

Projectresultaat - Wanneer je als hulpverlener zelf een slachtoffer wordt



(1Limburg, 2017. Copyright z.d., iStock).

Wilke Gommans - 552181

Lieke Brugman - 548295

Pedagogiek

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Nijmegen, juni 2018

Inhoudsopgave

Nazorgbeleid	4
Vooraf	4
Checklist bij een voorval met agressie	5
Tips voor het slachtoffer na een voorval met agressie	6
2. Uitgebreide toelichting per stap van de checklist bij een voorval met agressie	7
Stap 1	7
Stap 2A.....	7
Stap 2B.....	7
Stap 3A.....	7
Stap 3B.....	7
Stap 4A.....	7
Stap 4B.....	8
Stap 5B.....	8
Stap 6B.....	8
Stap 7A.....	8
Stap 7B.....	8
Stap 9B.....	9
Stap 10B	9
Eerste bespreking van het nazorgbeleid in de teamvergadering	9
Tweede bespreking van het nazorgbeleid in de teamvergadering	9
Derde bespreking van het nazorgbeleid in de teamvergadering	9
Vierde bespreking van het nazorgbeleid in de teamvergadering	9
Stap 11B	9
Stap 12B	10
Stap 13B	10
Stap 14B	10
3. Handvaten bij het doen van aangifte.....	11
Waarom aangifte doen?	11
Wat is aangifte doen?	12
Wie doen aangifte?.....	12
Geheimhoudingsplicht	12
Ander adres	12
Waar kun je aangifte doen?	12
Schadevergoeding.....	12
Wat wil de politie weten en daarna?	13

Wel of geen aangifte doen?	13
Literatuurlijst	27

Nazorgbeleid

Vooraf

Dit nazorgbeleid is gebaseerd op het onderzoek: 'Wanneer je als hulpverlener zelf een slachtoffer wordt'. Binnen dit onderzoek zijn de behoeftes van de begeleiders van Opvang Uniek geïnventariseerd en in samenspraak met het (zorg)management is hieruit een passend nazorgbeleid ontwikkeld.

Alle (zorg)managers, begeleiders, hulpkrachten, stagiaires en eventuele andere medewerkers binnen Opvang Uniek zijn bekend met dit nazorgbeleid. Wanneer er nieuwe medewerkers in dienst komen, worden zij tijdens hun inwerkprocedure bij het opstellen van hun inwerkplan geïnformeerd over dit nazorgbeleid, zodat zij weten op welke manier de nazorg binnen Opvang Uniek is ingericht.

Binnen dit nazorgbeleid wordt er gesproken over een **slachtoffer**. Hieronder wordt de medewerker binnen Opvang Uniek verstaan die slachtoffer is geworden van agressie. Wanneer er gesproken wordt van een **dader** is dit de cliënt die agressie tegenover het slachtoffer heeft vertoond.

Zorgmanager Judit Weijenbarg (persoonlijke communicatie, 11 juni 2018) is eindverantwoordelijke voor het nazorgbeleid van Opvang Uniek. Volgens de wens van de begeleiders van Opvang Uniek wordt dit nazorgbeleid per kwartaal tijdens de teamvergadering besproken en geëvalueerd. Judit Weijenbarg draagt er zorg voor om het nazorgbeleid in te brengen tijdens vergaderingen en indien nodig aan te passen.

Checklist bij een voorval met agressie

De stappen waar een sterretje (*) achter staat bevatten extra uitleg die onder de checklist te vinden is.

	Genomen actie	Check			Check
1.	Inventariseren welke betrokkenen er zijn bij het voorval met agressie en wat hun eerste behoefte is.*				☐
2.	Slachtoffer schat in of hij zijn dienst kan afmaken. 2A: Ja, 2B: Nee.				☐
	Wanneer je je dienst kan afmaken			Wanneer je je dienst niet kan afmaken	
2A.	Direct na het voorval met agressie neemt het slachtoffer, indien hij hier behoefte aan heeft, contact op met het algemene nummer van Opvang Uniek.*	☐	2B.	Het slachtoffer neemt contact op met de achterwacht, wanneer hij zijn dienst niet meer af kan maken.*	☐
3A.	Het slachtoffer vult het incidentenformulier in, geeft aan of hij wel/geen behoefte heeft aan een nagesprek en mailt deze naar het algemene e-mailadres van Opvang Uniek (info@opvanguniekn.nl).*	☐	3B.	Het slachtoffer en de achterwacht overleggen hoe het slachtoffer naar huis gaat.*	☐
4A.	Slachtoffer informeert de ouders van de dader.*		4B.	Het slachtoffer vult eventueel met ondersteuning van de achterwacht het incidentenformulier in en mailt deze naar het algemene e-mailadres van Opvang Uniek (info@opvanguniekn.nl).*	☐
5A.	Indien het slachtoffer een nagesprek wil en dit heeft aangegeven op het incidentenformulier wordt er binnen 72 uur een eerste nagesprek gevoerd. Indien het slachtoffer in eerste instantie heeft aangegeven geen nagesprek te willen, inventariseert hij na drie dagen of hij alsnog een nagesprek wil en stelt de zorgmanager hiervan op de hoogte.	☐	5B.	Vervangende collega informeert de ouders van de dader.*	☐
6A.	Het slachtoffer bespreekt na zijn dienst de situatie na met betrokken collega's.	☐	6B.	Binnen 72 uur vindt er een verplicht eerste nagesprek plaats met de zorgmanager.*	☐
7A.	Werken aan contactherstel met de dader.*	☐	7B.	Tijdens het eerste nagesprek wordt er een plan van aanpak opgesteld.*	☐
8A.	Het voorval met agressie wordt besproken in de teamvergadering.	☐	8B.	Het slachtoffer bespreekt de situatie na met betrokken collega's.	☐

	9B.	Er wordt gewerkt aan contactherstel.*	☐
	10B.	Het voorval met agressie wordt besproken in de teamvergadering.	☐
	11B.	Tijdens de eerst volgende dienst van het slachtoffer met de dader krijgt hij directe of indirecte ondersteuning.*	☐
	12B.	Er wordt een tweede nagesprek gevoerd, waarin het plan van aanpak wordt geëvalueerd en indien nodig wordt bijgesteld.*	☐
	13B.	Indien nodig vindt het derde en tevens het laatste nagesprek plaats.*	☐
	14B.	Indien nodig doorverwijzing naar professionele hulpverlening.*	☐

Tips voor het slachtoffer na een voorval met agressie

Deze onderstaande tien tips kunnen volgens Willems (2018) voor het slachtoffer helpend zijn om zijn reacties en behoeftes na het voorval met agressie te verduidelijken:

1. Bedenk welke huidige reacties normale reacties zijn op het voorval met agressie,
2. Wees voortdurend bewust van jouw sterke kanten: datgene wat je kunt,
3. Gun jezelf de tijd om jouw fysieke – en of emotionele evenwicht te hervinden en overhaast niets,
4. Probeer vooral zo goed mogelijk te rusten en te slapen. Maak ook zo weinig mogelijk gebruik van alcohol en medicijnen,
5. Het voorval met agressie kan herinneringen aan en gevoelens over eerdere gebeurtenissen uit jouw leven losmaken, wees hier niet ongerust over.
6. Zoek manieren om te ontspannen, ook wanneer je hier geen zin in hebt,
7. Neem in deze stressvolle periode, indien mogelijk, geen belangrijke beslissingen, zoals stoppen met jouw werk, veranderen van werk – en of omgeving,
8. Probeer geen boeken – en of andere lectuur te lezen die jou aan het piekeren maken. Laat je tevens ook niet van streek maken door andere mensen, maar vertrouw op jezelf,
9. Probeer door te gaan met werken of in ieder geval jouw werkzaamheden zo snel mogelijk te hervatten,
10. Als je liever niet met andere mensen over het voorval met agressie wil praten, dan kun je jou ook op andere manieren uiten door bijvoorbeeld jouw ervaringen op te schrijven, muziek te luisteren/maken, te tekenen – en of te schilderen.

