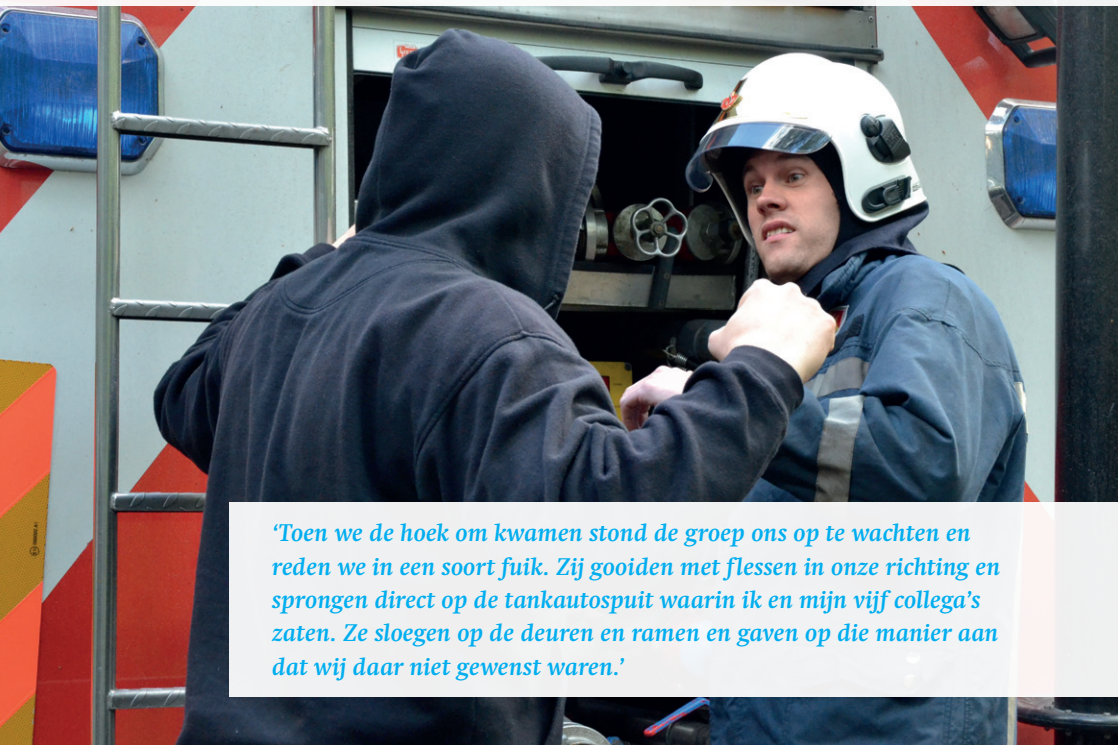




## Agressie tegen brandweerpersoneel



*'Toen we de hoek om kwamen stond de groep ons op te wachten en reden we in een soort fuik. Zij gooiden met flessen in onze richting en sprongen direct op de tankautospuit waarin ik en mijn vijf collega's zaten. Ze sloegen op de deuren en ramen en gaven op die manier aan dat wij daar niet gewenst waren.'*



Hoewel agressie tegen de brandweer beduidend minder vaak voorkomt dan agressie tegen andere hulpverleners zoals ambulance- of politiemedewerkers, wordt jaarlijks toch iets minder dan de helft van het brandweerpersoneel geconfronteerd met agressie tijdens het werk. Het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV) onderzocht wat dit in de praktijk betekent voor deze brandweerm medewerkers. Daarbij zijn de volgende vragen in het onderzoek beantwoord:

- hoe kwamen werknemers van de brandweer in aanraking met agressie?
- hoe gingen zij in deze situatie om met de agressie?
- hoe hebben zij de agressie ervaren?
- welke effecten heeft de confrontatie met agressie op hen gehad?

Het onderzoek is gerealiseerd met een subsidie van het bureau Veilige Publieke Taak (VPT) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

## Onderzoeksrapport

In deze kennispublicatie staan de belangrijkste resultaten van het onderzoek. In het onderzoeksrapport 'Agressie tegen brandweerpersoneel; ervaringen uit de praktijk' vindt u meer informatie over de onderwerpen die hierna kort worden belicht. Op [www.infopuntveiligheid.nl](http://www.infopuntveiligheid.nl) kunt u het rapport downloaden. U vindt het rapport in het dossier Agressie tegen hulpverleners. Daar is bovendien een aparte publicatie als download beschikbaar. Hierin zijn vijftien aansprekende beschrijvingen van ervaringen opgenomen van brandweermensen die geconfronteerd zijn met agressie.

## Definitie

De termen agressie en geweld worden vaak door elkaar gebruikt. Bij het onderzoek naar agressie tegen brandweerpersoneel is aangesloten bij de definitie van het actieprogramma Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Daarbij wordt geen expliciet onderscheid gemaakt tussen de termen agressie en geweld. Onder agressie en geweld wordt in dat beleidsrapport verstaan:

'Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, hetgeen resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, de dood of psychische schade'.

