



Agressie op de werkvloer

Een onderzoek bij Vluchtelingenwerk Oost Nederland

Locatie Velp

Naam: Mohammad Bouzarjomehri

Studentennummer: 305722

Saxion hogeschool Deventer

Sociaal Juridische Dienstverlening-DSJD4C

Schoolcoach: J.C. de Heer

Tweede lezer: A. Parent

Colofon

Saxion Hogeschool Deventer
Scriptie voor Sociaal Juridische Dienstverlening
Voltijd bachelor

Hogeschool
Saxion Hogeschool
Handelskade 75
7417 DH Deventer
Eerste lezer: Coen de Heer
Tweede lezer: Anneke Parent

Opdrachtgever
VluchtelingenWerk Oost Nederland
Locatie Velp
Generaal de Bonsweg 1
5363 ST Velp
Begeleider: Mevr. A. Peverelli

Student
Mohammad Bouzarjomehri
Spreeuwenweg 4
7331GX Apeldoorn
305722

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Voorwoord	5
Hoofdstuk 1: Inleiding	6
1.1 Aanleiding en context	6
1.2 Vluchtelingen in Nederland	7
1.3 Asielprocedure	8
1.4 De organisatie VluchtelingenWerk (Oost) Nederland	9
1.5 Probleemomschrijving	10
1.6 Doelstelling	10
1.7 Probleemstelling	10
1.8 Deelvragen	10
1.9 Betrokkenen	10
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	12
2.1 Agressie	12
2.1.1 Soort agressie	13
2.1.2 Oorzaken agressief gedrag	15
2.1.3 De opbouw van agressie	16
2.1.4 Reacties op agressie	17
2.2 Agressieprotocol VluchtelingenWerk Oost Nederland	18
2.3 Deelconclusie	18
Hoofdstuk 3: Juridisch kader	23
3.1 Veiligheid in de Arbeidsomstandighedenwet	23
3.2 Veiligheid en onrechtmatige daad	24
3.2.1 Onrechtmatige daad	25
3.2.2 De onrechtmatige daad bij VluchtelingenWerk Oost Nederland	26
3.3 Geweld in het strafrecht	26
3.4 Deelconclusie	28
Hoofdstuk 4: Methodologie	29
4.1 Uitvoering en verantwoording	29
4.1.1 Interviews	29
4.1.2 Gestructureerde observatie	29
4.1.3 Praktijkgericht juridisch onderzoek	30
4.2 Kwaliteitswaarborging	31
4.2.1 Betrouwbaarheid	31
4.2.2 Validiteit	32
4.2.3 Bruikbaarheid	33
4.3 Analyse	33
4.3.2 Half gestructureerd interview	34
4.3.3 Open interview	34
4.3.4 Kwantitatieve inhoudsanalyse	34
4.4 Samenvatting	34
Hoofdstuk 5: Agressie in cijfers	35
5.1 Resultaten agressie	35

5.1.1 Type agressie	35
5.1.2 De ernst van de agressie	36
5.1.3 Nationaliteit agressieve cliënt	36
5.2 Agressie en medewerkers	37
5.2.1 Tevredenheid medewerkers	38
5.3 Beleid en wetgeving	38
5.4 Deelconclusie	39
Hoofdstuk 6: Conclusies en aanbevelingen	40
6.1 Conclusies	40
6.2 Aanbevelingen	41
Bronnenlijst	43
8.1 Geraadpleegde literatuur	43
8.2 Geraadpleegde documenten	44
8.3 Geraadpleegde websites	44
Bijlages	47

Samenvatting

Binnen dit onderzoek staat het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland locatie Velp centraal. Uit een gesprek met VluchtelingenWerk Oost Nederland bleek dat er weinig zicht is op het huidige agressieprotocol en waar verbeteringen mogelijk zijn. Dat agressie voorkomt bij VluchtelingenWerk is gebleken uit de registratie hiervan, maar verder is dit niet geanalyseerd en komt dit onderwerp weinig aan de orde. Door dit onderzoek is er in kaart gebracht wat het huidige agressieprotocol is, welke type incidenten zich hebben voorgedaan en tot slot waar er verbeteringen mogelijk zijn.

De grondslag van het onderzoek is de probleemstelling: *“Voldoet het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland aan het beoogde doel met betrekking tot preventie, aanpak en nazorg? Zo nee, welke aanbevelingen leiden tot verbetering om de doelstelling te bereiken?”*

Naar aanleiding van de probleemstelling zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat houdt het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland in?
2. Wat is de omvang van het aantal agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?
3. Wat is de vorm en de oorzaak van agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?
4. Welke nationaliteiten zijn betrokken bij agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?
5. Voldoet de huidige aanpak naar aanleiding van het protocol aan de wetgeving?

Om tot het antwoord op de vragen te komen zijn in dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Er is gebruik gemaakt van literatuurstudie, half gestructureerde interviews, gestructureerde observatie en deskresearch.

In hoofdstuk 5 worden de onderzoeksresultaten van de afgenomen interviews behandeld. In hoofdstuk 6 worden de conclusies beschreven en daarna de aanbevelingen. Hieronder vatten we de hoofdlijnen van de uitkomsten samen.

Vrijwel alle medewerkers van VluchtelingenWerk Oost Nederland zijn tijdens hun werk in aanraking gekomen met agressie-incidenten. In het merendeel van de gevallen bleek er sprake te zijn geweest van een psychische vorm, slechts een enkele keer fysiek geweld. Van alle agressie-incidenten die zijn gemeten tijdens de onderzoeksperiode van zes maanden was er in 77% sprake van frustratie als oorzaak. Gedurende het afnemen van de interviews bleek pas na doorvragen dat er veel meer agressie-incidenten waren voorgevallen doordat het niet altijd herkend werd. Subtiele vormen van agressie worden door de medewerkers niet herkend. Dit kan leiden tot een normverschuiving.

Uit de analyses is gebleken dat het huidige protocol op dit moment niet voldoet met betrekking tot preventie. Er is geen eenduidig agressieprotocol, dit is verdeeld in verschillende documenten. Ten grondslag aan een protocol met betrekking tot de aanpak is het van belang agressie nader te definiëren. Het protocol schept geen duidelijkheid.

Aan VluchtelingenWerk Oost Nederland is geadviseerd om het huidige agressie-protocol te gaan herzien, het onderwerp regelmatig terug te laten keren op de agenda en het verplicht stellen van een agressietraining.

Voorwoord

Ik ben geneigd om te zeggen: “Met bloed, zweet en tranen presenteer ik u: mijn scriptie.” Dit betekent de afronding van mijn studie Sociaal Juridische Dienstverlening en een opening naar een mooie toekomst in dit vakgebied. Een memorabel moment als ik terug kijk op de afgelopen periode, of eigenlijk moet ik hier “jaren” zeggen.

In opdracht van VluchtelingenWerk Oost Nederland locatie Velp is dit onderzoek geschreven. Ik heb gebruik gemaakt van theoretische stukken en zelf interviews gehouden. Binnen dit kader van het onderzoek heb ik geleerd om resultaten overzichtelijk weer te geven en hoofdzaken van bijzaken te scheiden. Het allerlastigste gedeelte vond ik de analyse, conclusie en aanbevelingen. Vooral het maken van een analyse is lastiger dan ik aanvankelijk dacht. Dusdanig dat dit zelfs een vertraging binnen mijn studie opleverde. Hierop terugkijkend kan ik stellen dat ik flink wat hobbels heb genomen om tot dit resultaat te komen.

Ik wil allen die mij geholpen hebben om mijn scriptie tot een goed einde te brengen bij deze bedanken voor de steun, hulp en het geduld. In het bijzonder meneer J.C. de Heer die mij enorm heeft bijgestaan en veel tijd heeft gestoken in het beantwoorden van mijn vragen. Tevens wil ik bedanken de tweede lezer mevrouw A. Parent. Maar ook mijn eerste begeleiders mevrouw P. Wiebinga en meneer D. Hoekman.

Ook wil ik de mensen van VluchtelingenWerk Oost Nederland bedanken voor hun steun en bereidwilligheid. In het bijzonder mevrouw A. Paverelli, mijn coach gedurende anderhalf jaar. En uiteraard de mensen die de tijd hebben genomen voor het interview.

Tot slot wil ik mijn dank betuigen aan vrienden, familieleden, studiegenoten en externe meelezers. Zonder hen was ik nooit tot dit resultaat gekomen. Daar waar ik gefrustreerd raakte en de moed me soms in de schoenen zakte, stonden zij voor mij klaar en gaven me mentaal weer alle hoop en moed om door te gaan.

Ik wens u veel leesplezier!

Apeldoorn, 22 maart 2018

M. Bouzarjomehri

Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de aanleiding en context van het onderzoek. Vervolgens kijken we naar vluchtelingen in Nederland en de asielprocedure. Daarna wordt ingegaan op de organisatie VluchtelingenWerk Oost Nederland. Tot slot worden de doelstelling, probleemstelling, deelvragen en de doelgroep behandeld.

Het onderzoek is verricht in de periode januari 2015 tot juli 2015. Deze scriptie is geschreven vanuit VluchtelingenWerk Oost Nederland locatie Velp.

1.1 Aanleiding en context

Uit een gesprek met VluchtelingenWerk Oost Nederland bleek dat er weinig zicht is op het huidige agressieprotocol en waar verbeteringen mogelijk zijn. Dat agressie voorkomt bij VluchtelingenWerk is gebleken uit de registratie hiervan, maar verder is dit niet geanalyseerd en komt dit onderwerp weinig aan de orde. In het verleden is een medewerker slachtoffer geworden van een agressie-incident, waarna een gerechtelijke procedure is gestart. Binnen de organisatie is de wens dat iets dergelijks niet nog eens zal gebeuren.

In 1999 is er binnen VluchtelingenWerk Nederland onderzoek gedaan naar extreme of schokkende gebeurtenissen waarmee vluchtelingenwerkers te maken kregen. Aanleiding van dit onderzoek was het ontbreken van statistische gegevens met betrekking tot agressie-incidenten. Hierbij valt te denken aan schreeuwen, maar ook fysiek geweld. Bij dit onderzoek waren 259 mensen betrokken, voornamelijk uitvoerders in de centrale en decentrale opvang. Hieruit kwam naar voren dat een ruime meerderheid van 80% van de vluchtelingenwerkers een of meerdere malen en soms regelmatig met schokkende gebeurtenissen werd geconfronteerd (*Schokkende gebeurtenissen*, 2003). De aanbevelingen binnen dit onderzoek waren gericht op de opvang en nazorg van vluchtelingenwerkers. Er is destijds niet gekeken naar het protocol.

Uit het onderzoek van COA blijkt dat medewerkers ten minste maandelijks met agressie-incidenten te maken krijgt. Hoewel het merendeel van de agressie-incidenten niet direct gericht bleek op medewerkers, gaven medewerkers wel aan dat de onderlinge agressie-incidenten een grote impact hebben. Het is dus ook voor VluchtelingenWerk van belang om te kijken naar welke incidenten er worden geregistreerd en in hoeverre het huidige protocol en de agressie-trainingen gericht zijn op de verschillende situaties.

Op 31 oktober 2017 heeft de staatssecretaris van Justitie, M.G.J. Harbers, een brief geschreven aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Aanleiding van dit schrijven was een rapport *'Agressie-incidenten in de asielopvang over de aard van de incidenten en ervaringen van medewerkers'*.¹ Dit onderzoek is op verzoek van Centraal Orgaan opvang Asielzoekers uitgevoerd. De staatssecretaris schrijft dat het COA goed op weg is met incidentenregistratie en dat het personeel zich voldoende toegerust voelt om met agressie-incidenten om te gaan. Het schrijven van de staatssecretaris toont de actualiteit van het onderwerp aan. Bovendien toont dit de noodzaak aan voor VluchtelingenWerk Oost Nederland om naar de eigen incidenten en het eigen protocol aangaande agressie te kijken.

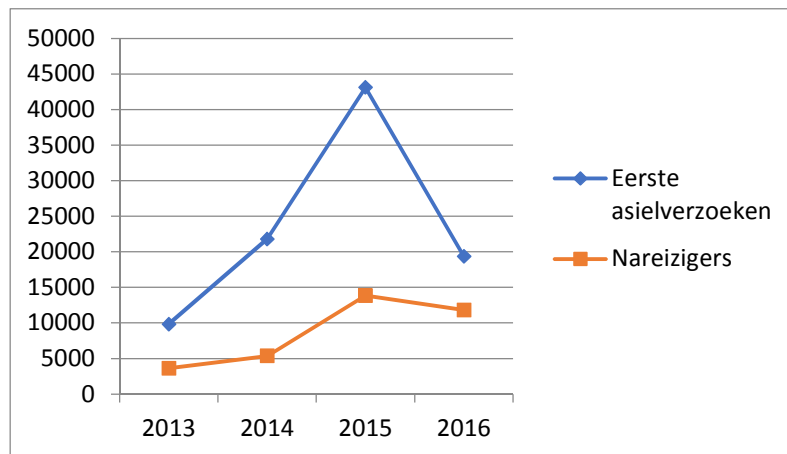
Het WODC-rapport is meegenomen in het doen van de juiste aanbevelingen binnen dit rapport. Tevens is gekeken naar de wijze waarop VluchtelingenWerk Oost Nederland op dit moment de registratie van incidenten doet in vergelijking met hoe het COA dit heeft geregeld. Ook is de wijze waarop het WODC-rapport de analyses op basis van gevonden materie heeft gedaan, zodat dit onderzoek ernaast gelegd kan worden om een vergelijking te maken tussen de agressie-incidenten bij het COA en VluchtelingenWerk Oost Nederland.

¹ https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2017Z14489&did=2017D30572

1.2 Vluchtelingen in Nederland

Eind 2014 waren er maar liefst 60 miljoen mensen op de vlucht, ruim 4 miljoen Syriërs ontvluchtten hun land en nog eens 7,6 miljoen vluchtelingen wereldwijd waren ontheemd. Vanaf Noord-Afrika waagden veel vluchtelingen de levensgevaarlijke oversteek naar Europa. De vluchtelingen kwamen veelal uit Syrië, Eritrea en Afghanistan. UNHCR meet eind december 2014 82.494 vluchtelingen en 6.940 asielzoekers (*Vluchtelingen in getallen, 2015*).

In 2015 zien we dat er in Nederland een flink aantal vluchtelingen een asielverzoek indienen, maar liefst 43.095. Dit is een verdubbeling ten opzichte van het jaar ervoor. In 2016 daalde het aantal asielverzoeken weer. Dit is goed zichtbaar in onderstaande grafiek:



Figuur 1.1 Overzicht asielverzoeken Nederland afgelopen vier jaar. Bron: CBS Statline

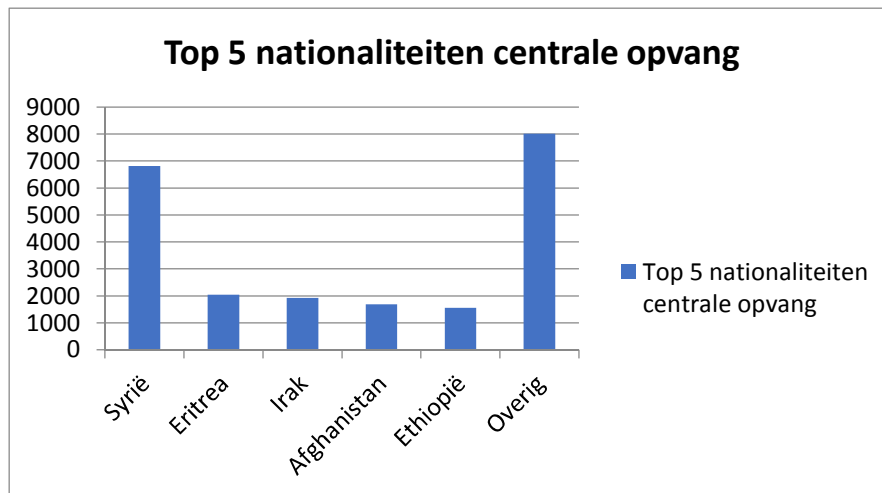
In Nederland wonen tussen de 200 en 250 duizend vluchtelingen. Vluchtelingen worden als snel verward met asielzoekers. Niet iedere asielzoeker is een vluchteling. Vluchtelingen krijgen een verblijfsvergunningen en mogen in Nederland blijven. Een asielzoeker is iemand die een ander land om bescherming vraagt door een asielverzoek in te dienen (Vluchtelingenwerk, zd). Omdat we nu dieper ingaan op de procedure wordt vanaf dit moment gesproken over asielzoekers, omdat nog niet vaststaat of de persoon werkelijk een vluchteling is.

