

DE NAZORG NADER BEKEKEN



Een onderzoek naar het nazorgtraject na incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren

Afstudeerscriptie Master Arbeid, zorg en welzijn: beleid en interventie

Faculteit Sociale Wetenschappen, Algemene Sociale Wetenschappen

Afstudeerrichting: Human Resource Management

Universiteit Utrecht

Student : Nanet Vink (3772713)

Begeleider Universiteit Utrecht : Dr. P. Liem

2^e beoordelaar Universiteit Utrecht : Dr. J. Bos

Begeleider(s) Eenheid Rotterdam : K. Hazebroek/J. Smit

Datum : 5 juli 2013



Universiteit Utrecht



Voorwoord

Dit onderzoeksrapport is het resultaat van mijn onderzoeksstage bij de politie, Eenheid Rotterdam, in het kader van mijn afstuderen voor de Master Arbeid, zorg en welzijn: beleid en interventie. Tijdens mijn zoektocht naar een geschikte stageplek en een interessant onderzoeksvraagstuk kwam ik er al gauw achter dat mijn interesse vooral uitging naar geweld tegen hulpverleners en de rol die de werkgevende organisaties hierbij spelen. Mijn afstudeerplek vond ik zodoende bij team GTPA (Geweld tegen politieambtenaren), een afdeling die politieambtenaren bijstaat in de juridische procedure van het schadeverhalen bij de verdachte. Doordat ik tijdens mijn stage nauw bij dit proces betrokken was, leerde ik over de gang van zaken rond de nazorg aan politieambtenaren. Daarnaast heb ik geleerd wat het politiewerk precies inhoudt, onder meer toen ik meeliep in de nachtdienst met de horeca eenheid. Heel spannend allemaal! Ik heb in die nacht van dichtbij gezien hoe snel politieambtenaren in aanraking kunnen komen met agressieve en gewelddadige mensen en hoe professioneel zij hiermee omgaan. Ook heb ik inzicht gekregen in de ervaringen van politieambtenaren met de nazorg. Voornamelijk de kans om dit vanuit de visie van politieambtenaren te onderzoeken, was voor mij reden om dit onderzoek uit te voeren. Ik vind het belangrijk en vooral interessant om uit te gaan van de bevindingen van werknemers, zodat de politie als werkgever hier vervolgens op in kan spelen.

Graag wil ik een aantal mensen bedanken die mij geholpen en gesteund hebben tijdens mijn onderzoeksstage. Zonder de hulp van deze mensen zou mijn afstudeerscriptie niet geworden zijn zoals het nu is. Allereerst wil ik de politie Eenheid Rotterdam, en in het bijzonder Kirsten Hazebroek en Jan Smit, bedanken voor de mogelijkheid om dit onderzoek uit te voeren. Ook wil ik hen bedanken voor hun ondersteuning gedurende deze periode. Daarnaast wil ik mijn begeleider Pretty Liem en mijn medestudenten uit de master projectgroep Human Resources bedanken voor hun reflectie, feedback en alle andere inspanningen die zij verricht hebben om een bijdrage te leveren aan mijn scriptie. Verder wil ik mijn vriend, broer en ouders bedanken voor hun steun en vertrouwen.

Nanet Vink, Waddinxveen, 5 juli 2013

Samenvatting

In dit onderzoek wordt gekeken naar de tevredenheid van politieambtenaren over het nazorgtraject betreffende incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren. Hiervoor zijn ervaringen met en de waardering voor het nazorgtraject inzichtelijk gemaakt. Dit maakt het mogelijk om eventuele aanbevelingen te doen ter verbetering van de nazorg, zodat deze nog beter aansluit op de behoeften van politieambtenaren. De vraagstelling van het onderzoek luidt: *Hoe tevreden zijn politieambtenaren van de Eenheid Rotterdam over het nazorgtraject vanuit het korps na een incident met agressie en geweld dat tegen hen gericht is en welke factoren dragen hieraan bij?*

Het theoretisch kader van het onderzoek bestaat uit theorieën over de aard en gevolgen van agressie en geweld tegen de politie, coping strategieën, sociale steun en behoeften aan nazorg. Op basis van de coping strategie en de gevolgen wordt in de theorie bepaald welke behoeften politieambtenaren hebben aan nazorg en hoe sociale steun helpt bij de verwerking van agressieve en gewelddadige incidenten. De mate waarin de behoeften aan nazorg van politieambtenaren worden vervuld, heeft invloed op de mate van tevredenheid over het nazorgtraject. Verwacht wordt dat de tevredenheid hoger zal zijn naarmate meer in de basisbehoeften is voorzien. De mate waarin in deze basisbehoeften wordt voorzien, kan volgens dit theoretisch kader bepaald worden door verschillende vormen sociale steun.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van semigestructureerde interviews met twintig politieambtenaren uit de Eenheid Rotterdam. Deze interviews zijn getranscribeerd, gecodeerd en vervolgens geanalyseerd met behulp van het computerprogramma NVivo.

Er kan geconcludeerd worden dat politieambtenaren uit de Eenheid Rotterdam over het algemeen tevreden zijn over de nazorg na incidenten met geweld die tegen hen zijn gericht. De belangrijkste argumenten hiervoor zijn de duidelijkheid en betrokkenheid die politieambtenaren ervaren van directe collega's uit hun team en van collega's uit het bedrijfsopvangteam (BOT) en team Geweld Tegen Politieambtenaren (GTPA). Zelf beoordelen de politieambtenaren de steun die zij ontvangen gemiddeld met een acht.

Aan de hand van de resultaten worden aanbevelingen gedaan voor de verbetering van het nazorgtraject van de Eenheid Rotterdam ten aanzien van agressieve en gewelddadige incidenten tegen politieambtenaren.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 5

1.1 Doelstelling 7

1.2 Leeswijzer 7

2. Theoretische verkenning 9

2.1 Aard van agressie en geweld tegen politieambtenaren 9

2.2 Gevolgen van agressie en geweld 10

2.3 Coping 11

2.4 Sociale steun en basisbehoeften van slachtoffers 13

2.5 Theoretisch kader 16

2.6 Vraagstelling empirisch onderzoek 17

2.7 Definiëring 18

3. Methodologie 19

3.1 Type onderzoek 19

3.2 Dataverzameling 19

3.3 Data-analyse 20

3.4 Betrouwbaarheid en validiteit 20

3.5 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie 21

3.6 ASW-verantwoording 22

4. Resultaten 23

4.1 Beantwoording deelvraag 1 23

4.2 Beantwoording deelvraag 2 25

4.3 Beantwoording deelvraag 3 26

4.4 Beantwoording deelvraag 4 27

5. Conclusie 33

5.1 Beantwoording centrale vraagstelling 33

5.2 Discussie 35

5.3 Aanbevelingen 36

6. Literatuurlijst 38

7. Bijlagen 40

7.1 Topiclijst politieambtenaar 40

7.2 Codeboom 43

1. Inleiding

De politie in Nederland beschikt over het geweldsmonopolie en heeft de publieke taak om burgers te beschermen. Tijdens onvoorspelbare en gevaarlijke situaties mogen zij - daar waar nodig - geweld gebruiken. Door dit handhavende politiewerk lopen politieambtenaren regelmatig het risico om geconfronteerd te worden met agressie en geweld dat tegen hen zelf gericht is. Dit geweld heeft enerzijds invloed op het welzijn van de politieambtenaar en anderzijds gevolgen voor de politie als organisatie, omdat werknemers als gevolg van het geweld kunnen uitvallen. Daarnaast heeft het geweld tegen politieambtenaren ook invloed op de maatschappij, met als gevolg dat burgers zich onveiliger kunnen voelen wanneer het idee ontstaat dat politieambtenaren met het geweldsmonopolie niet weerbaar genoeg zijn. Vanuit de overheid leeft de gedachte dat zowel de overheid als de werkgever de taak hebben om politieambtenaren te beschermen tegen agressie en geweld dat tegen hen is gericht, zeker omdat dit samenhangt met de aard van hun werk. Vanwege het toenemende geregistreerde geweld tegen de politie en de groeiende aandacht voor deze problematiek in de media en de politiek, is er de laatste jaren actief beleid vanuit de overheid ontwikkeld om (de gevolgen van) het geweld tegen hulpverleners zoveel mogelijk tegen te gaan. Dit beleid is uitgewerkt in een aantal programma's dat ontwikkeld is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit zijn het veiligheidsprogramma *Naar een veiliger samenleving (2002)*, het geweldsprotocol *Handreiking Protocol geweld tegen de politie (2005)*, het actieprogramma *Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken (2006)* en actieprogramma *Veilige Publieke Taak (2007)*. Binnen de Nationale Politie is momenteel het actieprogramma *Veilige Publieke Taak* van kracht. Dit is de landelijke norm voor een veilige uitvoering van de publieke taak. Specifiek voor de politie is dit actieprogramma uitgewerkt in de uitvoeringsregeling *Protocol Geweld Tegen Politieambtenaren (2010)*. In dit protocol ligt onder andere het nazorgtraject vast. Twee belangrijke processen van het nazorgtraject, die kunnen bijdragen aan het welzijn van de politieambtenaar, zijn het *zorgverleningproces* en het *proces van schade verhalen*. Beide processen vallen onder de verantwoordelijkheid van de politie.

Het zorgverleningproces bij geweldsincidenten tegen politieambtenaren bestaat uit het verzorgen van de eerste opvang, ondersteuning, begeleiding van terugkeer en het verlenen van nazorg. Nadat een geweldsincident zich heeft voorgedaan, zorgt de leidinggevende voor de eerste opvang van de politieambtenaar. Deze bestaat uit een eerste opvanggesprek waarin onder andere medische hulp wordt geboden, familie wordt ingelicht, aangifte wordt gedaan en waarbij het bedrijfsopvangteam (BOT) wordt ingezet. Daarnaast bestaat de hulpverlening uit het ondersteunen van de politieambtenaar. Het doel van de ondersteuning is om de politieambtenaar zoveel mogelijk te ontlasten met administratieve zaken en de afhandeling goed te laten verlopen. Naast de eerste opvang

en de ondersteuning wordt de politieambtenaar onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende eventueel ook begeleid bij de terugkeer naar het werkproces door bijvoorbeeld aangepaste werkomstandigheden. De politie verleent verdere nazorg door een steunende context, erkenning en aandacht te bieden. De getraïne opvangleden uit het BOT hebben een signaalfunctie en zijn in staat om te beoordelen of een doorverwijzing naar professionele hulpverleners moet plaatsvinden, zoals naar het Bedrijfsmaatschappelijk werk.

Het proces van schade verhalen wordt ook wel aangeduid als ‘juridische bijstand’. Voorheen – tot februari 2012 - werd binnen de Eenheid Rotterdam juridische bijstand verleend door een advocatenkantoor. Nu is er een speciale afdeling *Geweld Tegen Politieambtenaren* (GTPA) binnen de politie opgericht, die in plaats van een advocatenkantoor bijstand verleent aan politieambtenaren die schade hebben als gevolg van agressie en geweld. Het proces van schade verhalen bestaat uit het verhalen van (im)materiële schade en het incasseren van een door de rechter toegewezen schadevergoeding bij de verdachte. Dit proces is gericht op het financieel en strafrechtelijk verantwoordelijk stellen van de verdachte voor de aangerichte schade. De officier van justitie stelt de verdachte strafrechtelijk aansprakelijk voor de geleden schade en GTPA probeert waar mogelijk hier invloed op uit te oefenen. Dagelijks krijgt de afdeling GTPA een overzicht binnen uit Basisvoorziening Handhaving, een applicatie ter ondersteuning van het proces van handhaving waarmee gegevens en informatie over politieambtenaren in Nederland opgevraagd kunnen worden. Uit dit overzicht komen meldingen van ‘geweld tegen politieambtenaren’ binnen; een code GTPA. Op deze manier zijn zij vroegtijdig in staat om de politieambtenaar de nodige ondersteuning te bieden. Vervolgens wordt in een gesprek met de politieambtenaar de eventuele (im)materiële schade vastgesteld en besloten om de schade door middel van een voeging in het strafproces te verhalen of niet. Hiermee wordt bedoeld dat het slachtoffer zich als benadeelde partij kan voegen in het proces tegen de verdachte, zodat de claim van een schadevergoeding hierin wordt meegenomen. De casemanagers van het GTPA wonen altijd zittingen bij waarin een politieambtenaar zich voegt en kan indien nodig de schade nader toelichten. Na afloop ontvangt de betrokken politieambtenaar altijd een terugkoppeling van hetgeen tijdens de zitting is besproken. De taak van het GTPA is dan ook om alle geweldsincidenten te registreren, de schade te inventariseren en de voortgang en afhandeling van de schadeclaim te bewaken. Zij houden contact met het Openbaar Ministerie en houden politieambtenaren op de hoogte van dit proces.

Figuur 1 (GTPA, 2013) laat cijfers zien van het aantal incidenten dat binnen de Eenheid Rotterdam geregistreerd is. Er is tussen 2010 en 2012 een stijging te zien van het aantal incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren. Een mogelijke verklaring van deze stijging is dat het team GTPA medewerkers stimuleert om geweldsincidenten te melden, waardoor de meldingsbereidheid zou kunnen toenemen. In 2012 zijn 516 incidenten geregistreerd waarbij 1.035 medewerkers betrokken zijn geweest. Hiervan hebben 299 medewerkers zich in het strafproces gevoegd om schade te verhalen. In 141 gevallen is er nog geen duidelijkheid of de medewerker zich voegt in het strafproces

en 109 zaken zijn volledig afgerond, wat betekent dat er bij een voeging in het strafproces inmiddels een definitieve uitspraak is gedaan door de rechter (GTPA, 2013).

