



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### We moeten geweld tegen sociaal professionals leren doorgronden

*Kennis van agressie is belangrijker dan begrip ervoor*

Keesman, L.D.

**Publication date**

2021

**Document Version**

Final published version

**Published in**

Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken

**License**

Unspecified

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Keesman, L. D. (2021). We moeten geweld tegen sociaal professionals leren doorgronden: Kennis van agressie is belangrijker dan begrip ervoor. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, NAJAAR 2021(3), 16-19.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

**Dat sociaal werkers met agressie te maken hebben, weten we. Maar over de oorzaken ervan horen we nauwelijks iets. Voormalig sociaal werker en socioloog Laura Keesman bespreekt waarom dit zo is en doet aanbevelingen om agressie in het sociaal domein bespreekbaar te maken en terug te dringen.**



**KENNIS VAN  
AGRESSIE IS  
BELANGRIJKER DAN  
BEGRIP ERVOOR**

# We moeten geweld tegen sociaal professionals leren doorgronden



**G**eweld tegen hulpverleners in Nederland is een structureel probleem. Een recent onderzoeksrapport van Ipsos in opdracht van PGGM&CO en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport laat zien dat 67 procent van de sociaal werkers in het afgelopen jaar te maken kreeg met agressie.<sup>1</sup> Een eerdere enquête van RTL Nieuws en de beroepsvereniging voor sociaal werkers BPSW toonde aan dat 90 tot 97 procent van de 4000 respondenten de afgelopen drie jaar verbaal geweld en intimidatie ervoer en 40 procent fysiek geweld.<sup>2</sup> Bedreigingen, slaan, bijten en knevelen zijn eerder regel dan uitzondering. We weten echter nog niet veel over de oorzaken van geweld tegen sociaal professionals. Waarom is dit zo, en wat weten we wél?

### Gedagsproblematiek

Omgaan met probleemgedrag, al dan niet door psychosociale klachten of psychiatrische stoornissen, is voor sommige medewerkers in wijkteams, de maatschappelijke opvang, schuldhelpverleningsinstellingen en/of jongerenwerk dagelijkse kost. Sociaal werkers zelf zien als verklaring voor geweldpleging dat cliënten, vanwege hun problematiek, moeite hebben met

bijvoorbeeld emotieregulatie. Dergelijke verklaringen kunnen riskant zijn. Hoe nobel het ook is dat sociaal werkers cliëntgedrag proberen te begrijpen, daardoor wordt veel (grensoverschrijdend) gedrag en het omgaan ermee gezien als *part of the job*.<sup>3</sup> In mijn onderzoek naar ervaringen van sociaal werkers met geweld in de dak- en thuislozenopvang kwam dit sterk naar voren. Zo zei een respondent:

**‘Op m’n opleiding leerde ik dat je vanuit een professioneel opzicht (naar agressie) kan kijken, er afstand van kan nemen en kan denken van “waarom gebruikt iemand geweld en wat zit erachter?” En ja, soms kan je er dan ook wat meer begrip voor hebben dat iemand geweld gebruikt.’**

Begrip tonen voor het plegen van geweld, of de neiging om agressief cliëntgedrag als onderdeel te zien van problematiek, lijkt een goed idee, maar het is risicovol omdat grenzen erdoor verschuiven. Als agressie wordt verklaard vanuit psychosociale problematiek, is het tegelijkertijd een verklaring waar niet een-twee-drie een oplossing voor bestaat. Zelfs met meer ondersteuning en begeleiding zullen cliënten psychische klachten hebben en problematisch gedrag vertonen en is agressief

gedrag niet te elimineren. Dat betekent niet dat sociaal werkers dit maar moeten accepteren. Een ander nadeel van een ‘begripvolle’ benadering is dat geweldincidenten dikwijls alleen worden besproken met collega’s en leidinggevend, en niet formeel worden geregistreerd. Om een duidelijker beeld te krijgen van oorzaken van geweld tegen medewerkers met een publieke taak, onderzocht het Verwey-Jonker Instituut in juli 2010 dader typologieën van plegers.<sup>4</sup> Daaruit bleek dat machteloosheid, frustratie, verwardheid, problemen in de eigen sociale context (bijvoorbeeld schulden), *peer pressure*, en alcohol of drugs rollen onderscheiden. Volgens respondenten in mijn onderzoek leiden gevoelens van machteloosheid en frustratie inderdaad tot agressie:

**‘Dit is een frustratie die ik kan begrijpen: je staat, je bent, je zit in het afvoerputje van de maatschappij. Je hebt niks, niemand luistert naar je, het lukt allemaal niet en ook al heb je er zelf schuld aan op welke manier dan ook, daar vanuit komt boosheid en agressie naar voren.’**

**‘Mijn cliënten zijn daklozen, hoever op de maatschappelijke ladder wil je zakken? Dat zijn mensen die altijd als laatste aan de beurt komen, waaraan nooit wordt gedacht, die niet voor vol worden aangezien en zeker niet gelijkwaardig behandeld worden door het merendeel van de maatschappij, dat voelen ze.’**

Machteloosheid, frustratie, het idee dat je niet gehoord wordt: volgens sociaal werkers kunnen deze gevoelens er dus toe leiden dat cliënten agressie gebruiken. Geweld als middel om aandacht te krijgen, zetten ze soms bewust in, maar het kan ook voortkomen uit het gevoel alsmat genegeerd te worden.

Een ander terugkerend patroon in geweldincidenten is middelengebruik. Wetenschappers wijzen er geregeld op dat alcohol- en drugsgebruik vaak een rol speelt in agressie. Ook een studie van Maastricht University, RadboudUMC en het AMC laat dat zien.<sup>5</sup> De relatie tussen vooral alcoholgebruik en geweld benadrukt hoe onmachtig een sociaal werker soms kan zijn. Oftewel, sociaal werkers zijn niet altijd bij machte om cliënten ervan te overtuigen of zodanig te begeleiden dat zij minder of geen alcohol gebruiken,

laat staan om een persoon onder invloed te corrigeren. Eenmaal in escalerende omstandigheden beland, is het een kwestie van pogingen tot de-escaleren en schade beperken.

Deze verklaringen hebben gemeen dat zij de oorzaak van agressief gedrag bij het individu neerleggen in plaats van geweld te zien als de uitkomst van een samenspel van omstandigheden, context en interactie. Causaliteit vaststellen op basis van persoonskenmerken of persoonlijke situaties binnen de samenleving is slechts één deel van het verhaal. Andere wetenschappers doen juist een beroep op grotere maatschappelijke bewegingen om geweld te verklaren. Bijvoorbeeld het idee dat publieke professionals de laatste jaren hebben ingeboet aan gezag (zie ook het stuk van Menno Hurenkamp en Evelien Tonkens op p. 30-32 in dit blad).

### Tanend gezag en wantrouwen

Sommige wetenschappers betogen dat het nuttig is om geweld tegen professionals te zien als een vraagstuk op het gebied van gezag. Met andere woorden: Hoe kijken wij eigenlijk aan tegen mensen die ons vertellen wat we moeten doen of juist moeten laten?

Socioloog en filosoof Bas van Stokkom beargumenteert bijvoorbeeld dat professionals moeite hebben om hun gezag te laten gelden.<sup>6</sup> Socioloog en hoogleraar Burgerschap Evelien Tonkens wijst er in de media juist vaker op dat het vertrouwen in professionals is afgenomen en dat mensen daardoor eigenhandig ingrijpen op het moment dat een situatie niet verloopt zoals ze willen.<sup>7</sup> Ook volgens bijzonder hoogleraar Polarisation en Maatschappelijke Veerkracht Hans Boutellier is er sprake van toenemend wantrouwen jegens sociaal professionals. Mensen voelen zich tekortgedaan; niet alleen door uitvoerders maar ook door de systemen die erachter schuilen, en zij volgen dus niet zomaar meer op wat hun wordt verteld. Hieraan gerelateerd is het idee dat geweld vaker plaatsvindt omdat burgers de laatste jaren mondiger zijn geworden. Mensen proberen te begrijpen wat hun rechten en plichten zijn, en zijn assertiever geworden in het opkomen daarvoor. Dat hierdoor geweld op de loer zou liggen, is mogelijk, maar is als verklaring voor geweld tegen sociaal professionals niet zaligmakend omdat het zich moeilijk laat onderzoeken en vaststellen.