Art. 29 lid 1 Vreemdelingenwet beschrijft de gronden voor het afgeven van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd asiel, zoals omschreven in art. 28 Vreemdelingenwet. Dit artikel luidt als volgt:

Een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 28 kan worden verleend aan de vreemdeling:

- a. die verdragsvluchteling is; of*
- b. die aannemelijk heeft gemaakt dat hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat hij bij uitzetting een reëel risico loopt op ernstige schade, bestaande uit:*
 - 1. Doodstraf of executie;*
 - 2. Folteringen, onmenselijke of vernederende behandelingen of bestraffingen; of*
 - 3. Ernstige en individuele bedreigingen van het leven of de persoon van een burger als gevolg van willekeurig geweld in het kader van een internationaal of binnenlands gewapend conflict.*

In Nederland zijn in 2015 de meeste asielzoekers van Syrische komaf (CBS Statline, 2017). Op nummer twee staan asielzoekers van Eritrese komaf. Daarna volgen Irakezen, Afghanen en Ethiopiërs. In figuur 1.1 ziet u de cijfers van de afkomst van asielzoekers volgens het Centraal Orgaan opvang asielzoekers.



Figuur 1.2 Cijfers van juni 2015 volgens Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Asielzoekers krijgen met meerdere organisaties en personen te maken die betrokken zijn bij het proces van de asielaanvraag. Hierbij valt te denken aan de advocaat, VluchtelingenWerk zelf, de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en Dienst Terugkeer en Vertrek en het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) (VluchtelingenWerk, z.d.). De rol van VluchtelingenWerk hierin is te lezen in de paragraaf over de organisaties (1.4). Een asielzoeker komt niet direct terecht bij VluchtelingenWerk Nederland. We gaan nader in op de asielprocedure in de volgende paragraaf.

1.3 Asielprocedure

In deze paragraaf doorlopen we de asielprocedure die op asielzoeker van toepassing is (we spreken hier van asielzoeker, omdat op dit punt in de procedure nog moet blijken of de asielzoeker daadwerkelijk een vluchteling is). Er staat uitgelegd wat de asielzoeker te wachten staat op het moment van aankomst in Nederland tot het moment waarop de beslissing is genomen op het asielverzoek.

Een asielzoeker die in Nederland aankomt, meldt zich eerst bij de centrale opvanglocatie in Ter Apel of, mits hij of zij per vliegtuig is gekomen, op Schiphol. Hier moet hij of zij zich registreren en direct daarna vindt de indiening van de asielaanvraag plaats. Deze aanvraag is voor een vergunning voor bepaalde tijd², die voor ten hoogste vijf jaar wordt verleend. Op dat moment komt VluchtelingenWerk in beeld, om voorlichting te geven met betrekking tot de procedure.

Voorafgaande aan de asielprocedure krijgt de asielzoeker zes dagen om uit te rusten. Dit wordt ook wel de rust- en voorbereidingstijd genoemd (RVT).³ In die dagen kan hij zich voorbereiden op gesprekken met de IND, de gehoren. Tevens vindt er een medisch onderzoek plaats, wat moet aantonen of hij belemmeringen heeft waar de IND mee rekening moet houden bij de beslissing op de asielaanvraag.

Na de rustperiode begint de algemene asielprocedure. Op de eerste dag vindt het eerste gehoor plaats, waarbij het gaat om de identiteit, nationaliteit, familiesamenstelling en reisroute.⁴ De tweede dag van de procedure bespreken de advocaat en vluchteling het rapport van het eerste gehoor. Op dag 3 volgt het nader gehoor van de IND. Er worden gegevens verzameld waarop de IND besluit of de asielzoeker bescherming nodig heeft.⁵ De volgende dag kan de advocaat met de asielzoeker correctie en aanvullingen indienen.⁶ Op dag 5 stuurt de IND het voornemen naar de advocaat.⁷ De advocaat heeft

² Zoals bedoeld in art. 28 lid 2 Vreemdelingenwet 2000.

³ In art. 3.108 en 3.109 lid 1 Vreemdelingenbesluit is de RVT wettelijk geregeld.

⁴ art. 3.112 Vreemdelingenbesluit

⁵ art. 3.113 Vb

⁶ art. 3.113 lid 5 Vb

één dag om een schriftelijke reactie te geven op dit voornemen.⁸ Op dag 7 of 8 neemt de IND een beslissing en stuurt de bekendmaking van de beschikking naar de advocaat.⁹ Bij alle gesprekken die de asielzoeker heeft is VluchtelingenWerk aanwezig. Op verzoek kan VluchtelingenWerk tevens helpen bij het vluchtverhaal. Het vluchtverhaal is het relaas van de asielzoekers over hun vlucht uit herkomstland, de concrete aanleiding tot het vluchten en achterliggende redenen. Medewerkers van VW kunnen helpen dit verhaal zo compleet mogelijk in beeld te brengen. Een grondige vluchtverhaalanalyse helpt mee in het beter begrijpen van het verhaal. Dit wordt immers ingezet tijdens de asielprocedure.¹⁰

Het kan zijn dat de IND meer tijd nodig heeft voor de beslissing op de asielaanvraag. Op dat moment start de zogenoemde verlengde asielprocedure. Heeft de IND een beslissing genomen en is het besluit van de IND negatief, dan moet dit gebaseerd zijn op art. 30 en 31 Vreemdelingenwet. Tegen een negatieve beslissing kan men in beroep gaan bij de Vreemdelingenkamer in 's-Gravenhage.¹¹ Een negatieve beslissing houdt in dat de asielzoeker uitgezet kan worden. Een hoger beroep wordt ingediend bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State. Na deze procedure is het alleen nog mogelijk om een klacht in te dienen bij het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM).

Een verlengde asielprocedure is op dag 4 ook een mogelijkheid. Indien dit wordt verzocht, wordt de vluchteling naar een asielzoekerscentrum overgeplaatst. De IND heeft op dat moment zes maanden de tijd voor haar beslissing, met een maximale verlenging van negen maanden en in bijzondere gevallen nog eens maximaal drie maanden.¹²

1.4 De organisatie VluchtelingenWerk (Oost) Nederland

In deze paragraaf gaan we dieper in op VluchtelingenWerk (Oost) Nederland en de werkzaamheden. Voor de totstandkoming van deze paragraaf is louter gebruik gemaakt van de algemene informatie die online op de website van VluchtelingenWerk (Oost) Nederland staat.

VluchtelingenWerk zet zich in voor asielzoekers, vluchtelingen en andere nieuwkomers. De belangrijkste werkzaamheden zijn: ondersteuning bij de asielprocedure, individuele taalondersteuning, op weg helpen binnen de samenleving en ondersteuning bij inburgering. Mocht een cliënt geen asiel in Nederland krijgen, helpt ze ook bij de terugkeer naar het land van herkomst (Vluchtelingenwerk, z.d.).

De ondersteuning van vluchtelingen tijdens de procedure bestaat uit:

- voorlichting over de asielprocedure over wat de asielzoeker te wachten staat,;
- doornemen van het vluchtverhaal;
- bijwonen van gehoren bij de IND;
- ondersteunen van asieladvocaten, in de vorm van advies en informatie over de landen waar de vluchteling vandaan komt;
- geven van spreekuren op de opvanglocaties;
- helpen bij gezinshereniging en het leggen van contact bij achtergebleven familieleden;
- hulp bij terugkeer in de vorm van voorlichting en ondersteuning (Vluchtelingenwerk, z.d.).

VluchtelingenWerk Oost Nederland is een regionale stichting (Gelderland en Overijssel) en lid van VluchtelingenWerk Nederland, waarvan het hoofdkantoor in Arnhem is gevestigd. Er werken ongeveer 4.200 vrijwilligers en circa 200 beroepskrachten bij Vluchtelingen Werk Nederland. Inmiddels bestaat VWN bijna veertig jaar.

⁷ art. 3.114 lid 1 Vreemdelingenbesluit

⁸ art. 3.114 lid 2 Vreemdelingenbesluit

⁹ art 114 lid 6 Vreemdelingenbesluit

¹⁰ <https://www.vluchtelingenwerk.be/sites/default/files/vluchtelingenwerkvlaanderen-vluchtverhaalanalyse2015.pdf>

¹¹ art. 69 lid 1 Vreemdelingenwet 2000

¹² art. 42 lid 1 juncto lid 4 juncto lid 5 Vreemdelingenwet 2000

De organisatie kent twee takken: de centrale opvang en de decentrale opvang. De centrale opvang richt zich vooral op de begeleiding van vluchtelingen en asielzoekers op de locatie zelf. De decentrale opvang richt zich op de begeleiding nadat er een vergunning is verleend en een woning toegewezen. Hierbij valt te denken aan inburgering en maatschappelijke begeleiding.

VluchtelingenWerk Oost Nederland locatie Velp betreft een centrale opvanglocatie. Dit houdt in dat er ondersteuning wordt geboden bij de asielprocedure, zoals hiervoor omschreven. Men wordt op de hoogte gebracht van het verloop van de procedure en wat men kan verwachten (Vluchtelingenwerk, zd).

Missie en visie

De missie en visie vloeit voort uit de kerntaken die VluchtelingenWerk heeft in de asielprocedure en luidt als volgt:

“Onze missie luidt: VluchtelingenWerk Nederland behartigt de belangen van vluchtelingen en asielzoekers in Nederland, vanaf het moment van binnenkomst tot en met de integratie in de Nederlandse samenleving. Onze visie: vluchtelingen moeten meer juridische en maatschappelijke veiligheid vinden en Nederland moet meer bijdragen aan het oplossen van grote vluchtelingencrises.” (VluchtelingenWerk, z.d.¹³).

1.5 Probleemomschrijving

De probleemomschrijving van dit onderzoek bestaat uit de doelstelling en de probleemanalyse. Naar aanleiding van de probleemstelling (ook wel centrale of hoofdvraag genoemd) volgen de deelvragen. Deze zijn tot stand gekomen door kernbegrippen systematisch te inventariseren zoals te zien in bijlage 8 (Verschuren & Doorewaard, 2007).

1.6 Doelstelling

Hoewel er documentatie over veiligheid en agressie binnen de organisatie te vinden is, en nieuwe medewerkers op de documentatie aangaande agressie op de werkvloer worden geattendeerd, wordt er verder weinig aandacht aan geschonken. Zo komt het onderwerp niet met enige regelmaat terug tijdens vergaderingen en wordt er op dit moment nog niets gedaan met de registratie van agressie-incidenten. Dit leidde tot de volgende doelstelling:

VluchtelingenWerk Oost Nederland locatie Velp is op de hoogte van het aantal agressie-incidenten, de ernst en de vorm waarin agressie voorkomt binnen de organisatie. Men weet wat het huidige protocol inhoudt, of dit voldoet aan de wetgeving en waar verbeteringen mogelijk zijn.

1.7 Probleemstelling

Naar aanleiding van de bovenstaande aanleiding en doelstelling, luidt de probleemstelling:

“Voldoet het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland aan het beoogde doel met betrekking tot preventie, aanpak en nazorg? Zo nee, welke aanbevelingen leiden tot verbetering om de doelstelling te bereiken?”

1.8 Deelvragen

De probleemstelling kan in verschillende deelvragen worden ingedeeld. Met de antwoorden op de deelvragen is de probleemstelling beantwoord.

¹³ <https://www.vluchtelingenwerk.nl/over-ons/missie-en-visie>

1. Wat houdt het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland in?
2. Wat is de omvang van het aantal agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?
3. Wat is de vorm en de oorzaak van agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?
4. Welke nationaliteiten zijn betrokken bij agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?
5. Voldoet de huidige aanpak naar aanleiding van het protocol aan de wetgeving?

Onder ‘agressie’ wordt verstaan: non-verbale agressie (agressieve houding of gebaar), verbale agressie (schelden, schreeuwen of dreigen) en fysieke agressie (een medewerker die bijvoorbeeld wordt geschopt en of geslagen). In hoofdstuk 2.1.1 wordt ingegaan op de definitie van agressie.

Met ‘protocol’ wordt documentatie bedoeld waarin is vastgelegd op welke manier activiteiten worden uitgevoerd, in dit onderzoek is enkel naar de documentatie met betrekking tot agressie en veiligheid gekeken.

Met de ‘huidige aanpak’ wordt bedoeld hoe de situatie nu is, wat de handelwijze bij agressie-incidenten is en in hoeverre hier op dit moment naar gehandeld wordt.

1.9 Betrokkenen en belanghebbenden

Om een beeld te schetsen hoe ik tot de onderzoeksresultaten gekomen ben en voor wie zij van belang zijn, benoem ik graag de betrokkenen en belanghebbenden.

De betrokkenen bij het onderzoek zijn de geïnterviewde medewerkers van VluchtelingenWerk Oost Nederland (VWON), de vluchtelingen zelf en de leidinggevende. Tevens is van de volgende organisaties één medewerker geïnterviewd: Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA), Dienst Terugkeer en Vertrek (DT&V), Vreemdelingenpolitie, Gezondheidscentrum (GCA).

Belanghebbenden bij het onderzoek zijn de leidinggevende, de medewerkers van VluchtelingenWerk locatie Velp en de onderzoeker.

Hoofdstuk 2 – Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op wat agressie is en welke soorten agressie er zijn. Vervolgens kijken we naar het herkennen van agressief gedrag en de oorzaken ervan. Omdat de medewerkers van VluchtelingenWerk Oost Nederland in het dagelijks contact moeten weten om te gaan met verschillende typen incidenten, is het van belang om te weten welke type incidenten veelvuldig voorkomen en hoe hiermee om te gaan.

2.1 Agressie

Het is voor medewerkers van VluchtelingenWerk van belang om goed om te kunnen gaan met agressief gedrag. Daarom wordt er eerst gekeken naar de definities van agressie volgens het huidige protocol van VluchtelingenWerk en hoe dit in de wet omschreven wordt.

Een nadere uitwerking van de definitie van agressie binnen VluchtelingenWerk is terug te vinden in twee stukken. Allereerst wordt dit omschreven binnen het Agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland. Het tweede document waarbinnen dit behandeld wordt is het rapport *Schokkende gebeurtenissen*. Onderstaande uitwerkingen zijn dan ook de enige omschrijvingen die te vinden zijn binnen de documentatie van VluchtelingenWerk Nederland.

Volgens het huidige Agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland wordt agressie omschreven als:

“Agressie kent verschillende vormen zoals fel in discussie gaan, beledigen, dreigen, discrimineren, intimideren, aanranden, met objecten gooien, vernielingen, slaan, steken, duwen, spugen, etc.”
(VluchtelingenWerk, 2015)

Volgens het rapport *Schokkende gebeurtenissen* is agressief gedrag: *“Een voorspelbare reactie op een onaangename ervaring.”* Er wordt gerefereerd naar de Britse Psycholoog G.M. Breakwell, die agressie en geweld als volgt definieert:

“Agressie is elke vorm van gedrag met de bedoeling iemand iets aan te doen of te verwonden, hetzij lichamelijk, hetzij geestelijk.”

“Een overwogen daad die tot doel heeft lichamelijk letsel toe te brengen,” (Breakwell, 2000).

Een juridische beschrijving is terug te vinden in de Arbeidsomstandighedenwet. Dit is voor het onderzoek van belang, omdat in deze wet omschreven staat wat de werkgever moet doen ten behoeve van de veiligheid van medewerkers. Art. 3 sub e van de Arbeidsomstandigheden luidt:

*“Psychologische arbeidsbelasting: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen.”*¹⁴

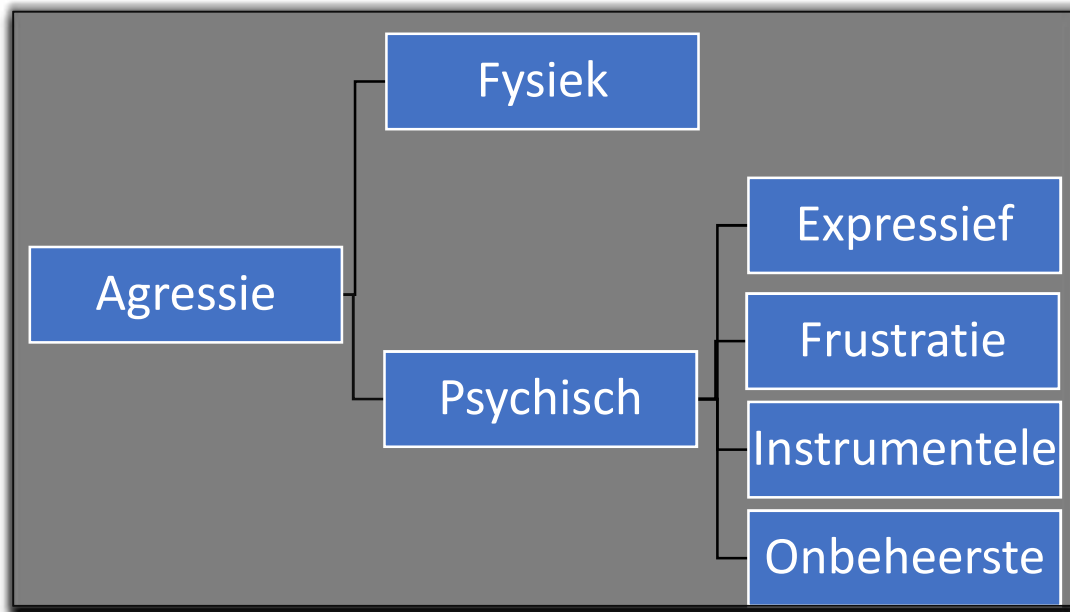
Het WODC-rapport, reeds aangehaald in hoofdstuk 1, hanteert de definitie zoals deze geldt bij het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA). Het COA maakt onderscheid door incidenten onder te verdelen in categorieën. Eén daarvan is ‘Agressie en geweld tegen personen’. In deze categorie onderscheiden ze non-verbale agressie, verbale agressie en fysieke agressie. Binnen dit onderzoek is echter de gebruik gemaakt van de soorten agressie die Breakwell, zoals in de volgende paragraaf te lezen is, onderscheidt. Dit omdat er meer gekeken wordt naar de psychische vormen van agressie en

¹⁴ <http://wetten.overheid.nl/BWBR0010346/2016-01-01>

hoe hierop geanticipeerd kan worden door medewerkers. Bovendien is deze indeling eveneens gehanteerd in het vorige onderzoek waarnaar het huidige protocol is opgesteld.

