
jaargang 18 januari/februari

192

Slachtoffers
in de beroepssfeer

Colofon

Justitiële Verkenningen is een gezamenlijke uitgave van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie Centrum van het Ministerie van Justitie en Gouda Quint BV. Het tijdschrift verschijnt negen keer per jaar.

Redactieraad

drs. R.B.P. Hesseling
dr. J. Horn
dr. J. Junger-Tas
dr. A. Klijn
drs. Ed. Leuw
drs. C.J. Wiebrens

Redactie

drs. J.C.J. Boutellier
mr. M.R. Duintjer-Kleijn
mr. P.B.A. ter Veer

Redactieadres

Ministerie van Justitie, WODC
Redactie Justitiële Verkenningen
Postbus 20301
2500 EH 's-Gravenhage
tel: 070-370 71 47

WODC-documentatie

Voor inlichtingen: 070-370 65 53/
66 56 (E.M.T. Beenackers, C.J.
van Netburg en E.C. van den
Heuvel).

Abonnementen

Justitiële Verkenningen wordt gratis verspreid onder personen en instellingen die beleidsmatig werkzaam zijn ten behoeve van het Ministerie van Justitie.

Degenen die in aanmerking denken te komen voor een gratis abonnement kunnen zich uitsluitend schriftelijk wenden tot bovenstaand redactie-adres.

Andere belangstellenden kunnen zich tegen betaling abonneren. Zij dienen zich te wenden tot:
Uitgeverij Gouda Quint BV
Postbus 1148
6801 MK Arnhem
tel: 085-45 47 62

Administratie en adreswijzigingen

De abonnementenadministratie wordt verzorgd door:

Libresso BV
Postbus 23
7400 GA Deventer
tel: 05700-3 31 55

Adreswijzigingen kunnen worden doorgegeven door het adresstrookje toe te zenden aan Libresso.

Beëindiging abonnement

Betaalde abonnementen kunnen tot uiterlijk 31 december van het lopende abonnementsjaar worden opgezegd. Bij niet tijdige opzegging wordt het abonnement automatisch voor een jaar verlengd. Gratis abonnementen kunnen desgevraagd te allen tijde beëindigd worden.

Abonnementsprijs

Abonnementsprijs bedraagt f 75,- per jaar; studenten-abonnementen f 60,- per jaar (gedurende maximaal vijf jaar). Betaling geschiedt bij voorkeur met de te ontvangen stortings-acceptgirokaarten.

Nabestellingen

Losse nummers kunnen worden nabesteld bij Libresso of Uitgeverij Gouda Quint (bij meer dan dertig exemplaren). De prijs van losse nummers bedraagt f 12,50 (exclusief verzendkosten).

Ontwerp en drukwerk

N.V. SDU

ISSN: 0167-5850

Opname van een artikel in dit tijdschrift betekent niet dat de inhoud ervan het standpunt van de Minister van Justitie weergeeft.

Inhoud

- 5 **Voorwoord**
- 9 **dr. C.H.D. Steinmetz**
In contact met gewelddadig publiek;
slachtofferschap bij overheid en bedrijfsleven
- 26 **dr. A.R. Hauber m.m.v. drs. J.G.A. Zandbergen**
Agressie en geweld tegen controlefunctionarissen
bij het openbaar vervoer
- 42 **D.A. van Binsbergen, arts**
Het 'voorkomen' van agressief gedrag van
patiënten
- 54 **drs. V. Jammers**
Amsterdamse detailhandel en horeca met geweld
bedreigd
- 68 **J.J.M.A. Borghouts-Dijkzeul**
Een bankoverval, en dan ...
- 86 **drs. J.G.A. Zandbergen m.m.v. dr. A.R. Hauber**
Geweld in pedagogische relaties
- 98 **mr. drs. C.E. van der Linden**
Een agressie-project bij de Gemeentelijke Sociale
Dienst Amsterdam
- 104 **R.H.P. van Beest, psychiater**
Agressie in een psychiatrisch ziekenhuis
- 112 **J. Stappers**
Schiet niet op de hulpverlener; ervaringen bij de
reclassering

117	Summaries
120	Literatuuroverzicht
120	Algemeen
122	Strafrecht en strafrechtspleging
127	Criminologie
132	Gevangeniswezen/tbs
-	Reclassering
135	Jeugdbescherming en -delinquentie
138	Politie
140	Verslaving
141	Slachtofferstudies
142	Preventie van criminaliteit
144	Boeken/rapporten
147	Mededelingen

Voorwoord

De themaformule van *Justitiële Verkenningen* biedt voor- en nadelen; in het algemeen overheersen de eerste. In sommige gevallen is de redactie van JV echter in uitzonderlijke mate ingenomen met deze formule, waarmee één thema informatief en pluriform kan worden benaderd. Bij de voorbereiding van dit themanummer werd duidelijk dat in verschillende arbeidssectoren van de samenleving sprake is van veelvuldig slachtofferschap. Dat dit zo is, wordt over het algemeen wel onderkend en leidt in gunstige gevallen tot maatregelen, maar dat er sprake lijkt van een *structureel* probleem wordt pas duidelijk als deze sectoren worden samengebracht. In het voorliggende themanummer 'Slachtoffers in de beroepssfeer' is dit het geval. De aandacht voor het slachtofferschap bij de uitoefening van het beroep bleef meestal beperkt tot sectorbladen of in ernstige gevallen tot incidentele berichten in de nieuwsmedia. Als algemeen probleem van onze samenleving werd het niet eerder gethematiseerd.

Nu wordt bij slachtofferschap in de beroepssfeer al gauw gedacht aan politie-agenten (bijvoorbeeld ME-ers), gevangenispersoneel of geldlopers. Hoewel ook in dergelijke beroepen de gevolgen van slachtofferschap niet onderschat moeten worden, lijken deze beroepsbeoefenaren op zijn minst in enigerlei mate te zijn voorbereid op mogelijke confrontaties. Bij de beroepen die in dit themanummer aan de orde komen is dat niet of nauwelijks het geval. Hulpverleners, middenstanders, baliemedewerkers, keuringsartsen, conducteurs, leraren, reclasseringsmedewerkers hebben allen professionele opleidingen achter de rug ten behoeve van het contact met cliënt, klant, patiënt of uitkeringsgerechtigde. Maar wat te doen als deze bedreigingen uit, begint te schelden, daadwerkelijk geweld gebruikt en dergelijke?

Het onderwerp 'slachtoffers in de beroepssfeer' leent zich al gauw voor demagogie. Vele miljoenen contacten tussen beroepsuitoefenaars en 'publiek' voltrekken zich immers dagelijks zonder probleem. Bovendien kan men zich afvragen of er geen sprake is van criminalisering indien problematische interacties tot 'criminologisch probleem' worden verheven. Maar bovenstaande voorbeelden komen voor en bepalen in een aantal gevallen de sfeer op het werk en de arbeidssatisfactie van de betrokken werknemers. Juist omdat het vaak als een 'particulier' probleem wordt gezien, bestaat er nauwelijks inzicht in de omvang ervan. Hoe het ook zij, de auteurs in dit themanummer, waarvan de meesten werkzaam zijn in het betreffende beroepsveld, zijn van mening dat het slachtofferschap in hun sector al te lang is gerelativeerd.

In een inleidend artikel geeft C.H.D. Steinmetz (Instituut voor Psychotrauma) enig inzicht in de aard, omvang en oorzaken van het probleem. Vervolgens gaat hij in op de wijze waarop het probleem naar zijn mening dient te worden aangepakt. Hij pleit voor een nauwkeurige analyse van het probleem, het betrekken van de werknemers bij het opstellen van de plannen en het gefaseerd invoeren van de initiatieven om slachtofferschap te voorkomen. In de daaropvolgende acht artikelen wordt in meer en minder uitgebreide mate ingegaan op het probleem in de volgende beroepssectoren: het openbaar vervoer, de sociale verzekeringen, de detailhandel en de horeca, de banken, het gezin en de school, de sociale dienst, de psychiatrie en de reclassering. Met deze sectoren wordt overigens niet gepretendeerd het probleem volledig in kaart te brengen.

Voor wat betreft het openbaar vervoer rapporteert A. Hauber over een onderzoek uitgevoerd op de tram. Een derde van de betrapte zwartrijders blijkt zich reeds in de eerste minuut agressief te gedragen. Daarbij dient te worden aangetekend dat de onderzoekers vonden dat ook de controleurs in veertig procent van de interacties een agressieve opstelling kozen. Overigens verschillen deze percentages per stad. In Rotterdam zijn de controleurs minder agressief dan in Den Haag en Amsterdam, de passagiers in Rotterdam zijn daarentegen agressiever. In gemiddeld zeven procent escaleert de zaak; in Den Haag was in 1990 in 42 gevallen sprake van slachtofferschap van daadwerkelijk (geregistreerd) fysiek

geweld. Voor wat betreft het geweld in de treinen wordt door de NS enige teruggang gemeten. Of er sprake is van minder geweld of minder aangifte-bereidheid is niet bekend. De onveiligheidsgevoelens lijken echter niet minder. De auteur analyseert het probleem en bespreekt de gekozen aanpak.

Ook in de medische sector komt steeds meer aandacht voor het probleem van 'lastige' patiënten. Verzekeringsgeneeskundige D. van Binsbergen deed een onderzoek naar het voorkomen van agressie in de keuringskamer in het kader van de ziekwet. Daarbij stelde hij onder andere de vraag wat als agressief gedrag van een cliënt ervaren wordt. Meest voorkomend is uitgescholden worden, hetgeen bijna een derde van de artsen wel eens is overkomen; de helft van de respondenten geeft te kennen zich nooit bedreigd te hebben gevoeld.

Van 1 januari 1989 tot 1 augustus 1991 werden in Amsterdam 1272 overvallen gepleegd. Dit aantal deed de Amsterdamse politie besluiten tot een speciaal project, waar ongeveer 180 personen bij betrokken zijn. V. Jammers analyseerde onder andere de overvalkansen per branche per jaar. Postkantoren hadden over de genoemde periode een kans van 55 procent per jaar om te worden overvallen, cafetaria's een kans van 1,3 procent. Alle andere vormen van detailhandel, horeca en geldhandel zitten daartussen in. De 'gemiddelde' Amsterdamse detailhandelaar had in de genoemde periode per jaar een kans van ruim twee procent om te worden overvallen; voor de meeste branches is deze kans in Amsterdam vijf à tien keer zo groot als voor heel Nederland. Overigens is deze kans erg afhankelijk van de wijk. In het centrum van de stad hebben juweliers en tabakszaken een hoge overvalkans, maar de hotels bijvoorbeeld niet (in tegenstelling tot andere wijken).

In het daaropvolgende artikel wordt meer specifiek ingegaan op het probleem van de bankoverval. In 1965 werd de eerste bankoverval in Nederland gepleegd; anno 1991 beloopt dit aantal vele honderden. In 1970 werd door de Nederlandse Vereniging van Banken dan ook de werkgroep Beveiliging opgericht. En in 1991 werd de commissie Slachtofferhulp ingesteld. In het artikel wordt verslag gedaan van de ontwikkeling van de slachtofferopvang bij een van de bankorganisaties.

Vervolgens wordt aandacht gevraagd voor het gebruik van geweld in pedagogische relaties; geweld

van de opvoeding en niet van de opvoeder, wel te verstaan. A. Zandbergen geeft enige informatie over mishandeling van ouders en put daarvoor met name uit Amerikaanse literatuur. Daarna gaat zij in op geweld ten opzichte van leraren. Omdat ook hierover in Nederland weinig bekend is, deed zij een onderzoekje onder 588 eerstejaars rechtenstudenten, die over het algemeen een VWO-achtergrond hebben. Van hen geeft 82% op een of meer leraren te kennen die regelmatige scheldpartijen ondergingen, 78% weet van geestelijke mishandeling, 25% van bedreiging met fysiek geweld en 15% kent een leraar die daadwerkelijk slachtoffer is geworden van mishandeling. Een 'zwakke persoonlijkheid' van de leraar wordt door de respondenten als oorzaak van deze agressieve uitingen gezien.

In de laatste drie bijdragen wordt in kort bestek ingegaan op het geweldsprobleem bij de Sociale Dienst Amsterdam, de psychiatrie en de reclassering. Op een rayonkantoor van de GSD over het jaar 1990 werd 10% van de medewerkers daadwerkelijk met fysiek geweld geconfronteerd, 21% werd bedreigd met fysiek geweld, 29% had verbaal geweld te verduren en 12% kreeg te maken met vernielzucht. Op grond van de vrij ernstige gevolgen (angst, onveiligheidsgevoelens ook buiten de werkplek en dergelijke) werd een Plan van Aanpak opgesteld waarover door T. van der Linden wordt gerapporteerd.

In de psychiatrie is sprake van enige registratie van geweldsincidenten. In een psychiatrisch centrum in Den Haag waren over 1991 74 personen betrokken bij 65 geweldsincidenten van in totaal 50 patiënten. De Hoofdinspectie voor de Geestelijke Volksgezondheid onderzoekt momenteel het voorkomen van agressieve incidenten in de psychiatrie. Psychiater R. van Beest bespreekt oorzaken en mogelijke benaderingen van het probleem. Tenslotte verhaalt reclasseringsmedewerker J. Stappers van zijn ervaringen en bepleit meer aandacht voor het probleem, zelfs in een sector waarin het veelal als 'part of the job' wordt ervaren.

In contact met gewelddadig publiek

Slachtofferschap bij overheid en bedrijfsleven

dr. C.H.D. Steinmetz*

Nog slechts een half jaar geleden zei de criminoloog Franke dat Nederland rustig kan slapen, dat het met de geweldscriminaliteit in Nederland nog niet zo'n vaart loopt. Als dit al zo zou zijn, dan is het nog de vraag of het wel voor iedereen geldt. Hoe zit dat met medewerkers van instellingen die met grote regelmaat te maken hebben met gewelddadig publiek, kunnen zij inderdaad rustig slapen? Deze vraag dringt zich eens te meer op sinds we werden geconfronteerd met enkele ernstige gevallen van moord en/of doodslag bij de beroepsuitoefening. Agressie jegens werknemers van overheidsinstellingen en bedrijven lijkt de gewoonste zaak van de wereld te zijn geworden. Men houdt er als vanzelfsprekend rekening mee dat men kan worden uitgescholden, als de klant een produkt of dienst wordt geweigerd omdat deze daar geen recht op heeft. Maar kan het doodsteken van een beveiligingsambtenaar van de Hema nog worden afgedaan als beroepsrisico (zie HP/De Tijd, 6 december 1991)? Men kan zich serieus gaan afvragen of er niet meer aan de hand is dan het uit de hand lopen van incidentele gebeurtenissen.

Het *NRC-Handelsblad* (30-11-91) toonde zich in dit verband geschokt over de 'lauwe' reactie van het Nederlandse volk op de moord die onlangs plaatsvond in een tram (overigens was het slachtoffer niet in functie) en op de Hema-beveiligingsbeambte. Volgens het NRC-commentaar is er sprake van een collectief gedogen, en de oorzaak daarvan is een 'gebrek aan normbesef': 'het normbesef is geen kwestie van voortdurend nieuwe wetten en regels. Het is een collectieve uitspraak over schroom of verontwaardiging bij bepaalde gebeurtenissen en over de intensiteit ervan. Aan die afspraak herinnert men

* De auteur is directeur van het Instituut voor Psycho-trauma, Justus van Effenstraat 52, Utrecht.

zichzelf en elkaar door de wijze waarop er wordt gereageerd. De terloopsheid van de laatste zeven dagen na de moord op een man van middelbare leeftijd in de tram en de moord op een beveiligingsbeambte van de Hema suggereert onverschilligheid. Of is het in werkelijkheid een lijdzame aanvaarding van een beperkte bewegingsvrijheid, op straat en in de tram?.

Hoe het ook zij, als gevolg van de moord op de Groningse treinconductor eisten vakbonden van de directie van de Nederlandse Spoorwegen nieuwe maatregelen ter vergroting van veiligheid en zorg voor (hoofd)conducteurs in contact met agressief publiek. Met de Arboret in de hand wordt de werkgever aangesproken op zijn verantwoordelijkheid voor veiligheid, welzijn en gezondheid van het personeel. Aan de medewerkers van het openbaar vervoer gingen taxichauffeurs en verpleegkundigen vooraf. De laatste groep was de agressieve bejegening van patiënten zo langzamerhand behoorlijk beu. Ook andere beroepsuitoefenaren binnen de gezondheidszorg, zoals Riagg-medewerkers en huisartsen, klagen over het leed dat hen wordt aangedaan als zij in hun spreekkamers agressief worden bejegend. En ook in andere sectoren dan de gezondheidszorg zien we steeds vaker dat medewerkers van bedrijven uitzien naar een aanpak van gewelddadig publiek. Hierbij moet worden gedacht aan geldinstellingen, warenhuizen, supermarkten en winkels maar ook aan overheidsinstellingen als sociale diensten en belastingkantoren.

In dit artikel wil ik in het kort weergeven wat er bekend is over 'crimineel publiek' in contact met bedrijfsleven en overheidsinstellingen. Op eenzelfde manier verkennen we enkele oorzaken van dergelijke misdrijven en welke consequenties deze met zich meebrengen. Ten slotte wordt ingegaan op een mogelijke aanpak van deze vormen van bedrijfscriminaliteit.

Cijfers en risico's

Hoe vaak komen welke vormen van criminaliteit voor in het contact tussen werknemers van het bedrijfsleven en overheidsinstellingen en het Nederlandse publiek? Uit de ons ter beschikking staande bronnen blijkt dat de gegevens incompleet en

verbrokkeld zijn. Al weer een aantal jaren geleden heeft het Centraal Bureau voor de Statistiek de slachtoffer-enquête voor het bedrijfsleven afgeschaft. Er zijn dus geen centraal gemeten cijfers beschikbaar. Een complicatie bij het verkrijgen van een cijfermatig inzicht is dat men in de verschillende werkculturen andere (veelal versluijrende) omschrijvingen voor het criminaliteitsprobleem hanteert. In de gezondheidszorg bijvoorbeeld wordt het begrip agressie gehanteerd, hetgeen een vechtpartij kan inhouden maar ook een zich suïciderende patiënt. Bij het Economisch Instituut voor het Midden- en Klein Bedrijf registreert men geweldsmisdrijven jegens werknemers onder de noemer 'intimidatie'. Het Academisch Ziekenhuis in Leiden hanteert gewoon de term criminaliteit.

Wanneer we termen gebruiken als misdrijven en criminaliteit, waarover gaat het dan concreet? Wat voor criminaliteit kan het Nederlandse publiek zoal plegen bij het afnemen van diensten van werknemers van bedrijfsleven en overheidsinstellingen? Bij de beantwoording van deze vraag dient een onderscheid te worden gemaakt tussen crimineel gedrag in het directe contact en crimineel gedrag buiten het directe contact om. Buiten de directe contacten om gaat het om zaken als diefstal van geld of goederen, diefstal van voertuigen waaronder fietsendiefstal en inbraak. In de directe contacten tussen publiek en werknemers komen de volgende vormen van criminaliteit voor: vernieling, discriminatie, schelden, bedreiging met (fysiek/seksueel) geweld, achtervolging, fysiek geweld (met gebruik van wapens), seksueel geweld (met gebruik van wapens), overvallen, doorrijden na een ongeval, moord en doodslag.

In de hieronder vermelde gegevens zullen slechts enkele van bovengenoemde vormen van criminaliteit worden genoemd. Over de andere ontbreekt ons de informatie. Naast de vraag naar de vormen van criminaliteit kunnen we de gegevens ook specificeren naar de verschillende bedrijfstakken waar werknemers in direct contact met het publiek staan. De door ons onderscheiden bedrijfstakken zijn: gezondheidszorg, vervoersbedrijven, sociale diensten en belastingkantoren, geldinstellingen, warenhuizen, supermarkten, winkels en horeca.

In Nederland is tot nu toe één maal, door de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie, aandacht besteed aan criminaliteit op het

werk (Eiken, 1990). Van het – via slachtofferenquêtes vastgestelde – totale aantal misdrijven in 1988 in Nederland (16,6 miljoen) nam het bedrijfsleven 54% voor haar rekening, de publieke sector 9% en de individuele burger 37%. Bij het bedrijfsleven gaat het in 23% van de gevallen om moedwillige vernieling, in 21% om inbraak(pogingen) uit opstallen en bedrijfs-wagens, in 13% om diefstal uit opstallen, uit en van bedrijfswagens, in 8% om bedreiging (persoonlijk en anoniem) en in 43% van de gevallen om winkel-diefstal. Over (zware) mishandeling, beroving, moord en doodslag zijn wat het bedrijfsleven betreft geen 'self report'-gegevens bekend.

In dit onderzoek wordt overigens geen onderscheid gemaakt tussen werknemers in direct contact met het publiek en werknemers voor wie dat niet geldt, bijvoorbeeld respectievelijk baliepersoneel van geldinstellingen en de administratieve ondersteuning. In het eerste geval is het risico op slachtofferschap van gewelds- en vermogensdelicten groter dan in het tweede geval waarin geen sprake is van direct contact met het publiek. Van een drietal delicten namelijk vernieling, diefstal en bedreiging kan worden vermeld hoe zij zijn verspreid over de verschillende branches. *Vernieling* komt het meest voor in de horeca, de autobranche en de zakelijke dienstverlening en het minst bij de transportbranche, bouw en industrie. *Diefstal* daarentegen komt bij de verschillende branches in gelijke mate voor.

Bedreiging komt het meest voor in de horeca, de autobranche en de zakelijke dienstverlening en het minst bij de groothandel en de branche 'detail food'. De risico's op slachtofferschap van criminaliteit zijn dus niet voor alle beroepen hetzelfde.

Voor een nader inzicht in de spreiding van delicten over de verschillende beroepen geef ik hieronder enkele resultaten uit de Engelse slachtofferenquête, waarin apart aandacht is besteed aan criminaliteit op het werk. Men kan zich afvragen in hoeverre dergelijke Engelse gegevens iets zeggen over de Nederlandse situatie. Hoewel het generaliseren van de gegevens van het ene land naar het andere niet geoorloofd is, kan er wel iets gezegd worden over de aard van het mogelijke verschil. In dit verband kan worden verwezen naar de 'International Crime Survey' (Van Dijk e.a., 1990). Volgens deze internationale slachtofferenquête die in 1989 werd afgenomen, komt bedreiging en mishandeling op het

werk, al dan niet met gebruik van wapens, in Nederland meer voor dan in Engeland. Eventuele verschillen in omvang van het probleem vallen uit ten nadele van de Nederlandse situatie. Daarbij komt dat de Engelse gegevens op grond van ervaringkennis buitengewoon plausibel voorkomen.

Met de Engelse slachtofferenquête is uitgezocht welke werknemers in het bijzonder een hoog risico lopen om op het werk slachtoffer van geweld, bedreiging en/of diefstal te worden. Onder geweld wordt dan verstaan: verwonding, mishandeling en beroving; onder diefstal wordt begrepen: diefstal waarbij wel en waarbij niet direct contact plaatsheeft. Het risico op slachtofferschap van bovengenoemde delicten is bij burgers met een baan driemaal zo groot als bij burgers zonder baan. Nog meer risico lopen werklozen (in de zin van werkzoekenden), namelijk vijf maal zo veel als personen zonder baan. In de volgende tabel zijn beroepsgroepen met een verhoogd risico opgenomen.

Enkele beroepsgroepen zijn in de risicotabel niet vermeld terwijl zij wel degelijk een groot risico lopen op een criminele confrontatie met het publiek. Een voorbeeld daarvan zijn functionarissen van EHBO-posten. Dat zij ontbreken komt door hun geringe aantal in de steekproef. Ten aanzien van twee beroepsgroepen beschikken we over meer gedetailleerde gegevens.

Allereerst zijn dat de gezondheidsinstellingen (HSAC, 1987) waar een survey-onderzoek heeft plaatsgevonden voor wat betreft het voorkomen van geweldsdelicten. Van deze respondenten had 0,5% ooit tijdens het werk ernstig letsel (waarvoor men langdurig werd behandeld) opgelopen, 11% licht letsel, 4,6% werd bedreigd met een wapen en 17,5% werd verbaal bedreigd. De cijfers waren het hoogst voor wat betreft psychiatrische instellingen.

De tweede Engelse arbeidssector waarover gedetailleerde cijfers bekend zijn betreft het openbaar vervoer per bus (Departement of Transport, 1987). Op grond van de geregistreeerde criminaliteit is vastgesteld dat in de grote steden in Engeland, afhankelijk van de regio, één mishandeling plaatsvindt op elke 1,2 tot en met 14,4 miljoen passagiers die per bus worden vervoerd. Indien ook de andere gebieden worden meegenomen loopt dit aantal op tot een mishandeling per 3,2 tot en met 49,1 miljoen passagiers die per

**Tabel 1: Beroepen met een meer dan gemiddeld risico op slachtoffer-
schap van criminaliteit op het werk**

	Geweld	Bedreiging	Diefstal
Onderwijs/welzijn/gezondheid			
1. hoog opgeleid (man)			*
2. leraren		**	*
3. welzijnswerkers	**	**	
4. huis-en tandarts			**
5. verpleegkundigen (vrouw)	**	**	
Literair/artistiek/sport			
6. journalisten/musici/camera- lieden			*
Management			
7. produktie (man)	*		
8. bureau (vrouw)	**		
9. verkoop (klein- en grootschalig)	*	*	*
10. entertainment	**	**	**
11. politie/brandweer/gevangenis- bewaarder/veiligheidsfunctionaris (man)	**	**	
12. vertegenwoordiger			*
Persoonlijke diensten			
13. bediening en bar			**
14. dienstverlenend personeel (portier/steward/ambulance)			**

* betekent minstens twee maal het gemiddelde risico; en

** minstens drie maal het gemiddelde risico.

bus worden vervoerd. Zowel in de steden als op het platteland worden dus met enige regelmaat chauffeurs en controleurs mishandeld.

Amerikaans onderzoek (Lynch, 1987; Collins en Cox, 1987) heeft tenslotte aangetoond dat risico's van werknemers op criminele confrontaties met het publiek toenemen als de volgende kenmerken van toepassing zijn: het in bezit hebben van aantrekkelijke waar voor de verkoop; het verrichten van geldtransacties; het frequent in contact staan met mogelijk lastig publiek; mobiel zijn (veel onderweg); het verrichten van werk in een onveilige buurt; het vervoeren van goederen of passagiers.

Gevolgen

Wat zijn voor medewerkers van bedrijven en instellingen de gevolgen van geweld- en vermogensmisdriven door klanten of patiënten? Behalve materiële

schade en immaterieel leed, kunnen deze ervaringen aanleiding geven tot sociaal en maatschappelijk disfunctioneren. Puntsgewijs wordt hieronder aangegeven uit wat voor gedragingen dergelijke negatieve gevolgen blijken:

- verminderde prestaties op het werk, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid;
- verminderde uitoefening van de zorgplicht thuis, slechter verlopende sociale contacten met kinderen, partner, familie en vrienden;
- verminderd plezier in vrijetijdsactiviteiten;
- meer huisartsbezoek, meer gebruik van medicijnen die op recept te verkrijgen zijn en vrij op de markt beschikbaar zijn; en
- toegenomen bezoek aan hulpverlenende instanties.

Bij een drietal instanties heeft het Instituut voor Psychotrauma (Eland e.a., 1990; Van der Velden e.a., 1990; Van der Velden e.a., 1991) de gevolgen van geweld-en vermogensmisdrijven onderzocht. Het betrof achtereenvolgens een geldinstelling, een ondersteunend bedrijf bij een geldinstelling en een gemeentelijke sociale dienst (zie de bijdrage van Van der Linden, elders in dit nummer).

Uit het onderzoek bij een gemeentelijk sociale dienst is gebleken dat medewerkers die vaak met fysiek geweld in de vorm van trappen of slaan in aanraking komen, significant meer psychische en lichamelijke klachten hebben (gemeten aan de hand van de Hopkins Symptom Checklist) dan medewerkers die weinig geweld meemaken. Verder heeft na het geweldsmisdrijf 16 % van de medewerkers geen interesse meer in het werk, kan 11% zich moeilijk concentreren, is 48% bang voor nieuw geweld, heeft 11% problemen in de relatie met de partner en heeft 32% problemen met psychisch functioneren (zich kunnen concentreren of snel wisselende stemmingen). Door de slachtoffers worden overigens ook positieve consequenties genoemd: 'meer relativëren', 'meer genieten van het privéleven' en 'een beter besef van de waarde van het leven'.

Slachtoffers van een overval bij een door ons onderzochte geldinstelling verzuimen significant meer tijd door ziekte van hun werk dan niet-slachtoffers. Ook zoeken deze slachtoffers meer psychologische hulp dan niet-slachtoffers. Tot slot hebben slachtoffers ernstiger gezondheidsklachten dan niet-slachtoffers (voor mannen respectievelijk 21% en 11% en

voor vrouwen 14% en 6%). In het bijzonder gaat het daarbij om de volgende gezondheidsklachten: insufficiëntie van gevoelens, angst, wantrouwen, slaapproblemen, somatische klachten, depressie, agorafobie, en hostiliteit.

Geen van bovengenoemde resultaten werd bij de ondersteunende dienst van geldinstellingen teruggevonden. Wel dient te worden opgemerkt dat bij deze instelling de gezondheidsklachten en het ziekteverzuim bijzonder hoog zijn, indien zij worden afgezet tegen normtabellen en vergeleken met het verzuim in deze bedrijfssector. Daarbij bleek dat klachten en verzuim sterk samenhangen met de negatief ervaren werksfeer, vanwege doorgevoerde reorganisaties, werkdruk en monotoon werk. Van alle medewerkers van deze instelling had overigens 35% ooit een overval meegemaakt.

Aan bovengenoemde ten dele tegenstrijdige resultaten wil ik de conclusie verbinden dat de gevolgen voor slachtoffers van geweld- en vermogensmisdrijven op het werk niet zonder meer zichtbaar te maken zijn, zeker niet als er naast externe stressoren, zoals misdrijven ook zwaarwegende interne stressoren het welzijn en de gezondheid van medewerkers beïnvloeden, zoals werkdruk. Overigens mag daarbij niet worden uitgesloten dat een en ander met elkaar samenhangt. Zo zouden externe stressoren de kwaliteit van de collegiale steun negatief kunnen beïnvloeden met negatieve gevolgen voor de werkdruk en beleefde werksfeer.

Oorzaken en aanpak

Over het algemeen heerst de mening dat geweld- of vermogensmisdrijven jegens medewerkers van een bedrijf of instelling onvermijdelijk zijn en derhalve als verschijnsel niet zijn te voorkomen. Bij deze defaitistische houding horen uitspraken als: 'het hoort er nu eenmaal bij', 'zo vaak komt het niet voor' en 'het wordt allemaal zo overdreven'. De confrontatie met een agressieve klant of patiënt wordt op deze wijze als een individueel probleem afgedaan. Vanuit een dergelijke redenering komt het vaak voor dat werknemers met problemen als gevolg van de ervaringen met publieksmisdrijven daar zelf een oplossing voor moeten zoeken. Doordat men over dergelijke agressieve, vernielzuchtige en schadeberok-

kenende bejegeningen met collega's niet kan praten zonder met de neus gedrukt te worden op het eigen falen, gaat men de schuld van deze misdadige bejegeningen bij zichzelf zoeken. Het zal duidelijk zijn dat die sterke nadruk op het individu als slachtoffer of dader een nadere verkenning van oorzaken en aanpak in de weg staat.

Mijns inziens dient bij de aanpak van het geschetste probleem te worden gekozen voor een brede verkenning van oorzaken. Analyse en aanpak dienen gericht te zijn op zowel het individu, dat wil zeggen de patiënt, klant of medewerker, als op het collectief, te weten het bedrijf of de instelling. Tenslotte dient rekening te worden gehouden met de brede context, zoals de buurt waarin het bedrijf of de instelling is gevestigd als met meer structurele maatschappelijke oorzaken. Naar mijn stellige overtuiging zou criminaliteitspreventie op het werk gebaseerd moeten zijn op een dergelijke multifacet analyse. Voor het geval zich desondanks calamiteiten voltrekken, ligt het voor de hand om concrete slachtofferhulp onderdeel van de aanpak te maken.

Mogelijke oorzaken

In Nederland moet voor wat betreft de oorzaken van geweld- en vermogensmisdrijven op het werk nog veel worden geïnventariseerd. In een aantal andere westerse landen is er meer informatie beschikbaar. Deze vinden we met name in de Engelse en Australische criminologische literatuur. Bij het structureren van de beschikbare informatie maken we een onderscheid tussen een viertal 'participanten' die een rol spelen in het ontstaan van geweld- en vermogensmisdrijven op het werk: klanten of patiënten; medewerkers; bedrijf of instelling; buurt of maatschappij. Hieronder zullen we ingaan op de mogelijke oorzaken van geweld-en vermogensmisdrijven op het werk.

Klant/patiënt

Voor geweldsmisdrijven jegens medewerkers gepleegd door klanten of patiënten zijn er volgens Swanton en Webber (1990) vier vormen van agressie te onderscheiden die verwijzen naar even zovele oorzaken of motieven.

– *Willekeurige agressie* is agressie van een klant/patiënt in een veranderde staat van bewustzijn, zoals dronkenschap, geestelijke ziekte of onder invloed van drugs. Gewoonlijk ontbreekt aan zulk gedrag een 'rationele' grondslag.

– *Instrumentele agressie* is gedrag van een klant/patiënt waarmee een medewerker onder druk wordt gezet opdat er een voor de klant of patiënt gunstige beslissing wordt genomen. In dit soort situaties gebruikt men normaal gesproken algemeen geaccepteerde lichaamstaal zoals een lach, een bepaalde lichaamshouding of alledaagse taal. Er zijn echter ook personen die proberen te manipuleren door agressief te zijn.

– *Expressieve agressie* oftewel irritatie is waarschijnlijk de meest voorkomende vorm van agressie die ontstaat als klanten of patiënten hun onvrede laten blijken ten aanzien van een medewerker, de locatie waar zij zich bevinden of de instelling waarmee zij te maken hebben.

– *Onvervulde behoeften*. Sommige klanten of patiënten zijn agressief vanuit een behoefte om zichzelf te 'bewijzen'. Aan dit gedrag liggen vaak onvervulde fysieke, emotionele behoeften ten grondslag of problemen omtrent de zelf-identiteit; ook kan een acute woede-aanval worden opgeroepen door een gelijkenis tussen een eerdere situatie en de huidige; tot slot kan de oorzaak van agressie gelegen zijn in algemene niet vervulde verlangens en verwachtingen die bij klant of patiënt leven jegens de organisatie, meer nog dan het conflict dat er op dat moment ligt.

In hoeverre deze oorzaken ook van toepassing zijn op vermogensmisdrijven van klanten of patiënten jegens medewerkers is niet met zekerheid te zeggen. Mogelijk geldt dat wel voor de oorzaken 'willekeurige agressie' en 'onvervulde behoeften'. Los daarvan meen ik meer in het algemeen dat aan normen omtrent bezit minder zwaar getild wordt (Angenent e.a., 1988). Het vanzelfsprekende onderscheid tussen 'mijn en dijn' lijkt te zijn weggefallen, de algemene geldigheid ervan staat minder vast. Kortom, ik ga er vanuit dat vermogensdelicten, tegen de achtergrond van het wegvallen van traditionele normen, worden gepleegd als de gelegenheid daartoe geboden wordt.

Bij het zoeken naar oorzaken van gewelds- en vermogensdelicten op het werk, moet ook worden nagegaan waar de medewerkers zelf verantwoordelijk voor kunnen zijn. Daarbij kan worden gedacht aan de volgende zaken.

– *Gebrekkige dienstverlening.* Enigszins karikaturaal gesproken lijkt het adagium ‘de klant is koning’ te zijn vervangen door ‘hiervoor moet U niet bij mij zijn, dit is mijn werk niet’. Een persoonlijke behandeling heeft veelal plaats gemaakt voor een onpersoonlijke afdoening. Klanten- of patiëntenbinding heeft een lage prioriteit. Een gebrekkige dienstverlening is vaak terug te vinden in de houding van medewerkers van bedrijven of instellingen. Volgens onderzoek van Swanton en Webber (1990) vinden medewerkers de volgende zaken getuigen van een ideale klantvriendelijke houding: anderen aardig vinden (vriendelijk), anderen graag willen helpen (liever actief dan passief), anderen onbevooroordeeld benaderen (niet discriminerend). Klanten daarentegen verlangen van een medewerker op zijn minst ook een snelle en efficiënte afwikkeling van de zaak; zij wensen de instelling snel te kunnen verlaten.

Verder is een gebrekkige dienstverlening terug te voeren op het ontbreken van wettelijke kaders voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het Australische Hoge Gerechtshof heeft bijvoorbeeld de volgende uitspraak gedaan over de kwaliteit van de dienstverlening: ‘In general, a person who makes a negligent mis-statement in circumstances where he knows or should know the person or persons to whom the mis-statement is made may rely upon it, is liable in damages for loss sustained by the person or persons as a result of relying on the mis-statement (Swanton en Webber, 1990).’ In dit verband kan een medewerker zelf inhoudelijk verantwoordelijk worden geacht voor het zo toegankelijk mogelijk maken van producten van het bedrijf of de instelling. Als de dienstverlening gebrekkig is veronderstellen klanten of patiënten dat medewerkers zich niet verantwoordelijk voelen voor wat het bedrijf of de instelling produceert.

– *Ontbreken van (collectieve) normen.* Als medewerkers van bedrijven en instellingen in de veronderstelling leven dat geweld- en vermogensmisdrijven jegens hen deel uitmaken van het werk komt

het intercollegiale gesprek over wat men van een klant of patiënt neemt en wat niet, niet op gang. Het gevolg is dan ook dat een bedrijf of instelling geen collectieve norm ontwikkelt en ook geen geaccepteerde gedragsregels voor de omgang met moeilijke patiënten of klanten.

Bedrijf/instelling

Ook een instelling of bedrijf zelf kan verantwoordelijk zijn voor het ontstaan van gewelds- en vermogensdelicten jegens medewerkers van bedrijven of instellingen. Enkele oorzaken liggen voor de hand, zoals een lokatie die met het openbaar vervoer niet te bereiken is, of een lokatie die ver van de doelgroep af is gelegen. Maar ook kan hierbij worden gedacht aan ongelukkig gekozen spreekuren die met de doelgroep geen rekening houden. Dergelijke condities voor contact kunnen de persoonlijke problemen van klanten of patiënten verergeren waardoor zij al bij voorbaat gefrriteerd zijn.

Van grote invloed is verder het imago dat een instelling uitstraalt. Het imago van de belastingdienst is bijvoorbeeld: 'Ze weten je snel te vinden, maar terugbetalen waar je recht op hebt, ho maar.' Het resultaat is dat men al bij voorbaat met opgestoken kuif naar de belastingdienst gaat. Een ander voorbeeld van een slecht imago is dat van de sociale dienst: 'Als je je maar aan de regels houdt, kun je alles van ze gedaan krijgen, zelfs een nieuwe wasmachine.' Dergelijke verwachtingen bij het publiek roepen veel ergernis op als zij in de praktijk niet in vervulling kunnen gaan.

Minder voor de hand liggende oorzaken in deze categorie zijn een te geringe arbeidsparticipatie en een te grote nadruk op een versterking van de interne structuur, zoals bij een reorganisatie, waarbij de externe dienstverlening wordt verwaarloosd. Bij dienstverlenende instanties zoals een Gemeentelijk Sociale Dienst of een Eerste Hulp bij Ongelukken afdeling van een ziekenhuis is de hoeveelheid werk een min of meer gegeven grootheid. In mindere mate geldt dat voor het personeel dat dit werk moet doen. Nogal eens komt het voor dat er gedurende enige tijd een groot aantal vacatures is of dat men meent flexibel op de werkvoorraad te moeten reageren met oproep- of uitzendkrachten. Los daarvan kan in sommige perioden het aantal uitredenden dispropor-

tioneel groot zijn. Met minder mensen moet dan dezelfde hoeveelheid werk worden verricht wat bijna altijd ten koste gaat van de dienstverlening. Door het uit balans zijn van vraag en aanbod stijgt de werkdruk de mensen soms naar de lippen met ziekteverzuim als gevolg. Op die manier kan een instelling of bedrijf in een vicieuze spiraal belanden. Zoals eerder gememoreerd gaan persoonlijke problemen op het werk in verband met geweld- en vermogensmisdrijven nogal eens samen met de beleving van een hoge werkdruk.

Elk bedrijf kent een eigen interne structuur om adequaat te kunnen reageren op vragen van het publiek. Bij een reorganisatie komt deze interne structuur onder druk te staan. Voor de individuele werknemers betekent dat een aanslag op hun psychisch welzijn (Van Vuuren, 1990). Voor degenen die hun onzekerheid over de arbeidsplaats niet ontkennen en die onzekerheid omzetten in activiteiten, zoals het aan de kaak stellen van mistoestanden of het deelnemen aan vakbondsactiviteiten, zal dat betekenen dat er minder tijd overblijft voor de dienstverlening aan het publiek (klant of patiënt).

Buurt/maatschappij

Het zou voor elk bedrijf en iedere instelling tot de standaardprocedure moeten behoren dat men zich ervan vergewist wat het lokale sociale klimaat is en wat de invloed daarvan is op het lokale criminaliteitsniveau onder burgers en van burgers jegens bedrijven en instellingen in de buurt. Dat geldt zeker in het geval dat de instelling (bijvoorbeeld een bijkantoor van de sociale dienst) zich vlakbij de doelgroep vestigt. Toch blijkt dit geenszins het geval. Onder lokaal sociaal klimaat is niet alleen begrepen de sociaal demografische opbouw maar ook de participatie van de burgers aan lokale activiteiten en het gebruik van lokale voorzieningen. Ook al zijn er gegevens of leven er veronderstellingen over dergelijke zaken dan worden daar meestal geen lokale bedrijfsmatige consequenties aan verbonden voor de dienstverlening. Onze veronderstelling bij het nut van dergelijke analyses is dat elke buurt zijn 'pappenheimers' kent die, als ze de boel op stelten zetten in de supermarkt, dit eveneens weleens zouden kunnen gaan doen bij de nieuw gevestigde Gemeentelijk Sociale Dienst.

Mogelijke aanpak

Een aanpak van geweld- en vermogensmisdrijven van burgers jegens medewerkers van bedrijven of instellingen op het werk zou modulair moeten verlopen, dat wil zeggen volgens een nauwkeurig opgesteld stappenplan. Op deze plaats is het zinvol erop te wijzen dat het aanleren van vaardigheden bijvoorbeeld via agressie-controle-trainingen en dergelijke (zie bijvoorbeeld NRC-Handelsblad, 28-12-1991) door mij niet als de oplossing wordt gezien, zeker omdat niet vast staat wat de effecten van dergelijke trainingen zijn (Infantino en Musingo, 1985). Veel effect-onderzoek naar dit soort trainingen overstijgt niet het niveau van tevredenheidsmetingen bij deelnemers van de training. Ook ontbreekt het bij dergelijk onderzoek aan theorievorming aan de hand waarvan hypothesen worden opgesteld (zie hiervoor bijvoorbeeld Kloosterboer en van de Vliert, 1987).