2012														2012	2011	2010	
Incidenten		Jan	Febr	Maart	April	Mei	Juni	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Totaal	tm dec		
GTPA	D1	1	4	5	11	8	4	2	12	1	5	2	11	66	66	32	48
	D3	7	4	9	2	4	5	5	6	8	5	3	1	59	59	34	41
	D4	7	2	10	4	5	6	8	5	8	10	6	8	79	79	65	57
	D5	4	3	2	2	2	2	6	2	3	1	0	4	31	31	28	43
	D6	3	2	6	3	5	8	6	3	3	1	8	1	49	49	50	47
	D9	3	6	3	4	2	1	4	4	11	8	4	2	52	52	46	29
	D10	5	6	6	4	3	4	8	2	2	4	6	3	53	53	58	51
	D11	7	1	5	4	10	3	4	2	2	7	4	7	56	56	57	49
	D 12 ZHP	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	7	7	2	0
	Exo	6	7	4	2	0	1	3	4	2	4	3	1	37	37	24	28
	FB	0	0	2	0	0	0	1	0	2	0	1	0	6	6	1	0
	Totaal		47	38	59	41	40	36	49	40	42	46	39	39	516	516	404

Figuur 1. Cijfers incidenten GTPA 2012. Uit "Jaarverslag team GTPA," door GTPA, 2013.

De aanleiding van dit onderzoek is het nieuwe geweldsprotocol en het nog korte bestaan van de afdeling GTPA. Bij de Eenheid Rotterdam (de voormalige korpsen Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid) is weinig bekend over de afhandeling van agressieve en gewelddadige incidenten tegen politieambtenaren en de tevredenheid van de politieambtenaren na deze incidenten; dit is niet eerder onderzocht. Door het nog korte bestaan van de afdeling is ook nog geen inzicht verkregen in de ervaringen binnen de Eenheid Rotterdam over de tot nu toe geboden juridische bijstand. Voor de kwaliteitsverbetering van het gehele nazorgtraject is het van belang om niet alleen inzicht te krijgen in de tevredenheid van politieambtenaren over de juridische bijstand, maar ook over het proces van hulpverlening. De politie tracht als organisatie immers de juiste steun aan medewerkers te geven, waarmee zij haar publieke taak zo goed mogelijk en vooral veilig kan uitvoeren.

1.1 Doelstelling

Door middel van dit onderzoek wil de Eenheid Rotterdam, en in het bijzonder de afdeling GTPA, inzicht verkrijgen in de tevredenheid van politieambtenaren over de nazorg. Op basis hiervan kunnen aanbevelingen worden gedaan voor verbeteringen van het nazorgtraject.

1.2 Leeswijzer

In dit onderzoeksrapport wordt in hoofdstuk 2 een theoretisch kader geschetst, waarbij theorieën over coping strategieën, sociale steun en behoeften aan nazorg na werkgerelateerde agressie en geweld tegen politieambtenaren aan de orde komen. Op basis van het theoretisch kader wordt de onderzoeksvraag vastgesteld. In hoofdstuk 3 volgt een beschrijving van de keuze en verantwoording van de onderzoeksmethode. Hierin worden het type onderzoek, de methode van dataverzameling en de

data-analyse verantwoord. Daarnaast worden de maatschappelijke, wetenschappelijke en Algemeen Sociaal Wetenschappelijke relevantie beschreven. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van het onderzoek en in hoofdstuk 5 volgt de conclusie met een terugkoppeling van de resultaten naar het theoretisch kader, een reflectie op het onderzoek en de aanbevelingen voor verder onderzoek en de praktijk.

2. Theoretische verkenning

Politieambtenaren krijgen tijdens hun werk steeds vaker te maken met agressie en geweld dat tegen hen is gericht (Driessen & Middelhoven, 2001). Dit kan negatieve gevolgen hebben voor hun welzijn en het werk dat zij beogen te verrichten. Het is daarom van belang om inzicht te krijgen in de aard en achtergronden van agressie en geweld en wat voor invloed deze kunnen hebben op politieambtenaren en hun werk. Met dit onderzoek wordt beoogd inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van politieambtenaren over de hulpverlening die zij vanuit de organisatie krijgen nadat zij slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld tijdens hun publieke taak. Ondanks de ernst en de frequentie van het geweld tegen politieambtenaren is er nog maar weinig empirisch onderzoek gedaan naar de gevolgen en de invloed van agressie en geweld tegen politieambtenaren. De meeste onderzoeken over agressie en geweld tegen politieambtenaren zijn vooral gericht op het geweldgebruik door de politieambtenaren zelf (Groeneweg & Wagenaar, Kruize & Wijmer, geciteerd in Middelhoven & Driessen, 2001; Uildriks, 1996). Daarnaast is er in de literatuur veel te lezen over het voorkomen van agressie en geweld en het weerbaar maken van de politie (Uildriks, 1996; Timmer, 2005). Deze theoretische verkenning gaat over theorieën die ingaan op de gevolgen en de invloed van agressie en geweld op het welzijn van de politieambtenaren, aangezien dit onderzoek gericht is op de tevredenheid van de politieambtenaren over het nazorgtraject dat zij doorlopen na confrontatie met agressieve en gewelddadige incidenten tegen hen.

2.1 Aard van agressie en geweld tegen politieambtenaren

Agressie en geweld zijn twee begrippen die veel terugkomen in de literatuur. Vaak worden de begrippen samen gebruikt of als synoniemen, maar deze verschillen toch enigszins van elkaar. Agressie wordt gedefinieerd als “dreigend gedrag dat op een ander individu gericht is en als doel heeft om de ander schade aan te richten” (Van Dam, Tilburg & Steenkist, 2009). Binnen het concept agressie kan er onderscheid gemaakt worden tussen instrumentele agressie en frustratieagressie. *Instrumentele agressie* is een vorm van agressie waarbij agressief gedrag bewust ingezet wordt als middel om een bepaald doel te kunnen bereiken. *Frustratieagressie* is een vorm van agressie waarbij een externe gebeurtenis de aanleiding van het agressieve gedrag kan zijn. Deze verschillende vormen van agressie worden in dit onderzoek gebruikt, omdat dit van belang kan zijn bij de manier waarop politieambtenaren reageren op incidenten met agressie.

Geweld kan worden aangeduid als “een daad of handeling wat tot schade, letsel of zelfs de dood kan leiden”. Geweld kan onderscheiden worden in verbaal geweld, non-verbaal geweld en serieuze bedreigingen (Middelhoven & Driessen, 2001; Timmer, 2005). Deze drie vormen van geweld worden gezien als een alomvattende en de meest gebruikte definitie van geweld. *Verbaal geweld*

bestaat uit gedrag zoals schelden, discriminerende en seksistische opmerkingen, vernederen en het uitlokken van een ruzie. Het *non-verbale geweld* kan vooral veel invloed en ingrijpende gevolgen hebben, omdat dit fysiek gedrag omvat zoals slaan, schoppen, bijten, vernielen, objecten toegevoien, duwen, trekken, stompen, spugen, kopstoten of verwonden. *Serieuze bedreigingen* worden ook gezien als een vorm van geweld, omdat dit kan uitmonden in verbaal en/of non-verbaal geweld. Hieronder vallen ernstige bedreigingen, lastig vallen, stalken, poging tot fysiek geweld en het bedreigen van familieleden. In dit onderzoek worden bovengenoemde definities van agressie en geweld gehanteerd, omdat deze definities aansluiten bij de concepten die binnen de politie worden gehanteerd, zoals beschreven in de Uitvoeringsregeling “Protocol Geweld tegen Politie ambtenaren” (2010). Het onderscheid in geweldsvormen biedt de mogelijkheid om de verschillende gevolgen van geweld inzichtelijk te maken. Beide begrippen - agressie en geweld - worden meegenomen in het onderzoek, omdat deze van belang kunnen zijn bij de verklaring van verschillende gevolgen van én reacties op incidenten met agressie en geweld.

Geweld tegen politieambtenaren kan tijdens optredens van de politie ontstaan. Timmer (2005) laat in zijn typologie zien welke gevaarsituaties kunnen ontstaan. Deze typologie kan dienen als instrument bij de analyse van geweld tegen de politie en kent verschillende typen situaties van geweldgebruik van burgers tegen de politie. De typologie bestaat uit wederspanning door de verdachte (verzetten tegen aanhouding of overbrenging naar politiebureau), personen met onvoorspelbaar of (tijdelijk) gestoord gedrag, verbaal politieoptreden, wederspanning door omstanders, spontaan publieksgeweld, bemiddeling in twist, belediging en intimidatie en overige gevaarsituaties die niet direct tot een bepaald type kan worden toegewezen. Deze typologie laat zodoende zien in welke situaties gevaar voor geweld van burgers tegen de politie voorkomt.

2.2 Gevolgen van agressie en geweld

De gevolgen van agressie en geweld tegen politieambtenaren kunnen zowel materieel als immaterieel van aard zijn. De *materiële schade* die politieambtenaren kunnen oplopen, bestaat meestal uit lichamelijk letsel en/of schade aan kleding of voertuigen. Lichamelijk letsel als gevolg van agressie en geweld tegen politieambtenaren zijn bijvoorbeeld pijn, schaafwonden, blauwe plekken, zwellingen, kneuzingen, bloedingen, hersenschudding, bot- of spierbreuken, verrekkingen, bewustzijnsverlies en duizeligheid (Naeyé & Bleijendaal, 2008). De *immateriële schade* verwijst naar psychosociale klachten.

De ingrijpende gebeurtenissen die politieambtenaren meemaken tijdens hun werk kunnen een grote invloed op hun algehele functioneren hebben, zowel thuis als op het werk, en kunnen leiden tot stress. Volgens De Soir et al. (2009) kan stress bij politieambtenaren psychische, lichamelijke en sociale gevolgen hebben. De *psychische gevolgen* van stress zorgen ervoor dat slachtoffers negatieve gevoelens ervaren. Enkele psychische reacties zijn gevoelens van angst, verdriet, woede,

machteloosheid, hulpeloosheid, schuld of een verhoogde waakzaamheid (De Soir, 1996). Als deze psychische klachten langdurig aanhouden, kunnen deze leiden tot psychische stoornissen, zoals posttraumatische stressstoornis (PTSS), verslaving, depressie, burn-out of andere psychische klachten (De Soir, et al., 2009; Gersons & Burger, 2012). Vooral als incidenten met agressie en geweld frequent voorkomen en zeer ernstig zijn, kan dit leiden tot PTSS of zelfs zelfmoord (Mayhew & Chappell, 2007). De *lichamelijke* klachten als gevolg van stress zijn onder andere vermoeidheid, slaapproblemen, concentratieproblemen, hartkloppingen en verhoogde spierspanning die leiden tot een pijngevoel in rug, nek of hoofd (De Soir, 1996; Rogers & Kelloway, 1997). Daarnaast heeft stress ook *sociale* gevolgen. De ingrijpende gebeurtenissen kunnen, naast de invloed die de gebeurtenissen hebben op politieambtenaren, ook een grote invloed hebben op mensen uit de directe omgeving van de politieambtenaar, zoals gezinsleden, familie, vrienden en collega's. Mensen uit de directe omgeving zijn vaak degenen waar slachtoffers als eerste hun ervaringen mee delen en waar zij sociale steun van ontvangen. Er kunnen echter veranderingen in deze relaties ontstaan wanneer er in de sociale omgeving onbegrip heerst (De Soir, 1996). Levenspartners kunnen elkaar bijvoorbeeld moeilijk begrijpen, omdat zij niet hetzelfde hebben meegemaakt, waardoor ruzies en conflicten ontstaan.

Spanningen en gevoelens van onbegrip kunnen ook ontstaan binnen werkrelaties. Omdat de ingrijpende gebeurtenis aan werk gerelateerd is, kan dit invloed hebben op de loyaliteit van de werknemer (Braverman, in Rogers & Kelloway, 1997). De angst voor herhaling is een negatieve voorspeller voor individuele betrokkenheid bij de organisatie en kan immers leiden tot vertrek van werknemers (Rogers & Kelloway, 1997). Onderzoek van Naeyé & Bleijendaal (2008) spreekt dit echter tegen en concludeert dat geweldgebruik door burgers tegen politieambtenaren niet of nauwelijks gevolgen heeft voor de arbeidsmotivatie van politieambtenaren. In dit onderdeel zullen zowel psychosociale als lichamelijke gevolgen van stress meegenomen worden.

2.3 Coping

In de literatuur wordt de manier waarop men kan omgaan met ingrijpende gebeurtenissen aangeduid met het concept *coping* (Van der Hart, 1991; Gaillard, 1996; Steinmetz, 1990; De Soir, Van den Steene & Daubechies, 2009). Theorieën over coping kunnen inzicht geven in de manier waarop een politieambtenaar omgaat met ingrijpende ervaringen. Door inzicht te krijgen in de verschillende soorten coping strategieën kan immers vastgesteld worden welke nazorg politieambtenaren nodig hebben.

De manieren waarop een persoon een ingrijpende gebeurtenis beleeft en de mogelijke oplossingen ziet, bepaalt de wijze waarop die persoon reageert. Reacties op ingrijpende gebeurtenissen kunnen zodoende per politieambtenaar verschillen. Volgens Lazarus & Folkman (in De Soir et al., 2009) evalueren mensen stresssituaties zodanig dat zij daar een aanpassingsstrategie op inzetten en vervolgens een bepaalde stressreactie laten zien. De zogenoemde *primaire evaluatie* zorgt ervoor dat

de persoon een betekenis van de gebeurtenis geeft aan zijn welzijn en een inschatting maakt van de situatie. De *secundaire evaluatie* bevat de beschikbare middelen en mogelijkheden van de persoon die het mogelijk maken om zich aan te passen aan de situatie. Bepaalde karaktereigenschappen van personen hebben bovendien ook invloed op de manier waarop een situatie geëvalueerd wordt en kunnen verklaren waarom mensen verschillend kunnen reageren op stress (Lazarus & Folkman, geciteerd in De Soir et al., 2009).

De manier waarop men omgaat met ingrijpende gebeurtenissen en de gevolgen van stress wil verminderen, kunnen doorgaans onderverdeeld worden in probleemgerichte en emotiegerichte coping (Van der Hart, 1991). *Emotiegerichte coping* is gericht op het reguleren van de emotionele toestand en *probleemgerichte coping* is meer gericht op het al dan niet actief oplossen van het probleem. Probleemgerichte coping uit zich dan ook in concrete acties om de gevoelens van stress weg te nemen, zoals het zoeken van sociale steun.

