

# Geweld tegen publieke dienstverleners



*Isabel Verwee, Knowledge Group Manager, Vias institute  
Christophe Vermeulen, Researcher, Vias institute  
Arne Dormaels*



# Victim Survey

- ✓ *"In hoeverre werd u de laatste 12 maanden slachtoffer van...?"*
- ✓ *"Wat was voor u het meest ingrijpende feit de afgelopen 12 maanden?"*
- ✓ Aangifte, dader, omstandigheden, gevolgen, schade, hulp, ....
- ✓ *"Heeft jouw organisatie aandacht voor dit fenomeen?"*
- ✓ Ontwikkeld in 2020 in Vias institute.
  - ✓ April tot juni 2021
  - ✓ Betrokkenheid van FOD Volksgezondheid, FOD Binnenlandse Zaken (Algemene Directie Civiele Veiligheid), Netwerk Welzijn op het Werk (Netwerk Brandweer), Rezonwal en Brandweer Brussel.

836

respondenten namen deel  
aan deze survey



82,7%  
mannelijk



16,6%  
vrouwelijk



0,7%  
x

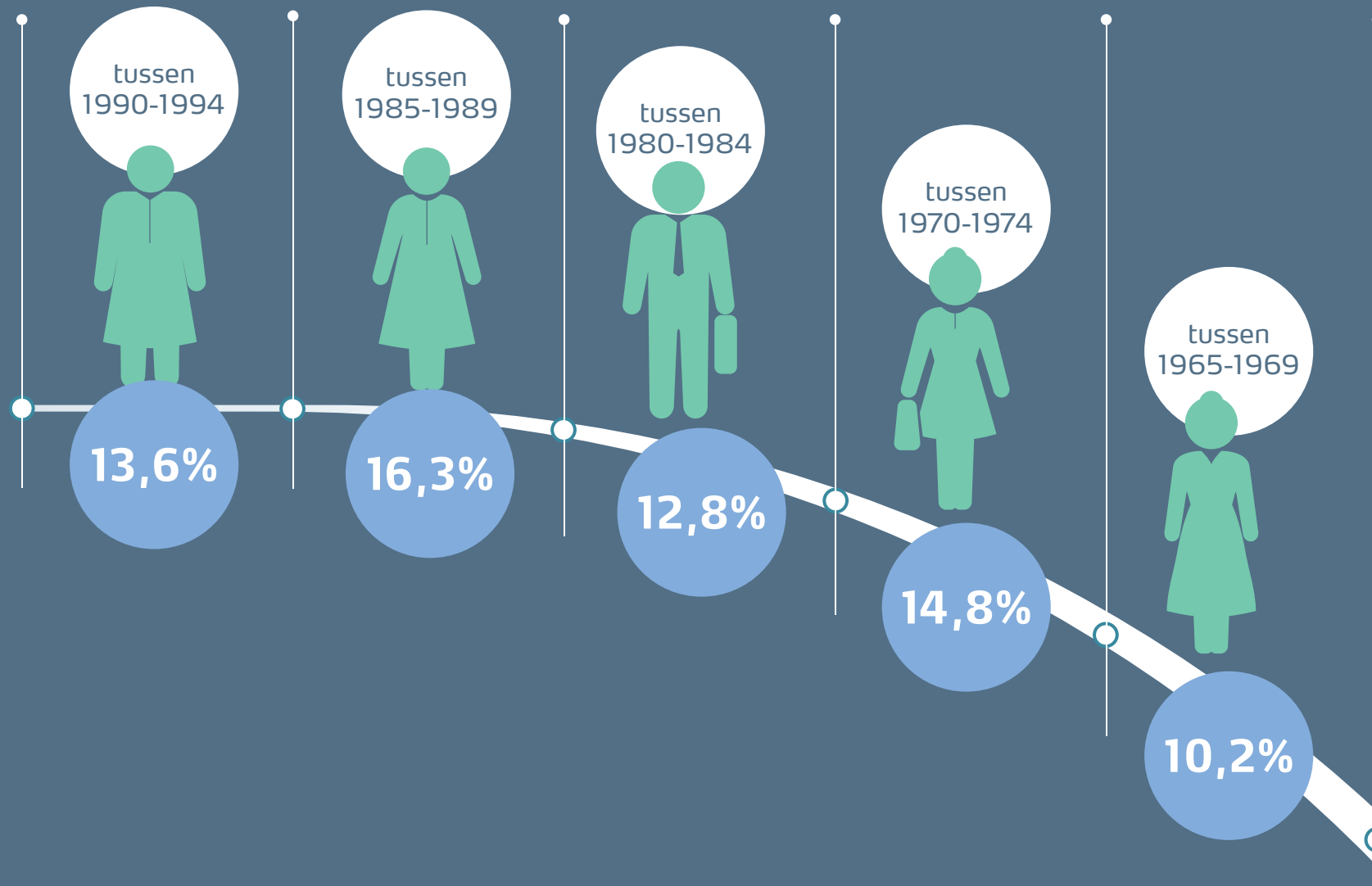


87,9%  
Nederlandstalig



10,1%  
Franstalig

# Geboortejahr respondentent



# Welke functie oefent u in hoofdzaak uit?

Totaal  
836



Hulpverlener-ambulancier 112

172

Ambulancier niet-112

7

Brandweer

196

Brandweer-ambulancier 112

265

Andere

26

MUG-arts

7

MUG-verpleegkundige

46

Paramedisch Interventie Team (PIT)