Liever wil ik het belang benadrukken van een zorgvuldige analyse van de oorzaken van geweld- en vermogensdelicten op het werk en het benutten van de eigen deskundigheid van de medewerkers wat betreft de aanpak van geweld- en vermogensmisdrijven jegens hen alvorens aanbevelingen te doen voor het aanscherpen van vaardigheden voor de omgang met gewelddadig publiek. Hieronder zullen we middels een stappenplan aangeven hoe we ons zo een structurele aanpak voorstellen. Vervolgens zullen enkele algemene principes aan bod komen ter bestrijding van criminaliteit op de werkvloer.

Stappenplan

1. De instelling van een breed samengestelde werkgroep inclusief een afvaardiging van het management en veiligheidszaken.
2. Het onderzoeken van oorzaken van geweld- en vermogenscriminaliteit op het werk evenals de reeds bestaande aanpak door de organisatie.
3. Bespreking van de resultaten van dit onderzoek in alle geledingen van het bedrijf of instelling, tevens brainstormen over een plan van aanpak; dit combineren met voorlichting over oorzaken en de vigerende aanpak van geweld- en vermogensdelicten door medewerkers van de organisatie.
4. Het entameren van 'taakgericht' werkoverleg om enerzijds het uitwisselen van kennis over oorzaken en

aanpak van geweld- en vermogensdelicten onder werknemers te bevorderen en anderzijds te geraken tot het maken en consolideren van afspraken over de gewenste aanpak.

5. Het doen produceren van draaiboeken en procedures door de werkgroep, enerzijds ter voorkoming van geweld- en vermogensdelicten en anderzijds ten behoeve van de opvang en nazorg in het geval deze wel hebben plaatsgevonden. Ook zou de werkgroep verantwoordelijk gemaakt moeten worden voor het registreren van aard, omvang, oorzaken, aanpak en gevolgen van geweld- en vermogensdelicten op het werk.

6. Het verrichten van behoefte-metingen naar kennis en vaardigheden die nog verder moeten worden ontwikkeld.

7. Het verzorgen van opleidingen in de nog verder te ontwikkelen kennis en vaardigheden.

8. Het verzorgen van opleidingen in de opvang van slachtoffers van geweld- en vermogensdelicten.

9. Het regelen van de doorverwijzing voor de gevallen waarin de opvang onvoldoende is.

10. Het regelmatig evalueren van bovengenoemd stappenplan of onderdelen ervan.

Hoewel ik van mening ben dat een grondige aanpak van het hier besproken probleem dient te geschieden via een nauwkeurig op de specifieke situatie toegesneden stappenplan, wil ik deze bijdrage afsluiten met een vijftal 'gouden regels' voor de preventie van publieksagressie, die in de praktijk hun geldigheid hebben bewezen.

1. *Beperk de gelegenheid tot het plegen van geweld- en vermogensdelicten* (in dit verband moet ook gedacht worden aan het verminderen van het aantal contacten per patiënt of klant);

2. *vergroot de sociale controle* (hierbij moet niet alleen gedacht worden aan controle bij de toegang maar ook aan de onderlinge sociale controle tijdens contacturen);

3. *formaliseer de aanpak*, dat wil zeggen vergroot de bereidheid om afspraken en zo mogelijk convenanten te maken over de gewenste normen en waarden, evenals de aanpak van de geweld- en vermogensdelicten;

4. *vergroot de onderlinge steun*, dat wil onder andere zeggen dat medewerkers erop moeten worden

voorbereid dat in geval van slachtofferschap de sociale steun afbrokkelt;

5. *vergroot de individuele en collectieve controle over de overeengekomen aanpak*, met andere woorden, maak individuen verantwoordelijk voor de door hen gekozen aanpak.

Literatuur

Arendshorst, D.

Impact van agressie op medewerkers groter dan vermoed
GGZ-Gazet, nr. 3, 1991, pp. 10-13
Assault

Assaults on bus staff and measures to prevent such assaults; report on the Working Group on Violence to Road Passenger Transport Staff
London, Department of Transport, Her Majesty's Stationery Office, 1986

Brekke, J.S.

The use of orientation groups to engage hard-to-reach clients; model, method and evaluation
Social work with groups, 12e jrg., nr. 2, 1989, pp. 75-88

Durivage, A.

Assaultive behavior; before it happens...
Canadian journal of psychiatry, 34e jrg., nr. 5, 1989, pp. 393-397

Fitz, D., S.J. Marwit e.a.

Hostility reduction in married and unacquainted couples
Journal of psychology, 115e jrg., nr. 2, 1983, pp. 177-184

Heuvel, A.L.W.C.M. van den, W.D.M. van der Valk

Winkelcriminaliteit in het midden- en kleinbedrijf
Zoetermeer, Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, 1986

Hoof, R.B.J. van

Het Academisch Ziekenhuis en de criminaliteit
Leiden, Bureau Bedrijfspreventie, 1988

Infantino, J.A., S. Musingo

Assaults and injuries among staff with and without training in aggression control techniques
Hospital and community psychiatry, 36e jrg., 1985, pp. 1312-1314

Kloosterboer, P., E. van de Vliert
Andersom interveniëren bij weerstand

M & O, nr. 3, 1987, pp. 134-146

Kratcoski, P.C.

School disruptions and violence against teachers
Corrective and social psychology, 31e jrg., nr. 3, 1985, pp. 88-96

Kraus, J.F.

Homicide while at work; persons, industries and occupations at high risk
American journal of public health, 77e jrg., nr. 10, 1987, pp. 1285-1289

Mayhew, P., D. Elliott e.a.

The 1988 British Crime Service
London, Her Majesty's Stationery Office, Home Office Research Study no. 111, 1989

McDougall, C.

Aggression, anger control and emotional control
Personality and individual differences, 12e jrg., nr. 6, 1991, pp. 625-629

Mertens, N.J.G., R.D. de Leve
Overvallen; overvalcriminaliteit tegen het bedrijfsleven in Nederland, 1980-1989.

Den Haag, LBVM/Directie Criminaliteitspreventie, 1991

Oud, N.

Eerste resultaten uit onderzoek
Tijdschrift voor ziekenverpleging, nr. 13, 1991, pp. 454-459

Rossi, A.M., M. Jacobs e.a.
Characteristics of psychiatric patients who engage in assaultive or other fear-inducing behaviors
Journal of nervous and mental disease, 174e jrg., 1986, pp. 154-160

Staub, E.
The learning and unlearning of aggression
In: Singer, J.L. (red.), The control of aggression and violence. New York and London, Academic Press, 1971, pp. 93-124

Swanton, B., D. Webber
Protecting counter and interviewing staff from client aggression
Canberra, The Australian Institute of Criminology, Crime Prevention Series, 1990

Tanke, E.D., A.Y. Yesavage
Characteristics of assaultive patients who do and do not provide visible cues of potential violence
American journal of psychiatry, 142e jrg., 1985, pp. 1409-1413

Tardiff, K.
Characteristics of assaultive patients in private hospitals
American journal of psychiatry, 141e jrg., nr. 10, 1984, pp. 1232-1235

Violence
Violence to staff; Report of the DHSS advisory committee on violence to staff
London, Department of Health and Social Security, Her Majesty's Stationary Office, 1988

Violence
Violence to staff in the health services; Report of the Health Services Advisory Committee
London, Her Majesty's Stationary Office, 1987

Vuuren, T. van
Met ontslag bedreigd; werknemers in onzekerheid over hun arbeidsplaats bij veranderingen in de organisatie
Amsterdam, VU Uitgeverij, Academisch proefschrift, 1990

Weeghel, J. van
Agressie in de psychiatrie; een gevoelig onderwerp
Tijdschrift voor ziekenverpleging, nr. 13, 1991, pp. 463-468

Agressie en geweld tegen controlefunctionarissen bij het openbaar vervoer

dr. A.R. Hauber*
m.m.v. drs. J.G.A. Zandbergen

Inleiding

De tijd dat men zich in Nederland uitsluitend druk maakt over kleine criminaliteit lijkt voorbij. De aandacht verschuift meer en meer naar misdrijven in de geweldssfeer, zoals intimidatie, bedreiging en mishandeling. Dit proces vindt niet zo maar plaats. Het is een effect van een al eerder begonnen stijging van de geweldscriminaliteit. Volgens cijfers van het CBS steeg het aantal agressieve misdrijven met rond 75% in 10 jaar: van 97.906 in 1980 tot 170.993 in 1990. Deze stijging gaat gepaard met meer en intense angstgevoelens onder bepaalde bevolkingsgroepen. Slachtoffers van de geweldscriminaliteit zijn naast gewone burgers ook functionarissen en wel vooral diegenen die in de uitoefening van hun functie macht over anderen kunnen uitoefenen, waardoor deze laatsten zich gefrustreerd kunnen voelen, omdat hun doelgericht gedrag wordt geblokkeerd. Tot die categorie behoren onder meer de keuringsarts, de sociaal ambtenaar van de sociale dienst, de leraar en de controlebeambte bij het Openbaar Vervoer (OV).

Dit artikel gaat over de laatste categorie, de NS-conducteurs en de controleurs bij de stedelijke OV-bedrijven en hun confrontatie met geweld. Volgens de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS) komen de conducteurs en de controleurs van het openbaar vervoer als nummer twee uit de bus van de top 10 van beroepen die het meest met bedreiging en geweld in aanraking komen (de Jonge & Leistra, 1991). Aangezien de OV-situatie kan worden beschouwd als een miniatuur van wat zich in de grote samenleving afspeelt, kan worden verondersteld dat

* De auteur is verbonden aan het Criminologisch Instituut van de Rijksuniversiteit Leiden.

ook bij deze categorie werknemers agressie en geweld een groter probleem is geworden, of althans dat dit als zodanig wordt gevoeld. Of dit inderdaad het geval is komt in dit artikel aan de orde.

Aansluitend daarop worden suggesties gedaan om het geweld terug te dringen. Uitgangspunt daarbij is dat elk gedrag, dus ook gewelddadig gedrag tot stand komt als wisselwerking tussen een persoonlijke motivatie en uitnodigende elementen in de situatie. Dit gaat dan om de gehele OV- situatie; het kan net zo goed de vertraging van de bus als het weinig klant-vriendelijke optreden van de conducteur zijn. Slachtoffers van geweld in de openbaar vervoersscène kunnen zowel passagiers als personeelsleden zijn.

In dit artikel wordt de aandacht uitsluitend gericht op die personeelsleden die regelmatig met het publiek in aanraking komen, zoals de bestuurders en controleurs bij het stedelijk openbaar vervoer en de conducteurs in de treinen. Bij de analyse wordt enerzijds onderscheid gemaakt tussen de controleurs bij het stadsvervoer en de conducteurs in de treinen. Dit onderscheid wordt aangebracht omdat beide typen functionarissen op verschillende wijzen opereren. Anderzijds wordt gedifferentieerd naar verbale agressie en fysieke agressie inclusief dreiging met lichamelijk geweld.

De controleurs en bestuurders bij het stedelijk OV

De controleurs bij het stedelijk OV hebben als voornaamste taak te controleren of iedere passagier wel aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan. Daarnaast geven zij informatie aan passagiers die daarom vragen. Tenslotte zien zij toe op de sociale veiligheid van de passagiers, in die zin dat zij vandalistisch en gewelddadig gedrag trachten tegen te gaan.

Vooraf de eerste taak, het controleren van de plaatsbewijzen kan gemakkelijk leiden tot conflict-situaties met degenen die niet of niet voldoende hebben betaald. Dit is een probleem geworden, omdat enerzijds een aantal passagiers zich eerder tot agressie en geweld laat verleiden en anderzijds omdat de OV-situatie zich vooral in de grote steden door een aantal omstandigheden heeft ontwikkeld tot een situatie die sterk uitnodigende elementen tot zwart-en grijsrijden in zich bergt. Tot die omstandigheden moeten worden gerekend: invoering van de zelfbe-

diening in het begin van de jaren zeventig, invoering van het zonetarief, geringe controle- en pakkans en lage boetehoogte.

Daarbij heeft de invoering van de zelfbediening de verantwoordelijkheid voor het hebben van een geldig plaatsbewijs bij de passagier gelegd. Dit had een sterke ontwikkeling van het zwartrijden tot ongewenste consequentie, terwijl de invoering van het zonetarief bovendien het grijsrijden – voor één zone betalen en vervolgens een grotere afstand meerijden – heeft bevorderd. Het zwart- en grijsrijden wordt nog verder in de hand gewerkt door de lage controlefrequentie en de relatief lage boete. Dit leidt tot aanzienlijke zwartrijderspercentages.

De volgende controle-technieken kunnen worden onderscheiden waarbij ruwweg de volgorde van meer naar minder ontsnappingsmogelijkheden van de zwartrijders is aangehouden. In concreto gaat het om de preventieve open controle waarbij enkele controleurs in uniform het voertuig binnengaan nadat de passagiers die dat willen zijn uitgestapt en met hen de alerte zwartrijders. In die gevallen waar tevens de uitstappers worden gecontroleerd is er sprake van een repressieve controle. In de praktijk wordt in dit geval nogal eens een combinatie van controleurs in uniform en burger gebruikt, waarbij de burger-controleurs één halte eerder instappen. Wekt deze methode al agressie bij menige zwartrijder, bij de volgende methoden is dat in een nog veel sterkere mate het geval.

Een van die andere methoden om het ontsnappen te voorkomen is het voertuig tussen twee haltes te laten stoppen om de in een busje aangevoerde controleurs te laten instappen (controle met busje). Voorts bestaat voor afsluitbare perrons de mogelijkheid van halte-perron controle. Hier wordt iedere in- en uitstappende passagier gecontroleerd. Dit gebeurt ook bij de speciale actie, maar dan betreden de controleurs bovendien de voertuigen om tijdens een kort ingelast oponthoud alle – dus zowel alle instappende als uitstappende – passagiers te controleren. Door de geringe frequentie waarmee die acties worden uitgevoerd gaat daarvan echter nauwelijks blijvend preventief effect uit. Bij de normale controles kunnen vele mensen ontsnappen. Dit laatste gebeurt dan ook veelvuldig.

Is ontsnappen niet mogelijk, zoals bij de speciale acties of bij (gedeeltelijke) controle in burger, dan

voelen de niet betalende passagiers zich in het nauw gedreven. Dat kan de spanning doen oplopen. Als die spanning door een wat ontactisch optreden van de controleur nog wordt verhoogd, kan dit zich al gauw in agressie uiten. Dit betreft dan in de regel agressie jegens de controleur of bestuurder, meestal verbaal, soms ook fysiek. Dat agressie jegens deze personen als functionarissen geen zeldzaamheid is, blijkt uit verschillend onderzoek.

Zo komt uit een self report onderzoek van het COBRA (1981) reeds naar voren, dat 59% van de OV-personeelsleden in 1983 een paar maal gewelddadigheden heeft ervaren. De daders zijn in het algemeen jonge mannen: gemiddeld 25,2 jaar, de helft is jonger dan 20 jaar. Het grootste deel van het personeel is ervan overtuigd dat geweld en bedreiging toenemen. Wat de normale dienst aangaat komt de meeste bedreiging en geweld ten aanzien van het personeel voor in de avonduren en de weekendavonden. De laatste ritten, waaronder de 'disco-bus' hebben wat dat betreft een slechte reputatie. Daarnaast vormen de nachtdiensten een afzonderlijk probleem.

In 1985 kwam dit duidelijk naar voren, toen Amsterdamse buschauffeurs hun nachtdienst staakten omdat een collega gewond raakte bij een gevecht met enige passagiers. De kans op geweld wordt per nachtrit 1,5% geacht. Tijdens de nachtdienst verkeert de chauffeur meer in een isolement: hij komt minder collega's tegen en omdat er minder passagiers in de bus zitten is de sociale controle door andere passagiers geringer. Daarom wordt voorgesteld afsluitbare cabines in de bus aan te brengen. Dit kan gunstig zijn voor het personeel, maar niet voor de passagiers, die vaak ook wat angstig zijn, en het liefst zo dicht mogelijk bij de bestuurder gaan zitten.

Observatie-onderzoek

Het onlangs gehouden observatie-onderzoek (Hauber, Zandbergen, Toornvliet, 1991) geeft een indruk van de hoeveelheid agressie en geweld waarmee de controleurs in de drie grote steden te maken krijgen en bovendien van de interactiepatronen tussen controleurs en zwartrijders bij het stedelijk OV. Het observatiewerk is verricht door een groep van elf tevoren goed geïnstrueerde observatoren. Voor vrijwel elke observator geldt dat deze in

de drie steden observeerde en wel bij enige controleploegen die verschillende controletechnieken hanteren. De controleploegen werden tijdens hun controle-activiteiten vergezeld van twee of meer observatoren. Teneinde de observaties op betrouwbare wijze te kunnen verrichten hebben de onderzoekers de controleurs gedurende een langere periode begeleid en hun interactie met passagiers geobserveerd.

Daaruit kwam naar voren dat het opleggen van een boete door de controleur, het niet zonder meer accepteren van de opgegeven naam en adres nogal eens aanleiding tot agressie geeft, vooral als de controleur ongeïnteresseerd blijkt en niet zo beleefd is en zelfs zijn/haar eigen agressie niet (geheel) kan beheersen. In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van de frequentie waarin agressiviteit bij controleur en zwartrijder optreedt en de verschillen die daarbij tussen de drie grote steden optreden. Uit de tabel blijkt dat van de zwartrijders 45% zonder enige agressie reageert, terwijl 32,6% zeer agressief is en de rest daar tussen zit. Hieruit valt op te maken met hoeveel – gelukkig meestal verbale – agressie de controleurs te maken krijgen. Wellicht mede als gevolg daarvan tonen de controleurs zelf ook meer agressie dan men zou verwachten: 40,2% van hen uit zich in zekere mate agressief. In hoeverre bestaat er nu verschil in frequentie van agressieve reacties tussen de drie grote steden?

Zoals uit tabel 1 valt op te maken zijn de controleurs in Rotterdam significant minder agressief dan in de beide andere steden. In Den Haag krijgt 61,4% de score niet-agressief, terwijl dat in Amsterdam bij slechts 47,0% van de controleurs het geval is tegenover 70,1% in Rotterdam. Het is overigens opvallend dat Rotterdam verder wordt gekenmerkt door een significant hoger percentage agressieve zwartrijders. Dit betekent dat de discrepantie tussen het gedrag van de controleur en dat van de zwartrijder wat agressie betreft in Rotterdam het grootst is. In Amsterdam valt het tegenovergestelde beeld waar te nemen: hier is de discrepantie klein (47,0% resp. 34,1%).

Betrof het voorgaande de eerste minuut van de interactie tussen controleur en zwartrijder, ook het verdere verloop van de interactie is van belang. Dit blijkt in de meeste gevallen, namelijk 92,8%, gelijkmatig te zijn. Dat wil zeggen dat in 7,2% van de

Tabel 1: Controleurs en zwartrijders naar plaats en mate van agressiviteit in procenten.

		Rotterdam		Amsterdam		Den Haag		Totaal	
		C	Z	C	Z	C	Z	C	Z
Niet-agressief	(1)	71,1	40,9	47,0	34,1	61,4	52,5	59,8	45,0
	(2)	28,3	16,5	35,6	31,8	20,8	20,4	26,4	22,3
	(3)	1,6	42,5	17,4	34,1	17,8	27,2	13,8	32,6
Agressief									
Totaal		100	100	100	100	100	100	100	100

C = controleur

Z = zwartrijder

N = 552; R'dam 130; Amsterdam 133; Den Haag 289.

gevallen sprake is van escalatie. Deze escalatie kan uiteraard verschillende vormen aannemen zoals stemverheffing, beschuldigingen, scheldpartijen en soms pogingen tot wegrennen met meestal een geslaagde achtervolging door de controleurs, waarna betrokkene door een ondersteuningsbusje naar het politiebureau wordt afgevoerd.

De vraag is in hoeverre het gedrag van de controleurs een bijdrage aan deze escalaties heeft geleverd. Voor de observatoren was duidelijk dat daarvan in 5,1% van de interacties geen sprake was. In deze gevallen was het evident dat de zwartrijder, bijvoorbeeld door provocerend op te treden, voor een escalatie zorgde. In de overige elf gevallen (namelijk 2,1% van de interacties) was het ofwel een niet altijd duidelijke vermenging van de bijdragen van controleur en zwartrijder (2) ofwel de aanwezigheid van andere controleurs (1) die voor escalatie zorgde, maar in de meeste gevallen (8) dient de escalatie te worden toegeschreven aan het optreden van de controleur. Tot slot blijkt dat van genoemde 11 gevallen van escalatie er 10 in Den Haag hebben plaatsgevonden. Zonder uitzondering gebeurde dit tijdens de razzia-achtige speciale acties.

Vrouwen en verzorgde zwartrijders wekken bij de controleurs in het algemeen minder agressie op, omdat vooral de eerste categorie zich weinig agressief toont. De leeftijd van de zwartrijder is onafhankelijk van diens agressieniveau. Voorts geldt dat vooral onverzorgde zwartrijders een nogal hoog agressieniveau ten toon spreiden, evenals personen die zich niet kunnen legitimeren. Vindt controle van personalia plaats, dan neemt de kans op agressie bij alle categorieën toe.

In het algemeen blijkt bij het stedelijk openbaar vervoer het geweld als een veel groter probleem te worden ervaren dan tien jaar geleden, zowel door de passagiers als door het personeel. Heeft de eerste categorie de keuze geheel of op bepaalde tijden metro, bus of tram te vermijden – zoals elke keer gebeurt na een moord in het OV (Rotterdamse metro, moord in Amsterdamse lijn 9) – bij het personeel is die keuze niet aanwezig. Het is nu eenmaal werk waarbij het uitvoeren van onregelmatige diensten normaal is.

Waren het aanvankelijk – zoals bij het project van de nachtbusen in 1984 in Amsterdam – vooral de avond- en nachtbusen waarop het alleen besturen van een OV-middel als probleem wordt ervaren, tegenwoordig zijn het soms ook tijdstippen overdag, waarop OV-bestuurders zich door veelvuldige bedreigingen en enkele fysieke aanvallen gehinderd voelen in het uitoefenen van hun werk. Neem bijvoorbeeld de Amsterdamse tramlijn 13. Deze lijn voert in één van de westelijke tuinsteden langs een aantal scholen. Bepaalde leerlingen gedragen zich herhaaldelijk zodanig agressief en gewelddadig, dat de bestuurders van deze lijn reeds enige malen het werk hebben neergelegd. Zij weigerden hun werk te hervatten zolang de trams op het betreffende traject niet door controleurs werden begeleid. Door deze activiteiten komt van het controleren van plaatsbewijzen nauwelijks meer iets terecht. Mede om deze problemen het hoofd te bieden, zal in 1992 op de Amsterdamse lijn 13 de conducteur weer worden ingevoerd. Ook de Haagse lijn 6 is berucht. Deze gaat dwars door de Schilderswijk en is bovendien een typische scholierenlijn. Al valt het aantal gevallen van geweld relatief mee, een aantal bestuurders mijdt die lijn vooral 's avonds.

Ook onder de controleurs die juist bij de confrontatie met een zwartrijder gemakkelijk in conflict komen, lijkt de angst er goed in te zitten. Dit blijkt tenminste uit het feit, dat in de regel drie of vier collega's tezamen de controletaken verrichten. Alleen controleren, iets wat bijvoorbeeld bij de Zuiderburen heel normaal is, wordt om veiligheidsredenen onverantwoord geacht. Met zijn tweeën kan desnoods, maar uitsluitend in de bus en dan nog het liefst preventief. Vanzelfsprekend maakt het optreden van drie, vier of meer controleurs de barrière tot fysiek geweld hoger. Desalniettemin komt het voor, en

bepaald niet zelden. Bij het Haagse openbaar vervoer werd bijvoorbeeld in 1990 42 maal een controleur slachtoffer van fysiek geweld; vijftien van hen liepen daadwerkelijk letsel op en vier van deze laatsten konden tijdelijk hun functie niet uitoefenen. In 38 van deze 42 gevallen kwam de politie er aan te pas, welke 36 keer tot aanhouding overging.

Bleven deze gevallen van escalatie beperkt tot een kleine groep betrokkenen, inmiddels – na de moord in de Amsterdamse lijn 9 eind november 1991 – krijgt het probleem van het geweld in het openbaar vervoer opnieuw ruime aandacht. Zo verschenen koppen in de krant met als titel 'Agressie in bus en tram baart GVB Amsterdam grote zorgen' (Volkskrant, 26-11-1991).

De conducteurs in de treinen

Naast de treinbegeleiding en dienstverlening is één van de belangrijke taken van de conducteur in de trein het controleren van de plaatsbewijzen. Deze taak biedt tevens de grootste kans op problemen met de passagiers, problemen die nogal eens in agressie en geweld worden vertaald. Sinds de zomer van 1986 kent de NS nachttreinen: een uursdienst tussen de grote steden in het westen. Om bedreiging en geweld tegen te gaan werd aanvankelijk een nachttrein in principe begeleid door twee leden van de spoorwegpolitie, terwijl ook op de perrons politie aanwezig was. Toen deze functionarissen betrekkelijk weinig bleken te hoeven ingrijpen is het systematisch meerijden gestaakt. De begeleiding van de spoorwegpolitie is uiteraard wel gehandhaafd bij risicotreinen, bijvoorbeeld bij het aan- en afvoeren van voetbalsupporters. In deze voetbaltreinen spelen zich tonelen af waar nog al eens klappen vallen, vaak tussen personeel of politiebeambten en supporters.

Wanneer komt nu in de loop van een etmaal het meeste geweld voor? Hoewel agressie en geweld nooit ontbreken, is de spreiding van deze klachten over het etmaal niet gelijkmatig zoals uit tabel 2 blijkt. Uit tabel 2 valt af te leiden dat de avond (discotreinen) en de nacht de grootste kans op agressie en geweld te zien geven, vooral als men het relateert aan het geringere aantal reizigers op die tijdstippen.

Het kernprobleem is, althans volgens 81% van de

Tabel 2: Spreiding binnen een etmaal van klachten van NS-conducteurs over agressie en geweld.

Ochtendspits	14%
Overdag	25%
Avondspits	19%
Avond	30%
Nacht	12%
Totaal	100%

conducteurs, de mogelijkheid om tijdens de rit tegen een toeslag van fl 3,50 bij de conducteur alsnog een plaatsbewijs aan te schaffen. Die conducteurs wijzen bovendien bepaalde specifieke reizigerscategorieën aan waarmee zij problemen met betrekking tot het betalen van die toeslag ondervinden. Zo noemen zij de forenzen, die hun abonnement zijn vergeten, de scholieren, die nog geen OV-jaarkaart hebben, de uitgaanders in het algemeen en discogangers in het bijzonder. Deze laatste categorie blijkt zich ook nogal eens schuldig te maken aan vandalisme; 19% van de problemen met conducteurs heeft vandalisme als aanleiding. Veel conducteurs (63%) vinden dan ook dat de agressie – vooral de verbale agressie – in en rond de weekeinden toeneemt. Eén en ander impliceert dat de controleurs zeggen door jongeren – de groep beneden de dertig jaar – het meest frequent agressief te worden bejegend; 88% is die mening toegedaan.

Over het geheel genomen meldt 96% van de conducteurs in 1990 tenminste éénmaal het slachtoffer te zijn geworden van verbale agressie. Wat de fysieke agressie betreft bedraagt dit percentage 74. Gelet op de verschillen per regio, kan worden opgemerkt dat die voor verbale agressie niet en voor fysieke agressie wel bestaan. In het westen en centrum van het land komt fysieke agressie het meest (81%) voor, in het noorden het minst (68%).

Dit is te meer een indicatie voor het feit dat de moord op een conducteur in Harlingen als incident dient te worden aangemerkt. Kort voor deze dramatische gebeurtenis kondigde de NS trouwens aan dat de agressie ten aanzien van NS-personeel was afgenomen. Dit klopt ook, want gegevens in dit opzicht (COBRA, 1984) leren dat in 1983 82% van de NS-conducteurs aangeeft tenminste éénmaal in dat jaar fysieke agressie te hebben ontmoet. De frequen-

Tabel 3: Fysiek geweld ten aanzien van NS-controleurs naar frequentie in 1983 en 1990 in percentages.

Jaar Frequentie Agressie	1983 %	1990 %
0	18	26
1-3	19	
4-10	40	74
11-25	16	
25	7	

tieverdeling van de fysieke agressie wordt weergegeven in tabel 3.

De agressie lijkt dus numeriek – over de ernst is niets bekend – enigszins te zijn afgenomen, namelijk van 82% naar 74%. Het blijft de vraag of dit werkelijk zo is of dat andere factoren een rol spelen. Zo blijkt de aangiftebereidheid gering: nog geen derde van de conducteurs meldt gevallen van agressie en geweld bij de centrale meldkamer en slechts 15% maakt in die gevallen gebruik van centrale registratie.

Waarschijnlijk is die aangiftebereidheid in de loop van de jaren ook verminderd, gelet op de uitspraak ‘Helaas hebben de conducteurs het idee dat er niets gebeurt met hun meldingen van geweld’ (v.d. Brand, 1991). Tenslotte bestaat de indruk, dat nogal wat conducteurs de neiging hebben risicovolle situaties te vermijden, bijvoorbeeld door ’s avonds rustig in de eerste klasse te blijven zitten.

Over de ernst van het geweld wordt overigens niets vermeld. Het is niet onwaarschijnlijk, dat juist die is toegenomen. In elk geval wordt de toestand van de NS-conducteurs als zorgelijk ervaren, getuige de eisen voor betere beveiliging en de acties in de zomer van 1991 om aan die eisen kracht bij te zetten. Die zorg is trouwens gerechtvaardigd als blijkt (Toornvliet, Hauber, Zandbergen, 1991) dat van het NS-personeel op het Amsterdamse CS in 1990 16.8% aangeeft de kans op slachtofferschap groot tot zeer groot te achten en als bovendien blijkt dat rond 10% van die Amsterdamse NS-ers ook daadwerkelijk in 1988 slachtoffer werd. Die zorg wordt gedeeld door de PvdA-fractie in de Tweede Kamer die door meer controle het openbaar vervoer veiliger wil maken. De extra kosten zouden kunnen worden verkregen door de accijns op tabak te verhogen.

Achtergronden van toegenomen geweld bij het OV

Teneinde adequate maatregelen te kunnen ontwikkelen om agressie en geweld te voorkomen, is het wenselijk te analyseren waardoor geweldsdelicten bij het openbaar vervoer in de jaren tachtig sterk zijn toegenomen. Zoals bij de meeste van dergelijke processen zijn er verschillende factoren aan te wijzen, die er tezamen toe hebben geleid dat de huidige situatie is zoals die is.

Allereerst kan de situatie die men in het openbaar vervoer aantreft worden beschouwd als een miniatuur van hetgeen zich in de samenleving afspeelt. Men zou zelfs kunnen veronderstellen dat door de anonieme sfeer die in de OV-setting heerst bepaalde processen, zoals de toename van geweld, daar meer geproforceerd naar voren komen. Bepaalde vervoerbedrijven hebben de neiging om met deze reden de verantwoordelijkheid voor de ontwikkelingen van zich af te schuiven. Dit ware nog enigszins verantwoord als in het gehele proces van toegenomen geweld ook geen specifieke OV-factoren meespeelden. Een aantal specifiek op het stedelijk OV betrekking hebbende factoren, als zelfbediening en zonetarief, werd hiervoor reeds besproken. Maar ook bij de NS zijn er wel degelijk specifieke factoren, die tot agressie of geweld kunnen uitnodigen aan te wijzen. Drie daarvan springen in het oog.

Sinds de jaren zeventig heeft de NS getracht door vermindering van de afstand tot het publiek en grotere openheid de toen algemeen opkomende trend van informalisering te volgen. Dit uitte zich ondermeer in het opengooien van de stations, het afschaffen van de in- en uitgangscntrole, het creëren van meer toegangen tot de stations, het aantrekken van nieuwe categorieën reizigers en last but not least in de verandering van het imago van de conducteurs.

Hun uniform werd in overeenstemming gebracht met de nieuwe huisstijl; het moest soepelheid en een zekere nonchalance uitstralen. Deze aanpassingen die sommige personeelsleden ook tot daadwerkelijk ander gedrag aanzetten, leidden nogal eens tot vervaging van grenzen. Deze minder prettige kanten van de verandering zijn uitgebreid beschreven door Bruin en Bunt (1986).

Eén van de consequenties van de softere aanpak van de flexibele NS-conducteur was zijn andere manier van controleren. Anders betekent hier in de

regel minder. Er werd de sfeer gecreëerd dat het er allemaal niet zo op aan kwam, of het nu om betalen of om op tijd vertrekken ging. Een soepele regeling, daar stond kennelijk een deel van het personeel achter. Al snel ontdekten ook de reizigers dat er niet steeds werd gecontroleerd en sommigen trokken daaruit de conclusie dat niet betalen werd beloond. Dat gebeurde in veel gevallen ook. Vooral 's avonds zat menig conducteur rustig in de eerste klasse.

Treft een zwartrijder evenwel een conducteur met een consciëntieuze taakopvatting die dus wel controleert, dan werkt dat frustrerend, want het is geen vanzelfsprekendheid meer. Het na elk station weer langskomen met de vraag 'Noch iemand zugestiegen?' is in Nederland onbekend. Frustratie leidt menigmaal tot agressie, en dat hebben veel conducteurs de laatste tijd dan ook aan den lijve ondervonden. De souplesse van de nieuwe aanpak heeft zich tegen zichzelf gekeerd.

Daarentegen wordt bij sommige passagiers woede opgewekt door het soms autoritaire, maar in elk geval weinig klantvriendelijk gedrag van bepaalde personeelsleden bij wie de bovengenoemde attitudeverandering niet heeft plaatsgevonden of bij wie deze in elk geval niet is geïnternaliseerd. Dit is een oude attitude die lange tijd in het gehele bedrijf heeft rondgewaard. Al is dat cognitief veranderd, sporen van die mentaliteit bestaan nog steeds, waarbij de uitstraling is dat de Nederlandse Spoorwegen er zijn om treinen te laten rijden, maar dat het maar lastig is dat er ook nog passagiers vervoerd moeten worden. Passagiers werden eigenlijk gezien als een soort bagage die zichzelf in- en uitlaadt. De mens achter deze automatische bagage werd lange tijd veronachtzaamd. Nog steeds werkt de houding 'je mag blij zijn dat je mee mag' bij de menige NS-er door bij de bejegening van reizigers. Die attitude werd bijvoorbeeld ook weer zichtbaar bij de invoering van de OV-jaarkaart voor studenten.

Mede op grond van die traditionele attitude komt een NS-directeur (Regtuijt, 1991) dan ook tot de uitspraak 'Agressie is oude bekende bij 't Spoor'. Het komt er op neer, dat de beide bestaande houdingen van de NS conducteurs, de *laisser-faire* houding en de traditionele autoritaire houding geen adequate relatie tussen conducteur en passagier waarborgen. Er dient een proces van attitude en gedragsverandering bij het NS-personeel te worden geïntroduceerd

waarbij een strikt, maar klantvriendelijk optreden centraal staat. De conducteur dient het blij-dat-u-er-bent-gevoel uit te stralen. Hetgeen bij de luchtvaart als geheel gewoon wordt ervaren moet toch ook bij de NS mogelijk zijn.

Toch blijft dit moeilijk als er in de organisatie iets hapert. De conducteur kan dan gemakkelijk slachtoffer worden van de verplaatste agressie van reizigers als gevolg van de gebrekkige OV-situatie op dat moment. Hier valt te denken aan vertragingen waarover de reiziger slecht wordt geïnformeerd of gebrek aan zitplaatsen buiten de spits, wanneer mag worden verondersteld dat er voldoende rijdend materieel beschikbaar is.

Naar minder geweld

Bij het ontwikkelen van maatregelen die tot minder geweld bij het openbaar vervoer moeten leiden, wordt uitgegaan van het basisidee, dat gedrag, dus ook gewelddadig, tot stand komt als resultante van een interactie tussen motivatie bij de reiziger en uitnodigende elementen bij de controleur. Om een optimaal effect te sorteren dient dus het pakket maatregelen te stoeien op een twee-sporen beleid: de passagier dient te worden gedemotiveerd geweld te gebruiken en de persoon van de controleur en de OV-situatie dienen zo min mogelijk tot geweld uit te nodigen. Dat betekent in de praktijk dat de reizigers behoefte hebben aan duidelijkheid en een correcte behandeling en, indien enigszins mogelijk, een persoonlijke aanpak.

Duidelijkheid wil hier zeggen: van te voren weten waar je aan toe bent. Dit betekent wat de OV-situatie betreft bijvoorbeeld er op kunnen vertrouwen dat de trein op tijd rijdt en indien er vertraging optreedt, er ook informatie wordt verstrekt over de duur en de reden van die vertraging. Duidelijkheid over het functioneren van de conducteur wil zeggen dat er bij de reizigers de overtuiging bestaat dat er in de trein altijd wordt gecontroleerd en dat men zich in het stedelijk openbaar vervoer, als men geen kaartje heeft en ook niet ter plekke het (verhoogde) tarief kan of wil betalen, altijd moet legitimeren. Dit betekent dat de reiziger zich niet achter anonimiteit kan verschuilen. Anderzijds dienen ook de controleurs hun anonimiteit prijs te geven. Al zal dit wellicht

aanvankelijk weerstand opleveren, het is essentieel want in de praktijk leiden anonieme relaties het gemakkelijkst tot geweld en houden meer persoonlijke relaties geweld tegen.

In hoeverre worden door het management van de OV-bedrijven nu voldoende randvoorwaarden geboden om de sociale veiligheid van controlerend personeel en reizigers zo goed mogelijk te waarborgen? Om antwoord te geven op die vraag wordt dit artikel besloten met een korte bespreking van twee beleidsplannen met betrekking tot de sociale veiligheid van de controleurs, één voor het stedelijk openbaar vervoer, te weten de HTM (Haagse Tramweg Maatschappij) en een voor de NS (Nederlandse Spoorwegen, 1990).

Het HTM-beleidsplan

Het beleid van de afdeling controle met betrekking tot de veiligheid van het personeel is primair gericht op het voorkomen van agressie, secundair op het hanteerbaar maken van ontluikende agressie en tertiair op het begeleiden van personeel dat met agressie in aanraking is gekomen. Bij het voorkomen van agressie gaat het bijvoorbeeld om het selecteren van nieuw controle-personeel op grond van sociale vaardigheden, het inrichten van cursussen 'omgaan met agressie' tijdens de opleiding, het werken in groepen en het instrueren van personeel tot klantvriendelijk optreden, hetgeen nog wordt ondersteund door een informeel uniform.

Tot de maatregelen die zijn genomen om ontluikende agressie hanteerbaar te maken, behoren het beschikbaar stellen van portofoons, lessen in zelfverdediging, steun van het eigen ondersteuningsteam en van de politie speciaal bij de gesloten controle. De maatregelen met betrekking tot het begeleiden van personeel dat met agressie in aanraking is gekomen omvatten een debriefing na elke dienst en vakkundige begeleiding na een calamiteit.

Het beleidsplan van de dienst van Exploitatie van de NS (1990)

Het uitgangspunt van dit plan dat een overzicht van de reeds bestaande of nog te ontwikkelen instrumenten ter bestrijding van agressie en geweld tegen treinpersoneel omvat, is dat van geen enkel pakket

maatregelen mag worden verwacht dat daarmee agressie en geweld geheel kunnen worden voorkomen. Per actiepunten worden aangegeven de inhoud van de actie en de te verwachten effecten. Daarnaast de verantwoordelijke instantie en de tijdsplanning. Deze acties betreffen minder kaartverkoop in de trein, communicatie met de wal, meer conducteurs op moeilijke treinen, betere begeleiding en opvang in verband met agressie en geweld en aansporen tot melding en registratie van dergelijke feiten. Op deze wijze wordt het zelfgevoel van de conducteur opgekrikt, waardoor deze naar de passagiers ook een duidelijker en meer overtuigende houding uitstraalt.

Conclusies

De toename van geweldscriminaliteit zoals die zich in de Nederlandse samenleving openbaart, laat ook het openbaar vervoer niet ongemoeid. Zowel een deel van de reizigers als ook een deel van het personeel is zich dat goed bewust en bij menigeen wekt dat angstgevoelens op. Hoewel de cijfers over geweld ten aanzien van het personeel van het openbaar vervoer een, zij het licht, dalende trend laten zien, wordt de onrust bij het controlerend personeel, dus de treinconducteurs en de controleurs bij het stedelijk openbaar vervoer groter. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de stakingsacties bij de NS in 1991, na de moord op een conducteur in Harlingen en uit het feit dat controleurs in het stedelijk openbaar vervoer uitsluitend in groepjes willen werken. Het kan natuurlijk zijn dat de situatie ook werkelijk gevaarlijker is geworden, of dat het komt omdat er zich meer ernstige gevallen voordoen of omdat de geconstateerde afname in feite een toename is maar deze door een geringere aangiftebereidheid of ontwijken van de riskante situaties niet aan het licht komt.

Wat valt er nu te doen om de situatie voor deze beroepsgroep te verbeteren? Bij het beantwoorden van die vraag werd een interactionistisch uitgangspunt gekozen: elk gedrag, dus ook geweld in het openbaar vervoer wordt beschouwd als resultante van een persoonlijke motivatie en uitnodigende elementen in de OV-situatie. Belangrijke dimensies binnen die OV-situatie zijn het gedrag van het controlepersoneel, het betalings- en controlesysteem,

de betrouwbaarheid van de dienstregeling en de aangeboden plaatsruimte in de vervoermiddelen. Deze dimensies zijn, in tegenstelling tot de meer of minder agressieve instelling van een deel van de reizigers, direct door het vervoerbedrijf te beïnvloeden.

Zowel de stedelijke OV-bedrijven als de NS getroosten zich grote moeite een beleid te ontwikkelen dat er op is gericht de barrière tot agressie en geweld ten aanzien van het controlerend personeel hoger te maken. Een deel van deze plannen wordt al met succes toegepast, zoals bij de HTM het opereren van controleurs in groepen en beter weerbaar maken tegen agressie en geweld door trainingen en debriefing na elke actie. Een ander deel van de beleidsplannen, zoals het brengen van meer duidelijkheid en eenduidigheid van het controle- en kaartverkoopsysteem in de treinen, is nog in voorbereiding. Meer aandacht verdient eveneens verhoging van de kwaliteit van de exploitatie, waardoor ook die reden voor verplaatste agressie ten aanzien van de conducteurs over vertraging en gebrek aan informatie daarover of over een overvolle trein wegvalt.