Een andere vaak genoemde reden voor

het ontstaan van geweld is dat burgers niet goed weten welke taken publieke professionals uitvoeren en met name *hoe* zij dat doen. Dit kan vooral gevaarlijk zijn voor bijvoorbeeld ambulancemedewerkers die, uit onbegrip voor hun (medisch) handelen, de woede van familie van het slachtoffer en/of van omstanders over zich heen krijgen. Een dergelijke verklaring is interessant omdat het goed te onderzoeken is. Ten eerste speelt hier een bepaald beeld over de hulpverlener een rol. Ten tweede kristalliseren verwachtingspatronen zich uit in daadwerkelijke situaties; mensen handelen ernaar. In dit licht is het relevant om te onderzoeken hoe mensen tegen sociaal werk aan kijken om te achterhalen waar verwachtingen langs elkaar heen lopen. Cliënten kunnen bijvoorbeeld het idee hebben dat een sociaal werker 'altijd voor ze klaarstaat' of 'alles voor ze doet'. Wanneer dit niet gebeurt of een professionaal duidelijke grenzen aangeeft, ontstaat er mogelijk een conflict.

Hierbij passend is een neoliberale verkenning van geweld. Cliënten en patiënten zijn in toenemende mate 'klanten' en 'consumenten' geworden en gedragen zich hier ook naar. Zoals een cliënt ooit tegen mij zei: 'Ik betaal jou; als ik hier niet was, had jij geen werk.' Sociaal professionals fungeren op hun beurt als producenten en worden steeds meer afgerekend op registraties, *output* en meetbare *targets*. Om nog maar te zwijgen over welke verschillende rollen tegenwoordig van hen worden verwacht: ze moeten niet alleen bekwaam zijn in hulp verlenen en micro-interacties, maar ook politiek engagement tonen en opkomen voor bredere maatschappelijke rechtvaardigheid. In haar oratie in 2016 stelt eerdergenoemde Tonkens dat dit een aanslag is op bezieling, vertrouwen en burgerschap in de publieke sector. Neoliberalisme is dus van invloed op hoe er wordt omgegaan met hulpverleners.<sup>8</sup> Maar of het daadwerkelijk 'direct' tot geweld leidt, is moeilijk vast te stellen.

We moeten daarom nog iets dieper graven en vooral specifiek zijn. Hoe zit het bijvoorbeeld met beleid? En: Hoe kunnen we geweldoorzaken beter onderzoeken?

### We weten niet genoeg

Sinds 1994 onderneemt de overheid onder de vlag van Veilige Publieke Taak (VPT) pogingen een gecoördineerde aanpak te realiseren door het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.<sup>9</sup>

In 2001 wordt geweld tegen medewerkers als NS-conducteurs, politie, brandweermensen, maar ook zorgpersoneel en recent journalisten en gemeenteambtenaren, als structureel probleem erkend. Vanaf 2006 volgen actieprogramma's, starten landelijke (publieks)campagnes zoals Stank voor Dank, worden beleidslijnen, quickscans en onderzoeksmonitoren uitgerold, is het *Handboek Agressie en Geweld*<sup>10</sup> ontwikkeld, ondertekenen ministers en (koepel)-organisaties de landelijke norm 'Handen af van onze hulpverleners!' (in 2011 nieuw leven ingeblazen door SIRE), en worden er aanbevelingen geschreven. Invoering van het supersnelrecht in 2008 moet het mogelijk maken daders snel te vervolgen, net zoals een arbocatalogus sinds 2009 als hulpmiddel moet dienen om een eigen sectorspecifieke arbo-instructie op te stellen.<sup>11</sup>

Frequente metingen, pilots, handreikingen, maatregelen, toolkits, stappenplannen, intentieverklaringen en convenanten hebben agressie tegen professionals niet aantoonbaar teruggedrongen. Sterker nog, het veiligheidsbeleid in hulpverleningsinstellingen, met name in het sociaal werk, laat soms sterk te wensen over.<sup>12</sup>

