’ ter weeg brengen. De brandweerlieden zullen gewend raken aan de ervaren stress door langdurige blootstelling en zullen op de volgende incidenten niet of minder emotioneel reageren. Al deze gevolgen zullen op dat moment voordelig zijn, maar kunnen op de langere termijn gezondheidsproblemen veroorzaken. De stress wordt namelijk niet actief verwerkt, want ervoor zorgt dat het op een later moment naar boven komt. Dit kan met de andere ervaren incidenten opgestapeld worden tot dat iemand zijn rugzak overloopt en het zal merken aan zijn zowel fysieke als mentale gesteldheid. Door al deze onverwerkte trauma’s kan er een PTSS ontstaan. Wat zorgt voor tijdig of langdurige werkuitval. Dit heeft dan weer invloed op de rest van de medewerkers, wat kan zorgen voor werkdruk en meer uitval. Wat vervolgens veel kosten met zich mee kan brengen.

Daarnaast zijn er ook een aantal factoren die het normaliseren van geweld tegen kunnen gaan. Dit is onder anderen het gevoel van begrepen en gehoord voelen. Dit kan mede veroorzaakt worden door de overheid en hun opgestelde Taskforce. Wanneer de hulpverleners merken dat er ook echt iets met hun aangiftes gedaan wordt, zullen zij eerder melding doen van het geweld en inzien dat het niet bij het werk hoort. Er mag volgens hen een flinke straf staan op het pijnigen van een hulpverlener, zodat het niet meer als normaal gezien gaat worden. Daarbij heeft de leidinggevende van een brandweerploeg, de ploegchef, ook een negatieve invloed op het gedrag normaliseren. Wanneer deze het voorbeeld geeft aan de ploeg en laat zien dat ze dingen niet als normaal horen te zien, zal dit gedrag veel minder snel plaatsvinden. Hij kan hierin het gesprek aan gaan met zijn ploeg en de tijd nemen voor een actieve vorm van coping. Hierdoor wordt er ook eerder een sociaal veilige werkomgeving gecreëerd en zal er veel sneller gekozen worden voor een actieve manier van coping na een geweldsincident. Een actieve vorm van coping, zoals sociale steun zoeken, expressie van emoties en actief naar oplossingen zoeken zullen ervoor zorgen dat de opkomende emoties van een geweldsincident verwerkt worden en het probleem aanpakken.

Het gedrag normaliseren kan zoals hierboven genoemd de brandweerlieden van Brandweer Haaglanden zowel verbinden als verblinden. Wanneer er meer aandacht wordt besteed aan de manier van coping, zal het geweld eerder gemeld en besproken worden waardoor zulke stressvolle incidenten verwerk en aangepakt kunnen worden. Dit zal uiteindelijk zowel de mentale als de fysieke gezondheid van de brandweerlieden beschermen tegen nare gezondheidsgevolgen.

Afbeelding met tekst, binnen, schermafbeelding

Automatisch gegenereerde beschrijving

*Figuur 2: Conceptueel model van theoretisch kader*

## Methode

Na de hierboven beschreven literatuurstudie met verschillende theorieën en onderzoeken wordt er in het volgende hoofdstuk de methodische verantwoording van het onderzoek toegelicht. Er wordt beschreven wat voor soort onderzoek er is uitgevoerd, welke respondenten er deelgenomen hebben aan het onderzoek, de procedure ervan, de gebruikte instrumenten en ten slotte de analyse.

* 1. **Type onderzoek**

Aangezien er nog weinig bekend is over het onderwerp, is er gekozen voor een exploratief onderzoek. Dit betekent dat er nog veel verkent moet worden over dit onderwerp, waarop weer vervolgonderzoeken plaats kunnen vinden. Door deze vorm van onderzoek kan het probleem beter in kaart gebracht en begrepen worden. Dit wordt gedaan aan de hand van een kwalitatief onderzoek onder verschillende beroepskrachten werkzaam bij Brandweer Haaglanden. Een andere reden waarom er gekozen is voor een kwalitatief onderzoek is aangezien de ervaringen van de beroepskrachten onderzocht gaan worden. De ervaringen en belevingen zijn niet uit te drukken in cijfers en moeten worden ondervraagd. Dit is lastig in kaart te brengen aan de hand van enquêtes of vragenlijsten, want het aspect doorvragen hierbij is zeer belangrijk (Verhoeven, 2018).

* 1. **Respondenten**

De respondenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek zijn allen werkzaam als beroepskracht bij Brandweer Haaglanden. Er hebben tien beroepskrachten van verschillende beroepskazernes in regio Haaglanden deelgenomen. Dit was ook van belang om een helder beeld te krijgen over de ervaringen van de gehele regio Haaglanden. Het was voor het onderzoek niet van belang of de respondenten ervaringen hadden met geweld jegens henzelf. Vandaar dat er respondenten hebben deelgenomen zonder ervaring met geweld, maar ook met ervaring. De meerderheid van de respondenten is van het mannelijke geslacht en twee respondenten van het vrouwelijke geslacht. Kijkend naar de verdeling tussen man en vrouw bij Brandweer Haaglanden representeren zij ook de juiste populatie. Daarnaast zijn de respondenten verschillende jaren in dienst. De dienstjaren verschillen van zeven jaar tot en met 32 jaar. Dit grote verschil is ook terug te zien in de leeftijd van de respondenten. De jongste respondent is namelijk 32 jaar oud en de oudste 56 jaar. De respondenten zijn, zoals eerder benoemd, werkzaam aan verschillende kazernes in regio Haaglanden. De meerderheid werkt binnen Gemeente Den Haag aan onder anderen de kazernes Laak, Centrum, Scheveningen, Archipel of Loosduinen. De overige respondenten zijn werkzaam aan de kazernes van Delft, Rijswijk en Pijnacker-Nootdorp. Er is gekozen voor deze verdeling vanwege de ervaringen met geweld. Uit informatieve gesprekken is namelijk naar voren gekomen dat er rondom het centrum van Den Haag meer geweldsdelicten plaatsvinden dan buiten de gemeente Den Haag. Echter is het wel van belang om de ervaringen buiten de gemeente te onderzoeken aangezien de anderen gemeenten ook onder Brandweer Haaglanden vallen. Vandaar dat er is gekozen om zoveel mogelijk kazernes af te gaan voor de interviews. Kortom, de doelgroep varieert erg op gebied van ervaring en leeftijd. Hierdoor werd het probleem zo breed mogelijk onderzocht en kon het handvaten bieden voor vervolgonderzoek. Er was geen reden om de jaren van ervaring of leeftijd te beperken in een bepaalde categorie voor dit onderzoek, waardoor deze keuze voor de respondenten dan ook bewust is gemaakt.

* 1. **Procedure**

Het werven van respondenten is grotendeels via twee contactpersonen verlopen. Deze contactpersonen hebben navraag gedaan bij collega’s voor deelname aan het onderzoek. Vanuit hier heeft de onderzoeker e-mails en telefoonnummers ontvangen van een aantal ploegchefs en manschappen om deze personen te benaderen voor deelname aan een interview. Er zijn 11 mails verstuurd en hier hebben er 5 ploegchefs op gereageerd. Er hebben uiteindelijke 10 beroepskrachten deelgenomen aan het interview, 8 mannen en 2 vrouwen. De beroepskrachten die uiteindelijk gereageerd hebben voor een deelname aan het interview hebben voor dat het interview begon een informatie- en toestemmingsbrief (bijlage 2) ontvangen waarin hun rechten worden toegelicht en waar toestemming gevraagd wordt voor het gebruik van hun antwoorden en het maken van een geluidsopname. Wanneer deze ondertekend waren werd het interview gepland grotendeels via de telefoon en vervolgens afgenomen. Voorafgaande aan een aantal interviews heeft er een meeloop dag plaatsgevonden in verschillende ploegen, zodat er een vertrouwensband gecreëerd werd met de respondenten. Hierin is ook geobserveerd en zijn niet-opgenomen informatieve gesprekken gevoerd met anderen beroepskrachten. Doordat de onderzoeker geen onbekende was voor veel respondenten en al geïnformeerd was over hun vakjargon tijdens de meeloopdagen, resulteerde dit in meer diepgaandere informatie tijdens de interviews. De vragen die tijdens de interviews gesteld waren zijn opgesteld aan de hand van een uit de literatuur gebaseerde topiclijst (bijlage 1). Tenslotte werden de interviews afgenomen op de kazernes tijdens hun dienst in een afgesloten ruimte. Deze duurden van 45 minuten tot 120 minuten.

* 1. **Meetinstrumenten**

Om het onderzoek te kunnen uitvoeren is er gebruik gemaakt van een aantal meetinstrumenten. Deze meetinstrumenten zijn voortgekomen uit het literatuuronderzoek en het doel van het onderzoek. Het doel van het onderzoek was namelijk dat er onderzoek werd gedaan naar de ervaringen van de beroepskrachten ten opzichte van het normaliseren van geweld. Aangezien het hier om ervaringen gaat is er gekozen voor semi-gestructureerde interviews. Deze vorm van interviewen bood de mogelijkheid om dieper in te gaan op de persoonlijke ervaringen en meningen van de beroepskrachten. Alle interviews, behalve een enkeling, zijn face-to-face afgenomen. Er is een uitzondering gemaakt en deze is via MS Teams afgenomen. De interviews zijn via de dictafoon app op een Ipad opgenomen, zodat deze hierna getranscribeerd konden worden in Word.

Voorafgaande aan de interviews zijn er een aantal voorbeeldvragen opgesteld aan de hand van topics. Deze topics zijn opgesteld met behulp van het theoretisch kader in een topiclijst (bijlage 1). Deze topics vormen de rode draad in het interview, noch is er af en toe van afgeweken. Volgens Saunders, Lewis en Thronhill (2016) leidt een semi-gestructureerd interview tot het verwerven van informatie wanneer er gebruikt wordt gemaakt van open en verdiepende vragen. De topiclijst is ook vooral opgesteld om structuur te behouden in de interviews. De onderwerpen waarvoor en open en verdiepende vragen waren opgesteld zijn: geweld, normaliseren, sociale banden, genderrollen, brandweercultuur en werkgeverschap. Deze topics zijn eveneens verantwoord in bijlage 1.

Als volgt is er ook gekeken naar de invloed die de meetinstrumenten op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek kunnen hebben. Door gebruik te maken van semi-gestructureerde interviews kan de betrouwbaarheid niet gewaarborgd worden. Er zit deze manier van onderzoeken namelijk het gevaar dat er minder standaardisatie plaats vindt. Dit betekent dat wanneer een andere onderzoeker dit onderzoek zou uitvoeren hij wellicht met andere resultaten kan komen. Daarnaast zorgen semi-gestructureerde interviews wel voor een hoge validiteit. Er wordt hierdoor gemeten wat er beoogd onderzocht te moeten worden, doordat de onderzoeker dit zelf kan bepalen tijdens de interviews. Desondanks kan de geschiedenis van een respondent wel invloed hebben op de validiteit van het onderzoek. De ervaring met geweld van de respondenten kunnen de antwoorden namelijk erg

beïnvloeden. Wanneer iemand nauwelijks of geen geweld heeft meegemaakt zal die anders antwoorden dan iemand die geweld vaak meemaakt. Dit kan resulteren in wisselende resultaten in het onderzoek, vandaar dat er zoveel mogelijk rekening mee wordt gehouden tijdens de afname van de interviews om de validiteit van het onderzoek te waarborgen.

* 1. **Analyse**

Uit de interviews is vervolgens veel data naar voren gekomen en die diende geanalyseerd te worden. Vanuit de opnames werden er allereerst transcripten geschreven in Word als verantwoording voor de resultaten. Er werd hierbij gebruik gemaakt van de gefundeerde theoriebenadering. Bij deze benadering worden de uitkomsten van de interviews geanalyseerd aan de hand van codering, groepering en vanuit daar het leggen van verbanden. Deze fasen worden ook wel open coderen, axiaal coderen en selectief coderen genoemd (Verhoeven, 2018). Voor het coderen is er gebruikt gemaakt van het programma Atlas.ti. De transcripten zijn toegevoegd aan dit programma waarna ze gelabeld zijn met verschillende codes (bijlage 3). Deze labels zijn hierna onderverdeeld in verschillende thema’s en vergeleken met elkaar. Er is vervolgens gekeken welke labels een verbinding of relatie met elkaar hadden om vanuit daar een taxonomie (bijlage 4) op te kunnen stellen. De meest relevante thema’s zijn hierna samengevat in een mindmap (bijlage 5) als overzicht voor het schrijven van de resultatenparagraaf. Aansluitend zijn deze analyses en het literatuuronderzoek gebruikt om antwoord te geven op de onderzoeksvraag en deelvragen. Deze resultaten zijn tenslotte in de discussie verder kritisch bekeken waarna er aanbevelingen voor het probleem zijn opgesteld.

## Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van het onderzoek getoond worden aan de hand van thema’s. Deze thema’s zijn voortgekomen uit de antwoorden van het veldonderzoek. Dit veldonderzoek is uitgevoerd met als hoofdvraag: “***Welke psychosociale factoren spelen bij de beroepskrachten van Brandweer Haaglanden een rol in het normaliseren van geweldservaringen tegen henzelf?”.***

Na het veldonderzoek zijn de antwoorden van de interviews geanalyseerd aan de hand van een taxonomie (bijlage 4) en een mind-map (bijlage 5). Vanuit hier zijn de volgende thema’s naar voren gekomen die de rode draad vormen in deze paragraaf: *oorzaken van geweld, geweld tegen hulpverleners, veiligheidsprocedures, omgaan met geweld en de naslag van geweld.* Deze thema’s hangen samen met de volgende deelvragen en worden hieronder nader toegelicht:

* *Welke psychosociale factoren houden het fenomeen normaliseren in stand?*
* *Welke psychosociale factoren gaan het fenomeen normaliseren tegen?*
* *Waar ligt de behoefte van de beroepskrachten als het gaat om het omgaan met de geweldservaringen tegen henzelf na het incident?*
  1. **Oorzaken geweld**

Het normaliseren van geweld gebeurt volgens de respondenten sneller wanneer zij het geweld vaak meemaken. Zij geven aan dat het normaliseren begint bij de oorzaken van geweld. Deze oorzaken verschillen erg en spelen dan ook een rol in de mate van het normaliseren van geweld. Het is als het ware een soort vicieuze cirkel waar ze in zijn beland. De volgende oorzaken zijn dan ook het begin van deze cirkel. Deze oorzaken zorgen voor meer geweld, waarop de brandweerlieden zich gaan aanpassen en het normaliseren in beeld komt. Hieronder worden allereerst de oorzaken beschreven vanuit het perspectief van de respondenten.

* + 1. Verharding maatschappij

Volgens de respondenten zijn er een aantal aanleidingen waardoor zij de afgelopen jaren veel geweld tegen hen meemaken. Allereerst geven de meeste van hen aan dat de verharding van de maatschappij een grote rol speelt. Zoals in het theoretisch kader al beschreven wordt geweld steeds extremer en worden de grenzen als maar verlegd wat betreft het geaccepteerde geweld. De meerderheid van de respondenten geeft dit ook aan. Zij merken dat, vooral mede door de opkomst van COVID, mensen meer geweld gebruiken dan voorheen. Zij geven allen aan dat Den Haag altijd al bekend stond om de heftige jaarwisseling, maar dat dit elk jaar helaas extremer wordt. Voorheen bleef het vooral bij bedreigingen en scheldwoorden, maar de laatste jaren is dit zich steeds meer in fysiek gaan uiten. Geweld wordt volgens hen steeds erger, waardoor zij genoodzaakt zijn om ook hun grenzen te verleggen. Dit kan echter wel zorgen voor een vicieuze cirkel waar moeilijk uit te stappen is. De meeste brandweerlieden willen zichzelf namelijk wel beschermen, maar vinden het een kwalijke zaak dat zij zich steeds meer moeten beschermen voor een probleem waar zij weinig invloed op kunnen uitoefenen volgens hen. Hierdoor merken ze dat ze het geweld wat ze jaren geleden meemaakte niet eens meer onder geweld vinden vallen omdat ze het vergelijken met het geweld van nu. Het geweld krijgt telkens een nieuwe betekenis en ze neigen zich aan te passen aan de mening van de maatschappij. Dit is ook de reden dat ze nu heel anders omgaan met het geweld dan een aantal jaar geleden. Het geweld wordt steeds erger in de maatschappij en dus ook tegen hen. Hierdoor wordt de grens van wat geaccepteerd wordt als geweld steeds meer verlegd en speelt dit mee in het normalisatieproces.

“Om te voorkomen dat collega's gewond raken of uitvallen door geweld, gaan we ons beter wapenen tegen geweld. Maar ja, dat is natuurlijk een eindeloze weg, want moeten we dadelijk in tanks gaan rijden dan? Nee!”

Wat volgens de meesten samenhangt met de verharding van de maatschappij is het gedrag van de jeugd. Een aantal respondenten geven aan dat ze het idee hebben dat de opvoeding van nu heel erg verschilt met de opvoeding die zij zelf hebben gehad. Zij geven ook aan dat de opkomst van de multiculturele samenleving in Den Haag hierin een rol kan spelen. Doordat er steeds meer diversiteit in de wijken komt, komt er ook steeds meer verschil op het gebied van normen en waarden. Wat volgens de Nederlandse cultuur als normaal wordt gezien, wordt volgens een andere cultuur weer als iets abnormaals gezien. Veel respondenten geven aan dat ze dit verschil ook erg merken in de zelfredzaamheid van de burgers. Ze merken dat de zelfredzaamheid in de stad met veel diversiteit veel minder is dan in de buitenring van Den Haag. Hierdoor komen ze vaker bij deze mensen over de vloer en kan er nog wel eens miscommunicatie ontstaan. Dit kan leiden tot agressiviteit en uitingen van geweld. Bij wijken zoals Duindorp en Schilderswijk speelt dit volgens veel respondenten een grote rol. Hier hangt volgens veel van de respondenten al een bepaalde sfeer richting de hulpverleners. Veel burgers hebben daar al een bepaalde afkeer tegen overheidsfiguren, waardoor ze al op een bepaalde manier ontvangen worden in de wijk. Ze zijn in deze wijken vaak niet welkom en deze burgers vallen de brandweerlieden dan ook wel eens lastig. Ze schelden hen uit, zitten ze in de weg, bemoeien zich met de werkzaamheden op een agressieve manier en zijn ook wel eens fysiek. Ze zijn het vaak niet eens met hoe de brandweer hun werk doet en de politie moet hier dan regelmatig voor orde zorgen. Dit is mede de reden dat de respondenten niet meer opkijken als ze in deze wijken, vooral rond oud en nieuw op deze manier benaderd en behandeld worden.

“Weet je wat het is en dat klinkt heel raar, als iemand mij, ik ben eraan gewend dat als ik in een bepaalde wijk uitstap dat men roept: kanker, brandweer. Ja, ben ik aan gewend, dat is niet normaal, maar het is, ik ben eraan gewend.”

De respondenten bereiden zich hier meestal dus ook al op voor wat mede kan bijdragen aan het normaliseren van het geweld. Het gebeurt zo frequent dat ze ook niet anders kunnen. De oorzaak van zo’n afkeer tegen de Brandweer komt door meerdere incidenten die in die wijken tijdens bijvoorbeeld de voorgaande jaren met oud en nieuw zijn gebeurd. Een voorbeeld dat veel respondenten gaven was het Vreugdevuur incident bij Scheveningen in 2019. Tijdens dit incident zijn de burgers erg tekeergegaan tegen de hulpverleners doordat de wensen van de gemeente anders waren dan die van de burgers. De hulpverleners kregen hier van de schuld en worden nog steeds als de boosdoeners gezien.

* + 1. Assisteren brandweer

Wat ook een veelgenoemde aanleiding was van het geweld tegen de Brandweer is de samenwerking met de Ambulance. Buiten oud en nieuw om maakt de Brandweer sporadisch geweld mee tijdens het assisteren van de Ambulance. De Brandweer assisteert de Ambulance namelijk wel eens tijdens het aftakelen van een burger uit de woning of een reanimatie. Tijdens deze gebeurtenissen bemoeien burgers zich vaak met de werkzaamheden van de Ambulance en de Brandweer. Ze zijn het vaak niet eens met de manier waarop zij hun werkzaamheden doen en het tempo ervan. Dit uiten zij dan vaak op een agressieve manier richting de hulpverleners. Volgens veel respondenten spelen hier vaak bepaalde emoties bij de burgers die uit angst en wanhoop komen waardoor zij op zo’n manier kunnen reageren tegen hen. Hierdoor neigen de brandweerlieden het geweld eerder te tolereren dan wanneer het tijdens een situatie met oud en nieuw plaatsvindt. De respondenten geven aan dat ze begrijpen dat de omstanders in deze situaties meestal bezorgd zijn om hun geliefden en dat ze hierdoor agressief kunnen worden.

“Al die incidenten daar komt zoveel emotie bij, als er iets met jouw geliefde of naasten aan de hand is of gebeurt. Het is bijna uit, nou hoe noem je dat, uit wanhoop hoe sommige mensen reageren, gevoed door emotie en daar komt een beetje dat begrip vandaan. Dat is dan weer een heel verschil met die flessen gooien bijvoorbeeld.”

Dit gedrag definiëren zij minder snel als geweld omdat zij hier empathie voor hebben. Ze geven aan dat deze agressieve burgers niet uit zijn om hen te pijnigen, waardoor dit een heel ander effect op hen heeft. Zij hechten bijvoorbeeld minder waarde aan de woorden die ze naar hun toegegooid krijgen op dat moment omdat ze denken dat de burgers dit niet menen. Ze keuren het gedrag als het ware een soort van goed

omdat het uit bepaalde emoties komt. Deze vorm van begrip en empathie kan bijdragen aan het normaliseren van de agressie die ze meemaken. Ze geven aan dat hier totaal geen sprake van is tijdens bijvoorbeeld de jaarwisseling. Tijdens deze diensten hebben ze vaak te maken met geweld door dronken burgers en daar hebben ze totaal geen begrip voor. Deze woorden doen hen dan ook niet zo veel, maar er komen dan wel andere emoties zoals agressie en onbegrip bij hen naar boven, dan tijdens het assisteren van de brandweer.

* + 1. Verdovende middelen

Een laatste veel genoemde oorzaak tijdens de interviews is het gebruik van verdovende middelen, met name rond oud en nieuw. Dit is volgens de meeste vaak de oorzaak van het geweld wat zij als Brandweer meemaken. Ze denken en zien dat het gebruik steeds meer is toegenomen. Dit zorgt ervoor dat mensen niet meer weten wat ze doen en het heeft effect op hun emotie-regulering. Veel zeggen dat de burgers hierdoor sneller emotioneel reageren dan dat ze doen wanneer ze nuchter zijn. Dit verschil is vooral te merken aan het gedrag van de burgers begin van de dag en aan het einde van de dag. Ze reageren aan het einde van de dag agressiever en extremer op situaties waarin de Brandweer zich bevindt. Dit soort geweldplegers vinden alle brandweerlieden de ergste. Ook geven ze aan dat deze vorm van geweld vaak plaatsvindt in groepsverband en er hier meestal sprake is van haantjesgedrag in de groep. Ze hebben hier totaal geen begrip voor en noemen het vaak zielig. Hierdoor willen de respondenten aan deze uitingen van geweld ook niet veel aandacht besteden na hun dienst en hechten er minder waarde aan. Echter doordat dit een van de meest voorkomende oorzaken is van het geweld dat de respondenten meemaken draagt dit wel bij aan het normaliseren ervan. Doordat er tijdens de jaarwisseling steeds meer gebruik wordt gemaakt van verdovende middelen wordt de agressie die hierbij komt steeds meer normaal. De hulpverleners verwachten dit standaard tijdens oud en nieuw waardoor zij eerder geneigd zijn deze vormen van geweld te normaliseren.

* 1. **Geweld tegen hulpverleners**
     1. Ervaringen met geweld

Uit de interviews kwam naar voren dat de vorm van geweld veel effect heeft op de impact ervan. Hoe meer schade het kan aanrichten, hoe erger ze het vinden. Zoals hierboven beschreven maakt de Brandweer steeds heftiger geweld mee. Dit uit zich in fysiek, verbaal en mentaal geweld volgens de respondenten. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat ze wel eens uitgescholden of bedreigd zijn tijdens het werk. Buiten het verbaal bedreigd worden voelen een aantal respondenten zich ook wel eens fysiek bedreigd door burgers. Dit komt vaak door bepaalde gezichtsuitdrukkingen of schijnbewegingen van groepen jongeren in bepaalde wijken. Daarnaast geven enkelen ook aan dat ze fysiek aangeraakt zijn door burgers. Een enkeling is geschopt en/of geslagen. Ook geven een aantal aan dat er wel eens spullen gestolen zijn uit de wagen of dat er voorwerpen zoals flessen of vuurwerk naar hen is gegooid. Deze verschillende ervaringen zijn tijdens de interviews naar voren gekomen en de effecten ervan zijn ook besproken. Allen gaven aan dat de nevenschade van een geweldservaring bepaalt in welke mate het genormaliseerd wordt. Wanneer het geen of weinig nevenschade als gevolg heeft, zal er ook niet veel aandacht aan besteed worden. Vaak gaat het hier om het verschil tussen uitgescholden of geslagen worden. Schelden doet volgens alle respondenten geen pijn, dus hier wordt ook niet veel mee gedaan. Deze ervaring wordt dan meestal links gelaten en eerder getolereerd. Dit komt vooral doordat ze erger gewend zijn.

