


Omgaan met agressie binnen de overheid

Ambtenaren en politieke ambtsdragers staan in de top drie van de beroepsgroepen die te maken krijgen met agressie en geweld. Bij overheden waaronder gemeenten en provincies staat het onderwerp dan ook hoog op te agenda. Op welke manier kan beveiliging helpen agressie terug te dringen? Lees er alles over in deze whitepaper.



Agressie en geweld tegen ambtenaren neemt toe

Omgaan met agressie binnen de overheid

Ambtenaren en politieke ambtsdragers staan in de top drie van de beroepsgroepen die te maken krijgen met agressie en geweld. Bij overheden waaronder gemeenten en provincies staat het onderwerp dan ook hoog op te agenda. Op welke manier kan beveiliging helpen agressie terug te dringen? Lees er alles over in deze whitepaper.

Nederland is Europees kampioen agressie en geweld tegen professionals. Jaarlijks vinden maar liefst 3 miljoen incidenten plaats. De zorgsector staat op nummer een. Andere hoogrisicoberoepen op het gebied van agressie en geweld zijn docenten en andere pedagogische beroepen. Op de derde plek staan ambtenaren en politieke ambtsdragers. Een op de drie (33%) ambtenaren kreeg in 2021 te maken met agressie of geweld, blijkt uit de [Monitor Integriteit en Veiligheid 2022](#).

Toename openbare wanorde

Jon Leppers, Branch Manager bij Securitas is bekend met de problematiek. Hij heeft verschillende gemeenten in zijn portefeuille. 'Bij de beveiliging van gemeenten zien we vaker uitingen van agressie en/of geweld', zegt hij. 'Met name bij stadsloketten zien we een toename van openbare wanorde. De vraag bij veel gemeenten is dan ook hoe je met deze ontwikkeling omgaat: hoe pak je agressie aan, wanneer maak je er melding van en hoe zorg je ervoor dat het in de toekomst niet meer gebeurt?'

Openbare wanorde heeft volgens Leppers een negatief effect op de orde, rust en veiligheid op locaties. 'Bij openbare wanorde gaat het vaak om agressief gedrag van mensen. Agressie en boosheid zijn twee zaken waar wij regelmatig mee te maken hebben. Vaak zie je dat agressie en boosheid uitingen zijn van angst, frustratie of in sommige gevallen van verdriet bij mensen. Het kan ook een uiting zijn van machteloosheid, van het gevoel geen controle te hebben. Vaak is er een achterliggende reden voor agressief gedrag.'

Volgens Leppers leven er in deze tijd veel onzekerheden bij mensen. 'Dat merken we onder andere bij de overheidslocaties die wij beveiligen. Gemeenten bijvoorbeeld hebben te maken met alle lagen van de bevolking. 'Op stadskantoren ontvangen ambtenaren mensen met inkomensverlies en gezondheids- en/of andere problemen. Daarnaast ontvangen zij mensen die het niet eens zijn met een gemeentelijk besluit. Op deze locaties worden dan ook regelmatig ook minder leuke gesprekken gevoerd. Soms lopen deze uit de hand. Een slecht nieuwsgesprek escaleert dan en ontaardt in agressie.'

'De vraag bij veel gemeenten is dan ook hoe: pak je **agressie** aan, wanneer maak je er **melding** van en hoe zorg je ervoor dat het in de toekomst **niet meer gebeurt?**'



Agressie terugdringen

Hoe ga je als overheidsinstelling om met agressie en geweld en kan de juiste beveiliging dit helpen terugdringen? Leppers is daarvan overtuigd. Een effectieve aanpak ligt volgens hem echter niet in het klassieke beveiligen waarin hard optreden de norm is. 'Het is belangrijk iemand de keuze te geven zijn of haar gedrag te veranderen', zegt hij. 'Dat doe je onder andere door een bepaalde mate van begrip te tonen. Met een open respectvolle houding kun je escalatie voorkomen. Onze ervaring is dat je daar meer mee bereikt dan wanneer je iemand bij de eerste signalen van agressie meteen beetpakt en het pand uitgooit.'