Hoewel agressie tegen medewerkers met een publieke taak en in hulpverleningsberoepen steeds meer aandacht krijgt en er sprake is van een maatschappelijke ontwikkeling van collectieve afkeuring, komt geweld nog steeds veelvuldig voor. Dat er geen significante vermindering is van geweldincidenten en dat we nog onvoldoende weten over oorzaken van geweld in sociaal werk, komt deels doordat we niet precies weten wanneer en hoe geweldsituaties escaleren binnen sociaal werk. Het probleem is niet alleen een tekort aan onderzoek, maar ook waarop onderzoek is gericht en hoe het wordt uitgevoerd. Neem bijvoorbeeld het registreren van geweldincidenten. In de arbocatalogus van sociaal werk staat dat elke organisatie zelf moet vaststellen wat de grens is voor toelaatbaar en ontoelaatbaar gedrag.<sup>13</sup> De catalogus wijst erop dat als alle medewerkers een individuele norm hanteren, uiteindelijk degene met de dikste huid bepaalt wat toelaatbaar is. Ik schreef al eerder dat binnen het sociaal werk nog steeds geen duidelijkheid bestaat over gedragsregels.<sup>14</sup> Hierdoor moeten medewerkers zelf uitvinden waar de grenzen van gedrag liggen, en zo wordt de verantwoordelijkheid tot melden bij hen neergelegd. Het gevolg is dat veel



geweldincidenten slechts mondeling worden besproken, en niet worden doorgezet in een systeemmelding. Dit leidt tot twee problemen. Ten eerste kunnen onderzoekers zich niet baseren op cijfers, want deze zijn niet representatief voor de daadwerkelijke prevalentie van geweld. En ten tweede weten organisaties te weinig over de aard van geweldincidenten waar hun medewerkers mee te maken krijgen. Dit maakt onderzoek naar oorzaken van geweld er niet makkelijker op. Door ontoereikende registratie – onder meer veroorzaakt door onduidelijke afspraken over wanneer medewerkers geweld dienen te registreren – hebben organisaties geen goed beeld van wanneer, wat voor geweld er plaatsvindt en of het aantal incidenten toe- of afneemt. Kortom: we weten weinig over oorzaken van geweld in sociaal werk omdat slecht wordt bijgehouden hoe incidenten eruitzien en er in bestaand onderzoek te weinig wordt uitgegaan van wat er precies gebeurt.

Om meer te kunnen weten over de oorzaken van geweld in sociaal werk, is goede registratie noodzakelijk. Alleen dan is het mogelijk verschillende factoren in geweldincidenten – denk aan tijdstip, aanleiding en type agressie – te analyseren. In gesprekken met sociaal werkers kan vervolgens gekeken worden naar subjectieve ervaringen, zoals genderdynamieken, de-escalatie-technieken, en hoe collega's hielpen of hadden kunnen helpen. Op die manier doet onderzoek recht aan de verschillende (groeps)dynamieken, omstandigheden en contexten waarin agressie en geweld plaatsvindt. Dit type onderzoek is geïnspireerd op de theorie van de Amerikaanse socioloog Randall Collins, die stelt dat het zinvol is geweldsituaties an sich te bestuderen en niet zozeer te kijken naar actoren en wat zij inbrengen in situaties.<sup>15</sup> Door minutieus na te gaan wie, wat, wanneer doet, ontstaat er een beter beeld van hoe en wanneer agressie escaleert in geweld. Naast het kijken naar persoonskenmerken en bredere maatschappelijke tendensen, loont het om geweld te zien als interactie. Door alle voorkomende geweldincidenten te registreren, patronen te ontdekken en te luisteren naar medewerkers, kan een werkgever duidelijk beleid ontwikkelen, gestoeld op oorzakelijke patronen binnen specifieke instellingen of locaties, en bijvoorbeeld (agressie)protocollen zo inrichten dat zij medewerkers zo goed mogelijk beschermen.

Tot slot nog een aantal tips voor werkgevers en organisaties om meer grip te krijgen op (oorzaken van) geweldincidenten.

### Tips

Werkgevers moeten initiatief nemen in het voorkomen van geweld en het bieden van nazorg. Teamleiders, chefs, directeuren en personen in leidinggevende functies behoren beleid rond geweld op de werkvloer actief uit te dragen.<sup>16</sup> Het is hun taak om medewerkers te attenderen op protocollen en het gesprek gaande te houden over welk gedrag al dan niet wordt getolereerd. Wat zij niet moeten doen, is medewerkers zelf laten uitvinden hoe ze met geweld moeten omgaan. Voorts moeten ze formele registratiesystemen ontwerpen die sociaal werkers ruimte bieden hun verschillende lichamelijke en emotionele ervaringen met geweld te beschrijven. Tot op heden zijn veel administratieve systemen gebaseerd op inadequate definities over wat geweldsituaties inhouden, waarmee deze weinig recht doen aan de realiteit. Registratie levert weliswaar extra werk op voor toch al drukke medewerkers, maar een goede monitoring van de agressie waarmee zij te maken krijgen, maakt betere interventie mogelijk.