2.1.1 Soorten agressie

We onderscheiden binnen dit onderzoek vijf verschillende soorten agressie. Bij het herkennen van de soort agressie waarmee de medewerker te maken heeft, kan er ook een inschatting gemaakt worden of er sprake is van een soort waar niks tegen te doen is of juist een vorm die goed uitonderhandeld kan worden. De verschillende soorten agressie zijn weergegeven in figuur 2.1:



Figuur 2.1 – Soorten agressie

1. Fysiek

Gewelddadig gedrag tegenover anderen en aanvallen gericht op het lichaam. Aan deze vorm van agressie gaat bijna altijd een lichtere vorm van agressie vooraf, zoals schelden of bedreigingen.

“De vorm waarin geweld plaatsvindt, is grotendeels afhankelijk van de context, de relatieve lichamelijke kracht van degenen die erbij zijn betrokken en de aanleiding van de aanval.” (Breakwell, 2000)

Voorbeelden van agressie waarbij er sprake is van een fysieke component zijn: slaan, duwen, vasthouden, schoppen, aan de haren trekken, aanranden, wurggrepen, met objecten gooien, bedreigen van iemand met een wapen of een andere uiting van geweld.

2. Psychisch

Volgens Breakwell zijn er vier subcategorieën van 'psychische agressie': expressieve agressie, frustratieagressie, instrumentele agressie en onbeheerste agressie.

A. Psychische expressieve agressie

Deze vorm van agressie komt spontaan op als uiting van irritatie of op het horen van slecht nieuws. Onderzoeker Judith Hübner vermoedt dat deze vorm het meest voorkomt. Als het bericht slecht is, dan dood je de boodschapper, is een eeuwenoud principe (VluchtelingenWerk Nederland, z.d.). Doorgaans kenmerkt expressieve agressie zich door het luidruchtig uiten van onvrede, zoals: schelden, vloeken,

beledigen, verwijten en woede-uitbarstingen. Deze vorm van agressie wordt ook wel verbale agressie genoemd. Ook kan deze bestaan uit het uiten van verbale of non-verbale dreigingen (Van Tilburg, 2003).

Expressieve agressie is te herkennen als iemand zijn ongenoegen met de hulpverlener deelt. Men is vaak boos op de gehele situatie. Dit is niet doelgericht op een specifiek persoon. In deze situatie wordt aangeraden om de agressieve cliënt serieus te nemen en de persoon zijn woord te laten doen. Als iemand zich op deze manier uit komt dit doordat diegene het gevoel heeft niet gezien te worden. Door diegene zijn verhaal te laten doen wordt het gevoel gegeven dat ze wel gezien worden, aldus www.depsycholoog.nl. De psycholoog is een samenwerkingsverband van een aantal GZ-psychologen. Zij bieden behandelingen voor mensen die worstelen met depressie, angst en stress in Nederland.

B. Psychische frustratie agressie

Deze vorm van agressie ontstaat door frustraties over bijvoorbeeld de dienstverlening of procedures. Denk aan veelvuldig lange wachtrijen, onzekerheid of verkeerde verwachtingen. Veelal veroorzaakt door teleurstellingen of in reactie op onvervulde verwachtingen en/ of behoeften. Dit kan snel en onverwachts oplopen. Doorgaans is hier geen fysiek component aanwezig, echter kan dit wel eens voorkomen.

Een groep psychologen van de Yale University ontdekten in de jaren dertig dat frustratie een beslissende rol speelt bij het ontstaan van agressie. Er is sprake van frustratie wanneer iemand probeert een doel te bereiken en dat doel wordt niet bereikt. Echter niet iedereen die geconfronteerd wordt met slecht nieuws wordt agressief, dit hangt af van meerdere factoren. De factoren die de kans op agressie verhogen zijn anonimiteit en weinig of geen sociale verantwoordelijkheid. In situaties waarin iemand anoniem is, zal eerder agressief gedrag worden vertoond. Een voorbeeld hiervan is dat iemand bij een demonstratie of een voetbalwedstrijd eerder geneigd is om agressie te vertonen. Ook situaties waarin mensen zich kunnen verschuilen achter een hogere autoriteit, en zo de sociale verantwoordelijkheid kunnen afwenden, werken agressie verhogend (Van Doremalen & Vervoort, 2005).

Frustratie agressie is een vorm van agressie die wat lastiger te hanteren dan expressieve agressie. Omdat luisteren in deze vorm van agressie niet werkt, is het van belang iemand aan te spreken op zijn of haar agressieve gedrag, met gebruik van enige stemverheffing. Geef aan iemand te willen helpen, maar dat diegene dan toch echt eerst rustig moet worden. Als na herhaling hieraan geen gehoor wordt gegeven, kan de cliënt het best genegeerd worden. Het doel van deze benadering is van frustratie agressie de persoon terug te krijgen in voornoemde expressieve agressie, omdat expressieve agressie makkelijker te hanteren is (www.depsycholoog.nl).

C. Psychische instrumentele agressie

Dit gedrag wordt doelbewust ingezet om een bepaald doel te bereiken. De handeling heeft niet tot doel het toebrengen van schade, dit is slechts een neveneffect. Het gedrag wordt heviger naarmate het niet het gewenste resultaat heeft en kan uiteindelijk zelfs leiden tot fysiek geweld. Er is sprake van een verborgen motief.

Breakwell schrijft dat veel van de gewelddadige incidenten waarbij hulp- en zorgverleners betrokken zijn, een combinatie van emotionele en instrumentele agressie bevat. Het is daarom belangrijk om bekend te zijn met de oorzaken en risicofactoren. Bovendien is het van belang om te bedenken of er een reden is of geweld tegen een medewerker een ander doel heeft. Dit hoeft niet rationeel te zijn. Er hoeft dan ook geen logische verband te zijn tussen agressie en het te verwachten resultaat. Wellicht wel in het hoofd van de cliënt. (Breakwell, 2000)

Omdat met instrumentele agressie geprobeerd wordt iets te bereiken is het raadzaam aan te geven dat er ruimte is voor onderhandeling, mits te persoon zijn toon matigt. Dit vraagt om een gecontroleerde

en rustige houding van de hulpverlener (www.depsycholoog.nl).

D. Psychisch onbeheerste agressie

Deze laatste vorm van agressie ontstaat uit gedrag onder invloed van een verslaving of stoornis (VluchtelingenWerk Oost Nederland, 2012). Vaak ontbreekt iedere realiteitszin. Dit heeft overeenkomsten met frustratieagressie, ware het niet dat dit gedrag vaak niet te voorspellen is en kan uitmonden tot (fysiek) geweld. Een uitmonding tot geweld gebeurt doorgaans niet bij frustratieagressie. Onbeheerste agressie is daarom het moeilijkst om dit te handhaven en kan gevaarlijk zijn.

Als er sprake is van psychisch onbeheerste agressie, wordt er aangeraden om de agressieve cliënt te ontwijken. In deze situatie is de beste oplossing om jezelf in veiligheid te brengen en hulp te halen. Deze vorm van ontoerekeningsvatbaarheid is te herkennen als je contact probeert te maken. Praat iemand niet terug of wanneer met iemand niet te onderhandelen is, is dit een signaal dat er sprake kan zijn van psychisch onbeheerste agressie (www.depsycholoog.nl).

2.1.2 Oorzaken agressief gedrag

Wanneer men de oorzaken van agressief gedrag kent, kan het inlevingsvermogen vergroten en kan het de herkenbaarheid van agressief gedrag vergemakkelijken (Schokkende gebeurtenissen, 2003).

Oorzaken bij de vluchteling:

- persoonlijkheidsstoornissen: agressief gedrag is niet rechtstreeks aan een psychiatrisch ziektebeeld te koppelen, maar is wel een van de symptomen van een aantal persoonlijkheidsstoornissen;
- agressief gedrag als reactie op een gevoel van machteloosheid en/of angst: vaak gaan mensen zich agressief gedragen in situaties waarin ze zich machteloos of bedreigd voelen. Het is dan een poging om die situaties weer in de hand te krijgen. Ook kan het een schrikreactie zijn, een ongecontroleerde woede-uitbarsting die vanuit angst voortkomt (de spreekwoordelijke kat in het nauw);
- agressief gedrag als reactie op opgekropte irritatie: de druppel die de emmer doet overlopen. Dit is een reactie op een opeenstapeling van irritaties, die niet zijn geuit maar opgekropt. De eigenlijke aanleiding is hier vaak niet gelijk herkenbaar;
- agressief gedrag als afreageren op een zwakkere partij: de agressie wordt niet gericht tegen degene voor wie het eigenlijk bedoeld is, maar op een zwakker iemand of iemand die makkelijker te bereiken is. Denk aan een asielzoeker die zijn kwaadheid op het Ministerie van Justitie wil afreageren, maar dit doet op iemand die makkelijker te bereiken is, zoals een begeleider van VluchtelingenWerk;
- agressief gedrag als reactie op een confrontatie met onverwerkte emotionele conflicten uit het verleden: de asielprocedure is een voorbeeld van zo'n confrontatie voor veel vluchtelingen. Soms roept dit agressief gedrag op. Tevens kan hier gedacht worden aan ervaringen die los staan van de vlucht. Bijvoorbeeld het verliezen van een familielid;
- agressief gedrag als resultaat van aangeleerd gedrag: soms wordt agressief gedrag aangemoedigd tijdens de opvoeding. Denk aan jongens die wordt geleerd zich stoer te gedragen en niet over zich heen te laten lopen. Hier speelt het normaspect, agressief gedrag als normaal bestanddeel van de mannelijke rol;
- agressief gedrag als imitatie van rolmodellen: als navolging van voorbeelden zoals ouders, vriendjes, vriendinnetjes, tv- of filmhelden;
- agressief gedrag als reactie op het ontbreken van andere mogelijkheden: soms is agressief gedrag het gevolg van een gebrek van handelingen en vaardigheden in de omgang met andere mensen, het zogeheten gedragsrepertoire. Agressief gedrag is dan de enige oplossing die voorhanden lijkt in situaties waarin iemand voor zichzelf moet opkomen. Bij vluchtelingen

kan het gedragsrepertoire zo beperkt zijn door onbekendheid met het door Nederlandse begeleiders als normaal ervaren gedrag;

- agressief gedrag als gevolg van overtuiging: soms is iemand de overtuiging toegedaan dat agressief optreden de enige of beste manier is om zijn/haar doel te bereiken of iets gedaan te krijgen van een ander;
- agressief gedrag als reactie op overschrijding van territoriumgrenzen: iedereen heeft zijn eigen territoriumgrenzen, welke voor iedereen verschillend zijn. Wanneer deze worden overschreden kan agressie op treden (*VluchtelingenWerk Oost Nederland*, 2012).

In de wetenschappelijke literatuur is het onderscheid op basis van de relatie tussen veroorzaker en slachtoffer gangbaar (Steffgen, 2008). Dit kan teruggebracht worden naar een onderscheid tussen intern versus extern geweld van agressie (Hershcovis, 2011. Ronner, Bastiaanssen, Siegert & Wielaard, 2014).

Interne agressie is agressie gepleegd door medewerkers tegen andere medewerkers van een organisatie. Door de oorzaken van agressie en geweld te kennen kunnen werkgevers en werknemers hun werkwijze en gedrag afstemmen. Agressie ten gevolge van middelengebruik of een psychische stoornis is echter moeilijk of niet te beïnvloeden. Frustratieagressie en instrumentele agressie wel (Van Bakkum, 2007). Op basis hiervan kan men gericht handelen en voorzieningen treffen in de organisatie. Daarmee worden de effecten van agressie en geweld beter beheersbaar, aldus Van Bakkum.

Oorzaken in de organisatie

Oorzaken van agressie moeten beslist niet alleen bij cliënten gezocht worden. Medewerkers en de organisatie kunnen ook bijdragen tot een klimaat waarin agressie ontstaat. Arbeidsomstandigheden (werkplek, organisatie) kunnen soms aanleiding geven tot vertoon van agressie. Agressie bevorderende factoren kunnen ook zijn: te hoge werkdruk (te weinig tijd of gelegenheid om betrokkenheid te tonen voor de cliënten), onveilige inrichting van het gebouw en gebrek aan aandacht bij de leiding.

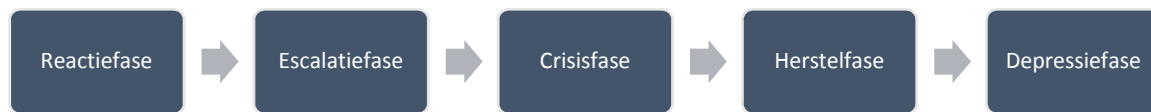
Oorzaken bij medewerkers

Een medewerker die te weinig inzicht heeft in hoe agressie zich ontwikkelt en soms tot geweld escaleert, loopt een groter risico hiervan slachtoffer van te worden. Dit kan komen doordat medewerkers onvoldoende zijn ingewerkt en/of niet op hun taak zijn berekend. Onderzoek bij de sociale dienst in Amsterdam liet zien dat medewerkers een te korte inwerktijd hadden en niet altijd op tijd de informatie kregen die ze nodig hadden om hun werk goed te kunnen doen. Dat legt de weg open naar een mogelijke confrontatie tussen vaag-formulerende medewerkers en geïrriteerde en soms gewoon lastige cliënten.

Als we gaan kijken naar oorzaken van agressie in de organisatie, nemen we het huidige agressieprotocol onder de loep in paragraaf 2.2. In paragraaf 2.1.2 ('Soorten agressie') is al kort uitgelegd hoe een medewerker kan reageren op een agressie-incident. Dit wordt verderop in hoofdstuk 6, in de aanbevelingen, behandeld.

2.1.3 De opbouw van agressie: de aanvalscyclus van Breakwell (2000)

Een eerste stap voor medewerkers van VluchtelingenWerk Oost Nederland om met agressie om te kunnen gaan is kennis. In het begin van dit hoofdstuk is gebleken dat er niet altijd een eenduidige definitie van agressie is te geven, daar dit ook vaak om beleving gaat en derhalve subjectief is. Het is van belang om te weten hoe agressie zich opbouwt. De psychologe Breakwell heeft een theorie ontwikkeld die zij omschrijft als de aanvalscyclus. Deze aanvalscyclus bestaat uit de volgende fasen:



Figuur 2.2 Aanvalscyclus van Breakwell

Reactiefase

Deze fase is het begin van de aanvalscyclus. Een cliënt kan een aangeboden stoel weigeren of bijvoorbeeld een VluchtelingenWerker in de rede vallen. Er wordt een licht geagiteerde en achterdochtige indruk gemaakt.

Escalatiefase

Het gedrag van de cliënt wordt verhevigd voortgezet. In de rede vallen kan escaleren in steeds sneller en harder praten. In deze fase zal de aandacht van de cliënt zich meer en vaker gaan richten op de medewerker.

Crisisfase

Zodra lichamelijk geweld gebruikt wordt is de crisisfase aangebroken. Kenmerkend voor deze fase is dat ingrijpen eigenlijk te laat is. Eigen veiligheid gaat voor.

Herstelfase

De aanvaller keert terug naar normaal gedrag. Tot ongeveer anderhalf uur na het incident blijft de ex-aanvaller overgevoelig voor interventies die hem of haar onwelgevallig zijn.