In de literatuur worden verscheidene coping stijlen onderscheiden (Gaillard, 1996; Steinmetz, 1990; De Soir et al., 2009). In dit onderzoek worden echter de coping strategieën aangehouden die specifiek gericht zijn op politieambtenaren. Bourniquel (in De Soir et al., 2009) onderscheidt zes coping strategieën die zichtbaar zijn bij politieambtenaren ten aanzien van stress als gevolg van ingrijpende gebeurtenissen: ontkoppeling, zwarte humor, verdringing, verplaatsing, rationalisatie en projectie. Een eerste strategie is de houding van de *ontkoppeling*. Deze houdt in dat de politieambtenaar zich afzondert van het object of een gedachte zodat hij¹ zichzelf onder controle kan houden. Een andere strategie is het gebruik van *zwarte humor*. Deze wordt gezien als een positief mechanisme zolang het op de werkplek blijft en onder controle gehouden wordt. Een derde strategie is *verdringing*. Een politieambtenaar verdringt de gebeurtenis en ‘stopt het weg’. Ten vierde is er de strategie van *verplaatsing*. De politieambtenaar verplaatst als het ware zijn emotie naar een externe plaatsvervanger, zodat de emoties en gevoelens bijvoorbeeld mee naar huis genomen worden en daar worden geuit. *Rationalisatie* is een vijfde strategie en houdt in dat de politieambtenaar een rechtvaardiging vindt van onrechtvaardige houdingen tegenover naasten. Een laatste strategie is *projectie*. Dit houdt in dat een politieambtenaar anderen de schuld geeft van zijn falen en de reden van het falen zodoende buiten zichzelf legt.

Volgens Horowitz (in, Steinmetz, 1990) en Buijssen (in, Van Deth, 2002) zijn er verschillende soorten reacties op ingrijpende gebeurtenissen waar te nemen, maar toch kunnen wetmatigheden uit de reacties worden gehaald. Beiden concluderen dat bij veel individuen en verschillende soorten ingrijpende gebeurtenissen doorgaans twee reacties zijn, namelijk herbeleving en vermijding. De *herbeleving* van een ingrijpende gebeurtenis uit zich in gedachten, gevoelens en gedragingen die te maken hebben met de gebeurtenis. *Vermijding* is de tegenovergestelde reactie, waarbij emoties, gedachten en gedrag naar aanleiding van de gebeurtenis worden ontkend. Volgens Buijssen (in Van

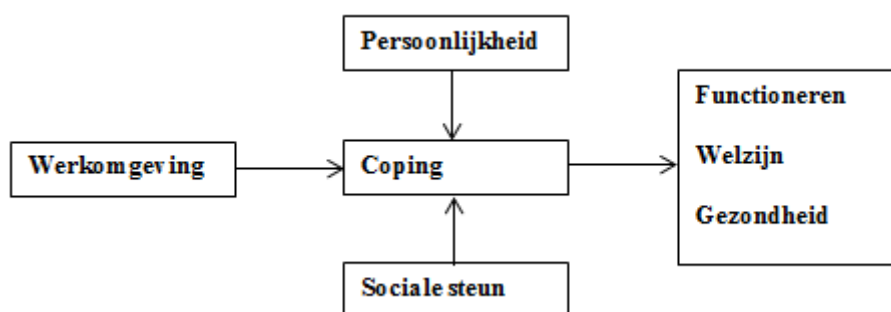
¹ In de tekst wordt met het woord 'hij' zowel hij als zij bedoeld.

Deth, 2002) moeten deze twee reacties in evenwicht zijn om de ingrijpende gebeurtenis te verwerken, omdat herstel pas kan plaatsvinden als beide reacties een kans krijgen en inspanning en ontspanning worden afgewisseld.

Zowel de probleemgerichte coping strategieën als de emotiegerichte coping strategieën zijn noodzakelijk voor een juiste verwerking van een ingrijpende gebeurtenis. Van der Hart (1991) benoemt andere coping strategieën; cognitieve strategieën, actiestrategieën en het zoeken van sociale steun. *Cognitieve strategieën* zijn emotiegerichte coping strategieën waarbij een persoon de ingrijpende gebeurtenis zodanig beoordeelt dat hij accepteert dat hij slachtoffer is geweest van de situatie. De cognitieve strategieën gaan meestal samen met *actiestrategieën*, oftewel probleemgerichte coping, die bestaan uit handelingen om controlegevoelens te vergroten, zodat herhaling wordt voorkomen. Het zoeken van *sociale steun* is een derde strategie om ingrijpende gebeurtenissen te verwerken en bevat zowel emotiegerichte als probleemgerichte coping. Personen die sociale steun ervaren, hebben meer kans op een effectief verwerkingsproces. Wanneer zich geweld tegen politieambtenaren heeft voorgedaan, is het zodoende van belang om inzicht te krijgen in de mate waarop politieambtenaren sociale steun ervaren en hoe de cognitieve verwerking en de actiestrategieën van het slachtoffer verlopen.

2.4 Sociale steun en basisbehoeften van slachtoffers

De manier waarop iemand reageert op een ingrijpende gebeurtenis kan verschillen per persoon. De keuze voor een bepaalde coping strategie wordt bepaald door persoonlijke kenmerken en de mate van sociale steun (Gaillard, 1996). In figuur 2 is dit schematisch weergegeven.



Figuur 2. Keuze voor coping strategie. Uit *Stress, productiviteit en gezondheid*, door A.W.K. Gaillard, 1996. Amsterdam, Nederland: Nieuwezijds.

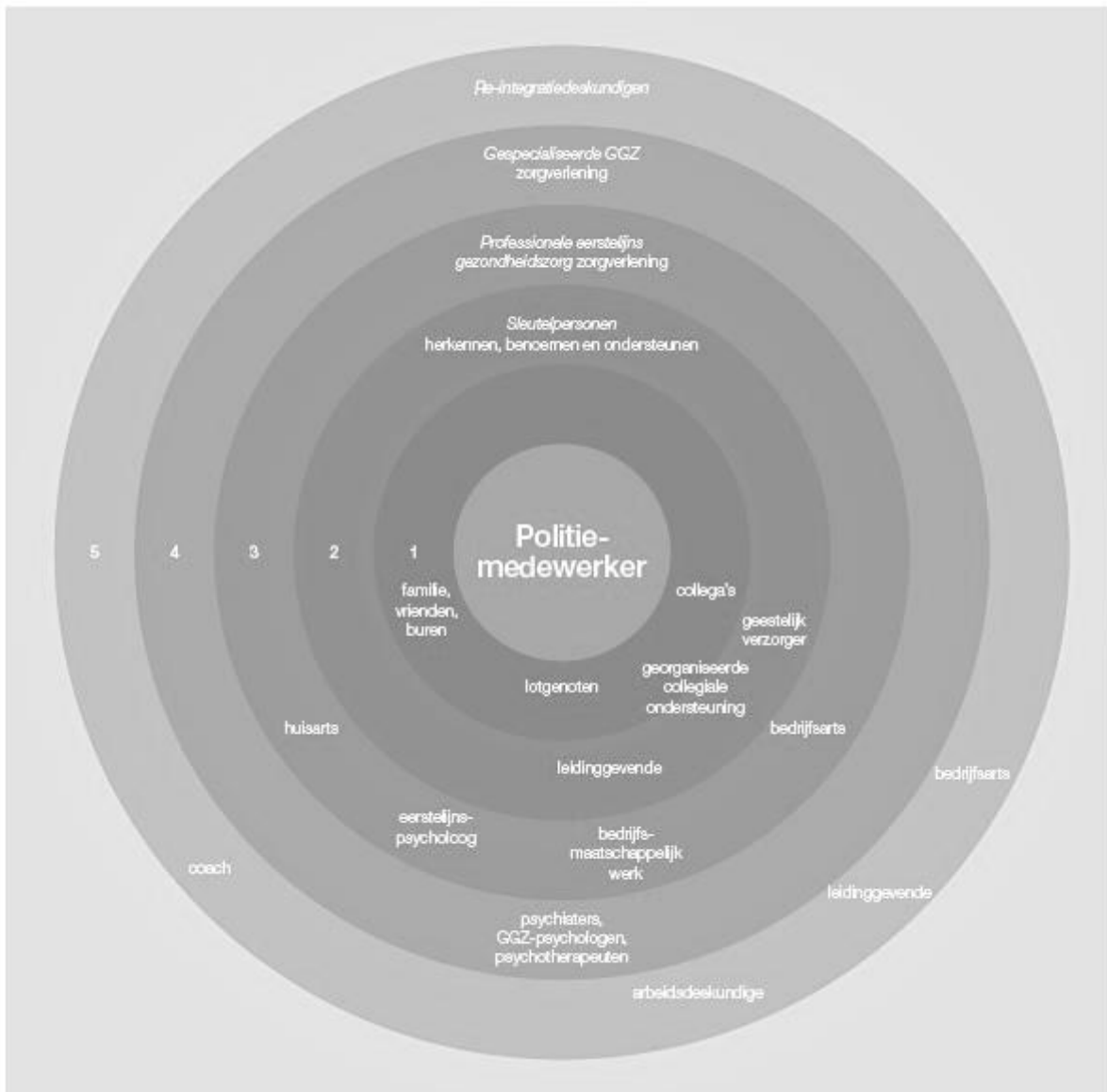
Persoonlijke kenmerken bestaan uit alle mogelijke eigenschappen die zowel aangeboren als aangeleerd kunnen zijn en betrekking hebben op cognitieve stijlen en lichamelijke reacties. Eigenschappen die vaak gerelateerd worden aan stress hebben te maken met de mate van emotionele kwetsbaarheid, de mate van angstgevoelens en het snel geïrriteerd raken en vijandig en ongeduldig zijn. Werknemers met

deze eigenschappen hebben een grotere kans op psychosomatische klachten en depressieve gevoelens bij stress (Gaillard, 1996).

Naast persoonlijke eigenschappen speelt ook de omgeving van werknemers een rol bij het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen. Sociale steun bij de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen kan volgens Cobb (1979) een positieve invloed hebben op het verwerkingsproces en zodoende zorgen voor een goed herstel van de psychosociale gevolgen. Het concept sociale steun verwijst naar “*information leading the subject to believe that he is cared for and loved, esteemed, and a member of a network of mutual obligations*” (Cobb, 1979; p. 300). Deze definitie is gebaseerd op de interpretatie van de persoon die de sociale steun ontvangt. Het gaat zodoende niet dermate om sociale steun als concrete activiteiten of interacties met anderen, maar om de daadwerkelijke beschikbaarheid van een sociaal netwerk dat sociale steun kan bieden. Het slachtoffer interpreteert de mogelijkheden in zijn/haar omgeving voor sociale steun. Deze definitie past binnen dit onderzoek naar de ervaringen van politieambtenaren met het nazorgtraject, omdat het gaat om de interpretatie van de ontvangen hulp en steun.

Er kunnen vier vormen van sociale ondersteuning worden onderscheiden, te weten *emotionele*, *instrumentele* en *informatieve steun* en *waardering* (House, geciteerd in Gaillard, 1996; Stoop & Brouwer, 1991). Onder emotionele steun valt het geven van een gevoel van verbondenheid, acceptatie, vertrouwen, zorg, begrip en empathie. Instrumentele steun is meer een vorm van het geven van bepaalde hulpmiddelen of het bieden van praktische hulp zoals juridische bijstand. Onder informatieve steun valt het geven van informatie zoals advies en tips om iemand te helpen bij het oplossen van problemen en onder waardering valt het geven van informatie zodat een persoon zichzelf gaat waarderen. Buunk & Verhoeven (in Gaillard, 1996) voegen hier nog een vijfde vorm aan toe, namelijk *kameraadschap*. Deze vorm van sociale steun bestaat uit gesprekken die gevoelens van gezelligheid, plezier en intimiteit creëren. Volgens Buijssen (in Van Deth, 2002) werkt dit het beste met collega's, omdat zij immers naast de politieambtenaar staan en doorgaans weten wat hij heeft meegemaakt. Het aantal sociale contacten dat politieambtenaren met collega's hebben, zegt volgens Buunk & Verhoeven (in Gaillard, 1996) echter niets over de kwaliteit van de sociale steun. De manier waarop men sociale steun ontvangt en waardeert, wordt namelijk ook beïnvloed door de persoonlijke eigenschappen van de persoon die de steun ontvangt. Een politieambtenaar bepaalt bijvoorbeeld zelf in welke mate hij relaties aangaat en hoe hij deze relaties ervaart.