2. Uitgebreide toelichting per stap van de checklist bij een voorval met agressie

Stap 1

Inventariseren welke betrokkenen, waaronder stagiaires en hulpkrachten, er bij het voorval met agressie zijn betrokken en wat hun eerste behoefte is. Wanneer zij ook slachtoffer zijn van het voorval volgen zij ook stappen in de checklist.

Stap 2A

Direct na het voorval met agressie neemt het slachtoffer, indien hij hier behoefte aan heeft, contact op met het algemene nummer van Opvang Uniek. Het slachtoffer krijgt dan een collega van de andere groep aan de telefoon, zodat hij zijn verhaal kan vertellen over het voorval met agressie. De collega van het algemene nummer kijkt samen met het slachtoffer wat hij nodig heeft.

Stap 2B

Het slachtoffer neemt contact op met de achterwacht, wanneer hij zijn dienst niet meer af kan maken. Wanneer het slachtoffer zijn dienst niet kan afmaken, wordt dit een reguliere ziekmelding. De achterwacht regelt vervanging voor het slachtoffer. In dit telefoongesprek wordt gekeken of er direct medische hulp geregeld moet worden. De kosten van deze medische hulp worden vergoed vanuit de eigen zorgverzekering van het slachtoffer. Wanneer blijkt dat het slachtoffer langdurig 'ziek' is door het voorval met agressie komt hij in de ziektewet.

Stap 3A

Het slachtoffer vult het 'Incidentenformulier – agressieve incidenten' in. Dit formulier is te vinden op Qurentis, de digitale werkomgeving van Opvang Uniek. Het slachtoffer geeft middels dit incidentenformulier aan of hij wel of geen behoefte heeft aan een nagesprek en mailt deze naar het zorgmanagement. Wanneer begeleiders nieuw in dienst treden bij Opvang Uniek wordt hen aanbevolen om bij het eerste voorval met agressie wel een nagesprek aan te vragen. De verantwoordelijkheid om een nagesprek aan te vragen, ligt bij het slachtoffer. De zorgmanager die het incidentformulier via de mail ontvangt, bekijkt het formulier en besluit of zij telefonisch contact opneemt met het slachtoffer.

Stap 3B

Het slachtoffer en de achterwacht overleggen op welke manier het slachtoffer naar huis gaat. In het telefoongesprek wordt gevraagd wie het slachtoffer thuis kan opvangen en wat hij op dit moment van de organisatie nodig heeft voordat het eerste nagesprek plaatsvindt.

Stap 4A

Het slachtoffer informeert de ouders/wettelijke vertegenwoordigers van de dader over het voorval met agressie door hen te bellen – en of tijdens het overdrachtsmoment met hen in gesprek te gaan.

Stap 4B

Het slachtoffer vult eventueel met ondersteuning van de achterwacht het 'Incidentenformulier – agressieve incidenten' in en geeft hierbij aan dat hij een nagesprek wil met de zorgmanager. Wanneer de agressie zo danig is geweest, hoeft het formulier niet direct ingevuld te worden dan mag dit ook na de dienst. Dit mag in principe ook een dag later, want de zorgmanager is al op de hoogte van het voorval.

Stap 5B

Vervangende collega informeert de ouders/ wettelijke vertegenwoordigers van de dader over het voorval met agressie door hen te bellen – en of tijdens het overdrachtsmoment met hen in gesprek te gaan.

Stap 6B

Na 24 uur en binnen 72 uur vindt er een verplicht eerste nagesprek plaats met het slachtoffer dat gevoerd wordt door de zorgmanager als gespreksvoerder. Dit nagesprek duurt ongeveer een uur (Willems, 2018). De doelen van dit eerste nagesprek zijn: dat het slachtoffer zijn verhaal kan doen, hem steun te bieden, informatie te geven en samen praktische zaken te regelen. Tijdens het eerste nagesprek worden de volgende punten besproken:

- De gespreksvoerder introduceert hoe de nazorg binnen Opvang Uniek is ingericht, benoemd dat het slachtoffer één tot drie nagesprekken binnen Opvang Uniek kan verwachten en dat deze gesprekken vertrouwelijk zijn,
- Het slachtoffer krijgt de mogelijkheid om zijn verhaal te vertellen en zijn emoties te uiten,
- De gespreksvoerder en het slachtoffer bespreken samen de verwerking van het voorval met agressie en welke steun het slachtoffer in zijn thuissituatie ervaart,
- Er worden verschillende praktische zaken voor het slachtoffer geregeld, zoals bij materiële schade deze verhalen op de verzekering,
- Er wordt een nieuwe afspraak gepland voor (eventueel) een tweede nagesprek en de verwachte procedure binnen de nazorg wordt besproken (Willems, 2018).

In hoofdstuk 4: Aandachtspunten voor de gespreksvoerder tijdens de drie nagesprekken, staat beschreven op welke manier de gespreksvoerder het eerste nagesprek voert.

Stap 7A

Het slachtoffer bekijkt, indien nodig, op welke manier hij tijdens zijn eerstvolgende dienst met de dader kan werken aan contactherstel en vraagt indien nodig advies aan de zorgmanager.

Stap 7B

Tijdens dit eerste nagesprek wordt er een plan van aanpak opgesteld, waarin wordt gekeken naar de behoeftes van het slachtoffer. In dit plan van aanpak staat op welke manier er gewerkt gaat worden aan het contactherstel tussen het slachtoffer en de dader en met welke ondersteuning, indien nodig

van een collega, het slachtoffer weer kan werken. Wanneer blijkt dat het slachtoffer nog niet in staat is om met de dader – en of andere cliënten te werken, wordt er gekeken op welke manier hij aangepast werk kan doen. Tijdens het eerste nagesprek worden er concrete afspraken gemaakt over het verloop van het nazorgtraject en ieders rol hierin (Willems, 2018).

Stap 9B

Er wordt gewerkt aan contactherstel. In het eerste nagesprek wordt er door de gespreksvoerder en het slachtoffer een plan van aanpak opgesteld, waarin staat op welke manier het slachtoffer gaat werken aan het contactherstel met de dader.

Stap 10B

Eerste bespreking van het nazorgbeleid in de teamvergadering

In de eerste bespreking van het nazorgbeleid wordt gekeken of het nazorgbeleid passend is bij de werkwijze van Opvang Uniek in de praktijk. Hierbij wordt gekeken of er nog punten zijn die aangepast moeten worden – en of missen.

Tweede bespreking van het nazorgbeleid in de teamvergadering

In de tweede bespreking van het nazorgbeleid wordt besproken hoe een eerste, tweede en derde nagesprek eruit zien binnen Opvang Uniek. Wat komt aan de orde in dit gesprek en welke aanvullingen hebben de begeleiders hierin.

Derde bespreking van het nazorgbeleid in de teamvergadering

In de derde bespreking van het nazorgbeleid wordt het doen van aangifte besproken. Hierin wordt besproken welke verdere wensen de begeleiders hebben bij het doen aangifte en hoe de organisatie omgaat met het doen van aangifte.

Vierde bespreking van het nazorgbeleid in de teamvergadering

In de vierde bespreking van het nazorgbeleid wordt wederom gekeken naar hoe het nazorgbeleid in de praktijk verloopt – en of hier nog opmerkingen over zijn. Tijdens deze bespreking wordt ook gekeken hoe vaak het nazorgbeleid besproken gaat worden in de teamvergaderingen en welke behoeftes de begeleiders hierin hebben.