'Agressie kun je terugdringen door gastvrij te zijn en tegelijkertijd de orde te handhaven', vervolgt hij. 'De rol van beveiligers is in onze ogen dual. Deze signaleert proactief afwijkend gedrag en treedt de-escalerend op. Met oog voor de mens. Het is van groot belang dat beveiligers zijn getraind in communicatievaardigheden. Rust in handelen en respectvol en oordeelvrij communiceren zijn essentieel. Het doel moet zijn: voorkomen en waar nodig de-escaleren.'

Een 'zachtere' aanpak is volgens hem geen vrij vrijbrief voor mensen om zich agressief te gedragen op het moment dat ze boos en gefrustreerd zijn, of als iets niet gaat zoals ze zouden willen. 'Het gaat erom dat je je er bewust van bent dat er altijd een trigger is voor agressief gedrag. Als je deze trigger kunt weghalen en het probleem bij de bron kan aanpakken dan kun je agressie vaak ook weer in kiem smoren. Binnen de processen die je kunt volgen binnen de beveiliging', aldus Leppers.

De 5 i's

De hoge inflatie, de coronapandemie, falend overheidsbeleid en de oorlog in Oekraïne; er zijn vele oorzaken die bij kunnen dragen aan een agressiever klimaat. Toch is de trend naar een mondiger samenleving al veel langer gaande. Volgens Paul Schnabel, ex-directeur van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft Nederland te kampen met de 5 i's.

- 1 **Individualisering** – We zijn meer met onszelf bezig en hebben minder empathie voor anderen.
- 2 **Informalisering** – Contacten zijn informeler geworden. Instaties en gezag zijn niet langer vanzelfsprekend.
- 3 **Intensivering** – In Nederland is het aantal werknemers met een burn-out vrij hoog. Daarnaast zien we dat de overheid een terugtrekkende beweging heeft gemaakt. Naast ons werk moeten we ook nog mantelzorg verlenen en zorgen dat we fit en gezond blijven. Dat is veel en kan aanleiding zijn om negatief te ontladen.
- 4 **Informatisering** – Door de toenemende informatisering zien we burgers die denken dat ze het na tien minuutjes op Google beter weten dan de dokter of een ambtenaar. Zij dulden soms geen tegenspraak.
- 5 **Internationalisering agressie en geweld** – De media dienen incidenten rondom geweld en agressie in de wereld breed op. Daardoor ontstaat er een soort bewijs dat geweld heel normaal is.

Ordebewaring Publiek Domein (OPD)

Leren omgaan met agressie, antimanipulatietraining en stress- en agressietraining zijn belangrijker geworden. Zowel in de zorg, het onderwijs als bij de overheid. Beveiligers die in opdracht van Securitas bij overheidsinstellingen worden ingezet, worden daarom getraind in zogenaamde softs skills. Ze leren hun emoties onder controle houden, de gemoederen tot bedaren brengen en indien nodig de positieve communicatie herstellen.

'Om optimaal toegerust te zijn voor zijn of haar taak hebben beveiligers de opleiding Ordebewaring Publieke