Depressiefase

De ex-aanvaller voelt zich schuldig en in de put, toont mogelijk spijt en berouw. Deze fase kan bij sommige cliënten ontbreken. Dit kan omdat ze geen last hebben van een schuldgevoel of vinden dat ze volkomen terecht gehandeld hebben.

2.1.4 Reacties op agressie

Mensen reageren verschillend indien ze geconfronteerd worden met een (fysiek) bedreigende situatie. De term ‘fight or flight’ is afkomstig van Walter Cannon en stamt uit 1915. De vecht/vlucht of fight-or flight response is zeer bekend en komt voort uit de overlevingsreacties van dieren in de natuur en mensen in de prehistorie. Naast vechten of vluchten zijn er nog twee mogelijke reacties op agressie, namelijk verstarren of bevriezen en vermijden.

Vechten

Bij de reactie ‘vechten’ ga je de confrontatie aan en reageer je, vaak impulsief, door een tegenreactie te geven. Met vechten wordt doorgaans niet bedoeld dat men ook daadwerkelijk fysiek geweld gebruikt, echter kan dit in sommige gevallen wel het geval zijn.

Vluchten

In het geval van vluchten, zal iemand zich kleiner maken of zich verontschuldigen of beklagen. In dit geval gaat de persoon het ‘gevecht’ niet aan, maar ontloopt hij deze juist, vaak uit zelfbescherming. In sommige gevallen verlaat de persoon ook de ruimte en is er ook in de letterlijke zin van het woord sprake van vluchten.

Verstarren/bevriezen

Indien een persoon reageert door middel van bevriezen, dan zal deze persoon niet meer in staat zijn zich te bewegen, volledig stil te zitten. Het spreekwoordelijke: met de mond vol tanden zitten. Men is dan daadwerkelijk niet meer in staat om te reageren.

Vermijden

Bij vermijden zal de persoon het ‘gevecht’ uit de weg gaan, de kop in het zand steken. In sommige gevallen wordt er ook ontkent dat er sprake was van agressie.

2.2 Agressieprotocol VluchtelingenWerk Oost Nederland

Maatregelen die zich richten op de fysieke omgeving worden in het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk behandeld. Hierbij valt onder andere te denken aan de verlichting, toegangscontrole, de wijze waarop de ruimtes zijn ingericht en de verlichting. Beveiligingsvormen als alarmsystemen, bewakingscamera's en toegangspasjes kan agressie tegengaan die veroorzaakt wordt in de fysieke en organisatorische rol (Neuman & Baron, 1998). Hiermee is het belang van het onderzoeken van het huidige agressieprotocol aangetoond.

Met het in kaart brengen van het huidige agressieprotocol bij VluchtelingenWerk Oost Nederland geven we antwoord op deelvraag 1: “*Wat houdt het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland in?*”

VluchtelingenWerk Oost Nederland benadrukt dat ze de veiligheid van alle medewerkers hoog in het vaandel heeft. Om dit te waarborgen zijn er uit voorzorg een aantal regelingen en protocollen opgesteld die hieraan moeten bijdragen. Er zijn vier documenten waarin maatregelen worden benoemd op het gebied van veiligheid en incidenten:

1. *Hoe te handelen bij... Bijlage 1 Agressieprotocol* (VluchtelingenWerk, z.d.)
2. werkdokument *Schokkende gebeurtenissen in de hulpverlening aan asielzoekers en vluchtelingen* (VluchtelingenWerk, september 2003);
3. *Regeling collegiale opvang schokkende/ traumatische gebeurtenissen* (P&O/MS, 31 maart 2015);
4. *Omgaan met agressief gedrag en aanpak crisissituaties* (VluchtelingenWerk Gelderland, december 2011).

Voorafgaand aan een incident

In het kader ‘voorkomen is beter dan genezen’ zijn er maatregelen genomen op drie gebieden. Daarnaast is er een richtlijn voor de beroepshouding van de medewerkers. Allereerst de maatregelen op een rij en of deze is of wordt uitgevoerd. Er zijn drie soorten preventieve maatregelen:

1. fysiek;
2. organisatorisch;
3. deskundigheidsbevordering.

De fysieke maatregelen in het protocol richten zich op de inrichting in het algemeen, van de ontvangstruime en van de spreekruimte. De organisatorische maatregelen op hoe het één en ander geregeld zou moeten zijn, ook met betrekking tot onderlinge afspraken of beleid. Tot slot de deskundigheidsbevordering, wat zich richt op de medewerkers. Deze zaken staan redelijk verspreid in het document, daarom is besloten om dit samen te voegen in onderstaande overzichten, waarbij meteen de eigen observatie is toegevoegd:

Maatregelen inrichting algemeen	Ja	Nee
Geen open voordeur/ (glazen) toegangsdeur/ haldeur of bewaker	X	
Voorzieningen: toiletten, publiekstelefoon, leestafel, koffie- en waterautomaat	X	
Er is een rokersruimte voor cliënten		X
TL-lampen zijn voorzien van zacht licht		X
Rustgevend kleur- en materiaalgebruik		X
Voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden liggen niet los op tafel		X
Mobiele telefoon met voorgeprogrammeerde waarschuwingstoets		X
Ieder kantoor heeft meer dan één vluchtweg		X
Gangen en vluchtwegen worden vrijgehouden		X
Er zijn afspraken over alarm slaan		X
Eens per jaar wordt een noodmaatregelen/ (evt.) ontruiming geoefend		X
Er is een algemeen alarmsignaal waar iedereen vanaf weet		X
Het pand kan aan de voor- en achterzijde verlaten worden	X	
Brandpreventie; brandslang, bhv-koffer, branddeken	X	

Opvallend aan bovengenoemde maatregelen, opgesteld in 2003, is dat er aan het grootste gedeelte niet wordt voldaan. De meest opmerkelijke bevindingen zijn de losliggende voorwerpen, het ontbreken van een alarmsignaal of een voorgeprogrammeerde waarschuwingstoets.

Maatregelen balie/ ontvangstruimte	Ja	Nee
Heldere bewegwijzering		X
De wachtruimte is prettig ingericht; tafel, zitplaatsen en eventueel tijdschriften	X	
Er is een stil-alarm-knop		X
Een hoog balieblad (zodat een cliënt er niet zomaar overheen kan springen)		X
De balie is zo geplaatst zodat de privacy van cliënten wordt gewaarborgd	X	
Bordjes waarop verwachtingen staan (bijv. "Mensen worden geholpen op volgorde van binnenkomst."		X

Opvallend in bovenstaande tabel is het ontbreken van een stil-alarm-knop en een hoog balieblad.

Maatregelen organisatorisch	Ja	Nee
Schep duidelijkheid; cliënten dienen op tijd te komen en hoeven niet te wachten als ze op tijd komen		X
Eén agressie- en geweldsplan met alle gemaakte afspraken		X
Er zijn minimaal 2 medewerkers aanwezig op kantoor	X	
Een goede planning/ voldoende medewerkers aanwezig op kantoor	X	
Iedereen werkt mee aan dossiervorming	X	
Privégegevens worden niet aan cliënten afgegeven	X	
Eerste aanspreekpunt is leidinggevende	X	
Incidentenregistratieformulier wordt gebruikt	X	

In organisatorisch opzicht wordt een overgroot gedeelte van de voorgeschreven maatregelen nageleefd.

Maatregelen ten behoeve van deskundigheidsbevordering	Ja	Nee
Spreekuurmedewerkers hebben speciale training/ scholing		X
Binnen organisatie zijn opgeleide opvangmedewerkers voor collegiale ondersteuning	X	
Er is een preventiemedewerker met een coördinerende en adviserende rol	X	
Bovenstaande onderwerpen komt jaarlijks terug in teamoverleg en MT	X	

De voorgenomen maatregelen ter deskundigheidsbevordering wordt vrijwel op alle punten nageleefd, op de speciale training en scholing na.

Tijdens een incident

Ook de handelwijze van medewerkers, ter deskundigheidsbevordering, wordt in het Agressieprotocol besproken. Dit richt zich op wat een medewerker van tevoren kan weten. Als je weet dat een cliënt boos of agressief kan reageren dient een leidinggevende (of regiomanager/ directeur) ingelicht te worden. Het is van belang dat de leidinggevende in de buurt is om ondersteuning te bieden waar dit nodig is.

Als een cliënt onverwachts boos of agressief reageert dient de medewerker beleefd te blijven, begrip te tonen en de ander met respect te behandelen. De medewerker houdt (niet te indringend) oogcontact en gaat niet in discussie. Wel moet er een grens aangegeven worden door te vertellen dat de medewerker op deze manier niet met de cliënt kan werken.

Het is dan zaak om de leidinggevende te waarschuwen, zodat hij/ zij kan inschatten of de politie gebeld moet worden. Indien dit niet nodig is: moet de cliënt naar buiten begeleid worden.

Bij huisbezoeken wordt de mobiele telefoon meegenomen en noteert de medewerker in het logboek waar hij heen gaat en tot hoe laat. Vanzelfsprekend wordt ook nu weer een zitplek gekozen waar de medewerker snel weg kan gaan. Deze regels worden nageleefd. Er wordt geen risico genomen en de medewerker bedenkt een excuus als hij zich ongemakkelijk of ongewenst voelt, om vervolgens te vertrekken. Als van tevoren bekend is dat een cliënt agressief kan zijn, wordt hij/zij niet thuis bezocht maar uitgenodigd op de kantoorlocatie.

Beroepshouding

Het is voor de medewerkers belangrijk alert te zijn op de eigen beroepshouding bij het voorkomen van agressie. De beroepshouding is de wijze waarop men reageert op mensen, situaties en gebeurtenissen in het werk. De belangrijkste aspecten van een goede beroepshouding waarmee agressie soms voorkomen kan worden zijn: respect, betrouwbaarheid en het kunnen incasseren van kritiek.

In de gedragscode van VluchtelingenWerk Oost Nederland worden 26 regels gegeven waaraan medewerkers gebonden zijn. Deze regels zijn onderverdeeld in 'Algemene bepalingen, ten aanzien van alle medewerkers', 'Bepalingen ten aanzien van het handelen tegenover cliënten', 'Bepalingen ten aanzien van het handelen tegenover collega's', 'Bepalingen ten aanzien van het handelen tegenover derden' en 'Bepalingen ten aanzien van het handelen van begeleiders'. Met begeleiders worden die medewerkers bedoeld die –individueel- contact hebben met de cliënt.

Handelen en adviseren vanuit respect voor de cliënt en diens opvattingen. Zo dringt de medewerker de cliënt bijvoorbeeld geen religieuze of politieke opvattingen op en respecteert diens sociaal-culturele achtergronden. Dit neemt niet weg dat als de persoonlijke opvattingen van de begeleider zich zodanig niet kunnen verdragen met die van de cliënt dat de begeleiding onmogelijk wordt of in ernstige mate verhinderd, dat deze kan worden stopgezet. Dat kan doordat de begeleider na overleg de leidinggevende, verzoekt de begeleiding van betrokkene aan een collega over te dragen. Daarnaast kan de begeleiding geconfronteerd worden met gedrag van cliënten welke hij niet kan accepteren, omdat dit indruist tegen algemeen geldende rechtsbeginselen. De medewerker kan zich dan na overleg met de leidinggevende of het bestuur, wenden tot een derde partij, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon.

De begeleider erkent de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Daaruit vloeit de noodzaak voort de cliënt gedegen te informeren.

De begeleider handelt en adviseert vanuit neutrale positie. De dienstverlening geschiedt ongeacht politieke, godsdienstige of andere overtuigingen en ongeacht ras, huidskleur, nationaliteit of etnische

afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, maatschappelijke status of taal. Een sympathie voor een cliënt mag bij het handelen geen rol spelen.

De begeleider neemt de grenzen van de eigen deskundigheid en die van de stichting in acht en verwijst dus, indien nodig, naar professionele instellingen/hulpverleners.

Na een incident

Na een agressie-incident is het belangrijk om voor goede nazorg zorg te dragen. Uitgangspunt van VluchtelingenWerk Oost Nederland is dat er direct na het agressie-incident voor opvang en nazorg wordt gezorgd. De leidinggevende is verantwoordelijk voor alle verdere stappen. De leidinggevende bespreekt met de medewerker onder andere zaken als: het informeren van collega's, het doen van aangifte bij de politie, ziekmelding of werkhervatting en de getroffen sancties tegen de cliënt. De leidinggevende heeft ook intensief contact en overleg met de preventiemedewerker. De leidinggevende schat samen met de medewerker de ernst in en kijkt of er deskundige hulp nodig is.

Als een leidinggevende in samenwerking met de medewerker besluit dat er deskundige hulp nodig is, biedt de werkgever vier opties in de zin van nazorg:

- opvang door de eigen collega's en/of leidinggevende;
- opvangmedewerkers van VluchtelingenWerk Oost Nederland zelf;
- vertrouwenspersoon;
- professionele organisatie: Slachtofferhulp Nederland, huisarts of Arboarts.

VluchtelingenWerk Oost Nederland heeft twee van deze opvangmedewerkers, zij bieden ondersteuning bij agressie en crisissituaties. Zij zijn specifiek opgeleid voor collegiale ondersteuning bij traumatische ervaringen. Wanneer er een beroep wordt gedaan op de eigen opvangmedewerkers wordt diezelfde dag nog contact gelegd. De opvangmedewerker gaat een gesprek aan met een medewerker zodat deze kan vertellen wat er is gebeurd. Ook geven zij praktische ondersteuning over hoe bijvoorbeeld partner, familie of vrienden kunnen worden ingelicht of steun kunnen geven. De gegevens en aanwezigheid zijn bekend op de locaties en staan op de alarmlijst.

Een vertrouwenspersoon is via de arbodienst beschikbaar voor alle medewerkers. Als er behoefte is aan extern advies of hulp kan er beroep worden gedaan op de huisarts, Arboarts, Slachtofferhulp Nederland of de politie (VluchtelingenWerk Oost Nederland, 2013).

In het geval dat de ervaring voor een medewerker dermate traumatisch is dat hij er tijdelijk arbeidsongeschikt wordt, is de leidinggevende verantwoordelijk voor het onderhoud van contact. Wanneer sprake is van gehele of gedeeltelijke werkhervatting wordt dit besproken met de leidinggevende en de Arboarts.

Een ander aspect is het bespreken van het incident met andere collega's. Dit geeft de mogelijkheid om samen het incident na te spreken. Op deze manier kan de medewerker stoom afblazen en tegelijkertijd werkt het voor andere collega's drempelverlagend om over de agressie te praten. Het geeft de gelegenheid om de situatie te evalueren, wat verliep goed en wat is voor verbetering vatbaar. Ook kunnen eventuele te nemen vervolgstappen worden besproken. Zijn er bijvoorbeeld zaken die structureel aangepast dienen te worden of dienen er sancties te volgen richting de cliënt. Dient bijvoorbeeld de begeleiding van deze cliënt gestaakt te worden, een en ander uiteraard in overleg met de leidinggevende.

Bij zware incidenten wordt aangifte gedaan bij de politie. Indien nodig zal de leidinggevende meegaan met de medewerker bij het doen van de aangifte. De preventiemedewerker (P&O) beoordeelt of het nodig is om aangifte te doen bij de Inspectie SZW en gebruik wordt gemaakt van begeleiding van ongevallenmelding.

Het incidentenregistratieformulier moet worden ingevuld en worden ingeleverd bij de preventiemedewerker. De preventiemedewerker evalueert de situatie en bekijkt of het incident voorkomen had kunnen worden. De preventiemedewerker verzamelt jaarlijks de formulieren en maakt hiervan een rapportage met een analyse. Deze rapportage wordt besproken in het managementteam.

De nazorg is beëindigd als de leidinggevende en de medewerker daartoe samen beslissen. De afsluiting wordt gerapporteerd aan de preventiemedewerker.

2.3 Deelconclusie

Er is in kaart gebracht wat het huidige agressieprotocol is middels interne documentatie en eigen bevindingen en observaties. Hierdoor is antwoord gegeven op deelvraag 1: *“Wat houdt het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland in?”*

Gelet op de maatregelen in de algemene inrichting wordt aan tien van de veertien voorgenomen maatregelen niet voldaan. Aan de volgende maatregelen wordt niet voldaan:

- Rokersruimte voor cliënten;
- Zacht licht uit de tl-lampen;
- Rustgevend kleur- en materiaalgebruik;
- Losliggende voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden dienen niet op tafel te liggen;
- Mobiele telefoon met voorgeprogrammeerd waarschuwingstoets;
- Een vluchtweg in ieder kantoor;
- Gangen en vluchtwegen worden vrijgehouden;
- Afspraken over alarm slaan;
- Oefening van noodmaatregelen of ontruimingen;
- Een algemeen alarmsignaal waar iedereen vanaf weet.