“Ik hou d'r altijd rekening mee dat ik ja uitgescholden word en ja, prima. Het doet mij niks.‬”

Hierdoor kan mentaal en verbaal geweld eerder genormaliseerd worden dan fysiek geweld. Voor de meesten zit er als het gaat om geweld ook een verschil tussen privé en werkervaringen. Een geweldsuiting wat ze op werk meemaken geven ze minder snel aandacht dan wanneer het hen in privé zou gebeuren. Dit laat zien dat dezelfde ervaring met geweld op werk als normaal gezien wordt en buiten werk niet. De rol die de respondenten aannemen tijdens het werk speelt dan dus ook een rol in het normaliseren van geweld.

Veel respondenten vinden ook dat het geweld wat zij meemaken niet zo erg is, aangezien andere hulpverleningsorganisaties zoals de Ambulance en Politie het vele malen erger zouden meemaken. De Brandweer zou het voornamelijk meemaken tijden oud en nieuw en de andere hulpverleners ook daarbuiten. Doordat de Brandweer het voornamelijk tijdens oud en nieuw meemaakt, zijn zij eerder geneigd dit te tolereren tijdens die dienst dan tijdens andere diensten. Deze manier van denken draagt bij aan het normaliseren van het geweld wat zij meemaken tijdens oud en nieuw.

* + 1. Impact

Het geweld wat zij meemaken, voornamelijk verbaal, creëert bij sommige geen gevoel meer. Veel geven aan dat schelden geen pijn doet en dat woorden hen niks meer doen. De respondenten ervaren dat er bij bepaalde wijken al een afkeer heerst tegen alles wat vanuit de Overheid komt, ook de Brandweer, waardoor ze weten dat ze verbaal geweld kunnen verwachten in sommige wijken. Alle brandweerlieden vinden de manier van communiceren niet normaal, maar ze ervaren het wel veel waardoor het hen niet meer zo veel doet. Desalniettemin voelen sommige brandweerlieden wel een gevoel van angst en alertheid in sommige wijken. Deze respondenten vertelden dat ze zich op sommige plekken in regio Den Haag niet veilig voelen en daar, vooral tijdens oud en nieuw, het liefst niet heen gaan. Wanneer hier echter toch een melding is geven ze aan een hoog gevoel van alertheid te voelen.

“Nou ja, ik ben zelf ook meer op m’n hoede. Je bent je gewoon bewuster van je omgeving en van collega's.”

Na incidenten waar geweld tegen hen gebruikt wordt, zoals tijdens oud en nieuw, komen er bepaalde emoties bij de respondenten omhoog. Waar veel brandweerlieden zich in kunnen vinden is het gevoel van ondankbaarheid. Veel brandweerlieden krijgen dit gevoel wanneer zij een brand moeten blussen in een wijk en dan bijvoorbeeld bekogeld worden door vuurwerk. Daarbij speelt volgens een aantal ook het gevoel van machteloosheid een rol. Velen hebben het idee dat zij, als professional, niet veel kunnen en mogen. Het is volgens hen een maatschappelijk probleem waar zij als brandweerman of -vrouw niet veel invloed op kunnen uitoefenen. Hierdoor kunnen zij volgens hen niet anders dan het maar accepteren en doorgaan. Deze emoties kunnen dus van grote invloed zijn op de mate van normalisatie. Wanneer ze zich machteloos voelen zullen ze het geweld eerder normaliseren dan wanneer ze het idee hebben er wat aan te kunnen veranderen.

“We zijn hier niet om de politieagent even uit te hangen. Nee, we zijn hier echt om een andere taak te vervullen en dat maakt je aan de andere kant wel weer een beetje machteloos. Want ja, je kan eigenlijk niks, je kan niet even iemand bij z'n kraag pakken van nou is het genoeg.”

Doordat het probleem blijft aanhouden en de grens van geweld steeds verder gelegd lijkt te worden, ontstaat het gevoel dat het geweld maar bij het werk hoort. Allen kaarten aan dat ze het geweld niet normaal vinden en dat ook nooit gaan doen, alleen dat ze er wel aan gewend dreigen te raken. De meeste van hen geven het geweld wat zij meemaken geen aandacht meer. Voor velen is het een gebeurtenis waar ze zich mentaal al op voorbereiden, waardoor de vervelende woorden het ene oor in gaan en het andere oor weer uit.

“Maar ja, ik moet zeggen persoonlijk dat gaat er hier in een gaat er daaruit. Ja, ik hou daar eigenlijk altijd al een soort van rekening mee.”

Dit is een veel genoemde manier van omgaan met het geweld in de interviews. Het geweld wat zij meemaken wordt niet tot weinig verwerkt. De respondenten die regelmatig in aanraking komen met geweld geven aan het niet actief te verwerken. Een enkeling geeft aan het kort met de ploeg na te bespreken en soms vloeit daar een aangifte uit. Verder wordt er nooit een Team Collegiaal Overleg ingeschakeld en vinden de meeste het niet waard om er actief mee bezig te zijn. Ze geven aan dat zij als het ware al een soort slachtoffer zijn en dat zij niet degene zijn die daar iets aan kunnen doen of veranderen. Hierdoor

willen ze ook niet te veel aandacht besteden aan het slachtofferschap en de gevolgen die het kan hebben. De emoties worden dan dus vaak niet actief verwerkt wat kan zorgen voor het normaliseren van de ervaring.

* 1. **Veiligheidsprocedures**

Door de opkomst van het geweld tegen hulpverleners is de organisatie ook maatregelen gaan treffen als het gaat om het waarborgen van de veiligheid van hun werknemers. Het ontstaan van deze maatregelen komt omdat het te vaak gebeurt. Deze manier van voorbereiden kan volgens een aantal respondenten zorgen voor het normaliseren van geweld. Ze worden voorbereid op de gebeurtenis dus verwachten bepaalde vormen van geweld. Hierdoor voelen sommige zich niet uitgenodigd om bepaalde emoties te voelen. Het hoort er als het ware bij en je moet je bewapenen en door gaan met de dienst. Deze maatregelen dragen hierdoor bij aan het normalisatieproces van het geweld. De volgende maatregelen spelen hierin een rol:

* + 1. Jaarwisselingsvoorzieningen

Tijdens de jaarwisseling zijn er aantal voorzieningen beschikbaar gesteld als het gaat om de veiligheid van de brandweerlieden. Deze worden ook buiten de jaarwisseling gebruikt, maar vooral tijdens de jaarwisseling door de frequentie van het geweld. Er is bijvoorbeeld gezorgd voor camera’s rondom de wagens en op de pakken. Velen van de respondenten merken dat deze camera’s afschrikkend kunnen werken. Een enkeling heeft ook het idee dat deze het geweld tegen hen kunnen uitlokken. Maar bij beide vormen komt het erop neer dat de camera’s geen duidelijk beeld geven van de daders. Hierdoor zien veel respondenten niet altijd het nut in van de camera’s omdat de politie er niet veel mee kan. Daarnaast krijgt de Brandweer veel ondersteuning van de politie. Sommige wagens beschikken namelijk over ME-hekken en hebben een sneltoets met de alarmcentrale. Tijdens oud en nieuw wordt er goed contact gehouden met de alarmcentrale volgens de respondenten. Wanneer zij ondersteuning nodig hebben van de politie zijn deze ook snel ter plaatse en vegen het gebied als het ware vrij van agressieve burgers. Deze veiligheidsmaatregelen worden ook in een briefing voor oud en nieuw besproken met de leidinggevende van de verschillende kazernes. Alle respondenten ervaren dit als positief en zijn tevreden over deze procedures. Echter geven zij aan dat hierdoor het geweld wel soort van genormaliseerd wordt in de organisatie. De organisatie accepteert het geweld niet maar geeft door deze voorzieningen wel aan dat het zo vaak gebeurt dat de brandweerlieden zich ertegen moeten wapenen. Dit creëert het idee dat het bij het werk hoort en dat ze het moeten verwachten.

* + 1. Weerbaarheidstrainingen

Ook hebben een aantal respondenten ooit een training gevolgd vanuit Brandweer Haaglanden met betrekking tot weerbaarheid. Hier ging het vooral om hoe zij zich konden weren tegen geweld en het de-escalerend werken. Ieder van hen heeft deze training als positief ervaren en vinden het erg waardevol. Ze geven aan dat het hen een goed gevoel geeft als ze voorbereid zijn op het geweld wat zij eventueel kunnen meemaken. Deze trainingen zijn volgens hen erg waardevol doordat het een erg realistische training is. In deze training kunnen ze ervaren hoe ze zelf reageren in zo’n situatie waardoor ze de effecten en opties tijdens de training kunnen testen. Deze bouwstenen kunnen het geweld of een agressieve burger op straat voorkomen. Hierdoor kunnen ze meer rekenen op zichzelf en zullen ze minder snel het geweld verergeren.

“Dus dat vind ik wel een hele mooie training, waarbij je echt wel in de realiteit, wel echt dichtbij komt laat ik het zo zeggen. Dus dat is wel goed om een keer mee te maken.”

De meesten vinden het jammer dat het lang geleden is dat ze deze training hebben gevolgd en dat het maar eenmalig was. Allen vinden ze het belangrijk dat dit frequenter gedaan wordt, zodat ze zich kunnen voorbereiden en het wellicht voorkomen van het geweld. De respondenten die dit niet hebben gevolgd geven aan dat ze ook veel oppikken van collega’s. Ze geven aan dat sommige collega’s goed weten hoe ze in gesprek moeten gaan met een agressieve burger wat het geweld kan voorkomen of verminderen. Deze manieren proberen zij dan zelf toe te passen in de praktijk wat kan zorgen voor de-escalatie tijdens een geweldsincident. Ze vinden het allen fijn als ze voorbereid worden op het geweld, maar denken ook dat dit kan bijdragen aan dat het normaal is dat ze geweld meemaken tijdens het werk. Echter geven zij aan dat ze meer waarde hechten aan het voorbereid zijn op geweld dan het niet normaliseren van geweld.

* + 1. Aangifte dilemma

Na het meemaken van een incident wordt vaak gebruik van humor gemaakt in de ploeg. Dit schijnt volgens velen een ijsbreker te zijn om te kunnen praten over het incident. Daarnaast bespreekt een enkeling ook over het incident thuis en/of apart met hun ploegchef. De brandweerlieden die hierover praten met hun ploegchef doen ook vaker aangifte van geweld dan degene die dat niet doen. Velen van hen zijn het erover eens dat een aangifte hen niet veel heeft opgeleverd. Veel respondenten die aangifte hebben gedaan hebben daarna geen informatie meer over het vervolg gehad. Hierdoor hebben ze het idee dat aangifte doen niet veel nut heeft. Dit is voor hen een reden om minder snel aangifte te doen van geweld. De meesten vinden dat geweld strenger gestraft moet worden en dat de communicatie met de politie beter kan. Hierdoor voelen ze zich gehoord en kunnen ze de gebeurtenis eerder voor zichzelf afsluiten in hun hoofd. Anders blijven ze maar malen over het vervolg en neigen ze het geweld minder erg te vinden. Wanneer de politie het namelijk als niet normaal kenmerkt, door het niet te straffen, dan gaan de andere hulpverleners daar ook in mee.

Een andere reden waarom veel brandweerlieden geen aangifte doen is door de toename van geweld. Het geweld zou te vaak gebeuren, waardoor ze te veel tijd kwijt zijn aan aangifte doen in hun vrije tijd. Velen geven aan dat ze het geweld wel graag inzichtelijk willen maken, zodat het strenger gestraft kan worden maar meer dan de helft heeft ook vooral geen zin om zo veel tijd te besteden aan een aangifte. Volgens een aantal komt dit omdat ze er meer energie in moeten steken dan dat ze terugkrijgen en dat is het volgens hen niet waard.

“Je kan voor elke keer als je uitgescholden wordt aangifte gaan doen. Maar dan kan je net zo goed op het politiebureau gaan wonen.”

Er blijkt onder veel ook nog een soort onduidelijkheid te heersen over het doen van aangifte. Veel zijn ervan op de hoogte dat het voortaan anoniem kan, waar ze erg blij mee zijn. Echter weten ze niet goed te vertellen hoe deze procedure gaat en wat ze kunnen verwachten. Alle respondenten geven wel aan dat ze weten waar ze terecht kunnen voor deze informatie, maar dat ze voor nu niet veel weten. Ook hebben ze weinig succesverhalen gehoord waardoor ze de noodzaak van het aangifte doen niet inzien. Degene die nog nooit aangifte hebben gedaan, weten ook niet goed of en wanneer ze dat zouden doen na het meemaken van geweld. Hierdoor wordt er geen aangifte gedaan, de dader blijft ongestraft en gebeurt het geweld weer opnieuw. Dit draagt bij aan de vicieuze cirkel in het normaliseren van geweld.