11

Onthaalmedewerker spoedgevallendienst

1

Verpleegkundige spoedgevallendienst

87

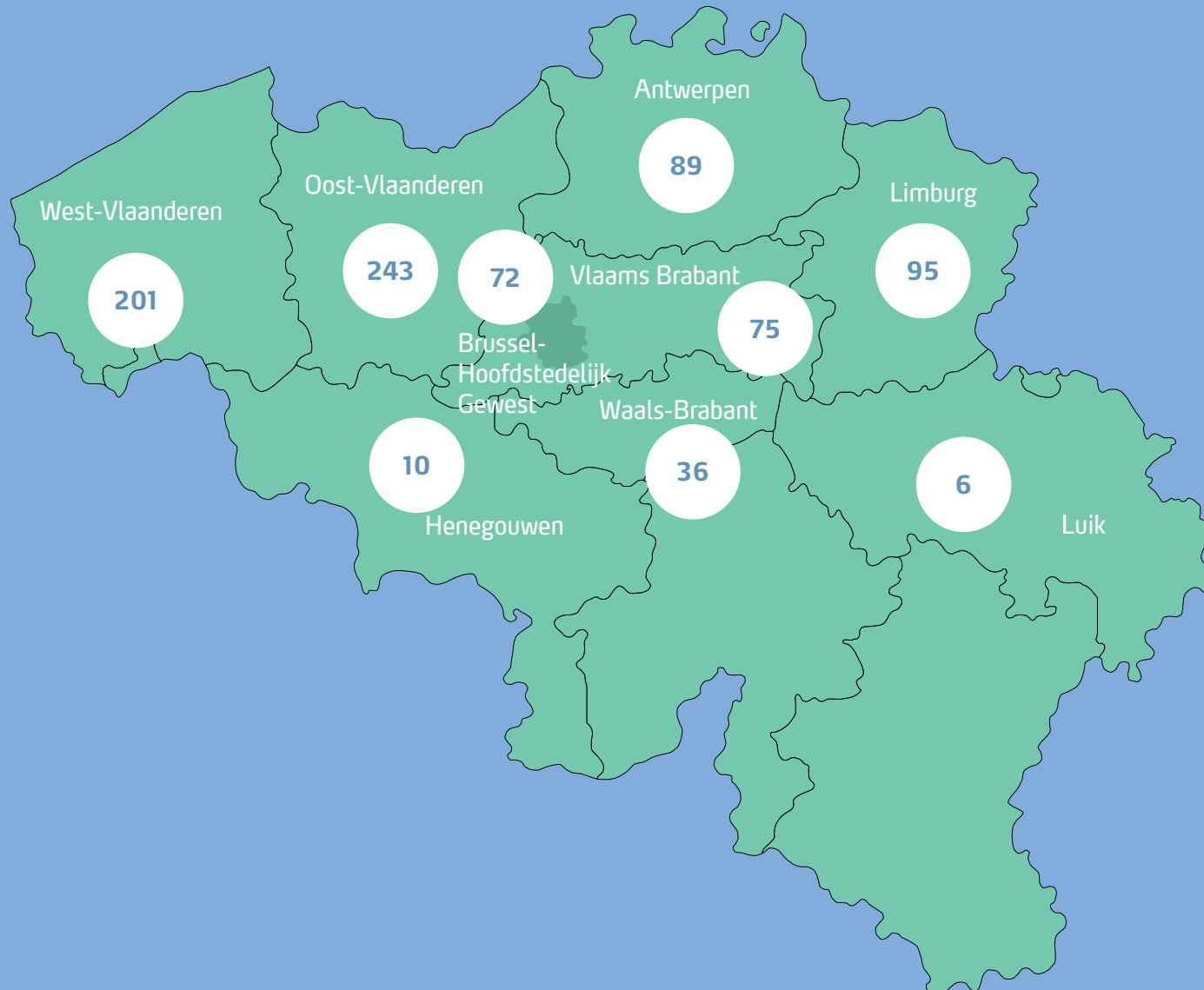
Arts spoedgevallendienst

15

Andere functie spoedgevallendienst

3

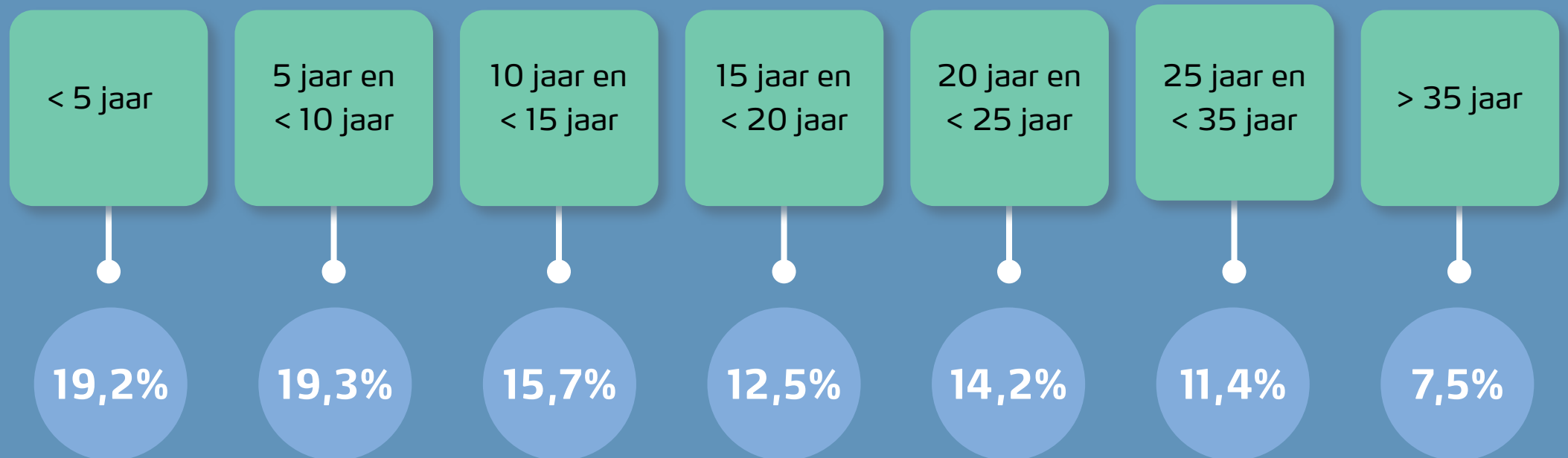
# In welke provincie bent u tewerkgesteld?