Agressie en geweld zijn termen met een sterk subjectief karakter. Wat door de één als agressie wordt ervaren kan voor de ander nog vallen onder de normale omgangsvormen, iets wat er 'nou eenmaal bij hoort'. In het onderzoek naar agressie tegen brandweerpersoneel is voor de operationalisatie van de begrippen agressie en geweld aangesloten bij de Handreiking Agressie en Geweld van het bureau Veilige publieke Taak uit 2011. Hierin worden de volgende uitingsvormen van agressie en geweld onderscheiden:

- verbaal geweld:  
schreeuwen, schelden, vernederen, treiteren, pesten, vals beschuldigen
- fysiek geweld:  
duwen/trekken, slaan, vastgrijpen, gooien, schoppen, gooien van voorwerpen, vernielen van voorwerpen, fysiek hinderen, spugen, diefstal van eigendommen, verwonden, roofoverval, geven van een kopstoot, bijten
- discriminatie:  
naar huidskleur, naar sekse, naar leeftijd, naar geloofsovertuiging, naar seksuele geaardheid of voorkeur
- seksuele intimidatie:  
seksueel getinte opmerkingen, seksueel getinte blikken, nafluiten, exhibitionisme, aanranding, seksueel getinte email of sms, seksuele chantage, hijgers, verkrachting, seksuele handtastelijkheden
- overige intimidatie:  
dreigen, bedreigen, onder druk zetten, bedreigende gebaren maken, chanteren, bekladden, dreigbrief of -email, gezinsleden bedreigen, stalken, achtervolgen, bommelding, wapengebruik.

## Doel

Het onderzoek is uitgevoerd om:

- een zo gedetailleerd mogelijk beeld te krijgen van de omstandigheden waaronder enkele concrete incidenten zich hebben voorgedaan
- inzicht te krijgen in de manier waarop daar door de brandweermedewerker op is gereageerd
- voorbeelden te verzamelen van het effectief voorkomen van of optreden tegen agressie. Deze voorbeelden kunnen dan gebruikt worden in opleidingen en trainingen van de brandweer.

## Methode

Het onderzoek is gestart met een korte literatuurstudie om de bestaande kennis over agressie in kaart te brengen. Hierbij is gezocht naar bestaande theorieën over agressie in het algemeen en naar empirische studies over agressie tegen hulpverleners, met name tegen brandweer-, politie- en ambulancemedewerkers.

Op basis van de informatie uit de literatuur is een theoretisch kader opgesteld. Hierin zijn de factoren benoemd die een rol spelen bij het ontstaan van agressie en het omgaan met agressie. Op basis van de literatuur is tevens een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is gebruikt bij de interviews met vijftien brandweermedewerkers die in de afgelopen drie jaar geconfronteerd zijn met agressie tijdens het brandweerwerk. De informatie uit de interviews is vervolgens vergeleken met het theoretisch kader. Op deze manier zijn vijftien casestudies uitgevoerd.

## Onderzoeksresultaten

### Cases

De volgende situaties van agressie zijn in het onderzoeksrapport beschreven:

#### 1. Brandweerchauffeur getroffen door zwaar vuurwerk

Op nieuwjaarsmorgen rond 3.30 uur is de brandweer samen met de politie ter plaatse op een plein. De brandweer blust een vreugdevuur dat door jongeren is aangestoken. Er waren al eerder vuurtjes op het plein die avond. Op het moment dat de politie een charge uitvoert om het plein schoon te vegen, gooit één van de jongeren een Pools nitraat naar de brandweerchauffeur. Vanuit zijn positie achter het voertuig ziet hij het vuurwerk niet aankomen. Hij houdt er gehoorschade aan over.

*'Ik denk dat het gooien van de vuurwerkbom een soort uiting van frustratie was doordat de jongeren werden weggestuurd door de politie en doordat ze een biertje op hadden. Het was niet zozeer een gerichte actie tegen mij persoonlijk of tegen de brandweer in het algemeen. Het is in hun ogen meer een vorm van agressie tegen hulpdiensten die het feestje van de jongeren komen verpesten. Het is voor hen misschien een uitdaging om de brandweer, politie en gemeente te jennen.'*

## 2. Automobilist woedend op brandweerchauffeur bij versperring doorgang

Na een melding van een gaslek bij een woning rond 15.00 uur is de brandweer ter plaatse bij een huizenblok. De brandweerchauffeur overlegt via de portofoon met de bevelvoerder over de te volgen strategie en de plaats waar het brandweervoertuig opgesteld moet worden. Tijdens dit overleg blokkeert het brandweervoertuig een uitrit van de wijk, waar een personenauto net weg wil rijden. De bestuurder van deze auto begint luid te toeteren, te schreeuwen en te schelden. De brandweerchauffeur geeft non-verbaal aan dat de man in de personenauto even geduld moet hebben. Hierop wordt de man in de auto woedend en maakt een gebaar van 'ik hak je hoofd eraf'. Direct daarna keert de man in de auto om en rijdt aan de andere kant de wijk uit. De brandweerchauffeur is bang dat de man via de andere kant terugkomt om haar wat aan te doen, dit is echter niet het geval.

*'De man kwam zo dreigend over, dat ik dacht dat hij mij echt wat aan zou doen.'*

## 3. Bevelvoerder geconfronteerd met stalker op oudejaarsavond

In de loop van oudejaarsdag tot en met nieuwjaarsmorgen komt dezelfde tankautospuiter tot vijf keer toe in dezelfde straat om aangestoken brandjes te blussen. De bevelvoerder heeft de eerste keer een confrontatie met een man in deze straat. De volgende keren dat de brandweer ter plaatse komt wordt de situatie steeds dreigender, totdat de bevelvoerder door deze man bedreigd wordt met een kapotgeslagen bierflesje. Daarop wordt de politie ingeschakeld die ook ter plaatse is en wordt de man aangehouden.