* 1. **Omgaan geweld**
     1. Humor

Om vervolgens met alle incidenten en bijkomende emoties om te gaan wordt er volgens elke respondent gebruik gemaakt van humor. Ze zien allen veel voordelen aan het gebruik van humor en kunnen het eigenlijk niet missen in de cultuur.

“Ik vind een geintje moet je maken. Humor heb je nodig, anders red je het niet op een dag.”

Het helpt volgens hen vooral om niet in een negatieve spiraal op werk te raken. Ze geven aan veel mee te maken met elkaar en de manier op dat bespreekbaar te maken is vaak door gebruik van humor. Dit geeft ook vaak een aanzet om verder over het incident te kunnen praten.

“Je maakt in korte tijd maak je veel dingen mee met elkaar en soms ook echt heftige dingen. En als je d'r dan over kan praten met elkaar en een geintje, dat geeft het gewoon lucht, dat maakt het minder zwaar.”

Echter benoemen een aantal respondenten dat er ook een negatieve kant aan het gebruik van humor zit. Volgens sommige kan het namelijk te ver doorslaan en kan het op ongepaste tijden of op een onjuiste manier gebruikt worden. Het kan volgens een enkeling ook doorslaan tot pesten. Sommige collega’s

kunnen niet inzien wanneer het iemand persoonlijk raakt of niet. Maar daarvan zeggen sommige brandweerlieden dat je daar wel tegen moet kunnen als je eenmaal bij de Brandweer werkt. Volgens hen moet je over het algemeen wel een dikke huid hebben als je bij de Brandweer werkt, anders red je het niet op mentaal vlak en ook niet in de ploeg. Deze gedachten en het gebruik van humor na een incident zorgt er volgens sommige ook voor dat er verder niet diep wordt ingegaan op het incident en de bijkomende emoties. Hierdoor is het na een grapje klaar en hebben een aantal collega’s ook niet meer de behoefte om zich kwetsbaar op te stellen en er over te beginnen. Dit kan bij sommige leiden tot het zwijgen over de impact van een incident. Ook wordt het incident dan ook niet altijd als serieus gezien en kan dit bijdragen in het normaliseren van een geweldservaring. Wanneer deze geweldservaringen namelijk met humor verwerkt worden, zullen deze ervaringen sneller als iets gezien worden wat erbij hoort en waar om gelachen kan worden.

* + 1. Sociale steun

Door het gebruik van humor krijgen de respondenten meestal ook het idee dat ze bij hun collega’s terecht kunnen met hun gevoelens. Dit komt volgens de meeste respondenten omdat ze allen hetzelfde hebben meegemaakt en elkaar dus beter kunnen begrijpen dan bijvoorbeeld vrienden of familieleden. Over het algemeen ervaren de brandweerlieden dus ook een zekere mate van veiligheid op de werkvloer. Ze hebben het idee dat ze kunnen praten met collega’s en hun leidinggevende als ze ergens meezitten. Echter benoemen enkele dat ze niet helemaal zichzelf kunnen zijn in elke ploeg. Volgens hen durven sommige collega’s zich niet kwetsbaar op te stellen omdat ze bang zijn voor de reacties van anderen.

“Nou ja, we komen natuurlijk uit een cultuur van stoere mannen en stoere vrouwen. Dus als er wat gebeurt, ga je niet piepen ben je gek of zo. Je gaat douchen en daarna kleed je je om en dan is klaar, dan is het van je afgespoeld. En als je d'r over begint dat je d'r wel mee zit, ja, dan ben je gewoon een mietje, dan ben niet geschikt voor dit beroep.”

De meeste hebben wel het idee dat de machocultuur verleden tijd is en dat er meer wordt gepraat over gevoelens dan eerst. Zij geven over het algemeen aan dat ze dit prima vinden en weten dat ze bij collega’s terecht kunnen mocht het nodig zijn. De opkomst van het TCO heeft daar bijvoorbeeld voor gezorgd maar ook de veranderingen in de cultuur. Doordat de mentale gezondheid steeds een grotere rol speelt in de maatschappij, ook in de brandweercultuur, zijn de brandweerlieden zich ervan bewust geworden dat praten na heftige incidenten van belang is.

“Ook dat we collega's naar de klote hebben zien gaan omdat ze nooit praten, die dus thuis hebben komen te zitten met een burn-out of met PTSS en ja, dan ga je, dan is er toch wel vanuit de ploegen ook meer aandacht voor als we een incident hebben gehad.”

Het werk zorgt ervoor dat ze lange uren met elkaar maken en ook in zeker mate afhankelijk zijn van elkaar. Dit creëert volgens ieder een hechte band op de werkvloer maar ook erbuiten. Doordat ze veel van elkaar weten en elkaars gedragspatronen op de werkvloer kennen, zien ze ook wanneer iemand niet zijn normale zelf is. Volgens de meerderheid van de gesproken ploegchefs proberen zij hun collega’s ook te monitoren en in gesprek te gaan wanneer zij gedragsverandering merken. Echter geven zij ook aan door tijdsdruk en vermoeidheid hier soms niet aan kunnen voldoen. Na een 24 uursdienst zijn de meeste collega’s moe en willen graag naar huis. Vooral tijdens oud en nieuw speelt dit volgens de ploegchefs een rol. Wanneer er geweld heeft plaatsgevonden tijdens de dienst hebben de meeste brandweerlieden geen trek in nog een gesprek door vermoeidheid of zien het niet als prioriteit. De gesproken ploegchefs proberen daardoor buiten de dienst meestal nog telefonisch contact te zoeken met de collega’s om te monitoren hoe het met ze gaat. De meerderheid van de ploegchefs gaf aan dat het hierdoor lastig is om te monitoren door de tijd die tussen de diensten zit. Wel geven er een aantal ploegchefs aan dat hun collega’s wel eens contact op hebben gezocht met hen de volgende dienst als het niet goed met ze ging. Hier wordt ook vaak gebruik van gemaakt na de diensten met de jaarwisseling. Allen geven aan dat dit vaak heftige en drukke diensten zijn en dat het bespreken ervan vaak wel fijn is. Mochten ze dan geweld meemaken tijdens de dienst, wordt dit vaak nog nabesproken als ze een goede band hebben met hun collega’s en ploegchef.

Deze band kan ervoor zorgen dat de geweldservaringen niet als normaal worden gezien en de bijkomende emoties besproken en verwerkt worden.

* + 1. Meeloopgedrag

Daarnaast geven de meeste ploegchefs aan dat zij niet alles kunnen zien en weten dat er bij sommige nog een angst ligt om zich kwetsbaar op te stellen. Dit hangt vaak af van de sfeer in de groep en de leidinggevende. Wanneer zij zich kwetsbaar op stellen, nemen de andere collega’s dit vaak over. Volgens de meeste speelt de ploegchef een belangrijke rol in het werkklimaat van de brandweerlieden. Zij zetten volgens hen de toon en creëren de sfeer.

“Als jij als ploegchef een bepaald gedrag vertoont gaat de hele ploeg het doen, is heel simpel. Het zijn net eenden, die lopen allemaal achter de moeder aan. Het is leuk hoor, kan ook wel eens een voordeel zijn.”

Dit meeloopgedrag speelt volgens de meerderheid van de brandweerlieden een grote rol in de ploeg. Hierin zijn zoals hierboven genoemd de ploegchef, maar ook de oudere collega’s een belangrijke factor. Hierdoor nemen volgens de meeste ploegchefs de nieuwe collega’s vaak snel de normen en waarden van de ploeg over anders hoor je er niet bij. Een enkeling geeft aan zichzelf ook als een nul te zien toen hij nieuw binnenkwam bij de brandweer. Een paar brandweerlieden geven ook aan dat veel jonge collega’s een bepaalde bewijsdrang hebben naar de rest. Dit uit zich vaak in stoer gedrag en grove humor. Deze collega’s zijn volgens een enkeling vooral de collega’s die zich niet snel kwetsbaar zullen opstellen. Hiermee zou gezegd kunnen worden dat de machocultuur in sommige ploegen nog een rol speelt en kan bijdragen aan het normaliseren van geweldservaringen.

* 1. **Naslag geweld** 
     1. Normaliseren

Als het gaat om het normaliseren van geweld zijn de meningen erg verdeeld onder de respondenten. Bij allemaal kwam het er wel op neer dat normaliseren als een zwaarbeladen begrip wordt gezien. Wel geeft de meerderheid van de respondenten aan vaak geweld te hebben meegemaakt. Ze geven allen aan dat ze het zeker niet als normaal zien en dat het ook heel ernstig zou zijn mochten ze dat wel doen. Het meemaken van geweld gebeurt hen veel te vaak, waardoor ze er ook niet meer van schrikken als het gebeurt. Veel geven aan het ook te verwachten in bepaalde wijken omdat het nou eenmaal vaak gebeurt daar. Dit herhaaldelijk meemaken van geweld heeft volgens een paar respondenten effect op hun werkplezier. Ze geven aan dat ze de drukke diensten juist leuk vinden, maar dat het geweld wat ze tegelijkertijd meemaken wel effect heeft op hun baan. Ze willen graag iets betekenen voor de maatschappij en vooral tijdens oud en nieuw wordt dit niet gewaardeerd door de maatschappij.

“Wat voor beroep beoefen je dan als je ook nog eens aangevallen zou worden door mensen, dan ga je toch wel vraagtekens zetten.”

Dit herhaaldelijk meemaken van geweld kan volgens de meeste respondenten zorgen voor een vorm van gewenning. Het geweld wordt met oud en nieuw verwacht en daar bereiden de meeste ploegen zich ook op voor. Zo worden er volgens de gesproken ploegchefs extra veiligheidsmaatregelingen genomen zoals; briefings, camera’s, politiebegeleiding, hekken rondom de wagens en het ontwerpen van trainingen. Dit is volgens de meesten niet erg, alleen dit zorgt wel voor een staat van verwachting en alertheid. Hierdoor wordt het met oud en nieuw wellicht ook eerder en meer getolereerd dan daarbuiten volgens een enkeling.

* + 1. Interventie concepten

De behoeften van de respondenten zijn niet groot. Allen geven ze aan dat ze erg waarderen wat er al voor hen wordt gedaan door de organisatie en de overheid. Ze voelen zich gesteund door de organisatie en dat komt vaak door de betrokken ploegchefs. Daarnaast geven de meeste aan dat de overheid door moet gaan met campagnes maken zodat er meer bewustzijn wordt gecreëerd over geweld tegen hulpverleners. Daarbij moet er volgens hen ook strenger gestraft worden op het geweld. Dit zorgt er volgens hen voor dat het minder frequent gebeurt en dat de hulpverleners zich meer gesteund voelen. Wanneer het laag of niet wordt gestraft wordt er volgens de respondenten namelijk een vorm van acceptatie gecreëerd wat weer bijdraagt aan het normaliseren van geweld. Veel geven aan dat ze niet het idee hebben dat het geweld binnen de organisatie wordt genormaliseerd, maar dat ze het wel belangrijk vinden dat daar wel bij stil wordt gestaan. Een enkeling gaf aan dat zij het belangrijk vinden dat er wel over gesproken blijft worden, zodat het nooit normaal wordt. Dit is niet alleen belangrijk in de ploeg volgens hen, maar ook onder de jeugd.

Verder ligt de behoeften van de respondenten vooral bij het trainen en informeren van elkaar. Ze geven aan dat ze graag een training volgen als het gaat om de-escalatie technieken. Hierdoor weten ze namelijk hoe ze moeten handelen in zulke situaties en weten ze ook wat ze kunnen verwachten. Dit kan volgens een enkeling wel bijdragen aan het normaliseren van geweld. Dit is volgens de meeste niet erg, omdat ze liever vanuit hun verstand en de geleerde technieken willen handelen dan vanuit stress en angst. Ook gaf een enkeling aan die nog nooit of weinig geweld heeft meegemaakt graag de ervaringen van medecollega’s wilde horen. Zo kan hij hiervan leren en het ook meer bespreekbaar maken voor zichzelf en binnen de ploeg. Dit kan het normaliseren van het geweld volgens hen wellicht ook tegengaan.

“Als je er dan een protocol van maakt, dan lijkt het alsof je het normaal gaat vinden. We spelen in, maar ja, je moet wel, want als je het niet doet, dan wordt het nog gevaarlijker.”

## Discussie

De resultaten die hierboven beschreven zijn zullen samen met het theoretisch kader in dit hoofdstuk als leidraad gebruikt worden voor het beantwoorden van de onderzoeks- en deelvragen. Vervolgens zullen hieruit aanbevelingen komen die aan het einde van dit hoofdstuk beschreven zullen worden. Deze zijn gecreëerd naar aanleiding van de resultaten en de adviesvraag van de opdrachtgever.