Stap 11B

Tijdens de eerst volgende dienst van het slachtoffer met de dader krijgt hij directe of indirecte ondersteuning. Zoals staat beschreven in het plan van aanpak wordt het slachtoffer hierbij (gedeeltelijk) ondersteund door een collega of wordt er tijdens zijn eerst volgende dienst met de dader telefonisch contact opgenomen door de zorgmanager om zijn dienst te evalueren en te inventariseren wat de begeleider op dat moment nodig heeft.

Stap 12B

Er wordt een tweede nagesprek gevoerd, waarin het plan van aanpak wordt geëvalueerd en indien nodig wordt bijgesteld. Daarnaast heeft dit tweede nagesprek als doelen: dat het slachtoffer steun ervaart, er inzicht wordt verkregen in het verloop van de verwerking van het slachtoffer, het slachtoffer informatie krijgt en dat er indien nodig verdere praktische hulp wordt geregeld. Het slachtoffer krijgt de mogelijkheid om zijn verhaal opnieuw te vertellen, bespreekt zijn klachten, krijgt zicht op eventuele stresssymptomen, de aanwezige verwerkingsstrategieën en kan eventueel andere problemen of kwetsbaarheden die te maken hebben met het voorval met agressie bespreekbaar maken. Dit is voor de gespreksvoerder van belang, zodat hij inzicht krijgt in het verloop van de verwerking van het voorval door het slachtoffer (Willems, 2018). In hoofdstuk 4: Aandachtspunten voor de gespreksvoerder tijdens de drie nagesprekken, staat beschreven op welke manier de gespreksvoerder het eerste nagesprek voert.

Stap 13B

Het derde en tevens het laatste nagesprek wordt indien nodig gevoerd. Tijdens dit derde nagesprek wordt er gekeken of het slachtoffer de gebeurtenis een plek heeft kunnen geven en een gevoel van controle heeft gevonden. Wanneer blijkt dat het slachtoffer nog problemen ondervindt van het voorval met agressie, zijn problemen niet afnemen, niet veranderen of zelfs verergeren, adviseert de gespreksvoerder een doorverwijzing naar de huisarts, zodat de huisarts kan kijken of professionele hulpverlening van belang is. Wanneer het slachtoffer zelf aangeeft dat hij behoefte heeft aan meer professionele hulp wordt hem ook een doorverwijzing naar de huisarts geadviseerd (Willems, 2018). In hoofdstuk 4: Aandachtspunten voor de gespreksvoerder tijdens de drie nagesprekken, staat beschreven op welke manier de gespreksvoerder het eerste nagesprek voert.

Stap 14B

Wanneer de gespreksvoerder een doorverwijzing adviseert, wordt er met het slachtoffer overlegd naar wie hij eventueel doorverwezen kan worden. Dit is afhankelijk van het voorval met agressie en de huidige situatie. Er kan indien nodig worden geadviseerd dat het slachtoffer wordt doorverwezen naar:

- De arbo-arts

De arbodienst is al betrokken, wanneer er sprake is van verzuim van het slachtoffer. Tevens kan de arbo-arts ook om advies worden gevraagd, wanneer er geen sprake is van verzuim.

- De huisarts

Wanneer er bij het slachtoffer meerdere problemen spelen, ook buiten het werk, heeft de huisarts meer zicht op welke zorg passend is (Willems, 2018).

Doorverwijzing via de huisarts naar een psycholoog

Het slachtoffer moet voor de verwijzing naar een professionele vorm van hulpverlening eerst een afspraak maken bij zijn eigen huisarts om de situatie voor te leggen. De huisarts inventariseert welke behandelingen – en of doorverwijzing er nodig is. Wanneer er door de huisarts wordt doorverwezen naar psychologische hulp wordt dit vergoed vanuit de eigen verzekering uit het basispakket van het slachtoffer. Hiervoor geldt geen eigen bijdrage. Het slachtoffer krijgt dan een verwijsbrief van de huisarts om de behandelingen van een psycholoog vergoed te krijgen. Er geldt geen maximaal aantal voor de behandelingen voor psychologische hulp, aangezien het gehele behandeltraject wordt vergoed. Wanneer het slachtoffer geen verwijsbrief heeft van de huisarts voor de psycholoog moet hij er rekening mee houden dat zijn zorgverzekeraar de kosten hiervan niet vergoed. Wanneer het slachtoffer door de huisarts wordt doorverwezen voor een behandeling voor zijn psychische problemen, kunnen deze wel worden verrekend met zijn eigen risico. Hierbij kan gedacht worden aan een doorverwijzing een basis- of gespecialiseerde GGZ-instelling of -behandelaar (Mul, 2018).

Nadat de gespreksvoerder na drie nagesprekken het slachtoffer heeft geadviseerd om professionele hulp te gaan zoeken, eindigt de nazorg die wordt geboden vanuit Opvang Uniek. De gespreksvoerder mag, wanneer het slachtoffer professionele hulp heeft nog wel vragen hoe het met het slachtoffer gaat en wat hij vanuit de organisatie nodig heeft, maar mag inhoudelijk niets vragen over de behandelingen die hij volgt. Wanneer het slachtoffer wenst dat de organisatie op de hoogte blijft van het verloop van zijn behandelingen is het zijn eigen verantwoordelijkheid om het management hiervan op de hoogte te stellen (Carly Ouardighi, persoonlijke communicatie, 11 juni 2018).

3. Handvaten bij het doen van aangifte

Het doen van aangifte.

Waarom aangifte doen?

Voor jou als begeleider omdat:

- Je een duidelijk signaal af geeft dat je agressief gedrag niet accepteert,
- Doordat je een grens stelt, jezelf serieus neemt,
- Aangifte doen voor een collega maakt dat hij zich gesteund voelt,
- Aangifte doen kan de verwerking van agressie incidenten vergemakkelijken.

Voor de organisatie omdat:

- De organisatie een duidelijk signaal afgeeft dat zij dit gedrag niet accepteren,
- De organisatie jou (en jou grenzen) serieus neemt,
- Het management op de hoogte is van het voorval en maatregelen kan treffen om (soortgelijke) voorvallen te voorkomen,
- De organisatie kan eventuele schade makkelijker verhalen.

Voor de cliënt omdat:

- De cliënt weet dat de organisatie bij een voorval met agressie aangifte kan doen,
- De politie is op de hoogte van het voorval met agressie door bepaalde personen en in bepaalde organisaties, waardoor zij beter kunnen reageren (Peerdeman, 2009).

Wat is aangifte doen?

Aangifte doen is het melden van een gepleegd strafbaar feit bij de politie met als doel te komen tot een rechtsvervolging. Dit kan een boete zijn voor de dader, maar de officier van justitie kan de zaak ook voorleggen aan de rechter. Soms kan een incident 'te klein' zijn voor een aangifte. In dat geval is het raadzaam er een melding van te maken bij de politie. Een dergelijke melding wordt bij de politie vastgelegd. Bij een eventuele latere aangifte zal de politie altijd kijken of er al eerdere meldingen over de verdachte zijn binnengekomen.

Wie doen aangifte?

Iedereen die weet dat er een strafbaar feit is gepleegd mag hiervan aangifte doen. Het slachtoffer mag zelf aangifte doen, de organisatie mag aangifte doen of een collega mag aangifte doen. Dit mag ook samen. Soms is het nodig dat het slachtoffer door de politie wordt verhoord.

Geheimhoudingsplicht

In je verklaring mag je wel zeggen wie de dader is en wat jullie werkrelatie is. Je mag niet zeggen waarvoor de dader behandeld wordt. Wanneer de politie of de officier van justitie daar meer over wil weten, dienen zij contact op te nemen met de directie van de organisatie. Indien het strafbare feit direct te maken heeft met het ziektebeeld kan de officier van justitie beslissen om te stoppen met de vervolging. Ook de rechter hoeft de dader niet te veroordelen. Er kunnen wel maatregelen vanuit de overheid opgelegd worden en eventueel kan de eigen organisatie overgaan tot aanpassing van het behandelplan.