*'Ineens had de man een bierflesje in zijn hand, hij sloeg dat kapot en maakte met zijn andere hand een gebaar langs zijn keel, terwijl hij het kapotte bierflesje liet zien. Daarna verborg hij het achter zijn rug. Ik voelde dat hij steeds dichterbij mij kwam.'*



#### **4. Brandpreventist bedreigd tijdens reguliere controle**

Bij een geplande reguliere periodieke controle op het brandveilig gebruik van een groot evenementengebouw vraagt de brandpreventist om het logboek in te zien van het onderhoud van de brandmeldinstallatie. De beheerder van het pand wilde dit niet laten zien. Na aandringen van de preventist wordt de beheerder woedend en bedreigt hem met een stoel en daarna met een thermoskan met heet water. Uiteindelijk weet de preventist de man te kalmeren en kan hij ongeschonden het pand verlaten.

*'Ik was er helemaal van overtuigd dat hij me met die stoel zou gaan slaan. Ik kon geen kant meer op. Ik was er al helemaal over uit dat die stoel mij hoe dan ook zou raken. Het enige wat door mijn hoofd spookte was: 'hoe kom ik hier weer weg?'. Je probeert op dat moment ook niet meer in de aanval te gaan qua woorden want hij spuugde zijn gal volledig over de brandweer en over dat ik daar was. Je voelt dat je over een bepaalde grens heen bent gegaan maar je weet dat je niet meer terug kunt.'*

#### **5. Brandweer door jongeren beschoten met vuurwerk**

Op oudejaarsochtend is de brandweer uitgerukt naar een containerbrand. Ter plaatse aangekomen wordt de ploeg door een groep Marokkaanse jongeren met vuurwerk bestookt. De brandweer vraagt om politieassistentie, deze laat meer dan een kwartier op zich wachten. Inmiddels heeft de brandweer de containerbrand geblust en zijn ze, zonder nog een keer na te blussen, weer in de tankautospuut gestapt en weggereden.

*'Ik denk dat het een spontane reactie van hen was. Waarschijnlijk blijft de één waarop de ander reageert. Dan zegt één van ons dat ze ermee moeten kappen. Dat is leuk, denkt de ander en zo begint het. Het was meer pesten, lekker de brandweer narren. Er zat geen doel achter.'*

#### **6. Tankautospuut belaagd tijdens jaarwisseling**

Op oudejaarsnacht rond 02.00 uur rukt de brandweer uit naar een containerbrand. Ter plaatse aangekomen worden zij opgewacht door een groep van 30 tot 35 personen. Toen ze de hoek om kwamen stond de groep ze daar op te wachten en reden ze in een soort fuik. De groep gooide met flessen in hun richting en sprongen direct op de tankautospuut waarin de bemanning zat. Ze sloegen op de deuren en ramen en gaven op die manier aan dat de brandweer daar niet gewenst was. De bemanning stapt niet uit maar rijdt weg zonder de brand geblust te hebben.

*'Normaal gesproken zijn er altijd wel een paar mensen die lastig doen tijdens een incident. Wij zijn altijd met zijn zessen en redden ons dan wel. Het is anders wanneer je bijvoorbeeld maar met zijn tweeën bent. Nu was de situatie anders en de groep bestond uit veel personen die ons belaagden.'*

### **7. Schermutseling tussen bevelvoerder en omstander op een garagedak**

Op een zaterdagavond rond 21.00 uur wordt de brandweer opgeroepen voor een woningbrand. Ter plaatse aangekomen wijst een man de brandweer de weg. De man is een huurder van een garagebox in de buurt van de brand. Hij is erg bang dat zijn garagebox vlam vat en geeft de brandweer allerlei aanwijzingen over wat er gedaan moet worden. De bevelvoerder bedankt de man voor zijn inzet en vraagt hem weg te gaan. Dit wil de man niet. Uiteindelijk loopt het uit op een gevecht op een garagedak en wordt de man overmeesterd door de collega's van de bevelvoerder. De man rent weg met de mededeling dat hij een pistool gaat halen en iedereen 'hartstikke dood' gaat schieten. Hierop wordt de politie ingeschakeld en de man wordt in zijn woning aangehouden. Hij blijkt een wapenvergunning te hebben.

### **8. Intimidatie van een bevelvoerder op oudejaarsnacht**

Op oudejaarsnacht rond 01.00 uur komt de brandweer aan bij een straatfeest, waarbij verschillende vreugdevuren zijn gesticht. Er is een grote vuurbelasting aanwezig aan beide zijden van een partytent. De brandweer komt ter plaatse om deze branden te blussen. De bevelvoerder stapt eerst alleen uit om uit te leggen dat de branden uit moeten. Dit wordt niet geaccepteerd door de feestende buurtbewoners. Een oudere man komt uit de partytent en bedreigt de bevelvoerder. Op dat moment stappen de manschappen uit de tankautospuiter en escaleert de zaak. Er ontstaat een ruzie en over een van de manschappen wordt een emmer water heen gegooid. Ook wordt de hogedrukstraal afgepakt van een van de manschappen. De bevelvoerder besluit hierop dat zij het beste de boel in kunnen pakken en weg kunnen gaan.