Van de maatregelen die voorgenomen waren aangaande de balie en ontvangstruimte wordt aan vier van de zes niet voldaan. Aan de volgende maatregelen wordt niet voldaan:

- Heldere bewegwijzering;
- Een stil-alarm-knop;
- Een hoog balieblad;
- Bordjes waarop verwachtingen staan.

Van de maatregelen die voorgenomen waren in organisatorisch opzicht wordt aan één van de vier niet voldaan:

- Spreekuurmedewerkers hebben een speciale training of scholing gehad.

Er kan geconcludeerd worden dat aan veel voorgenomen maatregelen niet wordt voldaan. Van de 23 maatregelen wordt, op het moment van het onderzoek, aan 15 niet voldaan. Dit komt neer op ruwweg 65 procent.

Hoofdstuk 3 – Juridisch kader

In het juridisch kader wordt de wetgeving die voor dit onderzoek van belang is weergegeven. Dit houdt verband met geweld in de opvangpraktijk. Allereerst wordt veiligheid in de Arbeidsomstandighedenwet beschreven, vervolgens geweld als onrechtmatige daad en geweld in het Strafrecht. Tot slot wordt antwoord gegeven op deelvraag 5: *“Voldoet de huidige aanpak naar aanleiding van het protocol aan de wetgeving?”*

3.1 Veiligheid in de Arbeidsomstandighedenwet

Werknemers moeten veilig kunnen werken. Om daarvoor te zorgen is de Arbeidsomstandighedenwet. De wetgeving is ingedeeld in drie niveaus: de Arbowet, het Arbobesluit en de Arboregeling. De Arbowet, die bestaat uit algemene bepalingen, vormt de basis van de Arbowetgeving. Het Arbobesluit is een uitwerking van de Arbowet en de Arboregeling een verdere uitwerking van het Arbobesluit.¹⁵ De werkgever is gehouden alle verplichtingen die de Arbeidsomstandighedenwet na te komen.¹⁶ Dit hoofdstuk beperkt zich tot de bespreking van de Arbowetgeving die verband houden met dit onderzoek.

Art. 3 Arbeidsomstandighedenwet – Het arbobeleid

Het eerste gedeelte van lid 1 van dit artikel luidt:

“De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden”.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat de werknemer beschermt dient te worden tegen agressie, geweld, seksuele intimidatie en de gevolgen hiervan. In sub c schrijft de wet voor dat de werkgever de inrichting van de arbeidsplaatsen hierbij in acht moet nemen. Bij VluchtelingenWerk Oost Nederland is dit terug te vinden in het huidige protocol. Zoals weergegeven in hoofdstuk 2.2 heeft VluchtelingenWerk wel een protocol, maar wordt niet alles uitgevoerd of nageleefd.

Art. 5 Arbeidsomstandighedenwet – Inventarisatie en evaluatie van risico's

Dit artikel geeft enkele algemene voorschriften voor te onderscheiden stappen in het proces van beleidsvoering met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Lid 1 luidt:

“Bij het voeren van het arbeidsomstandighedenbeleid legt de werkgever in een inventarisatie en evaluatie schriftelijk vast welke risico's de arbeid voor de werknemers met zich brengt. Deze risico-inventarisatie en -evaluatie bevat tevens een beschrijving van de gevaren en de risico-beperkende maatregelen en de risico's voor bijzondere categorieën van werknemers.”

VluchtelingenWerk Oost Nederland heeft dit artikel aangekaart in het interne document *Schokkende gebeurtenissen*, het document wat verscheen in september 2003 naar aanleiding van het eerste onderzoek naar agressie op de werkvloer. Zij stelden de volgende uitgangspunten als in het belang om te voldoen aan deze wettelijke eis:

1. Inventariseren stand van zaken op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn binnen de

¹⁵ <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/arbowetgeving>

¹⁶ Tekst en commentaar Kluwer Navigator

organisatie;

2. Gezamenlijk bespreken van de uitkomsten;
3. Aanpakken van tekortkomingen;
4. Regelmatige evaluatie Arbo-aangelegenheden.

Stap 1, risico-inventarisatie, is een belangrijk punt in dit onderzoek, omdat dit aansluit op het huidige protocol. Het huidige protocol is tot stand gekomen door een risico-inventarisatie, terug te vinden in het interne document *Schokkende gebeurtenissen*. Gedurende dit onderzoek bleek stap 3 ook van een groot belang: lang niet alle voorgenomen maatregelen die in 2003 genomen zijn, zijn uitgevoerd (hoofdstuk 2.2 van dit onderzoek). We kunnen daarom stellen dat niet alle (voorgenomen) maatregelen zijn uitgevoerd.

Art. 8 Arbeidsomstandighedenwet – Voorlichting en onderricht

In dit artikel is bepaald dat de werkgever verplicht is zijn werknemers voor te lichten en te onderrichten inzake hun taken en de daaraan verbonden risico's. Lid 1 luidt:

“De werkgever zorgt ervoor dat de werknemers doeltreffend worden ingelicht over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn deze risico's te voorkomen of te beperken.”

VluchtelingenWerk Oost Nederland wijst nieuwe medewerkers aan waar ze alle documentatie kunnen vinden met onder andere informatie over het agressieprotocol. Of dit een doeltreffende wijze van inlichting is, is verder uitgewerkt in hoofdstuk 5 alwaar de onderzoeksresultaten gepresenteerd zijn.

Art. 13 Arbeidsomstandighedenwet – Bijstand deskundige werknemers op het gebied van preventie en bescherming

Op grond van dit artikel worden deskundige werknemers aangewezen die zijn belast met algemene bijstand bij preventietaken. Lid 1 luidt:

“De werkgever laat zich ten aanzien van de naleving van zijn verplichtingen op grond van deze wet bijstaan door een of meer deskundige werknemers.”

Deze bijstand wordt verder uitgewerkt in lid 7 van hetzelfde artikel. Dit houdt in, volgens sub a, het verlenen van medewerking aan het verrichten en opstellen van een risico-inventarisatie en -evaluatie. Maar ook, sub b, nauw samenwerken met deskundige personen ten behoeve van een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid. Hierbij valt dus ook te denken aan een preventiemedewerker met betrekking tot het goed uitvoeren van het huidige agressie-protocol.

Art. 14 Arbeidsomstandighedenwet is een aanvulling op bovengenoemde art. 13. Hierin wordt bepaald dat een werkgever zich laat bijstaan door een deskundig persoon wie een erkend specialist is, als het gaat om specifieke taken op het gebied van preventie en bescherming.

3.2 Veiligheid en onrechtmatige daad

Een belangrijke bron voor overeenkomsten uit de wet is de onrechtmatige daad. Kort gezegd zorgt dit wetsartikel voor een verbintenis tussen de persoon die schade aanricht en de persoon die schade lijdt. Dit artikel zou een basis kunnen zijn voor een zaak als het gaat om agressie-incidenten waaruit schade voortvloeit.

In beginsel draagt eenieder zijn eigen schade (Engelhard & Van Maanen, 2008). Indien er sprake is

van een onrechtmatige daad is dit echter niet het geval. De onrechtmatige daad is terug te vinden in art. 6:162 BW. In dit artikel wordt de aansprakelijkheid voor eigen gedrag geregeld, lid 1:

“Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt te vergoeden.”

Een voorbeeld hiervan is een boze cliënt die door de voordeurruit van een deur trapt. Indien de daad bewezen is, wordt de verantwoordelijke geacht dit te vergoeden. Alvorens iemand aansprakelijk gesteld kan worden, moet er aan een vijftal eisen zijn voldaan, namelijk: onrechtmatige daad, toerekenbaarheid van de daad, schade, causaliteit en relativiteit. Het betreft cumulatieve voorwaarden om in aanmerking te komen op het recht op schadevergoeding.

3.2.1 Onrechtmatige daad

In lid 2 van art. 6:162 BW wordt als onrechtmatige daad geschreven:

“Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijke verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.”

Bij een inbreuk op een recht van een ander valt uiteen persoonlijkheids- en vermogensrechten. Tot persoonlijkheidsrechten behoren onder andere het recht op leven, vrijheid, naam, eer, afbeelding of privacy (Feltkamp, 2017).¹⁷ Tot vermogensrechten behoren de absolute rechten, waaronder het recht van eigendom. Op het moment dat bijvoorbeeld een vaas wordt omgestoten, wordt er inbreuk gemaakt op het eigendomsrecht van een ander (Lindenberg, 2007).¹⁸

Bij een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht handelt iemand in strijd met een gebod of verbod. Hierbij valt te denken aan doodslag, diefstal, vernieling, maar ook bijvoorbeeld algemene maatregelen van bestuur of verordeningen en voorwaarden waaronder een vergunning is verleend.¹⁹

Bij met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijke verkeer betaamt, valt te denken aan gedrag wat in strijd is met het ongeschreven recht. Hier gaat het om gedrag wat volgens de opvattingen onzorgvuldig of zelf onaanvaardbaar is. Denk aan oneerlijke concurrentie of negatieve berichten over iemand verspreiden. Kenmerkend voor deze uitspraken is wel dat het sterk casuïstisch is, gelet op de vele jurisprudentie over dit onderwerp (Spier e.a., 2012).²⁰

Toerekenbaarheid:

In lid 3 van art. 6:162 BW zijn de gronden van toerekenbaarheid van de daad aan de ander beschreven:

“Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.”

De toerekenbaarheid is nodig om tot een schadevergoeding te komen. Schuld impliceert een persoonlijk verwijt.

¹⁷ Beginnselen van het vermogensrechtelijke privaatrecht, R. Feltkamp 2017, Maklu-uitgevers

¹⁸ Lindenberg 2007 T&C Vermogensrechten

¹⁹ Asser, Hartkamp & Sieburgh 6-IV

²⁰ Verbintenissen uit de wet en Schadevergoeding, J. Spier & T.Hartlief, A. Kierse, S. Lindenberg, R. Vriesendorp 2012, Wolters Kluwer Nederland B.V.

Schade

Hoewel schade niet wordt omschreven in de wet, is er wel bepaald welke schade er vergoed dient te worden in art. 6:95 BW:

“De schade die op grond van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding moet worden vergoed, bestaat in vermogensschade en ander nadeel, dit laatste voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft.”

Vermogensschade is uitgewerkt in art. 6:96 lid 1 BW: *“Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als derfde winst.”*

Geleden verlies is een vermindering van vermogen, zoals de eerder omschreven cliënt die de ruit van een deur kapot schopt. Gederfde winst is het mislopen van een vermeerdering van het vermogen (Timmer & Paffen, 2009).²¹ Bij en ander nadeel kan gedacht worden aan immateriële schade.²²

Causaliteit

De schade dient een rechtstreeks gevolg te zijn van de daad (Brahm & Reehuis 2010). Met andere woorden: was de onrechtmatige daad niet voorgevallen, dan was de schade ook niet ontstaan, ook wel ‘de condicio sine qua non’.

Relativiteit

Het relativiteitsbeginsel is terug te vinden in art. 6:163 BW: *“Geen verplichting tot schadevergoeding bestaat, wanneer de geschonden norm niet strekt tot de bescherming tegen de schade zoals de benadeelde die heeft geleden.”* Hiermee wordt bedoeld dat alleen als de overtreden wet de bedoeling heeft om de belangen van het slachtoffer te behartigen, het slachtoffer echt heeft op een schadevergoeding. De dader is alleen aansprakelijk jegens hen wie de gedraging onrechtmatig is (Wiel, 2009).

Aansprakelijkheid

Uit de wetgeving aangaande de Arbeidsomstandigheden wet valt te lezen dat de werkgever zorg dient te dragen voor de werknemers. Van de werkgever wordt verwacht dat de werkplaats en het beleid in de organisatie oogt heeft voor veiligheid van werknemers. Doet de werkgever dit niet of niet genoeg, dan kan het zo zijn dat de werkgever aansprakelijk gesteld kan worden voor incidenten. De onrechtmatige daad kan een grondslag zijn voor een proces.

3.2.2 De onrechtmatige daad bij VluchtelingenWerk Oost Nederland

Het is niet ondenkbaar dat als er agressie-incidenten plaatsvinden bij VluchtelingenWerk er sprake is van een onrechtmatige daad. Er zijn diverse situaties denkbaar, bijvoorbeeld: een boze cliënt heeft een medewerker geslagen, waardoor er sprake is van letsel. In dit geval kan de medewerker tegen de cliënt een proces beginnen op basis van de onrechtmatige daad die hij heeft verricht. Het is tevens mogelijk dat de organisatie VluchtelingenWerk beschuldigd wordt van een falend beleid (bijvoorbeeld doordat er niet voldaan is aan de maatregelen ten behoeve van de veiligheid van medewerkers, met andere woorden: het huidige agressieprotocol).

3.3 Geweld in het Strafrecht

Geen enkel feit is strafbaar, als dit niet is opgenomen is als strafbepaling in het Wetboek van

²¹ Timmer & Paffen, 2009.

²² Art. 6:106 BW

Strafrecht.²³ Omdat een agressie-incident als strafbaar feit beschouwd kan worden, volgt een korte samenvatting van wetsartikelen die agressie behandelen.

Art. 141 Sr omschrijft openlijke geweldpleging tegen personen of goederen. Hierbij valt te denken aan het kapot maken van spullen van VluchtelingenWerk Oost Nederland of geweld tegen medewerkers. Iemand mondeling of schriftelijk beledigen wordt behandeld in art. 261 tot en met 268 Sr. Bedreiging tegen personen of goederen staat in art. 285 sr en tot slot wordt mishandeling behandeld in art. 300 en 302 Sr.

Hieronder een overzicht wanneer iets een strafbaar feit is. Figuur 3.1 geeft een overzicht van feiten met betrekking tot verbaal geweld. Figuur 3.2 geeft een overzicht van feiten die betrekking hebben tot fysiek geweld.

Verbaal geweld	Strafbaar	Wanneer	Feit
Bedreigen	Ja, indien:	* Openlijk geweld * Misdrijf waardoor algemene veiligheid van personen/ goederen/ verlening diensten kan ontstaan * Verkrachting/ aanranden eerbaarheid * Misdrijf tegen het leven * Gijzeling * Zware mishandeling * Brandstichting * Terrorisme	Art. 285 sr
Beledigen	Ja, indien:	* Openbaar mondeling * Bij geschrift of afbeelding * In tegenwoordigheid slachtoffer * Aangeboden geschrift	Art. 266/ 267 sr
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	Art. 266 en 267
Treiteren	Onder omstandigheden	* Beledigingen in stalkingachtige vormen	Art. 266, 267, 285b en evt. 179 sr

Figuur 3.1 1

Fysiek geweld	Strafbaar	Wanneer	Feit
Duwen, trekken, vastgrijpen	Onder omstandigheden	* Bij pijn en letsel * Als het gebeurt om de aangever bang te maken	Art. 300 en 285 sr.
Slaan, schoppen	Ja	Mits het pijn doet of letsel teweeg brengt	Art. 300 sr
Spugen	Ja	Mits gericht wordt gespuugd	Art. 266, 267 sr
Verwonden	Ja	Mits opzettelijk	Art. 300 sr
Fysiek hinderen	Onder omstandigheden	In geval van niet weggaan zonder vordering	Art. 138 sr
Gooien met voorwerpen	Onder omstandigheden	* Indien gericht tegen slachtoffer * Openbare orde * Bij beschadiging van de voorwerpen kan dit vernieling opleveren	Art. 285 sr Art 141 sr Art. 350 sr

Figuur 3.2

²³ Art.1 Sr

3.4 Deelconclusie

Er is in kaart gebracht in hoofdstuk 2.2 wat het huidige agressieprotocol is naar aanleiding van observatie en de bevindingen in 2003. Nu we dieper zijn ingegaan op de wetgeving die van toepassing zijn als het gaat om agressie op de werkvloer, kunnen we een antwoord geven op de vraag of het huidige protocol voldoet aan de wet- en regelgeving. Hiermee wordt deelvraag 5 beantwoord.