Het *kringenmodel* van Goldberg & Huxly (in Gersons & Burgers, 1985) in figuur 3 laat zien wie er allemaal betrokken kunnen zijn bij het herkennen en bieden van sociale steun bij psychosociale problemen bij politieambtenaren. Psychosociale problemen zijn niet altijd direct zichtbaar en worden vaak niet goed herkend door zowel de persoon zelf als de omgeving. Dit model laat zien wie wanneer psychosociale problematiek kan vaststellen en welke hulpverlening hiervoor ontvangen kan worden. De meeste mensen leggen hun problemen eerst voor aan vertrouwelingen in hun directe omgeving zoals familie, vrienden, burens en collega's. Dit is de zogenoemde eerste kring. Wanneer het



Figuur 3. Kringenmodel. Uit *Blauwdruk Mentale Zorglijn* (p.18), door B.P.R. Gersons & N.R.R. Burgers, 1985, Arq, Psychotrauma Expert Groep.

contact uit de eerste kring niet tot een oplossing leidt, kan de politieambtenaar zelf of door advies van zijn directe omgeving hulp zoeken bij personen op het werk zoals leidinggevenden of georganiseerde collegiale ondersteuning, zoals het BOT. Op aanraden van deze personen kan een politieambtenaar worden doorverwezen naar interne professionals, zoals een bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfsarts en extern naar een huisarts of maatschappelijk werker. Deze professionals behoren tot de derde kring. Wanneer diagnostiek en behandeling nodig is voor psychiatrische klachten kunnen politieambtenaren worden doorverwezen naar psychiaters, GGZ-psychologen en psychotherapeuten in de vierde kring. De vijfde en laatste kring heeft betrekking op personen die betrokken zijn bij de re-integratie van politieambtenaren en dit zijn een coach, arbeidsdeskundige, bedrijfsarts of leidinggevende. De hulpverlening wordt formeler naar mate de politieambtenaar meer hulp ontvangt

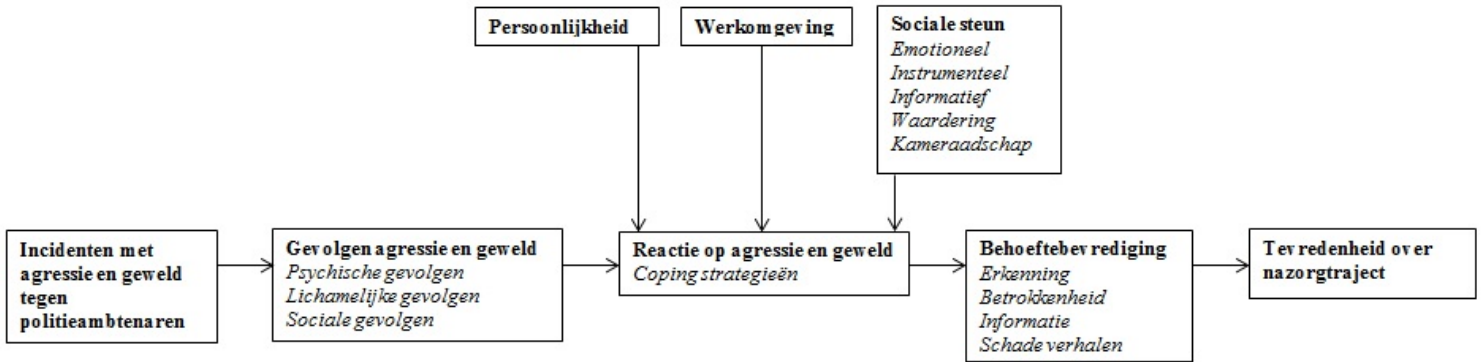
uit de buitenste kringen. Het begint bij vertrouwelingen in de eerste kring en gaat vervolgens door naar meer professionele hulp. Deze vormen van hulp worden door Steinmetz (1990) ook wel onderscheiden in *hulp van de primaire groep* en *hulp van deskundigen en instanties* waarbij de eerste en de tweede kring behoren tot hulp van de primaire groep en de overige kringen behoren tot hulp van deskundigen en instanties.

Slachtoffers van ingrijpende gebeurtenissen hebben verschillende basisbehoeften (De Soire et al., 2009; Buijssen, in Van Deth, 2002). Slachtoffers hebben behoefte aan *erkenning* van hun slachtofferschap vanuit hun sociale omgeving. Naast mensen uit de directe omgeving van het slachtoffer kunnen slachtoffers ook behoefte hebben aan erkenning vanuit de organisatie. Een andere basisbehoefte is *betrokkenheid*. Slachtoffers hebben baat bij mensen uit hun directe omgeving zoals collega's of het thuisfront die betrokken zijn en empathie tonen. Zoals eerder benoemd, leggen mensen eerder hun problematiek voor bij vertrouwelingen, zoals familie en vrienden, en willen slachtoffers doorgaans een luisterend oor. Een laatste basisbehoefte is de behoefte aan informatie. Voor een gezonde verwerking van een ingrijpende gebeurtenis hebben slachtoffers behoefte aan *informatie* over hetgeen er is gebeurd en hoe een dergelijke gebeurtenis voorkomen zou kunnen worden.

Naast de basisbehoeften van erkenning, betrokkenheid en informatie hebben slachtoffers van geweld ook behoefte aan hulp in de vorm van het verhalen van de schade (Steinmetz, 1990). Dit kan zowel materiële als immateriële schade zijn. Volgens Van Mierlo, Pemberton & Van Tol (2009) hechten slachtoffers namelijk een grote waarde aan een strafoplegging voor de dader.

2.5 Theoretisch kader

Om te bepalen hoe tevreden politieambtenaren zijn over het nazorgtraject, is het van belang om de mate waarin politieambtenaren in hun basisbehoeften voorzien worden, te onderzoeken. In dit onderzoek wordt daarom nagegaan wat mogelijke gevolgen voor politieambtenaren kunnen zijn na incidenten met agressie en geweld wat tegen hen is gericht. Hoe deze gevolgen door politieambtenaren verwerkt worden, oftewel welke coping strategie zij toepassen, wordt beïnvloed door de mate van sociale steun, de persoonlijkheid en de werkomgeving van de politieambtenaar. De mate waarop de gevolgen effectief verwerkt worden, is meetbaar aan de hand van de mate waarin voorzien wordt in de basisbehoeften van politieambtenaren. Deze basisbehoeften worden gedefinieerd door middel van erkenning, betrokkenheid, informeren en schade verhalen zoals genoemd in de theorie van De Soire et al. (2009) en Buijssen, in Van Deth, (2002). Zodoende wordt verwacht dat de tevredenheid hoger zal zijn naar mate de basisbehoeften meer zijn vervuld. Op basis van deze gegevens wordt bepaald hoe de politie als organisatie kan inspelen op eventuele verbeteringen van dit nazorgtraject, wat leidt tot een antwoord op de vraagstelling van het onderzoek. In figuur 4 is het theoretisch model schematisch weergegeven.



Figuur 4. Theoretisch model.

2.6 Vraagstelling empirisch onderzoek

In dit onderzoek wordt inzichtelijk gemaakt hoe tevreden de politieambtenaren uit de Eenheid Rotterdam zijn over het nazorgtraject vanuit de politie, nadat zij te maken hebben gehad met werkgerelateerde agressie en geweld dat tegen hen gericht was. Het doel is om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid van de politieambtenaren over het nazorgtraject. Daarnaast wordt onderzocht hoe dit nazorgtraject eventueel verbeterd kan worden. De vraagstelling van het onderzoek is daarom als volgt:

Hoe tevreden zijn politieambtenaren van de Eenheid Rotterdam over het nazorgtraject vanuit het korps na een incident met agressie en geweld dat tegen hen gericht is en welke factoren dragen daaraan bij?

Om de vraagstelling van het onderzoek zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. *Welke ervaringen hebben politieambtenaren in de Eenheid Rotterdam met incidenten met agressie en geweld die tegen hen gericht zijn?*
2. *Hoe gaan politieambtenaren in de Eenheid Rotterdam om met incidenten met agressie en geweld die tegen hen gericht zijn?*
3. *Wat hebben politieambtenaren in de Eenheid Rotterdam na incidenten met agressie en geweld die tegen hen gericht zijn nodig voor de verwerking ervan en in hoeverre worden zij hierin voorzien?*
4. *Welke sociale steun ontvangen politieambtenaren in de Eenheid Rotterdam na incidenten met agressie en geweld die tegen hen gericht zijn en hoe tevreden zijn zij hierover?*

2.7 Definiëring

Politieambtenaar

‘Politieambtenaar’ is geoperationaliseerd door in BVH te selecteren op medewerkers uit de Eenheid Rotterdam die binnen een jaar - tussen 1 januari 2012 en 31 december 2012 - een melding hebben gedaan van agressie en geweld tegen politieambtenaren (melding GTPA) en aangifte hebben gedaan, oftewel zich gevoegd hebben in het strafproces om de opgelopen schade bij de verdachte te verhalen.

Tevredenheid over het nazorgtraject

Binnen dit onderzoek wordt het concept ‘tevredenheid over het nazorgtraject’ geoperationaliseerd als het oordeel van de politieambtenaar of de voor hem of haar relevante behoeften met betrekking tot de nazorg voldoende zijn vervuld.

3. Methodologie

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 3.1 het type onderzoek uitgelegd en in paragraaf 3.2 en 3.3 komen de methode van dataverzameling en data-analyse aan bod. Vervolgens wordt in paragraaf 3.4 besproken op welke wijze de kwaliteit van het onderzoek wordt gewaarborgd. In paragraaf 3.5 en 3.6 wordt tot slot verantwoord in hoeverre het onderzoek een wetenschappelijke- en maatschappelijke relevantie kent en in hoeverre de kenmerken van de studie Algemene Sociale Wetenschappen in het onderzoek terugkomen.

3.1 Type onderzoek

Dit onderzoek is een praktijkgericht en wetenschappelijk onderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de politie Eenheid Rotterdam naar aanleiding van een geconstateerde onwetendheid omtrent de tevredenheid over de nazorg na geweldsincidenten tegen de politie. Het is een interpretatief en beschrijvend onderzoek, waarbij inzicht wordt verkregen in de ervaringen van en de manier waarop politieambtenaren die te maken hebben gehad met agressie en geweld dat tegen hen was gericht daarmee omgaan. Dit type onderzoek biedt de mogelijkheid om betekenissen achter ervaringen, belevingen, gedragingen en gevoelens vanuit het perspectief van de onderzochte mensen te leren kennen (Boeije, 2005). De gevolgen van agressie en geweld kunnen voor elke politieambtenaar verschillen en leiden zodoende ook tot verschillende basisbehoeften ten aanzien van nazorg, zoals erkenning, betrokkenheid en informatie. Voor het begrijpen van deze behoeften en het inzichtelijk maken hoe in deze behoeften wordt voorzien, is dergelijk onderzoek dan ook geschikt.

3.2 Dataverzameling

De gegevens voor dit onderzoek zijn verzameld door middel van semigestructureerde interviews met een topiclijst. Aan de hand van de topiclijst zijn de participanten gevraagd naar hun ervaringen, meningen en ideeën over de nazorg bij geweldsincidenten tegen de politie. De semigestructureerde interviews zijn afgenomen onder twintig politieambtenaren die werkzaam zijn in de Eenheid Rotterdam en die binnen één jaar - tussen 1 januari 2012 en 31 december 2012 - een melding hebben gedaan van hun ervaring met agressie en geweld tegen politieambtenaren. In figuur 1 (GTPA, 2013) is te zien dat er in 2012 totaal 516 meldingen van incidenten zijn gedaan waarvan er 109 helemaal afgerond zijn. Gezien de richtlijnen van het masterproject waarbinnen dit onderzoek plaatsvindt, zijn uit deze 109 afgeronde meldingen *at random* dertig participanten geselecteerd waarvan twintig participanten hebben gereageerd en uiteindelijk geïnterviewd zijn. De populatie is doelgericht samengesteld, zodat de politieambtenaren een afspiegeling zijn voor alle politieambtenaren binnen de

Eenheid Rotterdam die te maken hebben gehad met agressie en geweld dat tegen hen gericht was. De populatie bestaat zodoende uit politieambtenaren die een melding van agressie en geweld hebben gemaakt én die het gehele proces van ‘schade verhalen’ hebben doorlopen en inmiddels hebben afgerond. Hierdoor kunnen zij hun ervaringen delen over dit traject. Ondanks dat het hulpverleningsproces nog steeds kan lopen, kunnen de ervaringen over de hulpverlening na het incident ook worden meegenomen.

De interviews zijn tussen 16 april en 31 mei 2013 afgenomen op verschillende politiebureaus in de regio Rotterdam waar de participanten werkzaam zijn. De interviews zijn met toestemming van de participant opgenomen met een voicerecorder. Het opnemen van de interviews biedt de onderzoeker immers de mogelijkheid om de volledige aandacht te richten op de participant. Bovendien kunnen de gegevens hierdoor zo nauwkeurig mogelijk uitgewerkt en geïnterpreteerd worden.

3.3 Data-analyse

De opnames zijn vervolgens getranscribeerd en geanalyseerd. De transcripties zijn door middel van het computerprogramma NVivo 10 geanalyseerd. Dit programma maakt het mogelijk om de gegevens uit de interviews te coderen en met elkaar te vergelijken. Eerst zijn de gegevens open gecodeerd, wat betekent dat alle verzamelde gegevens zijn ingedeeld in fragmenten die gelabeld en onderling vergeleken zijn. Op deze manier worden de gegevens overzichtelijker en beter hanteerbaar. Vervolgens is overgegaan naar het axiaal coderen. De codes zijn geordend door onderscheid te maken in belangrijke en minder belangrijke codes. Hiermee is gekeken of deze codes de gegevens voldoende dekken. De analyse is uitgevoerd door middel van *constante vergelijking*. De gegevens uit de interviews zijn tussentijds met elkaar vergeleken, zodat tijdens de dataverzameling meer richting gegeven kon worden aan de vraag welke gegevens nog verzameld moesten worden (Boeije, 2005). Tot slot zijn de gegevens selectief gecodeerd. De grote lijnen uit de data zijn gestructureerd en met elkaar vergeleken. Op deze manier zijn patronen en regelmatigheden ontdekt en verbanden gelegd tussen de verschillende categorieën. De codes zijn gerangschikt en vormen de uiteindelijk codeboom weergegeven in bijlage 7.2.

3.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen, wordt gestreefd naar betrouwbaarheid en validiteit (’t Hart, Boeije & Hox, 2005). In dit onderzoek is de methodische verantwoording nauwkeurig en uitgebreid beschreven. Zo kan men nagaan hoe het onderzoek uitgevoerd is en bepalen in hoeverre zij de uitkomsten van het onderzoek betrouwbaar vinden. Daarnaast komen toevallige meetfouten minder voor door het gebruik van bestaande procedures voor kwalitatief onderzoek en het computerprogramma NVivo 10 dat hierbij ondersteuning biedt.

Om de validiteit van het onderzoek te waarborgen is gebruik gemaakt van *triangulatie*. In het onderzoek is sprake van *onderzoekerstriangulatie* door het onderzoeksonderwerp door middel van literatuuronderzoek vanuit verschillende disciplines te belichten. Hierdoor worden eerdere waarnemingen en interpretaties van wetenschappers over het onderwerp met elkaar vergeleken en worden eerdere uitspraken over het onderwerp behandeld op hun juistheid. Daarnaast is ook gebruik gemaakt van *theoretische triangulatie*. Dit houdt in dat de verschillende theorieën in het literatuuronderzoek behandeld zijn vanwege de mogelijke verklaringen voor het onderzochte onderwerp ('t Hart, Boeije & Hox, 2005). De besproken theorieën kunnen de aannemelijkheid van waarnemingen en interpretaties versterken.