*'Ik ben naar de man toegelopen die de straal vast had en heb de straal uit zijn handen gepakt, gewoon heel rustig zonder oogcontact te maken. Ik zei: 'jongens afblussen'. We hebben afgeblust en toen brak het gajes helemaal uit. We hebben de boel geblust, ingepakt en zijn weggegaan met de bibbers in de benen.'*

### **9. Met opzet gegooide vlinderbom treft brandweerchauffeur**

Tijdens de jaarwisseling is de brandweer rond 01.00 uur uitgerukt om een autobrand te blussen. De auto is in brand geraakt doordat vuurwerk met opzet door een openstaand raam naar binnen is gegooid. Tijdens de blusactie wordt de brandweerchauffeur door een vlinderbom aan zijn been getroffen. Hij komt ten val en verliest even het bewustzijn. Hij houdt er geen blijvende schade aan over. Later blijkt de dader (een jongen van 19 jaar) een bekende van hem te zijn. De brandweerchauffeur gaat bij hem langs omdat hij wil weten waarom hij het vuurwerk gegooid heeft. Dit gesprek was onbevredigend. Daarna heeft de brandweerchauffeur aangifte gedaan van het incident.

*'Wat mij het kwaadste maakte, ik zat echt te koken op mijn stoel, was dat het hem voor geen meter boeide. Hij zat echt heel nonchalant op de bank, ik vond het echt onbegrijpelijk.'*

#### **10. Inzet bij buitenbrand escaleert door misverstand**

Op een zaterdagnacht rond 00.00 uur wordt de brandweer opgeroepen voor een buitenbrand. Ter plaatse aangekomen blijkt een heg in brand te staan die al bijna volledig is afgebrand. De bewoners staan te blussen met een tuinslang. De brandweer wordt met flinke scheldpartijen ontvangen. De bewoners maken duidelijk dat de brandweer er veel te lang over heeft gedaan omdat ze al twintig minuten of een half uur geleden gebeld hebben. De bemanning van de tankautospuiter is zich echter van geen kwaad bewust en is direct na de melding uitgerukt. Tijdens het blussen van de restanten van de heg wordt de sfeer steeds grimmiger, er worden bedreigingen geuit en er wordt aan jassen getrokken en geduwd.

*'Ik was er van overtuigd dat we allemaal zouden moeten vechten. Ik stond al in de maximale alertheid en dacht: Of ik ga er zo een krijgen of ik moet er een uitdelen.'*





Uiteindelijk krijgt de brandweer een oproep voor een andere brand. Ze maken van de tijdelijke verwarring die hierdoor ontstaat gebruik om snel te vertrekken.

*'Toen we instapten wilde iemand mij nog uit de auto trekken, diegene pakte mij vast. Ondertussen werd er geroepen: "Je bent voor mij, ik sla je kop er af, ik maak je dood" etc. Ik heb met mijn voet nog iemand weggeduwd en de deur dichtgetrokken. De deur werd vervolgens nog een keer opengetrokken. Ik heb toen geroepen dat we moesten gaan rijden. We hebben optische en geluidssignalen aangezet en zijn toen weggereden nadat we hadden gekeken of iedereen van ons in de TAS zat.'*

#### **11. Brandweerpreventist aangereden door kermisexploitant**

Tijdens een controle van de kermisopbouw is een brandpreventist samen met een collega in gesprek met een kermisexploitant bij de uitrit van het kermisterrein. Er komt een vrachtwagen aanrijden die van het kermisterrein af wil. De vrachtwagenchauffeur toetert omdat de brandweermedewerker in de weg staat met zijn fiets. Hierop maakt de brandweermedewerker een gebaar naar de vrachtwagenchauffeur, dat hij even zijn gesprek wil afmaken. De vrachtwagenchauffeur opent het raam en begint te schelden, waarop de brandweermedewerker zijn fiets weghaalt. Op dat moment rijdt de vrachtwagen door, over de fiets heen. De brandweermedewerker kan net op tijd wegspringen. De vrachtwagen staat enkele meters verderop stil omdat het verkeer stagneert. De brandweermedewerker trekt het portier van de vrachtwagen open en spreekt de chauffeur aan, waardoor de man nog bozer wordt. Hij bedreigt de brandweermedewerker en er komen steeds meer kermisexploitanten omheen staan. De brandweermedewerker voelt zich steeds onveiliger. Hij krijgt hulp van een motoragent en uiteindelijk wordt de vrachtwagenchauffeur door toegesnelde politiecollega's aangehouden en meegenomen naar het bureau.

*'Om mij heen waren de mensen aan het bellen en mensen aan het optrommelen. De chauffeur heeft mij echt bedreigd: 'Jij bent bekend en ik kom er achter waar je zit' en 'Ik maak je kapot'. Dat was eigenlijk veel bedreigender voor mij dan het moment waarop hij gas gaf en ik weg moest springen.'*

## 12. Tankautospuiter bekogeld met stoeptegels

Op een zomernacht rond 01.00 uur heeft de brandweer een brand in een vuilcontainer geblust achter een winkelcentrum. Ter plaatse is niemand te zien. De brandweer rijdt weg en de bemanning praat na in de tankautospuiter. Op de terugweg naar de kazerne wordt er opeens een stoeptegels tegen de tankautospuiter gegooit. De stoeptegels treft de wagen op het portier net onder de ruit en er is afgezien van een deuk in het portier geen schade aan de tankautospuiter. De bemanning probeert de daders te pakken, maar deze zijn al weg. De politie wordt opgeroepen, maar de meldkamer geeft aan dat er geen eenheden beschikbaar zijn om ter plaatse te komen.