De wet schrijft voor dat de werkgever bij het realiseren van een veilige werkplek rekening moet houden met de inrichting van de arbeidsplaatsen.²⁴ Gelet op de werkplek en de inrichting in het algemeen voldoet VluchtelingenWerk Oost Nederland nog niet aan deze eis als het gaat om het uitvoeren van het huidige agressieprotocol. Een belangrijk punt hierin is dat voorwerpen die als wapen gebruikt kunnen worden los op tafel liggen. Zou een cliënt een voorwerp pakken en een medewerker hiermee bedreigen valt VluchtelingenWerk nalatigheid te verwijten.²⁵ De cliënt dreigt op dat moment met openlijk geweld, waardoor er een strafbaar feit gepleegd wordt.²⁶ Zo de cliënt daadwerkelijk de medewerker verwonden is er sprake van een misdrijf.²⁷

Hoewel VluchtelingenWerk een beleid heeft met betrekking tot inventariseren en evalueren van risico's, hebben we tevens vast kunnen stellen dat hieraan niet wordt voldaan, gelet op het hiervoor genoemd mogelijke scenario.²⁸

Wel geeft de werkgever voorlichting en informatie af aan nieuwe medewerkers. Hiermee voldoet ze aan de wettelijke eis om ervoor te zorgen dat medewerkers op de hoogte zouden moeten zijn van de risico's en werkwijze in het geval van een agressie-incident.²⁹ Ook wordt er nauw samengewerkt met een preventiemedewerker, een bedrijfsarts en een vertrouwenspersoon of Slachtofferhulp.³⁰

²⁴ Art. 3 Arbeidsomstandighedenwet sub c

²⁵ Onrechtmatige daad

²⁶ Art. 285 Sr

²⁷ Art. 300 Sr

²⁸ Art. 5 Arbeidsomstandighedenwet

²⁹ Art. 8 Arbeidsomstandighedenwet

³⁰ Art. 13 Arbeidsomstandighedenwet

Hoofdstuk 4 - Methodologie

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethoden per deelvraag kritisch beschreven. Tevens wordt de dataverzamelmethode in verband gebracht met de methodologische kernbegrippen validiteit en betrouwbaarheid. Tot slot wordt de wijze waarop de onderzoeksresultaten zijn geanalyseerd waaruit de aanbevelingen en conclusies voortvloeiden.

4.1 Uitvoering en verantwoording

4.1.1 Interviews

Er is gekozen voor het afnemen van interviews om tot een antwoord te komen op de deelvragen:

1. *Wat is de huidige omvang van agressie binnen VluchtelingenWerk Oost Nederland?*

Om tot de beantwoording te komen is in het interview de vraag gesteld: “Hoe vaak heeft u te maken gehad met agressie in de periode van januari 2016 tot en met juni 2016?”

5. *Wat is de oorzaak en de vorm bij agressie-incidenten?*

De respondenten (zie steekproefomvang, hierna) die bovenstaande vragen voorgelegd hebben gekregen zijn allen medewerkers van VluchtelingenWerk Oost Nederland die in direct contact staan met de cliënten. Er wordt niet alleen afgegaan op cijfers, maar ook op de verhalen van mensen (Wester, 1991). Om tot een goed antwoord te komen is gekozen voor een half gestructureerd interview in de vorm van een tweegesprek. Voorafgaande aan het interview is een vragenlijst opgesteld met zowel open als gesloten vragen, waarbij gebruik is gemaakt van een zogeheten topiclijst. De beleving van cliënten stond gedurende het interview voorop. De één kan hard schreeuwen als agressief ervaren, terwijl een ander dit niet doet (Verhoeven, 2011).

Vooraf is gevraagd of de respondenten wilden meewerken aan het interview, wat het doel van het onderzoek is en wat mijn rol hierin is. Vanuit VluchtelingenWerk Oost Nederland was de wens de interviews geheel anoniem te houden. Hiermee is zoveel mogelijk voorkomen dat informatie naar een medewerker te herleiden is. Tevens was dit een voordeel bij elk tweegesprek, omdat de ondervraagden vrijuit konden spreken. De interviews zijn individueel afgenomen, zodat de respondenten niet afgeremd konden worden in de beantwoording van de vragen (Saunders, Lewis & Thornhill, 2009).

Voor het opstellen van de interviewvragen is gebruik gemaakt van de surveymethode. Om de vorm van een agressie-incident te achterhalen is een diepte interviewvraag gesteld. De manier waarop de antwoorden geanalyseerd zijn is kwantitatief van aard. Op grond hiervan zijn diverse interviewvragen in een frequentietabel weergegeven.

In de kwalitatieve aanpak worden de vragen en antwoorden uiteengehaald tijdens het coderen en zijn er waardes toegekend aan bepaalde antwoorden.

4.1.2 Gestructureerde observatie

Er is gekozen voor deskresearch en een gestructureerde observatie om tot een antwoord te komen op de deelvraag 7: *Hoe ziet het huidige agressieprotocol eruit?*

Allereerst is gebruik gemaakt van deskresearch. Dit is gebruikt om in kaart te brengen wat het huidige protocol is. Er is gekeken naar de diverse documentatie binnen VluchtelingenWerk (Oost Nederland).

Een opvallende bevinding is de afwezigheid van een eenduidig document aangaande het agressiebeleid. Het huidige protocol is (intern) terug te vinden in de documenten:

- *Hoe te handelen bij... Agressieprotocol bijlage 1* (VluchtelingenWerk, z.d.);
- *Omgaan met agressief gedrag en aanpak crisissituaties* (VluchtelingenWerk, 2011);
- *Schokkende gebeurtenissen in de hulverlening aan asielzoekers en vluchtelingen* (VluchtelingenWerk, 2003).

Al hetgeen in de documentatie stond met betrekking tot het agressieprotocol is in een tabel gezet. Op deze manier kwam naar voren wat nu eigenlijk het protocol is. Het betreft maatregelen over de werkplek, organisatorisch en ten behoeve van deskundigheidsbevordering. Alle gericht op preventie. Middels deze lijst heeft gedurende een week een observatie plaatsgevonden. Elke dag is gekeken of de maatregelen zijn uitgevoerd. Hierdoor wordt de observatie betrouwbaar en zal dit op een later tijdstip dezelfde resultaten opleveren. Omdat er gebruik is gemaakt van een lijst voor de observatie, wordt er gesproken over een gestructureerde observatie (Verhoeven, 2011). Dit is betrouwbaar, omdat bij herhaling dezelfde waarneming er als conclusie uitkomt (Verhoeven, 2011).

4.1.3 Praktijkgericht juridisch onderzoek

Er is gekozen voor praktijkgericht juridisch onderzoek³¹ om tot een antwoord te komen op de deelvraag 5:

“Voldoet de huidige aanpak aan de wetgeving?”

De deelvraag vraagt antwoord op twee aspecten: de praktijk en de wetgeving. Hiertussen is een koppeling gemaakt, waardoor tot het antwoord op de vraag is gekomen. Dit ziet er als volgt uit:



Figuur 4.1 - Toetsingskader

Het toetsingskader waarbinnen antwoord wordt gegeven op de “Mag dat?”-vraag is het geldend recht. Om in kaart te brengen welke wetgeving van toepassing is op de huidige aanpak is middels bureauonderzoek gebruik gemaakt van wet- en regelgeving en interne documentatie (Verhoeven, 2011). Het toetsingskader waarbinnen antwoord wordt gegeven op de “Werkt dit?”-vraag is de praktijk. Om in kaart te brengen hoe het er op dit moment aan toe gaat, is gedaan middels een observatie- en bureauonderzoek. Er is een koppeling gemaakt tussen het huidige protocol en de daadwerkelijke uitvoering ervan. De conclusie wordt beschreven in hoofdstuk 6, evenals de aanbevelingen.

³¹ Praktijkgericht juridisch onderzoek, Van Schaaijk

4.2 Kwaliteitswaarborging

In deze paragraaf wordt ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Een onderzoek is betrouwbaar als het herhaalbaar is. Als we het hebben over de validiteit kijken we naar de geldigheid en zuiverheid van het onderzoek (Verhoeven, 2011). De toegepaste methode zegt iets over de validiteit (Kiewiet-Kester, 2014).

Er is louter gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode. Hieronder vallen de interviews, bureauonderzoek en literatuuronderzoek. Deze drie methoden moeten een compleet beeld schetsen voor de beantwoording van de deelvragen. Er is geen gebruik gemaakt het combineren van de kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden. Deze wijze kan verschillende gegevens opleveren die moeizaam te vergelijken zijn (Boeije, 2012).

4.2.1 Betrouwbaarheid

De punten die voor de betrouwbaarheid van het onderzoek van belang zijn worden besproken en toegelicht. Dit ten behoeve van de betrouwbaarheidseis (Verhoeven, 2011).

Steekproefomvang

Van VluchtelingenWerk Oost Nederland zijn er op vier locaties interviews afgenomen. Op elke locatie staan zes medewerkers in direct contact met vluchtelingen. Per locatie hebben vier medewerkers meegewerkt aan de interviews. Hoewel je kan spreken van een ruime meerderheid moet in acht genomen worden dat de totale populatie van zes niet zeer groot is. Dit kan van invloed zijn op de betrouwbaarheid.

Achtergrondgegevens deelnemers

De achtergrond gegevens van de deelnemers zijn allereerst in kaart gebracht in een tabel. Dit wordt weergegeven in figuur 4.2. Dit geeft een beeld van de representativiteit van de deelnemers.

Achtergrondgegevens deelnemers		
Kenmerken	Frequentie	Procent
Man	7	44
Vrouw	9	56
Werkervaring < 3 jaar	7	44
Werkervaring > 3 jaar	9	56
Tot 35 jaar	10	63
35 jaar en ouder	6	37

Figuur 4.2 Achtergrond gegevens, bijlage 2 geeft een totaaloverzicht van de geïnterviewden

- In figuur 4.2 is te zien dat de kenmerken, ook wel variabelen genoemd, van de deelnemers verdeeld zijn.
- De figuur laat zien dat van de deelnemers 44% (7) man is, 56% (9) is vrouw, dit komt aardig bij elkaar in de buurt doordat er slechts 16 deelnemers zijn. Een procentueel verschil is hierdoor sneller zichtbaar en kan in deze een vertekenend beeld geven.
- De groepen zijn op basis van leeftijd niet even groot. De groep tot 35 jaar is iets groter dan die boven 35 jaar. De gemiddelde leeftijd van de geïnterviewden komt op 38,6 jaar oud.

Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid

Omdat de geobserveerde informatie tastbaar is, kan worden gesteld dat dit onderdeel van het

onderzoek na herhaling dezelfde uitkomst zou moeten hebben. Iets is er wel of iets is er niet. Daarom wordt dit onderdeel als zeer betrouwbaar beschouwd.

Getrianguleerd ontwerp

Er is louter gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Geen enkel onderdeel is met kwantitatief onderzoek gedaan. In dit onderzoek is geen gebruik gemaakt van een getrianguleerd ontwerp. Omdat de populatie en de hoofdvragen hier niet om vragen zou dit niet de betrouwbaarheid mogen aantasten met betrekking tot de beantwoording van de probleemstelling.

Standaardisering

Bij het afnemen van de interviews is gebruik gemaakt van een vaste vragenlijst met ruimte voor doorvragen. Alle medewerkers hebben dezelfde vragen beantwoord, waardoor dit ten goede komt aan de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

Proefinterview

Een proefinterview heeft niet plaatsgevonden. Dit kan de betrouwbaarheid aantasten, omdat er niet geoefend is met het stellen van de vragen om onjuistheden of onduidelijkheden eruit te filteren. Om toch zo veel mogelijk de betrouwbaarheid met betrekking tot dit onderdeel te verhogen is daarom gekozen voor het (telefonische) tweegesprek.

Peer examination

Het onderzoek is niet door onderzoekers nagelezen of nagemeten. Daarentegen wel door klasgenoten en vrienden met een kritische blik. {Dus? Wat is je conclusie op dit punt?}

Rapportage en verantwoording

Alle verkregen feedback is vooraf opgenomen en er is meegeschreven. Naderhand is dit volledig uitgewerkt in een document, zodat fouten meteen aangepakt konden worden.

4.2.2 Validiteit

Bij het nagaan van de validiteit wordt de geldigheid van het onderzoek onder de loep genomen. Hierbij kunt u denken aan de mate waarin het onderzoek vrij is van systematische fouten (Verhoeven, 2011).

Interne validiteit

De interne validiteit moet ervoor zorgen dat de juiste conclusies getrokken worden. Ook hierbij zijn er verschillende aspecten die nagegaan dienen te worden (Verhoeven, 2011). Niet alleen de manier waarop gegevens verzameld worden, maar ook de plek en het tijdstip van verzamelen heeft invloed op de validiteit (Baarda, de Goede & Teunissen, 2005).

Selectie personen

Met betrekking tot de interviews is bij de selectie van de respondenten rekening gehouden met de man-vrouwverhouding en leeftijd van de onderzoeksgroep. Tevens is gelet op het aantal jaren werkervaring om de werkelijke groep van onderzochte personen zoveel mogelijk een afspiegeling is van de medewerkers die in direct contact staan met de vluchtelingen.

Bij de observatie zijn alle onderdelen onderzocht die benodigd waren voor het volledige antwoord op de vraag over hoe het huidige protocol eruit ziet en of hiernaar gehandeld wordt of is.

Groei

Het tijdsbestek van het onderzoek is een half jaar. Naar verwachting zullen dezelfde antwoorden uit het onderzoek naar voren komen als dit onderzoek over een jaar nogmaals met een tijdsbestek van een

half jaar wordt gehouden. Met betrekking tot het geobserveerde gedeelte is het mogelijk dat er aanpassingen zijn geweest, waardoor dit de validiteit van dit onderdeel enigszins aantast.

Extern voorval

Er is geen sprake geweest naar externe voorvallen. Binnen de onderzoeksgroep is er geen sprake geweest van ontevredenheid of andere emoties die de antwoorden zouden kunnen beïnvloeden. Hier is bewust rekening mee gehouden. Ook het moment van afnemen is zoveel mogelijk goed gekozen en in een rustige ruimte of op een gunstig moment.

Instrumentatie

Er is geen sprake geweest van het bijstellen van de vragen- en observatielijst, zodat dit als zeer valide beschouwd kan worden.

Mortaliteit

Er is geen sprake geweest van uitval, zodat dit de validiteit niet aangetast heeft.

Testeffect

Alle respondenten waren ervan op de hoogte dat ze anoniem zouden blijven. Hierdoor is zoveel mogelijk geprobeerd om te voorkomen dat er anders gereageerd werd op de vragen. Derhalve blijft het een tweegesprek, waardoor optimale validiteit niet in zijn geheel gewaarborgd kon worden.

Bij de observatie is er niet sprake geweest van een testeffect. Dit omdat dit zonder aankondiging heeft plaatsgevonden.

Externe validiteit

De externe validiteit gaat na of de steekproef een juiste afspiegeling vorm van de populatie. Bij kwalitatief onderzoek kijkt mijn dan of inhoudelijke generalisatie mogelijk is (Verhoeven, 2011).

Populatievaliditeit

De respondenten zijn gekozen op basis van leeftijd, werkervaring en geslacht. Zij zijn een representatieve afspiegeling van de organisatie om inhoudelijk te kunnen generaliseren. Dit moest ervoor zorgen dat de weergave van de medewerkers in de organisatie zoveel mogelijk correct is.

Begripsvaliditeit

De diverse begrippen met betrekking tot soorten en vormen van agressie zijn bij het stellen van de vragen uitgelegd. Ook is er goed doorgevraagd naar de situatie en hoe dingen zich hebben afgespeeld. Hierdoor is geprobeerd de begripsvaliditeit te waarborgen.

4.2.3 Bruikbaarheid

Zelfs als een onderzoek niet betrouwbaar of valide is, is het mogelijk dat het goed bruikbaar is. Het onderzoek leent zich ervoor om bij te dragen aan het uitstippelen van eventueel herzien beleid, ook wel instrumentele bruikbaarheid (Verhoeven, 2011). Teves is het mogelijk de resultaten te gebruiken om een discussie over het onderwerp agressie aan te snijden, ook wel conceptuele bruikbaarheid genoemd (Boeijs, 't Hart & Hox 2009).

4.3 Analyse

De onderzoeksgegevens die de onderzoeksmethoden hebben opgeleverd zijn geanalyseerd en leiden tot onderzoeksresultaten. De resultaten worden weergegeven in het volgende hoofdstuk.

4.3.2 Half gestructureerd interview

Om deelvraag een, vijf en zes te beantwoorden is gebruik gemaakt van half gestructureerde interviews onder de medewerkers van VluchtelingenWerk Oost Nederland. De data wordt zowel op kwantitatief als kwalitatief niveau geanalyseerd.

Allereerst zijn de interviews letterlijk uitgewerkt, zie hiervoor bijlage 2. Hierna volgde de fase van het coderen van de interviews.

4.3.3 Open interview

Bij de beantwoording van deelvraag g zeven is gebruik gemaakt van een open interview. De data wordt geanalyseerd op kwalitatief niveau, waar een open codering is gebruikt. Dit houdt in dat de interviews doorgelezen zijn, waarna er labels aan tekstfragmenten zijn gehangen. Vooral bij het analyseren van de heftigheid van een agressie-incident was dit van belang.

4.3.4 Kwantitatieve inhoudsanalyse

Bij de beantwoording van deelvraag één, vijf, zes en zeven is gebruik gemaakt van de kwantitatieve inhoudsanalyse middels een frequentieverdeling (Verhoeven, 2011). Dit houdt in dat er gekeken is naar hoe vaak een waarde voorkwam. Tevens zijn de percentages van de waarden in de laatste kolom toegevoegd, waardoor er ook sprake was van een berekening van de relatieve frequentie. Hierbij is gebruik gemaakt van de formule: $\text{percentage (\%)} = (\text{frequentie} / \text{totaal}) \times 100$.