Totaal  
836

# Hoeveel jaren werkervaring heeft u in uw huidige sector?

---



# Verbale agressie



	Dagelijks, wekelijks, maandelijks	Eenmaal per drie maanden	Eenmaal per zes maanden	Eenmaal per jaar	Niet
Schreeuwen	44,1%	15,4%	13,2%	9,9%	17,3%
Vernederen	17,6%	11,8%	6,7%	8,4%	55,5%
Pesten	11%	6,6%	6,3%	6,8%	69,4%
Schelden	40,2%	13,3%	11,5%	8,9%	26,2%

N=836



# Fysieke agressie

N=836



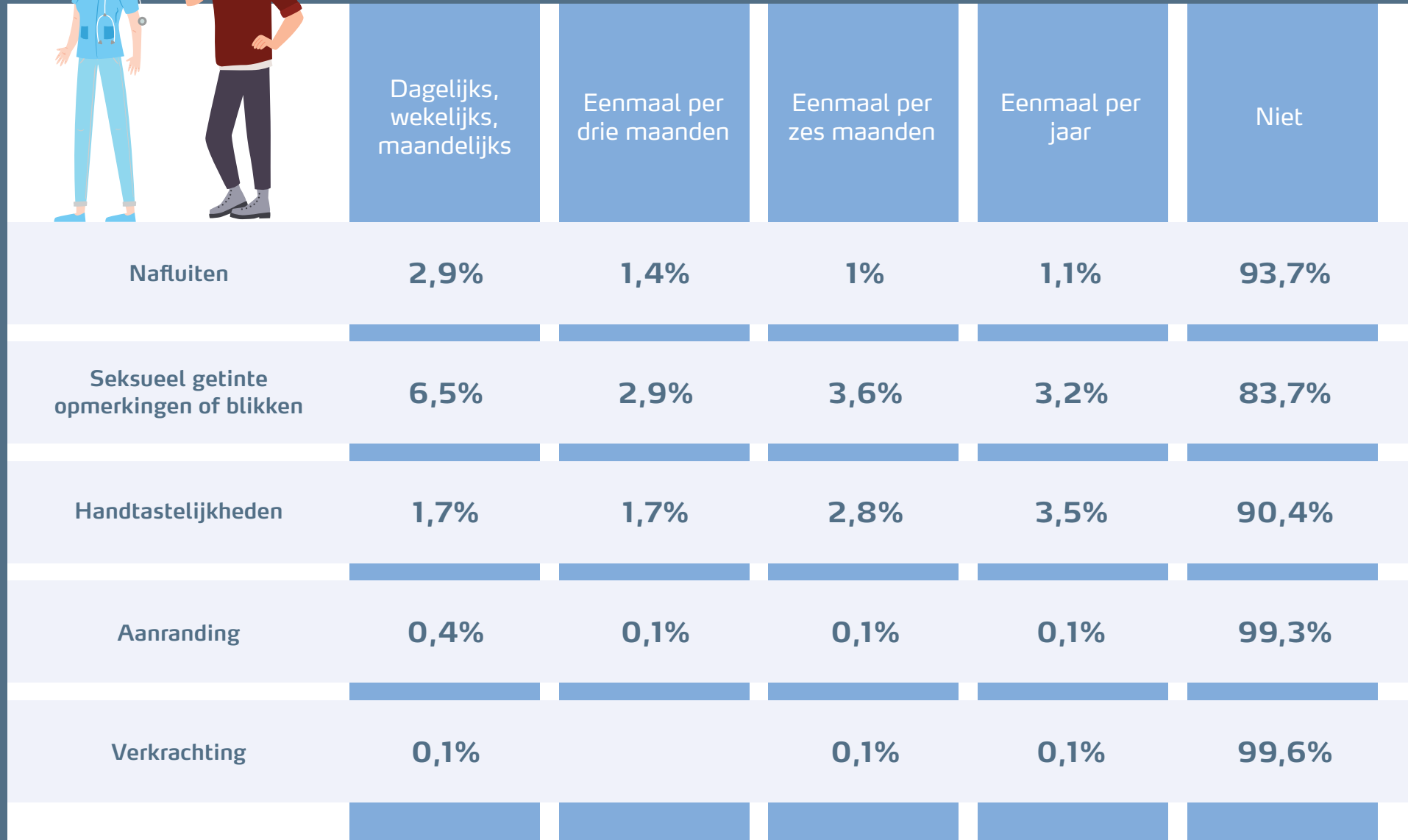
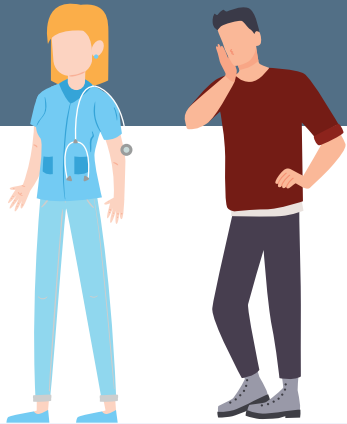
# Bedreiging/intimidatie