*'We hadden eerst een gevoel van onmacht. Dat sloeg om in boosheid. We vroegen ons af waarom men dit doet, wij komen om mensen te helpen. Ook het feit dat niemand van de politie ter plaatse kwam en we de daders niet hadden kunnen pakken. Bij een ongeval staan er soms wel tien politiewagens en lopen agenten in de weg. Nu hadden we hen hard nodig en waren ze er niet.'*

## 13. Aanrijding bevelvoerder bij reiniging wegdek

Op een doordeweekse dag rond de middag krijgt de brandweer een melding voor het verwijderen van een oliespoor op een wegdek. De brandweer komt ter plaatse met een tankautospuiter en een begeleidend busje. Er is geen politie ter plaatse, dus terwijl de ploeg het wegdek schoonmaakt regelt de bevelvoerder het verkeer. Hij ziet dat een auto met twee jongeren tegen het verkeer in wil rijden en springt ervoor om ze tegen te houden. De auto rijdt door, tegen zijn been aan. De bevelvoerder slaat uit boosheid op de motorkap van de auto. Hierna rijdt de auto met gierende banden achteruit en verdwijnt. Later die dag komen de jongeren bij de man in zijn eigen bedrijf (hij werkt bij de vrijwillige brandweer) verhaal halen vanwege de deuk in de motorkap. Hij wordt daarbij opnieuw bedreigd. Uiteindelijk weet een collega van de man de jongeren uit zijn bedrijf te verwijderen.

*'Ik heb geen prettig gevoel aan het incident overgehouden. Op een gegeven moment zakte dit weg, maar toen kwamen ze hier de winkel binnen. Ik dacht: Oh nee, daar gaan we weer. Dit bleek ook zo te zijn. Er kwamen opmerkingen van: 'We weten je te vinden en we pakken je wel terug'. Toen dacht ik nog, ik heb drie bedrijfsauto's en mijn eigen auto hier staan, wat heb ik mij op mijn hals gehaald. Ik heb mijn auto's dan ook tijdelijk ergens anders geparkeerd.'*



#### 14. Brandweerploeg bedreigd door omstanders met oud & nieuw

Tijdens de jaarwisseling is de brandweer rond 03.00 uur uitgerukt na een melding van een auto- en caravanbrand. Ondanks alle goede afspraken vooraf gaat er een brandweervoertuig naartoe zonder back-up van de politie. Ter plaatse aangekomen lijkt de situatie rustig. Zodra de brandweer is begonnen met de inzet komt er echter een grote groep mensen (van 80 tot 100 personen) om de hoek. Ze maken kenbaar dat er rake klappen zullen vallen als de brandweer de brand gaat blussen. De bevelvoerder vraagt assistentie van de politie bij de meldkamer. Daar wordt door de meldkamer negatief op geantwoord. Op dat moment besluit de bevelvoerder dat de eigen veiligheid van het personeel voorop staat en geeft het bevel om in te pakken en terug te gaan.

*'Het feit dat je zo'n grote groep tegenover je hebt, allemaal onder invloed van alcohol, maakt het heel intimiderend. Vooral ook omdat je als vrijwilliger gezagsgetrouw bent ingesteld en dan een groep tegenover je krijgt die dat niet is en hier geen respect voor heeft. Dan is het extra confronterend.'*