Literatuur

Brand, A. van de
Conducteurs, geen taboe op geweld
De koppeling, 9-5-1991

Bruin, J., L. Brunt
Het failliet van de softe aanpak
Sociologische gids, 33e jrg., nr. 3,
1986, pp. 162-178

Hauber, A.R., J.G.A. Zandbergen
e.a.

Zicht op zwartrijden
Leiden, 1991

Jonge, C. de, G. Leistra
Rang op het werk
Elseviers weekblad, 25-5-1991

Nederlandse Spoorwegen
Beleidsplan: agressie tegen treinpersoneel
Utrecht, 1990

Regtuijt, T.
Agressie is oude bekende bij 't Spoor
NRC, 24-5-1991

Spoorwegvakbond FSV

Rapport Agressieonderzoek treinpersoneel

Utrecht, 1991

Toornvliet, L.G., A.R. Hauber

De sociale veiligheid van Amsterdam CS

Leiden, 1991

Het 'voorkomen' van agressief gedrag van patiënten

D.A. van Binsbergen, arts*

Inleiding

Hoewel de maatschappij doorspekt is van agressie, zullen vertegenwoordigers van bepaalde beroeps-groepen er meer mee worden geconfronteerd dan andere. Met name ambtenaren van het justitiële apparaat, zoals politieagenten en andere ordebe-waarders, lijken een groter risico te lopen in het meemaken van agressief gedrag. Ook vertegenwoor-digers van dienstverlenende organen, zoals ambte-naren van de sociale diensten en bepaalde medewerkers van bedrijfsverenigingen, zal het verschijnsel niet vreemd zijn. Maar ook vanuit de beroepsgroep van artsen bestaat de indruk dat artsen tijdens de uitoefening van hun functie de laatste jaren in toenemende mate geconfronteerd worden met agressieve gedragingen van patiënten.

Met betrekking tot mijn eigen vakgebied, de verze-keringsgeneeskunde, is dit verschijnsel niet nieuw. Juist de beroepsgroep van verzekeringsgeneeskun-digen weet sinds jaar en dag dat zij geconfronteerd kan worden met agressief gedrag van ziektewet-clïënten. De verzekeringsgeneeskundige heeft naast belangrijke taken als begeleiding van cliënten en preventie van vermijdbaar verzuim ook de taak van claimbeoordeling. In het kader van de sociale verze-keringswetten dient een verzekeringsgeneeskundige vermeende arbeidsongeschiktheid medisch te beoor-delen van verzekerden die een claim doen op een uitkering krachtens de ziektewet (ZW), wet op de arbeidsongeschiktheid (WAO) of de algemene arbeidsongeschiktheidswet (AAW).

Niet in alle gevallen is een cliënt het met de beslissing van een verzekeringsgeneeskundige eens,

* De auteur is als verzekeringsgeneeskundige verbonden aan het G.A.K. te Zutphen.

bijvoorbeeld wanneer deze op een bepaald moment tot de conclusie komt dat werkhervatting weer mogelijk en verantwoord is. Zowel medische als ook financiële, sociale en maatschappelijk motieven kunnen bij de cliënt een rol spelen om zich te verzetten. Vaak is er in dat geval sprake van een spanningsveld tussen de verzekeringsgeneeskundige en de cliënt en zijn negatieve reacties van de cliënt niet altijd voorspelbaar. De cliënt heeft echter altijd het recht om tegen de beslissing van de verzekeringsgeneeskundige in beroep te gaan bij één van de Raden van Beroep en kan in dat geval een voor beroep vatbare beslissing vragen. De rechter bepaalt dan uiteindelijk of een beroep gegrond wordt verklaard. Eventuele emotionele reacties van een cliënt zijn in zo een spanningsveld vaak begrijpelijk, maar niet meer acceptabel als zij gepaard gaan met agressief gedrag.

In mijn eigen praktijkvoering, als verzekeringsgeneeskundige, heb ik geconstateerd dat het veelal voor de cliënt frustrerende gebeurtenissen zijn, die tijdens een spreekuurcontact kunnen escaleren in agressief gedrag en met name in de vorm van verbale agressie. Allereerst heeft de claimbeoordeling al een verplichtend karakter en bestaat er een groot verschil tussen de gang van de patiënt naar de arts in de curatieve sector, danwel naar een verzekeringsgeneeskundige. Bij de eerste komt de patiënt op geheel vrijwillige basis om hulp voor zijn of haar klacht (c.q. ziekte of beperking), terwijl hij of zij zich naar de verzekeringsgeneeskundige moet begeven krachtens een wettelijke regeling. Daarnaast kunnen moeilijke psycho-sociale omstandigheden zoals gezinsproblematiek, financiële moeilijkheden, het werkloos zijn of juist onvrede met de werksituatie een bron zijn voor hoog opgelopen frustraties.

Het door de verzekeringsgeneeskundige aanzeggen van werkhervatting (afgeven van een hersteldverklaring) kan bij de zich mogelijk onbegrepen voelende cliënt net die druppel zijn die de emmer doet overlopen. Mijn indruk is dat de verzekeringsgeneeskundige door middel van zorgvuldige anamnese en onderzoek en door een juiste houding in veel gevallen agressief gedrag van cliënten kan matigen en mogelijk zelfs voorkomen. Echter ook de organisatie van waaruit een verzekeringsgeneeskundige werkzaam is zal haar steentje bij moeten dragen in de vorm van een cliëntgerichte benaderingswijze.

Hoewel artsen over de hele linie in meerdere of mindere mate geconfronteerd worden met agressief gedrag van patiënten, zijn er niet veel harde gegevens bekend. Toch komen er recentelijk vanuit de beroepsgroep van huisartsen en sociaal-geneeskundigen wat cijfers naar buiten. Schretlen komt in 1988 als één van de eersten met gegevens over agressief gedrag van patiënten. Het betrof een onderzoek naar het functioneren van de centrale huisartsenpost te 's-Hertogenbosch, die als weekendwaarneming functioneerde waarbij patiënten in het weekend en op feestdagen naar een vast adres kunnen gaan dat altijd door een huisarts en doktersassistente is bemand.

Ondanks voordelen voor zowel de patiënten als de huisartsen, kwamen uit de gehouden enquête ook negatieve aspecten naar voren. Zo bleek dat de helft van de 34 medewerkende huisartsen in gemiddeld vijf jaar tijd minstens éénmaal lichamelijk is bedreigd tijdens een weekenddienst op de centrale huisartsenpost, 50% ergert zich aan de gemakzucht van patiënten en 46% ervaart de agressie als zwaar. Eén op de drie huisartsen en assistenten voelde zich 's nachts niet veilig op de dokterspost en 64% van de artsen vreesde een toename van de agressie. Het zijn vooral de jongere huisartsen, die de meeste moeite hebben met agressief gedrag van hun patiënten.

Het lijkt er op dat de waarnemend huisarts in de weekends meer agressief gedrag ontmoet dan in zijn eigen doordeweekse praktijkvoering. Onbekendheid over en weer speelt in dit verband waarschijnlijk een belangrijke rol. Patiënten sparen vaak hun eigen dokter, maar voelen minder remmingen om naar een anonieme arts te gaan. De anonieme arts staat in een zwakkere positie tegenover een eisende patiënt, wiens ziekteverleden en sociale achtergrond hij niet kent.

Medio juni 1991 gaf de Landelijke Huisartsen Vereniging opdracht tot een onderzoek naar aard en omvang van agressie in de huisartsenpraktijk. De vereniging vermoedt namelijk dat de toename van vooral verbale agressie en bedreiging leidt tot het vervroegd verlaten van het huisartsenvak. De agressie zou zich vooral voordoen in de grote steden. De resultaten van het onderzoek moeten uiteindelijk leiden tot concrete maatregelen, bijvoorbeeld op het gebied van training in conflictbeheersing.

Huisartsen, maar ook artsen van een andere discipline, zullen zich er ook bewust van moeten zijn, dat mensen in de huidige samenleving mondiger en asser-

tiever zijn dan een decennium of langer geleden en daarmee meer opkomen voor hun eigen belangen. Dit verschijnsel zal ook consequenties hebben voor de claim op dienstverlening door artsen. De steeds meer individualistisch ingestelde mens vraagt om een cliëntgerichte benadering, waarbij aan zijn wensen zoveel mogelijk tegemoet wordt gekomen. Evenals ontwikkelingen op dat gebied binnen andere dienstverlenende sectoren, zal ook de gezondheidszorg niet achter mogen blijven.

In een ander onderzoek toonden Petersen en Van Groenestijn in 1980 aan dat functionarissen van sociale verzekeringsorganen belast met de uitvoering van de Ziektewet, agressie van cliënten hadden meegemaakt. Zo werd 15% tot 20% van de verzekeringsgeneeskundigen in het voorafgaande half jaar met bepaalde bedreigingen van Ziektewet-cliënten geconfronteerd. Toenemende signalen van sociaal-geneeskundigen over het meemaken van agressie en bedreigingen, deed de landelijke Vereniging van Sociale Geneeskundigen besluiten een verkennend onderzoek te houden onder haar leden teneinde een indruk te krijgen van de omvang en ernst van het fenomeen.

Uit dit onderzoek van Croon en Langius, die 10% van de leden enquêteerden, kwam naar voren dat in 1989 meer dan 28% van de respondenten werkzaam in de bedrijfsgezondheidszorg en jeugdgezondheidszorg persoonlijk bedreigingen heeft ervaren. Met betrekking tot verzekeringsgeneeskundigen had meer dan de helft zich wel eens bedreigd gevoeld door cliënten, maar ook wel door de werkgevers van cliënten.

Vanuit de algemene gezondheidszorg vormt de discussie rond cosmetische operaties (medische adviseurs ziekenfonds) soms aanleiding tot onenigheid. Problemen kunnen ook ontstaan bij het werken in wachtdiensten van G.G.D's en bij de hulpverlening aan drugsverslaafden. In de jeugdgezondheidszorg voelen de ouders zich vaak persoonlijk aangesproken als jeugdartsen het over de belangen van hun kind hebben, hetgeen tot agressief gedrag aanleiding kan geven. Uit het onderzoek kwam in het algemeen naar voren dat de oorzaak van de bedreiging vaak bij de bedreiger en/of de aard van het sociaal-geneeskundig werk moet worden gezocht. De sociaal-geneeskundige is echter zelf ook vaak debet aan het oproepen van bedreigingen. De

persoon, de opstelling en de werkwijze van de arts staan hierbij centraal. Om die reden wordt het accent bij de sociaal-geneeskundige zelf gelegd, als het er om gaat bedreigingen te voorkomen.

Eigen onderzoek

In 1989 verrichtte ik zelf onderzoek naar het meemaken van agressief gedrag van ziektewetcliënten in de verzekeringsgeneeskundige praktijk. Dit onderzoek is beschreven in mijn scriptie, getiteld *Het 'voorkomen' van agressief gedrag van ziektewetcliënten in de verzekeringsgeneeskundige praktijk*, en werd vervaardigd in het kader van de opleiding Sociale Geneeskunde, tak Verzekeringsgeneeskunde van de Stichting Sociale Gezondheidszorg te Utrecht. Het woord 'voorkomen' kan dus op tweeërlei wijze worden uitgelegd, namelijk: hoe vaak wordt agressie meegemaakt en hoe kan de verzekeringsgeneeskundige het fenomeen voorkomen. De keuze van mijn onderwerp werd mede ingegeven door het idee dat de beroepsgroep van verzekeringsgeneeskundigen de meeste agressie meemaken in vergelijking met andere beroepsgroepen van artsen. In een later onderzoek bevestigden Croon en Langius deze bevinding voor wat betreft de sociaal-geneeskundigen.

Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek was inzicht te krijgen in hoeverre de verzekeringsgeneeskundige werkzaam bij het G.A.K. geconfronteerd wordt met agressief gedrag van ziektewetcliënten. Daarnaast werd onderzocht hoe verzekeringsgeneeskundigen anticiperen op agressief gedrag van ziektewetcliënten en hoe het staat met eventueel genomen maatregelen en procedures ter bescherming van deze groep. Tenslotte is getracht inzicht te krijgen in oorzaken van agressief gedrag van ziektewetcliënten binnen het kader van de uitvoering van de Ziektewet. De meest opvallende resultaten van het onderzoek zullen hierna worden weergegeven.

Resultaten

De gegevens voor het onderzoek werden verkregen via een schriftelijke enquête, gehouden onder in

dienst zijnde G.A.K.-verzekeringsgeneeskundigen. De resultaten bleken representatief te zijn voor de totale groep G.A.K.-verzekeringsgeneeskundigen (305). Alvorens over te gaan tot de beschrijving van de resultaten, moet gezegd worden dat het begrip 'agressief gedrag' moeilijk in een definitie bleek onder te brengen. Ook uit de literatuur blijkt dat er geen eenduidige definitie van het begrip 'agressie' te geven is. Meer dan tweehonderd definities zouden hiervan in omloop zijn. In mijn onderzoek ben ik er van uitgegaan dat iedere verzekeringsgeneeskundige zijn eigen definitie hanteert vanuit een eigen visie op het begrip 'agressie'. Het eigen normen- en waardenpatroon in samenhang met de emotionele beleving van het begrip, bepalen mede de inhoud ervan.

Om toch een 'overall' beeld te krijgen van wat de verzekeringsgeneeskundigen onder agressief gedrag van ziektewetcliënten verstaan, werd hen in de enquête een aantal mogelijke gedragingen van ziektewetcliënten voorgelegd (tabel 1). Vanuit hun 'persoonlijke definitie' zou worden getoetst of een bepaalde gedraging wel of niet als agressief kon worden beschouwd. Teneinde het begrip 'agressief gedrag' te kunnen hanteren werd door mij onderscheid gemaakt tussen minder agressieve gedragingen (non-coöperatieve gedragingen) en de 'echte' agressieve gedragingen. Een gedraging werd door mij als 'echt' agressief bestempeld, indien meer dan de helft van de respondenten deze gedraging als agressief opvatte. Deze keuze werd op arbitraire gronden genomen.

Aard en omvang

Tabel 1 laat een opsomming van gedragingen zien, die werd gerangschikt van percentueel meest naar minst agressieve gedragingen. In tabel 2 is aangegeven in welk percentage een bepaalde gedraging werd meegemaakt. Ten aanzien van de echt agressieve gedragingen blijkt dat 67% van de respondenten minstens met één van deze vormen van agressief gedrag in de laatste zes maanden geconfronteerd is geweest. Het blijkt verder dat 50% van de respondenten zich in het afgelopen jaar minstens één keer bedreigd heeft gevoeld (tabel 3). Een significant verband werd gevonden tussen het aantal keren dat de respondent zich bedreigd heeft gevoeld en zijn of

Tabel 1: Gedragingen van de cliënt jegens verzekeringsgeneeskundige in procenten

	Percentage als agressief ervaren			Onbekend
	Ja	Nee	Weet niet	
Dreigt met voorwerp	92	1	0	7
Brengt schade toe bezit	91	1	0	8
Dreigt met in elkaar slaan	90	2	1	7
Wordt handtastelijk	89	4	7	0
Dreigt met opzoeken gezinsleden	89	4	1	6
Dreigt met op straat tegenkomen	89	4	1	6
Uitschelden	70	20	4	6
Weigeren te vertrekken	67	20	6	7
Opbellen privé-adres	67	15	11	7
Deur dicht smijten	40	47	8	5
Schelden op het Gak	36	50	8	6
Weigeren hersteldverklaring	26	62	7	5
Trachten te kleineren	23	63	8	6
Trachten belachelijk te maken	23	57	13	7
Uitgestoken hand negeren	15	72	8	5
Klacht indienen	14	68	11	7
Tergend langzaam reageren	10	72	11	7
Onderzoek weigeren	7	78	9	6

Tabel 2: Frequentie gadragingen van de cliënt in de laatste zes maanden in procenten

	Nooit	1 2 t/m 5			6 of meer	Onbekend
		1	2	t/m 5		
Dreigt met voorwerp	92	5	0	0	3	
Brengt schade toe bezit	94	3	0	0	3	
Dreigt met in elkaar slaan	83	12	3	0	2	
Wordt handtastelijk	87	9	1	0	3	
Dreigt met opzoeken gezinsleden	89	8	1	0	2	
Dreigt met op straat tegenkomen	77	16	4	0	3	
Uitschelden	49	29	18	1	3	
Weigeren te vertrekken	63	27	7	0	3	
Opbellen privé-adres	95	1	1	0	3	
Deur dicht smijten	19	27	43	8	3	
Schelden op het Gak	34	25	34	4	3	
Weigeren hersteldverklaring	34	33	29	1	3	
Trachten te kleineren	46	24	23	4	3	
Trachten belachelijk te maken	69	19	10	0	2	
Uitgestoken hand negeren	42	25	28	2	3	
Klacht indienen	61	25	10	0	4	
Tergend langzaam reageren	49	24	19	5	3	
Onderzoek weigeren	65	28	4	0	3	

Tabel 3: Aantal keren dat men zich bedreigd heeft gevoeld

Bedreigd	Respondenten
Nooit	50% (97)
1	34% (65)
2 t/m 5	15% (30)
6 of meer	1% (2)

Tabel 4: Aantal keren dat men zich bedreigd heeft gevoeld in relatie tot de leeftijdscategorieën

	25 t/m 34	35 t/m 44	45 t/m 64	Totaal
Nooit	30%	52%	72%	50%
1	49%	30%	20%	34%
2 of meer	21%	17%	9%	17%

haar leeftijd. Zo bleken de oudere verzekeringsgeneeskundigen zich in het afgelopen half jaar minder vaak bedreigd te hebben gevoeld dan de jongere collega's (tabel 4).

Evenzo gold dit voor de artsen met meer verzekeringsgeneeskundige ervaring. Een verklaring zou kunnen zijn, dat de oudere verzekeringsgeneeskundige met veel ervaring vermoedelijk minder ambitieus is dan zijn jongere collega, waardoor deze de cliënt toleranter tegemoet zal treden. De belangrijkste rol in dit verband spelen waarschijnlijk de ervaring, een verdergaande ontwikkeling van sociale vaardigheden en de attitude van de verzekeringsgeneeskundige.

Anticiperen op agressief gedrag

Het blijkt dat 70% van de verzekeringsgeneeskundigen volgens een min of meer vaste gedragslijn te werk gaat in geval van onverwacht agressief gedrag. Er bestaat een duidelijke voorkeur voor de eigen opstelling zoals kalm blijven, rust uitstralen, beleefd en correct blijven, openheid, niet provoceren, cliënt uit laten razen, enzovoort en de eigen sociale vaardigheid. Ook de functionarisrol wordt nogal eens benadrukt, waarin de verzekeringsgeneeskundige wat meer afstand neemt van zijn of haar cliënt. In dit verband wordt vaak gewezen op de mogelijkheid om tegen de beslissing in beroep te gaan, wanneer een ziektecliënt begint te protesteren. Ook in het geval de verzekeringsgeneeskundige bij voorbaat agressie

van een cliënt verwacht, bestaat er een duidelijke voorkeur voor de eigen attitude en communicatieve vaardigheden en in mindere mate in het nemen van voorzorgsmaatregelen.

Een aantal voorzorgsmaatregelen, waarvan een beschermende werking dient uit te gaan, zijn bij de diverse G.A.K.-kantoren al jaren geleden genomen, zoals een alarmknop en in veel spreekkamers is er een tweede (vlucht) deur. Op de grotere districtskantoren wordt de portiersfunctie vaak uitgeoefend door een bewakingsbeambte in tegenstelling tot de kleinere rayonkantoren, waar een dergelijke functionaris vaak niet aanwezig is.

Uit preventieve overwegingen zou het beter zijn dat alle locaties zouden worden voorzien van een bewakingsbeambte, die naast informatieve taken ook toezicht kan houden. Verder bestaan er vaak procedurele maatregelen in geval van ernstige escalatie, zoals een waarschuwingsbrief en/of aangifte bij justitie.

Oorzaken

Een door de respondenten aangegeven aantal oorzaken kan worden onderscheiden; ik behandel ze achtereenvolgens.

– *Werkwijze.* Onvoldoende functioneren van de verzekeringsgeneeskundige zowel in medisch als in sociaal opzicht.

– *Aard van het werk/beslissingsproces.* Onduidelijke regelgeving in de sociale wetgeving, zoals de ondoorzichtigheid van de Ziektewet met zijn verschillende uitsluitingsartikelen met alle financiële consequenties vandien; afhankelijke positie van de cliënt door ongelijke machtsverhouding; geen éénduidigheid met als gevolg mogelijkheid van wisselende interpretatie binnen de sociale wetgeving door uitvoerende instanties en verzekeringsgeneeskundigen.

– *Organisatie van het werk.* Het bestaan van ondoorzichtige, bureaucratische organisatiestructuren met veelal langdurige procedures; inclusief de beroepsprocedures en wachttijden; het ambtelijk taalgebruik in de schriftelijke communicatie; weinig binding met de cliënt onder meer door wisselende functionarissen, met name onder verzekeringsgeneeskundigen.

– *Persoon van de bedreiger.* Persoonlijkheidsstoornissen, alcohol- en drugsverslaafden, hoogopgelopen frustraties.

– *Maatschappelijke factoren.* Toegenomen agressie en een veranderd normen- en waardenpatroon; mensen zijn mondiger geworden, de arts staat niet meer op een 'voetstuk', enzovoort.

Alle hiervoor genoemde factoren werden door de respondenten gezien als mogelijke oorzaken van agressie, waarbij zaken die werden ondergebracht bij aard van het werk/beslissingsproces en organisatie van het werk het hoogst scoorden. Het voorkomen van agressie zag men als groep vooral in maatregelen als het verstrekken van meer informatie en voorlichting, zowel van de kant van de organisatie als door de verzekeringsgeneeskundige zelf: cliëntgerichtheid moet met andere woorden hoog in het vaandel staan. Men verlangt verder een betere inrichting en ondersteuning van de organisatie waarbij kwaliteit en kwantiteit met elkaar in evenwicht dienen te zijn. Ook het eigen functioneren mag niet uit het oog worden verloren, waarbij aandacht zal moeten blijven bestaan voor de eigen houding en communicatieve vaardigheden. Regelmatige trainingen op dit gebied, waaronder trainingen in conflictbeheersing, zijn dan ook een 'must'. Gelukkig is de G.A.K.-organisatie hiervan ook overtuigd, zodat iedere verzekeringsgeneeskundige de kans krijgt zich steeds weer bij te laten scholen. Het proces van 'onderlinge toetsing' heeft ook zeker een positieve invloed op het verzekeringsgeneeskundig handelen met als gevolg dat naar de buitenwereld toe meer duidelijkheid ontstaat en een grotere mate van uniformiteit in de te nemen beslissingen.

Slotbeschouwing

Zonder nu te willen stellen dat bedreigingen en geweld jegens artsen het allergrootste probleem van deze beroepsgroep is, meen ik wel te mogen zeggen dat het voor menig individuele arts een uiterst vervelende 'bijkomstigheid' is met mogelijk verstrekkende gevolgen. Of het nu gaat om het topje van de ijsberg of niet, feit blijft dat er geleidelijk aan steeds meer gegevens over het meemaken van agressie naar buiten komen via eigen onderzoek, maar ook via de pers. Er zijn hedentendage artsen die eindelijk hun nek durven uit te steken door toe te geven dat het water hun naar de lippen is gestegen en in verweer komen.

De signalen hiervan worden door hun vakvereni-

gingen opgevangen, hetgeen weer aanleiding geeft tot verder onderzoek en maatregelen. Het begint er op te lijken dat de taboesfeer met betrekking tot het meemaken van bedreigingen wordt doorbroken, want vele artsen geneerden zich om over dit onderwerp met collegae te spreken. Waarschijnlijk is het moeilijk om toe te geven dat je soms angstig bent voor een eisende patiënt of cliënt. Bovendien staat de competentie van de arts als iemand die verondersteld wordt over voldoende communicatieve vaardigheden te beschikken al gauw op het spel. Mogelijk denken ook vele artsen nog bij hun patiënten of cliënten op een voetstuk te staan, er vanuitgaande dat zij het als hulpverlener of als keurende dokter voor het zeggen hebben. Wanneer tegenspraak van de kant van de patiënt of cliënt niet wordt geduld en mogelijk zelfs uitmondt in hautain of autoritair gedrag, dan is alleen maar escalatie van het conflict te verwachten. Het is de vraag of in de medische opleiding wel voldoende aandacht wordt geschonken aan ontwikkeling van vaardigheden die het mogelijk maken om conflicten met patiënten te hanteren.

Van groot belang is dat artsen hebben leren omgaan met weerstanden en frustraties van patiënten, maar ook met hun eigen frustraties. Zowel de arts uit de curatieve als uit de sociaal-geneeskundige sector zal zich bewust moeten zijn van de afhankelijke positie van de patiënt of cliënt. Achter uitingen van agressie zit vaak een gevoel van machteloosheid. Het onvermogen om hier uiting aan te geven kan weer aanleiding geven tot primitieve reacties. Met name de meer empathisch ingestelde arts zal veel conflicten kunnen voorkomen of tot een goed einde weten te brengen. Ook dient de rol die een bepaalde arts voor een patiënt of cliënt speelt duidelijk te zijn, zodat de patiënt of cliënt weet wat hij kan verwachten om teleurstellingen te voorkomen.

Nu artsen uitingen van agressie, met name de verbale vorm ervan, toch als een wezenlijk probleem gaan ervaren, zijn het ook diezelfde artsen die zich ertegen teweer moeten stellen door middel van positieverduidelijking, attitude en communicatieve vaardigheden. Opleiders, vakverenigingen en organisaties van waaruit men werkzaam is kunnen in dit verband veel goeds doen door het aanbieden van cursussen en trainingen in gesprekstechnieken en conflictantering, want omgaan met agressie blijft vooral een vaardigheid.

Literatuur

Schretlen, I.

Agressie op de dokterspost

Medisch Contact, 1988, nr. 43, pp. 880/1

Petersen C.J., H.A.J. van Groenestijn

Agressief gedrag van Ziektewetcliënten, zoals ervaren door functionarissen belast met het uitvoeren van de Ziektewet

G.A.K., S en 0 in opdracht van FVB, 1980

Croon N.H.Th., S.W.T. Langius

Agressie in de spreekkamer

Medisch Contact, 1990, nr. 18, p. 579

Binsbergen D.A. van

Het 'voorkomen' van agressief gedrag van Ziektewetcliënten in de verzekeringsgeneeskundige praktijk. Utrecht, Stichting Sociale Gezondheidszorg, 1989 (scriptie)

Amsterdamse detailhandel en horeca met geweld bedreigd

drs. V. Jammers*

Inleiding

Op 9 juli 1991 wordt een winkel op de Ceintuurbaan in Amsterdam overvallen. Twee mannen bevelen de eigenaresse de kassa te openen. In eerste instantie weigert zij, maar na bedreiging met een mes gehoorzaamt zij alsnog. De daders nemen het geld uit de kassa en verlaten de zaak. Zes dagen later komen drie mannen binnen, waaronder de twee die op 9 juli de winkel beroofd hebben. De eigenaresse wordt naar de kassa geduwd en gedwongen deze te openen en het geld af te geven. Daarna krijgt zij een vuistslag in haar gezicht. Met de mededeling 'tot de volgende keer' verlaten de daders de winkel.

Twee overvallen binnen een week op dezelfde winkel is gelukkig een uitzondering. Toch is er in Amsterdam al jarenlang sprake van een ernstig overvalprobleem. Naar aanleiding van het hoge aantal overvallen op geldinstellingen functioneerde bij voorbeeld van januari 1988 tot april 1989 het Frusti-team van de Amsterdamse gemeentepolitie. In december 1990 en januari 1991 steeg in Amsterdam het aantal roofovervallen op winkels en bedrijven plotseling sterk. In elk van beide maanden werden 80 winkels en bedrijven het slachtoffer van een overval. Naar aanleiding daarvan formeerde de Amsterdamse politie in januari 1991 het Roof Bijstand Team (RBT). Ongeveer 180 personen zijn sindsdien betrokken bij de opsporing van roofovervallen.

De gemeentepolitie van Amsterdam startte samen met het Landelijk Bureau Voorkoming Misdrijven in juni 1991 het project 'Preventie agressieve vermogenscriminaliteit Amsterdam'. Aanleiding tot het opzetten van dit gezamenlijke project was het besef dat de

* De auteur is beleidsmedewerker bij de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie.

Amsterdamse politie de grote inzet van personeel niet tot in lengte van dagen kan volhouden. Onvermijdelijk komt er een moment dat andere problemen extra aandacht vragen en een deel van het personeel voor andere taken ingezet zal worden. Om de overvalproblematiek ook bij een lager niveau van repressieve activiteiten beheersbaar te houden, wordt onderzocht welke bijdrage preventieve maatregelen kunnen leveren.

Het project, waarbij ook het Openbaar Ministerie en de gemeente Amsterdam betrokken zijn, heeft als centrale doelstelling 'het bewerkstelligen van een structurele reductie van de agressieve vermogenscriminaliteit jegens het bedrijfsleven in omvang en consequenties'. Het 'bedrijfsleven' is een breed begrip, dat in de dagelijkse praktijk van dit project beperkt wordt tot winkels en horeca-gelegenheden. Het feit dat banken, postkantoren en postagentschappen al sinds jaar en dag zelf veel professionele aandacht besteden aan de preventie van overvallen is een argument geweest om deze instellingen in het project buiten beschouwing te laten. De constatering dat bij winkels en horeca-gelegenheden de sterkste stijging van het aantal overvallen heeft plaatsgevonden en de wetenschap dat de ontwikkeling van preventie-strategieën bij deze categorieën bedrijven nog in de kinderschoenen staat, zijn argumenten geweest om juist deze categorieën nader te beschouwen.

Een verlaging van het aantal overvallen tot het niveau van 1989 (400 à 450) is de concrete doelstelling van het project. Inmiddels is, dankzij de repressieve inspanningen van de Amsterdamse politie, dat niveau bereikt. Het streven is dus om in de toekomst met een verhoogde preventieve inspanning ook bij een lagere repressieve inspanning dit niveau te handhaven of, wie weet, verder te verlagen. Het project bestaat uit drie deelprojecten die zich respectievelijk richten op situaties, daders en slachtoffers:

- De ontwikkeling van een preventiestrategie ten behoeve van een tweetal locaties in Amsterdam en één branche. Deze strategie zal op deze locaties en in deze branche ook in praktijk worden gebracht.
- De ontwikkeling van een politieel predictie- en interventiemodel dat gebruikt kan worden om een criminele carrière van jeugdigen in de richting van het 'overvallen-métier' af te breken of om te buigen.

- De optimalisering van de psycho-sociale hulpverlening aan slachtoffers van agressieve vermogenscriminaliteit en de ontwikkeling van een financieel vangnet voor deze slachtoffers.

In het kader van het eerste deelproject heeft een nadere analyse van de overvalproblematiek in Amsterdam plaatsgevonden. Voor deze analyse is een groot aantal aspecten van de 1272 overvallen die plaatsvonden in de periode tussen 1 januari 1989 en 31 augustus 1991 nader beschouwd. In dit artikel wordt gebruik gemaakt van de gegevens die voor de analyse verzameld zijn.¹

Hierna wordt het begrip 'overvallen' - dat als zodanig niet voorkomt in het Wetboek van Strafrecht - nader omschreven. Vervolgens worden de Amsterdamse en landelijke ontwikkelingen met elkaar vergeleken en wordt een indicatie gegeven van het resultaat van de repressieve inspanningen van de Amsterdamse politie. Daarna wordt aandacht besteed aan de verschillen met betrekking tot het overvalrisico tussen een dertiental branches in Amsterdam. Aansluitend daarop wordt nader ingegaan op het gebruikte geweld en de behaalde buit. Een korte slotbeschouwing rondt het artikel af.

Afbakening overvalproblematiek

Het Wetboek van Strafrecht kent het begrip 'overval' niet. In artikel 312, lid 1 van het Wetboek van Strafrecht is sprake van 'diefstal, voorafgegaan, vergezeld, of gevolgd door geweld of bedreiging met geweld tegen personen, gepleegd met het oogmerk om die diefstal voor te bereiden of gemakkelijk te maken, of om, bij betrapting op heter daad, aan zichzelf of andere deelnemers aan het misdrijf hetzij de vlucht mogelijk te maken, hetzij het bezit van het gestolene te verzekeren.' Artikel 317 stelt degene strafbaar als schuldig aan afpersing die 'met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, door geweld of bedreiging met geweld iemand dwingt hetzij tot de afgifte van enig goed dat geheel of ten dele aan deze of aan een derde toebehoort, hetzij tot het aangaan van een schuld of het teniet doen van een inschuld.' Gezien de strafmaat (in beide gevallen afhankelijk van de omstandigheden maximaal negen of twaalf jaar gevangenisstraf), maar

ook gezien de publieke opinie, is er sprake van ernstige misdrijven. Diefstal of afpersing met geweld of bedreiging met geweld staan in het dagelijkse spraakgebruik bekend als (roof-)overvallen.

In het kader van het project zijn ten opzichte van de reikwijdte van de genoemde wetsartikelen enkele beperkingen aangebracht:

- Overvallen op straat (straatroof) blijven buiten beschouwing. In de analyse zijn echter wel de overvallen op particulieren en professionele geldtransporten betrokken.
- Diefstal of afpersing die niet voorafgegaan maar alleen gevolgd wordt door geweld of bedreiging met geweld, bij voorbeeld om de vlucht mogelijk te maken, zijn eveneens buiten beschouwing gebleven.
- In de analyse zijn in eerste instantie alle overvallen op geldinstellingen, winkels, horeca-gelegenheden, bedrijven, kantoren, scholen, en woningen betrokken. In het vervolg van het project, en ook in dit artikel ligt de nadruk echter op de overvallen op winkels en horeca-gelegenheden.

Omvang overvalproblematiek

Het totale aantal overvallen in Amsterdam (inclusief de overvallen op geldinstellingen, woningen, kantoren en bedrijven, exclusief de overvallen op straat) schommelt al een aantal jaren rond de 400 à 500 per jaar. Het Bureau Misdaadanalyse noteert in zijn Kriminalliteitsbeeldanalyse (1990) voor de jaren 1987, 1988 en 1989 achtereenvolgens 408, 389 en 434 overvallen. De gegevens die voor het huidige project beschikbaar zijn gesteld geven voor de jaren 1989, 1990 en 1991 (tot en met augustus) respectievelijk 416, 551 en 305 overvallen.

Wanneer het erom gaat een eerste indruk te krijgen van de resultaten van de inspanningen van het Roof Bijstand Team, dan moeten de gegevens uit de periode voordat het team in actie kwam vergeleken worden met de cijfers vanaf dat moment. Het RBT is ingesteld in januari 1991 en sinds februari 1991 actief. In de periode februari tot en met augustus 1991 waren er 222 overvallen. In de vergelijkbare periodes in 1989 en 1990 waren dat respectievelijk 244 en 280 overvallen. In de 1991 is er dus sprake van een daling van 21% ten opzichte van 1990 en van 9% ten opzichte van 1989. De inspanningen van het RBT

Tabel 1: Aantallen overvallen in Nederland en Amsterdam

	1988	1989	1990	1991*
Nederland				
Totaal	1236	1386	1668	
Banken	199	233	240	
Postkantoren	125	157	120	
Benzinestation	98	141	207	
Juwelier	31	44	36	
Amsterdam				
Totaal	389	416	551	305
Banken		46	38	20
Postkantoren		24	37	23
Benzinestation		14	17	3
Juwelier		8	8	9

* Aantallen voor Amsterdam tot en met 31 augustus 1991.

hebben dus zonder twijfel geleid tot een daling van het aantal overvallen.

In tabel 1 zijn de aantallen overvallen in Nederland en Amsterdam voor een beperkt aantal branches weergegeven. De gegevens voor heel Nederland zijn afkomstig van de CRI (1991).

Branches met een verhoogde kans op overvallen

Tussen 1 januari 1989 en 31 augustus 1991 vonden in Amsterdam 1272 overvallen plaats. Per locatie en per branche verschilt de kans dat een overval plaatsvindt echter sterk. Bij de analyse van de overvalproblematiek in Amsterdam is gebruik gemaakt van de indeling in postcodegebieden. De vier cijfers van de postcode zijn als criterium voor de ordening van de overvallen gebruikt. Een van de voordelen van deze werkwijze is het feit dat veel databanken gegevens per postcodegebied kunnen leveren. Via de postcode kunnen de overvallen niet alleen ten behoeve van dit project, maar ook voor toekomstig onderzoek eenvoudig gekoppeld worden aan andere parameters. Een ander voordeel is dat afhankelijk van de onderzoeksvraag postcodegebieden eenvoudig kunnen worden samengevoegd tot bij voorbeeld politiedistricten of stadsdelen.

Per postcodegebied zijn over de periode van

Tabel 2: Overvalkansen in Amsterdam

	Kans per jaar 89/91	Aantal overvallen 89/91
1. Benzinstations	23,6%	35
2. Warenhuizen	9,8%	7
3. Hotels	8,5%	66
4. Slijterijen	8,3%	30
5. Tabakswinkels	6,7%	42
6. Juweliers	6,0%	25
7. Supermarkten	5,0%	47
8. Drogisterijen	3,9%	15
9. Reisbureaus	3,5%	34
10. Kledingzaken	3,4%	38
11. Restaurants	2,3%	49
12. Coffeeshops	1,9%	23
13. Cafetaria's e.d.	1,3%	53
14. Overige detailhandel	1,1%	207
Totaal detail	2,1%	671
Banken	15,2%	104
Postkantoren	55,3%	84
Postagentschappen	41,6%	37
Totaal Amsterdam	2,7%	896

januari 1989 tot en met augustus 1991 het aantal overvallen en de verdeling over de verschillende branches vastgesteld. Daarnaast zijn gegevens verzameld over de aantallen winkels, horeca-gelegenheden, banken en postkantoren. Op basis van deze cijfers is per branche de kans berekend dat eens per jaar een overval plaatsvindt. Overvallen op geldtransporten, woningen en op bedrijven die niet tot de detailhandel of de horeca behoren zijn dus buiten beschouwing gebleven.

Op basis van een globale inventarisatie is in tabel 2 onderscheid gemaakt in een veertiental categorieën. Uit het feit dat de categorie 'overige detailhandel' de laagste overvalkans heeft, mag geconcludeerd worden dat het niet waarschijnlijk is dat binnen deze restgroep hogere kansen dan bij de benoemde branches worden aangetroffen. Als vergelijkingsmateriaal zijn in de tabel 2 tevens de overvalkansen van Amsterdamse banken, postkantoren en postagentschappen opgenomen.

Het geringe aantal warenhuizen in Amsterdam (26) leidt ertoe dat bij een gering aantal overvallen de kans op een overval al relatief groot is. Warenhuizen

kunnen ook om een andere reden als een buiten-beentje worden beschouwd, omdat niet het hele bedrijf maar slechts één van de kassa's of de klantenservice van het bedrijf overvallen wordt.

Voor bijna alle branches geldt dat de overvalkans in 1990 belangrijk hoger was dan in 1989. Alleen bij de banken en postagentschappen daalden in dat jaar de overvalkansen, bij juweliërs en warenhuizen bleven deze gelijk. Omgerekend naar de overvalkans per jaar daalde voor de meeste branches de overvalkans in de eerste acht maanden van 1991 tot onder het niveau van 1990.

Binnen Amsterdam verschillen de overvalkansen sterk. Een tabakszaak in het hart van Amsterdam rondom Damrak en Rokin heeft een bijna drie keer zo hoge kans om overvallen te worden dan een tabakszaak in de aangrenzende grachtengordel. In het hart van de stad en de grachtengordel ten zuiden daarvan is de kans dat een juwelier wordt overvallen relatief hoog. De weinige hotels tussen Waterlooplein en Tropenmuseum zijn bijna allemaal een keer overvallen in de periode 1989/1991, en ook voor hotels rondom de Overtoom is de overvalkans hoog. In het hart van de stad daarentegen, waar tabakszaken en juweliërs een hoge overvalkans hebben, is diezelfde kans voor hotels bijna nihil. De overvalkansen in Amsterdam zijn overigens voor de meeste branches vijf à tien keer zo hoog als de overvalkansen voor heel Nederland (Mertens, 1991).

Nader onderzoek is nog nodig om vast te kunnen stellen wat in Amsterdam de oorzaken van de geografische verschillen in overvalkansen en aantallen overvallen zijn. De oorzaken kunnen zowel gelegen zijn in de samenstelling van de slachtofferpopulatie (in casu de aantallen objecten en de verdeling over de verschillende branches) of van de daderpopulatie (in casu de omvang van potentiële dadergroepen), als in de fysieke omgeving van de objecten (bij voorbeeld de ligging ten opzichte van wegen waarlangs de overvallers kunnen vluchten). Tussen deze en eventuele andere factoren vindt interactie plaats (Gabor e.a., 1987). Het feit dat de afwegingen van daders niet 100% rationeel zijn is overigens een factor die het zoeken naar oorzaken van verschillen bemoeilijkt.

De overvalkansen hebben betrekking op de objectieve, feitelijke veiligheid, oftewel de kans dat daadwerkelijk een overval gepleegd wordt. Voor de

subjectieve veiligheid is het absolute aantal overvallen in de directe omgeving van groter belang dan de feitelijke overvalkans. In een winkelstraat of een winkelcentrum wordt het verhaal van elke overval immers snel doorverteld en draagt op die manier bij aan de onveiligheidsbeleving. Een andere reden om ook naar het absolute aantal overvallen te kijken is het feit dat het absolute aantal overvallen voor de politie een maat voor de werkdruk is. Het hart van de stad, de grachtengordel ten zuiden daarvan en de oudere wijken ten zuiden en ten westen van de grachtengordel hebben de hoogste aantallen overvallen.

Op de wijze die hierboven is besproken kan de kans dat een overval plaatsvindt per branche en per locatie berekend worden. Samen met de absolute aantallen overvallen bieden deze overvalkansen aanknopingspunten voor beslissingen over de preventieve inzet van politie, justitie, bestuur en ondernemers en de repressieve inzet van politie en justitie.

Overvalrisico

Elk potentieel slachtoffer, dus ook elke ondernemer en elk bedrijf kan zijn overvalrisico berekenen door de kans dat een overval plaatsvindt te vermenigvuldigen met de schade die door een overval geleden kan worden. In het voorgaande is de overvalkans voor een aantal branches berekend. Het is ook mogelijk om te bepalen hoeveel schade door een overval geleden kan worden. Zes aspecten zijn daarbij van belang:

- de kans dat de overvaller er met een buit vandoor gaat;
- de mogelijke omvang van de buit;
- de kans dat eigenaren, personeelsleden of klanten bij een overval gewond raken;
- de kans dat eigenaren, personeelsleden of klanten tijdens of als gevolg van de overval overlijden;
- de kans op psychische schade bij eigenaren, personeelsleden of klanten;
- de kans op schade bij de bedrijfsvoering.