N=836



	Dagelijks, wekelijks, maandelijks	Eenmaal per drie maanden	Eenmaal per zes maanden	Eenmaal per jaar	Niet
Bedreigen	16,5%	11,5%	10,5%	15,8%	45,7%
Bedreigen van gezinsleden	2,8%	2,5%	3,9%	7,2%	83,6%
Stalken	1,7%	1%	0,7%	1,7%	95%
Achternvolgen	1,1%	0,7%	0,8%	2,2%	95,2%
Chanteren	3,6%	2,8%	2%	1,6%	90,1%
Onder druk zetten	16,6%	6,8%	6,1%	5,4%	65,1%
Ongewenst beelden verspreiden op sociale media	8,2%	4,4%	3,8%	7,7%	75,8%
Ongewenst tekst verspreiden op sociale media	6,3%	4,1%	4,4%	6,7%	78,5%

# Seksuele intimidatie



# Discriminatie



	Dagelijks, wekelijks, maandelijks	Eenmaal per drie maanden	Eenmaal per zes maanden	Eenmaal per jaar	Niet
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot gender	4,5%	1,9%	2%	2,5%	89%
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot huidskleur	5,4%	2,5%	2,6%	3%	86,5%
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot geloof	4,7%	1,7%	1,6%	1,8%	90,3%
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot leeftijd	4,5%	2,3%	3,3%	3,6%	86,4%
Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot seksuele geaardheid	1,4%	0,7%	0,5%	1,4%	95,9%

# Voelde u zich bedreigd?



Helemaal niet bedreigd

Niet bedreigd

Noch niet bedreigd/noch wel bedreigd

Bedreigd

Helemaal wel bedreigd

Geen antwoord

Verbale agressie

13,5%

15,2%

16,7%

34,3%

5,6%

14,6%

Fysieke agressie

20,8%

11,7%

11%

28,9%

12,9%

14,6%

Bedreiging/intimidatie

25,2%

13,4%

17,2%

25,2%

4,3%

14,6%

Seksuele intimidatie

59,2%

13,3%

6,2%

4,9%

1,8%

14,6%

Discriminatie

52,6%

15%

9,4%

5,9%

2,5%

14,6%

# Het meest ingrijpende feit

---



Duwen/  
slaan/  
schoppen

14,10%

Schreeuwen

13,80%

Vastgrijpen

8,6%

Gooien met/  
vernielen van  
voorwerpen

8%

Schelden

6%

Bedreigen

6,7%

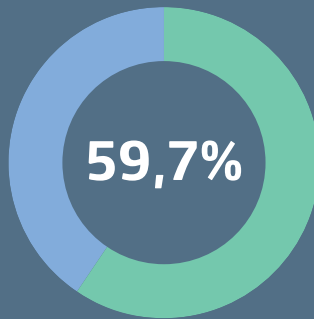
Fysiek  
hinderen

5,10%

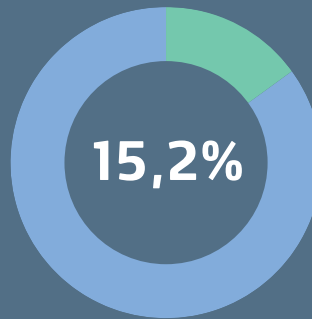
Verwonden

4,8%

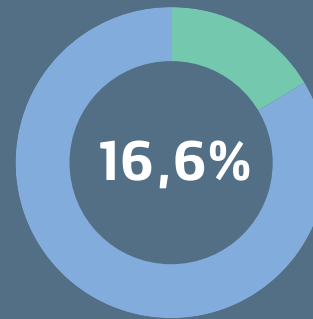
# Kenmerken van de persoon die agressie uit



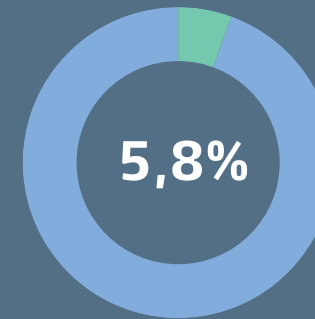
Een patiënt/  
cliënt



Een  
omstaander



Een verwante  
van de  
patiënt/cliënt



Een collega



83,2%



12,6%



0,3%



4%

# Geschatte leeftijds categorie van de persoon die agressie uitte



Jonger dan  
18 jaar

18-30 jaar

31-40 jaar

41-50 jaar

51-60 jaar

61-70 jaar

70+

Weet niet

1,8%

28,8%

29,2%

20,5%

10,3%

1,5%

0,9%




6,9%

N=653



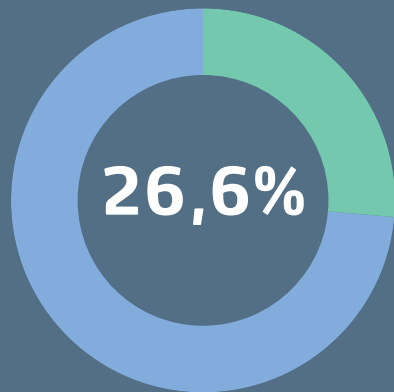
# Vermoeden van onder invloed te zijn van