### 15. Garagebeheerder gaat door het lint tegen chauffeur en bevelvoerder

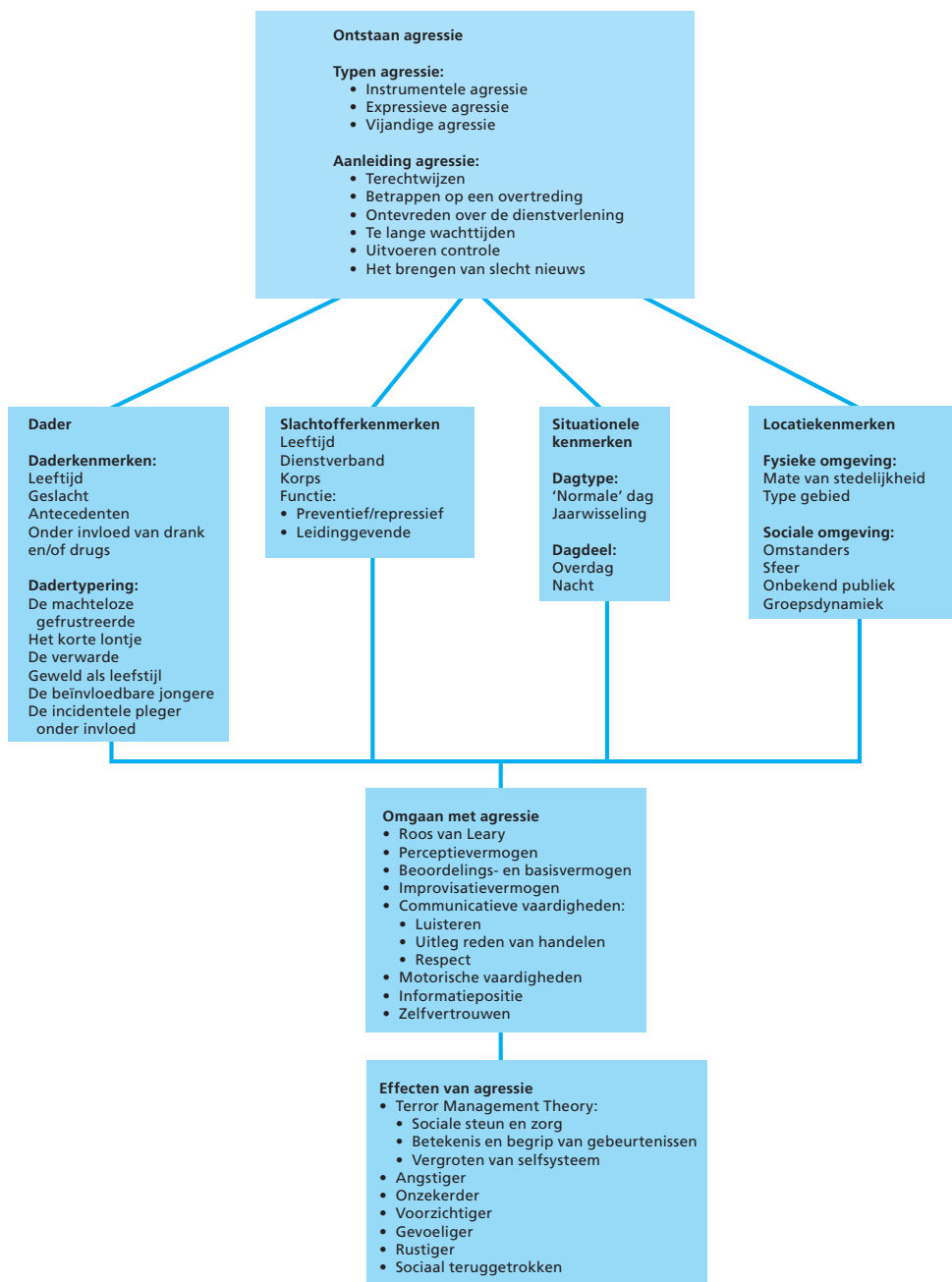
Op een zaterdagavond rond 18.30 uur ontvangt de brandweer een melding van een automatisch brandalarm in een parkeergarage. De bevelvoerder roept de sleutelbeheerder op om ook ter plaatse te komen. Zodra de sleutelbeheerder ter plaatse is, ontstaat er een meningsverschil. De sleutelbeheerder wil namelijk naar binnen, terwijl de brandweer eerst wil kijken of alles veilig is. De man komt van een feestje en is boos dat hij voor de zoveelste keer door de brandweer is opgepiept. Hij gedraagt zich agressief en loopt tegen de wens van de bevelvoerder in toch naar binnen. Als ze voor het brandmeldpaneel staan geeft hij de bevelvoerder een duw, waarop de bevelvoerder hem zijn lamp tegen zijn borst duwt om afstand te houden. Daarna stopt de agressie.

*'De man heeft na het incident nog een keer naar de meldkamer gebeld om zijn verhaal te doen en te vertellen dat hij geen aangifte tegen mij zou doen, ik dacht toen: Oh, dat is de omgekeerde wereld!. Van de meldkamer heb ik begrepen dat deze meneer wel vaker akkefietjes heeft gehad.'*

*'Tijdens het aanrijden naar de kazerne dacht ik: Dit is niet normaal, wat hier gebeurt, het is geweld tegen een hulpverlener. Op dat moment besef je dat het eigenlijk veel vaker plaatsvindt.'*

## Theoretisch kader

In de literatuur is gezocht naar factoren die een rol spelen bij het ontstaan van agressie alsmede bij het omgaan met agressie. Deze factoren zijn opgenomen in een theoretisch kader dat schematisch is weergegeven in figuur 1. Het model is in hoofdlijnen op te splitsen in factoren die betrekking hebben op het ontstaan van agressie, het omgaan met agressie en op de effecten van agressie. Hiernaast worden deze verschillende factoren kort toegelicht.



Figuur 1:

Factoren die van invloed zijn op het ontstaan van, omgaan met en de effecten van agressie

## Ontstaan van agressie

### Typen agressie

Voor het ontstaan van agressie in algemene zin is een onderscheid gemaakt tussen drie verschillende vormen:

1. instrumentele agressie: agressie is een middel bij het nastreven van beloningen zoals geld, status of seksuele bevrediging
2. expressieve agressie: agressie is een middel om de eigen gevoelens van spanning of woede te ventileren zonder dat daarmee echt schade aan de ander beoogd wordt
3. vijandige agressie: het doel van de daad is de ander letsel toe te brengen en dit wordt door de dader als prettig (opwindend) ervaren.

De wijze waarop de verschillende typen agressie het beste gehanteerd kunnen worden verschilt mogelijk. Dit is in het kader van dit onderzoek verder niet onderzocht.

### Aanleiding agressie

Voor de directe aanleiding van het incident zijn verschillende situaties onderscheiden. Deze kunnen aanleiding zijn voor het ontstaan van agressie: terechtwijzing, betrappen op een overtreding, onvrede over de dienstverlening, te lang moeten wachten, het uitvoeren van een controle of het brengen van slecht nieuws.

## Kenmerken

### Daderkenmerken

Uit de literatuur blijkt dat daders van agressie tegen brandweerpersoneel in meer dan een derde deel van de situaties onder invloed zijn van alcohol en/of drugs. Verder blijkt dat daders van agressie tegen politie vaak mannen in de leeftijd van 18 tot 34 jaar zijn. Verder is in de literatuur terug te vinden dat daders vaak antecedenten hebben.

Door het Verwey-Jonker Instituut is in 2010 een typologie opgesteld van daders van agressie tegen mensen met een publieke taak. Hierin worden zes typen daders onderscheiden. Dit betreffen: de machteloze gefrustreerde, het korte lontje, de verwarde, geweld als leefstijl, de beïnvloedbare jongere en de incidentele pleger onder invloed. Uit dit onderzoek van het NIFV blijkt dat het dadertype het korte lontje het meest voorkomt, gevolgd door de beïnvloedbare jongere en het type geweld als leefstijl.