* 1. **Conclusie**

De conclusies die getrokken worden vanuit de resultaten van dit onderzoek zullen beschreven worden aan de hand van de onderzoeks- en deelvragen. Deze luiden als volgt:

“***Welke psychosociale factoren spelen bij de beroepskrachten van Brandweer Haaglanden een rol in het normaliseren van geweldservaringen tegen henzelf?”.***

Er wordt antwoord gegeven op deze vraag met behulp van de volgende deelvragen:

* *Welke psychosociale factoren houden het fenomeen normaliseren in stand?*
* *Welke psychosociale factoren gaan het fenomeen normaliseren tegen?*
* *Waar ligt de behoefte van de beroepskrachten als het gaat om het omgaan met de geweldservaringen tegen henzelf na het incident?*
  + 1. Risico factoren

De psychosociale factoren die het fenomeen normaliseren in stand houden zijn: lage mate van sociale veiligheid, desensibilisatie door gewenning, onbewuste onbekwaamheid en een groot gedeeld empathisch vermogen.

Zoals besproken in 2.4.1. van het theoretisch kader spreken hulpverleners hun gevoelens minder snel uit naar hun collega’s als zij het ook niet doen. Ze zijn bang om buiten de groep te vallen en als incompetent gezien te worden (Geoffrion, 2015). Vandaar dat ze zich hierdoor conformeren tot de groep. Er heerst als het ware een vorm van angst. Zoals besproken in de resultaten geven beroepskrachten ook aan dat er in sommige ploegen nog sprake is van angst om buiten de groep te vallen. Niet iedereen kan zichzelf zijn waardoor niet elke beroepskracht zich durft uit te spreken over zijn gevoelens. In 2.4.2. is besproken dat het gebruik van humor bij de brandweer als een van de meest gebruikte manier van coping is. Vaak zorgt deze manier van coping ervoor dat er in gesprek wordt gegaan elkaar. Het opzoeken van sociale steun is, in tegenstelling tot het normaliseren van een gebeurtenis, een actieve manier van coping die uitval naar aanleiding van PTSS of een burn-out kan voorkomen. Wanneer de beroepskrachten dit gesprek niet aan durven ter gaan en er dus geen gebruik gemaakt kan worden van sociale steun kunnen zij geneigd zijn om de gebeurtenis te normaliseren. Dit zorgt ervoor dat de opkomende emoties en gevoelens onverwerkt blijven. In ploegen waar een lage mate van sociale veiligheid een rol speelt bestaat er de kans dat er eerder gebruik gemaakt wordt van normaliseren dan in een ploeg met een hoge mate aan sociale veiligheid.

Een andere psychosociale factor die het normaliseren in stand houdt is desensibilisatie. In 2.3.2. wordt de betekenis van desensibilisatie omschreven als ongevoeligheid voor de stimulus door middel van herhaling en verwachting (Scott & Myers, 2005). Doordat de beroepskrachten een bepaalde verwachting hebben van het geweld kan het de reactie erop verminderen. Het geweld gebeurt in bepaalde wijken en tijdens oud en nieuw frequent waardoor er een bepaalde verwachting ontstaat. Zoals volgt uit de resultaten is het verwachten van geweld volgens de beroepskrachten niet geheel negatief voor hen. Er wordt gezegd dat dit hen alerter maakt en ze hierdoor sneller en gepaster kunnen reageren dan wanneer het niet verwacht wordt. Volgens Scott & Myers (2005) ontstaat er inderdaad een vorm van interne focus op de taak die ze moeten uitvoeren op dat moment. Echter kunnen de bijkomende emoties hierdoor wel

onderdrukt en onbespreekbaar blijven. Het frequent ervaren en dus verwachten van geweld kan een risicofactor zijn van het normaliseren van geweld.

Daarnaast komt er uit de resultaten naar voren dat geen een van de beroepskrachten aangeeft het geweld wat tegen hen gebruikt wordt normaal te vinden. Wanneer echter de vormen van normaliseren besproken worden geven ze aan dat ze zich er wel in kunnen herkennen. Ze zijn er bijna allemaal aan gewend en hechten er weinig emotie aan. Velen schijnen niet bewust te zijn van hun gedrag en hebben geen kennis van de gevolgen hiervan. Doordat de beroepskrachten zich niet bewust zijn van het normaliseren wat onbewust plaats vindt en de gevolgen ervan dreigen zij eerder het geweld te blijven normaliseren. Onbewuste onbekwaamheid is hierdoor dus een psychosociale factor die het normaliseren in stand kan houden.

Tenslotte komt er uit de resultaten naar voren dat de beroepskrachten veel empathie te dreigen hebben voor sommige daders. Dit komt volgens hen voort uit hun behoefte iets te willen doen voor de maatschappij, wat meestal een van de redenen is waarom ze bij de Brandweer werken. Ze delen daardoor ook allemaal hetzelfde gevoel en zijn ook uitgekozen op hun empathisch vermogen. Hierdoor begrijpen ze dat agressie voortkomt uit andere emoties en zien ze in waar het geweld vandaan komt. Empathie kan leiden tot het goedkeuren van het gedrag, wat weer bijdraagt aan het normaliseren van het geweld.

* + 1. Beschermende factoren

De beschermende factoren die uit het onderzoek zijn gekomen zijn als volgt: sociaal veilig werkgeverschap en erkenning vanuit de maatschappij.

Hierboven is de mate van een sociaal veilig werkklimaat al naar voren gekomen als risicofactor van het normaliseren. Een hoge mate hiervan kan hier in tegenstelling een beschermende factor zijn. Wanneer er een hoge mate van sociale veiligheid heerst in de ploeg, zullen de beroepskrachten eerder met elkaar in gesprek gaan en zich vertrouwd voelen met hun emoties. Aandacht besteden aan veilig werkgeverschap zoals besproken in 2.4.4. is daarom erg van belang. Hierbij draagt een betrokken leidinggevende en een succesvol aangiftebeleid aan bij. Een leidinggevende, oftewel de ploegchef, creëert de normen, waarden en sfeer in de ploeg, dus het is belangrijk om deze hier ook goed in te trainen (Giebels, van Oostrum & van de Bos, 2017). Wanneer er sprake is van succes in aangiftes, dus bijvoorbeeld een vervolging van de dader, zullen hulpverleners ook eerder geneigd zijn het geweld te melden. Dit allen zorgt ervoor dat de naslag van geweld actiever aangepakt wordt er en dus minder snel passieve coping in de vorm van normalisatie plaatsvindt.

Daarnaast valt er ook te concluderen dat de maatschappij een grote rol speelt in het normaliseren van geweld. Wanneer de maatschappij laat zien dat zij het geweld niet normaal vinden en daar ook actie in ondernemen voelen de beroepskrachten zich eerder gehoord. Uit de resultaten komt ook naar voren dat wanneer dit probleem aandacht krijgt op de publieke agenda door middel van meer campagnes, sancties en voorlichtingen zij zich eerder gehoord voelen. Zoals te lezen in 1.1. komt geweld tegen hulpverleners meer voor dan voorheen, waardoor er ook een bepaalde vorm van normalisatie in de maatschappij ontstaat. Beroepskrachten dreigen zoals te lezen in de resultaten hierin mee te gaan en zich aan te passen aan de norm van de maatschappij. Wanneer er meer bewustzijn en erkenning hierover wordt gecreëerd zullen de hulpverleners minder snel geneigd zijn om het geweld te normaliseren.

* + 1. Behoeftes beroepskrachten

De behoeftes van de beroepskrachten zijn allereerst een betere aanpak van de naslag van het geweld. Hieronder valt bijvoorbeeld het aangiftebeleid en de gevolgen hiervan. Daarnaast is een andere behoefte meer aandacht voor de preventie van het geweld. Hiermee wordt bedoeld het voorkomen van geweld maar ook de voorbereiding van het geweld. Er valt de concluderen dat de beroepskrachten eerder melding zullen doen van geweld wanneer dit strenger en sneller gestraft wordt. Ook behoeven zij graag meer

meegenomen te worden in de naslag hiervan zodat zij dit voor zichzelf kunnen afsluiten. Daarnaast hechten zij waarden aan het in stand blijven houden van de campagnes die gevoerd worden tegen het geweld. Zij geven aan dat de jongeren in dit probleem de sleutel zijn tot preventiemogelijkheden en dat bewustwording creëren bij hen bijdraagt aan het terugdringen van geweld en de normalisatie ervan. Tenslotte valt te concluderen dat het voorbereiden op geweld aan de hand van frequente trainingen, workshops of voorlichtingen voor hen nuttig zal zijn. Uit de resultaten komt naar voren dat dit wellicht wel kan bijdragen aan het normaliseren van geweld maar dat zij liever voorbereid deze situaties aan gaan dan onvoorbereid.

* 1. **Discussie**

Uit het onderzoek zijn er verschillende psychosociale factoren naar voren gekomen die invloed hebben op het gedrag normaliseren. Zo kwam naar voren dat de lage mate aan sociale veiligheid, desensibilisatie, onbewuste onbekwaamheid en een hoge mate van empathie bijdragen aan het fenomeen normaliseren. Maar gaan sociaal veilig werkgeverschap en erkenning van de maatschappij het normaliseren weer tegen. Velen van deze factoren zijn naar voren gekomen in het theoretisch kader, dus komt overeen met de verwachtingen van de onderzoeker. De psychosociale factoren onbewuste onbekwaamheid en hoge mate van empathie zijn factoren die niet besproken waren in het theoretisch kader maar wel in het veldonderzoek naar voren kwamen. Dit is dan ook als het ware een mooie uitkomst van het onderzoek. De onbewuste onbekwaamheid is een begrip wat door Maslow wordt gedefinieerd als het niet bewust zijn van je eigen onbekwaamheid (Taylor & Hamdy, 2013). Uit het veldonderzoek kwam erg naar voren dat de brandweerlieden zich niet bewust zijn van welke uitingen het normaliseren van gedrag allemaal heeft en dat ze zich daar schuldig aan bevinden. Daardoor hebben ze ook geen idee van wat de gevolgen van hun gedrag kunnen zijn en zullen zich daarom ook niet vanuit zichzelf gaan veranderen. Dit is daarom een goed aangrijppunt voor een interventie of voor een mogelijk vervolgonderzoek. De hoge mate van empathie was echter wel te verwachten, maar niet in deze mate. Uit het theoretisch kader is namelijk naar voren gekomen dat de brandweerlieden mensen zijn met een type a persoonlijkheid. Deze persoonlijkheid kenmerkt zich niet als de persoonlijkheid met het grootste empathisch vermogen (Morrison & Bennet, 2019). Vandaar dat de hoge mate van empathie een vrij onverwacht resultaat is.

Daarnaast is er ook een psychosociale factor in het theoretisch kader beschreven in 2.4.3. die niet naar voren kwam in het veldonderzoek: de invloed van genderrollen. De genderrollen zijn in zekere mate bevraagd met behulp van de opgestelde vragen uit de topiclist (bijlage 1), alleen de invloed van deze factor was volgens de respondenten minimaal. Velen gaven aan dat de masculiene rol die volgens Thurnell-Read & Parker (2009) een rol kan spelen bij mannelijke hulpverleners, niet meer zoveel invloed heeft als voorheen. Ze durven zich meer kwetsbaar op te stellen als eerst en zijn er vaak niet op uit om stoer over te komen. Desalniettemin waren er ook respondenten die aangaven dat sommige collega’s niet zichzelf durven te zijn omdat ze bang zijn om dan buiten de groep te vallen. Dit gaat deels samen met de masculiene rol die sommige collega’s aannemen en verwachten van de rest maar meer met het veilige werkklimaat. Het viel op dat er over de masculiene rol en machocultuur verschillende meningen waren, maar de meerderheid aangaf dat zij het niet of weinig ervaren binnen hun ploeg. Een enkeling gaf aan dat hier nog wel sprake van was en dus meer samenhing met de een lage mate van sociale veiligheid in de ploeg. De focus van de meeste factoren gaan dus verder en dieper dan verwacht. Zo is het veilige werkklimaat wat beschreven is in 2.4.4. erg naar voren gekomen, wat niet in deze mate verwacht was. Er waren namelijk veel bronnen waaruit bleek dat de machocultuur en het onveilige werkklimaat verdwenen was binnen de Brandweer. Echter laat het veldonderzoek zien dat er hier af en toe nog wel sprake van is.