---

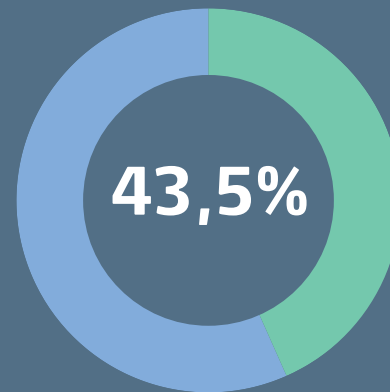
		Ja	Neen	Weet niet
	Alcohol	51,90%	30,90%	17,20%
	Drugs	32,90%	37,10%	30,00%
	Medicatie	22,80%	37,70%	39,50%

Heeft u een vermoeden dat de  
persoon die agressie naar u uitte bij  
dit meest ingrijpende incident kampte  
met een psychische stoornis?

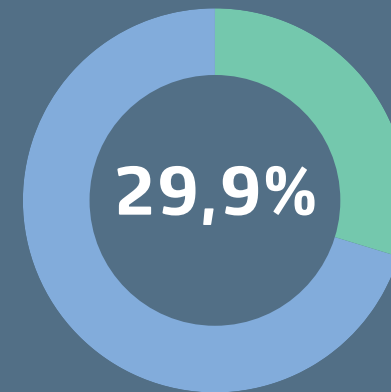
---



Ja



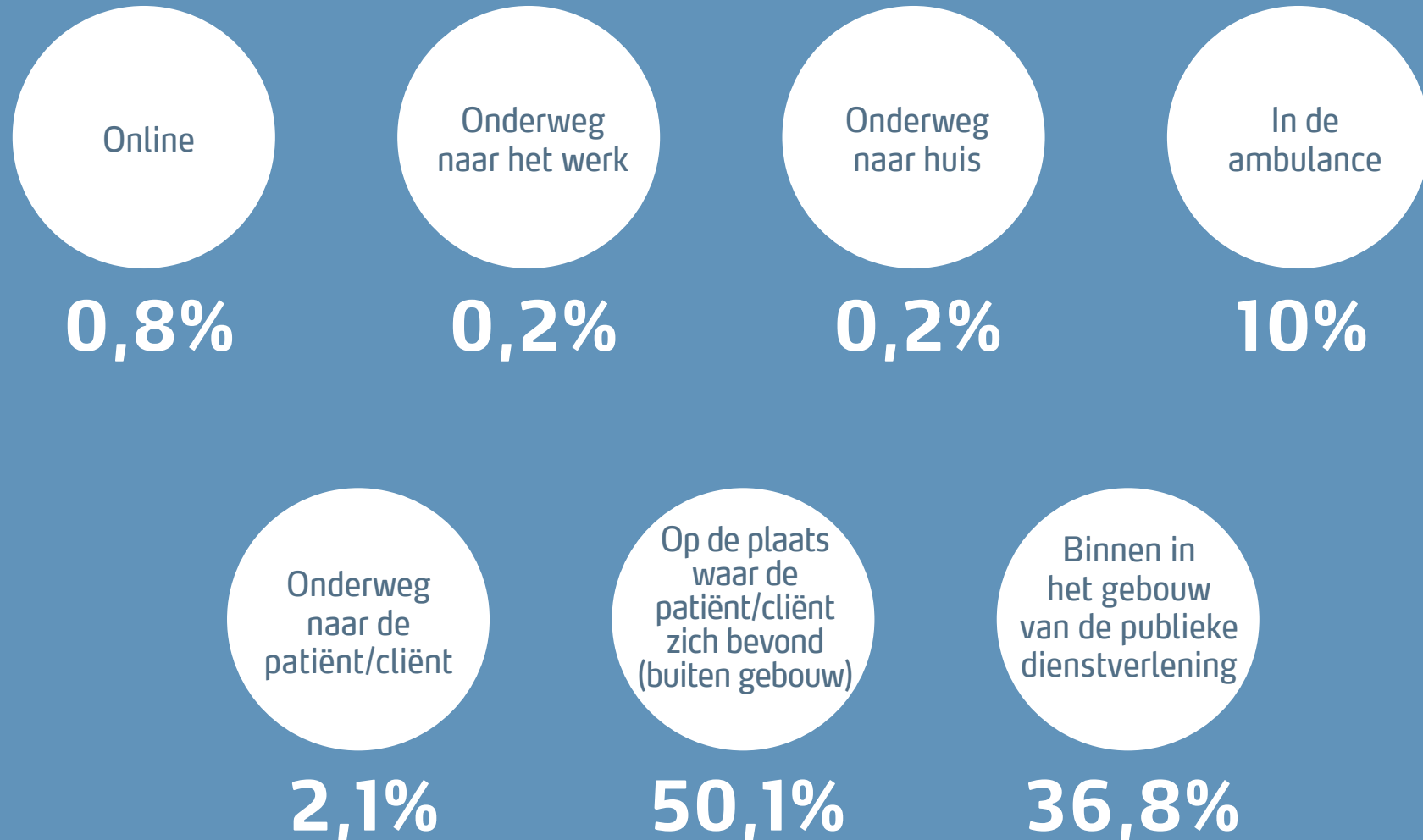
Neen



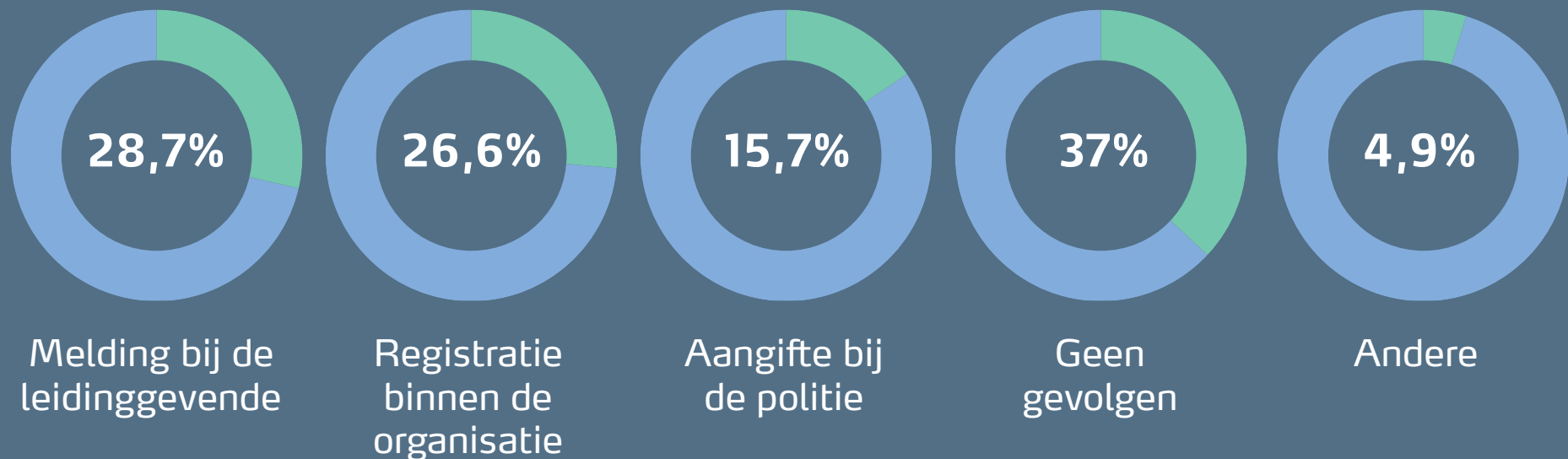
Weet niet

# Plaats meest ingrijpende incident

---



# Welke gevolgen zijn er gegeven aan dit meest ingrijpende incident



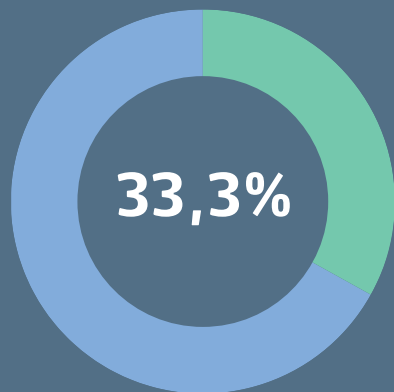
	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Noch niet akkoord/noch wel akkoord	Akkoord	Helemaal wel akkoord	Niet van toepassing
Ik kreeg na het incident voldoende informatie van mijn organisatie	19,3%	17,8%	17,8%	17,6%	6,9%	20,6%
Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van mijn collega's	5,2%	4,2%	10,1%	37,4%	28,9%	14,1%
Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van mijn leidinggevenden	13,6%	11,3%	19%	23,7%	13,4%	19,1%
Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van andere personen in mijn organisatie (zoals vertrouwenspersoon)	12,6%	12,3%	19,6%	19,1%	7,4%	29,1%
Ik kreeg na het incident voldoende ondersteuning van iemand buiten mijn organisatie	11,8%	10,6%	14,2%	18,3%	12,7%	32,4%
Ik werd na het incident voldoende ondersteund door mijn organisatie op juridisch vlak	22,7%	12,4%	15,5%	6,9%	2,5%	40%

# Persoonlijke gevolgen

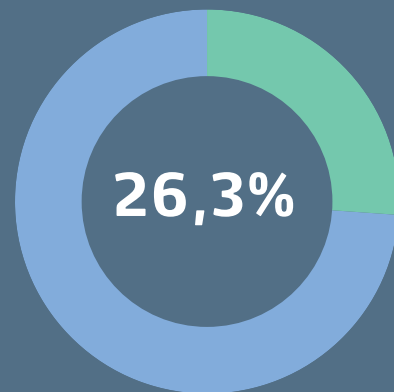
	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Meerdere keren per jaar	Jaarlijks	Nooit
Stress, gespannen	7,1%	8,3%	13,3%	13,8%	9%	48,7%
Minder/geen voldoening uit de job halen	6,7%	4,6%	7,4%	13,1%	7%	61,2%
Slecht slapen	3,6%	6,4%	7,4%	11,3%	6%	65,3%
Minder goed functioneren op het werk	3,1%	4,5%	5%	8,2%	5,5%	77,7%
Minder goed functioneren thuis	2,4%	3,8%	4,1%	7,9%	4,3%	77,5%
Overweging om van job te veranderen	3,3%	1,7%	4,3%	9,1%	5,3%	76,3%
Fysieke gevolgen	2,1%	0,5%	2,6%	2,6%	4,6%	87,6%
Ziek gemeld	0,3%		0,5%	2,6%	4,3%	92,3%