3.5 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek kent een wetenschappelijk relevantie. In de literatuur is de laatste jaren steeds meer geschreven over agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, en politieambtenaren in het bijzonder. Desondanks is er weinig bekend over de aard en omvang van deze problematiek (Uildriks, 1996; Timmer, 2005). In dit onderzoek is een theoretisch kader ontwikkeld op basis van theorieën over de aard, de gevolgen, de coping strategieën en de nazorg van agressie en geweld tegen politieambtenaren. Dit levert een bijdrage aan de theoretische vorming over de psychosociale gevolgen van agressie en geweld tegen politieambtenaren en de behoeften aan nazorg, want er is nog weinig literatuur beschikbaar over de opvang en nazorg van politieambtenaren die slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld (Naeyé & Blijendaal, 2008). Daarnaast is er weinig bekend over de tevredenheid van de geboden nazorg aan deze doelgroep terwijl dit wel van groot belang is voor de politieambtenaar, zijn omgeving en de politie als organisatie.

Naast de wetenschappelijke relevantie kent dit onderzoek ook een maatschappelijke relevantie. De politie in Nederland draagt bij aan een veilige samenleving. Bij het uitoefenen van het beroep van politieambtenaar kan de veiligheid van de politieambtenaar zelf ook in gevaar komen. De laatste jaren wordt mede dankzij de invloed van de media en de politiek meer aandacht besteed aan problematiek op het gebied van preventie, weerbaarheid en opvang (Groeneweg & Wagenaar, Kruize & Wijmer, geciteerd in Middelhoven & Driessen, 2001; Uildriks, 1996). Toch bestaat er nog onduidelijkheid over de gevolgen van geweldsincidenten tegen politieambtenaren en de behoefte aan nazorg. Naar aanleiding van dit onderzoek wordt vastgesteld hoe tevreden politieambtenaren zijn over de huidige nazorg. De ervaring en de mate van tevredenheid over het nazorgtraject kunnen aanduidingen zijn voor de kwaliteit van het nazorgtraject. Door het analyseren en vergelijken van de bevindingen kan duidelijk worden of het nazorgtraject voldoet aan de behoeften van de politieambtenaren. De resultaten kunnen zodoende bijdragen aan kwaliteitsverbetering van het nazorgtraject, zodat dit traject beter aansluit bij de behoeften van de politieambtenaren. Vervolgens leidt dit tot goed functioneren van werknemers en de politie als organisatie.

3.6 ASW-verantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van de Master Arbeid, zorg en welzijn: beleid en interventie vanuit de studie Algemene Sociale Wetenschappen. Binnen deze studie worden sociale vraagstukken op micro-, meso- en macroniveau en vanuit een interdisciplinair en probleemgericht perspectief benaderd. Sociologische theorieën over sociale steun en behoefte bij schokverwerking en de psychologische theorieën over coping en de gevolgen van ingrijpende gebeurtenissen worden gecombineerd met criminologische theorieën betreffende agressie en geweld tegen politieambtenaren. De nazorg voor politieambtenaren heeft daarnaast direct betrekking op het *human resource management* (HRM) binnen de politie, omdat agressie en geweld tegen politieambtenaren kan leiden tot verschillend letsel en daardoor gevolgen kan hebben voor ziekteverzuim, productiviteit, motivatie, tevredenheid en verloop. Door middel van deze interdisciplinaire benadering wordt getracht te achterhalen welke behoeften politieambtenaren hebben aan nazorg en hoe in deze behoeften wordt voorzien. Het onderzoek is probleemgericht, omdat getracht wordt aanbevelingen te doen ter verbetering van het nazorgtraject.

Het onderzoek bekijkt de gevolgen van agressie en geweld tegen politieambtenaren op individueel, organisatorisch en maatschappelijk niveau. Op maatschappelijk niveau wordt gekeken hoe politieambtenaren na incidenten met agressie en geweld die tegen hen zijn gericht, weer zo goed mogelijk kunnen functioneren. Het beter functioneren van de politie, leidt immers tot een veiligere samenleving. Inzicht in de tevredenheid over de nazorg kan een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het nazorgtraject en is gericht op organisatorisch niveau. Op individueel niveau wordt gekeken hoe tevreden politieambtenaren zijn met de nazorg en hoe eventuele verbeteringen van het nazorgtraject zorgen voor een betere aansluiting op de basisbehoeften van politieambtenaren.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken die uit de dataverzameling naar voren zijn gekomen. De onderzoekgegevens zijn afkomstig uit interviews die met twintig politieambtenaren uit de Eenheid Rotterdam zijn gehouden. De resultaten uit deze interviews worden besproken aan de hand van de vier gestelde deelvragen. Ter ondersteuning van de bevindingen worden citaten uit de interviews gebruikt.

4.1 Beantwoording deelvraag 1

Deelvraag 1: Welke ervaringen hebben politieambtenaren in de Eenheid Rotterdam met incidenten met agressie en geweld die tegen hen gericht zijn?

Uit de interviews met de politieambtenaren is gebleken dat zij regelmatig ervaringen hebben met geweld die tegen hen gericht zijn. De gevaarsituaties waarin agressie en geweld tegen politieambtenaren kunnen voorkomen, blijken voornamelijk betrekking te hebben op verzet tijdens de aanhouding, personen met onvoorspelbaar en gestoord gedrag door alcohol of drugs, bedreigingen en beledigingen. Zo hebben zij geregeld te maken met instrumentele agressie: het komt voor dat arrestanten zich verzetten bij aanhoudingen, waarbij politieambtenaren moeten vechten om hen in bedwang te kunnen houden. Ook blijkt dat politieambtenaren tijdens arrestaties regelmatig te maken hebben met verbaal geweld, waarbij zij uitgescholden en bedreigd worden. Deze incidenten zijn vaak tegen het uniform gericht en zijn geen persoonlijke bedreigingen. Dit blijkt uit de constatering dat de politieambtenaren later niet meer door de aangehouden persoon worden herkend.

Opvallend is het verschil in frequentie van ervaringen tussen ambtenaren. Dit verschil zou voort kunnen komen uit het feit dat de tijd en plek van dienst van invloed is op het aantal geweldsincidenten. In de zomer en in de weekenden gebeuren namelijk meer incidenten op straat en vooral in de nachten zijn geregeld vechtpartijen waar de politie tussen moet komen en zij risico lopen om zelf slachtoffer te worden van geweld.

Bij de vraag naar hun visie ten aanzien van het geweld tegen de politie zeggen alle participanten dat het vooral gaat om het overschrijden van grenzen en dat zij waarde hechten aan het stellen van bepaalde grenzen bij incidenten. Wat onder deze grens verstaan wordt en waar deze grens ligt, verschilt per politieambtenaar.

“Ik heb wel ergere dingen meegemaakt, maar dat spugen... Ik had liever een klap in mijn gezicht gehad. (...) Dat was heel vies. Dan heb ik veel liever een klap in mijn gezicht dan een rochel van iemand anders. Er zit ook gewoon meer gevoel bij. Los van het gevoel van pijn dat je zou krijgen van een klap. Het is gewoon zo vies en zo laag bij de grond.” [Participant 3]

“Spugen op zich vind ik niet zo heel erg. Er zijn collega’s die vinden dat helemaal erg, maar (...) ik ben wel wat meer gewend.” [Participant 2]

Sommige participanten vinden elke vorm van agressie en geweld tegen de politie, zowel verbaal als non-verbaal, onacceptabel. Andere vinden dat dit bij het werk hoort, omdat zij tijdens het politiewerk in aanraking komen met agressieve en gewelddadige mensen, waardoor zij vanzelfsprekend het risico lopen om geweld tegen zich te krijgen. Daarnaast vinden zij dat niet iedereen het altijd eens hoeft te zijn met de politie en hun optreden. Zo komt in de interviews naar voren dat beledigingen of bedreigingen vaak als minder ingrijpend worden ervaren dan fysiek letsel. Men maakt hier zodoende ook niet standaard een melding van. Alle politieambtenaren zijn wel van mening dat het fysiek aanrichten van schade absoluut onacceptabel is en niet getolereerd mag worden.

Voor ongeveer de helft van de geïnterviewde politieambtenaren is het de eerste keer dat zij aangifte hebben gedaan van geweld dat tegen hen gericht was. De andere helft heeft al meerdere keren aangifte gedaan. Incidenten waarvoor de participanten aangifte hebben gedaan, zijn niet altijd het meest ingrijpende incident dat zij tijdens hun werk bij de politie hebben meegemaakt. Dit omdat politieambtenaren naast geweldsincidenten ook te maken hebben met allerlei andere incidenten, zoals reanimaties, (dodelijke) ongelukken en/of schiet- en steekpartijen. In de meeste van deze gevallen geven politieambtenaren aan dat zij reanimaties of het aantreffen van dode mensen het meest ingrijpend vinden. Hoewel deze gevallen ingrijpender kunnen zijn dan de gevallen waarvoor aangifte is gedaan, blijkt uit de interviews dat geweldincidenten eveneens als ingrijpend worden ervaren.

Uit de interviews komt een eenduidig argument voor het doen van aangifte naar voren, namelijk het afgeven van een signaal naar de verdachte. Alle participanten vinden dat de verdachte hun grens heeft overschreden en dat diegene daarvoor gestraft moet worden. De aangifte is bedoeld om het signaal af te geven dat politieambtenaren niet tolereren wat hen is aangedaan. Bovendien kan het straffen van de verdachte bijdragen bij het voorkomen van herhaling.

“Toch dat stukje geweld tegen de politie dat vind ik gewoon te ver gaan. (...) Wij zijn hier met een bepaald doel en als zij op die manier geen respect tonen door geweld te gebruiken, dan moet je een duidelijk punt maken dat het niet kan en daarom denk ik dat je een punt maakt door die aangifte. Door het niet te accepteren.” [Participant 12]

Alle participanten geven aan dat zij per situatie inschatten of het doen van aangifte voor hen zinvol is. De reden voor deze afweging is dat zij de kansen van het slagen van de aangifte – dus een daadwerkelijke straf en een schadevergoeding voor de geleden schade – per situatie inschatten. Zo is er meer twijfel om aangifte te doen bij incidenten waarbij geen zichtbaar letsel is, zoals bedreigingen en beledigingen, dan bij zichtbaar letsel, zoals verzet met schoppen en slaan. Bij zichtbaar letsel lijkt de afweging om aangifte te doen dan ook eerder gemaakt.

4.2 Beantwoording deelvraag 2

Deelvraag 2: Hoe gaan politieambtenaren in de Eenheid Rotterdam om met incidenten met agressie en geweld die tegen hen gericht zijn?

In eerste instantie blijken politieambtenaren bezig te zijn met handelen om de situatie onder controle te krijgen. Tijdens het incident proberen zij vooral professioneel te handelen. De politieambtenaren geven aan dat het incident pas indruk maakt als het voorbij is en zij uit de situatie zijn. Na het incident merken politieambtenaren namelijk pas welke gevolgen incidenten van agressie en geweld die tegen hen gericht zijn, hebben voor hun welzijn.

De materiële schade die men heeft opgelopen, bestaat voornamelijk uit lichamelijk letsel, zoals schaafwonden, blauwe plekken en kneuzingen. De psychosociale klachten die sommige participanten ervaren, zijn vooral angst en woede. Een mogelijke verklaring voor de woede is dat politieambtenaren niet kunnen begrijpen dat men geweld tegen hen gebruikt. De angstgevoelens komen vooral voor bij bedreigingen, omdat zij bang zijn voor herkenning en herhaling. Een ander psychosociaal gevolg is een verhoogde waakzaamheid bij de hervatting van het werk. De reden hiervan zou kunnen zijn dat de geweldsincidenten vaak onverwachts plaatsvinden. De participanten vinden dan ook dat zij beter rekening moeten kunnen houden met onverwachtse situaties.

“Ik werd wel bewuster van het feit dat ik beter op mijn veiligheid moet letten. Het was een leermoment. Je moet rekening houden dat je alles kan verwachten, dat hij het bereik heeft om mijn keel te pakken is eigenlijk voor mij het moment van bewustzijn dat ik de volgende keer meer afstand moet houden, ook al is hij vriendelijk of weet ik veel. Ik ben bewuster geworden dat iemand aan mijn keel heeft gezeten en dat ik dit niet had moeten laten gebeuren. Maar op dat moment ga je er niet vanuit.” [Participant 5]

De meeste politieambtenaren geven aan dat deze verhoogde waakzaamheid na verloop van tijd vermindert, omdat zij geleidelijk in hun ‘normale’ patroon terugkeren. Hoeveel tijd hierover heen gaat, is lastig te stellen, omdat dit per politieambtenaar kan verschillen. De één geeft bijvoorbeeld aan na eenzelfde soort incident in het oude patroon terug te keren, terwijl een ander aangeeft dat dit na drie of meer incidenten gebeurt. Dit kan zodoende verklaard worden door de manier waarop men omgaat met het incident. Geweldsincidenten hebben volgens de participanten absoluut geen gevolgen voor hun motivatie om bij de politie te (blijven) werken. Een verklaring hiervoor kan zijn dat men vindt dat het bij het politiewerk hoort en dit dan ook accepteert in het werk.

“Je moet wel eens stoeien als je iemand aanhoudt, dat hoort erbij. (...) het zou niet moeten gebeuren natuurlijk, maar het gebeurt wel (...).” [Participant 16]

Dat politieambtenaren verschillend omgaan met incidenten van geweld en agressie die tegen hen

gericht zijn, heeft onder andere te maken met hun karaktereigenschappen. Over het algemeen vinden de participanten zichzelf rustig, nuchter en proberen zij situaties pratend op te lossen.

“Ik ben meer van het praten, ik probeer incidenten pratend op te lossen. Ik waarschuw één of twee keer of drie keer, misschien net één keertje meer dan dat andere collega’s zouden doen, maar op een gegeven moment is het gewoon klaar en moet je optreden. Maar ik heb best wel een lang lontje (...).”

[Participant 20]

Er zijn ook politieambtenaren die na een incident met agressie en geweld, de gebeurtenis achter zich kunnen laten. Deze participanten geven aan dat zij incidenten vrij snel verwerken, omdat zij er bijvoorbeeld geen nacht van wakker liggen.