4.4 Samenvatting

In paragraaf 1.8 zijn de deelvragen uiteen gezet. In deze samenvatting van figuur 4.1 worden de deelvragen nogmaals weergegeven met daarbij de gebruikte methodiek om tot het antwoord op de vraag te komen en welk vraagtype het betreft.

Samenvatting vragen		
Vraag	Methodiek	Vraagtype
1. Wat houdt het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland in?	Gestructureerde observatie Deskresearch	Beschrijvend
2. Wat is de omvang van het aantal agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?	Half gestructureerd interview	Onderzoekend
3. Wat is de vorm en de oorzaak van agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?	Half gestructureerd interview	Onderzoekend
4. Welke nationaliteiten zijn betrokken bij agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?	Half gestructureerd interview	Onderzoekend
5. Voldoet de huidige aanpak naar aanleiding van het protocol aan de wetgeving?	Literatuuronderzoek	Onderzoekend

Figuur 4.1 Overzicht deelvragen

Hoofdstuk 5 – Agressie in cijfers

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten besproken. Allereerst worden de cijfers van agressie binnen VluchtelingenWerk Oost Nederland getoond. Met deze bevindingen wordt antwoord gegeven op deelvraag 5. Vervolgens wordt gekeken naar de aanpak van agressie binnen de organisatie. Tot slot worden de resultaten van het huidige beleid in het kader van de wetgeving besproken.

5.1 Resultaten agressie

Zoals reeds besproken in hoofdstuk 4 bij de steekproefomvang zijn er per vestiging vier medewerkers geïnterviewd. Met het in kaart brengen van het aantal agressie-incidenten geven we antwoord op deelvraag 5: *Wat is de omvang van het aantal agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015*. Om tot het antwoord op deze vraag te komen, is er gebruik gemaakt van interviews. Gedurende het afnemen van de interviews kwam naar voren dat niet alle incidenten als agressie werden ervaren door de medewerkers. Toen op locatie Velp aan vier medewerkers werd gevraagd of zij met agressie te maken hadden gehad, gaf slechts één van de respondenten aan met een agressie-incident te maken gehad. Hierdoor bleek doorvragen nodig om tot de juiste cijfers en een representatief beeld te komen. In figuur 5.1 staan de resultaten op de interviewvraag aangaande de agressie-incidenten.

Agressie-incidenten				
	Incidenten	Respondenten	Incidenten pp	Verhoudingsgewijs
Totaal	30	16	1,9	100%
Velp	6	4	1,5	20%
Almelo	8	4	2	27%
Apeldoorn	11	4	2,7	37%
Nijmegen	5	4	1,3	17%

Figuur 5.1 - Agressie-incidenten

In een halfjaar tijd hebben zich dertig agressie-incidenten voorgedaan bij VluchtelingenWerk Oost Nederland. Bij locatie Velp vond 20% van alle incidenten plaats. Omdat zich zes incidenten in dit tijdsbestek hebben voorgedaan, blijkt dat er wel degelijk sprake is van agressie bij VluchtelingenWerk. Het noodzaak van het hebben en naleven van een goed protocol blijkt met deze cijfers absoluut een belangrijk punt binnen de organisatie. Uit deze cijfers blijkt dat elke medewerker in aanraking is gekomen met een agressie-incident.

5.1.1 Type agressie

In hoofdstuk 2 van dit onderzoek bespraken we de verschillende types agressie. Er is een onderscheid gemaakt tussen Fysieke agressie en vier vormen van Psychische agressie, namelijk: expressief, frustratie, instrumentele en onbeheerste agressie. Tevens is ingegaan op hoe deze agressie door medewerkers het beste benaderd kan worden. Middels interviews is onderzoek gedaan naar welke soorten agressie zich hebben voorgedaan tijdens de incidenten gedurende de periode van januari 2015 tot juni 2015. Van belang is om te melden dat dit naar aanleiding van doorvragen is geconstateerd. Een belangrijke factor hierin is de beleving van de medewerker. Derhalve is geprobeerd een beeld te schetsen van het type agressie-incident dat is voorgevallen gedurende de gemeten periode. In figuur 5.2 staat het resultaat van deze meting afgebeeld.

Type agressie-incident					
Vorm	Velp	Almelo	Apeldoorn	Nijmegen	Verhoudingsgewijs
Fysiek	0	2	0	2	13%
Expressief	0	0	0	0	0%
Frustratie	6	5	10	2	77%
Instrumenteel	0	0	0	0	0%
Onbeheerst	0	1	1	1	10%

Figuur 5.2 Type agressie-incidenten

Opvallend is dat Frustratie-agressie het meest voorkomt. Hier bleek in maar liefst 77% van de gevallen sprake van te zijn geweest. Deze agressie komt voort uit frustratie met betrekking tot de dienstverlening en de organisatie. Deze vorm van agressie is niet altijd makkelijk te hanteren. Het komt voort uit frustraties over bijvoorbeeld lange wachtrijen, onzekerheid of verkeerde verwachtingen. In paragraaf 2.1.1 staat uitgebreider beschreven wat deze vorm van agressie inhoudt.

Als tweede kwam het aantal fysieke agressie-incidenten in 13% van de voorvallen aan de orde. Dit houdt gewelddadig gedrag tegen anderen en aanvallen gericht op het lichaam in. Deze vorm van agressie kan rechtstreeks tot een procedure leiden, zoals omschreven in hoofdstuk 3.3.

Tot slot bleek in 10% van de incidenten sprake te zijn geweest van psychisch onbeheerste agressie. Een vorm van agressie die wordt veroorzaakt door een verslaving of stoornis.

5.1.2 De ernst van de agressie

Hoe ernstiger het incident, des te sneller er sprake kan zijn van een gerechtelijke procedure. In figuur 5.3 staat weergegeven in welke mate er sprake was van ernstige incidenten.

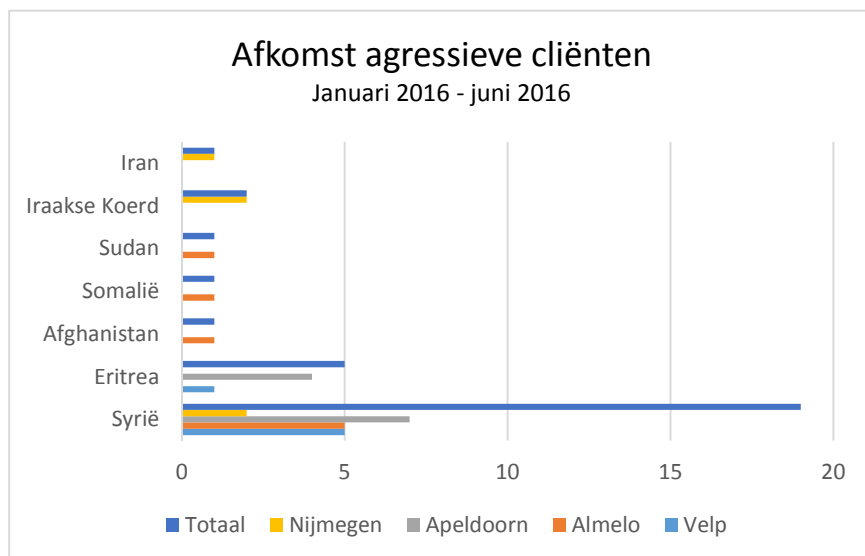
Ernst van het agressie-incident					
	Velp	Almelo	Apeldoorn	Nijmegen	Verhoudingsgewijs
Licht	4	6	9	3	73%
Midden	2	2	1	0	17%
Zwaar	0	0	1	2	10%

Figuur 5.3 Ernst incident 1

De zwaardere incidenten hebben zich voorgedaan bij de locaties Apeldoorn en Nijmegen. Bij locatie Velp hebben zich geen incidenten voorgedaan die aangeduid werden als zwaar. Derhalve deden zich hier wel incidenten voor die als “midden” werden gecategoriseerd. Ook dit type incidenten kunnen tot gerechtelijke procedures leiden.

5.1.3 Nationaliteit agressieve cliënt

Omdat geconstateerd is dat er agressie-incidenten voorkomen, maar ook dat er incidenten voorkomen die zwaar zijn, is het van belang om in kaart te brengen welke identiteiten bij incidenten betrokken waren. Doormiddel van het in kaart brengen van de nationaliteiten kan in de toekomst gekeken worden naar cultuurverschillen en wellicht dat hierop ingesprongen kan worden. Figuur 5.4 weergeeft de nationaliteit van de cliënten die betrokken waren bij agressie-incidenten.



Figuur 5.4 Nationaliteiten

We zien dat de meeste agressie-incidenten zijn voorgevallen met cliënten die afkomstig waren uit Syrië. Dit is te verklaren doordat de meeste instroom afkomstig was uit dit land. Op een tweede plek staat als afkomst Eritrea genoteerd. Ook de toestroom van Eritrese vluchtelingen was vrij groot in de periode voorafgaande aan dit onderzoek.

5.2 Agressie en medewerkers

VluchtelingenWerk Oost Nederland biedt nazorg voor medewerkers die in aanraking zijn geweest met een agressie-incident. Het gebruik van nazorg kan geschieden middels opvang door eigen collega's of leidinggevende, opvangmedewerkers, een vertrouwenspersoon of een professionele organisatie. Aan de respondenten is gevraagd in welke vorm zij nazorg hebben ontvangen in de vorm van een vertrouwenspersoon of via een professionele organisatie. In figuur 5.5 staat weergegeven of en in welke mate er gebruik is gemaakt van nazorg.

Nazorg					
Ja/Nee	Velp	Almelo	Apeldoorn	Nijmegen	Totaal
Nee	4	0	2	2	8
Ja	0	4	2	2	8
Gespecialiseerd	0	0	0	0	0

Figuur 5.5 - Nazorg

We zien in de figuur dat niemand van de medewerkers op locatie Velp die te maken had met een agressie-incident een vorm van nazorg heeft gehad. Bij deze locatie kwamen alle zes incidenten voort uit psychische frustratie. Derhalve werden twee van de voorgevallen incidenten aangemerkt als 'medium'-zwaar.

In Almelo hebben zich acht incidenten voorgedaan, waarvan er twee gecategoriseerd werden als 'medium'-zwaar en de andere zes als lichte incidenten. De vier ondervraagde medewerkers hebben allemaal een vorm van nazorg gehad.

In Apeldoorn hebben zich elf incidenten voorgedaan. Van die incidenten was er 1 'medium'-zwaar en eentje was zwaar. Van alle medewerkers hebben er twee hulp in de vorm van nazorg gezocht.

Ook in Nijmegen hebben twee medewerkers nazorg gehad naar aanleiding van een agressie-incident.

Van alle incidenten zijn er twee aangemerkt als zwaar, de andere incidenten bleken licht van aard. We zien dat niemand van de medewerkers gespecialiseerde hulp heeft gehad.

5.2.1 Tevredenheid medewerkers

Tevens is onderzocht of de medewerkers tevreden zijn over de organisatie VluchtelingenWerk Oost Nederland in het algemeen. Hiermee wordt de waarde van de antwoorden bepaald. Als medewerkers zeer tevreden zijn dan zullen ze minder snel geneigd zijn om een agressie-incident als een agressie-incident te herkennen. Het tegenovergestelde is ook het geval. Medewerkers die zwaar ontevreden zijn, zullen eerder geneigd zijn om een voorval als agressie te categoriseren. Figuur 5.6 weergeeft de tevredenheid van de ondervraagde medewerkers.

Tevredenheid					
	Velp	Almelo	Apeldoorn	Nijmegen	Totaal
Goed	1	3	2	1	7
Voldoende	0	1	2	2	5
Matig	2	0	0	1	3
Onvoldoende	1	0	0	0	1

Figuur 5.5 - Tevredenheid

In de tabel zien we dat de medewerkers van locatie Velp het minst tevreden zijn, slechts één iemand gaf aan tevreden te zijn. Er zijn er in Velp relatief lichte incidenten gemeten, allen op basis van frustratie-agressie. Niemand heeft hulp gehad in de zin van nazorg.

In Almelo zijn van de respondenten de meest tevreden medewerkers. Hier was 1 zwaar en 1 licht incident voorgevallen. Alle medewerkers hebben in deze periode nazorg gehad.

In Apeldoorn zijn de meeste agressie-incidenten voorgevallen. Maar liefst 37% van de agressie-incidenten heeft hier plaatsgevonden. Er was veelal sprake van lichte incidenten, 1 bleek zwaar en 1 bleek licht. Toch zijn de medewerkers in Apeldoorn over het algemeen tevreden en bestempelen de tevredenheid als voldoende en goed.

Ook de respondenten in Nijmegen zijn tevreden. Hier vond een zwaar incident plaats en twee van de medewerkers maakten gebruik van nazorg.

5.3 Beleid en wetgeving

Tijdens het uitzoeken van wat het huidige beleid is, aangaande het agressieprotocol, is gekeken naar waar de punten van het beleid terug te vinden zijn. Tevens is schematisch in kaart gebracht, zoals te zien in hoofdstuk 2 van dit onderzoek, wat dit inhield en middels observatie geanalyseerd aan welke voornemens waren voldaan.

Artikel 3 van de Arbeidsomstandigheden wet schrijft de werkgever voor een beleid te hebben ter bescherming van de medewerker. VluchtelingenWerk Oost Nederland heeft een beleid inzake de veiligheid van de medewerkers. Toch is vastgesteld in hoofdstuk 2, middels eigen observatie, dat niet alle voornemens worden uitgevoerd of nageleefd.

Ook is er een inventarisatie en evaluatie (art. 5 Arbeidsomstandighedenwet) geweest met betrekking tot de risico's in 2003 (het rapport *Schokkende gebeurtenissen*). Dit heeft eenmalig plaatsgevonden, waardoor niet in zijn geheel wordt voldaan aan de wettelijke vereisten.

Hoewel er beleid is, loopt de organisatie wel kans dat er een onrechtmatige daad kan plaatsvinden. Voor wat betreft de inrichting van de werkplek zijn een groot aantal maatregelen niet getroffen. De algemene inrichting laat het meest te wensen over. Van de veertien adviespunten zijn er maar twee die werkelijk toegepast zijn. Ook voor wat betreft de inrichting van de balie, is het opvallend dat van de zes adviespunten er slechts twee op dit moment toegepast zijn.

Er is een helder plan voor wat betreft de nazorg bij VluchtelingenWerk en voldoende mogelijkheden

geboden. Echter blijkt uit de interviews dat er lang niet altijd gebruik wordt gemaakt van (gespecialiseerde) nazorg.

Organisatorisch is er nog onvoldoende duidelijkheid naar cliënten toe, hierdoor kunnen agressie-incidenten plaatsvinden op basis van frustraties.

5.4 Deelconclusie

Middels het afnemen van 16 interviews is antwoord gegeven op deelvraag 5: “Wat is de omvang van het aantal agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015. Geconcludeerd werd dat niet alle incidenten als een agressie-incident werden beschouwd door de respondenten. Met doorvragen en uitleg geven over wat als agressie wordt beschouwd, werd duidelijk wat er bedoeld werd. Dit geeft als signaal af dat mogelijk een normverschuiving gaande is (Welk gedrag accepteren we nog en beschouwen we als normaal of niet normaal).

In de gemeten periode hebben zich 30 agressie-incidenten voorgedaan, 20% van deze incidenten vond plaats bij VluchtelingenWerk locatie Velp. Opvallend is dat Frustratie-agressie het meest voorkomt. Hier bleek in maar liefst 77% van de gevallen sprake van te zijn geweest. Deze agressie komt voort uit frustratie met betrekking tot de dienstverlening en de organisatie. De incidenten waren meestal licht van aard, maar ook zijn er gevallen bekend van zware agressie. De meeste incidenten zijn veroorzaakt door cliënten die afkomstig zijn uit Syrië. Niemand van de medewerkers heeft naar aanleiding van een incident gespecialiseerde hulp gehad.

Hoofdstuk 6 – Conclusies en aanbevelingen

In de voorgaande hoofdstukken is antwoord gegeven op de deelvragen. Allereerst wordt ingegaan op de hoofdvraag van dit onderzoek en tot slot op de deelvragen. Tezamen leidt dit tot de conclusies en vervolgens aanbevelingen van dit onderzoek.

6.1 Conclusies

VluchtelingenWerk Oost Nederland had als doel om goed op de hoogte te zijn van het aantal agressie-incidenten, de ernst ervan en de vorm waarin het voorkomt binnen de organisatie. Evenals wat het huidige protocol is en of dit voldoet aan de wetgeving. Door de beantwoording van de deelvragen kan er een conclusie getrokken worden aangaande de probleemstelling.