# Na het incident deed ik beroep op

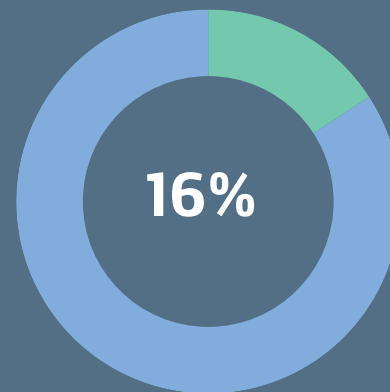
---



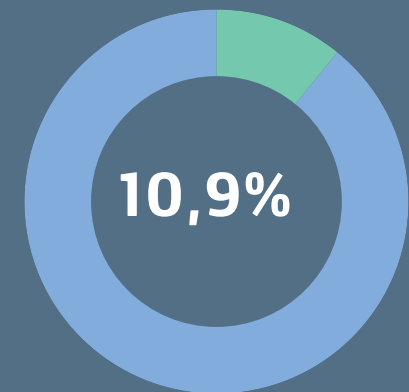
Mijn collega's



Niemand



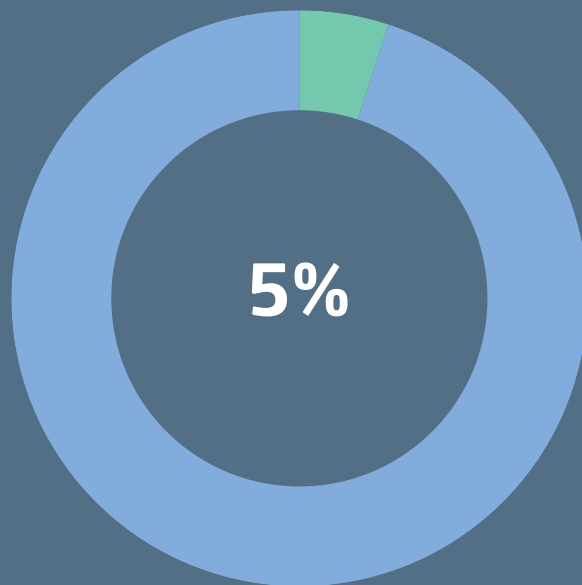
Mijn leidinggevende



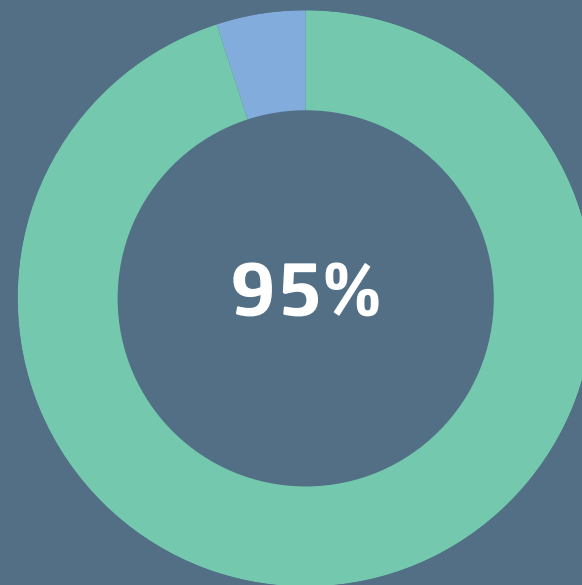
Een debriefing over de situatie

# Leidde dit meest ingrijpende feit tot arbeidsongeschiktheid?

---



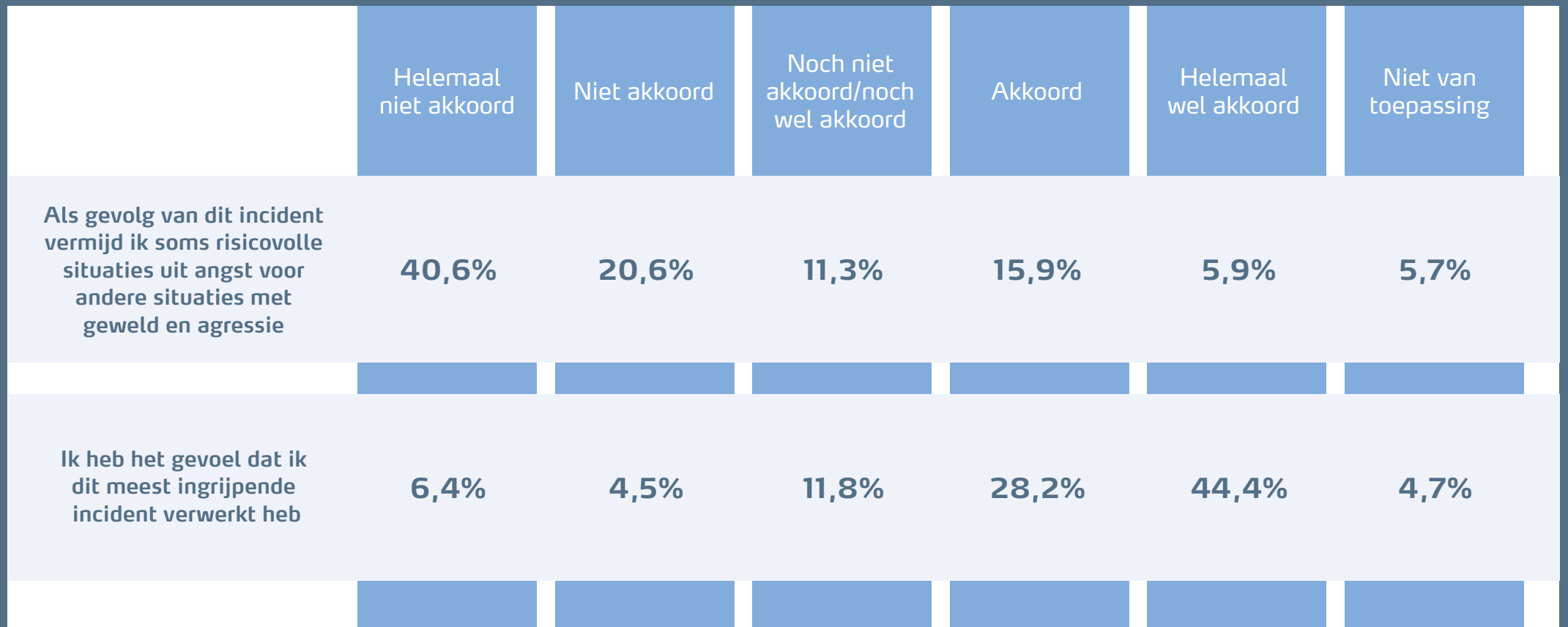
Ja



Neen



# Mijdingsgedrag en het gevoel dat het meest ingrijpende incident verwerkt werd



# Meer agressie

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Noch niet akkoord/noch wel akkoord	Akkoord	Helemaal wel akkoord
Ik heb het gevoel dat er meer agressie is tijdens het uitoefenen van mijn job sinds de laatste 5 jaar	4,6%	8,2%	21,8%	35,3%	30,1%
Ik heb het gevoel dat er meer agressie is tijdens het uitoefenen van mijn jobs sinds het begin van de coronacrisis	8,1%	21,5%	36,5%	22%	11,9%
Ik maak mij op dit moment zorgen over agressie en geweld tijdens het uitoefenen van mijn job	13%	19,8%	27,2%	25,6%	14,4%

N=655

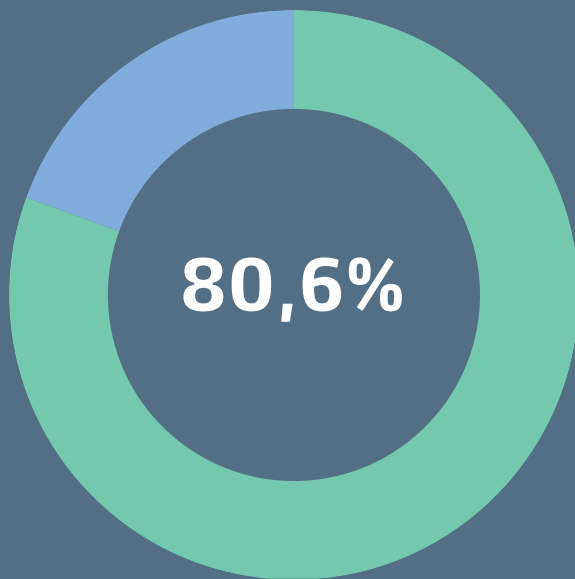