“Het is niet zo dat ik er korter door slaap. Ik vind het wel heftig, maar ik ben niet iemand die dingen opkroopt of daar langer mee zit. Ik verwerk dat wel snel.” [Participant 12]

Deze snelle verwerking van incidenten zou verklaard kunnen worden door hun persoonlijkheid. De politieambtenaren geven aan dat zij zichzelf nuchter vinden en makkelijk kunnen praten over ingrijpende gebeurtenissen. Het praten over incidenten kan bijdragen aan de verwerking hiervan. Een enkeling geeft aan zichzelf afgestompt te vinden en ook daardoor makkelijk over incidenten te kunnen praten. Incidenten die tijdens het werk gebeuren, worden steeds meer als normaal beschouwd terwijl dit in het dagelijks leven voor buitenstaanders niet normaal is. Politieambtenaren merken dit in gesprekken met buitenstaanders die hen ervan bewust maken dat hun werkervaringen niet altijd normaal zijn. Een andere verklaring voor een snelle verwerking zou kunnen zijn dat politieambtenaren voldoende mogelijkheden krijgen om (makkelijk) met anderen over het incident te praten.

4.3 Beantwoording deelvraag 3

Deelvraag 3: Wat hebben politieambtenaren in de Eenheid Rotterdam na incidenten met agressie en geweld die tegen hen gericht zijn nodig voor de verwerking ervan en in hoeverre worden zij hierin voorzien?

De participanten geven aan dat zij vooral behoefte hebben aan een luisterend oor, zodat zij hun verhaal kwijt kunnen. Ook betrokkenheid, begrip en erkenning is voor hen belangrijk. De meeste politieambtenaren kunnen hun verhaal vooral kwijt op het werk bij collega’s. Volgens de participanten komt dit voornamelijk, omdat collega’s hetzelfde meemaken tijdens het werk en daardoor hun verhalen en ervaringen beter begrijpen. Thuis kunnen politieambtenaren ook hun verhaal kwijt bij hun partner als deze ook bij de politie werkt en weet wat het werk inhoudt.

Verder geven politieambtenaren aan dat zij het prettig vinden als collega's en leidinggevendenden op de hoogte zijn van geweldsincidenten, want de politieambtenaren ervaren dan meer erkenning. Vrijwel alle politieambtenaren maken melding van incidenten, waardoor collega's en leidinggevendenden hiervan op de hoogte zijn. Toch maken niet alle participanten melding van wat zij meegemaakt hebben aan geweld en agressie. Dit heeft te maken met hun persoonlijkheid en de mogelijkheden die zij zien om incidenten bespreekbaar te maken.

De participanten die voor het eerst zodanig schade hadden opgelopen door een geweldsincident waarvoor zij aangifte wilden doen, geven aan dat zij behoefte hadden aan een adviserend gesprek na dergelijke incidenten. Op dat moment weten zij weinig over de gang van zaken bij het doen van aangifte. Een adviserend gesprek maakt voor hen duidelijk wat de vervolprocedure is en hoe het proces van aangifte verder aangepakt moet worden. Bovendien hebben zij behoefte aan advies bij de afweging om aangifte te doen. Zij geven aan dat zij dit de taak van hun leidinggevende vinden, omdat leidinggevendenden hun medewerkers adequaat moeten ondersteunen na dergelijke incidenten. Of leidinggevendenden deze ondersteuning voldoende bieden, blijkt verschillend te worden ervaren. Zo geven sommige participanten aan dat zij advies en ondersteuning misten terwijl anderen aangeven deze wel voldoende te hebben gehad. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat iedere leidinggevende een eigen manier van leidinggeven heeft en soms onvoldoende op de hoogte is van de gang van zaken.

“Ik miste wel een beetje betrokkenheid en kennis. Ik moest mijn leidinggevende bijvoorbeeld wijzen op GTPA. Ik vroeg mij toen echt af van heb je niet door wat ik heb, ik zit mij niet aan te stellen. En dat geeft het gevoel dat ze er geen kennis van hebben en niet betrokken zijn.” [Participant 18]

Ook de politieambtenaar zelf weet soms niet hoe en waar hij aangifte moet doen. Het gevolg hiervan is dat politieambtenaren zodoende niet de juiste steun, erkenning en waardering van de organisatie krijgen waar zij juist behoefte aan hebben.

4.4 Beantwoording deelvraag 4

Deelvraag 4: Welke sociale steun ontvangen politieambtenaren in de Eenheid Rotterdam na incidenten met agressie en geweld die tegen hen gericht zijn en hoe tevreden zijn zij hierover?

Politieambtenaren ontvangen sociale steun in de vorm van emotionele, informatieve en instrumentele steun en waardering en kameraadschap. Deze steun ontvangen zij van directe collega's, hun thuissituatie en de politie als organisatie. Over het algemeen zijn zij hierover tevreden.

De meeste participanten geven aan dat zij in de eerste plaats vooral steun ervaren van collega's uit hun eigen team. Deze steun bestaat uit waardering, kameraadschap en emotionele steun. Het eigen team bestaat uit mensen met wie de participanten vaak omgaan en die zij regelmatig spreken. De

politieambtenaren hechten waarde aan gesprekken met collega's, omdat zij elkaar goed kennen en begrijpen. Door deze sociale steun hebben zij het gevoel dat ze begrepen worden. Het vertrouwen in collega's blijkt groot, omdat de participanten aangeven vaak bij collega's terecht te kunnen.

“Bij de politie is het gewoon een hecht clubje, want je weet van elkaar wat je meemaakt en je voelt aan wanneer er een keer een grapje gemaakt wordt om het wat lossier te maken of wanneer niet. Er is altijd wel een mogelijkheid om even apart te gaan zitten en je verhaal kwijt te kunnen als je ergens mee zit.” [Participant 11]

Enkele participanten geven aan dat zij vooral emotionele steun en waardering ervaren uit hun directe omgeving, zoals familie en vrienden. Uit de interviews blijkt dat dit komt, omdat de betrokkenen in hun directe omgeving zelf ervaring hebben met het politiewerk. Het praten over incidenten gaat dan eenvoudiger, omdat bepaalde gevoelens of ervaringen niet extra uitgelegd hoeven worden, want zij herkennen dit uit eigen ervaring. Sommige participanten geven echter aan dat zij thuis moeilijk met hun partner kunnen praten over het politiewerk, omdat zij gevoelens van onbegrip ervaren. Politieambtenaren kunnen hun verhaal wel voldoende kwijt, maar ontvangen minder begrip van hen in tegenstelling tot begrip van collega's.

“Voor hem is het wel moeilijk, omdat hij er wat verder van af staat dus hij beleeft niet hoe dat is.” [Participant 12]

“ (...) dan merk je dat zij geen collega is en zij voelt daar ook niet de zwaarte van. Als je dan moet uitleggen waarom dat dan vervelend is dan ben je er al voorbij zeg maar, daar heb ik geen zin in. Soms kun je beter praten met je collega's dan met je eigen vrouw. Dat vind ik ook niet per se erg, dat is dan eenmaal zo.” [Participant 18]

De gevoelens van begrip en betrokkenheid lijken ervoor te zorgen dat de participanten zich voldoende emotioneel gesteund voelen.

“Mijn broer zit ook bij de politie en daar heb ik ook veel steun aan.” [Participant 5]

“Ik hoef niet zo nodig door mijn collega's gesteund te worden, want mijn vrouw werkt ook bij de politie en als ik dan thuis kom dan kan ik lekker mijn verhaal kwijt zonder dingen nog te moeten uitleggen, omdat zij zelf ook weet hoe het werkt. Dat is voor mij voldoende.” [Participant 19]

De meeste participanten houden hun directe omgeving, zoals hun partner of andere familie op de hoogte van geweldsincidenten die tegen hen gericht zijn. Geweldsincident lijken soms invloed op de

directe omgeving te hebben, omdat de participanten meer gevoelens van bezorgdheid bij hun partner ervaren. Politieambtenaren denken dat gevoelens van bezorgdheid en onbegrip bij hun partner zullen toenemen naarmate zij meer op de hoogte zijn van de risico's van het politiewerk. Dit beïnvloedt de mate waarop politieambtenaren incidenten thuis bespreekbaar kunnen en willen maken. Een goede verwerking van incidenten kan hierdoor worden tegengewerkt.

Naast de steun uit de directe omgeving wordt eveneens nazorg geboden door de politie als organisatie. Deze hulpverlening bevat de vier verschillende vormen van sociale steun, bestaande uit emotionele steun, instrumentele steun, informatieve steun en waardering. Over het algemeen geven de politieambtenaren aan tevreden te zijn met de eerste opvang. Zo blijkt dat het merendeel van de participanten na het incident terug gaat naar het politiebureau en daar met leidinggevend en collega's praat over hetgeen er is gebeurd. Dit wordt door hen als zeer prettig ervaren, omdat zij het gevoel hebben dat er voor hen wordt gezorgd. Enkele participanten geven echter aan dat zij na een incident behoefte hebben aan een rustmoment, zodat zij tussen het incident en het doen van aangifte eerst kunnen verwerken wat er is gebeurd en zo hun adrenaline en spanningsniveau verlagen.

De participanten geven aan dat er voor hen een BOT is dat (vrijwillig) ingeschakeld kan worden bij ingrijpende incidenten. Dit kunnen geweldsincidenten zijn, maar ook incidenten met bijvoorbeeld reanimatie, schietpartijen of doden. Alle participanten geven aan wel eens met het BOT gesproken te hebben. Uit de interviews blijkt ook dat de meeste politieambtenaren een gesprek met het BOT niet altijd nodig hebben. Als reden hiervoor geven de participanten aan dat zij meer waarde hechten aan gesprekken met mensen die zij goed kennen dan met collega's uit het BOT die zij vaak slechts oppervlakkig kennen. Het contact met collega's die zij goed kennen, voelt meer vertrouwd en oprecht geïnteresseerd.

“Het BOT kun je ook wel bereiken, (...) en die ken je wel aardig, maar niet zo goed als je eigen collega's. Een ja ik heb niet altijd zin om een verhaal tegen hen te vertellen. Soms is het goed en soms is het niet goed. Maar ik doe het liever met bekende mensen die ik gewoon ken en waar ik van weet wat ik aan ze heb en die mij kennen.” [Participant 18]

Een enkeling geeft aan het gesprek met het BOT overbodig te vinden vanwege het vele herhalen van hun verhaal over het gebeurde.

“Ik heb regelmatig gesprekken en de ene keer heb je zoiets van, leuk dat ze komen, maar dan hoeft het niet, maar het is goed dat ze er zijn. Het kan zijn dat je vier keer naar een dode gaat en het je niks doet en de vijfde keer is er net iets dat je niet lekker in je vel zit en het hoeft maar net die ene keer nodig te zijn. Dus ik vind het goed dat ze komen (...).” [Participant 8]

Ook al hebben de meeste politieambtenaren een gesprek met het BOT niet altijd nodig, toch blijkt dat zij de aanwezigheid van het BOT goed en noodzakelijk vinden. De participanten vinden deze aanwezigheid vooral goed, omdat hieruit blijkt dat wel aandacht aan hen besteed wordt. Zo vindt men dat de aanwezigheid van het BOT ervoor zorgt dat geaccepteerd wordt dat er een cultuur binnen de politie is waarin het normaal is dat er een luisterend oor is voor politieambtenaren en dat er over ingrijpende incidenten kan worden gepraat.

De politieambtenaren is specifiek gevraagd welke gesprekken met het BOT voor hen goed werken. De participanten geven aan dat zij vooral de extra aandacht en zorg als prettig ervaren. Er bestaat doorgaans een open relatie, waardoor politieambtenaren hun verhaal kwijt kunnen zonder dat iemand daar direct een waardeoordeel over geeft. Het feit dat het BOT bestaat uit collega's zorgt er volgens de participanten voor dat hun gevoelens en ervaringen voldoende begrepen en erkend worden. Uit de interviews blijkt zodoende dat politieambtenaren voldoende emotionele steun in de vorm van BOT-gesprekken ervaren.

De meeste participanten geven aan dat zij naast het BOT geen ervaring hebben met andere hulpverlening vanuit de politie als organisatie. Slechts enkele participanten geven aan wel eens contact te hebben gehad met het bedrijfsmaatschappelijk werk en dat zij over het algemeen tevreden zijn over deze hulpverlening. In tegenstelling tot het BOT staat het bedrijfsmaatschappelijk werk buiten het politiewerk. De participanten geven aan dat dit een voordeel kan zijn, omdat het bedrijfsmaatschappelijk werk hen daardoor wel bewust kan maken van het feit dat sommige incidenten die zij tijdens het politiewerk meemaken niet normaal zijn. Dit voorkomt volgens de politieambtenaren dat zij afgestompt raken. Verder geven de politieambtenaren aan dat zij door de gesprekken met het bedrijfsmaatschappelijk werk erkenning en waardering ervaren en op die manier kunnen accepteren dat zij hulp nodig hebben.

“Ik kwam daar met een heel verhaal en ze kwam geïnteresseerd en enthousiast over, ik kon gewoon mijn verhaal kwijt. (...) zij kwam met een paar simpele tips waar ik mee aan de slag kon.” [Participant 2]

Het proces van schade verhalen is een ander onderdeel van de door de politie als organisatie geboden nazorg en heeft betrekking op instrumentele en informatieve steun waarbij praktische hulp geboden wordt. De politieambtenaren is dan ook gevraagd wat hun ervaringen zijn met het team GTPA en hoe tevreden zij zijn over het proces van schade verhalen. Alle participanten zijn unaniem van mening dat zij een nette en positieve afhandeling van hun aangifte door GTPA hebben ervaren. Uit de interviews komen hier vrij eenduidige argumenten over naar voren. Politieambtenaren vinden het vooral prettig dat het proces van schade verhalen voor hen automatisch doorloopt, zodat zij er zelf geen werk aan hebben. Zij ervaren dat het team GTPA hun extra werk uit handen neemt.