Tenslotte was de onderzoeker erg verbaasd over de openheid van de respondenten. Er zijn lange en intense interviews afgenomen waar veel persoonlijke ervaringen en emoties zijn besproken. Door het literatuuronderzoek kreeg de onderzoeker het idee dat de respondenten erg gesloten zouden zijn en zich niet kwetsbaar zouden openstellen (Thurnell-Read & Parker, 2009). Echter was dit het omgekeerde. Er zou bij sommige onderwerpen nog altijd sprake kunnen zijn geweest van sociaal wenselijke antwoorden, maar dat is moeilijk te achterhalen. Na het uitvoeren van het onderzoek zijn er ook beperkingen en verbeterpunten naar boven gekomen. In de volgende paragraaf wordt daar aan de hand van kanttekeningen en implicaties voor vervolgonderzoek op gereflecteerd.

* + 1. Kanttekeningen en implicaties voor vervolgonderzoek

De beperkingen waar de onderzoeker tijdens het onderzoek allereest mee te maken kreeg is het gebrek aan recente en relevante bronnen. Als het gaat om psychologische onderzoeken bij de Brandweer, is dat amper tot nooit uitgevoerd. Zowel nationaal als internationaal. Dit kan mede komen doordat de Brandweer een gesloten cultuur heeft en pas sinds de laatste jaren meer open is geworden naar de samenleving toe. Ook wordt de mentale gezondheid van werknemers bij de Brandweer pas sinds laatste jaren van belang gezien. Daarnaast is het begrip ‘normaliseren’ ook een vrij onbekend begrip. Er is hier weinig literatuur over te vinden en er is ook nog niet veel onderzoek naar gedaan. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat de onderzoeker beperkt was in haar literatuurstudie en het opbouwen van kennis. Wanneer de onderzoeker meer toegang had tot relevante literatuur zou het onderzoek wellicht een andere wending hebben gehad.

Wat tijdens het afnemen van de interviews invloed gehad zou kunnen hebben op de betrouwbaarheid van de resultaten zijn het gebruik van suggestieve vragen en sociaal wenselijke antwoorden. Tijdens het afnemen van de interviews werd er wel eens onbewust gebruik gemaakt van suggestieve vragen. Dit werd meestal gedaan na dat de respondent niet goed begreep wat er gevraagd werd of wanneer de respondent en de onderzoeker dezelfde mening deelden. Het was voor de onderzoeker af en toe moeilijk om objectief te blijven in bepaalde standpunten omdat ze het idee kreeg dat dit zorgde voor meer afstand tussen de onderzoeker en respondent. Dit is volgens de onderzoeker namelijk niet handig in dit onderzoek omdat het ervoor kan zorgen dat er minder informatie uit de respondent zou komen dan wanneer er een vertrouwensband wordt gecreëerd. Geweldservaringen kunnen namelijk zwaar emotioneel beladen onderwerpen zijn waardoor iemand zich volgens de onderzoeker wellicht minder snel hierover openstelt wanneer er geen sprake is van vertrouwen. Dit kan echter wel ervoor hebben gezorgd dat de respondenten bij sommige vragen gestuurd werden en hun antwoorden niet volledig betrouwbaar zijn. Daarbij speelde het gebruik van sociaal wenselijke antwoorden wellicht ook een rol. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat sommige respondenten zich al niet kwetsbaar durven op te stellen naar collega’s, laat staan naar een onbekende onderzoeker. Een respondent kan zich niet veilig genoeg gevoeld hebben om eerlijk antwoord te geven op vragen en zal dus eerder sociaal wenselijk geantwoord kunnen hebben. Desondanks zouden sommige respondenten zich juist weer wel veilig genoeg gevoeld hebben om eerlijk te antwoorden omdat zij anoniem bleven en de onderzoeker een onbekende voor hen was en blijft.

De duur van elk interview was over het algemeen 90 tot 120 minuten. Dit is voor een doelgericht interview redelijk lang. Er wordt eerder gedacht aan een duur van 30 tot 60 minuten. De reden hiervan is omdat de onderzoeker het idee kreeg dat de respondenten eindelijk de kans kregen om een echt gesprek te houden over hun ervaringen, gevoelens en meningen over dit onderwerp. Als er gekeken wordt naar de resultaten van dit onderzoek kan dit ook kloppen. Er wordt namelijk weinig tot niet hierover gesproken onder de collega’s. Door de vele ervaringen en verhalen van de respondenten namen de respondenten soms de leiding van de interviews. Hierdoor werden opgestelde vragen soms vanzelf beantwoord, maar werd er ook dieper ingegaan op onderwerpen die niet relevant waren voor het onderzoek. Dit is wellicht wel een reden om hier verder mee aan de slag te gaan voor in het vervolg. De respondenten hebben namelijk veel te zeggen en nemen ook de kans als ze die krijgen.

Daarnaast was de steekproef er klein. Er zijn namelijk 11 interviews afgenomen op 6 kazernes die onder Brandweer Haaglanden vallen. Dit kan natuurlijk niks zeggen over de representativiteit van alle beroepskrachten werkzaam bij Brandweer Haaglanden. Doordat de onderzoeker ook in contact is gekomen met veel respondenten vanuit een andere respondent, kan er ook vanuit een groep met dezelfde standpunten zijn geïnterviewd. Door de gedeelde collega kunnen zij namelijk ook gedeelde meningen en ervaringen hebben over het onderwerp. Dit kan invloed hebben op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Voor het vervolg zou het onderzoek of gespecificeerd moeten worden op een regio of er zouden meer respondenten met verschillende achtergronden geïnterviewd moeten worden. Wanneer er tijd en ruimte komt voor een vervolgonderzoek zou een onderzoek naar het werkklimaat erg relevant zijn. Er waren kwamen hier namelijk verschillende ervaringen van naar boven tijdens de interviews en het lijkt een onbesproken onderwerp te zijn binnen de Brandweer. Velen geven aan dat de machocultuur en de masculiene rollen verleden tijd zijn maar tijdens de interviews zijn ook verhalen naar boven gekomen over sociale onveiligheid. Het is een erg kwetsbaar onderwerp en zal daarom ook moeilijk te onderzoeken zijn. Mocht de Brandweer open staan voor een onderzoek hiernaar, zal dit een sleutel kunnen zijn voor minder mentale belasting en meer werkplezier. Er is namelijk überhaupt weinig (psychologisch) onderzoek gedaan bij de Brandweer en dit zou kunnen zorgen voor meer handvaten en resultaten waarop voor te bouwen is binnen de Brandweercultuur.

* 1. **Aanbevelingen**

Het doel van dit onderzoek was om meer inzicht te krijgen in het fenomeen normaliseren bij de beroepskrachten van Brandweer Haaglanden zodat hier voor de opdrachtgever een op maat gemaakte interventie voor gecreëerd kon worden. De opdrachtgever wil het liefst het normaliseren terugdringen aangezien hij vreest voor de mentale gezondheid van zijn werknemers. Om het normaliseren tegen te gaan en te reduceren worden de volgende aanbevelingen gepresenteerd:

* + 1. De-escalatietraining met ervaringsdeskundige

Een aantal respondenten gaven aan ooit een de-escalatietraining te hebben gevolgd bij de Brandweer. Zij vonden dit allen erg nuttig en geven aan dat ze het jammer vonden dat het maar eenmalig was. De respondenten vonden het ook belangrijk dat ze een aantal bouwstenen op zak hebben voor het omgaan met geweld. Op die manier zouden zij namelijk niet zo snel reageren vanuit instinct maar vanuit verstand. Deze bouwstenen kunnen er dan namelijk ook voor zorgen dat het geweld niet verergerd wordt en wellicht zelfs terug gedrongen. Wanneer deze trainingen frequent gevolgd worden kan dit bijdragen aan het verminderen van geweld. Dit kan echter wel bijdragen aan het normaliseren van geweld, maar de behoefte naar een de-escalatietraining van de respondenten was groot. Wellicht dat hier dan ook het fenomeen normaliseren bij behandeld kan worden met de gevolgen en omgang ervan.

* + 1. VR bril

Een van de aspecten die naar voren kwam was de onwetendheid van zowel de beroepskrachten als de burger als het gaat om de effecten van geweld. Een manier om dit bewustzijn te vergroten en bij te brengen is echte situaties na te spelen. Vanuit de interviews kwam naar voren dat het gebruik van acteurs in de ploeg niet erg serieus werd genomen en dat er veel om werd gelachen. Om het minder gespeeld te maken zou een VR bril dit kunnen verwerkelijken. Deze VR bril zou dan kunnen worden ingezet tijdens trainingen en tijdens voorlichten op school of in de wijk. Hier mee leert iemand gelijk hoe hij zou reageren en zich erbij zou voelen. De hulpverleners die dit ooit hebben meegemaakt kunnen hier dan ook een leidende rol in spelen en hun verhaal vertellen of laten zien door middel van de bril. Dit creëert bewustzijn en begrip en kan het geweld wellicht terugdringen.

Voor de beroepskrachten zelf kan dit ook gelijk een middel zijn om leren om te gaan met de reacties en emoties die bij hen opkomen na het meemaken van geweld. Ze kunnen bijvoorbeeld tijdens een workshop uitleg krijgen over het fenomeen normaliseren en hoe hier mee om te gaan. Ook kunnen aspecten van een sociaal veilig werkklimaat hierbij vermeld worden. Vanuit hier kunnen er bouwstenen meegegeven worden voor actieve coping zodat ze zich hier meer bewust van worden. Met deze interventie kunnen de beroepskrachten leren omgaan met het geweld in hun ploeg en de omgang hiervan waardoor er een kans bestaat dat het normaliseren minder voorkomt binnen de ploeg.

* + 1. Campagne Social Media

Een andere manier om meer bewustzijn te creëren voor geweld en de impact daarvan is een nieuwe campagne. Deze zou dan meer worden gericht op het feit dat de grens van geweld steeds verder verlegd wordt en wat voor impact dat heeft op de hulpverlener. Het zouden pakkende realistische beelden kunnen zijn van geweldservaringen en dan het effect ervan: het normaal vinden. Het zou eindigen met een slogan: “normaliseren verbindt niemand maar verblind iedereen”. Omdat Social Media de laatste tijd een grote rol speelt in het dagelijks leven, zou dit op Social Media gedeeld kunnen worden en wellicht zelfs op tv. Dit vergroot de kans op het verminderen van het normaliseren van geweld bij zowel de burger als de hulpverlener.

* + 1. Voetbaltoernooi Schilderswijk en Duindorp

Uit het onderzoek kwam naar voren dat vooral in de wijken Schilderswijk en Duindorp veel geweld voorkomt tegen de Brandweer. Dit komt door de ervaringen en gebeurtenissen in de wijk waardoor er een bepaald beeld is gecreëerd over de Brandweer en andere hulpverleners. Hierdoor is er amper tot geen contact tussen de bewoners en de hulpverleners. En als die er is, is het meestal van agressieve aard. Om dit contact en de verbinding tussen elkaar te herstellen is een sporttoernooi een optie. In Rotterdam gaf een jeugdagent van de wijk namelijk aan dat sport hem en de bewoners kan verbinden. Zonder enige woorden ben je toch in contact met elkaar op een leuke manier. Contact in deze wijken kan soms ook moeilijk zijn door de taal- en cultuurbarrière die er heerst. Op deze manier kan er dan toch contact ontstaan zonder woorden.

Tijdens een dienst zit een uur sport al standaard in de planning van de beroepskrachten en dit is voor hen ook een manier van actief verwerken. Voor jongeren kan dit wellicht ook een uitlaatklep en vorm van afleiding zijn. Wanneer zij namelijk sporten kan dit ervoor zorgen dat ze minder last hebben van agressie en hebben ze geen tijd voor andere, wellicht, verkeerde opties. Wanneer er een band ontstaat tussen de Brandweer en de wijk, kan dit ervoor zorgen dat het beeld van de bewoners veranderd en zij minder snel agressie zullen vertonen tegen hen. Hierdoor vindt geweld minder plaats en kan het ook niet genormaliseerd worden.

* + 1. Brandweerbroer/zus in de wijk

Uit de resultaten blijkt dat het contact en de band tussen bepaalde wijken en de Brandweer niet erg goed verloopt. Hierdoor is de kans groter dan er agressie ontstaat en doordat dit dan vaak gebeurt in deze wijken wordt het als normaal gekenmerkt. Om dit te voorkomen is het belangrijk om die band te herstellen. In de Schilderswijk is er al sprake van buurtvaders die samenwerken met de wijkagent en jongerenwerkers. Zij kennen de mensen in de buurt en onderhouden contact met hen. Ze kunnen ook bij hen terecht voor vragen en creëren zo een gevoel van veiligheid. De Brandweer komt vaak ook in situaties terecht waar sprake is van burenruzies of niet zelfredzame burgers. Hier ontstaat dan ook vaak agressie door bepaalde emoties en onwetendheid. Om dit contact en kennis te vergoten kan het inzetten van een contactpersoon tussen de wijk en de Brandweer nuttig zijn. Deze persoon of ploeg komt frequent in de buurt langs om het contact te onderhouden en kennis bij te brengen. Dit zou ook kunnen in de vorm van een inloopspreekuur op de kazerne. Deze persoon zou dan de naam Brandweerbroer/zus kunnen krijgen zodat ze worden gezien als een gelijke en niet als iemand die beter dan de burger is.