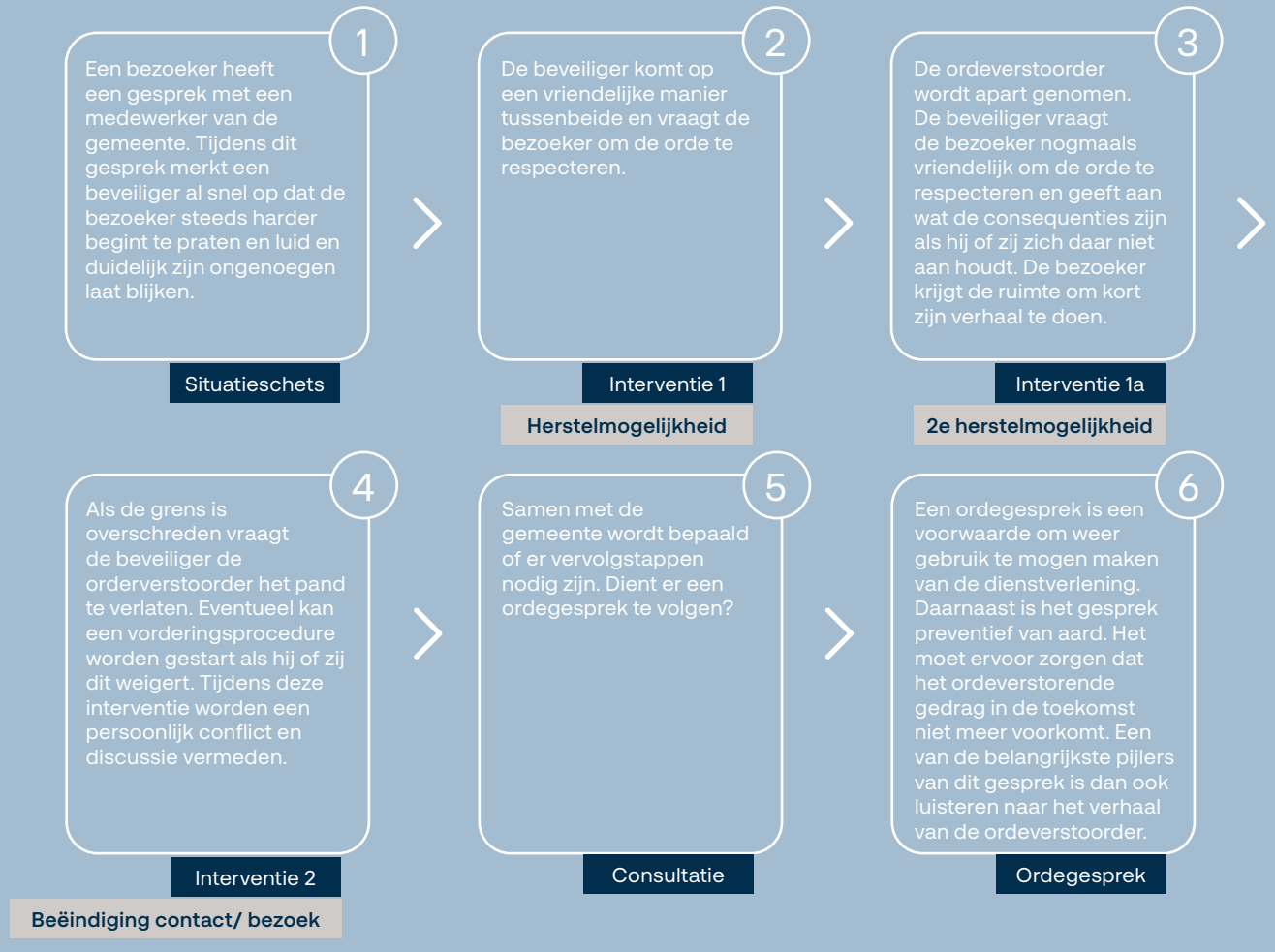
Dienstverlening (OPD) gevolgd', zegt Leppers. 'Door middel van OPD trainen we onze beveiligers in het proactief signaleren van afwijkend gedrag en hoe hier op een gastgerichte manier mee om te gaan. Hierdoor voorkomen we incidenten en eventuele (verdere) escalatie. OPD, de [Veilige Publieke Taak](#) en hospitality zijn zeer nauw met elkaar verweven en dragen bewezen bij aan zowel de veiligheids- als de gastvrijheidsbeleving van medewerkers en bezoekers.'