Een ander positief punt dat uit de interviews naar voren komt, is de duidelijke en concrete werkwijze van GTPA. De meeste participanten zijn van mening dat zij tijdens het contact met GTPA duidelijk uitgelegd krijgen wat haar taak is en welke stappen er worden genomen. Voor de participanten is ook duidelijk wat de doelstellingen van GTPA zijn. Deze duidelijkheid wordt zeer positief ervaren. Het feit dat GTPA duidelijke afspraken maakt en deze ook nakomt, draagt bij aan het gevoel dat de afhandeling van GTPA-zaken netjes verloopt. Enkele participanten geven echter aan dat de procedure van GTPA voor hen in eerste instantie onduidelijk of zelfs helemaal niet bekend was. Dit kwam voornamelijk doordat leidinggevendenden onvoldoende op de hoogte waren van de werkwijze van de afdeling GTPA. Meerdere participanten vinden dat het team GTPA meer bekend zou mogen worden onder politieambtenaren en dat dit voornamelijk via leidinggevendenden zou moeten gebeuren. GTPA werd pas bij hen bekend, doordat zij hierop gewezen werden door bijvoorbeeld collega's die al wel ervaring met GTPA hadden. Hieruit blijkt dat leidinggevendenden een belangrijke rol kunnen innemen bij de structurele opvolging op het incident en de verwijzing naar team GTPA.

“Ik vond het vervelend na het incident dat niemand precies wist hoe het nu verder moest. (...) De één zei je moet aangifte doen, de ander zei van niet. Dat was hier niet helemaal duidelijk. Uiteindelijk heb ik wel aangifte gedaan, omdat mensen zeiden dat ik dat moest doen, maar achteraf bleek dus dat het niet nodig was. Dat had bij ons wel duidelijker gemogen.” [Participant 16]

De politieambtenaren is specifiek gevraagd wat zij positief vinden aan het contact met GTPA. Uit de interviews blijkt dat zij voornamelijk de betrokkenheid van GTPA als positief ervaren. De participanten hebben het gevoel dat zij gehoord en serieus genomen worden. Tijdens gesprekken merkt men dat casemanagers van GTPA het beste met hen voor hebben, empathie tonen en hen praktische hulp kunnen bieden. Het feit dat de casemanagers van GTPA intern zijn en vanuit de organisatie werken, draagt hieraan bij. Doordat de casemanagers van GTPA op de hoogte zijn van de inhoud van politiewerk ervaren politieambtenaren dat zij toegankelijk voor hen zijn. Zo blijkt dat de participanten tijdens gesprekken eenvoudig met hen in contact kunnen komen en elkaar begrijpen.

Daarnaast worden participanten continu op de hoogte gehouden over de gang van zaken bij het Openbaar Ministerie. Voor de mensen die afwezig waren bij de zitting geldt dat zij voornamelijk waarde hechten aan inhoudelijk informatie over de zitting en de uitspraak door de rechter. Alle participanten geven aan dat zij hierover goed op de hoogte zijn gehouden.

“Op een gegeven moment kreeg ik een mailtje dat zij nog geen verdere informatie hadden, maar dat gaven ze dus wel door dus ze hielden mij wel op de hoogte, ook als er niets nieuws bekend was. Dat geeft wel het gevoel dat ze met je bezig zijn.” [Participant 3]

“(...) hoe dichter ze bij de organisatie staan, hoe makkelijker het is om tegen hen te praten.”
[Participant 15]

Ook ervaren politieambtenaren dat zij in praktische zin makkelijker in contact komen met GTPA, omdat GTPA open staat voor vragen of opmerkingen. De participanten hebben het gevoel altijd met vragen bij GTPA terecht te kunnen. Zij zijn dan ook door de bank genomen zeer tevreden over GTPA.

Een aantal van de participanten had ervaring met het advocatenbureau dat hen voorheen bijstond bij de juridische procedure van het schade verhalen. Deze participanten vonden de wijze waarop de advocaten hen hielp nogal afstandelijk. Ook moesten zij veel zaken zelf regelen en uitzoeken. GTPA wordt door de participanten dan ook gezien als een goede ontwikkeling en een verbetering van de nazorg.

Tot slot is de politieambtenaren gevraagd om GTPA een rapportcijfer op een schaal van één tot tien te geven. Hiermee wordt de mate van tevredenheid aangeduid. De participanten geven het team GTPA en de manier waarop zij politieambtenaren bijstaan bij het verhalen van de geleden schade gemiddeld een acht. Zij ervaren de instrumentele en informatieve steun zodoende als goed.

5. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 5.1 een antwoord gegeven op de centrale vraagstelling van dit onderzoek. Daarbij wordt een terugkoppeling gemaakt naar theorieën uit het theoretisch kader. In paragraaf 5.2 komen de reflectie op de theorie en de methode van het onderzoek aan bod waarbij gekeken wordt naar eventuele tekortkomingen van het onderzoek. Tot slot worden in paragraaf 5.3 aanbevelingen gedaan voor een vervolgonderzoek en voor de politie als organisatie.

5.1 Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe tevreden zijn politieambtenaren van de Eenheid Rotterdam over het nazorgtraject vanuit het korps na een incident met agressie en geweld dat tegen hen gericht is en welke factoren dragen daaraan bij?

Het antwoord op de centrale vraagstelling is gebaseerd op de antwoorden van de vier deelvragen. Politieambtenaren uit de Eenheid Rotterdam zijn over het algemeen tevreden over de nazorg na incidenten met agressie en geweld die tegen hen zijn gericht. De belangrijkste argumenten hiervoor zijn de duidelijkheid en betrokkenheid die politieambtenaren ervaren van directe collega's uit hun team en van collega's uit het BOT en team GTPA.

Politieambtenaren hebben regelmatig te maken met agressie en geweld dat tegen hen gericht is. Het gaat dan om incidenten van verbaal geweld, zoals verzet tijdens de aanhouding, personen met onvoorspelbaar en gestoord gedrag door alcohol of drugs, en non verbaal geweld, zoals bedreigingen en beledigingen. Deze bevindingen komen overeen met de typologie van geweld van Timmer (2005) die gaat over gevaarsituaties waarbij agressie en geweld tegen politieambtenaren gebruikt worden. Politieambtenaren vinden dat zij bepaalde grenzen moeten stellen om te bepalen in hoeverre zij agressief en gewelddadig gedrag van mensen moeten accepteren. Deze grenzen blijken voor iedere politieambtenaar anders te zijn en lijken beïnvloed te worden door persoonlijkheid en ervaring.

In het onderzoek is ook gekeken naar de manier waarop men omgaat met ingrijpende incidenten, want dit laat zien welke behoefte politieambtenaren hebben aan nazorg. Politieambtenaren zijn over het algemeen nuchter en openhartig. Deze eigenschappen kunnen bijdragen aan de verwerking van ingrijpende incidenten, want hierdoor zijn zij in staat erover te praten en kunnen zij het incident zodoende beter van zich afzetten. Naast deze eigenschappen is de hoeveelheid steun die politieambtenaren van hun omgeving krijgen over het incident te kunnen praten en om hun verhaal kwijt te kunnen een belangrijke factor voor een goede verwerking van ingrijpende gebeurtenissen. Dit komt overeen met de theorie van Gaillard (1996) waarin gesteld wordt dat de manier waarop

ingrijpende incidenten wordt verwerkt, bepaald wordt door persoonlijke kenmerken en de mate van sociale steun.

Politieambtenaren hebben vooral behoefte aan een luisterend oor. Hierdoor kunnen zij over hun ervaringen en gevoelens praten die betrekking hebben op ingrijpende incidenten en ervaren zij betrokkenheid. Bovendien hebben politieambtenaren behoefte aan erkenning, waardering en begrip. Dit komt overeen met de theorie van De Soire et al. (2009) en Buijssen, in Van Deth (2002) waarin erkenning en betrokkenheid als basisbehoeften worden genoemd van slachtoffers van ingrijpende gebeurtenissen. De meeste politieambtenaren krijgen waardering en begrip vooral van collega's, want deze hebben ook te maken met geweldsincidenten en kunnen daardoor de verhalen en gevoelens goed begrijpen. Buijssen (in, Van Deth, 2002) stelt dat praten met collega's het beste werkt, omdat zij immers naast de politieambtenaar staan en doorgaans weten wat diegene heeft meegemaakt. Deze theorie komt dus overeen met de bevindingen.

Politieambtenaren hebben niet altijd thuis een partner of familie die naar hun verhalen kan luisteren en bij wie ze erkenning, waardering en begrip ervaren. Alleen politieambtenaren met een partner en/of familie die zelf bij de politie heeft gewerkt of nog werkt, ondervinden sociale steun bij het verwerken van ingrijpende gebeurtenissen. Politieambtenaren krijgen sociale steun in de vorm van een luisterend oor van het bedrijfsopvangteam (BOT) in de vorm van begeleiding en ondersteuning. Hoewel niet iedereen daar altijd behoefte aan heeft, worden de begeleiding en ondersteuning door het BOT over het algemeen door de politieambtenaren positief gewaardeerd. Dit geldt ook voor het bedrijfsmaatschappelijk werk.

Zodra politieambtenaren na een incident het werk hervatten, blijkt dat het meest voorkomende psychisch gevolg hun verhoogde werkzaamheid is. Dit komt overeen met de theorie van De Soir et al. (2009) waarin waakzaamheid het meest voorkomende psychische gevolg is van geweldsincidenten. Verhoogde waakzaamheid wil eigenlijk zeggen dat men een dergelijke situatie wil vermijden. Dit komt deels overeen met de theorie van Horowitz (in, Steinmetz, 1990) en Buijssen (in, Van Deth, 2002) waarin gesteld wordt dat vermijding en herbeleving de twee reacties zijn die bij ingrijpende incidenten voorkomen.

Sociale steun in de vorm van informatieve steun is ook een belangrijke factor voor de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen (House, geciteerd in Gaillard, 1996; Stoop & Brouwer, 1991). Politieambtenaren hebben behoefte om aangifte te doen en willen informatie en advies over het wel of geen aangifte doen voor de geleden schade. Niet alle politieambtenaren werden voldoende geadviseerd door onvoldoende kennis over de procedure van het schade verhalen onder leidinggevend en collega's. Het gevolg is dat politieambtenaren hierdoor niet weten hoe zij aangifte moeten doen. De behoefte aan advies komt vooral voor bij politieambtenaren die voor het eerst aangifte willen doen. De rol van leidinggevend blijkt hierin cruciaal te zijn, omdat zij advies moeten geven over de procedure. Als de procedure onvoldoende bekend is bij leidinggevend zou dit zelfs tot gevolg kunnen hebben dat in sommige gevallen geen aangifte wordt gedaan van incidenten. Dit

kan verstrekkende gevolgen hebben voor politieambtenaren, omdat zij daardoor niet de juiste steun ontvangen en uiteindelijk onvoldoende worden voorzien in hun behoefte om schade te verhalen.

Verder wordt in de behoefte aan het verhalen van de geleden schade voorzien, doordat politieambtenaren tevreden zijn over de sociale steun in de vorm van juridische bijstand door het team Geweld Tegen Politieambtenaren (GTPA). Politieambtenaren ervaren dat extra werk uit hun handen genomen wordt, dat hen duidelijk uitgelegd wordt wat de procedure is en dat gemaakte afspraken nagekomen worden. Bovendien ervaren zij van de casemanagers van GTPA voldoende betrokkenheid en worden zij goed op de hoogte gehouden en geïnformeerd tijdens de gehele procedure. Politieambtenaren ondervinden voldoende sociale steun van GTPA in de vorm van instrumentele, informatieve steun en waardering, omdat men GTPA als gemiddeld cijfer een acht geeft.

5.2 Discussie

Theoretische reflectie

In de theorie is kort ingegaan op stressreacties en de primaire en secundaire evaluatie van situaties met agressie en geweld (Lazarus & Folkman, geciteerd in De Soir et al., 2009). Uit de bevindingen is gebleken dat deze theorie niet relevant is geweest. Deze theorie stelt dat mensen stresssituaties tweemaal evalueren. Allereerst bepalen mensen welke betekenis een situatie heeft voor hun welzijn. Vervolgens bepalen zij hun reactie op deze situatie. Uit de bevindingen blijken de evaluaties van stresssituaties in tegenstelling tot eerdere verwachtingen niet of nauwelijks relevant te zijn. Zodoende heeft de theorie geen raakvlak met de bevindingen en is deze niet toepasbaar.

In de interviews is ook ingegaan op de verschillende vormen van agressie en geweld dat tegen politieambtenaren is gericht tijdens het incident waarvoor aangifte is gedaan (Van Dam, Tilburg & Steenkist, 2009; Middelhoven & Driessen, 2001; Timmer, 2005). Tijdens de analyse is echter geen rekening gehouden met de verschillende vormen van agressie en geweld, maar zijn alle incidenten aan de hand van hetzelfde theoretische perspectief geanalyseerd. Door de incidenten naar gelang de aard van de agressie en geweld verschillend te analyseren, had de analyse mogelijk geresulteerd in een meer nauwgezette conclusie. Aan de hand van deze conclusie was een mogelijk een patroon voortgekomen, dat inzicht zou hebben kunnen geven in de verwachting van welke behoefte aan nazorg volgt op de gevolgen van specifieke vormen van agressie en geweld.

Methodologische reflectie

Omdat dit onderzoek binnen de richtlijnen van het masterproject voor de Master Arbeid, zorg en welzijn: beleid en interventie is uitgevoerd, is uit praktische overwegingen gekozen voor een participantengroep van twintig personen. Een grotere onderzoeksgroep had echter meer inzicht kunnen bieden in de mate van tevredenheid over het nazorgtraject. Uit een grotere participantengroep kunnen bijvoorbeeld meerdere factoren naar voren komen die bijdragen aan de mate van deze tevredenheid.

Daarbij is het onderzoek om praktische redenen gericht op twee onderdelen van het nazorgtraject van de politie; hulpverlening en schadeverhalen. Om een beeld te krijgen van de tevredenheid over de gehele aanpak vanuit de politie van geweld tegen de politie hadden de overige onderdelen van het nazorgtraject ook onderzocht kunnen worden; voorkomen, signaleren en melden, opsporen en vervolgen verdachte en evalueren (GTPA, 2009). Deze onderdelen behoren namelijk tot de gehele procesketen vanaf het moment dat een politieambtenaar in aanraking komt met agressie en geweld tot aan de afronding van de zaak en de evaluatie van de afhandeling.