Ander adres

Wanneer je bang bent dat de dader achter je adres komt kan je het adres en telefoonnummer van de organisatie of van de politie opgeven. Dit heet 'domicilie kiezen'. Je moet wel je eigen naam opgeven bij de politie.

Waar kun je aangifte doen?

Het onderzoek wordt gedaan door de politie uit de gemeente waar het voorval plaatsvond. Om die reden wordt de aangifte bij het politiebureau in die gemeente gedaan. Aangifte doen via internet kan niet bij voorvallen met agressie en geweld.

Schadevergoeding

Op de dader kunnen zowel materiële (de schade die direct in geld is uit te drukken) en immateriële (de schade die niet direct in geld is uit te drukken) schade worden verhaald. Materiële schade kan door de organisatie zelf worden verhaald. Immateriële schade kan alleen door het slachtoffer zelf worden verhaald. De schade is op vier verschillende manieren te verhalen: 1. Schadebemiddeling

door politie of Openbaar Ministerie, 2. Voegen (om vergoeding van de schade vragen) in het strafproces, 3. Civielrechtelijk proces, 4. Direct verhalen op de dader (Peerdeman, 2009).

Via www.slachtofferhulp.nl kun je hierover een goed advies krijgen.

Wat wil de politie weten en daarna?

De politie wil alle omstandigheden weten zover dat mogelijk is van het strafbare feit dat gepleegd is. Voor zover het kan proberen zij de volgende vragen te beantwoorden: Wie zijn erbij het voorval betrokken? Wat is er gebeurd? Waar is het gebeurd? Wanneer is het gebeurd? Waarom is het gebeurd? Op welke wijze of hoe is het gebeurd? Waarmee is het gebeurd? Daarna doet de politie onderzoek op de plaats waar het voorval heeft plaatsgevonden. Dit dossier wordt naar het Openbaar Ministerie gezonden (Peerdeman, 2009).

Mocht u meer informatie willen? Dan verwijzen wij u graag door naar:

<https://www.oofggz.nl/projecten-van-oeno-fonds-ggz/handreiking-aangiftebeleid/>

Wel of geen aangifte doen?

In Tabel 1, Tabel 2 en Tabel 3 is te zien welke vormen van geweld strafbaar zijn en wanneer er aangifte kan worden gedaan tegen de dader.

Tabel 1

Aangifte doen bij verbaal agressief gedrag

Verbaal geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Bedreigen (of dreigbrief)	Ja	Bij dreiging met: • openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door twee personen of meer); • enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten in gevaar kan komen; • verkrachting; • feitelijke aanranding van de eerbaarheid; • enig misdrijf tegen het leven gericht; • gijzeling; • zware mishandeling; • brandstichting; • terrorisme.	Art 285 sr (bedreiging)
Beledigen	Ja	Bij belediging: • openbaar mondeling; • in geschrift/afbeelding; • in tegenwoordigheid van het slachtoffer; • mondeling of door feitelijkeheden.	Art 266/267 sr (belediging)
Schelden/schreeuwen	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Art 266, 267 en 285 sr
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Artikelen 266, 267 Sr

Treiteren/pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft of als het gedrag stalking-achtige vormen aanneemt: • gericht op de persoon van de werknemer; • dat diens persoonlijke levenssfeer stelselmatig beïnvloedt; • dat gedurende langere periode aanhoudt; • met het oogmerk om die werknemer bang te maken, wat van de werknemer gedaan te krijgen of die werknemer te beletten iets te doen.	Artikelen 266, 267 Sr Artikel 285b Sr (belaging, stalking) Eventueel art 179 sr (ambtsdwang)
Dwingend gedrag	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtenaar een ambtshandeling te laten uitvoeren of na te laten tegenniet-ambtenaren.	Art 179 sr Art 284 sr (dwang)
Chanteren	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling uit te voeren of na te laten.	Art 179 sr (ambtsdwang) Art 317 sr (afpersing) Art 318 sr (afdreiging)

Opmerking: Overgenomen uit *Handreiking Aangifte doen bij de politie: Zo doet u als werkgever aangifte van agressief gedrag of geweld jegens uw werknemer* (pp. 25-26) door Expertisecentrum veilige publieke taak, 2013.

(<https://www.agressievrijwerk.nl/binaries/evpt/documenten/publicaties/2015/04/21/handreiking-aangifte-doen-bij-de-politie/handreiking-aangifte-doen-bij-de-politie.pdf>). Copyright 2013, Expertisecentrum veilige publieke taak.

Tabel 2

Aangifte doen bij fysiek agressief gedrag

Fysiek geweld	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	• Als het gedrag pijn of letsel teweegbracht. • Als het gebeurt om de aangever bang te maken.	Art 300 sr (mishandeling) Art 285 sr
Slaan	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweegbrengt.	Art 300 sr
Schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweegbrengt.	Art 300 sr
Spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art 266, 267 sr
Verwonden	Ja	Mits het opzettelijk gebeurt	Art 300 sr
Fysiek hinderen (bijv. de weg versperren)	Onder omstandigheden	• Indien het verzet betreft tegen een (actieve) ambtsverrichting (weerspannigheid). • Indien de persoon niet weggaat, ondanks vordering.	Art 180 sr (wederspannigheid) Evt. de plaatselijke verordeningen Art 138 sr (lokaal/huisvredebreuk)

Gooien met voorwerpen (bijvoorbeeld meubilair of stenen)	Onder omstandigheden	• Indien gericht tegen slachtoffer, evt. bedreiging of poging tot zware mishandeling/doodslag. • Als door het gooien een ambtsverrichting wordt afgedwongen, kan dit ambtsdwang opleveren. • Indien sprake is van verstoring van de openbare orde, evt. openlijk geweld. • Als de voorwerpen beschadigd raken, kan dit vernieling opleveren (benadeelde is de eigenaar).	Art 285 sr (bedreiging) Art 302, 287 jo 45 sr Art 179 sr Art 141 sr Art 350 sr (vernieling)
Voorwerpen vernielen	Ja	Gewone voorwerpen of aan: - water-, gas- of rioolwerken, of iets dergelijks; - elektriciteitswerken; - telecommunicatiewerken; - werken voor het openbaar verkeer of luchtverkeer; - een gebouw; • Bij brandstichting.	Art 350 sr Art 161 Sr Art 161 bis ev Art 157-159 sr Art 161 quiniés ev Art 162-163, 166-169 sr Art 170-171 sr
Stalken	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is.	Art 285 b sr
Verkrachting	Ja		Art 242 sr

Opmerking: Overgenomen uit *Handreiking Aangifte doen bij de politie: Zo doet u als werkgever aangifte van agressief gedrag of geweld jegens uw werknemer* (pp. 27-28) door Expertisecentrum veilige publieke taak, 2013.

(<https://www.agressievrijwerk.nl/binaries/evpt/documenten/publicaties/2015/04/21/handreiking-aangifte-doen-bij-de-politie/handreiking-aangifte-doen-bij-de-politie.pdf>). Copyright 2013, Expertisecentrum veilige publieke taak.