De proactieve aanpak kenmerkt zich door vroegtijdig, vriendelijk doch kordaat aanspreken van bezoekers die zich al bij binnenkomst afwijkend



gedragen of zich in het contact met medewerkers agressief opstellen. Leppers: 'De beveiliging leert kaders stellen en iemand de ruimte geven om zijn of haar gedrag te veranderen. Het OPD-model bestaat uit meerdere stappen met diverse interventiemogelijkheden. Helpen deze niet dan legt de beveiliging uiteindelijk de dienstverlening stil en dient de bezoeker de ruimte te verlaten.'

Het OPD-model



Openbare wanorde zoals het lastigvallen van anderen, uitingen van agressie, stemheffing, niet houden aan het huisreglement.
Risico

Openbare wanorde heeft een negatief effect op de orde, rust en veiligheid op de locatie en het veiligheidsgevoel van bezoekers en medewerkers.
Impact

De beveiliging treedt de-escalierend op en maakt daarbij gebruik van zijn OPD-training. Hij of zij handelt volgens een vast stappenplan om zo de orde, rust en veiligheid te herstellen.
Mitigerende maatregel



Orde, rust en veiligheid

Omdat interactie zo persoonlijk is, is het omgaan met verschillende doelgroepen een belangrijk onderdeel van de OPD-training, vervolgt hij. 'Zo benader je hangjongeren anders dan een verward persoon en dak- en thuislozen weer anders dan recreanten. Bij afwijkend gedrag wil je de intenties van de bezoeker achterhalen op zo'n manier dat hij de interactie als prettig ervaart. De toon is vaak bepalend voor de reactie. Zo kun je botweg vragen: 'Wat doet u hier?', maar je kunt ook zeggen: 'Goh, ik zie dat u hier al een tijdje bent, kan ik u ergens mee helpen?'

'Contact leggen, doorvragen en niets als vanzelfsprekend aannemen, is de grondhouding die wij onze beveiligers aanleren. Ze leren écht contact maken en adequaat handelen. Voelt de bezoeker zich gehoord, dan heeft dit direct invloed op zijn of haar gedrag. Een beveiligder hoeft het 'gevecht' dan niet aan te gaan en kan zich in plaats daarvan richten op een oplossing. Deze aanpak leidt tot een verlaging van agressief gedrag en daarmee tot terugkeer van de orde, rust en veiligheid op de locatie.'

Investeren in het moment

Zeker voor overheidsinstellingen is het lonend om te investeren in professionele beveiliging. 'Investeren in het moment levert winst op voor de langere termijn. Een opgedane ervaring bepaalt immers mede het gedrag bij een volgend bezoek. Omdat de bezoeker tenslotte een inwoner van een gemeente of provincie is, is de kans zeer waarschijnlijk dat hij of zij op een later moment terugkomt. Door bewust om te gaan met het gedrag van de bezoekers, de-escalereer je feitelijk voor op een volgend bezoek', aldus Leppers.

Omgaan met verschillende soorten van agressie

Een pasklaar antwoord op de vraag hoe te reageren op agressie en manipulatie is er niet. Goed luisteren, de boodschap herhalen, synchroniseren en consideratie tonen zijn basisvaardigheden, maar of deze werken, is afhankelijk van de situatie en het type agressie. Er zijn verschillende vormen van agressie:

Frustratie agressie – Het agressieve gedrag is een uiting van frustratie; een emotionele uitbarsting voortkomend uit (of een opeenstapeling van) negatieve ervaringen.

Instrumentele of doelgerichte agressie - Agressief gedrag wordt ingezet als middel om een bepaald

doel te bereiken; het is erop gericht macht te krijgen over de ander.

Agressie onder invloed van een stoornis of middelengebruik - Agressief gedrag vindt plaats onder invloed van alcohol, drugs, medicijnen en/of een psychische stoornis.

Agressie die ontstaat als een emotionele grens wordt overgeschreden – Bijvoorbeeld als iemand slecht nieuws te horen krijgt en dit niet kan verwerken.

Agressie en geweld kunnen zich op verschillende manieren uiten:

Verbale agressie – uitschelden, schreeuwen of zeer fel in discussie gaan. Ook discriminerende opmerkingen vallen hieronder. Verbale agressie kan zowel persoonlijk als telefonisch plaatsvinden.