Probleemstelling: “Voldoet het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland aan het beoogde doel met betrekking tot preventie, aanpak en nazorg? Zo nee, welke aanbevelingen leiden tot verbetering om de doelstelling te bereiken?”

- Uit de analyses is gebleken dat het huidige protocol op dit moment niet voldoet met betrekking tot preventie. Er is geen eenduidig agressieprotocol, dit is verdeeld in verschillende documenten. Ten grondslag aan een protocol met betrekking tot de aanpak is het van belang agressie nader te definiëren. Het protocol schept geen duidelijkheid.
- Er zijn wel maatregelen voorgeschreven, maar hier wordt niet geheel aan voldaan. Er is geen duidelijk noodplan, huisregels en het onderwerp agressie komt niet regelmatig terug op vergaderingen. De medewerkers zijn niet op de hoogte van de werkwijze bij agressie.
- Medewerkers zijn onvoldoende geïnformeerd over nazorg.

Deelvraag 1

“Wat houdt het huidige agressieprotocol van VluchtelingenWerk Oost Nederland in?”

- In totaal zijn er dertig agressie-incidenten geweest tussen januari en juni 2016. Bij locatie Velp zijn er zes incidenten geweest. 20% Van de incidenten heeft plaats gevonden bij locatie Velp.
- Geconcludeerd kan worden dat elke medewerker risico loopt op het meemaken van een agressie-incident.

Deelvraag 2

“Wat is de omvang van het aantal agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?”

- De aanpak van agressie-incidenten staat vermeld in vier verschillende documenten. Er is geen eenduidig plan van aanpak.
- De preventieve maatregelen die omschreven staan worden lang niet allemaal in de praktijk uitgevoerd. Er is ruimte voor verbetering in het naleven en uitvoeren van het huidige protocol.
- Ten behoeve van deskundigheidsbevordering hebben niet alle medewerkers een training of speciale scholing gehad. Ook mist een preventiemedewerker met een coördinerende en adviserende rol.
- De huidige aanpak voldoet niet in zijn geheel aan de wetgeving. Zo is er onvoldoende rekening gehouden met de inrichting van de werkplek en ontbreekt een risico-evaluatie.
- De nazorg is geregeld door VluchtelingenWerk Oost Nederland en dit wordt geboden. Echter wordt er van hulp geen gebruik gemaakt.

Deelvraag 3

“Wat is de vorm en de oorzaak van agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?”

- Er is veel winst te behalen uit de informatie met betrekking tot de informatieverstrekking. Zo is het protocol niet duidelijk bij alle medewerkers.

- Niet alle medewerkers zijn op de hoogte van het bestaan van nazorg.
- De meest voorkomende agressie komt voort uit frustratie en meestal licht van aard.
- De meeste cliënten die verantwoordelijk zijn voor agressie-incidenten zijn afkomstig uit Syrië.

Deelvraag 4

“Welke nationaliteiten zijn betrokken bij agressie-incidenten in de periode van januari 2015 tot juli 2015?”

- Figuur 1.2 (Hoofdstuk 1 paragraaf 1.2) laat zien dat de meeste asielzoekers/ vluchtelingen in het opvangcentrum afkomstig zijn uit Syrië.
- Figuur 5.4 (Hoofdstuk 5 paragraaf 5.1) laat zien dat de meeste agressie-incidenten zijn voorgevallen met asielzoekers/ vluchtelingen van Syrische komaf.

Deelvraag 5

“Voldoet de huidige aanpak naar aanleiding van het protocol aan de wetgeving?”

- VluchtelingenWerk Oost Nederland heeft onvoldoende rekening gehouden met de inrichting van de arbeidsplaatsen.
- VluchtelingenWerk Oost Nederland heeft een beleid met betrekking tot inventariseren en evalueren van risico's, maar doet hier in de praktijk onvoldoende mee.
- Er wordt voorlichting gegeven en informatie afgegeven aan nieuwe medewerkers aangaande agressie.

6.2 Aanbevelingen

Deze paragraaf bevat de aanbevelingen. Dit hoofdstuk is onderverdeeld in vier onderwerpen: de wettelijke vereisten, het protocol, maatregelen en communicatie. Deze indeling omvat de aanbevelingen die voortvloeien uit de gevonden conclusies. Het doel van de aanbevelingen is dat VluchtelingenWerk Oost Nederland locatie Velp beter in kan springen op de eigen beoogde doelen en handvaten heeft om hieraan te werken.

Wettelijke vereisten

Vluchtelingenwerk Oost Nederland had aangegeven voorafgaande aan het onderzoek dat ze niet wilde dat er opnieuw weer een procedure aangespannen zou worden. Dit was een onderdeel van de aanleiding tot dit onderzoek, zoals omschreven in paragraaf 1.1. Aanleiding en context. In principe blijkt VluchtelingenWerk Oost Nederland aan de huidige wetgeving te voldoen, met uitzondering tot de Arbeidsomstandighedenwet. Deze schrijft voor dat de werkgever er alles aan moet doen om de medewerker te beschermen tegen onder andere agressie.

Er wordt niet in zijn geheel voldaan aan art. 3 en 5 van de Arbeidsomstandighedenwet. Deze artikelen schrijven onder andere voor dat de werkgever rekening dient te houden met de inrichting van de werkplek. Art. 5 van de Arbeidsomstandigheden geeft de plicht om een risico-evaluatie op te stellen. Hieraan voldoet Vluchtelingenwerk Oost Nederland niet.

Advies:

1. Om dit te bewerkstelligen dient het protocol herzien, (eventueel) herschreven en nageleefd te worden.
2. Een risico-evaluatie opstellen.

Protocol

Het aanwezig protocol is onduidelijk en niet direct zichtbaar. Dit terwijl een agressie-incident een behoorlijke impact kan hebben. Ook moet duidelijk zijn wanneer er sprake is van een incident, zodat de incidentenregistratieformulieren in alle gevallen worden ingevuld. Die biedt duidelijkheid voor zowel de medewerker als de werkgever, waardoor er in de toekomst beter mee om gegaan kan worden.

Advies:

1. Een eenduidig en herschreven agressieprotocol samengevoegd tot één document. Dit moet makkelijk terug te vinden zijn en alle medewerkers dienen hiervan op de hoogte te zijn. Middels heldere afspraken moet duidelijk zijn wie er wat moet doen en wat de wijze van handelen is tijdens een noodsituatie of incident.
2. Jaarlijks evalueren van het agressieprotocol. Dit zorgt ervoor dat alle medewerkers ook op de hoogte blijven en het onderwerp bespreekbaar blijft. Mocht zich een incident voordoen wordt het onderwerp meteen op de volgende vergadering op de agenda gezet. Dit om direct in te spelen op de situatie en iedereen scherp te houden. Door deze maatregel zal het onderwerp onder de aandacht blijven. Dit kan voorkomen dat er een normverschuiving plaatsvindt ("Welk gedrag accepteren we nog").
3. Het verplicht stellen van een agressietraining. Ook wordt hiermee het protocol duidelijk voor de medewerkers en hetgeen men geleerd heeft kan gebruikt worden in de praktijk.
4. De mogelijkheid tot nazorg meer naar voren brengen. Allereerst binnen het protocol, tijdens de trainingen en een eventueel halfjaarlijkse reminder via de e-mail. Dit houdt medewerkers scherp en zal drempelverlagend kunnen werken.

Maatregelen

Zoals uit de omschrijving van het huidige protocol en of hieraan voldaan wordt naar voren komt, missen er nogal wat maatregelen die wél binnen het protocol vermeld staan, maar waar niet aan voldaan wordt.

Advies:

1. Categoriseren van maatregelen (die op de korte termijn/ lange termijn en wat de kosten zijn van de maatregelen die nu voorgeschreven zijn), zodat in één oogopslag duidelijk is wat mogelijk is en wat op de planning kan komen.
2. Herzien van de gestelde maatregelen. De maatregelen die op de korte en relatief goedkopere termijn in uitvoering gebracht kunnen worden, dienen in een actieplan ondergebracht te worden. Hierdoor voldoet de werkgever ook aan de plicht om de veiligheid van medewerkers zoveel mogelijk te waarborgen.
3. Maatregelen die niet uit te voeren zijn, dienen geanalyseerd te worden op noodzaak en uitvoerbaarheid. Daar waar maatregelen sowieso niet uit te voeren zijn kan er wellicht gekozen worden om deze te schrappen.

Communicatie

Door te blijven praten over het onderwerp zullen medewerkers hier allerter op worden. Echter is het noodzakelijk dat het onderwerp in een zekere mate van continuïteit terug komt. Dit verlaagt ook een drempel voor de medewerker om hierover in gesprek te gaan als hij of zij twijfels heeft over wat te doen.

Advies:

1. Benoemen van de aanwezige trainingen. Dit kan middels digitale wegen zoals het intranet, de e-mail of tijdens een functioneringsgesprek. Maar vooral moet dit geboden worden aan nieuwe medewerkers.
2. Tijdens functioneringsgesprekken de medewerker ruimte geven voor kritiek en specifiek vragen naar agressie-incidenten.
3. Informeer de medewerkers wanneer er een nieuw protocol is. Vertel ze niet alleen dat er een nieuw protocol is, maar presenteer dit ook.
4. Huisregels opstellen en presenteren door middel van een a4-tje in een lijst. Hierdoor is het zichtbaar.

Bronnenlijst

8.1 Geraadpleegde literatuur

De geraadpleegde literatuur bestaat uit boeken, onderzoeken door wetenschappers en documentatie binnen VluchtelingenWerk Oost Nederland.

Assers, C. Hartkamp, A.S., Sieburgh, C.H. (2011). *Verbintenissenrecht. De verbintenis uit de wet*. Mechelen: Kluwer

Boeije, H., 't Hart, H., & Hox, J. (2009) *Onderzoeksmethoden*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Feltkamp, R (2017). *Beginnelen van het vermogensrechtelijke privaatrecht*. Apeldoorn: Maklu Uitgevers.

Lindenbergh, S.D. (z.d.). *Vermogensrecht Tekst en Commentaar*. Mechelen: Wolters Kluwer

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom lemma uitgevers.

Westerveld, T. (2014), *Omgaan met agressie kun je leren*. Amsterdam: Academic Service.

G. Hofstede & G.J. Hofstede (2012) *Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Business Contact

Baarda, de Goede & Teunissen (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V.

Breakwell, G.M (2000). *Omgaan met agressief gedrag*. Baarn: Uitgeverij Intro

Doremalen, H & Vervoort, M (2005). *Effectief omgaan met agressie en zinloos geweld*. Reed Business.

Tilburg, E. (2003) *Praktijkboek voor hulpverleners, begeleiders, leerkrachten*. Apeldoorn: Maklu Garant.

Steffgen, 2008, Herschovis, 2011., Ronner, Bastiaanssen, Siegert & Wielaard, 2014. Arbokennisnet.nl, Van Bakkum 2007.

Bernard, J., Waegeningh, D. van (2012). *Over de rooie. Omgaan met woede en agressie*. Amsterdam: Boom Uitgevers

Omgaan met agressie, Geuk Schuur, 2009, boek

Hornsveld, R. Held zonder geweld. Behandeling van agressief gedrag. 2005.

H. Kattelaar, C. Woltringh, (2000). Effect van maatregelen.

Spier, J., Hartlief, T., Keirse, A.L.M., Lindenbergh, S.D., Vriesendorp, R.D. (2012). *Verbintenissen uit de wet en schadevergoeding*. Mechelen: Wolters Kluwer Nederland B.V.

Saunders, Lewis & Thornhill, 2009., *Research methods for business students*. Edingburgh Gate: Peorson Education Limited

Kiewiet-Kester, J. (2014). *Van werkdocument tot eindverslag*. Bussum: Coutinho.

Verschuren, P., & Van Doorewaard, H., 2007., *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Wester, F., 1991., *Strategieën voor kwalitatief onderzoek*. Muiderberg: Coutinho.

Timmer, I., Paffen, A.L.A.M. (2007) *Verbintenissenrecht begrepen*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers

8.2 Geraadpleegde documenten

Breakwell, G.M., 2000., Bisschop, L. (2011). *Handhavingsacademie.info*, onderzoeker Judith Hübner.

Tweede Kamer (2017). 'Agressie-incidenten in de asielopvang over de aard van de incidenten en ervaringen van medewerkers'.

VluchtelingenWerk Nederland (2015). *Vluchtelingen in getallen*.
<https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/public/u152/VLUCHTELINGEN%20IN%20GETALLEN%202015%20definitiefst%20OO.pdf>

VluchtelingenWerk Gelderland (2011). *Omgaan met agressief gedrag en aanpak crisissituaties*.

VluchtelingenWerk Oost Nederland (2013). *Gedragscode*. Vluchtelingenwerk Nederland.

VluchtelingenWerk Oost Nederland (z.d.). *Interne regelingen voor onbetaalde medewerkers*
VluchtelingenWerk Oost Nederland.

VluchtelingenWerk Oost Nederland (2002). *Klachtenregeling medewerkers*.

VluchtelingenWerk Oost Nederland (2013). *Meldcode. Huiselijk Geweld en Kindermishandeling + Protocol*.

VluchtelingenWerk Oost Nederland (2015). *Regeling collegiale opvang schokkende/ traumatische gebeurtenissen*.

VluchtelingenWerk Oost Nederland (2003). *Schokkende gebeurtenissen in de hulpverlening aan asielzoekers en vluchtelingen. Achtergrond, preventie & opvang*.

Bakhuys 2010 - Agressie afgerekend, onderzoek van TNO
<https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/public/u152/VLUCHTELINGEN%20IN%20GETALLEN%202015%20definitiefst%20OO.pdf>

8.2 Geraadpleegde websites

Een overzicht van alle geraadpleegde websites ten behoeve van dit onderzoek vindt u hieronder.

ABC

Model om agressie te herkennen, http://www.plattel.nl/uploaded/IC_Agressie_kidk.pdf

Geraadpleegd: 28 september 2017

Alles over HR

<https://www.allesoverhr.nl/doorstroom/en-nadelen-cultuur-organisatie/>

Geraadpleegd op: 1 oktober 2017

Arbokennisnet

http://www.arbokennisnet.nl/images/dynamic/Dossiers/PSA/D_Agressie_en_geweld.pdf

Geraadpleegd op: 23 november 2017

Arboportaal

<https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/arbowetgeving>

Geraadpleegd op: 8 januari 2018

<http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/agressie-bij-sociale-dienst-acuut-de-kop.9461001.lynkx>

Geraadpleegd op: 20 september 2017

CBS Statline.

<http://statline.cbs.nl/statweb/publication/?dm=slnl&pa=83102ned>

Geraadpleegd op: 6 november 2017

De Psycholoog.

<http://www.depsycholoog.nl>

Geraadpleegd op: 6 november 2017

Handhavingsacademie Nederland (z.d.). *Wat zijn de verschillende vormen van agressie?*

<http://www.handhavingsacademie.info/wat-zijn-de-verschillende-vormen-van-agressie>

Geraadpleegd op: 2 maart 2016.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (z.d.). *Arbeidsomstandighedenwet.*

<http://wetten.overheid.nl/BWBR0010346/2016-01-01>

Geraadpleegd op: 17 oktober 2016.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (z.d.). *Arboportaal.*

<https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/arbowet--en--regelgeving>

Geraadpleegd op: 17 oktober 2016.

Noordhoff Uitgevers (z.d.). *Wat zijn je onderzoeksprobleem, doelstelling en onderzoeksvraag.*

http://hoadd.noordhoff.nl/sites/7673/_assets/7673d02.pdf

Geraadpleegd op: 1 oktober 2017.

NRC

<https://www.nrc.nl/nieuws/2015/08/04/personeel-aanmeldcentra-slachtoffer-van-agressief-gedrag-asielzoekers-a1414229>

Geraadpleegd op: 20 september 2017.

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (2015).

http://www.rivm.nl/Onderwerpen/K/Kosteneffectiviteit_van_preventie/Over_kosteneffectiviteit_en_preventie/Opbouw_interventies_literatuurdatabase/Wat_is_preventie

Geraadpleegd op: 2 oktober 2017.

Ronner, S., Bastiaanssen, M., Siegert, H. & Wielaard, P. (2014). *Dossier agressie en geweld.*

http://www.arbokennisnet.nl/kennisdossier_psa.html

Geraadpleegd op: 6 december 2015

VluchtelingenWerk Oost Nederland (z.d.).

<http://vluchtelingenwerkoostnederland.nl>.

Geraadpleegd op: 2 maart 2016.

VluchtelingenWerk Vlaanderen (z.d.).

<https://www.vluchtelingenwerk.be/sites/default/files/vluchtelingenwerkvlaanderen-vluchtverhaalanalyse2015.pdf>

Geraadpleegd op: 6 november 2017

Bijlages