Tabel 3

Aangifte doen bij overig agressief geweld

Overig	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feit(en)?
Diefstal	Ja		Art 310 sr ev
Roofoverval	Ja		Art 312 sr ev
Bommelding	Ja		Art 142a lid 2
Seksuele chantage	Onder omstandigheden	Indien bedreigend, met bijv. verkrachting; - bij verkrachting; - bij ontuchtige handelingen.	Art 285 sr Art 242 sr Art 246 sr
Aanranding, betasting, knijpen, en dergelijke	Ja	Indien het ontuchtige handelingen betreft.	Art 246 sr
Discriminatie naar sekse	Onder omstandigheden	Indien beledigend.	Art 266/267 sr
Discriminatie naar huidskleur	Ja	Indien beledigend.	Art 137c Sr
Discriminatie naar geloofsovertuiging	Ja	Indien beledigend.	Art 137c Sr Evt: art 147 sr
Discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend.	Art 137c Sr
Discriminatie naar leeftijd	Onder omstandigheden	Indien beledigend.	Art 266/267 sr

Opmerking: Overgenomen uit *Handreiking Aangifte doen bij de politie: Zo doet u als werkgever aangifte van agressief gedrag of geweld jegens uw werknemer* (p. 29) door Expertisecentrum veilige publieke taak, 2013.

(<https://www.agressievrijwerk.nl/binaries/evpt/documenten/publicaties/2015/04/21/handreiking-aangifte-doen-bij-de-politie/handreiking-aangifte-doen-bij-de-politie.pdf>). Copyright 2013,

Expertisecentrum veilige publieke taak.

4. Aandachtspunten voor de gespreksvoerder tijdens de drie nagesprekken

De nazorggesprekken binnen Opvang Uniek worden gevoerd volgens het driegesprekkenmodel (Buijssen & Bos, 2002). Vanuit het driegesprekkenmodel wordt er met het slachtoffer drie gesprekken gevoerd over een periode van 6 tot 8 weken. Deze gesprekken zijn primair gericht op de gevolgen van het voorval voor het slachtoffer (Buijssen & Bos, 2002; Icoba, 2008). De nasleep van een voorval met agressie kan zes tot acht weken duren. Het is van belang om het slachtoffer in deze periode te ondersteunen, aangezien het bieden van de juiste nazorg de kans verlaagt op een verstoorde verwerking (Icoba, 2008).

Gespreksvaardigheden van de gespreksvoerder tijdens de drie nagesprekken

Om het slachtoffer tijdens de gesprekken op te kunnen vangen en steun te kunnen bieden, zijn volgens Willems (2018) de volgende communicatieve vaardigheden van belang:

- Luisterend oor bieden en doorvragen

Wanneer iemand slachtoffer is geworden van een voorval met agressie kan het zijn dat hij minder informatie in zich opneemt en hij van de hak op de tak praat. Daarnaast kan het voorkomen dat het slachtoffer onzeker is over zichzelf, zijn handelen – en of hoe anderen tegen hem aankijken. Het slachtoffer heeft hierbij behoefte aan een luisterend oor, een gespreksvoerder die doorvraagt en vooral hem niet beoordeelt.

- Open vragen stellen

De gespreksvoerder hoort open vragen te stellen aan het slachtoffer. Dit zijn vragen die het slachtoffer de ruimte geeft om zelf te bepalen hoe hij wilt antwoorden. Wanneer het slachtoffer erg geschrokken is, kunnen open vragen ook tot verwarring leiden. Wanneer dit blijkt, kan de gespreksvoerder zijn vragen specifiek stellen.

- Reflectief luisteren

Bij reflectief luisteren, laat de gespreksvoerder blijken dat hij naar het slachtoffer heeft geluisterd door te verwoorden wat het slachtoffer heeft gezegd – en of wil gaan zeggen, maar misschien niet onder woorden kan brengen. Het slachtoffer voelt zich hierdoor gehoord en kan hierdoor de behoefte voelen om verder te vertellen.

- Bevestigen

De gespreksleider heeft respect voor het slachtoffer, doordat hij de waarde van het slachtoffer en zijn inspanningen herkent en benoemt.

- Samenvatten

Doordat de gespreksvoerder het gesprek meerdere malen samenvat, geeft hij structuur aan het gesprek. Het slachtoffer van een voorval met agressie, kan over het algemeen zelf vaak moeilijk structuur aanbrengen tijdens een gesprek. Het is dan de taak van de gespreksvoerder om tijdens het

gesprek steeds even hetgeen dat is gezegd samen te vatten, waardoor het gesprek gestructureerd wordt. Samenvatten is een bundeling van het geven van bevestigingen en reflecties.

- *Het eerste nagesprek*

Het eerste gesprek hoort plaats te vinden binnen 72 uur na het voorval met agressie (Buijssen & Bos, 2002). Tijdens het eerste nagesprek is het allereerst van belang dat de gespreksvoerder het slachtoffer de ruimte geeft om zijn verhaal te doen, zodat het slachtoffer zich gehoord voelt. Een luisterend oor en oprechte aandacht helpt het slachtoffer om het voorval met agressie te kunnen verwerken (Willems, 2018).

In het eerste nagesprek heeft de gespreksleider volgens Willems (2018) de volgende primaire taken:

- Feitelijke en actuele informatie bieden aan het slachtoffer

De gespreksvoerder geeft informatie over welke ondersteuning hij aan het slachtoffer biedt, over de stand van zaken rondom het voorval met agressie en eventueel over andere betrokkenen (indien andere betrokkenen hier toestemming voor hebben gegeven). Daarnaast legt de gespreksvoerder uit dat het gesprek vertrouwelijk is en dat hij met het slachtoffer overlegt wat hij naar derden mag communiceren.

- Psycho-educatie bieden

Na een voorval met agressie krijgen veel slachtoffers stressreacties. Dit zijn 'normale' reacties die meestal na een tijdje weer verdwijnen. De gespreksvoerder heeft de taak om de klachten en reacties van het slachtoffer te herkennen en handvaten te bieden hoe het slachtoffer hiermee om kan gaan. Wanneer de gespreksvoerder de reacties van het slachtoffer in beeld heeft, krijgt hij zicht op de verwerking van het voorval met agressie door het slachtoffer. Ondanks dat de gespreksvoerder weet dat het slachtoffer stressreacties kan ervaren, informeert hij het slachtoffer hier van tevoren niet actief over. Sommige slachtoffers zijn hier namelijk gevoelig voor en zij kunnen stressreacties gaan vertonen die zij zonder de informatie van de gespreksvoerder misschien niet zouden tonen. Daarnaast kunnen slachtoffers vaak maar weinig informatie in zich opnemen naar een schokkend voorval met agressie. Wanneer het slachtoffer vertelt over de stressreacties die hij door het voorval met agressie ervaart, kan de gespreksvoerder aangeven dat dit normale reacties zijn op het voorval en dat deze klachten weer overgaan. Het stelt een slachtoffer gerust om te horen dat zijn reacties vaker voorkomen. In hoofdstuk 5: Reacties van een slachtoffer bij een voorval van agressie, staan de stressreacties van slachtoffers van een voorval met agressie beschreven.

- Inschatten zelfredzaamheid van het slachtoffer

De gespreksvoerder vraagt gericht naar de manier waarop het slachtoffer met het voorval met agressie omgaat, naar zijn behoefte aan steun en de beschikbaarheid aan steun die het slachtoffer ervaart.

- Ondersteuning bij praktische zaken

De gespreksvoerder helpt het slachtoffer in de ondersteuning van praktische zaken, zoals het organiseren van medische zorg, de terugkeer van op de werkvloer, het contactherstel met de dader, de terugkeer van het werken met de dader en eventueel het doen van aangifte. Hiervoor wordt er samen met het slachtoffer een plan van aanpak opgesteld aansluitend bij de behoeftes van het slachtoffer.

Nadat er een plan van aanpak is opgesteld, wordt er een tweede nagesprek gepland, waarin dit plan van aanpak wordt geëvalueerd.