Op basis van de beschikbare gegevens kan niet berekend worden hoe groot de kans op psychische schade is, maar aangenomen mag worden dat deze kans groot is. Geldinstellingen besteden bij voorbeeld veel aandacht aan de opvang en nazorg van personeel dat het slachtoffer is geworden van een bankoverval.

Schade voor de bedrijfsvoering kan op verschillende manieren ontstaan. Bij voorbeeld wanneer personeel of eigenaren naar het politiebureau moeten gaan om aangifte te doen; wanneer zij kortere of langere tijd ziek worden als gevolg van de overval of wanneer zij geestelijk of lichamelijk niet meer in staat zijn in het bedrijf te werken. Wanneer een gepleegde overval klanten ervan weerhoudt de winkel te bezoeken is er eveneens sprake van schade voor de bedrijfsvoering.

Geweld

Het dreigen met geweld of het daadwerkelijk gebruik maken van geweld is het kenmerk van een overval. De overvaller komt de winkel binnen, neemt soms gedurende korte tijd de situatie in ogenschouw of wacht op een geschikt moment. Een enkele keer doet hij zich in eerste instantie voor als een gewone klant. Vervolgens dreigt hij met geweld en gaat een paar minuten later met het gestolen geld naar buiten, de winkelier komt meestal met de schrik vrij. Niet altijd is de afloop echter zo gunstig.

Op 5 januari 1991 om 11 uur 's avonds komen twee personen een avondwinkel binnen en doen alsof zij iets willen kopen. Bij het afrekenen toont één van beiden een vuurwapen en bedreigt de eigenaar. Als deze zich verweert wordt er op hem geschoten en wordt hij dodelijk verwond. Op 18 maart 1991 wordt een juwelier gedwongen een tas met sieraden aan twee daders af te geven. Zij rijden weg op een brommer. De juwelier en zijn zoon achtervolgen de daders, waarop één van hen zich omdraait en begint te schieten. De juwelier raakt gewond. Op 4 juli 1991, staat een winkelier ineens oog in oog met twee overvallers. Eén van hen heeft een vuurwapen op hem gericht. In een reflex gooit de winkelier een snoeprek in de richting van de daders, waardoor één van beiden zijn zonnebril verliest, de ander verlaat meteen de winkel. Opnieuw dreigen met het snoeprek leidt ertoe dat ook de achtergebleven dader vlucht.

Is het nu wel of niet verstandig om je tegen een overvaller te weer te stellen of hem te achtervolgen? Is het zo dat het verweer tegen een overvaller diens kansen op een buit verkleint, maar de kans vergroot dat het geweld waarmee de overvaller dreigt daadwerkelijk gebruikt wordt? Op grond van het beschikbare cijfermateriaal kan geen éénduidig

antwoord op deze vragen worden gegeven. Omdat de gevolgen van het gebruik van geweld door de dader zeer ernstig kunnen zijn, is er alle reden om hem niet te lijf te gaan.

Bij de 1272 overvallen sinds 1 januari 1989 zijn in totaal twee doden gevallen en raakten 43 mensen gewond. De kans om als gevolg van een overval te overlijden is dus maximaal 0,1%, de kans om bij een overval gewond te raken is maximaal 3%. Bij het berekenen van de beide laatste percentages is het aantal doden en gewonden afgezet tegen het aantal overvallen. Daarbij passen twee kanttekeningen, die de kans respectievelijk in positieve en in negatieve zin beïnvloeden.

De eerste kanttekening heeft betrekking op het feit dat zich tijdens een overval vaak meer personeelsleden en klanten in de winkel bevinden, waardoor de kansen om te overlijden of gewond te raken nog beduidend lager liggen dan hier berekend. De tweede kanttekening heeft betrekking op de definitie van het begrip 'gewonde'. Er is sprake van een gewonde wanneer iemand ter plaatse door de GGD of in het ziekenhuis behandeld moet worden. Met name bij het gebruik van lichamelijk geweld is het echter goed mogelijk dat mensen wel gewond raken, maar daarvoor niet door de GGD of in het ziekenhuis behandeld hoeven te worden. De geringe aantallen gewonden en doden maken het niet mogelijk verschillen tussen branches aan te geven. De meeste slachtoffers vielen bij overvallen op woningen (15). Uitschieters onder de winkels zijn de overvallen op juweliers (5 gewonden) en snackbars (4 gewonden). Hoewel er zelden slachtoffers vallen wordt er altijd bedreigd met geweld (dat is immers het kenmerk van een overval). Dreigen kan plaatsvinden met bij voorbeeld vuurwapens, steekwapens, slagwapens, maar ook met lichamelijk geweld. Dreigen met vuurwapens kan plaatsvinden door het wapen op personeelsleden of klanten te richten, maar ook door een ongericht schot af te vuren. Naast lichamelijk geweld in de vorm van slaan en schoppen worden slachtoffers soms gekneveld. Op 22 juli 1991 wordt een personeelslid, nadat zij 's ochtends als eerste de winkel is binnengegaan, gedwongen om geld af te geven. Daarna wordt zij aan handen en voeten gebonden en wordt haar mond afgeplakt met tape, waardoor zij buiten bewustzijn raakt. Op 25 mei 1991 worden een eigenaar en een personeelslid van een

Tabel 3: Wapengebruik

Jaar	Aantal overvallen	Vuurwapens	Steekwapens	Slaan of schoppen
1989	416	202	56	8
1990	551	241	73	26
1991	305	116	25	26

fotohandel met handboeien aan een trap vastgezet. Knevelen is echter een uitzondering. Overvallers hebben een grote voorliefde voor vuurwapens.

Bij 1239 overvallen is het wapengebruik geregistreerd. Daarvan was er 739 keer sprake van dreiging met een vuurwapen (59,6%), waarvan 180 keer in combinatie met andere vormen van geweld (onder andere 25 keer in combinatie met een steekwapen; 59 keer met slaan/schoppen; 20 keer met knevelen). Vuurwapens worden in de drie opeenvolgende jaren bij 202 (1989), 241 (1990) en 116 (januari tot en met augustus 1991) overvallen gebruikt. De toename in 1990 houdt gelijke tred met de stijging van het aantal overvallen. Datzelfde geldt voor het gebruik van steekwapens. Er lijkt alleen sprake te zijn van een toename van lichamelijk geweld (slaan en/of schoppen). Deze vorm van geweld is respectievelijk bij 8, 26 en 26 overvallen gebruikt (tabel 3).

Bij het gebruik van geweld wordt er onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte bedreiging. In het eerste geval wordt de eigenaar of het personeel van het bedrijf direct bedreigd door de dader. Bij indirecte bedreiging worden klanten door de dader bedreigd om het personeel te dwingen geld af te geven. Zo'n 85% van de gevallen van indirecte bedreiging vindt plaats in banken en postkantoren, omdat daar het personeel vaak in een beveiligde ruimte zit. In winkels en horeca-gelegenheden is de bedreiging vrijwel altijd direct op het personeel of de eigenaar gericht.

Het aantal slachtoffers van overvallen is sinds 1989 niet gestegen. Gegeven de stijging van het aantal overvallen is er dus sprake van een relatieve daling van het gebruikte geweld. In relatieve zin is er geen toename van het wapengebruik bij overvallen. In absolute aantallen is er in 1990 echter wel degelijk een stijging van het wapengebruik waarneembaar.

Buit

In totaal is er sinds 1 januari 1989 bij 883 overvallen in Amsterdam voor meer dan 14 miljoen gulden buitgemaakt. In 30% van de overvallen (389 keer) ging de overvaller zonder buit weer weg. Bij de geslaagde overvallen bedroeg de minimale buit tien gulden, de maximale buit 1 miljoen gulden. Gemiddeld werd fl. 15.650,- buitgemaakt. Het meeste geld wordt buitgemaakt bij de overvallen op geldinstellingen en geldlopers. In totaal werd daar sinds 1 januari 1989 ruim 8 miljoen gulden geroofd. Overvallen op winkels en horeca-gelegenheden (inclusief particuliere geldlopers) leverden de daders ruim 4½ miljoen gulden op (546 overvallen, gemiddelde buit fl. 8.545,-). Wanneer de particuliere geldlopers buiten beschouwing blijven is de buit ruim 4 miljoen gulden (487 overvallen, gemiddelde buit fl. 8.390,-). Wanneer ook de juweliers worden afgezonderd, resteert sinds 1 januari 1989 een totale buit van bijna 2½ miljoen gulden bij 473 overvallen op winkels en horeca-gelegenheden. De gemiddelde buit bedroeg zo'n fl. 5.250,-. In deze laatste groep is alleen bij supermarkten en warenhuizen de gemiddelde buit significant hoger dan die van de andere branches.

Het aantal overvallen in de detailhandel en de horeca waar buit behaald wordt stijgt van 148 in 1989 naar 219 in 1990. Het totale aantal overvallen op deze groep stijgt van 190 naar 315. Het percentage geslaagde overvallen daalt dus van 78% in 1989 tot 71%. In de eerste acht maanden van 1991 hebben er op deze groep 160 overvallen plaatsgevonden, waarvan bij 107 overvallen (67%) geld wordt buitgemaakt. Er is dus sprake van een langzame daling van het aantal geslaagde overvallen. Bij de geslaagde overvallen is de gemiddelde buit in 1990 lager dan in 1989, maar in 1991 is de gemiddelde buit gestegen tot boven het niveau van 1989.

Tot slot

Er zijn met betrekking tot de overvalkans aanzienlijke verschillen tussen de branches in de detailhandel en de horeca. Met betrekking tot het toegepaste geweld en de behaalde buit zijn die verschillen veel geringer. Branches met een hoge

overvalkans doen er goed aan om een preventiestrategie te ontwikkelen, zoals de banken al jarenlang doen. Gezien de stijging van de gemiddelde buit in 1991 lijkt het voor alle branches verstandig om in ieder geval maatregelen te nemen die de financiële schade kunnen beperken.

Overvallen en het daarmee gepaard gaande geweld (of het dreigen daarmee) zijn niet de enige vorm van geweld waarmee winkels en horeca-gelegenheden worden geconfronteerd. In winkels kan ook bij het betrappen van winkeldieven geweld in enigerlei vorm optreden. Een niet-representatief onderzoek bij opleidingen ten behoeve van de detailhandel leert dat omgaan met geweld van 'klanten' niet of marginaal behandeld wordt. Zelfs winkeldiefstal, toch een veel voorkomend probleem, komt in die opleidingen nauwelijks aan bod. De organisaties van winkeliers en horeca-ondernemers blijken de problemen echter wel degelijk serieus te nemen. Dat blijkt onder andere uit het feit dat het Hoofdbedrijfschap Detailhandel zijn activiteiten met betrekking tot de preventie van criminaliteit verbreed heeft van winkeldiefstal tot andere vormen van criminaliteit. Ook de werknemersorganisatie FNV is zich van haar verantwoordelijkheid bewust, getuige een recente informatiecampaagne.

De Amsterdamse politie en justitie moeten grote inspanningen leveren om de overvalproblematiek met repressieve middelen te beheersen. De preventieve maatregelen die ondernemers nemen zullen de overvalproblematiek deels verkleinen, maar voor een deel alleen maar tot een verschuiving naar andere branches of locaties leiden. Het is daarom wenselijk om naast de genoemde repressieve inspanningen door politie en justitie vooral structurele maatregelen te nemen met betrekking tot de (potentiële) daders, zodat een toekomstige stijging kan worden voorkomen.

Gemeenten met een stijgende overvalkans doen er goed aan de daderpopulatie te analyseren en op basis daarvan voor de betreffende groepen beleid te ontwikkelen dat hen ervan weerhoudt om het overvalpad te betreden. Samen met repressieve maatregelen moeten preventieve maatregelen voorkomen dat het overvallenprobleem zich in volle omvang manifesteert.

De problematiek is niet nieuw. In het Nederland van de achttiende eeuw leidde de slechte econo-

mische situatie tot een sterke toename van het aantal zwervers. Om in leven te blijven ging een deel van hen over tot crimineel gedrag zoals afpersing, diefstal en inbraak. De overheid stak in toenemende mate energie in de opsporing en vervolging, waardoor onder de daders vaak een saamhorigheidsgevoel ontstond, dat leidde tot groepsvorming. Meestal waren de lokale overheden niet in staat de problemen de baas te worden. Dat lukte al wat beter toen zij gingen samenwerken bij de opsporing en vervolging, maar het probleem bleef bestaan. Pas in de negentiende eeuw slaagde men er door onderwijs- en werkverschaffingsprogramma's hoe langer hoe meer in te voorkomen dat behoeftigen massaal afgleden naar landloperij (Camps, 1988). Zowel de problematiek als de ingrediënten voor een structurele aanpak van de problematiek zijn al vele jaren bekend. Het wachten is op een adequaat gebruik van de beschikbare oplossingen.

Noot

¹ De gegevens in dit artikel zijn op verzoek van het Amsterdamse Roof Bijstand Team door het Buro Misdaad Analyse van de gemeentepolitie Amsterdam ter beschikking gesteld. Met medewerking van bureau Mertens & Partners BV te Vianen zijn de gegevens geschikt gemaakt voor nadere analyse.

Mertens, N.J.G., R.D. de Leve

Overvallen

LBVM/Directie Criminaliteitspreventie Ministerie van Justitie, 1991

Gabor e.a.

Armed robbery

Springfield, Illinois, USA, 1987

Literatuur

Buro Misdaadanalyse

Overvallen, kriminaliteitsbeeldanalyse 1987-1988-1989

Amsterdam, 1990

Camps, R.

Vagebonden in Venlo 1713-1794

Publications de la Société Historique et Archéologique dans le Limbourg, 1988, pp. 201-264

Centrale Recherche Informatiedienst

Jaarverslag 1990

Den Haag, 1990

Een bankoverval, en dan ...

J.J.M.A. Borghouts-Dijkzeul*

Inleiding

Algemeen bekend is dat bankpersoneel veelvuldig slachtoffer wordt van overvallen en soms ook gijzelingen. Niet algemeen bekend is, dat een dergelijke ervaring diep ingrijpt op het werk- en privéleven en dat de verwerking daarvan een hele tijd in beslag kan nemen.

Het aantal bankovervallen neemt nog steeds fors toe. Werd in 1965 de eerste bankoverval gepleegd, waarbij fl. 800.000,- buit werd gemaakt, thans ziet het er naar uit dat het aantal in 1991 de vijfhonderd zal overschrijden. (Bij het schrijven van dit artikel was het definitieve aantal nog niet bekend.) Ondanks extra beveiligingsmaatregelen zoals camera's, gecontroleerde toegangsverleningssystemen en buitbeperkende maatregelen, lieten de overvallers zich door de jaren heen niet tegenhouden. Deze beveiligingsmaatregelen werden geadviseerd door de Werkgroep Beveiliging. Deze interbancaire werkgroep werd in 1970 opgericht onder leiding van de Nederlandse Vereniging van Banken.

Door deze beveiligingsmaatregelen heeft de overvaller in de loop der jaren zijn modus operandi moeten wijzigen. Door het aanbrengen van pantserglas werd geld veelal afgedwongen door cliënten te bedreigen. Nu echter het open-kantorenconcept weer populair lijkt, wordt bedreiging van personeel (wederom) gebruikt om de wel achter glas gezeten kassier tot geldafgifte te dwingen. Ook vuur- en steekwapens zijn niet meer weg te denken bij een overval. De bankinstellingen in Nederland voelen zich nadrukkelijk verantwoordelijk voor de opvang en begeleiding van het personeel na zo'n ingrijpende

* De auteur is bedrijfspsychologisch medewerkster van de bedrijfsgezondheidsdienst van de Rabobankorganisatie.

gebeurtenis. In dat verband kan worden gewezen op de Commissie Slachtofferhulp.

Binnen het verband van de Nederlandse Vereniging van Banken werd de noodzaak onderkend om op het terrein van begeleiding en opvang van (potentiële) slachtoffers van overvallen te komen tot een stelselmatige vorm van uitwisseling van ervaringen en informatie. Dit resulteerde in een werkgroep die eind 1991 overging in de Commissie Slachtofferhulp. De doelstelling van deze commissie is primair het creëren van een interbancair platform waarop uitwisseling van de emotionele en gedragsmatige voorbereiding, de veiligheidsprocedures en de nazorg kan plaatsvinden. Secundair het onderhouden van contacten met instanties die zich met de begeleiding en de opvang van slachtoffers van ingrijpende gebeurtenissen bezighouden. Daarnaast ook voor het ondernemen van gemeenschappelijke activiteiten op het terrein van slachtofferzorg. Dit alles ervan uitgaande dat samenwerking op dit terrein voor alle partijen een aanmerkelijke toegevoegde waarde zal geven. Deze toegevoegde waarde strekt zich uit tot de kwaliteit van de begeleiding en de nazorg tot prijsbeheersingsaspecten.

Tertiair, maar zeker niet in de laatste plaats, is de doelstelling van de commissie het op interbancair niveau afstemmen van programma's van voorzorg, opleiding/training en nazorg. Dit met het oog op het voorkomen van ongewenste verschillen waardoor mogelijkwerwijs begeleiding en zorg in de sfeer van concurrentie zou kunnen worden getrokken. De commissie volgt nationale en internationale trends en ontwikkelingen op het terrein van gewelddadige vermogenscriminaliteit. Ook worden nationale en internationale ontwikkelingen op het terrein van begeleiding en nazorg van slachtoffers van zware misdrijven zoals overvallen gevolgd. Tot het meer specifieke werkterrein behoren deskundigheidsbevordering, trainingsactiviteiten, onderzoeksbevindingen en publiciteit.

Iedere bankinstelling heeft op een of andere wijze een gestructureerd hulpaanbod. De ene instelling doet dat met externe professionals, de andere heeft een eigen intern netwerk. In dit artikel wordt ingegaan op de aanpak van een bankinstelling met een eigen intern netwerk ten behoeve van de opvang van slachtoffers. Om te achterhalen aan welke steun slachtoffers behoefte hadden, werd in 1985 onderzoek

binnen deze organisatie gedaan. Op basis van de resultaten daarvan werd een opvangprocedure opgezet. Toen deze twee jaar functioneerde, is opnieuw onderzoek gedaan naar de effecten van de geboden opvang en de mate van tevredenheid over de geboden nazorg. Alle drie de onderwerpen komen in dit artikel aan bod.

Doelgroeponderzoek in 1985

De bedrijfspsychologen en -artsen van de bankinstelling waarover het in dit artikel gaat, werden in het begin van de jaren tachtig in toenemende mate geconfronteerd met psychosociale problemen bij personeelsleden die slachtoffer waren geworden van een overval. De behoefte onstond dan ook om meer over deze specifieke groep van slachtoffers te weten te komen, teneinde tot een meer verantwoorde hulpverlening te kunnen komen. Tot op dat moment had hulpverlening op ad hoc basis plaatsgevonden en was niet gestoeld op specifieke theoretische achtergrond. Literatuuronderzoek wees uit dat er tot op dat moment relatief gezien maar weinig gericht onderzoek was gedaan naar psychosociale stress na een calamiteit. Daarnaast waren er in Nederland maar weinig publikaties aan dit onderwerp gewijd, en als ze er al waren beperkten deze zich tot een tweetal categorieën: oorlogsslachtoffers, in het bijzonder degenen die in concentratiekampen geïnterneerd zijn geweest (Bastiaans, 1957), en slachtoffers van gijzelingen (Jaspers, 1980).

Een bankoverval wijkt echter op een aantal punten sterk af van de bovengenoemde calamiteiten. Het meest in het oog springende verschil is de tijdsduur van de situatie waarin beangstigende bedreiging en onvrijheid bestaat. Deze is immers vele malen korter. Een overval duurt meestal maar enkele minuten, terwijl er bij een gijzeling meestal sprake is van dagen en soms ook weken en bij internering in een concentratiekamp niet zelden van jaren. Onbekendheid met het feit of, en zo ja in hoeverre, zo'n verschil een factor van betekenis is, deed de onderzoekers (de bedrijfspsychologen en -artsen) enigszins terughoudend staan tegenover het koersen op onderzoeksresultaten stammend uit andere situaties.

Ook het raadplegen van collegae, bezig met hulpverlening in soortgelijke situaties, bood weinig

aanknopingspunten en leidde zelfs tot onderling strijdige adviezen. Dat laatste is evenwel niet verwonderlijk omdat ook op een toch meer intensief onderzocht terrein als hulpverlening na gijzelingen, weinig duidelijkheid bestond (Ploeg, 1981). Dat gold eveneens voor het begeleiden van stress en coping in het algemeen. Weliswaar was in overzichtswerken heel wat te vinden over mogelijk te volgen strategieën en over achterliggende theorieën en modellen, maar de voor practici zo belangrijke eenduidigheid in aanpak liet helaas te wensen over (Sarason, 1975).

Een en ander heeft geleid tot het besluit intern onderzoek op te zetten, specifiek gericht op psychosociale stress bij slachtoffers van bankovervallen. Aan de hand daarvan hoopten de onderzoekers meer inzicht te krijgen in deze problematiek, zodat hulpverlening aan personeelsleden op dit terrein gestructureerd kon geschieden. De doelstelling van het onderzoek was tweeledig. Als eerste het in kaart brengen van factoren die van invloed zijn op de mate waarin zich post traumatische stress disorder (1) manifesteert bij slachtoffers van bankovervallen. Als tweede het op basis van de aanbevelingen uit het onderzoek komen tot een adequate, gesystematiseerde opvangprocedure.

Het onderzoek viel uiteen in een drietal deelstudies. In de oriëntatiefase werden door de bedrijfspsychologen en -artsen gegevens verzameld op basis van hun ad hoc ervaringen in de begeleiding van overvalslachtoffers. Deze gegevens leidden tot een nadere toespitsing van de centrale vraagstelling op een drietal subvragen: onder welke voorwaarden is de kans om slachtoffer van een overval te worden relatief hoog (causale condities)? Bij welke categorieën van slachtoffers is de kans op het zich manifesteren van posttraumatische stress disorder relatief hoog (prognostische determinanten)? Welke maatregelen achten slachtoffers van een bankoverval wenselijk en in hoeverre zijn er algemeen geldende factoren aan te wijzen die een eenmaal opgetreden posttraumatische stress disorder daadwerkelijk verminderen (stressondervangende aspecten)?

In de interviewfase werd op grond van de drie subvragen een interviewlijst opgesteld. Deze lijst is door de onderzoekers afgenomen bij 27 slachtoffers. Tevens vulden de deelnemers aan het interview een lijst in waarmee de mate van stress gemeten kon worden. In de enquêtefase werd op grond van de

verzamelde gegevens uit de interviewfase een vragenlijst ontwikkeld. Deze werd voorgelegd aan 155 slachtoffers. Tevens kregen zij een bestaande vragenlijst voorgelegd, die een aantal persoonlijkheidskenmerken meet, zoals neurotische labiliteit. Van de 155 aangeschreven slachtoffers retourneerden 150 personen de vragenlijsten. Echter, vijf van de respondenten hadden de vragenlijsten niet of slechts ten dele ingevuld. Van de vijf die helemaal niet gerespondeerd hadden, was niet bekend waarom zij de vragenlijsten niet ingevuld hadden.

Resultaten en conclusies

Causale condities

Uit het onderdeel van het onderzoek waarin werd bekeken onder welke condities de kans het grootst was om slachtoffer van een bankoverval te worden kwam weinig verrassends naar voren. De onderzoeksgegevens wezen namelijk uit dat bij het voorkomen van overvallen twee dominante factoren een rol speelden. Het aantal aanwezigen: in 60% van de gevallen was er geen enkele cliënt in de bankhal. In 50% ging het om een of twee aanwezige personeelsleden. (Tegenwoordig schrikken overvallers niet meer terug voor grotere aantallen aanwezigen.) Het tijdstip: 54% van de overvallen geschiedde aan het begin of het einde van de werkdag; 's ochtends rond openingstijd (35%) of rond een avondopenstelling (19%). (Ook hierin is de laatste jaren verandering gekomen.)

Prognostische determinanten

Uit het onderzoek bleek dat in de mate waarin sprake was van posttraumatische stress disorder zeer grote individuele verschillen bestonden. Deze hingen vooral samen met de mate van neurotische aanleg; het aantal 'lotgenoten' dat de smart deelde (zowel cliënten als collega's); de duur van de bedreigende situatie; herhaling (personen die eenmaal een overval hebben meegemaakt hebben veelal een lagere stressscore dan degenen die dit vaker overkomen is). Om na te gaan in hoeverre deze factoren samenhangen is een nadere statistische analyse uitgevoerd.

Daaruit bleek dat de drie variabelen 'mate van neuroticisme', 'het aantal lotgenoten' en 'de duur van de bedreigende situatie', samen méér dan 38% van alle variantie in posttraumatische stress disorder konden verklaren. Ook bleek dat, zoals hierboven reeds vermeld, van veel betekenis was of iemand al eens eerder een overval had meegemaakt. Het aantal respondenten voor wie dit gold (9) was echter tè klein om daarop bepaalde statistische procedures te betrekken.

Stressondervangende aspecten

Door meer dan 80% van de respondenten werden als meest wenselijke maatregelen genoemd: het primair aandacht tonen voor de gevoelens van het slachtoffer en niet zozeer voor financiële of materiële schade; mededelingen van de politie over hoe de zaak is afgehandeld (en mogelijk of de daders gepakt zijn); aanbod van hulp door de onderzoekers, alsmede na verloop van tijd nog eens informeren door de onderzoekers naar mogelijke gevolgen van de overval; overleg met het management van de betreffende bank omtrent mogelijke beveiligingsmaatregelen; aandacht vanuit de bank na de overval in de vorm van een presentje thuis; het beschikbaar zijn van een 'praatpaal' met name ook wat langere tijd na de overval; korte tijd na de overval weer gaan werken (waarbij slechts een minderheid de wens had om dit op een andere plek te doen, binnen of buiten de organisatie).

Het in mindere of meerdere mate tegemoetkomen aan deze aspecten was tenminste voor de beleving van de slachtoffers van belang. Behalve de beleving van alles wat met de overval samenhang was het uitermate relevant te weten in hoeverre posttraumatische stress disorder ondervangen kon worden door aan deze wensen te voldoen. Daartoe werd per 'wenselijkheid' nagegaan of daaraan ook feitelijk tegemoet gekomen was. En zo ja, of het al of niet tegemoetkomen daaraan het optreden van stress had ondervangen.

Vervolgens was nagegaan welke tegemoetkomingen voor (bijna) alle slachtoffers van belang waren, opdat algemene maatregelen genomen zouden kunnen worden. De enige maatregelen die in zijn algemeenheid voor de totale groep effectief bleken, waren (in oplopende rangorde van belangrijkheid):

het niet te veel en zeker niet primair aandacht schenken aan financiële of materiële gevolgen door de bankorganisatie; het serieus aandacht schenken door de politie aan de reacties van de slachtoffers; enige aandacht van de bankleiding, bijvoorbeeld in de vorm van een presentje; bovenal bleek de aanwezigheid van een goede 'praatpaal', met name op langere termijn, een belangrijke factor.

De aandacht, vooral ook op termijn, werd zeer op prijs gesteld. Over de effectiviteit van begeleiding door de bedrijfspsychologen en -artsen viel zowel op kortere alsook op langere termijn weinig te zeggen, maar deze werd wel zeer gewenst. Dat over de effectiviteit geen oordeel te geven viel, werd vooral verklaard door het feit dat de onderzoekers zich tot de start van dit onderzoek hadden moeten beperken tot incidentele, meestal zeer ernstige en vaak spontaan gemelde 'gevallen'.

Uit reacties van respondenten werd duidelijk, dat het voor slachtoffers vaak zeer essentieel was met mensen te kunnen praten die begrepen wat zij hadden doorgemaakt. De bedrijfspsychologen werden (terecht) beschouwd als vertrouwenspersonen die hen kunnen begrijpen, omdat zij vaker met slachtoffers te maken hadden en die hen bovendien nog (professionele) adviezen konden geven. Na overvallen waarbij meerdere slachtoffers betrokken waren, bleken deze zich vaak met hun ervaringen tot elkaar te wenden, teneinde deze uit te wisselen, bij elkaar enige steun te vinden en elkaar om advies te vragen.

Aanbevelingen

Vanuit bedrijfsgezondheidskundige hoek kwamen de volgende aanbevelingen voor het opzetten van een actieve opvangprocedure tot stand. Gestructureerde opvang, waarbij de eerstelijns opvang door het management van de aangesloten bank en de regionale personeelsadviseur zou moeten gebeuren. Informatieverstrekking aan de managers en het personeel inzake beveiliging en effecten van en te nemen maatregelen na een overval. Iedere aangesloten bank zou een actieplan op moeten zetten. Centrale coördinatie zou vanuit het regiokantoor moeten plaatsvinden.

De opvangprocedure

Uit het onderzoek was duidelijk geworden dat slachtoffers behoefte hadden aan een actief hulpaanbod. Op basis van de in het onderzoek naar voren gekomen aanbevelingen, werd dan ook een actieve standaardprocedure ontwikkeld. Deze trad in 1987 in werking. Daarbij waren drie uitgangspunten van belang: gezien de autonomie van de aangesloten banken is het management van de aangesloten bank primair verantwoordelijk voor de opvang en begeleiding; de regionale personeelsadviseur verzorgt de eerstelijns ondersteuning; de bedrijfspsychologen verzorgen de tweedelijns ondersteuning in de zin van specialistische verantwoordelijkheid. Tot de standaardprocedure behoren een tweetal gesprekken met de regionale personeelsadviseur en deelname aan een ontmoetingsdag voor overvalslachtoffers, die door de bedrijfspsychologen wordt georganiseerd.

Het eerste gesprek

Binnen 24 uur na de overval bezoekt de regionale personeelsadviseur het overvallen kantoor. Dit bezoek omvat twee elementen: advisering aan het management en een eerste gesprek met de slachtoffers. Het management van de bank is op zo'n moment vooral gebaat bij praktische en concrete adviezen zoals over het omgaan met de emotionele reacties van de slachtoffers; hoe te handelen ten opzichte van de overige personeelsleden; de informatie aan familielieden, pers en cliënten en het naar huis (laten) brengen van de slachtoffers. Ook zijn van belang adviezen ten aanzien van de (her)opening van het kantoor, het tijdelijk inzetten van extra personeel en dergelijke.

Het eerste contact met de slachtoffers vindt meestal in een verwarde situatie plaats. Dit betekent dat er over reacties op langere termijn of over ontwikkeling van klachten nog weinig te zeggen valt. Belangrijk is echter dat ieder op zijn eigen manier de kans krijgt om stoom af te blazen. Binnen de beperkte mogelijkheden van de situatie kan de regionale personeelsadviseur, waar deze behoefte duidelijk blijkt, een 'actief luisterend oor' bieden. Ook kan hij nagaan hoe de thuissituatie is en eventueel adviseren de eerstkomende uren in 'veilig' gezelschap door te brengen.

In dit eerste gesprek wordt een folder uitgereikt.

Deze folder geeft weer hoe de opvangprocedure geregeld is. In deze folder staat tevens het telefoonnummer van de bedrijfspsychologen, voor het geval men meer informatie wenst of als men een afspraak wil maken.

Het tweede gesprek

Het tweede gesprek vindt plaats binnen vijf tot zeven dagen na de overval. Doelstelling van dit gesprek is om nog eens over het gebeurde te praten en om te kijken of mensen klachten ontwikkeld hebben. Vrij snel na een overval wordt duidelijk welke afweermechanismen mensen gebruiken. Een van de kenmerkende reacties is de afwisseling tussen vermijdingsgedrag (weigeren om erover te praten, bagatelliseren en dergelijke) en gefixeerd zijn (voortdurend bezig zijn met/herbeleven van een (aspect van) de overval, snel en veel praten). Met het oog op deze reacties wordt specifiek en concreet op het gebeurde ingegaan, met name door het gesprek te richten op feitelijke gebeurtenissen en niet rechtstreeks op gevoelens.

Het tweede gesprek, dat een vrij directief karakter draagt, kan meehelpen de balans tussen bovengenoemde extreme gevoelens te herstellen. Gezien het tijdstip kan men op basis van dit tweede gesprek nog nauwelijks inschatten of het slachtoffer met langdurige verwerkingsproblemen te kampen gaat krijgen. Wel krijgt men een indicatie over hoe het slachtoffer tegen zijn ervaringen aankijkt. De personeelsadviseur is soms in de gelegenheid om mensen gerust te stellen, te bevestigen dat het tijd vergt om een dergelijke schok te verwerken, zonder hen problemen aan te praten. Vindt de personeelsadviseur in dit stadium reeds individuele begeleiding noodzakelijk, dan zal hij dit met betrokkene bespreken en contact opnemen met een van de bedrijfspsychologen.

De personeelsadviseur schenkt tevens aandacht aan de te verwachten standaarduitnodiging voor deelname aan een ontmoetingsdag voor overvalslachtoffers. Ieder die slachtoffer is geworden van een overval, ontvangt in het volgende kwartaal een uitnodiging voor zo'n dag. De personeelsadviseur vertelt wat over de doelstelling en de globale werkwijze van deze dag. Hij probeert zich daarbij een beeld te vormen van de hiervoor mogelijk aanwezige drempel-

vrees en probeert ze daarover heen te helpen.

Psychologische begeleiding

In een aantal situaties blijkt dat aanvullende en/of specifieke interventies op individueel of groepsniveau wenselijk zijn. Groepstherapeutische interventies worden door de bedrijfspsychologen aangeboden indien er sprake is van ernstige gemeenschappelijk ervaren problemen bij de verwerking van overvallen. Het opnieuw positie kiezen binnen de groep, het gezamenlijk hervinden van een balans vormen soms grote emotionele opgaven waarbij professionele ondersteuning belangrijk kan zijn.

Individuele therapeutische ondersteuning is wenselijk indien het verwerkingsproces ernstige afwijkende ontwikkelingen te zien geeft. De begeleiding van personen die met ernstige posttraumatische stress disorder te kampen hebben wordt door bedrijfspsychologen verzorgd. In een aantal situaties vindt doorverwijzing naar externe deskundigen plaats. Diagnostische criteria die hierbij aan de orde zijn hebben te maken met gedragingen die een chronisch karakter lijken te gaan vertonen, zoals sterke, frequent optredende herbelevingsmomenten, sterke schrikreacties, hyper-waakzaamheid, slaapstoornissen, schuldgevoelens, concentratie- en geheugenproblemen, vermijdingsgedrag, en associatie- c.q. generalisatietendens door het verbinden van herbelevingen aan situaties die overeenkomst vertonen met de situatie tijdens de overval.

Bij een therapeutische benadering wordt gebruik gemaakt van een door M.J. Horowitz ontwikkeld analysemodel. Stresstheoretische inzichten, psychodynamische en aan cognitieve psychologie ontleende methodieken maken deel uit van de interventies.

De ontmoetingsdag

Ieder kwartaal organiseren de bedrijfspsychologen drie tot vier ontmoetingsdagen voor overvalslachtoffers. Alle slachtoffers uit het voorgaande kwartaal worden uitgenodigd. Hierdoor wordt het mogelijk dat men gemiddeld genomen binnen een half jaar na de overval voor zo'n bijeenkomst wordt uitgenodigd. Aan zo'n dag nemen hooguit twaalf slachtoffers van verschillende banken deel. De leiding ligt in handen van een van de bedrijfspsychologen.

Tijdens de dag wordt de kans geboden onderling ervaringen uit te wisselen. De ervaring heeft geleerd dat het voor slachtoffers vaak heel belangrijk is met mensen te kunnen praten die begrijpen wat zij hebben doorgemaakt. Lotgenoten dus. Daarnaast vertelt de bedrijfspsycholoog globaal hoe het verwerkingsproces verloopt. Uiteraard verwerkt ieder op zijn eigen manier een dergelijke gebeurtenis, maar er zijn een aantal gemeenschappelijke fasen te onderkennen.

Ook wordt tijdens deze dag door de bedrijfspsycholoog bekeken of er zich bij mensen ernstige afwijkende klachten in het verwerkingsproces hebben ontwikkeld. Vaak is het zo, dat slachtoffers de ontmoetingsdag als opstapje naar individuele begeleiding gebruiken, omdat de drempel vooraf naar de bedrijfspsycholoog als nogal hoog ervaren wordt. Ook kan het zijn, dat pas tijdens de ontmoetingsdag manifest wordt dat het verwerkingsproces afwijkingen te zien geeft. In dergelijke gevallen wordt meteen een afspraak gemaakt voor individuele begeleiding.

Deskundigheidsbevordering

De deskundigheidsbevordering werd op diverse wijzen in gang gezet. Teneinde de regionale personeelsadviseurs voor de slachtofferopvang toe te rusten, werden een themadag en een trainingsdag georganiseerd. Daarnaast werd een *Informatiepakket beveiligingsmaatregelen ten behoeve van managers en personeel* samengesteld. Een van de uit het onderzoek naar voren komende stressondervangende aspecten, betrof het overleg met het management omtrent mogelijke beveiligingsmaatregelen en het opstellen van een actieplan. Na overleg met de Werkgroep Beveiliging werd in interbancair verband een beveiligingsinformatiepakket samengesteld. Het is een pakket dat door middel van een videoband met bijbehorende syllabi beoogt management en medewerkers meer te doordringen van, en tevens beter te laten anticiperen op de mogelijkheid van een overval op het eigen kantoor. Op basis van de in het pakket verstrekte informatie, wettelijke voorschriften en onderlinge discussie, komt men tot een op de eigen situatie toegespitste invulling van het beveiligings- c.q. actieplan. Zodoende zal iedereen duidelijk voor ogen komen te staan welke taak hij of zij daarin heeft, terwijl men anderzijds geestelijk voorbereid

raakt op de gevolgen van een overval.

In dit pakket komen naast overval ook aan de orde aangelegenheden als het veilig naar binnen gaan, alarmsystemen, fraude, en bommelding. Het management wordt geadviseerd, naast het voltallige personeel van de bank, ook de plaatselijke politie en de regionale personeelsadviseur bij de behandeling van dit pakket te betrekken. Tevens wordt geadviseerd het pakket eens in de twee jaar te behandelen. Zoals reeds eerder aangegeven is het management van de aangesloten banken primair verantwoordelijk voor de opvang en begeleiding van het personeel na een overval. Teneinde de deskundigheid van deze groep te vergroten is in 1988 een *Informatiepakket ten behoeve van managers* samengesteld. Het omvat een tweetal videobanden en een handleiding. De eerste videoband geeft informatie over het verwerkingsproces op individueel en op organisatieniveau en het actieve hulpaanbod. De tweede videoband geeft aan de hand van een praktijkgeval informatie over de rol/taak van het management na een overval.

Het evaluatie-onderzoek naar de opvangprocedure

Nadat de actieve opvangprocedure een aantal jaren gehanteerd werd, is in 1989 besloten dit model te evalueren. Gezien de omvang van het onderzoek en het idee dat deze materie een geschikte (deel)afstudeeropdracht voor een klinisch psycholoog in spe zou kunnen zijn, werd samenwerking gezocht met de Vakgroep Klinische Psychologie van de Rijksuniversiteit Groningen. De eerste vraag bestond uit drie subvragen. Wat is het effect van de thans geboden opvang op de ervaren psychosociale stress bij personeelsleden die slachtoffer zijn bij bankovervallen? Hoe tevreden zijn de personeelsleden over de thans geboden nazorg (satisfactie-onderzoek)? Kunnen persoons- en/of situatiefactoren onderscheiden worden die samenhangen met het al dan niet baat hebben bij de geboden nazorg? De tweede vraag luidde: is het mogelijk een predictiemodel te ontwikkelen waarmee voorspeld kan worden welke personen na het meemaken van een bankoverval langdurig in ernstige mate last hebben van psychosociale stress?

De eerste vraag werd retrospectief bij 410 personeelsleden die in de drie voorgaande jaren slachtoffer geworden waren middels vragenlijsten onderzocht.

Om na te gaan in hoeverre de eventueel aanwezige psychosociale stress het gevolg is van de bankoverval werden de vragenlijsten ook bij een controlegroep uitgezet (personeelsleden die geen bankoverval hadden meegemaakt). Aan 315 personeelsleden werd medewerking gevraagd. De vragenlijsten beoogden naast ervaren psychosociale stress ook relevante persoonlijkheidskenmerken, ervaren sociale steun en andere eventueel meegemaakte life-events te meten. Daarnaast werd bij slachtoffers een vragenlijst afgenomen om na te gaan hoe tevreden zij waren over de geboden nazorg of waarom zij van de geboden opvang geen gebruik hadden gemaakt.

Vraag twee werd en wordt prospectief, longitudinaal onderzocht. Personeelsleden die op het moment van het onderzoek in dienst waren, geen overval meegemaakt hadden en niet tot de controlegroep van vraagstelling één behoorden, kregen vragenlijsten toegezonden die een aantal psychologische variabelen maten. In totaal werden 2040 vragenlijsten uitgezet.

Na drie jaar (1992/1993) zal bij de personen die in die drie jaar slachtoffer geworden zijn middels vragenlijsten nagegaan kunnen worden wie er langdurig last hebben van psychosociale stress en welke psychologische variabelen (die drie jaar eerder gemeten zijn) daarmee samenhangen. Ook zal onderzocht worden sociale steun als mogelijke moderator variabele daarbij onderzocht worden. De gegevens van de uitgezette vragenlijsten ten behoeve van vraag twee worden pas verwerkt in 1992. Zodoende zijn over deze vraagstelling nog geen gegevens bekend.

De resultaten

Door de groep slachtoffers werden 308 bruikbare vragenlijsten retour gezonden en door de controlegroep 214. Qua demografische variabelen bleken de twee groepen over het algemeen goed vergelijkbaar. Uit de gegevens met betrekking tot de groep van overvallen personen bleek dat een op de vijf personen vaker dan een keer was overvallen. Na de overval veranderde de werksituatie voor ruim een op de vier overvallen; 18% ging ander werk doen (binnen of buiten de organisatie); 7% was langdurig ziek of afwezig en 2% stopte met werken bij de organisatie.

wegens arbeidsongeschiktheid of had ontslag genomen.

De psychosociale-stressmeting gaf de volgende resultaten. De groep waarvoor gold dat de overval minder dan zes maanden geleden plaatsvond, scoorde op alle schalen hoger dan de groep waarvoor gold dat de overval langer geleden plaatsvond. Op grond van deze cijfers kon aangenomen worden dat na zes maanden de klachten wat afnamen en dat deze vooruitgang stabiel was. De groep van vaker overvallen personen scoorde over het algemeen hoger dan de een keer overvallen. Op subschaalniveau bleken met name de schalen 'angst' en 'depressie' verschil te maken. Dit leek in overeenstemming met posttraumatische morbiditeit, aangezien deze in belangrijke mate kenmerken van depressie en angststoornissen incorporeert. De mate van tevredenheid over de geboden nazorg en het effect daarvan op de ervaren psychosociale stress werd per 'hulpverlener' gemeten.