Fysieke agressie – schoppen, duwen, slaan, spugen, vernielen of beroven. Bij gewelddadige overvallen kan fysieke agressie zelfs nog extremere vormen aannemen.

Psychische agressie – iemand verbaal of schriftelijk bedreigen, chanteren of vernederen. Dit wordt gedefinieerd als interne agressie.





Agressie terugdringen?

Zo pakt de gemeente Ede het aan

Hoe richt je veiligheid op een goede manier in? En hoe zorg je ervoor dat je als gemeente zo min mogelijk agressie oproept? Dat zijn vragen die de gemeente Ede zichzelf steeds vaker stelde. In dit klantverhaal leest u hoe Securitas samen met de gemeente Ede 24/7 streeft naar het perfecte evenwicht tussen veiligheid en welzijn.

[Lees het klantverhaal](#)



GastVeiligheid ®: een wakend oog binnen uw bezoekbeleving

Gastvrijheid en veiligheid met elkaar in balans brengen is de basis van [GastVeiligheid ®](#). Een concept van Securitas waarin de werelden van veiligheid en gastvrijheid samenkomen. Met GastVeiligheid wordt veiligheid geïntegreerd en gecentraliseerd in de processen van uw bezoekbeleving. Om dit op de meest succesvolle manier te implementeren, ontwikkelen we een gezamenlijke visie. Zo ontstaat het fundament waarmee veiligheid en gastvrijheid één worden: GastVeiligheid. Meer informatie over de praktische toepassing van dit concept leest u in onze [whitepaper 'Veiligheid en gastvrijheid in balans'](#).

Tien maatregelen tegen agressie en geweld

- 1 **Breng risico's in kaart**
Houd bij hoeveel agressie- en geweldincidenten plaatsvinden bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en wat de aard van deze incidenten is. Met een Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) krijg je inzicht in waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld te maken kunnen krijgen.
- 2 **Stimuleer melden, registreren en analyseren**
Stimuleer werknemers elk voorval van agressie en geweld te melden. Zorg voor een procedure om de incidenten te melden, te registreren en te analyseren. Koppel de resultaten van je analyse en de acties die daaruit voortvloeien terug naar de melders en bespreek agressie- en geweldincidenten ook in werk- en/of teamoverleg.
- 3 **Train werknemers**
Geef voorlichting aan medewerkers die geconfronteerd kunnen worden met agressie en geweld over de risico's en de maatregelen in de organisatie. Train werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
- 4 **Maak een protocol**
Maak een protocol waarin staat hoe medewerkers agressief gedrag van derden door een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Vermeld daarin ook hoe zij met agressief gedrag moeten omgaan, hoe zij assistentie kunnen inroepen en agressieve- en/of geweldincidenten moeten melden.
- 5 **Stem de organisatie af op het risico**
Stem de organisatie van het werk en de inzet van het personeel af op het risico dat bij bepaalde taken en bepaalde locaties of werktijden hoort. Stel vast hoeveel mensen minimaal moeten worden ingezet en zorg ervoor dat deze mensen over voldoende opleiding, training en ervaring beschikken om adequaat op mogelijke situaties met agressie of geweld in te kunnen spelen. Het inzetten van goed opgeleid beveiligingspersoneel kan preventief werken.