→ Acute doorverwijzing naar professionele hulpverlening is na het eerste nagesprek noodzakelijk wanneer:

- Er sprake is van een ernstig disfunctioneren en het slachtoffer niet alleen alledaagse taken, zoals aankleden, boodschappen doen etc. uit kan voeren,
- Er sprake is van suïcidaliteit: wanneer een slachtoffer zelfmoordpogingen doet of zelfmoordplannen heeft,
- Er sprake is van psychoses: wanneer een slachtoffer waanbeelden heeft of hallucinaties,
- Er sprake is van dissociatie: wanneer een slachtoffer in een gesprek steeds weg valt of het gevoel heeft dat hij in een film speelt.

In de bovenstaande gevallen wordt het nazorgbeleid binnen Opvang Uniek niet uitgevoerd, maar wordt het slachtoffer zo snel mogelijk verwezen naar professionele hulpverlening. Wanneer de gespreksvoerder – en of een medewerker binnen Opvang Uniek getuige is van ‘ogenblikkelijk levensgevaar’, is hij volgens artikel 450 van het Wetboek van Strafrecht wettelijk verplicht actie te ondernemen. In dat geval moet de gespreksvoerder – en of de medewerker de vertrouwelijkheid schenden. Indien mogelijk, wordt het slachtoffer hierover geïnformeerd (Willems, 2018).

- *Het tweede nagesprek*

Ongeveer twee weken nadat het eerste nagesprek heeft plaatsgevonden, vindt het tweede nagesprek plaats (Buijssen & Bos, 2002; Icoba, 2013). Veel slachtoffers hebben na een voorval met agressie vaak de behoefte om hun verhaal meerdere malen opnieuw te vertellen. Dit kan zijn om steun te zoeken en helpt bij de verwerking van het voorval (Willems, 2018). De meeste onderwerpen die in het eerste nagesprek zijn besproken, worden in het tweede gesprek opnieuw besproken. Tevens wordt er wederom stil gestaan bij het verwerkingsproces, waarover nogmaals voorlichting wordt gegeven (Buijssen & Bos, 2002; Icoba, 2013). Verwerking is het aanvaarden van wat er is voorgevallen met de daarbij horende pijn, het voorval een plek kunnen geven en het leven/werken weer op kunnen pakken. Dit houdt niet in dat het voorval geen emoties meer mag geven. Het betekent juist dat het

slachtoffer de emoties heeft verdragen en dat er meer is dan het verdriet – en of de boosheid (Willems, 2018).

- Het stimuleren van de verwerking

Het is van belang voor het slachtoffer dat hij de draad weer kan oppakken. Een belangrijke taak van de gespreksvoerder is om het gevoel van controle en autonomie van het slachtoffer te respecteren en te stimuleren (Willems, 2018).

- Open blik van de gespreksvoerder

Het is van belang dat de gespreksvoerder niet oordeelt – en of voorschrijft hoe het slachtoffer met het voorval met agressie om moet gaan, omdat iedereen iets op zijn eigen manier verwerkt. Sommige slachtoffers willen juist veel over het voorval praten en anderen juist minder. Voor ieder slachtoffer geldt dat hij zelf vaak het beste aanvoelt wat voor hem goed is. De gespreksvoerder stimuleert het slachtoffer om op een juiste manier op te komen voor wat hij voelt. Wanneer het slachtoffer er meer behoefte aan heeft om te praten, helpt de gespreksvoerder hem hierin. Wanneer het slachtoffer geen behoefte heeft om te praten, helpt de gespreksvoerder hoe hij dit het beste aan zijn omgeving uit kan leggen (Willems, 2018).

- Schuldgevoelens van het slachtoffer erkennen

Het is als gespreksvoerder belangrijk om alert te zijn op eventuele schuldgevoelens van het slachtoffer, aangezien een deze gevoelens de verwerking van het voorval kunnen belemmeren. Het slachtoffer mag zich uiten hoe hij zich voelt. Er zijn twee soorten schuldgevoelens, namelijk; schuldgevoelens die ontstaan uit onmacht en schuldgevoelens die ontstaan door schuld. Ondersteuning in schuldgevoelens die zijn ontstaan door schuld kan door de gespreksvoerder worden geboden, doordat het slachtoffer wordt vergeven, zichzelf kan vergeven, verantwoordelijkheid neemt en een tweede kans krijgt. Ondersteuning in de schuldgevoelens die zijn ontstaan door onmacht kan de gespreksvoerder bieden door het slachtoffer zijn verhaal te laten vertellen of opschrijven, waardoor er meer ruimte voor nuance komt. Hierdoor kunnen slachtoffers na afloop van tijd vaak breder naar het voorval kijken, waardoor hun schuldgevoelens afnemen – en of zelfs geheel verdwijnen (Willems, 2018).

- Het slachtoffer op zijn eigen krachten aanspreken

De gespreksvoerder moedigt het slachtoffer aan om te vertellen – en of te zwijgen in het tempo dat voor hem het beste voelt. Hierdoor respecteert de gespreksvoerder de eigen krachten van het slachtoffer. De gespreksvoerder kan de verwerking ook stimuleren door direct de eigen krachten van het slachtoffer te benoemen. Dit kan de gespreksvoerder doen door te vragen wat voor het slachtoffer werkt en door zijn ondernomen acties te complimenteren. Hierdoor wordt het slachtoffer bekrachtigd in zijn positieve verwerkingsproces (Willems, 2018).

Daarnaast wordt het plan van aanpak dat in het eerste nagesprek is opgesteld met het slachtoffer geëvalueerd en wordt het indien nodig bijgesteld.

- *Het derde nagesprek*

Ongeveer zes weken tot 2 maanden na het voorval volgt het derde nagesprek. Het hoofddoel van dit gesprek is het nagaan of het slachtoffer het voorval met agressie heeft verwerkt. Er wordt gekeken of het slachtoffer weer zonder hulp verder kan gaan in het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Wanneer blijkt het slachtoffer meer hulp nodig heeft, kan er worden gekeken naar het doorverwijzen naar professionele hulp (Buijssen & Bos, 2002; Icoba, 2013).

- *Advisering naar professionele hulpverlening*

De ondersteuning vanuit Opvang Uniek wordt geboden middels het nazorgbeleid, waarin staat dat er maximaal drie nagesprekken worden gevoerd binnen maximaal drie maanden en dat er een plan van aanpak wordt opgesteld. Wanneer tijdens het derde nagesprek, of in ernstige mate al eerder, blijkt dat het slachtoffer kampt met ernstige stressreacties – en of verwerkingsproblemen adviseert de gespreksvoerder het slachtoffer professionele hulpverlening. In de eerste vier tot zes weken na het voorval met agressie concludeert de gespreksvoerder of er sprake is van een gezonde verwerking of dat het eventueel wenselijk is voor het slachtoffer dat hij professionele hulpverlening krijgt. Wanneer het slachtoffer na vier tot zes weken klachten blijft ervaren die hem in zijn dagelijks (werkende) leven belemmeren, of klachten heeft die niet afnemen of toenemen, adviseert de gespreksondersteuner hem een professionele vorm van hulpverlening. Dit gebeurt altijd in overleg met het slachtoffer (Willems, 2018).

Wanneer na 4 tot 6 weken blijkt dat het slachtoffer veel last blijft houden van zijn stressreacties, wanneer symptomen niet zijn afgenomen of zelfs zijn verergert, kan er sprake zijn van verwerkingsproblemen. De gespreksvoerder bespreekt dan in het derde nagesprek de mogelijkheid van professionele hulpverlening. Hij adviseert het slachtoffer, maar legt niets op. Het vertrouwelijke karakter van de nazorg moet gewaarborgd worden, waardoor de gespreksvoerder dus geen inhoudelijk overleg heeft over het slachtoffer met derden, zoals de (zorg)managers, arbo-arts – en of andere betrokkenen, tenzij het slachtoffer hiervoor toestemming heeft gegeven. Dit geldt ook wanneer het slachtoffer de professionele hulpverlening afwijst, terwijl de gespreksvoerder dat wel van belang acht. Zoals al eerder is aangegeven, maakt de gespreksondersteuner bij acuut levensgevaar een uitzondering (Willems, 2018).