### **Slachtofferkenmerken**

Uit een in 2005 uitgevoerd onderzoek door bureau Driessen blijkt het volgende:

- brandweerm medewerkers in de leeftijdscategorie 34-47 jaar worden vaker geconfronteerd met agressie dan collega's die vallen in overige leeftijdscategorieën
- beroepskrachten worden vaker geconfronteerd met agressie dan vrijwilligers
- brandweerm medewerkers die werkzaam zijn in de repressieve dienst hebben meer kans om slachtoffer te worden van agressie dan brandweerm medewerkers die zich bezig houden met preventiewerkzaamheden
- brandweerm medewerkers met een leidinggevende functie worden vaker geconfronteerd met verbale agressie dan medewerkers zonder leidinggevende functie.

### **Situatie en locatiekenmerken**

Uit de literatuur blijkt dat de meeste incidenten met agressie plaatsvinden tussen 21.00 uur en 07.00 uur (75%). Daarnaast blijkt dat ongeveer de helft van alle incidenten plaatsvindt tijdens de jaarwisseling (53%).

Verder blijkt dat brandweerpersoneel dat werkzaam is in een stedelijke omgeving meer kans heeft om slachtoffer te worden van agressie dan personeel dat werkzaam is in landelijk gebied.

Ook de aanwezigheid van omstanders speelt volgens de geraadpleegde literatuur een rol. In veel gevallen maakt de dader deel uit van een grotere groep. De dynamiek van een groep en/of het gedrag van omstanders kan een rol hebben in de houding van de dader en in het (de-)escaleren van de situatie. Tevens blijkt dat brandweerm medewerkers die vaak te maken hebben met onbekend publiek, vaker slachtoffer worden van agressie. Ten slotte blijkt uit eerder onderzoek, dat uitrukken van de politie geen invloed heeft op de confrontatie met agressie tegen brandweerpersoneel.

## Omgaan met agressie

In het theoretisch kader van dit onderzoek is de 'Roos van Leary' gehanteerd als model voor het omgaan met agressie. Door Leary wordt agressie getypeerd als 'boven-tegen' gedrag. De beste manier voor de brandweer om te reageren op agressie, is door tot op zekere hoogte mee te gaan en begrip te tonen en hierbij 'boven-samen' gedrag te laten zien (leidend). Daarmee roep je 'samen-onder' gedrag op en verdwijnt de agressie.

Uit empirische studies komen enkele gewenste en ongewenste omgangsvormen naar voren die een rol spelen in het omgaan met agressie. Hieruit blijkt dat agressie het beste gehanteerd kan worden door een aantal vaardigheden gezamenlijk toe te passen. Ten eerste is het belangrijk om te luisteren, feedback te geven en respect te tonen. Ten tweede moeten hulpverleners beschikken over goede motorische vaardigheden zoals een uitstraling van kalmte en resoluut optreden. Daarnaast moeten hulpverleners toelichten welke handelingen zij gaan uitvoeren om de-escalerend op te treden. Het negeren van agressieve mensen daarentegen is een niet-effectieve omgangsvorm, dit roept juist (meer) agressie op.

## Effecten van agressie

In het theoretisch kader is de Terror Management Theory gehanteerd als model voor het vergroten van de mentale weerbaarheid na een confrontatie met agressie. De Terror Management Theory geeft drie richtingen aan waarmee mensen hun weerbaarheid kunnen vergroten en daarmee de effecten van agressie kunnen verminderen:

- het ontvangen van sociale steun en zorg
- zorgen voor betekenisgeving en begrip van gebeurtenissen
- mogelijkheden voor heldhaftigheid en het vergroten van het gevoel van eigenwaarde.

Deze drie aspecten bieden aanknopingspunten voor de organisatie en voor de slachtoffers zelf voor het verminderen van de effecten van agressie.

Uit onderzoek uitgevoerd onder gevangenispersoneel blijkt tenslotte dat slachtoffers van agressie na een confrontatie met agressie de neiging hebben om meer angstig, onzeker, voorzichtiger, gevoelig, rustig en sociaal teruggetrokken te zijn dan voorheen. Zij hebben ook de neiging om een lager gevoel van eigenwaarde te hebben en zijn vaak psychisch zwakker dan mensen die niet zijn geconfronteerd met agressie. Dit zijn zaken waarmee derhalve rekening gehouden moet worden. Enerzijds betekent dit dat een



goede psychosociale nazorg belangrijk is bij personeel dat geconfronteerd is met agressie. Anderzijds betekent dit ook dat dit aspect aandacht behoeft bij de taakhervatting van medewerkers die geconfronteerd zijn met agressie.

## Conclusies

Literatuur over agressie tegen de politie is bruikbaar gebleken voor het onderzoek naar agressie tegen de brandweer. Verschillende parallellen zijn hierbij te trekken, vooral ten aanzien van daderkenmerken en omgangsvormen van de hulpverlener.