Het management van de bank

Ten aanzien van de opvang op de dag van de overval zelf bleken de overvallen gematigd tot zeer tevreden te zijn (90%). 10% gaf aan (helemaal) niet tevreden te zijn. Verder werd als positief ervaren het feit dat er spoedig iemand van het management aanwezig was (94%), men over het algemeen enigszins de gebeurtenissen van zich af kon praten (81%) en dat de bank in het algemeen zorg draagt voor een bloemetje of andere attentie (92%). Een aantal zaken gaf een minder positief beeld. Zo werd bijvoorbeeld 37% van de slachtoffers thuisgebracht, de overigen moesten op eigen houtje naar huis. In 50% van de gevallen werd er tijdelijk extra personeel op het overvallen kantoor ingezet en in 70% werd er overlegd of men de volgende dag wilde werken of niet.

De beoordelingspatronen van de gerapporteerde tevredenheid over de mate van ervaren begrip en aanspreekbaarheid van het management vertonen onderling veel overeenkomst. Bijna de helft is enigszins of zeer tevreden. Een derde is neutraal en een vijfde is zeer tot matig ontevreden. Wat betreft de tijd die men kreeg voor de verwerking, is 25% matig tot zeer ontevreden, 25% is neutraal en 50% is matig tot zeer tevreden.

De regionale personeelsadviseur

Het bleek dat 74% van de slachtoffers binnen een dag contact hadden met de regionale personeelsadviseur. Voor een op de vijf gold dat echter niet. Het tweede contact bleef echter veel vaker achterwege: slechts een kleine helft van de slachtoffers kreeg de personeelsadviseur twee maal op bezoek. In dit opzicht bleef de nazorg in gebreke.

Wat de mate van tevredenheid over het contact met de personeelsadviseur betrof bleek dat de slachtoffers gematigd tot zeer tevreden waren voor wat betreft ervaren betrokkenheid en begrip (84%). Wat minder leek het contact bij te dragen aan de verwerking van de overval (50%). Werden echter de slachtoffers die twee keer door de personeelsadviseur werden bezocht in de beschouwing betrokken, dan bleek het beeld duidelijk gunstiger. 91% was gematigd tot zeer tevreden over ervaren begrip en betrokkenheid en 61% gaf aan dat het contact bijgedragen had aan de verwerking van de overval.

De ontmoetingsdag voor overvalslachtoffers

Het bleek dat 46% deelnam aan de ontmoetingsdag voor overvalslachtoffers. Voor wat betreft het niveau van de gerapporteerde klachten bleek geen verschil tussen wel en geen deelname. De deelnemers gaven voor het overgrote deel aan gematigd tot zeer tevreden te zijn over de ontmoetingsdag (94%). Ook rapporteerden zij in hoge mate werkelijke betrokkenheid en begrip bij de gespreksleiding te ervaren (72%). De deelnemers gaven zelf aan dat de ontmoetingsdagen een bijdrage leverden aan de verwerking van de overval (72%).

De bedrijfspsychologen

Van de 308 overvallen personeelsleden hadden zeventig personen individuele begeleiding gehad van een van de bedrijfspsychologen. Over die begeleiding was 92% gematigd tot zeer tevreden. Niemand was zeer ontevreden. De mate van begrip vertoonde een min of meer overeenkomstig patroon. De beoordeling van de mate waarin de gesprekken ondersteunend waren, kwam sterk overeen met de beoordeling van de mate waarin deze gesprekken bijgedragen hadden

aan de verwerking van de overval. Ruim 78% rapporteerde dat de gesprekken enige tot zeer veel bijdrage hadden geleverd aan de verwerking.

Na analyse bleek dat verhoudingsgewijs de personen die aan de gesprekken deelnamen significant vaker veel klachten rapporteerden dan degenen die niet deelnamen. Dit zou kunnen betekenen dat de effectiviteit van de gesprekken gering was gezien het nog steeds verhoogde klachtenniveau na de gesprekken. Een andere verklaring lijkt echter aannemelijker. Het is waarschijnlijk – mede met het oog op de positieve waardering van deze gesprekken door de slachtoffers – dat met name die personen die in sterkere mate last ondervonden van de ervaren overvalsituatie eerder gesprekken aangaan met een bedrijfspsycholoog. Deze kwestie is echter niet met een retrospectief onderzoek te bepalen en zal dan ook in het prospectieve onderzoek meegenomen worden.

Veiligheid

Het bleek dat 70% van de overvallen verandering met betrekking tot de veiligheid op hun kantoor nodigen achtten. Van deze 70% had ongeveer drie kwart het gevoel dat het management serieus met deze materie omging. Een kwart vond dat juist niet. Uit tips voor een betere nazorg die de respondenten spontaan gaven, bleek veiligheid een zaak te zijn die hen in belangrijke mate bezighield.

Beveiligingsinformatiepakket

Van de overvallen bleek 75% het beveiligingsinformatiepakket behandeld te hebben op de bank. Daarvan gaf 77% aan dat het bij henzelf tot een verhoogd veiligheidsbewustzijn had geleid. Op het kantoor had het behandelen van het pakket een vergelijkbaar effect: 78% van de overvallen rapporteerde een verhoogd veiligheidsbewustzijn op het kantoor, tegen 18% waar het pakket niet behandeld was. Op grond van deze cijfers mag aangenomen worden dat het pakket aan het doel beantwoordde. Het *Informatiepakket ten behoeve van managers* kon niet bij de evaluatie betrokken worden, aangezien dit pakket pas in 1989 aan het management werd aangeboden.

Conclusies en aanbevelingen

Het onderzoek leverde een aantal aanbevelingen op ter verbetering van de procedure. De opvang op de dag van de overval werd als redelijk beoordeeld. Meer aandacht zou besteed moeten worden aan het naar huis brengen van de slachtoffers, het overleggen met betrekking tot het al dan niet weer de volgende dag werken, aanpassing van de personele bezetting bij de werkhervatting en het voorbereiden en begeleiden met betrekking tot het contact met de politie. De eerste punten worden uitvoerig behandeld in het *Informatiepakket ten behoeve van managers*. Aangezien dit pakket niet geëvalueerd kon worden weten we niet of de slachtoffers daar nu positiever op zouden reageren.

Wat betreft de voorbereiding en begeleiding met betrekking tot het contact met de politie is door de Werkgroep Slachtofferhulp een brochure uitgebracht waarin de rechten en plichten van slachtoffers ten aanzien van het politie-onderzoek en de eventuele juridische procedure beschreven staan. Deze brochure is net verschenen. De effecten daarvan zijn ons uiteraard nog niet bekend.

Het tweede gesprek met de regionale personeelsadviseur vond in veel gevallen niet plaats. De rol van de personeelsadviseur moest dan ook opnieuw bekeken worden. Inmiddels heeft daartoe weer een trainingsdag plaatsgevonden. Dit heeft tot nu toe effect gesorteerd. In de meeste gevallen worden de slachtoffers tot twee maal toe bezocht.

De tevredenheid over de opvang van de kant van het management bleek per bank nogal te verschillen. Een kwart was matig tot zeer ontevreden. Over het algemeen werd het zeer gewaardeerd dat de hulpverlening binnen de organisatie plaatsvindt (84%). Slechts 5% van de slachtoffers zou liever hulp van buiten de organisatie gehad hebben. Aan instructie en motivering van het management is in het *Informatiepakket ten behoeve van managers* volop aandacht besteed.

Noot

¹ De omschrijving van posttraumatische stress disorder luidt als volgt.

- De aanwezigheid van een herkenbare stressfactor die bij

vrijwel iedereen duidelijk subjectief lijden zou veroorzaken.
- Herbeleving van het trauma zoals blijkt uit zich opdringende herinneringen, zich herhalende nachtmerries of een plotseling

gedrag of gevoel alsof de gebeurtenis opnieuw plaatsvindt, als reactie op een stimulus uit de omgeving of van binnen uit.

– Verminderde reactiviteit of betrokkenheid op de omgeving blijkt uit opvallend verminderde belangstelling voor een of meer belangrijke activiteiten, gevoelens van losraken of vervreemding van anderen of een beperking van het algehele gevoelen.

– Minimaal twee van een aantal genoemde verschijnselen die niet aanwezig waren voor het trauma: overmatige waakzaamheid of versterkte schrikreacties; slaapstoornissen; schuldgevoelens nog in leven te zijn terwijl anderen stierven of over het eigen gedrag dat nodig was om te overleven; geheugen- of concentratiestoornissen; vermijding van activiteiten die herinneringen oproepen aan de traumatische gebeurtenis; intensivering van de verschijnselen bij blootstelling aan gebeurtenissen die het trauma symboliseren of erop lijken.

Literatuur

Bastiaans, J., D. Mulder e.a.
Mensen bij gijzelingen
 Alphen aan den Rijn, Samson, 1981

Emmelkamp, P.M.G., J.H. Kamphuis
Evaluatieonderzoek van de opvangprocedure met betrekking tot slachtoffers van bankovervallen
 Groningen, 1989

Geuns, H.A. van (red.)
Helping victims of violence. Proceeding of a working group in the psychosocial consequences of violence
 The Hague, Ministry of Welfare, Health and Cultural Affairs, 1983

Hageraats, J.M.J. (red)
Psycho-sociale stress na een bankoverval; een rapport van de Bedrijfsgezondheidsdienst Rabobankorganisatie
 Eindhoven, Rabobank, 1985

Jasperse, J.P.C.
Gijzelingen in Nederland; een onderzoek naar de psychiatrische, psychologische en andragologische aspecten
 Lisse, Swets & Zeitlinger, Lisse, 1980

Kamphuis, J.H.
Trauma, mediërende variabelen en stress; een retrospectief onderzoek
 Groningen, 1989

Kleber, R.J., D. Brom e.a.
Traumatische ervaringen, gevolgen en verwerking
 Lisse, Swets & Zeitlinger, 1986

Kleber, R.J., D. Brom e.a.
Traumatische ervaringen en psychotherapie
 Lisse, Swets & Zeitlinger, 1986

Minne-Frank, T., van der, M.R. Duintjer-Kleijn M.R. (red.)
Het slachtoffer in het strafproces; een verslag
 Justitiële Verkenningen, speciale editie, 1982-1983

Ploeg, H.M. van der, W. Chr. Kleijn e.a.
Late gevolgen van gijzelingen; een psychologisch onderzoek bij slachtoffers van gijzelingen in Nederland
 Lisse, Swets & Zeitlinger, Lisse, 1985

Geweld in pedagogische relaties

drs. J.G.A. Zandbergen
m.m.v. dr. A.R. Hauber*

Inleiding

In dit artikel worden twee vormen van mishandeling behandeld waarvoor in het algemeen jongeren verantwoordelijk zijn, namelijk oudermishandeling en mishandeling van leerkrachten. Naar beide vormen van mishandeling is in Nederland niet of nauwelijks onderzoek gedaan; de onderzoeksgegevens die hier worden gepresenteerd zijn voor het grootste gedeelte afkomstig uit de Verenigde Staten.

Wat er in Nederland bekend is over oudermishandeling betreft bijna uitsluitend extreme gevallen die de pers hebben gehaald. De mishandeling van leerkrachten door hun leerlingen biedt nauwelijks meer informatie. Ook daar zal de aandacht uitgaan naar de situatie in het buitenland. Teneinde meer zicht te krijgen op de omvang van het probleem 'mishandeling van leerkrachten' werd onlangs door medewerkers van de vakgroep Criminologie een vragenlijst afgenomen bij eerstejaars rechtenstudenten van de Rijksuniversiteit Leiden. De studenten zijn ondervraagd over hun ervaringen met betrekking tot het verschijnsel mishandeling van leraren op de instellingen van voortgezet onderwijs waarop zij tot voor kort zaten. De uitkomsten van dit onderzoek worden hier gepresenteerd.

Oudermishandeling

Inleiding

Op 29 september 1989 werd een studiedag gehouden, georganiseerd door drie Haagse Riagg's, over het

* De auteur is verbonden aan het Criminologisch Instituut van de Rijksuniversiteit Leiden.

geweld van kinderen tegen hun ouders. Hoewel er in Nederland nauwelijks onderzoek wordt verricht of is verricht naar het verschijnsel oudermishandeling waren er blijkbaar voldoende aanwijzingen dat het in Nederland een probleem van onbekende omvang is, en erkenning behoeft. Een eerste aanwijzing daarvoor wordt gegeven door Van Oosten en Wurfbain die in hun afstudeerscriptie aangeven dat oudermishandeling in Nederland voorkomt (Van Oosten, Wurfbain, 1982). In 1989 worden in de Haagse Courant mishandelde ouders door de Riagg Zuidhage opgeroepen zich te melden om mee te werken aan een onderzoek inzake oudermishandeling, een methode die in verschillende buitenlandse onderzoeken ook is beproefd (Cuyvers, 1988). Er hebben 24 ouders gereageerd op de oproep, waarover later in dit artikel meer informatie (Hauber, Senten, 1989). Als wij meer over het fenomeen oudermishandeling willen weten, zijn wij afhankelijk van onderzoek dat in het buitenland heeft plaatsgevonden, en dan met name de Verenigde Staten.

Onderzoek

Cuyvers (1988) vermeldt dat buitenlands onderzoek tot een eensluidende conclusie komt: oudermishandeling komt in 10% van de gezinnen voor. In veel artikelen die over oudermishandeling gaan wordt melding gemaakt van een belangrijk onderzoek dat is uitgevoerd door Straus, Geller en Steinmetz (1980). Zij maken melding dat minstens 10% van alle kinderen en jongeren in de leeftijd tussen 3-17 jaar verschillende vormen van geweld tegen hun ouders heeft gebruikt. Van deze activiteiten moet 3% tot de zware geweldshandelingen worden gerekend, waarvan bijvoorbeeld zwaar lichamelijk letsel het gevolg zou kunnen zijn.

Een ander vaak aangehaald onderzoeksresultaat is afkomstig uit een nationale steekproef van gezinnen in de Verenigde Staten. Negen procent van de ouders uit deze steekproef geeft toe dat ze het slachtoffer zijn geworden van geweld door hun kinderen (Comell, Gelles, 1983). Recentere gegevens zijn afkomstig uit een onderzoek naar oudermishandeling waarin 445 jongeren en eenzelfde aantal ouders werden betrokken (Paulson, Coombs, Landsverk, 1990). Elke deelnemer is in een periode van vijf jaar driemaal geïnterviewd. De deelname geschiedde op vrijwillige

basis en geen van de participanten stond onder supervisie van bijvoorbeeld de kinderbescherming of andere juridische organisaties.

De onderzoeksgroep bestond uit twee categorieën Amerikaanse gezinnen, namelijk voor 50% uit gezinnen met een Engelse achtergrond en voor 50% uit gezinnen met een Spaanse achtergrond. In beide groepen was de verhouding tussen de seksen gelijk, er waren verschillende leeftijden in dezelfde mate vertegenwoordigd. De verdeling naar sociaal-economische status was voor de hogere middenklasse 13%, voor de middenklasse 46% en voor de lagere klassen 41%. Wat sociale klasse betreft, verschilden de twee ethnische groepen niet significant van elkaar.

Van de groep onderzochte jongeren geeft 13,7% toe een van beide ouders te hebben geslagen. Bijna de helft van deze jongeren slaat alleen de moeder, 31% alleen de vader en 21,3% slaat beiden. Deze onderzoeksresultaten, afkomstig uit verschillende onderzoeken, geven voldoende aanleiding om te concluderen dat mishandeling van ouders door hun kinderen vaker voorkomt dan verwacht en een problematische omvang kent, hoewel exacte gegevens nog steeds ontbreken.

Uit het onderzoek van Paulson c.s. blijkt dat zowel jongens als meisjes hun ouders slaan. Ook in ander Amerikaans onderzoek worden nauwelijks sekseverschillen aangetroffen. In het Haagse signaleringsonderzoek zijn 24 gevallen van oudermishandeling betrokken en ook hier valt een tendens te ontdekken dat zowel jongens als meisjes hun ouders mishandelen.

Uit verschillende onderzoeken blijkt wel dat meisjes op jongere leeftijd met mishandelen beginnen. In het algemeen kan worden gesteld dat oudere kinderen vaker mishandelen dan de jonge kinderen (9-11 jaar). Vaak wordt aangenomen dat oudermishandeling zich overwegend manifesteert in de lagere sociaal-economische klassen. Onderzoeksresultaten weerspreken deze aanname: oudermishandeling komt in alle sociale klassen voor (Hauber, 1989, Paulson, 1990).

In het onderzoek van Paulson c.s. zijn de kinderen die mishandelen ('hitters') over het algemeen minder gelukkig dan kinderen die niet mishandelen. Deze laatste groep heeft bovendien meer zelfvertrouwen en vaker een emotioneel hechtere band met de ouders. Daarnaast worden persoonlijke problemen van deze

laatste groep vaker met de ouders besproken, waarbij de ouders het initiatief nemen. Verveling op school is een verschijnsel dat vaker voorkomt in de groep van kinderen die hun ouders wel eens mishandelt (Paulson c.s., 1990).

De ouders die door hun kinderen worden mishandeld, zijn vaker toegeeflijk ten aanzien van hun kinderen. Men zou aldus kunnen stellen dat aan mishandelende kinderen minder duidelijke grenzen worden gesteld. De gezinssituatie wordt in de genoemde onderzoeken als een belangrijke verklaring gezien van het optreden van oudermishandeling. Met name een gebrekkige interactie en communicatie tussen ouder en kind en een toegeeflijke houding van de ouders worden benadrukt. De oplossing van oudermishandeling kan volgens Cuyvers dan ook worden gezocht in het herstel van verstoorde gezinsrelaties (Cuyvers, 1988).

Geweld van leerlingen tegen leerkrachten

Inleiding

De deur van het kantoor van de rector werd door leerlingen opgeblazen. Vervolgens werden hun boeken en schoolbanken in brand gestoken en dat alles omdat hen was verzocht de schade te vergoeden die zij een winkelier hadden berokkend. Voor de leerlingen was het verzoek reden genoeg om met zwaar geweld te reageren. Velen zullen denken dat dit een gebeurtenis is die bij de jaren tachtig en negentig past. Toch vond de beschreven confrontatie bijna twee eeuwen geleden plaats in het Engelse Rugby. De rector riep de hulp in van militairen en met vereende krachten werd het conflict beslecht. Newman beschrijft deze gewelddadigheden van leerlingen in een artikel (Newman, 1980) waarin een historisch overzicht wordt gegeven van geweld in scholen. Newman komt tot de conclusie dat wanorde en ongeregelde heden op school, regelmatig gepaard gaande met geweld, van alle tijden zijn.

Op verschillende momenten in de ontwikkeling van het schoolwezen is er sprake geweest van een stijging van het aantal gewelddadigheden. De oorzaak van een toename in het aantal wanordelijke en gewelddadige incidenten moeten volgens Newman steeds gezocht worden in een groeiend aantal ongemoti-

veerde leerlingen. Wellicht is dit een van de redenen die ten grondslag liggen aan de toename over de laatste tien tot vijftien jaar van het gebruik van geweld op Amerikaanse scholen. Het is niet ondenkbaar dat de motivatie van adolescenten daalt, omdat zij verplicht onderwijs moeten volgen op steeds grotere scholen, waar anonimiteit hoogtij viert (er bestaan in de V.S. scholen waar 25.000 leerlingen onderwijs krijgen!). Daarbij komt dat voor een grote groep onder hen de kans op succes gering is.

Uit Amerikaans onderzoek is gebleken dat leerlingen onderling vaker overgaan tot het gebruik van geweld (Garofalo, Siegal, Laut, 1987), maar ook geweld gericht tegen leerkrachten komt frequenter voor. Uit de resultaten van een vragenlijst van de 'Nationwide Teacher opinion poll', uitgevoerd door de National Education Association, blijkt dat meer dan 5% van de leerkrachten in de twaalf maanden voorafgaande aan de afname van de vragenlijst fysiek mishandeld is door een leerling. Op grotere scholen (meer dan 25.000 leerlingen) is dit percentage nog hoger, namelijk 7,7%. In de jaren 1955 en 1975 bedroegen deze percentages nog 1,6 en 2,4, zodat dus gesproken kan worden van een toename (Kratcoski, 1985).

Uit een self-reportstudie onder leerlingen van het middelbaar onderwijs blijkt dat 8% het afgelopen jaar minstens eenmaal een leraar heeft geslagen. Dit percentage bedraagt 23% voor jongeren die afkomstig zijn van instituties voor delinquente jongeren (Kratcoski, 1985). Eenzelfde stijgende tendens valt op te maken uit de resultaten van een enquête die in 1978 werd uitgevoerd door het National Institute of Education (NIE): elke maand worden in de Verenigde Staten 6.500 leerkrachten op middelbare scholen fysiek mishandeld en van al deze mishandelingen behoeft 19% medische zorg (Messerschmidt, 1981).

Het is opmerkelijk dat ook in Japan, een land waarvan de bewoners weinig criminaliteit en een sterke discipline vertonen, het probleem van toenemend geweld van leerlingen tegen leerkrachten niet onbekend is. Was er in 1975 nog sprake van 149 gevallen van fysieke mishandeling resulterend in 177 slachtoffers, in 1985 is dit aantal gestegen tot 676 geweldsincidenten met 924 slachtoffers (Schneider, 1990). De gevolgen van een dergelijke ontwikkeling laten zich raden: angstgevoelens nemen toe en de

kwaliteit van het onderwijs gaat achteruit (Williams, Winfree, Clinton, 1989).

De Nederlandse situatie

Neemt het geweld van leerlingen tegen leerkrachten ook in Nederland toe of is dit een verschijnsel dat wij niet kennen? Zoals ook ten aanzien van oudermis-handeling kon worden geconstateerd, is kennis omtrent het gebruik van geweld door leerlingen tegen leerkrachten met name afkomstig van gevallen die vanwege hun extreme gewelddadige karakter landelijke publiciteit hebben gekregen. De gebeurtenissen tonen aan dat het gebruik van geweld door leerlingen tegen hun leerkrachten in Nederland geen onbekend verschijnsel is (Vrij Nederland, 1986). Maar kan een zodanig geweldsgebruik worden vastgesteld, dat kan worden gesproken van een probleem?

Twee journalisten die zich verdiepten in deze materie kregen, naarmate zij meer leerkrachten interviewden, steeds sterker het gevoel een beerput open te trekken. Volgens de docenten is het onschuldige leraartje pesten van vroeger veranderd in iets dat soms wel erg dicht in de buurt van terreur komt. Bedreigingen in de trant van 'als je me een onvoldoende geeft, dan wacht ik je na school op' zijn geen uitzondering meer. En in de klas wordt onenigheid niet altijd verbaal uitgevochten, maar komt het ook wel tot een handgemeen tussen leraar en leerling (De Tijd, 1988).

Er is in Nederland weinig bekend over het gebruik van geweld door leerlingen tegen hun leerkrachten. In Nederland is geen kwantitatief onderzoek verricht naar dit verschijnsel. Zoals gezegd, is de kennis omtrent dit fenomeen afkomstig van verschillende individuele gevallen. Het betreft veelal confrontaties tussen leerlingen en leerkrachten van een zodanig (gewelddadig) karakter dat de algemene publieke opinie er aandacht voor kreeg, getuige de berichtgeving in kranten en weekbladen. Een en ander zou er op kunnen wijzen dat alleen de zeer ernstige zaken in de openbaarheid komen en het gros onder de oppervlakte blijft.

Het is niet onaannemelijk dat leerkrachten hun problemen met leerlingen niet aan de schoolleiding melden, omdat ordeproblemen als een persoonlijk probleem van de leerkracht kunnen worden gedefi-

nieerd en hem of haar een slechte naam kunnen bezorgen. In het geval de schoolleiding wel op de hoogte is van gewelddadig gedrag door leerlingen ligt het niet voor de hand dat zij met deze informatie naar buiten treedt. Het is slecht voor de reputatie van de school en zou ten koste kunnen gaan van het aantal nieuwe inschrijvingen. En leerlingen zijn een kostbaar goed geworden.

De vraag of geweld van leerlingen op de Nederlandse scholen een groeiend probleem is, kan ook niet door de inspectie voor het voortgezet onderwijs worden beantwoord. De inspectie wordt slechts geconfronteerd met een deel van het aantal gevallen. Zelfs in het geval een leerling van school is verwijderd, wordt het de inspectie niet altijd duidelijk of gewelddadig gedrag van de leerling hier debet aan is. Veel scholen hebben blijkbaar de neiging om bij interne problemen de gelederen te sluiten om van enige blaam gezuiverd te blijven.

Een onderzoekje

Om toch enig zicht op de hier beschreven problematiek te krijgen hebben onderzoekers en docenten van de vakgroep Criminologie van de Rijksuniversiteit Leiden het idee opgevat de propedeusestudenten te ondervragen naar hun ervaringen op het terrein van gewelddadig gedrag van leerlingen tegen leerkrachten. Voor het overgrote deel van deze groep studenten geldt dat zij de middelbare school slechts enige maanden geleden hebben afgerond. Ervaringen die zijn opgedaan tijdens deze middelbare schooltijd zullen bij de meesten nog vers in het geheugen liggen.

Gedurende de periode van voorbereiding op dit artikel is gebleken dat veel personen in staat zijn mededelingen te doen over gebeurtenissen op het gebied van leraar-pestten die hebben plaatsgevonden op de middelbare school, waarbij eigen actieve ervaringen belangrijk zijn, maar niet noodzakelijk. Aldus is het idee ontstaan de propedeuse studenten te vragen naar de situatie op hun middelbare school en hun ervaringen inzake pesten, bedreiging en mishandeling van leerkrachten door hun leerlingen. Het doel van de vragenlijst is om een indicatie te krijgen van de frequentie van het gebruik van of de dreiging met geweld door leerlingen tegen leraren. Het gaat hier nadrukkelijk om een indicatie. Aan de onderzoeksresultaten mag namelijk vanwege een aantal redenen

slechts een beperkte waarde worden toegekend.

De onderzoeksgroep bestaande uit eerstejaars rechtenstudenten van de Rijksuniversiteit Leiden, vormt geen representatieve afspiegeling van de totale groep van middelbare scholieren. In de eerste plaats betreft het scholieren van een zeker niveau, namelijk vwo of vergelijkbaar. Ten tweede is slechts een beperkt deel van de middelbare scholen vertegenwoordigd, en dit deel is voornamelijk gelegen in de Randstad. Een en ander heeft tot gevolg dat de resultaten geflatteerd zijn, in die zin dat hier slechts een minimum wordt aangegeven. Verondersteld mag worden dat conflicten op lagere schoolniveaus vaker met fysiek geweld worden opgelost. vwo-leerlingen hebben op grotere schaal, in tegenstelling tot bijvoorbeeld lts- of mavoleerlingen, de capaciteiten om leerkrachten verbaal tegemoet te treden. De kans dat conflicten dan escaleren en in geweld uitmonden is in dat geval kleiner.

Van vwo-leerlingen mag worden verondersteld dat zij gemotiveerd zijn en bovendien biedt een opleiding op dit niveau een positief perspectief op de toekomst. Voor leerlingen op de lagere niveaus gaat dit in mindere mate op. Zonder rooskleurig perspectief is het niet eenvoudig om gemotiveerd te zijn of te blijven en kan het dwangmatige karakter van het volgen van een schoolopleiding resulteren in frustratie en conflicten. In dit licht moeten de onderzoeksresultaten worden gezien, en dat houdt in dat het probleem waarschijnlijk omvangrijker is dan op deze plaats kan worden geconcludeerd.

De vragenlijst die is voorgelegd aan de eerstejaars studenten, is opgebouwd uit vijf vragen. De eerste vraag luidt: 'Hoeveel leraren waren er volgens jou op school, die wel eens of regelmatig door leerlingen werden uitgescholden?' De vragen twee tot en met vier zijn overeenkomstig gesteld maar handelen respectievelijk over geestelijke mishandeling, bedreiging en fysieke mishandeling. In de laatste vraag wordt geprobeerd de redenen te achterhalen waarom een leerkracht op een dergelijke manier werd behandeld.

Aan het begin van de vragenlijst konden leerlingen invullen op welke middelbare school de gegevens betrekking hebben en de gemeente waarin de school gelegen is.

Onderzoeksresultaten

In totaal hebben 588 eerstejaars rechtenstudenten de vragenlijst ingevuld. Hun informatie is gebaseerd op de minimaal zes jaren door hen gevolgd middelbaar onderwijs. Van hen geeft 82,2% aan op de hoogte te zijn dat minstens een leraar wel eens of regelmatig werd uitgescholden. Gemiddeld komt dit per student neer op 3,3 leerkrachten die het slachtoffer worden van scheldpartijen door leerlingen. Kijken wij naar de geestelijke mishandeling van leraren dan blijkt dat voor 77,7% van de studenten dit verschijnsel niet onbekend is: zij zijn op de hoogte van minstens een leraar als slachtoffer van geestelijke mishandeling. Gemiddeld worden 2,4 leerkrachten per student opgevoerd als slachtoffer van deze vorm van mishandeling.

Bedreiging is een delict dat op veel kleinere schaal voorkomt dan voornoemde agressieve handelingen. Bijna 25% van de leerlingen is bekend met minstens een slachtoffer onder de leraren. Per onderzoekseenheid wordt gemiddeld 0,7 leerkracht bedreigd. Dat betekent dat drie van de vier studenten met dit verschijnsel bekend zijn. Ten slotte het zwaarste en meest gewelddadige van de vier genoemde handelingen, namelijk fysieke mishandeling. Van de leerlingen kent in elk geval 15% een leraar die slachtoffer is geworden van deze vorm van mishandeling. Dit komt neer op een aantal van 86 studenten en, indien zij afkomstig zijn van verschillende middelbare scholen, op een aantal van 86 scholen. Dat zou betekenen dat een op de vijf scholen wordt geconfronteerd met de fysieke mishandeling van een van de leerkrachten door de leerling. Dit is echter een iets te negatieve voorstelling van zaken, aangezien voor een aantal studenten geldt dat zij op dezelfde middelbare school hebben gezeten, waardoor dubbeltellingen kunnen optreden. Het aantal studenten dat op de hoogte is van meer dan een leraar die wel eens slachtoffer is geworden van fysieke mishandeling bedraagt 31.

Aan de studenten is tevens de vraag voorgelegd of zij de achterliggende redenen kennen voor bovengenoemde gedragingen. De overgrote meerderheid van de studenten legt de oorzaak van het slachtofferschap bij de leerkrachten. Vooral de zwakke persoonlijkheid van de leerkrachten en het daaruit voortvloeiende

gebrek aan overzicht op de leerlingen wordt vaak als reden opgegeven (260x).

Ook kan de leerkracht aanleiding geven door een autoritaire houding, het niet willen luisteren en door leerlingen onrechtvaardig en onredelijk te behandelen. Het vreemde uiterlijk en de slechte verzorging van sommige leerkrachten kan vervolgens ook een grond zijn voor leerlingen om hun leraar te victimiseren. Een minderheid van de studenten steekt de hand in eigen boezem: 57 studenten zoeken de oorzaak bij een uitdagende houding van de leerlingen. Indruk proberen te maken en stoer doen kunnen resulteren in het mishandelen van leerkrachten. Ten slotte moeten als bronnen van voornoemde gedragingen niet worden onderschat, de verveling van leerlingen, hun onmacht en frustratie omtrent bijvoorbeeld slechte cijfers en een algehele onvrede die met velerlei omstandigheden te maken kan hebben.

Samenvatting en conclusies

Het doel van dit artikel is wat meer zicht te krijgen op de omvang van het gebruik van geweld van kinderen en jongeren in pedagogische relaties. De studie naar oudermishandeling staat nog in de kinderschoenen, maar er zijn aanwijzingen dat het zinvol is om onderzoek naar dit verschijnsel voort te zetten of te starten. Een percentage van 13,7 kinderen dat toegeeft zijn of haar ouders wel eens te slaan, laat zien dat het probleem niet mag worden onderschat. Over de frequentie en de aard van oudermishandeling en eventuele gevolgen zijn weinig gegevens beschikbaar, hoewel het bekend is dat zware mishandeling, ook in Nederland, voorkomt.

Over de omvang van geweld tegen leerkrachten is evenmin veel bekend. Door zelf een onderzoek, hoe beperkt ook, te starten naar deze vorm van geweld, hebben wij toch enig zicht gekregen op deze problematiek. De omstandigheden waren zodanig dat een vragenlijst snel en op ruime schaal kon worden afgenomen. Mishandeling van leerkrachten komt vaker voor dan verwacht. Eén op de vijf studenten is op de hoogte van minstens één geval van fysieke mishandeling van een leraar.

De frequentie van bedreiging en psychische mishandeling is zelfs nog hoger en draagt daarmee bij

aan de ernst van het probleem. Het is niet ondenkbaar dat zij mede de achtergrond vormen van het ontstaan van een heel leger overspannen leraren en leraressen. Het ziekteverzuim van deze groep is tussen 1980 en 1990 gestegen van bijna 5% tot bijna 8% (Hageraats, 1991).

Oudermishandeling leent zich niet goed om met hulp van bovenbeschreven methode te onderzoeken, omdat het gezinsleven sterk wordt afgeschermd van de buitenwereld. Over de mogelijke achtergronden van zowel oudermishandeling als mishandeling van leerkrachten wordt gespeculeerd. Het is aannemelijk, dat veranderingen in gezagsrelaties tussen ouders en kinderen en leerlingen en leerkrachten een factor zijn in het ontstaan van genoemde verschijnselen.

Literatuur

Broersma, H., A. van Hees

Een slagingsmes in de klas
De Tijd, 25 november 1988

Colla-Müller, H.E.

Kindliche Gewalt gegen Eltern
In: Kindliche Gewalt gegen Eltern
(nr. 1, 1987)

Cornell, L., J.R. Gelles

Intimate violence in families
Sage Press, Beverly Hills, 1983

Cuyvers, G.

Oudermishandeling: verborgen slachtoffers
In: De gids op maatschappelijk gebied, nr. 10, 1988

Garofalo, J., L. Siegal e.a.

School-related victimization among adolescents: an analysis of National Crime Survey (NCS) narratives

Journal of quantitative criminology, nr. 4, 1987

Hageraats, B.

Je zult er maar voor staan; interviews met overspannen leraren
Den Haag, Bzstòh, 1991

Hauber, A.R., C. Senten

Oudermishandeling; een eerste verkenning
Tijdschrift voor jeugdhulpverlening en jeugdwerk, 2e jrg., nr. 6, 1990

Kratcoski, P.C.

School disruption and violence against teachers
Corrective and social psychiatry, nr. 3, 1985

Messerschmidt, J.

Marginalization, reproduction and assaults against teachers; ideas on the contradictions of ideological social control
Contemporary crises, nr. 1, 1981

Newman, J.

From past to future; school violence in a broad view
Contemporary education, nr. 52, 1980

Oosten, A. van, M. Wurfbain

Achter gesloten deuren; een onderzoek naar oudermishandeling
Sociale pedagogiek, RU Leiden, 1982

Paulson, M.J., R.K. Coombs e.a.

Youth who physically assault their parents
Journal of family violence, nr. 2, 1990

Schneider, H.J.

Gewalt in der Schule
Kriminologisches Bulletin, nr. 1; 2, 1990

Straus, M.A., J.R. Gelles

Behind closed doors
New York, 1980

Tabak, L.

*We hebben wekenlang een leraar op
de tweede etage moeten verbergen*
Vrij Nederland, 15 november 1986

Williams, L.E.. T.L. Winfree e.a.

*Trouble in the schoolhouse; new
views on victimization, fear of
crime, and teacher perceptions of
the workplace*

Violence and victims, nr. 1, 1989

Een agressie-project bij de Gemeentelijke Sociale Dienst Amsterdam

mr. drs. C.E. van der Linden*

Een klachtenprocedure voor cliënten vormde de aanleiding tot het onderzoek naar het voorkomen van agressie op het rayonkantoor Noord van de GSD te Amsterdam. Op verzoek van de medewerkers werd parallel aan de procedure voor cliënten een klachtenprocedure voor medewerkers ten aanzien van cliënten afgesproken. Zo werd de basis gelegd voor het hier beschreven agressie-project. In eerste instantie werd onderzocht in welke mate agressie voorkomt op het kantoor en welke gevolgen deze heeft voor de medewerkers. Het doel ervan was een verbeterde aanpak in geval van geweldsincidenten. Deze verbetering behelsde enerzijds preventie van gewelddadige gebeurtenissen en anderzijds een verbeterde opvang en begeleiding bij voorkomende incidenten. Het Instituut voor Psychotrauma (IvP) in Utrecht werd gevraagd het onderzoek uit te voeren (Eland, Kleber e.a., 1991). Tevens vervulde het instituut een consulterende rol bij de activiteiten die in het kader van het project werden ondernomen. In deze bijdrage zullen de resultaten van het onderzoek kort worden besproken. Daarnaast zal ik ingaan op enkele consequenties voor de praktijk.

Het onderzoek

Op basis van een aantal gesprekken met GSD-medewerkers is een vragenlijst opgesteld door medewerkers van het IvP. Hierin werd gevraagd naar aard en omvang van het geweld waarmee GSD-medewerkers werden geconfronteerd in het afgelopen jaar (1990). Ook werd gevraagd naar de laatste gewelddadige ervaring, naar de gevolgen van

* De auteur is hoofd van het rayonkantoor Noord van de Gemeentelijke Sociale Dienst Amsterdam.

deze ervaring en naar de ondervonden steun en erkenning door collega's en leiding. Ten slotte werden vragen gesteld over de werkomstandigheden en de noodzaak van een aantal veiligheidsmaatregelen.

De medewerkers van het rayonkantoor zijn vanaf het begin bij de uitvoering van het onderzoek betrokken. Er werd binnen het kantoor een agressiewerkgroep ingesteld. In deze werkgroep waren diverse functies vertegenwoordigd. Vanuit het hoofdkantoor van de GSD werd deelgenomen door een medewerkster van de afdeling Organisatie en de bedrijfsmaatschappelijk werkster. De werkgroep heeft een adviserende rol vervuld bij het onderzoek. Daarnaast zorgden zij voor informatieverstrekking naar de medewerkers van diverse afdelingen. De participatie aan het onderzoek was zeer groot. 88% van de medewerkers vulde de enquête in. De onderzochte groep medewerkers bestond uit 37 mannen en 22 vrouwen in leeftijd variërend van 23 tot 64 jaar.

Resultaten

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat in het jaar 1990 puur *fysiek geweld* bij 10% van de medewerkers is voorgekomen. Een percentage van 29 heeft regelmatig *verbaal geweld* meegemaakt, terwijl 21% *bedreiging met geweld* ervaren heeft en 12% met *vernielzucht* werd geconfronteerd. De kans op confrontatie met geweld hangt samen met de werksoort en de werkplek binen de GSD. Hoe meer contact de medewerker heeft met de cliënten des te groter is de kans op confrontatie. De medewerkers die bijstands-onderzoek verrichten en de medewerkers in de portiersloge maken het meeste geweld mee. Van de totale groep medewerkers is ruim twee derde in het afgelopen jaar met geweld geconfronteerd. De conclusie is, dat de gevonden percentages hoog zijn voor een instelling die toch niet direct met geweldservaringen wordt geassocieerd.

Aan de medewerkers werd, ten aanzien van de laatste gewelddadige gebeurtenis die ze meegemaakt hadden, gevraagd naar een *mogelijke oorzaak* voor het agressieve optreden van cliënten. In 47% van de gevallen is volgens hen sprake van een reeds bekende agressieve cliënt. In ongeveer 40% van de gevallen is weigering of vermindering van de uitkering de waargenomen oorzaak van geweld. Gewelddadig gedrag van cliënten is dus in een aantal situaties te

voorspellen. Het is van belang hier bij de ontwikkeling van een agressiebeleid rekening mee te houden.

Na de gewelddadige gebeurtenis ervaren de medewerkers hevige schrik (55%), woede (50%) en gespannenheid (44%). Een derde van de medewerkers kampt met gevoelens van angst (34%), machteloosheid (31%) en walging (26%). Opvallend is dat 5% van de medewerkers zelfs aangeeft doodsangst te hebben beleefd.

Negatieve gevolgen van geweldservaringen doen zich voor op het werk en in het persoonlijk functioneren. Na het meest recente incident ervoer 62% van de betrokken medewerkers gebrek aan veiligheid op het werk en 48% gaf aan een verhoogde angst voor nieuw geweld te hebben. Problemen met (psychisch) functioneren had 32% en 42% beleefde een gevoel van onveiligheid buiten de werksituatie. We kunnen hiermee vaststellen dat de negatieve gevolgen van geweld op het werk bij de GSD vrij ernstig zijn voor betrokkenen. De onderzochte GSD-medewerkers beschouwen zich primair opgeleid voor dienstverlening. Confrontatie met gewelddadige situaties is een uiterste waar medewerkers slecht op voorbereid zijn. Hierdoor grijpen de gevolgen diep in.

Bij het verwerkingsproces spelen, naast de ernst van de gebeurtenis en persoonskarakteristieken, sociale factoren een belangrijke rol. *Erkenning en steun* vanuit het sociale netwerk (gezin/familie, vrienden en collega's) kunnen een positieve invloed hebben, in die zin dat de gevolgen van ervaringen met agressie minder ingrijpend en langdurig zijn. Het onderzoek wees uit dat medewerkers op het rayonkantoor Noord betrekkelijk weinig steun ervaren van collega's en superieuren. Daarom is dit een belangrijk aandachtspunt voor het te ontwikkelen beleid ten aanzien van de verwerking van geweldsincidenten.

De *inrichting van het kantoor* werd door 33% van de medewerkers als absoluut onvoldoende beoordeeld. Ten aanzien van de overige werkomstandigheden werd de hoge *werkdruk* door 67% van de medewerkers als negatieve factor ervaren. Te weinig tijd kan worden besteed aan de cliënten hetgeen mede kan bijdragen aan het ontstaan van agressief gedrag.

Het Plan van Aanpak

Op grond van de onderzoeksresultaten werd een aantal aandachtspunten geformuleerd voor een beleid dat gericht was op een verbeterde aanpak bij geweldsconfrontatie. Door de agressie-werkgroep op het rayonkantoor werd een draaiboek samengesteld. Hierin werden gedragsregels en procedures beschreven voor medewerkers waardoor men beter in staat geacht werd om te gaan met agressieve cliënten. Bij deze 'klachtenprocedure' werd een registratiesysteem ontwikkeld. Aandacht werd besteed aan de huisvesting en inrichtingseisen om het gevoel van veiligheid bij de medewerkers te vergroten. Daarnaast werd aandacht besteed aan de ervaren werkdruk door het introduceren van een werkwijze waarbij cliënten op afspraak worden geholpen en een vaste contact-ambtenaar hebben. Ten slotte is een trainingsprogramma ontwikkeld.