Uit het onderzoek blijkt dat de thuissituatie van politieambtenaren van belang is bij de verwerking van ingrijpende incidenten. Achteraf gezien, had de thuissituatie ook meegenomen kunnen worden in het onderzoek, zodat niet alleen de ervaringen van politieambtenaren inzichtelijk worden, maar ook die van de partners en/of andere familieleden. Door middel van interviews met de thuissituatie hadden ook hun ervaringen omtrent de gevolgen en verwerking van ingrijpende incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren inzichtelijk gemaakt kunnen worden om te bepalen in welke mate de politieambtenaar steun vanuit de thuissituatie ontvangt en welke impact een incident op de thuissituatie heeft. Dit was vooraf niet bekend, omdat het belang van de thuissituatie pas tijdens de data-analyse naar voren kwam.

Dit geldt echter ook voor de rol van leidinggevende. Uit de bevindingen blijkt dat politieambtenaren een adviserende rol van de leidinggevende verwachten. Deze rol is van belang bij het voorzien in de behoefte om de schade bij de verdachte te verhalen. Door middel van interviews met leidinggevende had in kaart gebracht kunnen worden hoe groot deze problematiek werkelijk is en in hoeverre deze ervaringen van politieambtenaren met hun leidinggevende overeenkomen met de daadwerkelijke kennis van leidinggevende over het GTPA.

5.3 Aanbevelingen

De praktijk

Gezien de behoeften van politieambtenaren aan een luisterend oor is het raadzaam dat de Eenheid Rotterdam in de hulpverlening aan politieambtenaren aandacht besteedt aan de thuissituatie van haar werknemers. Politieambtenaren kunnen vanwege bezorgdheid en onbegrip niet altijd hun verhaal thuis kwijt. Het is dus van belang om juist deze politieambtenaren extra hulpverlening vanuit de politieorganisatie te bieden. Zo kan de politieorganisatie ‘in het gat springen’ nadat geconcludeerd wordt dat een agent vanuit de thuissituatie onvoldoende ondersteuning ontvangt. Het is eveneens aan te raden om de partner of andere familieleden bij het nazorgtraject te betrekken, zodat politieambtenaren ook van hen voldoende erkenning, waardering en begrip ontvangen.

Ten aanzien van de behoefte aan advies zou de Eenheid Rotterdam zich moeten focussen op de verspreiding van kennis over de procedure van het schade verhalen onder medewerkers, met name onder leidinggevend. Leidinggevend hebben een adviserende rol, waardoor de kennis over de

procedure van het GTPA juist onder hen vergroot moet worden. Daarnaast moet de bekendheid van het GTPA worden vergroot onder politieambtenaren die tot dusver nog niet in aanraking zijn geweest met agressie en geweld waarvoor zij aangifte willen doen. Voornamelijk deze groep heeft behoefte aan advies.

Verder onderzoek

Dit onderzoek is gericht op politieambtenaren uit de Eenheid Rotterdam. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is om de tevredenheid over de nazorg bij incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren en de factoren die hieraan bijdragen, ook bij andere politie-eenheden in Nederland te onderzoeken. De afdeling GTPA bestaat landelijk nog vrij kort, waardoor het interessant kan zijn om de tevredenheid over de nazorg binnen de verschillende politie-eenheden in Nederland met elkaar te vergelijken. Wellicht komen andere factoren en/of bevindingen naar voren en kunnen eenheden dusdanig van elkaar leren. Daarnaast is voor vervolgonderzoek aan te bevelen om het totale spectrum van de nazorg te onderzoeken, zodat ook ervaringen van leidinggevenden, de thuissituatie en andere betrokkenen binnen dit proces meegenomen worden. Hierdoor kan een totaalbeeld van het gehele nazorgtraject in kaart gebracht worden.

Tot slot kan in vervolgonderzoek ook gedacht worden aan veldonderzoek binnen verschillende teams uit de Eenheid Rotterdam. Door middel van langdurig veldonderzoek kan een goed beeld geschetst worden van de sfeer binnen teams en de onderlinge verhoudingen tussen collega's en tussen collega's en leidinggevenden. Op deze manier kan onderzocht worden in welke mate politieambtenaren binnen bepaalde teams voldoende mogelijkheden krijgen om hun verhaal kwijt te kunnen en te praten over ingrijpende incidenten.

6. Literatuurlijst

- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. Amsterdam: Boom.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*, 38(5), 300-314.
- Dam, A. van, Tilburg, C. & Steenkist, P. (2009). *Niet meer door het lint*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- De Soir, E. (1997). *Handleiding voor de Emotionele Doorwerking van Schokervaringen*. Apeldoorn, Nederland: Maklu.
- De Soir, E., Van den Steene, P., & Daubechies, F. (2009). *Stress en trauma bij de politie*. Apeldoorn, Nederland: Maklu.
- Deth, R. van, (2002). Huub Buijssen: 'Traumaopvang liever niet door gespecialiseerde hulpverleners'. *Psychopraxis*, 4(5), 166-169. Verkregen op 12 maart, 2013, van <http://link.springer.com/article/10.1007%2F03072031?LI=true#page-1>.
- Donner, J.P.H. (2010). *Veilige publieke Taak*. Verkregen op 12 maart 2013, van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2010/11/26/brief-aan-de-tweede-kamer-over-voortgangsrapportage-programma-veilige-publieke-taak.html>.
- Gaillard, A.W.K. (1996). *Stress, produktiviteit en gezondheid*. Amsterdam, Nederland: Nieuwezijds.
- Gersons, B.P.R. & Burgers, N.R.R. (2012). *Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie*. Arq, Psychotrauma Expert Groep.
- GTPA (2009). *Protocol geweld tegen politieambtenaren*. Verkregen op 18 februari, 2013, van http://www.cao-politie.nl/downloads/nieuws/actueel/2010/Protocol_geweld_tegen_politie_ambtenaren.pdf.
- GTPA. (2013). *Jaarverslag team GTPA 2012*. Verkregen op 4 juni, 2013, van <http://rijnmond-korpsnet/thema/meer/Geweld%20Tegen%20Politieambtenaren/Paginas/Cijfers-Jaarverslag-2012.aspx>.
- Hart, H. 't, Boeije, H. & Hox, J. (2005). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam, Nederland: Boom onderwijs.
- Hart, O. V. D. van der, (1991). *Trauma, dissociatie en hypnose*. Amsterdam, Nederland: Swets & Zeitlinger BV.
- Mayhew, C., & Chappell, D. (2007). Workplace violence: an overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International journal of law and psychiatry*, 30(4), 327-339.
- Middelhoven, L. K., & Driessen, F. M. H. M. (2001). *Geweld tegen werknemers in de (semi-)*

- openbare ruimte*. Bureau Driessen, Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek.
- Mierlo, F. van, Pemberton, A. & Tol, R. van. (2009). *Van tevredenheid naar kwaliteit: Een meetinstrument voor de slachtofferzorg*. Verkregen op 12 maart, 2013, van WODC http://wodc.nl/images/volledige-tekst_tcm44-218518.PDF.
- Naeyé, J. & Bleijendaal, R. (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen: beledigen, bedreigen, tegenwerken en vechten*. Den Haag, Nederland: Read business.
- Rogers, K. A., & Kelloway, E. K. (1997). Violence at work: personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2 (1), 63.
- Timmer, J. (2005). *Politiegeweld: geweldgebruik van en tegen de politie in Nederland*. Kluwer.
- Smit, J.H.J. (2010). *Protocol Geweld Tegen Politieambtenaren*. Rotterdam, Nederland: vtsPN, Nederlands Politie Instituut.
- Steinmetz, C. H. D. (1990). *Hulp aan Slachtoffers van Ernstige Misdrijven, Effecten van slachtofferhulp en eerste opvang*. Arnhem, Nederland: Gouda Quint.

7. Bijlagen

7.1 Topiclijst politieambtenaar

Opening

- Kennismaken: naam, student ASW, afstudeeronderzoek naar de tevredenheid van politieambtenaren over het nazorgtraject na incidenten met agressie en geweld.
- Doel van dit onderzoek is om in beeld te brengen hoe de nazorg wordt gewaardeerd. Dit wordt gebruikt om het nazorgtraject beter te kunnen laten aansluiten op de behoeften van politieambtenaren.
- Het interview zal ongeveer een uur duren.
- Toestemming vragen voor bandopname: de gegevens zijn anoniem. De enige die de bandopname te horen krijgt, is de student die het interview doet om het interview goed te kunnen uitwerken. Het bandapparaat kan ook door de respondent zelf uitgezet worden (laten zien). Er kunnen aantekeningen worden gemaakt.
- Thema's die tijdens het interview besproken worden:
 - A. Ervaringen agressie en geweld en incident met code GTPA
 - B. Omgang met incident
 - C. Gevolgen van incident
 - D. Behoeften na het incident
 - E. Sociale steun na het incident
 - F. Ervaring van nazorg
- Vragen of respondent nog vragen heeft voordat de band gestart wordt.

Kun je me vertellen wat je werkervaring bij de politie is, hoe lang je bij de politie werkt en wat je functie binnen de politie is?

Algemeen

- Visie tegenover geweld
- Ervaringen met aangifte doen
- Ervaringen met geweldsincidenten
- Ingrijpendheid incident

Incident van aangifte GTPA

- Uitleg incident
- Reactie tijdens incident
- Reactie op incident

Gevolgen agressie en geweld

- Gevolgen
- Invloed op welzijn
- Invloed op directe omgeving
- Invloed op werkmotivatie en manier van werken

Omgang met incident(en)

- Omgang incident na situatie
- Verwerking ingrijpende gebeurtenissen
- Betrokkenen
- Omschrijving karaktereigenschappen
- Invloed karakter op de manier van verwerking

Behoeften

- Behoeften na dergelijke incidenten
- Reactie vanuit politie
- Voorzien in behoeften

Ervaring sociale steun

- Ontvangen sociale steun na incident
- Betekenis sociale steun
- Delen ervaringen en gevoelens
- Steun door collega's / leidinggevende / hulpinstanties / thuisfront
- Gevoelens van steun

Ervaring sociale steun in de vorm van nazorg

Hulpverlening

- Ervaring met de eerste opvang na het incident
- Verloop verdere ondersteuning en begeleiding
- Ervaring met andere hulpinstanties vanuit de politie

- Tevredenheid over het zorgverleningsproces

GTPA

- Afhandeling van geweldsincidenten tegen de politie
- Ervaring GTPA
- Reden aangifte GTPA
- Ervaring praktische hulp zoals administratieve afhandeling
- Ervaring informatievoorziening over de verdere afhandeling ervaren
- Tevredenheid over het proces van schade verhalen
- Tevredenheid met de gang van zaken van het OM / rechterlijke macht
- Werkzame bestanddelen juridische bijstand van het GTPA
- Rapportcijfer GTPA

Verbeteringen

- Verwachting van de politie met betrekking tot de nazorg bij geweldsincidenten tegen de politie
- Voldoen aan verwachtingen
- Verbeteren aan nazorg

Wil je nog iets bespreken wat niet ter zake is gekomen, maar wat volgens jou wel belangrijk is om mee te nemen in het onderzoek?

Afsluiting

- Bedanken voor tijd en medewerking
- Terugblik op het interview
- Uitwerking interview zal nog worden gemaïld zodat dit nagekeken en eventueel nog aangevuld kan worden
- Vertellen dat onderzoek in juli wordt afgerond en dat Eenheid Rotterdam een kopie krijgt van het onderzoeksrapport, waarin de uitkomsten van het onderzoek staan
- Vragen/opmerkingen

7.2 Codeboom

Ervaringen geweld

- Gevaarsituatie

- Aangifte

 - Motivatie aangifte

 - Afweging aangifte doen

 - Eerste keer aangifte

 - Niet eerste keer aangifte

- Algemeen

 - Visie geweld

 - Ervaring geweld politiewerk

Omgang geweld

- Reactie

- Nuchter

- Professioneel handelen

- Snel loslaten

- Bewustwording

- Afgestompt

- Karaktereigenschappen

 - Invloed op verwerking

- Verwerking

Gevolgen

- Immateriële schade

- Materiële schade

- Geen schade

- Geen invloed op werk

- Invloed op werk

- Bezorgdheid thuis

- Weinig invloed

Behoeften

- Collega's op de hoogte

- Leidinggevende op de hoogte

- Verhaal kwijt kunnen

- Advies

- Betrokkenheid

- Samen oplossen

- Meer tussendoor contact

- Praten

- Erkenning

- Begrip

 - Weinig begrip thuis

 - Begrip thuis

 - Begrip collega's

- Rust pakken

- Evalueren
- Sociale steun
 - Partner ingelicht
 - Partner ook bij politie
 - Collega
 - Signaalfunctie
 - Volgende sociale steun collega's
 - Goed gesteund
 - Steun familie
 - Werk/privé scheiden
 - Leidinggevende niet op de hoogte
 - Vrienden bij de politie
 - Directe omgeving
- GTPA
 - Gesprek GTPA
 - Nette afhandeling
 - Niks negatiefs GTPA
 - Cijfer GTPA
 - Weinig ervaring GTPA
 - GTPA betrokken
 - Makkelijk contact
 - Kennis
 - Meer bekendheid GTPA
 - Procedure GTPA duidelijk
 - Procedure GTPA onduidelijk
 - Ligging team GTPA
 - Werk uit handen
 - Ervaringen vóór GTPA
 - Advocaten meer zakelijk
 - Zelf achteraan
 - Visie advocatenbureau
 - Informatievoorziening
 - Goede informatievoorziening
 - Gang van zaken OM
 - Visie GTPA
- Hulpverlening
 - Eerste opvang
 - Ervaring hulp
 - BOT niet altijd nodig
 - Aanwezigheid BOT goed
 - Ervaring BOT
 - Werkzame bestanddelen BOT
 - Lange termijn
 - Ervaring bedrijfsmaatschappelijk werk