Wanneer de gespreksvoerder het slachtoffer professionele hulpverlening adviseert, houdt hij hierbij rekening met de volgende factoren:

- Het voorval met agressie: de ernst van het voorval en de fysieke – en of psychische gevolgen,
- Het slachtoffer: emotionele stabiliteit – en of het verwerkingsproces,
- De omgeving van het slachtoffer: is er een steunend netwerk, de relatie met collega's en een steunend netwerk (Willems, 2018).

Naar wie kan het slachtoffer worden doorverwezen?

Naar wie de gespreksvoerder het slachtoffer een doorverwijzing adviseert, wordt overlegd met het slachtoffer zelf en is afhankelijk van het voorval met agressie en de huidige situatie. Er kan, indien nodig, worden doorverwezen naar:

- De arbo-arts

De arbodienst is al betrokken, wanneer er sprake is van verzuim van het slachtoffer. Tevens kan de arboarts ook om advies worden gevraagd, wanneer er geen sprake is van verzuim.

- De huisarts

Wanneer er bij het slachtoffer meerdere problemen spelen, ook buiten het werk, heeft de huisarts meer zicht op welke zorg passend is (Willems, 2018).

5. Reacties van een slachtoffer bij een voorval van agressie

Na een voorval met agressie kan het slachtoffer verschillende stressreacties krijgen. Dit zijn 'normale' reacties die meestal na een tijdje weer verdwijnen (Willems, 2018). Hieronder worden de verschillende reacties van een slachtoffer bij en na een voorval met agressie beschreven.

Fight-, flight- en freeze-reactie.

Bij een voorval met agressie, waarbij de stress oploopt, kan er een fight, flight of freeze-reactie vanuit het slachtoffer ontstaan. Bij een fight-reactie gaat iemand als het ware terug 'vechten', tegen degene die de agressie vertoont. Bij een flight-reactie vermijdt iemand de situatie of loopt hij weg en bij een freeze-reactie blokkeert het slachtoffer, raakt hij versteend en valt hij stil. Dit zijn oerreacties, waarbij personen los van alle sociale regels reageren vanuit hun instinct. Over het algemeen bevriezen personen eerst om de situatie even te scannen en te evalueren, daarna laten zij instinctief een van de volgende reacties zien: fight (vechten), flight (vluchten) of freeze (bevriezen). Wanneer slachtoffers accepteren hoe zij hebben gereageerd op een stressvolle gebeurtenis, gaat voor hen de verwerking ervan makkelijker en weten zij dat zij hun zelfbeeld niet hoeven aan te passen. Het kan ook voorkomen dat slachtoffers ontevreden zijn over hun oerreacties, teleurgesteld zijn in zichzelf – en of zich schamen. Dit kan de verwerking van het voorval bemoeilijken. Fight-, flight, en freeze-reacties kunnen het verwerkingsproces van het slachtoffer beïnvloeden. Het is daarom belangrijk om alert te zijn op de manier waarop een slachtoffer zijn eigen reactie waardeert. Het kan helpend zijn wanneer een gespreksvoerder aangeeft dat zulke reacties bij slachtoffers vaak voorkomen en dat het een instinctieve reactie is, waarmee iemand zijn kans op overleven vergroot (Willems, 2018).

Overige stressreacties

Nadat een fight-, flight- of freeze-reactie is ontstaan, kunnen er andere stressreacties voorkomen (Willems, 2018).

5.1. Herbelevingen van het voorval met agressie

Het kan voorkomen dat het slachtoffer het voorval met agressie gaat herbeleven, waarbij het lijkt alsof het slachtoffer de gebeurtenis opnieuw beleeft. De herinneringen van het voorval met agressie komen weer naar boven. Dit kan volgens Willems (2018) in verschillende vormen:

- Nachtmerries over het voorval met agressie,
- Flashbacks: nare herinneringen of gevoelens van het voorval met agressie komen 'uit het niets' weer naar boven,
- Triggers: nare herinneringen of gevoelens van het voorval komen naar boven door een aanwijsbare 'trigger'. Dit kunnen geluiden – en of geuren zijn.

Tijdens herbelevingen ervaren slachtoffers emoties zoals woede, angst, verdriet, schaamte – en of schuldgevoelens. Tevens kunnen zij ook fysieke reacties vertonen, zoals trillen, transpireren – en of hartkloppingen.

- Uitingen van het slachtoffer met betrekking tot herbelevingen

- Ik ben bang om in slaap te komen – en of om te gaan slapen, omdat ik steeds over het voorval met agressie droom,
- Ik krijg het voorval met agressie, maar niet uit mijn hoofd,
- Ik schrik enorm bij harde geluiden, dan voelt het alsof ik weer bij het voorval met agressie ben,
- Laatst kwam ik per ongeluk de dader tegen. Mijn hart klopte in mijn keel en het zweet brak mij uit (Willems, 2018).

- Hoe kan de gespreksvoerder omgaan met herbelevingen?

De gespreksvoerder kan volgens Willems (2018) de volgende vragen stellen aan het slachtoffer, wanneer het slachtoffer herbelevingen van het voorval met agressie ervaart:

- Op welke manier houdt het voorval met agressie je bezig?
- Hoe ervaar je het om weer aan het werk te zijn?
- Hoe was het voor jou om de dader weer tegen te komen?

5.2. Vermijding van situaties

Als herinneringen aan een voorval met agressie stress bij het slachtoffer veroorzaakt, kan het slachtoffer om de stress het hoofd te bieden situaties gaan vermijden die hem aan de gebeurtenis herinneren. Sommige slachtoffers vermijden, vaak onbewust, diepere emoties om zichzelf te beschermen tegen de pijn. In het meest extreme geval heeft het slachtoffer het voorval zo

weggeduwd dat hij doet – en of denkt dat er nooit iets is gebeurd. Dit wordt ook wel verdringing genoemd. Volgens Willems (2018) kunnen slachtoffers op verschillende manieren een voorval met agressie vermijden:

- De personen, plaats – en of activiteiten vermijden die bij het voorval horen of die hem aan het voorval doen herinneren. Het slachtoffer wil bijvoorbeeld niet meer met bepaalde personen of op een bepaalde plek werken,
 - gedachten, gevoelens en gesprekken vermijden die bij het voorval horen en het hier niet meer over willen of kunnen hebben,
 - Verslaving(en),
 - Gevoelens van vervlakken of cynisme,
 - Afsluiten voor anderen – en of vervreemden.
- Uitingen van het slachtoffer met betrekking tot vermijding
 - Waarom zou ik dingen gaan plannen? Misschien ben ik er volgende week wel niet meer,
 - Ik ga niet meer naar feestjes toe, wat ik houd niet van dat vrolijke gedoe, terwijl ik mij niet zo voel,
 - Ik ga echt niet meer op die afdeling van de organisatie werken, ik pas wel op,
 - Ik wil het er gewoon liever niet over hebben, daar wordt het alleen maar erger van (Willems, 2018).

- Hoe kan de gespreksvoerder omgaan met vermijding?

De gespreksvoerder kan volgens Willems (2018) de volgende vragen stellen aan het slachtoffer, wanneer het slachtoffer vermijding door het voorval met agressie ervaart:

- Op welke manier doe je de dingen nu anders dan voorheen?
- Zijn er dingen die je nu na het voorval met minder plezier doet?
- Zijn er dingen die je nu na het voorval liever uit de weggaat?