Door de preventiemedewerker van de gemeentepolitie Hilversum werd de *inrichting* het rayonkantoor op veiligheidsaspecten nagelopen. Uitgangspunt van de deskundige was dat geluisterd moest worden naar de wensen van de medewerkers. Hun gevoel van veiligheid moet een doorslaggevende factor zijn. Dit leidde tot enkele praktische ingrepen in de inrichting. De spreekkamers werden voorzien van vaste krukken, boven het bureaublad werd een lichtbak aangebracht, zodat cliënten verhinderd werden over het bureau te klimmen of met voorwerpen te gooien. De spreekkamerdeuren werden voorzien van een slot, de alarminstallatie (rode waarschuwinglampen) werd weer in orde gebracht, en de deursponningen werden verstevigd. Ook de stekelige beplanting rondom het gebouw werd hersteld, en de toegang tot de ramen werd versperd. Op deze wijze nam het gevoel van veiligheid bij de medewerkers toe zonder dat het kantoor het aanzicht van een bunker kreeg.

In het *draaiboek* is beschreven hoe gehandeld moet worden bij en na confrontatie met agressieve cliënten. Aan het management wordt een belangrijke verantwoordelijkheid toegekend. Deze bestaat uit het scheppen van de voorwaarden voor de veiligheid van de werkomgeving, de bewaking van de juiste uitvoering van het draaiboek, en het zorg dragen voor opvang en begeleiding van de medewerkers die betrokken zijn bij een daad van agressie. Gedragsregels zijn ontwikkeld waardoor medewerkers beter

voorbereid zijn op agressieve cliënten en gebeurtenissen. Er zijn over contacten met cliënten regels van algemene aard en regels voor bijzondere situaties. Zo is in het algemeen het leggen van contact pas toegestaan als de identiteit van cliënt bekend is. Een bijzondere situatie is er bijvoorbeeld wanneer het waarschuwingssysteem werkt. In dat geval mogen de deuren naar de wachtkamer niet geopend worden en moeten spreekkamers worden afgesloten.

Er is ook een instructie opgesteld voor de situatie dat een medewerker geconfronteerd wordt met een agressieve cliënt. Hierbij geldt dat de medewerker bijgestaan wordt door zijn directe chef. Zo nodig staat men gezamenlijk de cliënt te woord. In het draaiboek is opgenomen dat de directe chef ook verantwoordelijk is voor de eerste opvang van de medewerker. De stafmedewerker die de personele opvang in zijn takenpakket heeft, zorgt voor verdere emotionele begeleiding en, indien nodig, voor een verwijzing naar professionele hulpverlening. In het draaiboek is beschreven hoe medewerkers een klacht kunnen indienen over een cliënt en op welke wijze deze worden behandeld. Er is een klachtenregistratieformulier ontwikkeld waarop aard en oorzaak van het geweld beschreven worden. Zowel de betrokken medewerkers als de directe chef geven een advies over de wijze van afhandeling van de klacht.

In het draaiboek is een aantal *sancties* genoemd voor cliënten die zich agressief tegen medewerkers hebben gedragen. De lichtste sanctievorm is de waarschuwingsbrief. Hierin wordt de cliënt erop gewezen dat dergelijk gedrag niet wordt geaccepteerd, en dat een volgende keer maatregelen zullen worden genomen. Een andere sanctiemogelijkheid is dat de cliënt slechts geholpen wordt voor de informatiebalie. Hierbij zijn de cliënt en de medewerker gescheiden door een glazen wand. Als zwaarste sanctie kan de cliënt de toegang tot het kantoor worden ontzegd. Hij kan zich dan alleen telefonisch of schriftelijk tot het rayonkantoor wenden of zich laten vertegenwoordigen door een advocaat of hulpverlener.

Tot slot

In het half jaar dat is gewerkt met dit draaiboek en de hierin opgenomen procedures, heeft het zijn praktisch nut reeds bewezen. Consequent worden

cliënten aangesproken op hun onjuist gedrag. In een belangrijk aantal gevallen heeft de waarschuwing duidelijk preventief gewerkt. De begeleiding van de medewerker door hun chef wordt als positief ervaren. Het IvP zal binnenkort een training verzorgen voor de leidinggevenden om deze opvang nog beter te kunnen verrichten. Door het IvP is verder een gesprekstraining opgezet voor medewerkers die frequent contact met cliënten hebben. Een eerste groep van medewerkers heeft de training inmiddels gevolgd.

Een opvallend gevolg van het agressie-project is dat er voor het eerst door medewerkers openlijk wordt gesproken over de ervaringen met agressieve cliënten. In het verleden rustte op dit onderwerp een taboe. Veel medewerkers legden de schuld bij zichzelf als een situatie uit de hand liep. Hierdoor kon onvoldoende steun worden geboden door collega's en de leiding, en werd de cliënt onvoldoende gewezen op zijn laakbaar gedrag. Het heeft er alle schijn van dat het nieuwe beleid een belangrijke bijdrage zal leveren aan een veiliger werkomgeving. De gerichte aandacht voor de medewerker na een gewelddadige gebeurtenis, de erkenning en ondersteuning, zullen daarbij zeker bijdragen aan een betere verwerking van ongewilde maar niet altijd te vermijden negatieve situaties in de werksituatie.

Literatuur

Eland, J., R. J. Kleber e.a.
Geweldservaringen en werkomstandigheden; een inventariserend onderzoek bij de Gemeentelijke Sociale Dienst Amsterdam Rayonkantoor Noord
Utrecht, Instituut voor Psycho-trauma, 1991 (Intern rapport)

Agressie in een psychiatrisch ziekenhuis

R.H.P. van Beest, psychiater*

Twee incidenten

Op een maandagmorgen in de zomer van 1979 meldde zich een man op de polikliniek die een pas opgenomen patiënt wilde bezoeken. Omdat de man verder niets wilde zeggen en een gespannen indruk maakte, werd hem verzocht in de wachtkamer plaats te nemen. Als psychiater van de opname-afdeling werd ik gebeld om te zien of aan het verzoek voldaan kon worden. In een gesprek eiste hij dat ik zijn vriendin zou halen; waar zij precies was kon de man echter niet aangeven. Plotseling haalde hij een stiletto te voorschijn, smeedde de tafel tussen ons om en bedreigde mij. Ik zat – uit voorzorg – gunstig ten opzichte van de deur en kon weg. Ongeveer dertig meter heb ik door de gang gerend met de belager achter mij.

Ik meende dat mijn laatste uur geslagen had en voelde mij alleen, terwijl anderen in die gang stonden te praten en niets leken op te merken. Uiteindelijk is de man overmeesterd, ontwapend en opgenomen. Later bleek dat een week tevoren voor hem een rechterlijke machtiging was aangevraagd wegens bedreiging van zijn moeder. Na het incident voelde ik mij beroerd; ik heb mijn vrouw gebeld en het verhaal op de afdeling verteld. Veel later heb ik gehoord hoe angstig mijn bedreiger was; toen ik hem enkele jaren later nog eens ontmoette wist hij zich van het incident niets meer te herinneren.

In 1991 werd een man met een persoonlijkheidsstoornis en mogelijk psychotische belevingen vrijwillig opgenomen. Patiënt kon zich nauwelijks aan de huisregels houden en nam regelmatig een

* De auteur is als adjunct-directeur patiëntenzorg verbonden aan het Christelijk Psychiatrisch Centrum Bloemendaal te Den Haag.

dreigende houding aan naar medepatiënten en personeel. Patiënt werd 's middags verzocht om op te staan; hij voldeed hier mokkend aan en nam zijn schoenen schoppend mee naar buiten om deze vervolgens op de gang te laten staan. Deze schoenen werden door een verpleegkundige teruggezet in de slaapkamer. Patiënt werd hierop zo kwaad dat hij de betreffende verpleegkundige wilde aanvallen. Omdat deze wegdook werd een andere verpleegkundige in het gezicht geslagen. Toen is patiënt met overmacht en veel fysiek geweld gesepareerd. Hierbij uitte patiënt zeer gerichte wraakgevoelens. De dreigementen waren ernstig en bestonden uit een dreiging met fysiek geweld, met voorbedachte rade op een onbewaakt ogenblik. De verpleegkundige is twee dagen van slag geweest en kon gedurende die tijd vrijwel aan niets anders meer denken. De bedreigde verpleegkundige en de patiënt hebben drie dagen na het incident hierover met elkaar kunnen spreken.

Het voorkomen van agressie in het psychiatrisch ziekenhuis

In de jaren zeventig werd er in ons ziekenhuis nauwelijks over agressie naar personeel gesproken. Een enkele maal liep iemand een klap op of er werd stevig aan haren getrokken. Toen eens een psychiater onverwacht een klap op het achterhoofd had gekregen werd door de directie opgemerkt dat betrokkene een prima pensioenvoorziening had. De opvatting heerste dat agressief gedrag van patiënten met repressieve middelen bestreden moest worden en dat het krijgen van een klap een te accepteren beroepsrisico was. Vanaf 1981 bestaat in Bloemendaal echter een zogeheten FONA-registratie (fouten, ongevallen en near-accidents) waarin ook aandacht voor agressief gedrag jegens medewerkers voorkomt. Het totale aantal meldingen in de jaren 1981 tot 1987 bedroeg achtereenvolgens 0, 1, 15, 9, 115, 63, 35. Het hoge getal van 1985 werd verklaard door een betere meldingsdiscipline.

Omdat de Inspectie voor Geestelijke Volksgezondheid ook op de hoogte gesteld wenste te worden van incidenten die personeelsleden overkwamen, werd in 1988 gestart met een aparte registratie hiervan. Alle aan personeel overkomen incidenten in werktijd werden beschouwd als een bedrijfsongeval.

Voorbeelden van bedrijfsongevallen zijn 'prikaccidenten', 'door de rug gaan' bij het tillen van patiënten en ook agressie van patiënten jegens medewerkers. Bij ernstige incidenten (dat wil zeggen bij ernstig letsel of veel consternatie op een afdeling) werd door mij contact gezocht met de melder of het afdelingshoofd. Verder werden de meldingen gezonden aan bedrijfsarts en inspectie en daar bleef het bij.

Aan bedrijfsongevallen werden achtereenvolgens gemeld: 132 in 1988, 97 in 1989, 98 in 1990 en naar verwachting 150 in 1991. Van deze meldingen betreft 90% agressieve incidenten. De bedrijfsongevallen van de eerste helft van 1991 zijn nader bestudeerd. 87 personen (waarvan 83 verpleegkundigen) meldden een bedrijfsongeval. 74 personen bleken betrokken te zijn bij 65 geweldsincidenten. Deze 65 incidenten werden veroorzaakt door 50 verschillende patiënten; één patiënt was bij tien incidenten betrokken. Naast – ogenschijnlijk – spontane woede-uitbarstingen treden veel incidenten op als de patiënt tot iets wordt uitgenodigd of aangezet (maaltijd, het innemen van medicatie, lichaamsverzorging of dagactiviteiten).

In vrijwel alle gevallen liepen de personeelsleden licht lichamelijk letsel op. De psychische schade is niet bekend.

Bedreiging zonder geweld werd zes maal gemeld; het betreft steeds ernstige bedreigingen. Opvallend is, dat schelden en lichte bedreigingen zonder geweld vrijwel niet gemeld worden, terwijl dergelijke voorvallen in de praktijk frequent voorkomen. Schelden en verbaal geweld passen misschien ook niet zo goed in de term bedrijfsongeval.

In de literatuur is over het vóórkomen van geweld jegens personeel of medepatiënten in psychiatrische ziekenhuizen niet veel te vinden. In Engeland lijkt voor dit onderwerp nog de meest aandacht te bestaan. Zo wordt bij voorbeeld gemeld (Noble, 1989) dat het Maudsley Hospital in Londen in 1976 gestart is met de registratie van gewelddadige incidenten. Uit de registratie bleek een forse stijging van het aantal incidenten tot 1984 en daarna een lichte daling tot 1987. In Nederland valt in de jaren tachtig toeneemende aandacht te bespeuren voor de rol van verpleegkundigen bij agressie en dwangtoepassing. Het tijdschrift *Beterschap* en het *Tijdschrift voor ziekenverpleging* spelen hierbij een belangrijke rol. In het verslag van een congres van de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (Offerhaus, 1986) over

agressie door psychiaters gezien, wordt geen aandacht geschonken aan agressie jegens medewerkers.

Het psychiatrisch ziekenhuis Endegeest heeft sinds 1990 een commissie geweldsincidenten. Er is een uitgebreide registratie (in 1990 werden 91 incidenten gemeld) en veel aandacht voor de opvang van de slachtoffers. De Nederlandse Maatschappij voor Verpleegkunde wijdde in 1991 een themadag aan Agressie en beleid (TVZ nr 13, juli 1991). Tijdens dat congres werden de eerste bevindingen gepresenteerd van een exploratief onderzoek in een middelgroot psychiatrisch ziekenhuis naar agressief gedrag van patiënten en de reactie van verpleegkundigen daarop (Oud, 1991). Het onderzoek vond plaats onder 125 gediplomeerden met een verhoogde kans op confrontatie met geweld. Van de 76 respondenten is ongeveer 20% één keer per week betrokken bij een naar hun gevoel ernstige situatie van agressief gewelddadig gedrag.

Ter beantwoording van kamervragen is door de Hoofdinspectie voor de Geestelijke Volksgezondheid in 1991 aan alle Algemene Psychiatrische Ziekenhuizen een opgave gevraagd van de agressieve incidenten jegens verpleegkundigen en verzorgenden.

Wat is er te doen aan agressief gedrag?

Agressief gedrag in het psychiatrisch ziekenhuis blijkt zich vooral te manifesteren in contacten met verpleegkundigen. Een logisch antwoord daarop is, dat verpleegkundigen leren agressief gedrag te hanteren. Het bedenken van oplossingen wordt natuurlijk bemoeilijkt als je jezelf bedreigd voelt, maar wellicht kan door training en onderzoek op dit punt een professionele handelwijze bereikt worden. Omdat agressief gedrag altijd in een bepaalde context ontstaat moet er echter *tegelijkertijd* aandacht zijn voor een aantal factoren in de omgeving.

- Bouwkundige voorzieningen

In een van de theorieën over het ontstaan van agressief gedrag, speelt het territorium een belangrijke rol. Het bijeenbrengen van mensen met grote psychische problemen in een beperkte ruimte is eigenlijk vragen om moeilijkheden. Een ruime

eenpersoonskamer voor iedere patiënt is in deze opvatting geen luxe!

– *De dienstverlening in ruime zin*

De patiënt die professionele hulp zoekt kan (onder andere) worden beschouwd als een soort hotelgast, die juist omdat hij in moeilijkheden verkeert, extra verwend wil worden. Verbetering van die dienstverlening en meer aandacht voor de nadelige kanten van een opname zal in ieder geval door de patiënt gewaardeerd worden.

– *De regelgeving*

Door veel patiënten wordt – terecht – de onduidelijkheid rond de juridische begrippen vrijwilligheid en onvrijwilligheid bekritiseerd. Nog steeds worden patiënten vrijwillig opgenomen op gesloten afdelingen. Op dit punt kan de invoering van wet BOPZ veel duidelijkheid verschaffen. Nu wordt daarop vooruit gelopen door voornamelijk de criteria voor een dwangopneming aan te scherpen. Na invoering van de BOPZ is ook een vrijwillige opname gereguleerd: de patiënt dient expliciet met de opname in te stemmen. Gezien de straf die de BOPZ stelt op het niet voldoen aan de voorwaarde van expliciete instemming (10.000 gulden of drie jaar gevangenisstraf) verwacht ik dat deze instemming schriftelijk zal worden vastgelegd. Het bereiken van overeenstemming over de behandeling is altijd de eerste fase van die behandeling.

De BOPZ regelt in feite dwangverpleging en, onder strikte condities, dwangbehandeling. Dit onderscheid is echter ouderwets; de BOPZ bepaalt dat de patiënt, in voorkomende gevallen, in het psychiatrisch ziekenhuis moet verblijven. Dat een patiënt behandeling weigert, maar wel instemt met psychiatrisch-verpleegkundige zorg, is niet voorstelbaar. Overigens is er in de regelgeving sprake van verhullend taalgebruik. Zo heet in de wet BOPZ, een dwangopneming een bijzondere opneming. De dwang is weggeschreven, maar zal in de beleving van degene die 'bijzonder' wordt opgenomen wel aanwezig zijn. In het algemeen geldt dat duidelijkheid in de regelgeving agressie helpt voorkomen.

Agressie en psychiatrische stoornissen

Als in het maatschappelijk verkeer veel agressie optreedt, is niet te verwachten dat opgenomen psychiatrische patiënten van het gemiddelde af zullen wijken. Agressief gedrag wordt dan ook door meerdere factoren bepaald, waarbij de verhouding tussen deze factoren onduidelijk is. De BOPZ eist bijvoorbeeld dat het gevaar voortkomt uit een psychische stoornis, en veronderstelt aldus een causaal verband. De vraag is echter of dat verband wel kan worden aangetoond. Zo betoogt Tuinier (1988) dat studies over het verband tussen gevaar en psychiatrische stoornissen te beschouwen zijn als een stuk cultuurgeschiedenis. Het in de cultuur veronderstelde verband werkt door in het soort onderzoek dat wordt verricht. In kranteberichten over gevaarlijke gedragingen wordt bijvoorbeeld regelmatig vermeld dat het om een psychiatrische patiënt gaat. Blomhof (1990) stelt dienaangaande echter, dat niet de psychiatrische aandoening maar het geweld in de voorgeschiedenis en in het gezin van herkomst de beste predictor van geweld tijdens opname in een psychiatrisch ziekenhuis zijn. Maar zelfs als wordt verondersteld dat agressief gedrag een symptoom is van de stoornis, dan hoeft dat nog niet te betekenen dat de betrokken over dat gedrag geen enkele controle zou kunnen hebben.

De mate waarin een persoon verantwoordelijk kan worden gehouden voor agressief gedrag lijkt een belangrijke rol te spelen bij het tegemoet treden van dit gedrag. Zo is het uithoudingsvermogen voor agressief gedrag van een psychotische patiënt veel groter dan voor agressief gedrag van iemand met een persoonlijkheidsstoornis. In een aflevering van de *GIGV-informatie* (juli 1991, nr. 18) wordt ingegaan op de vraag of het toelaatbaar is dat aangifte gedaan wordt van strafbare feiten die door opgenomen patiënten worden begaan. In de visie van de inspectie mag voortzetting van het excessief gedrag, behoudens uitzonderingen (indien het delict niet te herleiden is tot een geestesstoornis), niet leiden tot een alsnog doorsluizen naar het strafrechtstelsel. Deze opvatting past mijns inziens minder goed bij het BOPZ-denken waarin nu juist de bijzonder opgenomen patiënt in principe wilsbekwaam is.

Na de incidenten

Na het voorval heb ik een cursus zelfverdediging gevolgd en ik ben mij daardoor sterker gaan voelen. Op deze cursus heb ik geleerd dat messen altijd gevaarlijk zijn. Omdat ik meende dat verpleegkundigen ook nut hadden van zo'n training, heb ik de organisatie verzocht een dergelijke cursus te organiseren. Vanuit personeelszaken werd het land eens rondgebeld wat men elders in dit soort gevallen deed. Om een lang verhaal te bekorten: ongeveer twee jaar later zijn er op ons terrein buiten werktijd voor verpleegkundigen een aantal cursussen zelfverdediging georganiseerd.

En verder. De onvrede van verpleegkundigen over de geringe aandacht voor de bedrijfsongevallen nam het afgelopen jaar toe, zeker na een presentatie over de slachtofferhulp in Endegeest. Met de Arbo-wet in de hand heeft de afdeling bedrijfsgezondheidszorg de aandacht voor veiligheid op de werkplek vergroot. In samenwerking met het Instituut voor Psychotrauma in Utrecht is een uitgebreid projectplan opgesteld. De belangrijkste doelstelling is om het aantal agressieve incidenten te verminderen door een verbetering van de dienstverlening in de meest ruime zin. De zorg voor medewerkers die een incident is overkomen, zal gestalte krijgen in een training van alle afdelingsleidinggevenden. Zo wordt de opvang direct op de werkplek verbeterd. In het project wordt ook bestudeerd hoe verpleegkundigen nu met agressie omgaan. Ten slotte hebben inmiddels ongeveer veertig medewerkers die zich slachtoffer voelden van een incident van de afgelopen jaren, deel genomen aan een groeps-debriefing. Ook de verpleegkundige van het tweede incident nam aan zo'n bijeenkomst deel.

Literatuur

Blomhoff, S., S. Seim e.a.

Can prediction of violence among psychiatric inpatients be improved?

Hospital and Community

Psychiatry, 41e jrg., nr 7, 1990, pp. 771-775

GIGV-informatie

nr. 18, 1991, pp. 5-6

Offerhaus, R.E. (red)

Agressie door psychiaters gezien

Lisse, Swets en Zeitlinger, 1986

Oud, N.

Eerste resultaten uit onderzoek

Tijdschrift voor ziekenverpleging, nr. 13, 1991, pp. 454-459

Piepenbrink, R.

De patiënt: losse handen; de verpleging: aan banden; een verslag
Maandblad geestelijke Volksgezondheid, 42e jaargang, nr. 6, 1987, pp. 705-707

Tuinier, S.

*Het grensgebied tussen psychiatrie
en strafrecht*

In: P. Courth-van der Plaats, S.
Tuinier (red), *Recht en regels door
psychiaters gezien*. Amsterdam,
Swets en Zeitlinger, 1988, pp.
45-57

Schiet niet op de hulpverlener

Ervaringen bij de reclassering

J. Stappers*

Bij het schrijven van deze bijdrage schoot mij het beeld uit oude westernfilms te binnen van de pianospeler die de kogels om de oren vliegen en dus grote risico's loopt, terwijl hij enkel tot doel heeft de mensen te vermaken. Ook hulpverleners worden geacht het beste met hun cliënten voor te hebben. Zo een uitgangspunt lijkt in de werksituatie voor buitenstaanders weinig risico's met zich mee te brengen. Toch gaat het wel eens mis. Ruim twee jaar geleden werd ik door een cliënt in elkaar geslagen. Cliënt was ondermeer tot een tbs met verpleging veroordeeld. In zijn beleving kwam dit door de informatie die ik aangedragen had. Een aantal maanden later werd een volontaire door een cliënt verkracht. Betrokkene was op haar verliefd geworden. Vanuit zijn waanachtige gedachtengang kon hij niet inzien dat zij deze liefde niet beantwoordde. Een afwijzing kon hij niet accepteren.

Deze incidenten vormden voor mij de aanleiding om de kwestie van agressie van cliënten binnen de reclasseringsinstellingen aan te kaarten. Hierop kwam heel wat respons, ook al omdat er zich binnen de totale hulpverlening en ook daarbuiten een aantal vaak dramatische voorvallen voordeden, die dit onderwerp in de actualiteit brachten. Het is spijtig dat er geen gegevens bestaan over de frequentie en de ernst van dit soort 'incidenten'. Ook binnen de reclassering, die zich toch bezig houdt met personen die elders brokken gemaakt hebben, zijn er dergelijke gegevens niet bekend en werd er geen onderzoek

* De auteur is als sociaal psychiatrisch werker verbonden aan de werkeenheid Roosendaal van de Reclassering West en Midden-Brabant te Roosendaal.

naar gedaan. Men zou zich zelfs gaan afvragen of er wel een probleem is.

Op het eerste zicht ben ik, samen met vele collega's, geneigd te stellen dat het agressieprobleem wel meevalt. Gewelddadige uitbarstingen komen gelukkig slechts in uitzonderlijke situaties voor. Maar er is een onderstroom van situaties, waarin het *bijna* fout gaat. Over dergelijke situaties doen soms spectaculaire verhalen de ronde. Zo vertelde een collega dat bij het naar buitengaan van boven de deur een bijl naar beneden kwam. Maar er zijn ook 'gewoon' vervelende voorvallen, zoals het leksteken van de banden van de auto door 'onbekenden'. Zeker zo ingrijpend is het verhaal van een collega die gedurende enkele jaren geterroriseerd werd door een cliënt. Feitelijk gebeurde er niets, maar de spanning was te snijden.

Bedreiging is de meest voorkomende vorm van geweld van cliënten: 'als jij dit of dat niet doet, dan weet ik jou wel te vinden, dan maak ik je kapot', en dergelijke. In heel wat situaties kunnen we dit gedrag plaatsen en weten we dat de cliënt het al vergeten is, wanneer hij de deur uitstapt. In een aantal andere situaties blijft er echter iets 'knagen', hoezeer wij onszelf ook trachten te sussen. We voelen de spanning in de buik wanneer we naar een cliënt toe moeten, en we kennen het verlamme gevoel bij de gedachte dat het misschien verkeerd gaat lopen. Hoe sterker wij onszelf willen overtuigen van het feit dat er niets aan de hand is, des te meer lopen we het risico te vervallen in vage spannings- en stressklachten. We gaan met lood in de schoenen naar het werk, we hebben het gevoel dat er niets meer uit onze handen komt. Vaak weten we na verloop van tijd zelfs niet meer dat deze klachten met onze werksituatie te maken hebben.

Dat er over dit soort zaken zo weinig gepraat wordt, heeft volgens mij te maken met het feit dat je in het reclasseringswerk geacht wordt tegen heel wat druk bestand te zijn. Het is dan ook logisch dat je niet gemakkelijk met al je twijfels en vragen op dit vlak naar buiten komt. Of je dat doet, hangt erg af van de mate van waardering daarvoor in de omgeving. Een probleem hierbij is dat agressie moeilijk grijpbaar is. Het is vaak een kluwen van factoren, die aan agressief gedrag van een cliënt ten grondslag ligt. Daarbij is het meestal erg onduidelijk

in hoeverre ook de reclasseringswerker in het geding is en daadwerkelijk risico's loopt.

De reclasseringscontext

Binnen de hulpverlening neemt de reclassering een aparte plaats in. Niet alleen komt het contact met de cliënt op een indirecte manier tot stand, namelijk via justitie, maar bovendien is de maatschappelijk werker naast hulpverlener ook rapporteur aan justitie. Deze situatie heeft het voordeel dat er gewerkt kan worden met een groep van cliënten, die anders tussen wal en schip zou vallen, met alle gevolgen van dien, zowel voor de cliënt zelf als voor zijn omgeving. Het nadeel is echter dat de hulpverlening veel minder vrijblijvend is, zowel voor de cliënt als voor de reclasseringswerker.

De cliënt weet dat er directe belangen op het spel staan. Deze situatie kan leiden tot zogenaamd 'instrumenteel geweld', geweld waarmee de cliënt een bepaald doel wil bereiken. Hij wil bijvoorbeeld bepalen wat er in de rapporten komt, of hij wil van de hulpverlener bereiken dat er bemiddeld wordt met woningstichtingen, sociale diensten, schuldeisers, ex-partners, enzovoort. De reclasseringswerker van zijn kant zal vanuit zijn maatschappelijke taak, die in een aantal situaties ook concreet vastgelegd werd in het vonnis, geneigd zijn om door te gaan met cliënten, ook al zijn die niet gemotiveerd. Veelal gebeurt dit dan op een 'outreaching' manier. In extreme gevallen, bijvoorbeeld bij gestoorde agressieve cliënten, is het dan voor iedereen duidelijk dat de hulpverlener gevaar loopt. Maar wanneer de situatie minder extreem is, moet deze zelf zijn weg hierin trachten te zoeken.

Dat geweld zich juist tegen reclasseringswerkers kan ontladen, heeft met een aantal factoren te maken. Ik wil me wat dit betreft beperken tot de volgende twee opmerkingen. Door cliënten worden wij vaak, meer dan ons lief is, gezien als vertegenwoordigers van diegenen die hen veroordelen. Rechters, officieren van justitie en psychiaters verdwijnen in de loop van de procedure uit beeld, maar reclasseringswerkers niet. Hierdoor kunnen cliënten ons in een aantal situaties zien als medeveroordelaars of als een soort controleurs. Omdat deze positie niet past binnen onze werkopvatting, willen wij deze kant van

de relatie met de cliënt vaak niet onder ogen zien.

Ook hebben we soms de neiging – misschien vanuit een soort overlevingsstrategie – om het gewelddadige aspect van cliënten te relativiseren door het af te zetten tegen het geweld dat andere cliënten (in andere situaties) durven ten toon spreiden. We dreigen hierbij uit het oog te verliezen dat we hem dan vergelijken met een hele specifieke groep.

Reacties

Wanneer een collega door een cliënt getroffen wordt, kunnen de reacties uit de omgeving erg verschillend zijn. Als het om agressie gaat met 'zichtbare' gevolgen, of wanneer er iets heel bedreigends is voorgevallen, dan krijg je kort na het incident over het algemeen heel wat aandacht van collega's, de teamcoördinator en de directie. In andere gevallen loop je een grote kans er geheel en al alleen voor te blijven staan. De verbijstering dat jou zoiets is overkomen, maakt dan al snel plaats voor vragen als: 'had ik dit niet kunnen voorkomen?' of 'als ik nu dit of dat zou gedaan hebben, zou het dan ook nog gebeurd zijn'. Vanuit dit 'schulddenken' worden mensen heel gevoelig voor ook maar de fijnste vorm van kritiek. Uiteindelijk kan dit er toe leiden dat je je gaat afvragen of je wel geschikt bent voor dit werk. Ook op het thuisfront worden er vragen gesteld. Soms krijg je de suggestie om naar ander werk uit te kijken: 'is het dit allemaal wel waard?'

Onder hulpverleners heerst nogal eens de 'mythe van de onkwetsbaarheid'. Dit uit zich onder meer in de overtuiging dat men zich wel uit elke situatie kan praten. Helaas blijkt dit gevoel in een aantal situaties daadwerkelijk een illusie te zijn. Het is dan ook een goede zaak wanneer het hier naar voren gebrachte probleem meer erkenning krijgt. Geweld van cliënten is niet iets wat alleen anderen overkomt. Potentieel gevaarlijke situaties zijn een realiteit binnen onze werksetting.

Vanuit deze vaststelling is er binnen onze organisatie nu reeds enige tijd een werkgroep aan de gang die zoveel mogelijk informatie, formele regelingen, methodische aspecten en dergelijke wil inventariseren. Op dit ogenblik moet binnen onze organisatie elk 'slachtoffer' nog veel te veel zelf zijn weg zoeken

om gehoor te vinden, of om duidelijkheid te krijgen in de vaak vage regelingen rond het al dan niet doen van aangifte, schadevergoedingen en verzekeringen. Hopelijk zullen de aanbevelingen van deze werkgroep niet binnen de kortste tijd in de spreekwoordelijke bureaulade verdwijnen.

Summaries

Justitiële Verkenningen (Judicial Explorations) is published nine times a year by the Research and Documentation Centre of the Dutch Ministry of Justice in cooperation with the publishing house Gouda Quint BV. Each issue focuses on a central theme connected with criminal law, criminal policy and criminology. The section *Summaries* contains abstracts of the internationally most relevant articles of each issue. The central theme of this issue (vol. 18, nr. 1, 1992) is Occupational victimization.

In contact with a violent public; victimization in government agencies and business life

C.H.D. Steinmetz

Governmental agencies and business firms in the Netherlands experience approximately eleven million crimes every year. This partly concerns direct contacts between workers and clients or patients. Workers in health agencies, in agencies maintaining public order and entertainers do have a high chance to become a victim of crime. Reasons for this type of crime can be found with all parties: clients (for instance random aggression), workers (for instance unfriendly attitude), the company (for instance bad image) and the neighbourhood of the firm (lack of informal social control). For this type of business-crime we favor a structural modular approach. Most important in this approach is the use of the expertise of the workers and a regular analysis of the causes of crime. Goals of such an approach are crime prevention and preventing coping problems to come about.

Aggression and violence against ticket inspectors in public transport

A.R. Hauber and J.G.A. Zandbergen

The murder of a Dutch railway inspector in May 1991 by a fare-evasion passenger worked as a trigger to make a latent, but rapidly developing problem of social insecurity among ticket inspectors manifest. In this article the scope of the existence of social insecurity (feelings) differentiated in national railtransport and urban transport, is explored. The result is that this phenomenon can be viewed as a substantial problem. Besides, the factors that contributed to the development of this situation are studied. At last some suggestions are made to tackle the problem.

The occurrence of aggressive behaviour of patients

D.A. van Binsbergen

Among doctors there is a growing concern about being confronted with aggressive patients in practicing their job. Now and then there is some evidence that this really is the case. The article gives an overview of this material. Especially medical examiners seem to be prone to victimization when judging medically the patients capacity for working. In the article an empirical study about violence in this branch of the medical world is mentioned. Doctors are not always able to cope with aggressive behavior. They have to be trained how to handle resistance and feelings of frustration among patients. A better position, communicative skills and a strong attitude are the main instruments for a safer medical practice.

Retail business and catering industry threatened with violence

V. Jammers

In Amsterdam the number of robberies showed a sharp increase from 416 in 1990 to 551 in 1991. From January until September 1991 the Amsterdam police registered 305 robberies. It proved that in the retail business and catering industry, filling stations had the highest robbery-risk (the probability that a filling station is robbed in a year's time), followed by department stores, hotels, victuallers, tobacconists, jewellers and supermarkets. The violence that robbers used in 1272 robberies resulted in 2 deaths and 43 people wounded. Psychological damage could not be calculated, but is considered to be widespread.

Firearms were the most widely carried weapon (59,6%) by robbers, but they are seldom actually used to shoot at people. In about 70% of the robberies money was taken. The average amount for the retail business and catering industry was 5250 Dfl. A combination of preventive and repressive measures is suggested to get the problem of robbery under control. The need for preventive measures towards potential robbers is stressed.

Physical abuse of parents and teachers

J.G.A. Zandbergen and A.R. Hauber

In this article two types of violence are discussed: violence used by children against their parents and violence used by students against their teachers. Both types of violence are mainly studied in the US. Results show that over 10% of the youths declare to have physically assaulted one of their parents. Physical abuse of teachers in the US is even more common, although frequency and nature of the violence used remain obscure. In the Netherlands the above-mentioned kinds of violence have not been studied thoroughly yet. However, both types occur. In order to clarify the use of violence against teachers by their students research was done. Therefore first-year law students were questioned. Results – here presented – show that physical abuse and threatening of teachers occur more often than expected. More research is necessary.

Literatuuroverzicht

- Algemeen
- Strafrecht en strafrechtspleging
- Criminologie
- Gevangeniswezen/tbs
- Reclassering
- Jeugdbescherming en -delinquentie
- Politie
- Verslaving
- Slachtofferstudies
- Preventie van criminaliteit

Literatuur-informatie

Van de artikelen die in deze rubriek zijn samengevat, kunnen bij de documentatie-afdeling van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het Ministerie van Justitie tegen betaling kopieën worden aangevraagd. Door de documentatie-afdeling worden boeken, tijdschrift-artikelen, rapporten en jaarverslagen met betrekking tot bovengenoemde gebieden toegankelijk gemaakt. De documenten die vanaf 1987 zijn verschenen, worden automatisch ingevoerd. Op aanvraag kunnen literatuurlijsten m.b.t. specifieke onderwerpen worden toegestuurd. Boeken en rapporten kunnen te leen worden gevraagd. Tijdschriftartikelen kunnen in beperkte mate tegen vergoeding gekopieerd en toegezonden worden. In beide gevallen kan men zich wenden tot de afdeling documentatie van het WODC, Postbus 20301, 2500 EH 's-Gravenhage, tel: 070-370 65 53 (E.C. van den Heuvel, C.J. van Netburg) en 070-370 66 56 (E.M.T. Beenackers).

Algemeen

1

Buck, A.J., S. Hakim e.a.
Casinos, crime, and real estate values: do they relate?
Journal of research in crime and delinquency, 28e jrg., nr. 3, 1991, pp. 288-303

Hedendaagse theorieën over de waarde van onroerend goed in stedelijke gebieden zijn gebaseerd op het model van Von Thunen uit 1826 betreffende het gebruik van landbouwgrond. De positieve relatie tussen prijzen van onroerend goed en afstand tot de stad wordt volgens deze theorieën bepaald door de economische activiteit in het stadscentrum. Slechts een klein aantal studies richt zich op de negatieve effecten van deze activiteit (zoals luchtverontreiniging, geluidsoverlast en toename van criminaliteit). In dit artikel wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de gevolgen van de exploitatie van de casino's in Atlantic City sinds 1978 op de criminaliteit. Het effect van deze criminaliteit op de waarde van onroerend goed werd ook bepaald. Het blijkt dat het aantal gewelddadige misdrijven, inbraken en berovingen afneemt naarmate de afstand tot de stad toeneemt. Genoemde vormen van criminaliteit hebben een negatief effect op de prijzen van onroerend goed, m.n. in gebieden die makkelijk bereikbaar zijn vanuit

het stadscentrum. Dit effect blijkt significant groter te zijn nadat de casino's in gebruik werden genomen dan voor 1978. De onderzoekers ontwikkelden een formule waarmee deze geldelijke gevolgen van criminaliteit op de waarde van onroerend goed te bepalen zijn. Zij pleiten tenslotte voor nauwe samenwerking tussen criminologen en economen bij stadsontwikkeling. Met literatuuropgave.

2

Gunn, J.

Human violence: a biological perspective

Criminal behaviour and mental health, 1e jrg., nr. 1, 1991, pp. 34-54

Geweld vat de auteur op als destructieve fysieke agressie. Agressie is een integraal deel van het sociale leven en het vervult in complexe sociale groepen bij alle primaten, inclusief de menselijke soort, een hiërarchie ondersteunende functie. Hiërarchieën bestaan bij de gratie van sancties, en sancties zijn een vorm van agressie. Bij de menselijke soort overstijgt de agressie vaak het niveau dat nodig is ter ondersteuning van de sociale stabiliteit en agressie onttaardt daarmee tot geweld. Voor de verklaring van geweld is een aantal theorieën beschikbaar: de (achterhaalde) instincttheorie, de frustratietheorie en de sociale-leertheorie. Hoewel geldig en bruikbaar bieden deze drie theorieën niet die onderzoeksmogelijkheden en remedies die een vierde theorie, de sociale-dominantiëtheorie, volgens de auteur wel heeft. Hier wordt het uitgangspunt gehanteerd dat geweld gerelateerd is aan de ongelijke verdeling van macht, welke zienswijze veel interventiemogelijkheden geeft, zowel op individueel niveau als op

groeps- en samenlevingsniveau. De beste geweldsreducerende gedragslijn is het oordeelkundig en verstandig gebruik van vergelding bij agressie in combinatie met het delen van macht door samenwerking. Met literatuuropgave.

3

Jäger, H.

Kriminalpolitik und kriminelle Politik

Neue Kriminalpolitik, nr. 3, 1991, pp. 22-25

Door het einde van de DDR en het herstel van de Duitse eenheid wordt het Duitse strafrecht voor de tweede keer sinds het ontstaan van de Bondsrepubliek geconfronteerd met het probleem van de macro- ofwel regeringcriminaliteit. Onder macrocriminaliteit verstaat de auteur misdrijven, gepleegd binnen grote collectieven of overheidssystemen die derhalve niet als afwijkend maar veeleer als conform het systeem zijn te karakteriseren. In dit artikel wordt de vraag gesteld, wat er aan onze ideeën over misdaad en straf moet veranderen, wanneer een verschijnsel als macrocriminaliteit zich voordoet. Voorts wordt een aantal theoretische vragen gesteld over hoe de strafrechtelijke verwerking van onrecht door de overheid zou moeten geschieden.

4

Overbeek, P.L.

Stijging computercriminaliteit zet door; Franse verliezen in het gebruik informatietechnologie stijgen licht

Informatie management, nr. 7/8, 1991, pp. 9-11

Het gebruik van informatietechnologie brengt naast veel goede zaken ook onverwachte tegenvallers met zich mee. Voor Nederland zijn helaas geen betrouwbare cijfers voorhanden,

maar uit Franse cijfers over het jaar 1990 blijkt, dat die tegenvallers een lichte stijging te zien geven. Dat gegeven klinkt geruststellender dan het in werkelijkheid is. De verliezen die het gevolg zijn van menselijke fouten nemen namelijk af, terwijl de materiële verliezen niet sneller lijken te groeien dan de uitbreiding van het computerpark. De computercriminaliteit blijft echter sterk groeien. Met maatregelen om die criminaliteit tegen te gaan, dient dan ook de nodige haast gemaakt te worden.

5

Seters, P. van

Beweegt het recht?

Nederlands juristenblad, 66e jrg., nr. 30, 1991, pp. 1222-1227

In de discussie over de grondslagen van het in september 1990 door het kabinet uitgebrachte 'Beleidsplan voor justitie in de komende jaren' overheersen tot op heden de critici. Deze critici lijken echter voorbij te gaan aan wezenlijke aspecten van het plan, hetgeen de auteur ertoe brengt voor dit beleidsplan opnieuw aandacht te vragen. Het beleidsplan opent met een cultuurkritische beschouwing over de staat van het huidige recht. Deze cultuurkritiek van het justitiële beleidsplan, welke op een tamelijk rechtlijnige tegenstelling tussen rechtswaardering en rechtsvervaging berust, maakt op dubieuze wijze gebruik van sociologische bronnen. Het recht beweegt weliswaar, maar niet zoals aangegeven in het beleidsplan. De kenmerkende beweging van het moderne recht is gecompliceerd en samengesteld, niet rechtlijnig en eenduidig.

6

Wal, G. van der

Euthanasie en hulp bij zelfdoding door verpleeghuisartsen

Medisch contact, 46e jrg., nr.

36, 1991, pp. 1039-1041

Over euthanasie en hulp bij zelfdoding door huisartsen zijn eerder dit jaar in Medisch Contact gegevens gepubliceerd. In aansluiting aan het desbetreffende onderzoek is onder verpleeghuisartsen een enquête gehouden. Voor het onderzoek werden alle verpleeghuisartsen benaderd die lid zijn van de Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen (NVVA). Uiteindelijk heeft 82% medewerking verleend aan het onderzoek. Het aantal verzoeken om euthanasie/hulp bij zelfdoding, aan verpleeghuisartsen gedaan, blijkt beperkt: (tegen de) driehonderd per jaar in Nederlandse verpleeghuizen. Toepassing van euthanasie en hulp bij zelfdoding vindt ongeveer vijftwintig keer per jaar plaats. Waarom zijn deze verrichtingen zo zeldzaam in een verpleeghuis? Beantwoording van deze vraag vereist nader onderzoek.

Strafrecht en strafrechtspleging

7

Baudoin, Y.