## Literatuurlijst

Bai, G.J., Gaylord-Harden, N.K., So, S., & Tolan, P.H. (2016). *Examining the Effects of Emotional and*

*Cognitive Desensitization to Community Violence Exposure in Male Adolescents of Color.* Geraadpleegd 16 juli 2022 van [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5472498/#:~:text=Desensitization%20may%20be%20one%20of,behavior%20(Garbarino%20et%20al.%2C](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5472498/" \l ":~:text=Desensitization%20may%20be%20one%20of,behavior%20(Garbarino%20et%20al.%2C)

Bakker, I., Roeleveld, W. (2010). *Slachtoffers van geweld binnen de publieke taak*. Geraadpleegd 13 juni

2022 van <https://www.verwey-jonker.nl/doc/vitaliteit/1484_Slachtoffers-van-geweld-binnen-de-publieke-taak.pdf>

Boyer, R., Geoffrion, S., Goncalves, J., Guay, S. (2017). *The Effects of Trivialization of Workplace Violence*

*on Its Victims: Profession and Sex Differences in a Cross-Sectional Study among Healthcare and Law Enforcement Workers.* Geraadpleegd 22 juni 2022 van <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6824521/>

Broekhuizen, J., Driessen, F. & Raven, J. (2005). *Geweld tegen de brandweer*. Geraadpleegd 3 juni 2022

van <https://www.bureaubroekhuizen.nl/nl/publicaties/detail/geweld-tegen-de-brandweer>

Brown, J., Joseph, S. & Mulhern, G. (2002). *Incident-Related Stressors, Locus of Control, Coping and*

*Psychological Distress Among Firefighters in Northern Ireland.* Geraadpleegd 3 juli 2022 van <https://sci-hub.se/10.1023/A:1014816309959>

Bureau Driessen. (December, 2005). *Geweld tegen de Brandweer.* Geraadpleegd 20 mei 2022 van

<https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/62860/geweld-tegen-de-brandweer.pdf>

Cotan (1993). *Handleiding Utrechtse Coping Lijst: UCL.* Pearson Assessment and Information. B.V..

Amsterdam The Netherlands.

Dangermond, K. (2022). *The role of informal peer support in helping firefighters cope with critical incidents.*

Geraadpleegd 3 juni 2022 van <https://nipv.nl/invloed-brandweercultuur-op-de-verwerking-van-ingrijpende-incidenten/>

Dangermond. K. (2021). *“I fit stops, then I’ll start worrying.” Humor as part of the fire service culture,*

*specially as part of coping with critical incidents.* Geraadpleegd 20 mei 2022 van <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/humor-2021-0106/html>

De Kanttekening (2018). *‘Gewenning creëert emotionele tolerantie voor geweld’.* Geraadpleegd 2 juni 2022

van <https://dekanttekening.nl/samenleving/gewenning-creeert-emotionele-tolerantie-voor-geweld/>

Giebels, E., Van Oostrum, F., & Van den Bos, K. (2017). *Onderzoek naar een sociaal veilige*

*werkomgeving bij Defensie*. Geraadpleegd 19 augustus 2022 van <https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/364508/Tussenrapportage.pdf?sequence=1>

Gillani, Y.R., Atif, M. (2015). *Personality traits and Risk taking attitudes among firefighters of rescue*

*service.* Geraadpleegd 1 juli 2022 van <https://www.macrothink.org/journal/index.php/jpag/article/viewFile/7377/_86>

Herman. J., (2019). *Trauma en herstel*. (16e editie). Wereldbibliotheek.

Johnson, J.L., Greaves, L., Repta, R. (2007). *Better science with sex and gender: a prime for health*

*research.* Women’s Health Research Netwerk Vancouver, BC. Doi:10.1080/17441692.2015.1014826

Johnson, R.L., Mccann, V. & Zimbardo, P.G. (2016). *Psychologie een inleiding*. Pearson

Kennedy, M., Julie, H. (2013). *Nurses’ experiences and understanding of workplace violence in a trauma*

*and emergency department in South Africa*. Geraadpleegd 21 juni 2022 van <https://www.ajol.info/index.php/hsa/article/view/90820>

Morrison, V. & Bennett, P. (2019). *Gezondheidspsychologie*. (4e editie). Amsterdam: Pearson.

Mrug, S., Madan, A., Windle, M. (2017). *Emotional Desensitization to Violence Contributes to Adolescents’*

*Violent Behavior.* Geraadpleegd 24 mei 2022 van <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4539292/>

Rijksoverheid. (2021). *Aanpak geweld tegen werknemers met publieke taak*. Geraadpleegd 27 april 2022

van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak/aanpak-geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak#:~:text=Werknemers%20met%20een%20publieke%20taak%20werken%20in%20dienst%20van%20de,publieke%20taak%20vervullen%20is%20onacceptabel>.

Rothfusz, J. (2010). *Ethiek in de psychologie*. Amsterdam: Pearson Education Benelux. Geraadpleegd 17

juli 2022 van <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=xpWTYOHnd7QC&oi=fnd&pg=PR9&dq=normen+en+waarden+psychologie&ots=xkYiwKdjT-&sig=UZl0KjMpqDMSBvUpdXGkyf9K8Kg#v=snippet&q=normen%20waarden%20&f=false>

Scott, C.W., Myers, K.K. (2005). *The socialization of emotions: learning emotion management at the fire*

*station.* Geraadpleegd 1 juli 2022 van <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0090988042000318521>

Taylor, D., & Hamdy, H. (2013). *Adult learning theories: Implications for learning and teaching in medical*

*education.* AMEE Guide No. 83. Medical Teacher, 35(11), e1561–e1572. https://doi.org/10.3109/0142159x.2013.828153

Thurnell-Read, Thomas & Andrew Parker. 2008. *Men, masculinities and firefighting: Occupational identity,*

*shop-floor culture and organisational change*. Geraadpleegd 23 juni 2022 van <https://sci-hub.se/10.1016/j.emospa.2009.03.001>

Trendbox. (2011). *Geweld tegen Hulpverleners: een onderzoek*. Geraadpleegd 18 mei 2022 van

<https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/234114/onderzoek-geweld-tegen-hulpverleners.pdf>

V&VN Ambulancezorg [Verpleegkundigen en verzorgenden]. (2021, 22 november). *Handen af van de*

*ambulance!* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=ss5fjEn1axU&t=51s>

Van Reemst, L. (2020, oktober). *Redden levens onderzoek: wat doe jij met agressie, wat doet agressie met*

*jou?* Brand en Brandweer nr. 10. Geraadpleegd 22 mei 2022 van <https://issuu.com/sduuitgeversbrandbrandweer/docs/bb202010/s/11080823>

Vonk, R. (2017). *Sociale Psychologie*. Amsterdam: Koninklijke Boom Uitgevers.

Wagemans, M. (2021, 28 december). *Agressie tegen ambulancepersoneel loopt uit de hand,*

*brancheorganisaties trekken aan de bel.* Geraadpleegd 16 mei 2022 van <https://wnl.tv/2021/12/28/agressie-tegen-ambulancepersoneel-loopt-uit-de-hand-brancheorganisaties-trekken-aan-de-bel/#:~:text=Het%20aantal%20gemelde%20jaarlijkse%20incidenten,30%20procent%20om%20fysiek%20geweld>.

Wells, M. (9 mei, 2016). *Why do so many firefighters have a ‘Type A’ personality?* Geraadpleegd 2 juli

2022 van <https://www.firerescue1.com/career-1/articles/why-do-so-many-firefighters-have-a-type-a-personality-teQWIQRJSIs3Rb2Q/>

## Bijlage 1: Topiclijst

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Topics | Voorbeeldvragen | Doorvraag mogelijkheden | Gebruikte literatuur |
| Voorbereiding | Voorstellen  Verwachtingen (tijd, onderwerp, doel)  Toestemmingsbenodigdheden |  |  |
| Introductie | Zou u zichzelf willen voorstellen?  Wat is uw functie?  Hoelang werkt u bij de brandweer?  Wat voor werkervaring had u hiervoor? | Wat zijn u bijbehorende taken? Hoe vindt u het werk? |  |
| Geweld | Wat valt er volgens u onder geweld?  Heeft u wel eens geweld meegemaakt tijdens uw dienst?  Hoe gaat u met geweld om? | Hoe vaak? Wat voor geweld?  Hoe gaan uw collega’s met geweld om? | Definitie geweld (de Vries, 2016)  Vormen geweld tegen hulpverleners (CBS, 2019)  Coping bij de brandweer (Dangermond ,022) |
| Normaliseren | Merkt u dat collega’s geweld normaliseren?  Wat vindt u ervan als uw collega geweld wat jullie meemaken normaal vindt?  Hoe merkt u dat een collega geweld als normaal ziet?  Wat voor geweld vindt u bij het werk horen?  Wat doet u om het normaliseren te voorkomen?  Wat is de reden dat u het geweld (indien van toepassing) wel/niet als normaal ziet?  Wat zou een alternatief voor u kunnen zijn ipv normaliseren?  Wat voor invloed heeft de hoeveelheid aan ervaringen met het geweld op u? | Waar merkt u dat aan? Wat maakt het dat jij het doet of dat het voorkomt bij de brandweer?  Merkt u dat ook bij uzelf?  Wat voor geweld niet? Ziet u dat ook terug in uw acties?  Is er een reden dat u dat alternatief niet gebruikt? | Definitie normaliseren (Scott & Myers, 2005)  Functie normaliseren (Scott & Myers, 2005)  Vormen van normaliseren (Bennett&Morrison, 2017)  Actieve coping (Herman, 2019)  Coping Brandweer (Dangermond, 2022)  Desensibilisatie (Mrug, Madan & Windle, 2017) |
| Sociale banden | Merkt u dat collega’s meegaan met een andere collega wanneer hij geweld als normaal ziet?  Wat voor invloed hebben uw collega’s op u na een geweldservaring?  Wat vinden collega’s er van als u geweld (indien van toepassing) wel/niet als normaal ziet? | Hoe merkt u dat? Merkt u dat ook bij uzelf? | Invloed sociale omgeving (Vonk, 2017)  Gevolgen conformeren tot de groep (Geoffrion, 2015) |
| Gender rollen | Wordt er vanuit de maatschappij een bepaalde rol van u verwacht als brandweerman/vrouw?  Heeft u het gevoel dat u uw emoties mag tonen als brandweerman/vrouw?  Merkt u dat collega’s zich minder snel durven te uiten over het geweld wat ze meemaken? | Hoe zou u deze rol omschrijven?  Kan er gesproken worden over bepaalde mannelijkheid bij de Brandweer?  Heeft dat ook invloed op hoe uw collega met het geweld omgaat? En op u?  Zoekt u hiervoor ook sociale steun?  Hoe komt het dat u dit wel/niet doet?  Heeft u het idee dat ze stoer willen overkomen?  Hoe komt dat?  Wat voor rol speelt geslacht hier in? | Functie genderrollen (Johnson, et al., 2007)  Conformeren (Geoffrion, 2015)  Maatschappelijk beeld Brandweer (Thurnell-Read & Parker, 2009) |
| Brandweer  cultuur | Hoe zou u de brandweercultuur omschrijven?  Kunt u een voorbeeld geven van ongeschreven regels bij de brandweer?  Hoe zou er gereageerd worden als u over de impact van geweld praat?  Hoe is het voor u om in zo’n omgeving te werken?  Hoe hangt zwarte humor volgens u samen met het normaliseren? | Kunt u een voorbeeld geven van een traditie bij de brandweer?  Wat zijn belangrijke normen en waarden?  Hoe uit die cultuur zich in de ploegen?  Ook als het gaat om het meemaken van geweld?  In wat voor manier is dat helpend?  In wat voor manier kan het schadelijk zijn? | Maatschappelijk beeld Brandweer (Thurnell-Read & Parker, 2009)  Brandweer cultuur (Dangermond, 2022)  Humor binnen de Brandweer (Dangermond, 2022) |
| Werkgeverschap | Wat voor beleid is er bij de brandweer als het gaat om geweld?  Wat voor rol speelt uw leidinggevende na een geweldservaring?  Heeft u ooit melding gedaan van een geweldservaring tegen u zelf?  Wat voor invloed heeft de publieke aandacht als het gaat om geweld op u? | Wat vindt u daarvan?  Hoe gaat uw leidinggevende daar mee om?  Wat zou u graag willen dat uw leidinggevende doet na een geweldservaring?  Wat is het gevolg daar van geweest?  Wat heeft dat met u gedaan? | Rol leidinggevende (Giebels, van Oostrum & van de Bos, 2017)  Beleid rondom geweld tegen hulpverleners (Rijksoverheid, 2021) |
| Behoeftes | Wat zou u graag willen als het gaat om het normaliseren van geweld bij de brandweer?  Denkt u dat uw collega’s het als een probleem ervaren?  Wat voor effect heeft het normaliseren op u?  Heeft u nog wensen als het gaat om dit probleem? | Hoe kan daarvoor gezorgd worden?  Wat is de reden van wel/niet? |  |
| Afsluiting | Zijn er nog dingen die ik niet gevraagd heb, maar die u wel belangrijk vindt als het gaat om het normaal vinden van geweld?  Heeft u nog opmerkingen?  Samenvatting geven behoeftes en bedanken | Heb ik hierin nog iets belangrijks gemist? |  |

## Bijlage 2: Informatie- en toestemmingsformulier

**Toestemmingsformulier**

**Betreft: Onderzoek naar normaliseren bij Brandweer Haaglanden**

Ik verklaar hierbij:

* Op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard en doel van het onderzoek.
* Vrijwillig deel te nemen aan het onderzoek.
* Toestemming te geven voor het verwerken van mijn antwoorden in een psychologisch onderzoeksrapport.
* Toestemming te geven voor het opnemen van het gesprek.