5.3. Verhoogde prikkelbaarheid van het slachtoffer

Wanneer iemand een voorval met agressie heeft meegemaakt, kan hij hierdoor een verhoogde prikkelbaarheid ervaren. Dit is een toegenomen spanning – en of alertheid die het slachtoffer voor de gebeurtenis niet ervaarde. Het lichaam van het slachtoffer staat op scherp en hij is (continue) alert op gevaar. Dit kan volgens Willems (2018) op de volgende manieren tot uiting komen:

- Snel geïrriteerd zijn – en of woede-uitbarstingen hebben,
- Last hebben van slaapproblemen,
- Het slachtoffer kan zich moeizaam concentreren,
- Last hebben van hartkloppingen,
- Alert zijn – en of vaak schrikken.

- Uitingen van het slachtoffer met betrekking tot verhoogde prikkelbaarheid
 - Ik heb de laatste tijd echt een kort lontje,
 - Als iemand een vreemde beweging maakt, schrik ik enorm en denk ik meteen aan het voorval,
 - Ik vind personen om mij heen de laatste tijd erg irritant (Willems, 2018).
-
- Hoe kan de gespreksvoerder omgaan met een verhoogde prikkelbaarheid van het slachtoffer?
- De gespreksvoerder kan volgens Willems (2018) de volgende vragen stellen aan het slachtoffer, wanneer het slachtoffer een verhoogde prikkelbaarheid door het voorval met agressie ervaart:
- Hoe gaat het slapen momenteel?
 - Heb je last van fysieke klachten?
 - Hoe slaap je momenteel?

5.4. (Negatieve) veranderingen in het denken en voelen over zichzelf – en of over de wereld door het slachtoffer

Vaak verwacht een slachtoffer van agressie niet dat hem dit kan overkomen, vooral niet dat het hem is overkomen. Hij moet zijn beeld van zichzelf – en of van de wereld bijstellen in zowel, positieve als negatieve zin. Slachtoffers die hun wereld- en of zelfbeeld in negatieve zin moeten aanpassen, ervaren vaker klachten. Volgens Willems (2018) kan dit op de volgende manieren tot uiting komen:

- Ik dacht eerlijk gezegd dat ik nooit de controle op mijn werk zou verliezen, maar nu ik een paniekaanval heb gehad, worstel ik daar wel mee.
- Ik voel mij een mislukkeling,
- Ik heb bij mijzelf een kracht ontdekt door dit voorval, waar ik erg trots op ben,
- Mijn verstand is het er niet mee eens, maar ik merk dat ik mensen bij voorbaat al wantrouw.

- Hoe kan de gespreksvoerder omgaan met een veranderend wereld- en of zelfbeeld van het slachtoffer?

De gespreksvoerder kan volgens Willems (2018) de volgende vragen stellen aan het slachtoffer, wanneer het slachtoffer een veranderend wereld- en of zelfbeeld heeft door het voorval met agressie:

- In hoeverre kijk je anders naar jezelf door het voorval met agressie?
- Is jouw kijk op de wereld veranderd?
- Wat is er volgens jou veranderd sinds het voorval met agressie?

5.5. Verlate stressreacties van het slachtoffer

Wanneer een slachtoffer een voorval met agressie heeft meegemaakt, kan het voorkomen dat de stressreacties die door het voorval zijn ontstaan pas later optreden. Dit kan verschillende redenen hebben. Het kan zijn dat het pas later tot het slachtoffer doordringt wat er had kunnen gebeuren, of dat het voorval deel uitmaakt van een opeenstapeling van meerdere gebeurtenissen. Het kan

voorkomen dat een slachtoffer een voorval met agressie niet eens als ingrijpend ervaart, maar dat hij alsnog stressklachten er door krijgt. Een verlate stressreactie komt vaak voor bij slachtoffers die al een geschiedenis hebben van ingrijpende gebeurtenissen. Zij kunnen hun emoties vaak succesvoller vermijden, wanneer het voorval in een andere omgeving is gebeurd. Stressreacties kunnen dan in eerste instantie uitblijven, maar komen op een gegeven moment toch naar boven (Smid et al., 2003, in Willems, 2018).

5.6. Aanhoudende stressreacties in vier domeinen

Na een voorval met agressie kunnen slachtoffers last hebben van stressreacties. Dit wordt in de loop van de tijd vaak minder. Als een slachtoffer klachten blijft ervaren, zit het vaak niet zozeer in wat er is voorgevallen, maar in de conclusie die hij over het gebeurde heeft getrokken. Het lijden zit dan meestal in een van de volgende vier domeinen:

- Verantwoordelijkheid en schuld

Het slachtoffer denkt dat hij door iets wat hij heeft gedaan of juist niet heeft gedaan verantwoordelijk is voor wat er is gebeurd.

- Controle (machteloosheid)

De machteloosheid die het slachtoffer tijdens het voorval met agressie voelde, ervaart hij nog steeds – en of komt sterk terug, wanneer hij aan het voorval terugdenkt.

- Zelfwaardering (zelfbeeld)

Het slachtoffer heeft negatieve opvattingen over zichzelf. Vaak weet hij met zijn verstand wel dat deze opvattingen niet kloppen, maar las hij terug denkt aan het voorval voelt hij zich waardeloos.

- Gevaar (veiligheid)

Het slachtoffer voelt zich bedreigd – en of is erg op zijn hoede. Hij overschat de kans van gevaren (Willems, 2018).

- Buijsen, H., & Bos, M. (2002). *Lesje geleerd? Indringende ervaringsverhalen van leraren*. 'sGravenhage: Elsevier bedrijfsinformatie.
- 1Limburg. (2017, 14 juni). *Noord-Limburg raakt crisishulp bij huiselijk geweld kwijt* [Online afbeelding]. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <https://www.1limburg.nl/gallery/108029/48232/eNolykEKgCAQRuG7%252FGshsBbhVSpIImE0tJxEeHdM9q%252B7z04qs07w2Blkhx5pihuqUXhpEhHgngna1H1%252BtWoyhYTul8iQv%252B05Nkq%252ByD5bH5J4Urc7xhhqmUF8GIIRU%253D>
- Expertisecentrum Veilige Publieke Taak. (2013). *Handreiking Aangifte doen bij de politie: Zo doet u als werkgever aangifte van agressief gedrag of geweld jegens uw werknemer*. Geraadpleegd op 13 juni 2018, van <https://www.agressievrijwerk.nl/binaries/evpt/documenten/publicaties/2015/04/21/handreiking-aangifte-doen-bij-de-politie/handreiking-aangifte-doen-bij-de-politie.pdf>
- Icoba. (2008). *Oewist? Opvang en nazorg na agressie in de praktijk: Brochure voor teamverantwoordelijken*. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.icoba.be/media/docs/campagnemateriaal/Oewist/OEWIST%20ICOB TEAM-WEB.pdf>
- Icoba. (2013). *Driegesprekkenmodel*. Geraadpleegd op 14 maart 2018, van <http://tijdvooragressiebeleid.be/test/wp-content/uploads/2013/06/Driegesprekkenmodel-ICOB A.pdf>
- Mul, S. (2018, 3 mei). *Vergoeding psychologische hulp*. Geraadpleegd op 13 juni 2018, van <https://www.consumentenbond.nl/zorgverzekering/vergoeding-psychologisch-hulp>
- Peerdeman, P. (2009). *Aangifte doen bij de politie*. Geraadpleegd op 13 juni 2018, van <http://www.arbocatalogusvvt.nl/public/file/Aangifte%20doen%20bij%20de%20politie.pdf>
- Willems, R. (met Kudding & Partners). (2018). *Ik krijg het maar niet uit mijn hoofd: Opvang na een schokkende gebeurtenis*. Amsterdam: SWP.