Dading: een alternatief voor straffen

Proces, 70e jrg., nr. 9, 1991, pp. 241-253

In een dading lossen partijen ter voorkoming of beëindiging van een rechtsgeding het geschil dat hen verdeeld houdt onderling op. Vorig jaar werd te Amsterdam onder auspiciën van Humanitas en Voices een experiment gehouden waarin de vraag centraal stond in welke soorten gevallen dading in de plaats zou

kunnen komen van strafrechtelijke vervolging. In ongeveer een derde van de gevallen die ter hand waren genomen werd uiteindelijk een overeenkomst bereikt. Deze werd dan op schrift gesteld en er volgde sepot. Het aspect van seponering werd van meet af aan, zowel vanuit het parket als vanuit het Humanitas-Projektburo, expliciet voorgehouden. In gevallen van een getroffen dading stonden benadeelden uitsluitend civielrechtelijke middelen ter beschikking. In deze bijdrage gaat de auteur dieper in op enkele deelonderwerpen (soorten zaken, rechtshulp, nakoming e.d.), mede in het licht van de ervaringen die thans in de follow-up van het experiment worden opgedaan. Met literatuuropgave.

8

Dennis, I.H.

A criminal code for England?

Panopticon, 12e jrg., nr. 4, 1991, pp. 352-363

Vrijwel alle landen ter wereld kennen een wetboek van strafrecht. Engeland is daarop een zeldzame uitzondering. In de vorige eeuw zijn twee mislukte pogingen gedaan om tot zo'n alomvattende strafrechtswetgeving te komen. In de jaren zestig is opnieuw een poging gestart. In 1965 werd daartoe de zgn. 'Law Commission' in het leven geroepen. De voortgang die deze commissie heeft geboekt op weg naar een wetboek van strafrecht, is gering geweest. Pas in de jaren tachtig zijn de eerste rapportages verschenen. De auteur onderstreept het belang van het werk van de commissie om tot een wetboek van strafrecht te komen. Zijn verwachtingen met betrekking tot een invoering van zo'n wetboek op korte termijn zijn echter pessimistisch. Tot nu is er over geen van de rapporten van

de 'Law Commission' in het parlement gediscussieerd. Dit komt doordat een beslissing tot invoering van een wetboek veel wetgevende arbeid met zich mee zou brengen, waaraan nu geen prioriteit kan worden gegeven. Voorts zijn elementen van de door de 'Law Commission' voorgestelde strafbaarstellingen zeer controversieel. Tenslotte zijn de verschillende functionarissen binnen het strafrecht aan het huidige systeem gewend. Zij oefenen daarom geen sterke druk uit tot vernieuwing.

9

Gray, T., C.R. Larsen e.a.

Using cost-benefit analysis to evaluate correctional sentences

Evaluation review, 15e jrg., nr. 4, 1991, pp. 471-481

Rechters staan vaak voor de beslissing te vonnissen tot vrijheidsbeneming of voorwaardelijke veroordeling. Formele kosten-batenanalyses zouden in dit soort situaties bruikbaar kunnen zijn. Maar op dit gebied bestaan weinig studies en de bestaande onderzoeksresultaten spreken elkaar tegen. Hierbij kunnen de door de onderzoeker gehanteerde vooronderstellingen een rol spelen. In een studie van Haynes en Larsen bijvoorbeeld worden rehabilitatiekosten niet meegerekend. In hun berekeningen valt de voorwaardelijke veroordeling dan ook duurder uit dan detentie. Gray en Olson zijn daarentegen juist van mening dat rehabilitatie wél werkt en concluderen dan ook dat de gevangenisstraf de hoogste kosten oplevert. Verder kunnen gevallen van extreme recidive de kosten-batenanalyse sterk eenzijdig beïnvloeden. De voorwaardelijke veroordeling brengt minder kosten mee dan de gevangenisstraf indien extreme recidivisten voor lange

tijd opgesloten worden. De auteurs komen tot de slotsom dat een beleid van selectieve gevangenneming ondersteuning verdient. Met literatuuropgave.

10

Junger-Tas, J.

Alternatieve sancties in internationaal perspectief

Proces, 70e jrg., nr. 9, 1991, pp. 217-228

Alternatieve sancties, zo kan men in justitiële kringen veelal horen, zijn in ons strafrechtstelsel niet meer weg te denken. Nu is dat zeker zo, maar wie mocht menen dat dit alleen voor ons land geldt zou zich lelijk vergissen. Het gaat om een wereldwijd verschijnsel waarbij Nederland in het geheel niet voorop loopt. Ook de politie in andere landen, zoals Frankrijk, Engeland en België, heeft ruime bevoegdheden om de ernst en omstandigheden van een delict te beoordelen en te besluiten tot een (on)officieel politiesept. Zelfs Duitsland wijzigde het legaliteitsprincipe. Wat de inhoud van de sancties betreft, bestaat er tussen de landen grote overeenkomst. Zo houdt dienstverlening in het algemeen reparatie- en onderhoudswerkzaamheden in en, in een beperkt aantal gevallen, huishoudelijk werk. Het is de verwachting van de auteur dat op langere termijn de toename van vele en verschillende soorten alternatieve sancties wel degelijk zal leiden tot een vermindering van de vrijheidsstraf. Met literatuuropgave.

11

Knap, J.

De overbodigheid van strafrechtstoepassing; overpijnzingen bij het experiment strafrechtelijke dading

Rechtshulp, nr. 8/9, 1991, pp. 3-10

Het experiment Strafrechtelijke dading onderzocht de merites van een puur civielrechtelijke conflictregulering in strafzaken, in casu zaken die bij de politierechter zouden worden aangebracht. Een derde van het totale aantal kwam tijdig tot een overeenkomst. In 35% van de zaken kon de strafrechtstoepassing dus achterwege blijven. In de markt van conflict en recht zit een enorm gat, veroorzaakt door de illusie dat er met strafrechtstoepassing volledig recht wordt gedaan. Private schade wordt zelden verhaald; van voeging als beledigde partij wordt weinig gebruik gemaakt. Deze conclusies van het experiment geven de auteur aanleiding te filosoferen over de vraag of strafrechtstoepassing veelvuldiger of principieel achterwege kan blijven ten gunste van civiel recht, met de bekende voordelen van gelijkwaardigheid, evenwichtigheid, doelmatigheid en partijbelang.

12

Lloyd, M.G.

Early release of prisoners in France; plus ça change, plus c'est la même chose

The Howard journal of criminal justice, 30e jrg., nr. 3, 1991, pp. 231-237

Onlangs is in Engeland en Wales een regeringsvoorstel gelanceerd teneinde het gebruik van voorwaardelijke invrijheidstelling van gedetineerden aan meer beperkende randvoorwaarden te verbinden. In Frankrijk is van een omgekeerde ontwikkeling sprake.

Daar is de overheid van oordeel dat te weinig gebruik wordt gemaakt van de voorwaardelijke invrijheidstelling. In het Franse systeem wordt onderscheid gemaakt tussen vrijheidsstraffen tot drie jaar en straffen met een langere duur. In het eerste geval beslist een executierechter over (de duur van) de voorwaardelijke invrijheidstelling. In het tweede geval adviseert de executierechter en beslist de Minister van Justitie. De duur van de voorwaardelijke invrijheidstelling bedraagt maximaal de helft van de vrijheidsstraf. De reden dat het gebruik van de voorwaardelijke invrijheidstelling zo beperkt is, is onder meer gelegen in het hoge percentage (30%) gedetineerden dat wel voor de regeling in aanmerking komt, maar daarvan geen gebruik wil maken. Reden daarvoor is dat de concurrerende regeling van de strafvermindering in Frankrijk soms gunstiger uitpakt. Verder is de ingewikkelde besluitvormingsprocedure bij de voorwaardelijke invrijheidstelling een belemmerende factor. Diverse voorstellen om hierin verbetering te brengen zijn inmiddels gedaan. Met literatuuropgave.

13

Naffine, N., J. Wundersitz
Lawyers in the children's court: an Australian perspective
Crime and delinquency, 37e jrg., nr. 3, 1991, pp. 374-392

De noodzaak van een advocaat in zaken voor de kinderrechter werd tot de jaren zestig veelal betwijfeld, omdat het jeugdrecht in naam is opgesteld ten behoeve van het kind. Het jeugdrecht neemt een middenpositie in tussen justitie en maatschappelijk werk. Een kind hoeft voor de jeugdrecht niet te worden verdedigd omdat deze handelt in zijn belang. Met de opkomst van bewegingen

voor de rechten van het kind is deze stellingname in Engeland, de VS en Canada echter meer en meer verlaten en raakte de jeugdadvocaat steeds meer ingeburgerd. De auteurs deden onderzoek naar zijn precieze rol en zijn invloed op de rechtelijke beslissing. In Zuid-Australië werden jeugdrechters en -advocaten geïnterviewd en werd de gang van zaken voor, tijdens en na de terechtzitting gedurende vijf maanden geobserveerd. De jeugdadvocaat blijkt vooral een rol te spelen in de (belangrijke) gang van zaken voor de terechtzitting, zoals bv. bij het al dan niet afleggen van een bekentenis, en bij informele beslissingen. Door zijn aanwezigheid alleen al bleken een hoop beslissingen inderdaad meer in het belang van het kind te worden genomen. Wanneer de zaak eenmaal ter terechtzitting werd behandeld, had (de aanwezigheid van) de jeugdadvocaat niet meer zo'n grote invloed. Met literatuuropgave.

14

Polvi, N., K. Pease
Parole and its problems: a Canadian-English comparison
The Howard journal of criminal justice, 30e jrg., nr. 3, 1991, pp. 218-230

In Engeland en Wales komen gedetineerden in aanmerking voor voorwaardelijke invrijheidstelling na twee derde van de vrijheidsstraf te hebben uitgezeten. In Canada is dat minder eenduidig, omdat het systeem van voorwaardelijke invrijheidstelling veel complexer is en verschillende modaliteiten kent: tijdelijk verlof, zuivere voorwaardelijke invrijheidstelling en voorlopige invrijheidstelling met verplicht toezicht. Beide systemen hebben gemeenschappelijk dat de beslissing tot voorwaardelijke invrijheidstelling

wordt genomen door een semi-onafhankelijk lichaam en dat er een beklagprocedure is. In beide landen heeft verder het systeem van voorwaardelijke invrijheidstelling een sterk reducerend effect op de omvang van de gedetineerdenbevolking. Opvallend is ten slotte dat in beide landen het systeem onlangs door een overheidscommissie is doorgelicht. Deze commissies komen in bepaalde opzichten tot verschillende conclusies. Belangrijk daarbij is dat in Canada veel waarde wordt toegekend aan een objectief, statistisch instrument om het risico vast te stellen dat een kandidaat voor voorwaardelijke invrijheidstelling opnieuw een delict zal plegen. In Engeland wordt dit wezenlijke onderdeel van de procedure in de vernieuwingsvoorstellen ten onrechte sterk verwaarloosd. Met literatuuropgave.

15

Scholten, H.J.

Neue Wege bei der Bekämpfung der leichten Verkehrsdelinquenz: das niederländische Gesetz zur verwaltungsrechtlichen Erledigung von Verstößen gegen bestimmte Verkehrsvorschriften
Zeitschrift für die gesamte Strafrechtswissenschaft, 103e jrg., nr. 3, 1991, pp. 761-778

Besproken wordt de Nederlandse Wet Mulder inzake de administratiefrechtelijke afdoening van (lichte) verkeersovertredingen. Deze wet is op 1 september 1990 in het district Utrecht in werking getreden, alwaar de praktische toepasbaarheid en efficiëntie van de wet zullen worden onderzocht. Geconcludeerd wordt, dat de Wet Mulder een interessante poging is om de nog steeds stijgende vloed verkeersovertredingen op een nieuwe en effectieve manier de

baas te worden. De nadruk ligt op snelheid en praktische toepasbaarheid. Wel gaat dit ten koste van de rechtspositie van de betrokkenen. Ook zijn de aanbevelingen van de onlangs door de Association International de Droit Pénal in Wenen gegeven aanbevelingen inzake het zogenaamde administratieve strafrecht niet gevolgd. Overigens is de discussie over de Wet Mulder nog niet beëindigd. Ook moet men nog afwachten, hoe in de praktijk van de nieuwe regelingen gebruik zal worden gemaakt.

16

Vliet, A. v.

Alternatieve afdoeningen: euforie alom: juridische kanttekeningen
Proces, 70e jrg., nr. 9, 1991, pp. 254-265

Alternatieve sancties mogen zich in een grote belangstelling verheugen. In het strafrecht voor meerderjarigen is in 1989 de dienstverlening ingevoerd. Het wetsvoorstel tot wijziging van het jeugdstraf(proces)recht (21327) bevat diverse alternatieve mogelijkheden. In recente beleidsnota's wordt veel aandacht aan alternatieve sancties besteed. De Overleg en Adviescommissie Alternatieve Sancties (OCAS) kwam in februari jl. met haar advies. Ook wordt er al jaren, en op steeds grotere schaal, geëxperimenteerd. Hoewel er veel goeds schuilt in (sommige) alternatieven, zitten er toch, juridisch bezien, de nodige haken en ogen aan. Allereerst is er de vraag, waarvoor het alternatief eigenlijk in de plaats komt. Vervolgens is van belang wie voor een bepaald alternatief in aanmerking komt en wie niet en vooral ook wie dat bepaalt. En als het alternatief niet tot een goed einde wordt gebracht, wat gebeurt er dan? En wie bepaalt dat? In het kort: hoe zit het met

de rechtspositie van de betrokkene? Onder de term alternatieve afdoening wordt in dit artikel verstaan het op een niet-traditionele manier reageren op strafbaar gedrag, in welke fase van het strafproces dan ook. Behalve de sanctie zelf kan ook de tenuitvoerlegging ervan alternatief zijn. De wettelijke en experimentele mogelijkheden van alternatief afdoen worden in dit artikel per strafprocessuele fase besproken. Achtereenvolgens komen de politie, de officier van justitie en de rechter aan de orde en tenslotte wordt de fase van de tenuitvoerlegging bekeken. Geconcludeerd kan worden, dat alternatieve sancties wenselijk zijn. Zij zouden vooral door de rechter moeten worden opgelegd in plaats van een vrijheidsstraf. Ook de Tokyo Rules van de Verenigde Naties gaan daarvan uit. Er zal echter in Nederland in het kader van de alternatieve sancties het een en ander moeten veranderen, willen wij voldoen aan de Tokyo Rules.

Criminologie

17

Agnew, R.

A longitudinal test of social control theory and delinquency

Journal of research in crime and delinquency, 28e jrg., nr. 2, 1991, pp. 126-156

De theorie van de sociale controle van Hirschi (1963) gaat ervan uit dat individuen zich niet laten verleiden tot delinquent handelen door hun sociale verbondenheid. Deze theorie wordt ondersteund door vele empirische onderzoeken, gebaseerd op representatieve steekproeven. In recente longitudinale studies daarentegen worden vraagtekens geplaatst bij de juistheid van Hirschi's theorie.

Deze studies hadden evenwel te maken met verschillende methodologische problemen. Juist hierdoor kon een causaal verband tussen sociale controle en criminaliteit niet worden gevonden. Om niet te vervallen in dezelfde fouten baseren de auteurs zich in hun onderzoek op de eerste twee gegevensverzamelingen van het 'National Youth Survey', waaraan respectievelijk 1725 en 1655 jongeren van elf tot en met zeventien jaar deelnamen. Het blijkt dat de variabelen voor sociale controle (m.b.t. verbondenheid met ouders, school, geïnternaliseerde waarden en normen) een beperkt effect hebben op de vormen van delinquent gedrag die werden onderzocht; algemene criminaliteit, lichte misdrijven, ernstige misdaden. Huidig delinquent gedrag is met name gerelateerd aan eerdere criminaliteit en, in mindere mate, aan het omgaan met delinquente leeftijdgenoten. Ook hieruit blijkt dat er getwijfeld kan worden aan de waarde van Hirschi's theorie. Vervolgonderzoek zal hierover wellicht meer duidelijkheid kunnen geven.

Met literatuuropgave.

18

Castellano, T.C., E.F.

MacGarrell

The politics of law and order: case study evidence for a conflict model of the criminal law formation process

Journal of research in crime and delinquency, 28e jrg., nr. 3, 1991, pp. 304-329

De auteurs staan op het standpunt dat voor het begrijpen van het ontstaan van misdaad en wetgeving een analyse nodig is op drie niveaus. Het eerste niveau omvat de structurele en culturele fundamenteën van het recht. Deze worden meestal in sociologische

theorieën geëxpliciteerd. Het tweede analyse niveau is dat van de aard van de ervaring met de criminaliteit en het justitiële systeem en de hieruit resulterende roep om maatregelen. Dit is het onderzoeksterrein van de criminologie. Op het derde niveau worden de 'triggering events' bestudeerd die de aanleiding vormen tot wetwijzigingen. Op dit terrein verrichten politicologen en aanverwante wetenschappers hun wetenschappelijke arbeid. De auteurs illustreren hun pluralistisch conflict model met de onderzoeksresultaten van case studies naar een tweetal strafrechtshervormingen in de staat New York. Het betreft de Juvenile Offender Law van 1978 en de Gun Control Law van 1980. Zij gaan hierbij in op de rol van de media en persiegroepen en op politieke, raciale, ideologische en sociaal-economische factoren.

Met literatuuropgave.

19

Cohn, S.F., S.E. Barkan e.a.
Punitive attitudes toward criminals: racial consensus or racial conflict?

Social problems, 38e jrg., nr. 2, 1991, pp. 287-296

In de literatuur wordt over het algemeen een opvallende overeenkomst gevonden in het oordeel van verschillende raciale groeperingen over criminaliteit en de noodzaak van straffen. Tot nu werd dit meestal als een bevestiging van de functionalistische visie op misdaad en samenleving geïnterpreteerd. De auteurs vroegen zich echter af of deze eenheid geen onderliggende conflicten maskeert. Zij toetsten dit aan de hand van gegevens van het National Opinion Research Centre uit 1987 van een representatieve steekproef van 1466 volwassenen, blank en zwart, met

een overrepresentatie van zwarten. De afhankelijke variabele was het antwoord op de vraag of rechters streng genoeg of te weinig streng straffen. Onafhankelijke variabelen waren angst voor criminaliteit en raciaal vooroordeel, en de controlevariabelen leeftijd, geslacht en opvoeding. Uit bivariate analyses kwamen voor de blanken en zwarten verschillende verbanden naar voren, zowel m.b.t. de onafhankelijke als de controlevariabele: bij zwarten is angst voor criminaliteit van invloed op het oordeel over straffen, bij blanken de aanwezigheid van raciale vooroordelen. Tevens bleek dat van de blanken de mensen met een lagere opleiding zwaardere straffen voorstaan en bij de zwarten de vrouwen. Uit een logistische regressieanalyse bleek dat vooral angst voor criminaliteit en vooroordeel het oordeel over straffen beïnvloeden. Dit bevestigt het vermoeden van de auteurs dat aan eenzelfde oordeel over de gewenste zwaarte van straffen verschillende factoren ten grondslag (kunnen) liggen. Met literatuuropgave.

20

Cremer-Schäfer, H., H. Steinert
Herrschaftsverhältnisse, Politik mit der Moral und moralisch legitimierter Ausschluss

Kriminologisches Journal, 23e jrg., nr. 3, 1991, pp. 173-188

Om de vraag te kunnen beantwoorden hoe intensief en in welke vorm 'criminaliteit' bediscussieerd wordt, ontwikkelen de auteurs een theoretisch model. Dit model bevat de volgende componenten: veroordeling van criminaliteit maakt onderdeel uit van een beleid dat gebaseerd is op een bepaalde 'arbeidsmoraal', welke in verschillende fasen van sociaal-economische ontwikkeling

een specifieke inhoud kent. Het veroordelen van 'criminaliteit' vormt een mogelijke rechtvaardiging voor uitsluiting uit de maatschappij. Tevens kan men zich hierop beroepen in algemene, publieke (en privé-)discussies over moraliteit. Empirische gegevens betreffende de geschiedenis van West-Duitsland laten een polarisatie zien t.a.v. integratie in/uitsluiting uit de maatschappij. Op morele gronden vindt er een legitimatie plaats van het verwijderen van 'criminelen' uit de samenleving. Allereerst werd een wetsovertreder gezien als iemand met een beestachtige natuur, vervolgens werd hij/zij als een sociaal probleem beschouwd. Momenteel wordt hij/zij gezien als een gevaar voor de samenleving. De auteurs vermoeden dat het autoritaire karakter van deze ideologische ontwikkeling latent is gebleven, omdat verwijdering uit de maatschappij feitelijk niet op morele, maar op wetenschappelijke gronden geschiedt.

21

Farrington, D.P., J.D. Hawkins
Predicting participation, early onset and later persistence in officially recorded offending
Criminal behaviour and mental health, 1e jrg., nr. 1, 1991, pp. 1-33

Om crimineel gedrag beter te kunnen voorspellen is het volgens de auteurs van belang om de verschillende aspecten van een criminele carrière, zoals participatie, tijdstip van begin en voortzetting apart te analyseren. Zij verrichtten in verband daarmee een longitudinale studie onder 411 jongens uit een Londense arbeidersklasse en volgde hen vanaf hun 8e tot hun 32e jaar (1961 e.v.). Uit het onderzoek blijkt dat verschillende variabelen de drie genoemde facetten van een

criminele carrière beïnvloeden. Zo hangt participatie samen met vroeg antisociaal gedrag, interactie met antisociale anderen (periode 14-20 jaar), temperament, lage schoolprestaties, een slechte opvoeding en een geringe gebondenheid aan huis. Een vroeg begin staat niet in verband met criminaliteit van familie en bekenden, maar veeleer met probleemgedrag op jonge leeftijd en weinig betrokkenheid van ouders bij het kind. Continuering van crimineel gedrag tussen het 21e en 32e jaar wordt beïnvloed door geringe betrokkenheid van ouders bij het kind, van het kind met school en werk, door een laag verbaal IQ (8-10 jaar), en door drankmisbruik en werkloosheid in de tienertijd, maar is niet voorspelbaar o.g.v. zelfrapportage over eigen criminaliteit tussen het 15e en 18e jaar of vroeg probleemgedrag. Met literatuuropgave.

22

Gentry, C.S.

Pornography and rape: an empirical analysis
Deviant behavior, 12e jrg., nr. 3, 1991, pp. 277-288

Volgens onderzoek, waarbij een heel land als analyse-eenheid gebruikt wordt, bevordert het lezen van seksbladen een seksistisch vijandige houding t.o.v. de vrouw en werkt zo het plegen van verkrachting in de hand. Voor een nauwkeuriger onderzoeksresultaat is het volgens de auteur echter beter om kleinere analyse-eenheden te gebruiken i.v.m. interne variaties. Zij deed daarom onderzoek in 244 stedelijke gebieden met meer dan 50.000 inwoners en ging het verband na van het gemiddeld aantal verkrachtingen per 100.000 inwoners (1979-1981) en verkoop van drie gangbare seksbladen in dat gebied. Uit het onderzoek

blijkt dat de bevolkingsomvang, het percentage jong volwassenen, het aantal echtscheidingen en beroepsongelijkheid wel van invloed zijn op het verschijnsel verkrachting, maar niet armoede, ongelijkheid in het algemeen en het lezen van seksbladen. Volgens de auteur is dit andere onderzoeksresultaat o.a. toe te schrijven aan de toepassing van kleinere analyse-eenheden. Verder onderzoek in kleinere gebieden is nodig om na te gaan of het zin heeft om porno terug te dringen ter vermindering van seksueel geweld.

Met literatuuropgave.

23

Gottfredson, D.C., R.J. McNeil III e.a.

Social area influences on delinquency: a multilevel analysis
Journal of research in crime and delinquency, 28e jrg., nr. 2, 1991, pp. 197-226

De auteurs wijzen erop dat de inzichten van een tweetal onderzoekstradities zelden worden gecombineerd. In de een wordt een relatie gelegd tussen individuele kenmerken en regelvertridend gedrag. Bij de andere onderzoekslijn wordt meer gekeken naar het verschijnsel dat misdaad vaak is geconcentreerd in gebieden met bepaalde sociaal-geografische kenmerken. In de onderzoeksopzet van de auteurs worden deze op individuen gerichte aanpak en de meer ecologische invalshoek met elkaar gecombineerd. Zij testen de hypothese dat in gedesorganiseerde en arme gebieden jeugdigen minder toezicht ontvangen van hun ouders of andere volwassenen, zich minder verbonden voelen met school en opleiding, meer omgang hebben met delinquente leeftijdgenoten en zich niet zo snel laten afschrikken.

De auteurs willen weten of er door deze onvoldoende sociale controle een contextueel effect uitgaat van deze gebieden op het gedrag van bewoners. De resultaten van hun self-reportonderzoek zijn gebaseerd op een niet representatieve steekproef van 3729 scholieren van tien scholen uit vier Amerikaanse steden. De auteurs concluderen tot een gering contextueel effect. Dit effect is groter bij jongens dan onder meisjes. Niet houdbaar is volgens de auteurs de bewering dat karakteristieken van sociaal-geografische gebieden een verklaring bieden voor delinquent gedrag.

Met literatuuropgave.

24

Hackler, J.

The reduction of violent crime through economic equality for women

Journal of family violence, 6e jrg., nr. 2, 1991, pp. 199-216

Onderzoek naar en maatregelen tegen geweldscriminaliteit worden volgens de auteur te eenzijdig gericht op de zwaardere vormen. Omdat deze maar een klein deel van de totale geweldscriminaliteit uitmaken, moet volgens hem meer worden gekeken naar de omstandigheden waarin de lichtere geweldscriminaliteit wordt gepleegd. Een belangrijke plaats is het gezin. Hoewel de gevolgen van geweld binnen het gezin jegens vrouw en (jonge) kinderen uitgebreid zijn beschreven, wordt aan de voedingsbodem hiervan, zoals de economische positie van de vrouw, weinig gedaan. Recent onderzoek in Canada toonde aan dat in de leeftijdscategorie 18-34 jaar het meest echtelijk geweld voorkomt. Dit is ook de leeftijdperiode waarin de kinderen klein zijn en het gezinsinkomen meestal krap. Aan deze criminogene

omstandigheid zou volgens de auteur iets moeten worden gedaan, zoals een financiële tegemoetkoming voor de vrouw in alle gezinnen met kleine kinderen. Een dergelijke benadering, die breed is opgezet en zich minder op een kleine specifieke groep richt, zou een positief netto resultaat op kunnen leveren. Met literatuuropgave.

25

Levi, M.

British corporate responses to fraud

Corruption and reform, 6e jrg., nr. 1, 1991, pp. 45-52

Om na te gaan hoe bedrijven op het verschijnsel fraude, waarvoor de belangstelling sterk toegenomen is, reageren werd in Engeland onderzoek gedaan bij 63 ondernemingen en werden 144 telefonische interviews afgenomen (1985 tot 1990). Fraudekwesties werden door een derde van de benaderde bedrijven gerapporteerd, waarbij financiële maatschappijen en financiële afdelingen de grootste risico's bleken te lopen. Het delict wordt vooral door interne fraudeurs gepleegd en ook meestal bij interne controles ontdekt.

Motieven voor aangifte zijn: restitutie van het geld; afschrikking en sociale verplichting, terwijl bij het niet doen van aangifte gebrek aan tijd en angst voor negatieve effecten van publiciteit een rol spelen. Het vertrouwen in succesvol optreden van opsporingsambtenaren is het sterkst t.a.v. de politie en neemt toe naarmate het om grotere bedragen gaat. Toegang tot rekeningen wordt over het algemeen wel noodzakelijk geacht, zij het bij een groot aantal onder bepaalde voorwaarden. De helft van de bedrijven heeft een aangifte- en twee derde een preventiebeleid,

maar er is geen duidelijk beleid na een fraudekwestie. De auteur concludeert, dat men wel zegt bezorgd te zijn over fraude, maar feitelijk weinig ideeën heeft over de aanpak ervan.

26

Swaaningen, R. van

Ach Europa; die Vermittlung kritischer Kriminologie im ERASMUS-Programm 'Criminal Justice and Critical Criminology' aus niederländischer Perspektive Kriminologisches Journal, 23e jrg., nr. 3, 1991, pp. 212-223

De ervaringen met het Common Study Program (CSP) aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam worden besproken. Het studieprogramma is internationaal en interdisciplinair. Deelnemende universiteiten zijn die van Barcelona, Londen/Middelsex, Rome, Rotterdam en Saarbrücken. Studenten kunnen onderdelen van het programma volgen of het gehele curriculum van twee jaar. De auteur noemt het programma een 'vrijhaven in de grauwe leer-fabriek van de huidige universiteiten'. Het beoogt vooral de studenten op een creatieve en individuele wijze kennis te laten maken met de kritische criminologie, en een internationaal georiënteerde kritische analyse te bieden van strafrechtssystemen en strafrechtspolitik. Er wordt veel zelfwerkzaamheid van de studenten verwacht. Zowel door de internationale als door de interdisciplinaire opzet wordt het programma door de studenten aanvankelijk nogal eens als chaotisch ervaren. Ook de docenten hebben in het begin met 'aanpassings- en samenwerkingsproblemen' te kampen gehad. Nadat het curriculum nu in drie achtereenvolgende jaren is georganiseerd, wordt het door beide partijen als een succes beschouwd.

Gevangeniswezen/tbs

27

Baskin, D.R., I. Sommers e.a.

Assessing the impact of psychiatric impairment on prison violence

Journal of criminal justice, 19e jrg., nr. 3, 1991, pp. 271-280

Tussen de 10% en 35% van de gedetineerdenbevolking van de Verenigde Staten is ernstig psychisch gestoord. Dit percentage zal de komende jaren nog verder stijgen. Om vast te stellen of deze categorie gedetineerden relatief veel disciplinaire problemen oplevert binnen de gevangeniswanden, is gebruik gemaakt van gegevens uit een eerder survey-onderzoek van het Bureau voor de Geestelijke Volksgezondheid onder gedetineerden in de staat New York. De onderzoeksgroep voor deze studie bedroeg 3332 gedetineerden. In het onderzoek zijn als onafhankelijke variabelen drie soorten agressief gedrag gemeten: zelfdestructief gedrag, geweld tegen personeel, geweld tegen medege-detineerden en materiële vernieling. Als afhankelijke variabelen werden verschillende metingen verricht van psychiatrische aandoeningen. Om vast te stellen of er mogelijke schijnverbanden waren tussen afhankelijke en onafhankelijke variabelen, zijn verschillende controlevariabelen in het onderzoek betrokken, onder andere sociaal-demografische. Slechts bepaalde psychiatrische stoornissen bleken met agressief gedrag samen te hangen. Depressies bleek gecorreleerd te zijn met zelfdestructief gedrag en een meting van de mate van verwarring correleerde met extern gericht gewelddadig gedrag. Met literatuuropgave.

28

Cowburn, M.

Treatment in prison: 'What happens to the nonces?'

Criminal behaviour and mental health, 1e jrg., nr. 2, 1991, pp. 145-151

Het aantal gedetineerde zedendelinquenten in Engeland en Wales is de afgelopen jaren sterk gestegen. Dit komt doordat zedendelinquenten steeds vaker tot gevangenisstraf worden veroordeeld, de straffen langer zijn geworden en doordat zij, eenmaal in de gevangenis, steeds minder vaak voorlopig op vrije voeten worden gesteld. Zedendelinquenten zijn binnen de gevangeniswanden vaak slachtoffer van geweld en misbruik. Om hen hiertegen te beschermen is het mogelijk hen individueel aan een afgezonderd regiem te onderwerpen. Nadeel hiervan is dat de sociale interactie met medege-detineerden vermindert. Verder kan in dat geval slechts beperkt aan regiemsactiviteiten worden deelgenomen. Tenslotte wordt zo'n gedetineerde dan vaak naar een geografisch afgelegen gevangenis overgebracht. Om deze nadelen te ondervangen zijn er speciale units opgericht waar kwetsbare gedetineerden kunnen worden ondergebracht. In het tweede deel van het artikel geeft de auteur aan in hoeverre in penitentiaire inrichtingen speciale behandelingsprogramma's voor zedendelinquenten worden georganiseerd. Hij concludeert dat deze programma's in sommige inrichtingen beschikbaar zijn, maar in andere niet. Verder blijkt dat de verschillen tussen de programma's aanzienlijk zijn. Van enige centrale planning door het Engelse gevangeniswezen is geen sprake.

MacKenzie, D.L., D.G. Parent
Shock incarceration and prison crowding in Louisiana
 Journal of criminal justice, 19e
 jrg., nr. 3, 1991, pp. 225-237

'Shock incarceration' is een detentievorm die veel weg heeft van een militair trainingskamp. Gedetineerden brengen er een betrekkelijk korte tijd door, waarbij de nadruk ligt op militaire disciplineren en op fysieke training. Na afloop van dit zware detentieprogramma wordt men in de vrije samenleving onder toezicht gesteld van de reclassering. Doel van deze detentievorm is het terugdringen van het aantal gedetineerden in normale gevangenissen. Dit wordt op twee manieren beoogd. In de eerste plaats is het mogelijk dat het programma effectief is in het verminderen van de recidive. In de tweede plaats is het de bedoeling dat door een korter verblijf in een trainingskamp een veel langere gevangenisstraf wordt voorkomen. Het is dit laatstgenoemde, directe effect van 'shock incarceration' in Louisiana op de omvang van de gedetineerdenbevolking dat onderwerp is geweest van onderzoek. Het effect blijkt beperkt te zijn. In de eerste plaats zijn er relatief weinig gedetineerden in aanmerking gebracht voor het programma. Het ging om slechts 25 gedetineerden per maand die in het programma werden opgenomen. Hiervan mislukte nog eens meer dan de helft. Uitgerekend werd dat door het programma ongeveer 288 normale gevangenisbedden per jaar werden uitgespaard. Met literatuuroverpave.

Olie, P., H.C. Scheepstra
Tussen gevangenschap en vrijheid met een besmettelijke aandoening
 Nederlands juristenblad, 66e
 jrg., nr. 33, 1991, pp. 1335-1340

De auteurs geven antwoord op de vraag hoe een inrichtingsarts moet handelen als een gedetineerde de inrichting gaat verlaten en (vermoedelijk) aan een besmettelijke ziekte lijdt. Het antwoord wordt gegeven aan de hand van de straf- en gevangeniswetgeving en vanuit de wetgeving ten behoeve van de volksgezondheid. Wat betreft het laatste is met name de Wet bestrijding infectieziekten en opsporing ziekteoorzaken (WIZ) relevant. Volgens de straf- en gevangeniswetgeving zijn de mogelijkheden van de inrichtingsarts bij een onvoorwaardelijk verlaten van de penitentiaire inrichting beperkt tot de mogelijkheden van de WIZ. Bij een voorwaardelijk verlaten van de inrichting kan de arts daarnaast trachten te beletten dat de betreffende gedetineerde de inrichting verlaat door zich te wenden tot de instantie die over de invrijheidstelling beslist. De inrichtingsarts moet zich te allen tijde houden aan de WIZ. Daarin wordt onderscheid gemaakt tussen gradaties van besmettelijkheid van ziekten. Afhankelijk van die gradatie moet de arts de inspecteur voor de volksgezondheid waarschuwen. Deze kan op zijn beurt de burgemeester inlichten die beperkende maatregelen kan treffen tegen de betrokkene. De inrichtingsarts zelf heeft dus geen bevoegdheid om beperkende maatregelen te treffen. De auteurs bevelen aan om deze bevoegdheid wel te creëren.

31

Zimmerman, S.E., R. Martin
e.a.

Aids knowledge and risk perceptions among Pennsylvania prisoners

Journal of criminal justice, 19e
jrg., nr. 3, 1991, pp. 239-256

De auteurs hebben onderzocht in hoeverre gedetineerden op de hoogte zijn van de risico's van Aidsbesmetting. Daartoe werd bij 108 gedetineerden in een middelmatig beveiligde gevangenis in Pennsylvania een vragenlijst afgenomen. De antwoorden werden vervolgens vergeleken met de kennisniveaus die waren vastgesteld in onderzoeken onder gedetineerden in Maryland en onder de algemene bevolking van de Verenigde Staten. Het bleek dat de gedetineerden zeer goed op de hoogte waren van de manieren waarop Aids werd overgedragen. Er was echter grote onzekerheid over feitelijk onwaarschijnlijke wijzen van overdracht, met name waar het ging om oppervlakkig lichaamscontact. Hoe groter de onkunde over het besmettingsrisico door oppervlakkig lichaamscontact, des te sterker bleek de angst te zijn om een Aids-besmetting in de gevangenis op te lopen. De auteurs tonen op grond van deze bevindingen de waarde aan van voorlichting aan gedetineerden over de werkelijke Aids-risico's. Opvallend was dat gedetineerden ondanks hun relatief grote kennis over de wijze waarop Aids wordt overgedragen, toch voortgaan met gedrag dat een groot besmettingsrisico heeft. Dit onderstreept de noodzaak van goede en systematische voorlichting aan gedetineerden. Met literatuuropgave.

32

Palmer, T.

The effectiveness of intervention: recent trends and current issues
Crime and delinquency, 37e
jrg., nr. 3, 1991, pp. 330-346

Vanaf de jaren zestig tot het begin van de jaren zeventig was er sprake van een groot vertrouwen in de mogelijkheden van de reclassering om wetsovertreders, zowel op korte als op lange termijn, op het rechte pad te houden. Van 1975 tot 1981 was er sprake van een wijdverbreid pessimisme over de invloed van begeleiding door reclasseringsambtenaren. Maar sinds het midden van de jaren tachtig is er weer wat meer vertrouwen in de effectiviteit van reclasseringsmaatregelen. Verschillende onderzoekers zijn het, wat betreft daders van ernstige of herhaalde misdrijven, op de volgende punten eens: wil de begeleiding kans van slagen hebben dan zal deze veelomvattend en intensief moeten zijn. De programma's zouden daarnaast moeten worden afgestemd op de leefomstandigheden, persoonlijke en intermenselijke kenmerken van de betreffende personen. Deze conclusies werden getrokken na het uitvoeren van twee belangrijke meta-analyses en verscheidene literatuurstudies. Een aantal begeleidingsmethodes lijkt veelbelovend, maar tot nog toe is niet aangetoond welke benadering leidt tot vermindering van recidive bij een specifieke groep wetsovertreders. De auteurs geven een vijftal methodologische voorwaarden waaraan vervolgonderzoek zal moeten voldoen om de kennis over de effectiviteit van speciale reclasseringsprogramma's voor bepaalde individuen uit te kunnen breiden. Met literatuuropgave.

Jeugdbescherming en -delinquentie

33

Bennett, R.R., P.P. Basiotis
*Structural correlates of juvenile
property crime: a cross-national,
time series analysis*

Journal of research in crime
and delinquency, 28e jrg., nr. 3,
1991, pp. 262-287

Door middel van een cross-nationaal onderzoek over een periode van 25 jaar zijn de structurele aspecten van jeugddelinquentie en met name eigendomsdelicten onderzocht. Het verklarende model dat is gebruikt bestaat uit een combinatie van de structurele elementen uit de 'differential opportunity theory' van Cloward en Ohlin en andere structurele elementen die bruikbaar zijn gebleken in onderzoek naar delinquentie. Gebruik is gemaakt van gegevens over criminaliteit afkomstig van Interpol, gegevens over de welvaart, mate van industrialisatie, onderwijskansen, consumptieniveau, urbanisatie, begeleiding van jongeren, uitgedrukt in het aantal werkende vrouwen en het aandeel jongeren in een populatie. Er is over het algemeen geen sprake van lineaire verbanden, maar van curvelineaire verbanden en verzadigingseffecten op bepaalde punten. De variabelen die indicatoren waren voor twee centrale elementen uit het model van Cloward en Ohlin (onderwijskansen en industrialisatie) hebben de minste invloed op delinquentieniveaus. Het artikel wordt besloten met een aantal beleidsmatige overwegingen. Met literatuurovername.

34

Davies, G.

*Children on trial? Psychology,
videotechnology and the law*
The Howard journal of criminal
justice, 30e jrg., nr. 3, 1991, pp.
177-191

In het Britse justitiële systeem gaat men van oudsher voorzichtig om met getuigenissen van kinderen. Recent psychologisch onderzoek heeft de visie dat kinderen incompetent getuigen zijn echter weerlegd en bijgedragen tot veranderingen in de wetgeving in 1988 en 1990. Het betreft veranderingen op het gebied van het gebruik van videomateriaal als bewijsmateriaal en het volgen van verhoren van kinderen via de video teneinde het getuigen voor hen minder traumatisch te laten zijn. De auteur heeft experimenteel en observatief onderzoek gedaan naar de betekenis van deze veranderingen. Hij rapporteert dat het volgen van verhoren van kinderen via de video nog maar zelden wordt gebruikt. Verder wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de mate waarin juryleden in staat zijn om echte en gelogen verhalen van kinderen te onderscheiden. Het gebruik van videotapes als bewijsmateriaal maakt het mogelijk ook non-verbale informatie van zeer jonge kinderen als bewijsmateriaal te gebruiken en het voorkomt de noodzaak van herhaalde getuigenissen en het gevaar van vergeten door het verstrijken van de tijd. Het artikel wordt afgesloten met een aantal opmerkingen over het verhoren van kinderen. Een vertrouwde intermediair kan het verhoor afnemen, eventueel via een microfoon verbonden met aanklager en verdediger die achter een 'one-way-screen' meekijken. Politie en hulpverleners werken op dit moment samen aan de

ontwikkeling van nieuwe, effectieve verhoortechnieken. Met literatuuropgave.

35

Davis, P.W.

Stranger intervention into child punishment in public places
Social problems, 38e jrg., nr. 2, 1991, pp. 227-246

De auteurs presenteren resultaten uit een onderzoek naar informele sociale controle in de vorm van interventies door onbekenden in geval van bestraffing van kinderen door ouders op openbare plaatsen. Gegevens werden verzameld door middel van interviews met 37 personen die ooit ingrepen in dergelijke situaties en met 7 getuigen. De bestraffingen en de interventies vinden meestal plaats in winkels, de bestraffingen waarop wordt gereageerd betreffen over het algemeen meer dan een milde tik. Degenen die ingrijpen zijn in bijna alle gevallen van mening dat er sprake is van onterechte behandeling en van een slachtoffer (het kind). De interventie wordt dikwijls als bemoeizucht ervaren, waarbij een beroep wordt gedaan op het feit dat ouders nu eenmaal verschillen qua aanpak van hun kinderen. De interventie kan op drie manieren eindigen: informeel, met de inschakeling van een officiële instantie, bijvoorbeeld de politie en ten slotte met bezorgdheid over de wijze van ingrijpen en het lot van het slachtoffer dat zij te hulp kwamen.

Met literatuuropgave.

36

Huizinga, D., F.-A., Esbensen e.a.

Are there multiple paths to delinquency?