# Opleiding en middelen

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Noch niet akkoord/noch wel akkoord	Akkoord	Helemaal wel akkoord
Het aanbod aan voortgezette opleidingen tegen agressie is voldoende	15,1%	34,8%	32,1%	16,9%	1,1%
De opleiding 'omgaan met agressie' helpt mij om te gaan met agressieve situaties	9,5%	17,1%	42,6%	28,7%	2,1%
De middelen die mij ter beschikking worden gesteld, volstaan om mijn veiligheid te waarborgen	15,3%	27,2%	33,4%	23,1%	1,1%
Een aanspreekpunt in de organisatie voor agressie is wenselijk	2,3%	3,8%	22%	55,7%	16,2%

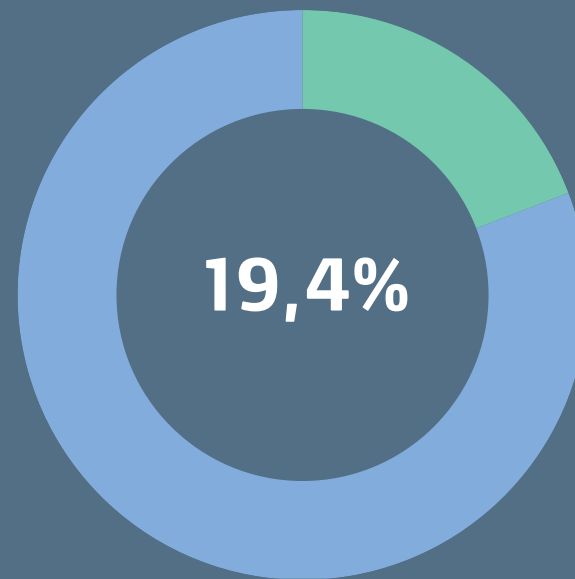
N=655

# Indien er een situatie dreigt uit te monden in agressie, kent u de noodprocedures

---



Ja



Neen

# Rapportering geweld en agressie

	Ja	Neen	Weet niet
Ik weet waar ik terecht kan in de organisatie voor ondersteuning indien ik slachtoffer word	78,7%	14,9%	6,4%
Wordt het rapporteren van geweld en agressie bij u op de werkvloer aangemoedigd?	56,4%	25%	18,6%
Zijn er bij u op het werk procedures voor het rapporteren van geweld en agressie op de werkvloer	64,3%	13,2%	22,5%
Maakte u indien nodig, al eens gebruik van deze procedures?	33,4%	57,2%	9,4%

N=652

# Bedankt voor uw aandacht