Verder is het nodig om:

- 1 normen, gedragsregels en grenzen op te stellen met duidelijke definities die goed passen in de context van de hulpverleningsorganisatie, instelling en/of opvanglocatie;
- 2 bespreekbaar te maken welk gedrag wel of niet wordt getolereerd; in teamverband te praten over grensgevallen en deze casussen of gedragingen te evalueren aan de hand van de formele gedragsregels en eventueel te overwegen of formele gedragsregels bijstelling behoeven;
- 3 melding en registratie te stimuleren van alle agressie- en geweldincidenten die tegen de opgestelde gedragsregels ingaan, dus deze incidenten niet alleen mondeling aan teamleiders af te doen maar ze door te zetten in systemen;
- 4 protocollen op te stellen over wanneer een incident zou moeten leiden tot aangifte bij de politie; medewerkers stimuleren aangifte te doen, toont dat werkgeversorganisaties professioneel en ondersteunend zijn ten opzichte van hun personeel – dit is cruciaal omdat minder dan 10 procent van de sociaal werkers aangifte doet in

gevallen van agressie, aangezien zij vaak denken dat incidenten niet ernstig genoeg zijn, dat aangifte doen geen zin heeft, en omdat sommige werkgevers het zelfs ontmoedigen; dit is contraproductief om oorzaken van geweld te begrijpen en vervolgens te voorkomen;

- 5 nazorg te organiseren in de vorm van opvang, bespreking en rust.

**Laura Keesman** werkte jarenlang als sociaal werker in de dak- en thuislozenopvang van Amsterdam, en is momenteel werkzaam als promovenda aan de afdeling Sociologie van de Universiteit van Amsterdam, waar zij onderzoek doet naar geweldsituaties binnen het politiewerk.

### Noten

- 1 Ipsos, *Agressie en ongewenst gedrag op de werkvloer*. Amsterdam, maart 2021
- 2 <https://www.rtinieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4930726/bedreiging-sociaal-werk-jeugdzorg-ggz-agressie-client-bspw-en-quete>
- 3 <https://pointer.kro-ncrv.nl/onderzoeker-van-geweld-bij-hulpverleners-verantwoordelijkheid-wordt-vaak-bij-medewerkers-gelegd>
- 4 Verwey-Jonker Instituut i.o.v. het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Wat hebben geweldplegers gemeen?* Utrecht, juli 2010
- 5 Ramaekers, J.G., e.a., *Middelengebruik en geweld. Een literatuurstudie naar de relatie tussen alcohol, drugs en geweld*. WODC / Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2016
- 6 Stokkom, Bas van, *Met gezag! Agressie tegen werknemers met een publieke taak: inzicht en uitzicht*, [https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/234165/Met-gezag\\_Agressie-tegen-werknemers-met-een-publieke-taak-inzicht-en-uitzicht.pdf](https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/234165/Met-gezag_Agressie-tegen-werknemers-met-een-publieke-taak-inzicht-en-uitzicht.pdf)
- 7 <https://www.rtinieuws.nl/node/264736>
- 8 Tonkens, Evelien, *Roeping, gezag en loyaliteit. De publieke sector na het neoliberalisme*. Rede in verkorte vorm uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Burger-schap en Humanisering van Instellingen en Organisaties aan de Universiteit voor Humanistiek, 29 april 2016
- 9 <https://kennisopenbaarbestuur.nl/het-geheugen-van-bzk/veilige-publieke-taak/>
- 10 *Handboek agressie en geweld – voorkomen, beperken, afhandelen*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, april 2008
- 11 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiedlopping/vraag-en-antwoord/wat-zijn-snelrecht-en-supersnelrecht>
- 12 <https://www.socialevraagstukken.nl/instellingen-mogen-alerter-zijn-bij-geweld-tegen-sociaal-werkers/>
- 13 <https://www.sociaalwerk-werkt.nl/arbocatalogus-sociaal-werk>
- 14 <https://www.socialevraagstukken.nl/agressie-tegen-sociaal-werkers-melden-melden-melden/>
- 15 Collins, R., *Violence: A Micro-sociological Theory*. Princeton University Press, 2008
- 16 <https://www.parool.nl/columns-opinie/oproepen-om-normaal-te-doen-tegen-hulpverleners-hebben-nog-nooit-geholpen-b-88d93ed>