The journal of criminal law and criminology, 82e jrg., nr. 1, 1991, pp. 83-118

Data van de eerste twee jaarlijkse surveys van het Denver Youth Survey project zijn geanalyseerd om te bezien of er verschillende paden zijn naar delinquentie. Het betreft gegevens over (in het eerste jaar) 1530 jongens en meisjes van zeven, negen, elf, dertien en vijftien jaar. Hiervan deed 92% het tweede jaar weer mee. Het blijkt dat individuen uit zeer verschillende situaties als delinquent zijn aan te merken en zij verschillen ook wat betreft eerdere delinquentie. Er lijken dus inderdaad meerdere paden naar delinquentie te leiden. Hiermee zou, zowel in theorievorming als in data-analyse, meer rekening moeten worden gehouden. Met literatuuropgave.

37

Laan, P.H. van der

Alternatieve sancties voor jeugdigen: vraag en aanbod

Proces, 70e jrg., nr. 9, 1991, pp. 229-239

Het gaat goed met de alternatieve sancties voor jeugdigen in die zin dat het aantal toepassingen jaarlijks toeneemt en op dit moment de meest frequent toegepaste jeugdsanctie is. Het aanbod aan sancties groeit in aantal en variëteit; ook het aantal leerprojecten nam toe. Er is sprake van zowel een landelijk als een plaatselijk aanbod van leerprojecten. Het landelijk aanbod bestaat uit de training sociale vaardigheden, de cursus 'Slachtoffer in beeld' en cursussen seksuele vorming. Het plaatselijk aanbod omvat onder andere de Kwartaalkursus,

voorlichtingsprojecten (het confronteren van daders met de gevolgen van hun delicten), omscholings- en onderwijsprojecten en ervaringsleerprojecten. Over de kwaliteit van de aangeboden projecten is niet veel bekend. De uitkomsten van verschillende recidivestudies zijn bevredigend: de resultaten zijn na alternatieve sancties niet slechter en in sommige gevallen zelfs beter dan na traditionele sancties. Kanttekeningen bij de recente ontwikkelingen zijn dat de alternatieve sanctie de onvoorwaardelijke vrijheidsstraf niet of nauwelijks heeft teruggedrongen en dat er in toenemende mate een aanzuigende werking van uitgaat. Aan het slot van het artikel wordt aandacht besteed aan het aanbod aan alternatieve sancties voor volwassenen. Met literatuuropgave.

38

Loeber, R., M. Stouthamer-Loeber e.a.

Initiation, escalation and desistance in juvenile offending and their correlates

The journal of criminal law and criminology, 82e jrg., nr. 1, 1991, pp. 36-82

De resultaten van een follow-up studie naar de delinquentie carrières van 1517 jongens, onderverdeeld in drie leeftijdsgroepen, worden gepresenteerd. Initiatie (in delinquentie) komt het meest voor in de jongste groep, escalatie (van delictgedrag) het meest in de middelste groep en deëscalatie prevaleert in de oudste groep. De delinquenten zijn op dynamische wijze geïnclassificeerd, afhankelijk van de ernst van hun delinquentie in de loop van de tijd. Diverse variabelen correleren met deze maat. De correlaten met ernst van de delinquentie verschuiven met de leeftijd: fysieke agressie en

sociaal isolement nemen af, terwijl schoolproblemen en de positieve attitude van jongens ten opzichte van deviantie toenemen. Initiatie hangt in de jongste groep met andere factoren samen dan in de oudere groep. Alleen voor de twee oudere groepen zijn correlaten van escalatie gevonden en deze hadden te maken met functioneren op school, gedragsstoornissen, positieve attitudes ten opzichte van deviantie en aspecten van het gezinsfunctioneren. Variabelen die samenhangen met afname van delinquentie zijn: weinig sociaal isolement, weinig gedragsstoornissen, positieve motivatie en aspecten die de attitude van de jongeren betreffen. Het artikel wordt besloten met een discussie over de resultaten in het licht van hun betekenis voor preventiebeleid.

Met literatuuropgave.

39

Straus, M.A.

Discipline and deviance: physical punishment of children and violence and other crime in adulthood

Social problems, 38e jrg., nr. 2, 1991, pp. 133-154

In dit artikel wordt een theoretisch model gepresenteerd over de antecedenten en de consequenties van het gebruik van lichamelijke bestraffing door ouders en kinderen. Een eerste toetsing vindt plaats gebruikmakend van diverse data, onder andere afkomstig van de National Family Violence Survey. Meer dan 90% van de Amerikaanse ouders gebruikt fysieke straffen. De resultaten bevestigen de theorie dat, hoewel fysieke bestraffing op korte termijn resulteert in het gewenste effect, dit op langere termijn de kans op deviant gedrag, inclusief delinquentie als adolescent en gewelddadige criminaliteit als

volwassene, vergroot. Nader experimenteel onderzoek is nodig. Als dit de hier beschreven bevindingen bevestigt, heeft dit belangrijke implicaties voor zowel individuele ouders als het nationale beleid. Ouders die niet fysiek straffen zullen over het algemeen kinderen hebben die zich uiteindelijk beter gedragen en een van de stappen op weg naar een samenleving met zo min mogelijk delinquentie en geweld is het vermijden van alle lichamelijke straffen door ouders. Met literatuuropgave.

40

Thornberry, T.P., A.J. Lizotte e.a.

Testing interactional theory: an examination of reciprocal causal relationships among family, school and delinquency

The journal of criminal law and criminology, 82e jrg., nr. 1, 1991, pp. 3-35

Emotionele gehechtheid aan ouders en verbondenheid aan en succes op school zijn belangrijke buffers tegen delinquentie. Dit is meermalen empirisch aangetoond. De resultaten van een onderzoek naar de ontwikkeling van delinquentie vanuit een interactionistisch perspectief wijzen echter uit dat de oorzaken van delinquentie complexer zijn. Gegevens verkregen op drie meetmomenten betreffende 867 adolescenten uit de Rochester Youth Development Study zijn geanalyseerd. Het blijkt, dat zwakke binding met ouders en school inderdaad delinquentie veroorzaakt, maar daarnaast is het zo dat delinquentie de binding met ouders en school verder aantast. Daarmee is een traject ontstaan van toenemende delinquentie. Met literatuuropgave.

Politie

41

Bryett, K.

Who polices violence?

Policing and society, 1e jrg., nr. 4, 1991, pp. 285-298

In Engeland is momenteel de vraag aan de orde hoe de autoriteiten moeten reageren op massale ongeregeldeheden (zoals bij de rassenrellen begin jaren tachtig), of op agressie waarmee terrorisme gepaard gaat. Het gaat met name om de vraag of er een manier is om hiertegen op te treden zonder gebruik te hoeven maken van honderden politiemensen. In dit artikel wordt een bepaald alternatief aan een nieuw onderzoek onderworpen: het concept van een derde macht naast politie en leger. Om aan te tonen dat het formeren van een dergelijke macht wenselijk is, schetst de auteur allereerst de aard en de ernst van de huidige problemen aan de hand van praktijkgegevens. De taak van de politie als instantie die waakt over de veiligheid in de buurten heeft zich uitgebreid tot situaties waarbij men te maken krijgt met het handhaven van de openbare orde. Hiertoe is men niet uitgerust. De druk op de politiemacht in Engeland is dan ook groter dan ooit. Met het beantwoorden van een groot aantal logistieke en ideologische vragen (wat is het?; hoe werkt het?; waarom is het nodig?; hoe wordt het gefinancierd?; wat zijn de voor- en nadelen?) brengt de auteur overtuigende argumenten naar voren voor het instellen van een speciale eenheid t.b.v. de handhaving van de openbare orde. Met literatuuropgave.

Bryett, K.

Preparing police to deal with a multi-cultured society

International criminal police review, 46e jrg., nr. 429, 1991, pp. 2-8

Omdat het grootste deel van het werk van de politie wordt bepaald door haar verhouding met het publiek, moet in deze tijd de politie goed voorbereid zijn op het omgaan met etnische minderheden. Na de eerste rassenrellen in Engeland, o.a. in Brixton in 1981, poogde de politie haar opstelling te wijzigen. Omdat echter de positie van de betreffende minderheden ongewijzigd bleef, deden zich opnieuw rassenrellen voor. De politie zag naar aanleiding daarvan in dat het van groot belang is direct contact te hebben met beide partijen en ook contact tussen de partijen te bevorderen. In 1985 werden in Londen lokale consultatiegroepen ingesteld en (informele) contacten op gang gebracht. Voor de politie zelf werden programma's opgesteld voor een verandering in attitude en gedrag. Ook werd meer openheid over het politieoptreden bewerkstelligd, bv. in de consultatiegroepen en d.m.v. een jaarlijks verslag van de politie per buurt. Hierin worden gegevens over het optreden in het afgelopen jaar en plannen voor de toekomst vastgelegd. Voor de hele Londense politie werd een Statement of Common Purposes and Values opgesteld en gepubliceerd. Centraal hierin staan de aspecten 'openheid' en 'gelijke behandeling van alle bevolkingsgroepen'.

Kappeler, V.E., M.S. Vaughn e.a.

Death in detention: an analysis of police liability for negligent failure to prevent suicide

Journal of criminal justice, 19e jrg., nr. 4, 1991, pp. 381-393

De politie heeft een grote verantwoordelijkheid wat betreft personen die op het politiebureau in voorarrest zitten, omdat deze categorie zich kenmerkt door een relatief zeer hoog zelfmoordpercentage. In hun artikel analyseren de auteurs Amerikaanse gerechtelijke uitspraken waarbij zij ingaan op een aantal centrale aspecten van de voor de politie geldende wettelijke bepalingen. De 'legal duties' schrijven de betrokken politiemensen bepaalde gedragslijnen of handelingen voor, als zij reden hebben aan te nemen dat de verdachte een gevaar oplevert voor zich zelf. Het gaat hierbij om gedragsstandaarden, procedures, veiligheidsbepalingen, de beschikbaarheid van medische hulp en adequate toezichthouding. Vervolgens presenteren de auteurs een model dat de gerechtelijke besluitvorming inzichtelijk maakt. Deze besluitvorming is gebaseerd op objectieve elementen (precedent en doctrine) en subjectieve elementen (de weging van de feiten). Volgens de auteurs worden steeds meer eisers in het gelijk gesteld, wat wijst op een toenemende rechtelijke aandacht voor de verantwoordelijkheden van de politie.

Met literatuuropgave.

Verslaving

44

Gossop, M., M. Crant
A six country survey of the content and structure of heroin treatment programmes using methadone

British journal of addiction, 86e jrg., nr. 9, 1991, pp. 1151-1160

Uitgaande van de World Health Organisation wordt een onderzoek verricht naar de inhoud en structuur van methadon programma's in Australië, Canada, Frankrijk, Nederland, Thailand en Engeland. In elk land werd een sleutelfiguur verzocht een vragenlijst in te vullen en informatie te geven over locale en nationale ontwikkelingen. In dit rapport wordt globale informatie gegeven over de reikwijdte van het drugprobleem per land, de wijze waarop de methadon wordt verstrekt, dosis- en tijdlimieten, toelatingscriteria, de staf van de programma's, de relatie met andere hulpverleningsprogramma's, en controlemaatregelen. Methadon wordt het meest als detoxificatiemiddel gebruikt in Engeland, terwijl methadononderhoud het meest wordt toegepast in Australië en Nederland. Frankrijk en Thailand zijn het meest terughoudend in de verstrekking van methadon in welk (therapeutisch) kader dan ook. Ondanks (grote) verschillen in de landen wordt, aangewakkerd door de bedreiging van HIV-infectie, algemeen een tendens bespeurd naar een aanpak die is gericht op schadebeperking. Om een breed scala van opvattingen en praktijk m.b.t. methadonverstrekking te beschrijven, zijn de beschreven landen geselecteerd. Generalisatie van de gegevens is daarom niet mogelijk. Met literaturopgave.

45

Lesieur, H.R., S.B. Blume
Evaluation of patients treated for pathological gambling in a combined alcohol, substance abuse and pathological gambling treatment unit using the Addiction Severity Index

British journal of addiction, 86e jrg., nr. 8, 1991, pp. 1017-1028

De meeste behandelingsprogramma's voor drank-, drug en gokverslaafden richten zich op een probleem. De auteur veronderstelt een positieve invloed van een gecombineerde behandeling van de drie soorten verslavingen. Om het effect daarvan te meten deed hij een follow-up onderzoek onder 72 blanke mannelijke patiënten in een psychiatrisch ziekenhuis met een gevarieerd behandelingsaanbod (New York, 1986-1990). Gokkers werden apart behandeld, maar eveneens in gemengde groepen van drank-, drug en gokverslaafden. De verschillende groepen bleken geen onderscheid te vertonen t.a.v. SES-factoren en algemene problematiek. De follow-up groep werd als gokverslaafd geclassificeerd, maar door een aantal van hen werd alcohol- of druggebruik als hun voornaamste probleem gezien of een combinatie van de drie soorten. Uit de resultaten blijkt een daling van alcohol-, druggebruik, gokactiviteiten en sociaal-psychologische problemen. Geen verbetering trad op t.a.v. gezondheid en arbeidsproblematiek. Bijna alle patiënten stonden positief t.o.v. de behandeling, zodat volgens de auteur gelijktijdige behandeling van verschillende soorten verslaafden een positieve bijdrage zou kunnen leveren tot vermindering van het gokprobleem. Met literaturopgave.

Slachtofferstudies

46

Fisher, B.

A neighborhood business area is hurting: crime, fear of crime, and disorders take their toll

Crime and delinquency, e:jrg., nr. , 1991, pp. 363-373

De publieke bezorgdheid over criminaliteit en angst voor criminaliteit concentreert zich gewoonlijk op woonwijken. Ook veel onderzoek op dit gebied is gedaan in woonwijken. Weinig aandacht op dit terrein werd tot nu toe besteed aan winkelwijken, die toch essentieel zijn voor de sociale en economische leefbaarheid van een gemeenschap. Teneinde een idee te krijgen van de problemen inzake criminaliteit, angst, ongeregelheden en victimisatie in winkelwijken werd in 1989 een studie verricht in de wijk 'Hilltop', te Columbus, Ohio. Uit de resultaten van een enquête onder de winkeliers en eigenaars van gebouwen in deze wijk bleek victimisatie bepaald niet zeldzaam: 94% van de ondervraagden meldde gedurende de laatste drie jaar slachtoffer van een misdrijf te zijn geweest. Ook de frequentie bleek hoog: gemiddeld vier maal gedurende drie jaar. De auteur pleit derhalve, mede naar aanleiding van de resultaten van deze studie, voor nader onderzoek naar criminaliteit en de gevolgen daarvan in winkelwijken. Met literatuuropgave.

47

Pogrebin, M.R., E.D. Poole
Police and tragic events: the management of emotions

Journal of criminal justice, 19e jrg., nr. 4, 1991, pp. 395-403

Nagegaan werd of demografische gegevens van slachtoffers en de aard van het politie-optreden van

invloed zijn op de tevredenheid van slachtoffers over de rol van de politie. Een willekeurige steekproef van 685 slachtoffers in een middelgrote stad in het midwesten kreeg een vragenlijst voorgelegd (respons: 436 = 64%). De delicten werden onderscheiden in delicten tegen de persoon en zware of lichte delicten tegen het eigendom. De tevredenheid over het politie-optreden bleek voor een deel afhankelijk van demografische gegevens in combinatie met het gepleegde delict. Zo waren bv. jongere slachtoffers ontevredener over de politie, maar gold dit alleen voor zware eigendomsdelicten. Van groter belang echter waren gegevens over het politieoptreden zelf, bv. of deze sneller of minder snel dan verwacht in actie kwam en vooral de professionaliteit van het optreden. Onder de term professionaliteit vielen gegevens als hoffelijkheid, begrip, zorg en competentie. Het verband tussen professionaliteit en tevredenheid gold voor elk van de drie typen delicten. Omdat echter ook verschillen in tevredenheid afhankelijk van het betreffende delict werden gevonden, menen de auteurs dat dit gegeven moet worden betrokken bij volgende slachtofferstudies. Met literatuuropgave.

48

Prabha Unnithan, N.

Children as victims of homicide: part II; research on child homicide in contemporary societies

Criminal justice abstracts, 23e jrg., nr. 2, 1991, pp. 315-330

Alhoewel moord op kinderen in de meeste hedendaagse samenlevingen algemeen verafschuwd wordt, wordt er relatief weinig onderzoek naar gedaan. Mogelijk is dit te wijten aan de geconple-

ceerdheid van dit fenomeen en aan de onvergelykbare resultaten van onderzoek op dit terrein, vanuit zeer verschillende disciplines. Hoewel men vaak gebruik maakt van de algemene gegevens van de Wereldgezondheidsorganisatie wordt, afhankelijk van de onderzoeksdiscipline, de nadruk gelegd op sociaal-structurele of psychologische en psychiatrische factoren bij het verklaren van kindermoord. Zo bestuderen historici en antropologen m.n. moord op jonge kinderen van een tot vier jaar en laten zien dat dit altijd en in elke cultuur voorkomt. Recent onderzoek maakt duidelijk dat kindermoord ook nu plaatsvindt. Hier kunnen verschillende motieven aan ten grondslag liggen. Uit studies op zowel macro- als microniveau blijkt dat er meerdere maatschappelijke, groeps-, individuele en situationele variabelen een rol spelen. Deze zullen nader onderzocht moeten worden. Daarbij zal tevens de geconstateerde onderlinge wisselwerking bestudeerd dienen te worden. Ook verdienen bepaalde vormen van kindermoord meer onderzoeksaandacht. Daarnaast zal er meer gedetailleerd onderzoek moeten komen naar de reactie van de samenleving op kindermoord. Hoe wordt erop gereageerd en wat wordt eraan gedaan op medisch gebied, vanuit het justitieel systeem en op het terrein van het maatschappelijk werk?

Preventie van criminaliteit

Lezers die geïnteresseerd zijn in (meer) op de praktijk gerichte publikaties over preventie van criminaliteit, kunnen zich wenden tot de DCP-documentatie, Directie Criminaliteitspreventie, Postbus 20301, 2500 EH 's-Gravenhage, telefoon 070-370 65 55 (J. de Waard).

49

Dijk, J.J.M. van, J. de Waard
A two-dimensional typology of crime prevention projects; with a bibliography

Criminal justice abstracts, 23 jrg., nr. 3, 1991, pp. 483-503

De auteurs definiëren de term misdaadpreventie als het totaal van alle private initiatieven en overheidsbeleidsvormen, anders dan de handhaving van het strafrecht, gericht op de reductie van schade door daden die door de overheid gedefinieerd worden als crimineel. De onderscheidingen die in de huidige typologieën worden gemaakt wat betreft preventie-projecten of activiteiten vinden de auteurs in bepaalde gevallen discutabel. Ook komt het voor dat in deze typologieën niet de juiste plaats wordt toegekend aan belangrijke vormen van preventie-activiteiten. Volgens de auteurs kunnen preventie-projecten het beste worden geclassificeerd op basis van de volgende twee dimensies. In de ene dimensie wordt het conventionele onderscheid gemaakt tussen primaire, secundaire en tertiaire typen preventie gericht op het grotere publiek, groepen met een verhoogd risico en specifieke kerngroepen. De andere (nieuwe) dimensie verwijst naar de routine-activiteiten theorie van Cohen en Felson, volgens welke theorie de voorwaarden voor criminaliteit gelegen zijn in het in ruimte en

tijd 'samenvallen' van potentiële regelovertreders en slachtoffers in een onvoldoende bewaakte omgeving. Deze gedachtengang levert drie strategieën op toegespitst op daders, situaties en slachtoffers. De auteurs besluiten hun artikel met een bespreking van de uit de tweedimensionaliteit resulterende negen typen van preventie.
Met literatuuropgave.

Boeken/rapporten

Onderstaande publikaties kunnen te leen gevraagd worden bij het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum Schedeldoekshaven 100, 's-Gravenhage, tel. 070-370 65 53/54.

Abma, J.F., M.B. Blom e.a.
Het justitiepastoraat in Nederland; uitgave ter gelegenheid van veertig jaar Hoofdaalmoezener en Hoofd-predikant bij de inrichtingen van justitie in Nederland 1949-1989
's-Gravenhage, Ministerie van Justitie, 1991

Blankenburg, E., F. Bruinsma
Dutch legal culture
Deventer enz., Kluwer Law and Taxation Publishers, 1991

Block, L.
Het beveiligingsbewustzijn bij de Nederlandse politie; een onderzoek naar de omgang met de beveiliging van geautomatiseerde systemen
Lochem, Van Den Brink, 1991

Brons, S.
Jeugdreclassering: een nieuwe aanpak in Venla
Utrecht, z. uitg., 1991

Cachet, A., E.R. Muller
Beslissen over voetbalvandalisme: een permanent probleem
Arnhem, Gouda Quint, 1991

Consulenten en de reclassering
Consulenten en de reclassering nu en in de toekomst; inleidingen en verslag van de studiemiddag voor consulenten, gehouden op 22 februari 1991 in Utrecht
's-Hertogenbosch, Nederlandse

Federaties van Reclasseringsinstellingen, 1991

Davids, C. (voorz.)
Rapport van de Stuurgroep herziening differentiatiestelsel gevangeniswezen

's-Gravenhage, Ministerie van Justitie, Directie Delinquentenzorg en Jeugdinrichtingen, 1991

Elsinga, M., F. Wassenberg
Kleine criminaliteit en naoorlogse etagebouw
Delft, Delftse Universitaire Pers, 1991

Erkelens, L.H. (voorz.)
Rapport van de Werkgroep Extramurale executiemodaliteiten en regionalisering

's-Gravenhage, Ministerie van Justitie, Directie Delinquentenzorg en Jeugdinrichtingen, 1991

Drost, T.R.
Wikken en wegen; een onderzoek naar de beslissing tot het wel of niet verlengen van een terbeschikkingstelling

Groningen, Wolters-Noordhoff, 1991

Dullaart, H.J.
De sociale advocatuur: van ontstaan tot verwording? Een verkenning van de sociale advocatuur en haar relatie tot het strafrechtelijke sanctiesysteem
Voorburg, Z.uitg., 1991

- Eijken, A.W.M.**
Criminaliteitsbeeld van Nederland; criminaliteit, onveiligheid en preventie in de periode 1980-1990
's-Gravenhage, Ministerie van Justitie, Directie Criminaliteitspreventie, Stafafdeling Informatievoorziening, 1991
- Geelen, F.J.H.**
Heling en de calculerende burger; een onderzoek naar heling in bestuurskundig perspectief
Tilburg, 1991
- Gerrits, R.**
Hopeloos of hulpeloos? Marokkaanse probleemjongeren in discussie
Den Haag, Gemeentepolitie, Consultatieteam Bureau Jeugdzaken, 1991
- Goldsmith, A.J. (red.)**
Complaints against the police; the trend to external review
Oxford, Clarendon Press, 1991
- Groot - van Leeuwen, L.E. de**
De rechterlijke macht in Nederland; samenstelling en denkbeelden van de zittende en staande magistratuur
Arnhem, Gouda Quint, 1991
- Gunther Moor, L., Th. Dijkman e.a.**
Opleiden voor de Nederlandse politie; een onderzoek aan de vooravond van de regiovorming
Lochem, Van Den Brink, 1991
- Helgers, J.J.M. (voorz.)**
Rapport van de Werkgroep Interne en Externe Differentiatie
's-Gravenhage, Ministerie van Justitie, Directie Delinquentenzorg en Jeugdinrichtingen, 1991
- Hustinx, P.J. (voorz.)**
Rapport van de Werkgroep Puntenstelsel en Voorlopig Rijbewijs
Z.pl., z.uitg., 1991
- Koenraadt, F. (red.)**
Ziek of schuldig? Twee eeuwen forensische psychiatrie en psychologie
Arnhem, Gouda Quint, 1991
- Mathijssen, M.P.M.**
Ontwikkeling van het rijden onder invloed tussen 1987 en 1989; evaluatie van het effect van de vervanging van de bloedproef door ademanalyse per 1 oktober 1987
Leidschendam, SWOV, 1991
- Mooij, A.W.M., F. Koenraadt e.a.**
Considering the accused; forensic examination in a residential setting
Amsterdam, Swets en Zeitlinger, 1991
- Otter, P. den, W.E. van Dalen**
Eindrapport evaluatie-onderzoek Project Preventie Alcoholgerelateerde Delikten
Z.pl., Project Preventie Alcoholgerelateerde Delicten Drenthe, Onderzoekscentrum voor Criminologie en Jeugdcriminologie; CAD-Drenthe, 1991
- Piek, J. (voorz.)**
Rapport van de Werkgroep Vrouwen in Detentie
's-Gravenhage, Ministerie van Justitie, Directie Delinquentenzorg en Jeugdinrichtingen, 1991
- Politie en onveiligheid**
Politie en onveiligheid; onderzoek naar de huidige werkwijze in de criminaliteitspreventie en een nieuwe strategie voor de inzet van politie in het veiligheidsbeleid
Utrecht, Anderson, Elffers, Felix, 1991
- Rock, P.**
Helping victims of crime; the Home Office and the rise of victim support in England and Wales
Oxford, Clarendon Press, 1990
- Tempel, S. (voorz.)**
De bestrijding van vuurwapencriminaliteit op de korrel genomen
Z.pl., RAC-werkgroep 'Vuurwapencriminaliteit', 1991
- Voskuil, E.C.**
'Nuchterheid versus herkenbaarheid'; eindrapport over de effecten van het trainingsproject 'Omgaan met slachtoffers en benadeelden'
Utrecht, Gemeentepolitie, 1990

Waard, J.J. de, J. van der Hoek
*Particuliere beveiliging; omvang,
wet en regelgeving in Nederland en
Europa*

's-Gravenhage, Ministerie van
Justitie, Directie Criminaliteitspre-
ventie, Stafafdeling Informatie-
voorziening, 1991

Woninginbraak

*Woninginbraak; motieven en
werkwijzen vanuit daderperspectief*

's-Gravenhage, Landelijk Bureau
Voorkoming Misdrijven, Minis-
terie van Binnenlandse Zaken,
1991

Young, M.

*An inside job; policing and police
culture in Britain*

Oxford, Clarendon Press, 1991

Zorge, F.

*Urinecontroles in penitentiaire
inrichtingen*

Den Haag, Ministerie van Justitie,
Directie Delinquentenzorg en
Jeugdinstellingen, Beleidsinfor-
matie, 1991

Mededelingen

Themanummers Justitiële Verkenningen

Regelmatig worden, bijvoorbeeld ten behoeve van het onderwijs, grote aantallen exemplaren van Justitiële Verkenningen nabesteld. Voor de bepaling van de oplage is het wenselijk vroegtijdig op de hoogte te zijn van de mogelijke vraag. Om die reden geven wij, onder voorbehoud, de thema's die de redactie op dit moment in voorbereiding heeft. Over de inhoud van de nummers kan met de redactie contact worden opgenomen. Ook personen die een bijdrage willen leveren aan een van de aangekondigde nummers worden verzocht contact op te nemen met de redactie.

JV2, maart: *Criminaliteitspreventie*

JV3, april: *Technologie en recht*

JV4, mei: *Ontwikkelingen bij het Openbaar Ministerie*

JV5, juni: *Internationalisering van het recht*

JV6, juli/augustus: *Advocatuur; 40 jaar Orde*

Congressen

Straffen en samenleving

Het strafrecht is in beweging. Dit geldt ook voor de tenuitvoerlegging van straffen. De rechterlijke macht staat daarin niet stil. Alle partijen betrokken bij de tenuitvoerlegging van

straffen (zoals de reclassering, het gevangeniswezen, organisaties in de samenleving) zullen in toenemende mate met elkaar moeten communiceren. Voor dit alles is overleg nodig en zal een structuur moeten worden ontwikkeld. Deze studiedag is een eerste aanzet daartoe. Aandacht wordt besteed aan de meer intensieve samenwerking tussen de verschillende geledingen in de strafrechtstoepassing, aan de netwerken die daartoe moeten worden opgezet en de plaats van de verschillende organisaties erin.

Datum: 19 februari 1992

Plaats: Zalencentrum Engels Rotterdam (Groothandelsgebouw naast Rotterdam CS)

Informatie: Congresbureau ASD, 015-120234.

Anti-corruptie Conferentie

De Stichting Maatschappij en Politie organiseert het vijfde internationale anti-corruptiecongres onder de titel: 'Looking to the future: the control of corruption in a perspective of growing internationalisation'. De twee hoofdthema's zijn corruptie en georganiseerde misdaad en corruptie en de groeiende samenwerking in Europa.

Datum: 8-12 maart 1992

Plaats: Amsterdam

Inlichtingen: Het programma van het congres is op te vragen bij de Stichting Maatschappij en Politie,

Postbus 239, 3300 AE Dordrecht,
tel.: 078-144362.

Naar een integraal veiligheids- beleid; Politie 2000

Het rapport 'Veiligheid en politie – een beheersbare zaak' (december 1991), bevat een verslag van een onderzoek naar de verwachte ontwikkelingen in de (on)veiligheidssituatie in Nederland in het begin van de volgende eeuw. In het rapport staat een aantal belangrijke aanbevelingen, gericht op een ingrijpende verbetering van de samenhang van het (overheids)-beleid. Op het congres zullen aan de orde worden gesteld: eenduidig overheidsbeleid; integrale beleidsvorming op zowel landelijk, regionaal als lokaal niveau; scherpe prioriteitsstelling; 'afrekenen' op veiligheid; pro-actieve vormen van samenwerking.

Datum: 3 april 1992

Plaats: World Trade Centre (WTC), Amsterdam

Inlichtingen: Vermande studiedagen, tel.: 03200-22944.

Arbeidsomstandigheden Congres 1992

Onder het thema 'Arbeidsomstandigheden een kwestie van deskundige aanpak' organiseert het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden een congres dat tevens het openingscongres is van het Europees jaar voor veiligheid en gezondheid op het werk. Op de laatste congresdag komt aan de orde agressie en geweld van het publiek ten opzichte van werknemers. Deze voelen zich daardoor onveilig, kunnen kichamelijk letsel oplopen, maar ook psychische klachten ontwikkelen. Dit kan leiden tot ziekteverzuim en WAO-toetreding.

Datum: 7-11 april 1992

Plaats: RAI, Amsterdam
Inlichtingen: EvC Organisatiebureau, Alex Everstijn, tel.: 023-273350.

Dading in plaats van strafrecht

De vakgroepen privaatrecht en strafrecht van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de Universiteit van Amsterdam organiseren op initiatief van Humanitas/Voices een eendaags symposium over de mogelijkheden om bij onrechtmatig handelen, dat tevens een strafbaar feit oplevert, te komen tot een (civielrechtelijke) genoegdoening tussen 'dader' en 'slachtoffer', en over de vraag of en wanneer na een civielrechtelijke oplossing nog plaats is voor strafvervolgning. Sprekers zijn prof. dr. J. Soetenhorst-de Savornin Lohman, H. Verrijn Stuart, prof. dr. E. Lissenberg en prof. mr. C.P.M. Cleiren. Prof. mr. J.C.M. Leijten is dagvoorzitter; prof. J. Griffith houdt een slotbeschouwing.

Datum: 9 april 1992

Plaats: Aula Universiteit van Amsterdam

Inlichtingen: Bureau Congreszaken UvA (T. Jong, M. Hertzberger), tel.: 020-525 26 90/20 19; fax: 020-525 27 71.

Klachtenbehandeling binnen de politieregio; naar een model- klachtenprocedure

Onder deze titel organiseert het Centrum voor Politiewetenschappen Vrije Universiteit Amsterdam een landelijk symposium over de vraag naar een optimale regeling voor de afhandeling van klachten over politie-optreden. Onder anderen zullen spreken: prof. dr. mr. C. Fasseur (Stand van zaken in de nieuwe politiewet met betrekking tot de behandeling van klachten); mr. J. Wiarda (Klachtbehandeling zonder burgemeester); drs. E. van

Thijn (Klachtbehandeling met burgemeester); prof. dr. Cyrille Fijnaut (Klachtbehandeling in het buitenland); prof. mr. T.M. Schalken (Naar een model klachtenprocedure).

Datum: 14 mei 1992

Plaats: Aula van de Vrije Universiteit Amsterdam

Inlichtingen: Yvonne de Boer-de Cock, tel.: 020-5486943.

Criminaliteit als politiek probleem

Sinds het begin van de jaren tachtig is de criminaliteit sterk gestegen. Veel mensen worden er in hun dagelijks leven dan ook in een of andere vorm mee geconfronteerd. Criminaliteit doet het goed in de media en staat hoog op de politieke agenda. Ondanks de algemene erkenning van 'criminaliteit als politiek probleem' bestaan er diepgaande meningsverschillen – zowel binnen de politiek als binnen de wetenschap – over de oorzaken en de bestrijding van criminaliteit. Het is de bedoeling met dit, onder de auspiciën van de Nederlandse Vereniging voor Kriminologie georganiseerde, congres die meningen bij elkaar te brengen. Vertegenwoordigers van allerlei politieke kleuren en wetenschappelijke standpunten krijgen de gelegenheid om hun visie naar voren te brengen. Daarbij zal de rol van de media eveneens aandacht krijgen.

Datum: 18 en 19 juni 1992

Plaats: Groningen

Inlichtingen: Vakgroep Criminologie, RU Groningen, Pb. 716, 9700 AS Groningen, tel.: 050-635630.

Trauma and tragedy: the origins, management and prevention in today's world

De International Society for traumatic stress studies houdt

onder deze titel haar wereldconferentie.

Datum: 21 tot 26 juni 1992

Plaats: RAI Congrescentrum, Amsterdam

Inlichtingen: 030-369312.

Schengen: proeftuin voor de Europese Gemeenschappen

Zoals bekend is het hoofdoel van de Schengen-akkoorden een volledig vrij verkeer van personen tussen de verdragssluitende partijen (op dit moment de Benelux-landen, Frankrijk, Duitsland en straks ook Italië, Spanje, Portugal) tot stand te brengen. De Schengen-verdragen bevatten echter ook bepalingen inzake vrij verkeer van goederen, politieke samenwerking en wederzijdse rechtshulp, wapen- en drugswetgeving. Het Schengen Informatie Systeem ten slotte heeft reeds geleid tot een politiek en juridisch debat over de bescherming van persoonsgegevens. Deze verschillende aspecten zullen op de studiedag aan de orde komen.

Datum: 22 februari 1992

Plaats: Auditorium 'Zeger van Hee', faculteit Rechtsgeleerdheid, Tiensestraat 41, 3000 Leuven, België

Inlichtingen: Mw. A. Vereecken, Instituut voor Strafrecht, Hooverplein 10, 3000 Leuven, België. Tel.: (09-32-)16-285211.

Bonger-lezing

Op 14 mei 1991 hield prof. dr E. Zahn, emeritus hoogleraar aan de Universiteit van Amsterdam, de tweede Bongers-lezing, getiteld *In de schaduwen van de 21e eeuw; historische toekomstvisies, huidige prognoses en overlevingsstrategieën*. De tekst van deze lezing kan worden besteld door Fl. 7.50 (inclusief porti) over te maken op Postbankrekening 6097835 ten name van Stichting W.A. Bongers-

lezingen te Amsterdam, onder vermelding van 'Tweede Bonger-
lezing'.

Themanummer Alledaags en ongewoon geweld

Het decembernummer van het *Amsterdams Sociologisch Tijdschrift* is verschenen in de vorm van een boekuitgave over het onderwerp geweld. Het nummer staat onder redactie van Herman Franke, Nico Wilterdink en Christien Bringreve. In het nummer komen vragen aan de orde als: wat zijn de achtergronden van de uiteenlopende vormen van geweld? Hoe zijn de variaties en veranderingen in gewelddadig gedrag te verklaren? Welke visies op geweld circuleren in onze samenleving? Welke betekenissen worden eraan gehecht? De bijdragen gaan concreet onder meer over de ontwikkeling van geweldscriminaliteit, straatroof, gewapende overvallen, eerste hulpdiensten in een aantal Europese steden, huiselijk geweld en voetbalvandalisme. Het boek/themanummer is uitgegeven door Wolters Noordhoff in Groningen.

De WODC-rapporten

Om zo veel mogelijk belanghebbenden te informeren over de onderzoeksresultaten van het WODC wordt een beperkte oplage van de rapporten kosteloos verspreid onder functionarissen, werkgroepen en instellingen binnen en buiten het Ministerie van Justitie. Dit gebeurt aan de hand van een verzendlijst die afhankelijk van het onderwerp van het rapport opgesteld wordt. Vanaf 1 januari 1989 worden de rapporten in de reeks Onderzoek en Beleid uitgegeven door Gouda Quint BV. Rapporten die ná deze datum zijn verschenen, zijn voor

belangstellenden, die niet voor een kosteloos rapport in aanmerking komen, te bestellen bij Gouda Quint BV, postbus 1148, 6801 MK Arnhem, telefoon: 085-45 47 62. De WODC-rapporten, verschenen in 1988 en daarvoor, zijn te bestellen bij de Staatsuitgeverij, afdeling Verkoop, tel: 070-378 98 80. Een complete lijst van de WODC-rapporten is te verkrijgen bij het WODC (tel.: 070-370 65 54).

Hieronder volgen de titelbeschrijvingen van de in 1991 verschenen rapporten.

Block, C.R., C. van der Werff
Initiation and continuation of a criminal career; who are the most active and dangerous offenders in the Netherlands?
1991, WODC 105

Berg, E.A.I.M. van der, W. Waelen
Politie en milieuwethandhaving
1991, WODC 106

Junger, M., W. Polder
Achtergronden van delinquent gedrag onder Jongens uit etnische minderheden II
1991, WODC 107

Bedem, R.A.F. van den
Voorlichting over vandalisme doorgelicht; evaluatie-onderzoek van een grootschalige voorlichtingscampagne en studie naar de (on)mogelijkheden van voorlichting
1991, WODC 108

Terlouw, G.J. m.m.v. G. Susanne
Criminaliteitspreventie onder allochtonen; evaluatie van een project voor Marokkaanse jongeren
1991, WODC 109

Werff, C. van der, M.W. Bol m.v.v. B.J.W. Docter-Schamhardt
Het gerechtelijk vooronderzoek in woord en daad
1991, WODC 110

Cozijn, C.

Aansprakelijkheid op grond van de Wet Bestuursaansprakelijkheid bij Faillissement

1991, WODC 111

Spaans, E.C., L. Doornheim

Evaluatie-onderzoek; de effect-meting

1991, WODC 112

M. Kruissink m.m.v. R.F.

Kouwenberg

Vuurwapencriminaliteit in het vizier; een onderzoek bij politie en justitie

1991, WODC 113

L. Boendermaker, M.S. Schneider

Prejop; een preventieproject voor jongeren met politiecontacten in Amsterdam

1991, WODC 114

M. Grapendaal, Ed. Leuw en J.M. Nelen

De economie van het drugsbestaan; criminaliteit als expressie van levensstijl en loopbaan

1991, WODC 115

T. van Hecke, J. Wemmers

Schadebemiddelingsproject Middelburg

1992, WODC 116

De door het WODC in eigen beheer uitgegeven rapporten, evenals de rapporten die zijn verschenen onder auspiciën van de CWOK, zijn zolang de voorraad strekt gratis te verkrijgen bij het WODC (mw. A. Weide-Eind, 070-370 65 54 tot 15.00u). In 1990 en 1991 verschenen de volgende rapporten:

Terlouw, G.J., G. Susanne

Een preventieproject in Gouda; eerste resultaten van een project voor Marokkaanse jongeren

1990, WODC K7

Laan, P.H. van der

Wel geplaatst, maar...; een eerste verkenning van het verschijnsel moeilijk plaatsbare jongeren en de daarmee samenhangende capaciteitsproblemen in de residentiële jeugdhulpverlening

1990, WODC K8

Mutsaers, M., L. Boendermaker

Criminaliteitspreventie in het onderwijs; eerste deelexperiment: spijbelcontrole

1990, WODC K9

Hecke, T., J.A. Wemmers, M.

Junger

Slachtofferzorg bij het openbaar ministerie bij een groot parket in het westen des lands; verslag van een verkennend onderzoek

1990, WODC K10

Spaans, E.C., L. Doornheim

Evaluatie-onderzoek jeugdreclassering

1990, WODC K11

Junger, M., L. Steehouwer

Verkeersongevallen bij kinderen uit ethnische minderheden

1990, WODC K12

Ooyen-Houben, M. van, A.

Schiewold, S. Schneider, R. Smeets

Jonge uithuisgeplaatste kinderen nader bekeken; een follow-up onderzoek naar hun ontwikkeling

1990, J&J 14

Boendermaker, L., S.M. Schneider

Interimrapport Prejop Amsterdam

1990, WODC K13

Barendse-Hoornweg, E.J.M., P.C.

van Duyne

De strafkamer van de Hoge Raad in cijfers 1988-1989

1991, WODC K14

Kockelkorn, R., P.H. van der

Laan, C. Meulenbergh

Knelpunten bij de toepassing van dienstverlening? Uitkomsten van een enquête onder rechters, officieren van justitie, advocaten en coördinatoren dienstverlening naar eventuele knelpunten bij de toepassing van de Wet Straf van Onbetaalde Arbeid

1991, WODC K15

Grapendaal, M., R. Aidala

Duits drugstoerisme; een veldonderzoek onder Duitse druggebruikers in Arnhem

1991, WODC K16

Beenackers, E.M.T.

Aandacht van de overheid voor bodembescherming: sinds wanneer?

1991, WODC K17

M. Kruissink m.m.v. C. Verwers

Afhandeling van winkeldiefstal via de Halt-procedure; evaluatie van een Rotterdams experiment

1991, WODC K18

Wartna, B., R. Aidala

Dagdetentie; evaluatie van een experiment

WODC K19

Naborn, E.M.

Gezinshereniging; de overkomst van gezinsleden van migranten en Nederlanders

WODC, K20

Auteursrecht voorbehouden.
Behoudens uitzondering door de
Wet gesteld, mag zonder schriftelijke
toestemming van de rechthebbende(n)
op het auteursrecht c.q. de uitgever van
deze uitgave, door de rechthebbende(n)
gemachtigd namens hem (hen) op te treden,
niets uit deze uitgave worden
verveelvoudigd en/of openbaar
gemaakt door middel van druk,
fotokopie, microfilm of anderszins,
hetgeen ook van toepassing is op
de gehele of gedeeltelijke bewerking.
Het verlenen van toestemming tot
publikatie in dit tijdschrift houdt in:

1. dat de auteur de uitgever machtigt om de door derden verschuldigde vergoeding voor kopiëren conform artikel 17, lid 2, Auteurswet 1912 en het KB van 20 juni 1974, Staatsblad 351 ex artikel 16B 1912 te doen geldend maken door en overeenkomstig de statuten en reglementen van de Stichting Reprerecht te Amsterdam.
2. dat de auteur de Uitgever machtigt om zijn rechten ex artikel 16 sub A ten vierde Auteurswet 1912 (bloemlezingen) geldend te maken volgens dezelfde beginselen als die van de Stichting Reprerecht. Een en ander behoudens uitdrukkelijk voorbehoud zijdens de auteur.