Ik begrijp dat:

* Mijn gegevens anoniem worden verwerkt in het onderzoeksrapport.
* De opnames tot tien jaar na het onderzoek vernietigd zullen worden.
* Ik tot nergens toe verplicht ben en kan stoppen met mijn medewerking aan het onderzoek op ieder moment.
* De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt voor het schrijven van publicaties. De publicaties bevatten geen enkele persoonsgegevens.

**Handtekening respondent Handtekening onderzoeker**

Datum: Datum:

**Informatieformulier**

**Betreft: Onderzoek naar normaliseren bij Brandweer Haaglanden**

**Aanleiding van het onderzoek**

*Mijn naam is Maud Verbugt en ik zit in mijn afstudeerjaar van de opleiding Toegepaste Psychologie. Als laatste opdracht mag ik een psychologisch onderzoek uitvoeren bij een zelfgekozen organisatie. Via mijn minor ‘Geweld in de leefomgeving’ en mijn stage bij Slachtofferhulp Nederland ben ik bij Brandweer Haaglanden terecht gekomen met als onderwerp ‘Geweld tegen hulpverleners’. Geweld tegen hulpverleners komt namelijk steeds meer voor en dit draagt mede bij aan de opkomst van het fenomeen normaliseren van geweld. Het blijkt dat het normaliseren van geweld nadelige gevolgen kan hebben voor het individu en dat wil ik door middel van dit onderzoek zo veel mogelijk gaan voorkomen.*

**Doel van het onderzoek**

*Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in het gedrag normaliseren van geweldservaringen en de factoren die dit gedrag beïnvloeden. Want wat zorgt er nou voor dat het geweld genormaliseerd wordt? En wat houdt dit gedrag in stand? Er wordt hier specifiek ingegaan op het geweld wat tegen u wordt gepleegd tijdens uw taakuitoefening als beroepskracht bij Brandweer Haaglanden. De uitkomsten van dit onderzoek zullen uiteindelijk bij dragen aan het creëren van een op maat gemaakte interventie.*

*De uitkomsten van dit onderzoek zullen dan uiteindelijk ook kunnen bijdragen aan de onderzoeken van de kenniskring bij het ministerie van Justitie en Veiligheid. Zij hechten namelijk belang aan hoe zij vanuit de Taskforce alle hulpverlenersorganisaties een manier van veilig werkgeverschap kunnen bieden. Door de uitkomsten van dit onderzoek kunnen zij daar ook meer antwoord op geven en zal de tweede actielijn ‘Veilig werkgeverschap’ eerder gerealiseerd kunnen worden.*

**Methode van het onderzoek**

*Dit doel zal worden bereikt door het doen van literatuur- en praktijkonderzoek. Het praktijkonderzoek bestaat uit interviews die ongeveer een halfuur tot een uur van uw tijd zullen vragen. Deze worden afgenomen bij verschillende beroepskrachten werkzaam bij diverse kazernes binnen Brandweerregio Haaglanden. Deze zullen opgenomen en uiteindelijk getranscribeerd worden. Zowel het geluidsmateriaal als het transcript van het gesprek zullen anoniem voor maximaal 10 jaar worden bewaard.* *Participeren aan dit onderzoek is volledig vrijwillig en de toestemming van uw gegevens kan op elk moment, tot aan het moment van publicatie, worden ingetrokken.*

## Bijlage 3: Fragment open codering

*Afbeelding Atlas.ti, respondent 3*

*Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving*

*Afbeelding Atlas.ti, respondent 2*

*Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving*

## Bijlage 4: Taxonomie

**Codeboom**

**Aangifte doen van geweld**

* Positief
* Makkelijker
* Goede ondersteuning jurist
* Voor inzichtelijkheid geweld
* Dader gestraft
* Anoniem
* Negatief
* Geen resultaat, veel moeite
* Veel invloed op toekomst van dader
* Niet voor verbaal geweld
* Te vaak
* Geen pijn
* Dader vaak onbekend
* Geen tijd
* Geen terugkoppeling politie

**Aanpak geweld**

* Binnen Brandweer Haaglanden
* Bodycamera’s
* Schrikken af
* Geven veiligheidsgevoel
* Geen duidelijke beelden
* Lokt uit
* Vergroten pakkans
* Briefing
* Camera’s en hekken op wagens
* Weerbaarheidstrainingen
* Binnen de ploeg
* In gesprek gaan dader
* Gebruik geweld
* Binnen de maatschappij/overige instanties
* Teleurgesteld in de overheid
* Frustratie lage straffen
* Politie ondersteuning
* Campagnes

**Coping gedrag**

* Moment en persoonsgebonden
* In de ploeg
* Team Collegiale Ondersteuning is niet standaard
* Geen tijd
* Moe
* Geen zin
* Humor
* Relativering
* Verkeerd gebruik
* Incident bespreken
* Stilte
* Persoonlijk
* Verlof
* Stoer gedrag
* Niet openstellen want bang
* Aangifte doen
* Doorgaan
* Steun zoeken
* Organisatie
* Intranet informatie
* Vertrouwenspersoon en/of maatschappelijk werker

**Ervaring geweld**

* Is normaal in Den Haag
* Nevenschade bepaalt ernst
* Fysiek
* Vaak vanaf afstand
* Groepsgedrag
* Met stenen, flessen en/of vuurwerk bekogeld
* Diefstal uit wagen
* Geslagen en/of geschopt
* Verbaal
* Minder erg dan fysiek
* Tijdens werk normaal, in privé niet
* Doet geen pijn
* Uitgescholden en/of discriminatie
* Bedreigd met dood
* Mentaal
* Dronken mensen en hangjongeren voelen bedreigend
* Onveilig voelen is geweld

**Impact van geweldservaringen**

* Negatieve gevoelens
* Machteloosheid
* Ondankbaarheid
* Onbegrip
* Angst
* Minder werkplezier
* Opluchting na oud en nieuw
* Ongevoeligheid
* Niet blussen brand door onveiligheid
* Extra veiligheidsprocedures
* Verwachten geweld
* Grens verleggen
* Herhaling kan mentale gevolgen hebben
* Alertheid
* Mentaal voorbereiden

**Gevolgen van werken bij de Brandweer**

* Fysiek en mentaal zwaar
* Slaapgebrek
* Dikke huid
* Ontwikkeling standvastigheid
* Menselijke vergeten
* Tunnel visie

**Groepsdynamiek in de ploeg**

* Openheid
* Huilen
* Fouten bespreken
* Niet stoer
* Machogedrag
* Niet 100% jezelf zijn
* Bang reacties
* Meelopen
* Pesten
* Erbij horen
* Hechte band
* Duidelijke afspraken
* Hardheid
* Veel samenwerken
* Ontstaan vriendschappen
* Oudere collega’s voorbeeld

**Behoeften interventie**

* Training
* Frequenter
* Procedures en de-escalatie
* Ervaringsdeskundige
* Aanbieden tools
* Veilige werkomgeving
* Creëren bewustzijn
* Onder collega’s
* Onder hulpdiensten
* Onder de maatschappij

**Maatschappelijk/ stereotype beeld van de Brandweer**

* Positieve emoties
* Betrouwbaar
* Geliefd
* Blij
* Mannelijk beroep
* Weinig kennis werkzaamheden
* Stoer
* Gesloten cultuur

**Werkveld**

* Achterstandswijken meer geweld
* Dorpelingen meer zelfredzaam
* Rustige kazerne demotiverend
* In de stad veel diversiteit

**Werkzaamheden**

* Leidinggevende
* Monitoren
* Structuur
* Bereikbaar zijn
* Voorbeeldfunctie
* Veiligheid

**Mening geweld**

* Oorzaken
* Verdovende middelen
* Opvoeding
* Verharding maatschappij
* COVID, isolatie
* Emoties; wanhoop, woede, verdriet
* Burenruzie
* Preventie
* Grootte ploeg werkt afschrikwekkend
* Is een maatschappelijk probleem, kunnen wij niet veranderen
* Jongeren bewustzijn meegegeven
* Strenger straffen
* Campagnes

**Andere hulpdiensten en geweld**

* Ambulance
* Zijn kwetsbaarder door kwantiteit personeel
* Zijn niet bezig met geweld
* Hebben het geweld geaccepteerd
* Politie
* Beschermd de Brandweer
* Heftigere geweldservaringen

**Normaliseren**

* Positief
* Begrip door bijkomen emoties
* Grenzen worden verlegd
* Met oud en nieuw getolereerd
* Humor geweld
* Verwachten geweld
* Gewenning geweld
* Negatief
* Geweld gebeurt vaak, is niet normaal
* Ieder ander begrip normaal
* Gebeurt niet want is iets negatiefs

## Bijlage 5: Mindmap

*Afbeelding met diagram

Automatisch gegenereerde beschrijvingAfbeelding Mindmeister mindmap*

*Afbeelding met diagram

Automatisch gegenereerde beschrijvingAfbeelding Mindmeister mindmap uitgebreid*

## Bijlage 6: Ethische verantwoording

Gedurende dit onderzoek zijn er verschillende keuzes gemaakt om volgens de basisprincipes van het Nationaal Instituut van Psychologen te kunnen handelen. Het gaat hier om de basisprincipes verantwoordelijkheid, integriteit, respect en deskundigheid. Er is allereest rekening gehouden met het basisprincipe verantwoordelijkheid door middel van het zorgen voor geen bijkomende schade aan de deelnemers of aan anderen. Er waren namelijk punten in het interview waar er ook gesproken is over mentale gevolgen van het brandweerwerk zoals PTSS en burn-out en er zijn hier passende maatregelen voor genomen om verdere mentale schade tijdens het interview te voorkomen. Er is geluisterd en de respondenten zijn niet beperkt in hun antwoorden. Daarbij is er wel voorop gesteld dat de onderzoeker een onderzoeker was en geen psycholoog. Vervolgens zijn ook de vervolghulp die Brandweer Haaglanden besproken zodat de respondent weet welke acties hij kan ondernemen.

Het tweede principe integriteit is in acht genomen door het objectief en nauwkeurig rapporteren van de onderzoeksresultaten. De bevindingen van het onderzoek zijn gepresenteerd zonder selectief te zijn. Dit is gedaan met behulp van de werkgroepen en de begeleidende docent, zodat er zo min mogelijk sprake was van selectiviteit van de onderzoeker.

Ten derde is het principe respect nagevolgd aan de hand van het beschermen van de respondenten hun privacy. Dit is verwerkelijkt door zo min mogelijk persoonlijke gegevens op te vragen van de respondenten en deze alleen te gebruiken voor het doel van het onderzoek. Er is vertrouwelijk om gegaan met de gegeven informatie en er is toestemming voor gevraagd via een formulier. Op dit formulier is ook beschreven wat de aanleiding en doel van het onderzoek was zodat de deelnemers goed zijn geïnformeerd.

Ten slotte is er volgens het laatste principe deskundigheid gehandeld door het transparant en eerlijk zijn in de onderzoeker zijn eigen vaardigheden. De onderzoeker heeft ervoor gezorgd dat zij voldoende gekwalificeerd was om het onderzoek uit te voeren en de resultaten te interpreteren. Wanneer de onderzoeker niet zeker was van zijn kwaliteiten is er advies ingewonnen van andere deskundigen en de literatuur om de kwaliteit van het onderzoek te blijven waarborgen.

Met dank aan het naleven van deze vier principes is er gestreefd naar een ethisch verantwoord onderzoek dat bijdraagt aan de kennisontwikkeling over het fenomeen normaliseren binnen Brandweer Haaglanden.

## page1image37555040Bijlage 7: Formulier HBO kennisbank