Tien maatregelen tegen agressie en geweld

- 6** **Neem technische en bouwkundige maatregelen**
Tref bouwkundige en technische maatregelen waarmee je agressie en geweld voorkomt of beperkt. Kantoren dieper maken en ze aan de zijkanten sluiten maken fysieke agressie moeilijker. Zorg verder voor goed verlichte, open, verzorgde en overzichtelijke ruimtes en besteed ook aandacht aan de directe omgeving van het gebouw. Voldoende parkeergelegenheid vermindert agressie, evenals vrij parkeren, voldoende licht en toezicht op de parkeerplaats.
- 7** **Installeer een alarmsysteem**
Zorg ervoor dat medewerkers waar nodig over een betrouwbaar alarmsysteem of een goedwerkend communicatiemiddel beschikken. Hiermee roepen ze gemakkelijk hulp in als ze met agressie of geweld te maken krijgen. Zorg daarnaast voor een betrouwbare alarm- of waarschuwingsprocedure om ervoor te zorgen medewerkers snelle assistentie krijgen als ze alarm slaan.
- 8** **Zorg voor opvang en nazorg**
Zorg voor een opvangregeling voor medewerkers die slachtoffer zijn van agressie of geweld. Geef het slachtoffer informatie over professionele opvang en bied de juiste professionele hulp aan van bijvoorbeeld de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfspsycholoog. Praktische ondersteuning kan bijvoorbeeld bestaan uit het aanbieden van andere werkzaamheden, het vergoeden van schade of hulp bij aangifte bij de politie.
- 9** **Pak de dader(s) aan**
Leg in een regeling vast hoe daders van agressie- en geweldincidenten worden aangepakt. Hierin staat welke acties je richting de daders onderneemt, afhankelijk van de ernst van het incident. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het geven van een waarschuwing, het opleggen van een toegangsverbod of het beëindigen van de dienstverlening. Reageer binnen 48 uur naar de dader en moedig het doen van aangifte van strafbare feiten aan.
- 10** **Evalueer het beleid en de maatregelen**
Evalueer regelmatig het beleid en de getroffen maatregelen tegen agressie en geweld. Uit de evaluatie komen eventueel onderdelen naar voren die bijgesteld/geactualiseerd moeten worden.

Boekentip



Het Agressie Paradijs – Wat we moeten doen om de verhuftering in Nederland te stoppen

Nederlanders zijn Europees kampioen wat betreft agressie- en geweldsincidenten tegen verpleegkundigen, leerkrachten, winkelpersoneel, ambtenaren en andere werkenden. Hoe zijn we in deze situatie beland en hoe kunnen we het tij keren? In dit boek geeft agressie-expert Caroline Koetsenruijter 20 oplossingen om een veilige werkplek te creëren.

[MEER INFORMATIE](#)



Meer lezen?



Whitepaper Veiligheid en gastvrijheid in balans

Hoe belangrijk is een veilig gevoel voor de bezoekbeleving? En hoe breng je gastvrijheid en veiligheid met elkaar in balans?

In de whitepaper 'Veiligheid en gastvrijheid in balans' leest u hoe belangrijk de combinatie van veiligheid en gastvrijheid is. En hoe u deze met elkaar in balans brengt. Het ontstaan van GastVeiligheid.

DOWNLOAD



Whitepaper Hoe beveilig je een open omgeving?

Hoe creëer je een gastvrije, open en toch veilige omgeving? Het is een pittige uitdaging voor organisaties waar veel mensen samenkomen zoals scholen, ziekenhuizen, overheidsinstellingen en musea.

In de whitepaper 'Hoe beveilig je een open omgeving?' zetten we verschillende technieken op een rij waarmee u zowel de hospitality als de veiligheid kunt vergroten.

DOWNLOAD

Bedankt voor het lezen van deze whitepaper.
Heeft u nog vragen over het onderwerp?
Neem dan gerust contact met ons op
via info@securitas.nl of 088 322 11 00.

Een nieuwe kijk op beveiliging

De missie van Securitas is om deze continu veranderende wereld te transformeren naar een veiligere plek om in te leven en werken. Securitas staat voor een proactieve, integrale en gastvrije aanpak met een digitaal hart. Deze nieuwe kijk op beveiligen resulteert in preventieve oplossingen met maximale synergie tussen mens, kennis en technologie. Securitas is dé innovatieve partner voor beveiligingsoplossingen. Nu en in de toekomst.

Securitas
Postbus 71
3620 AB Breukelen

[securitas.nl](https://www.securitas.nl)