Ook de locatie waar de agressie optreedt (vaak in stedelijk gebied) en de omstandigheden waaronder dit plaatsvindt (vaak in de nachtperiode) vertonen overeenkomsten. Het beeld dat in de literatuur naar voren komt en bevestigd wordt in de casestudies, is dat daders van agressie meestal van het mannelijk geslacht zijn en vaak onder invloed zijn van alcohol of drugs. Daarnaast blijkt agressie tegen de brandweer veel voor te komen (ongeveer de helft van de gevallen) tijdens de jaarwisseling. De directe aanleiding voor het ontstaan van agressie is dan meestal het feit dat de brandweer de aangestoken branden komt blussen. Hoewel de jaarwisseling dus een piek laat zien in het voorkomen van agressie tegen de brandweer, vindt nog steeds de helft van de incidenten met agressie plaats tijdens 'normale' dagen door het hele jaar heen. Aanleidingen die in deze situaties vaak voorkomen betreffen een terechtwijzing door de brandweer of onvrede over de dienstverlening/te lang moeten wachten.

Tijdens de jaarwisseling blijkt dat voornamelijk sprake is van vijandige agressie, terwijl bij de andere incidenten ook andere vormen van agressie kunnen voorkomen (instrumenteel en expressief). Of er een verschil is in de wijze waarop met deze verschillende typen agressie omgegaan zou moeten worden is in dit onderzoek niet beschouwd. Het is echter wel een relevante vraag. Indien vijandige agressie een andere aanpak vergt, kan men hier speciaal tijdens de jaarwisseling rekening mee houden.

*'Op een gegeven moment heb ik ervoor gekozen om iets gebiedender te worden om de groep te kunnen overreden. Ik blijf daar niet staan om me voor rotte vis te laten uitmaken en me alle kanten op te laten duwen. Het doet wel iets met je, de stress loopt wat verder op. Dat houdt in dat je wat korter reageert en dat je ook wat meer emotie erin gooit. Het was op dat moment al geëscaleerd. Het kon niet erger worden. Ik heb ze op een nette maar wel zeer duidelijke manier kenbaar gemaakt dat we hun gedrag niet accepteerden. Als ik rustig was gebleven was het ook uit de hand gelopen. Niets had effect. Ze waren zo duidelijk uit op een confrontatie dat we het nooit goed konden doen.'*

Uit de casestudies blijkt, dat de brandweerm medewerkers die geconfronteerd werden met agressie vaak niet zo goed wisten hoe ze hier het beste mee om konden gaan. Intuïtief voelden zij over het algemeen wel aan dat zij niet ook agressief moesten reageren en moesten proberen rustig te blijven.

*'Op het moment dat de meneer mij een duw gaf heb ik mijn collega's bewust aangekeken zo van: niets doen. Ik heb die duw eigenlijk geaccepteerd.'*

Hoe zij verder zouden moeten reageren was voor de meesten niet duidelijk. Een aantal van hen gaf dan ook aan behoefte te hebben aan een agressietraining. In een aantal gevallen heeft men intuïtief effectief gereageerd.

*'Je gaat er dan rekening mee houden in de zin van 'ik ga niet staan', bewust niet. (...) Ik heb er bewust voor gekozen, zo van 'laat hem maar uitrazen' en hopen dat ik weer normaal kan doordringen (...) Ik moet normaal met hem praten en het dan afsluiten, dat is de enige optie.'*

In een aantal gevallen is er echter voor gekozen de dader te negeren, hetgeen averechts uitpakte. Uit de literatuur en de toepassing daarvan op de cases blijkt dat de 'Roos van Leary' goed toegepast kan worden op situaties waarin omgegaan moet worden met agressie. Dit biedt een aanknopingspunt voor de omgang met agressie.



De impact van het incident was wisselend voor de verschillende werknemers. Een gedeeld beeld was het gevoel van ongelof, dat dit hen nu overkwam. Vaak werd genoemd dat men bij de brandweer was gegaan om mensen te helpen, dat men de agressie niet had verwacht en dat het een frustrerende ervaring was.

*'Het besef komt daarna. Mijn primaire gevoel was, en dat was daarna eigenlijk nog veel sterker: ik kom mijn bed hiervoor uit, ik kom mensen helpen en dit is stank voor dank in het kwadraat. Voor hetzelfde geld hadden we hier flinke klappen opgelopen.'*

Eén persoon heeft aan het incident blijvende gehoorschade overgehouden. Een drietal personen heeft een tijdlang mentaal last gehad van het incident en moeite gehad met de hervatting van de werkzaamheden. Uiteindelijk zijn alle werknemers er wel weer overheen gekomen. Desondanks heeft één werknemer zodanig last gehad van het incident, dat hij de werkzaamheden waarbij het incident heeft plaatsgevonden (wegreiniging) niet meer wil uitvoeren en er zelfs over denkt om te stoppen met het brandweerwerk als vrijwilliger.

*'Ik word volgend jaar 55, maar ik zit er heel sterk over na te denken om er volgend jaar definitief mee te stoppen. Dit is een van de medeoorzaken dat ik denk: Vind ik dit nog wel leuk?'*

Ook geven de brandweermedewerkers aan dat het incident heeft geleid tot bewustwording van het fenomeen agressie en de mogelijkheid dat je daarmee geconfronteerd kunt worden.

*'Je wordt na zo'n incident nog scherper op bepaalde situaties. Angstiger ben ik niet geworden daarna. Je gaat situaties anders benaderen. Ik ben nu meer bezig met de sfeer tijdens een bepaalde situatie (...). Ik ben veel bewuster bezig met de omgeving voor zover de situatie dat toelaat.'*

Een belangrijke rol voor de verwerking van het incident speelt het ontvangen van sociale steun, het incident een plaats te kunnen geven en het kunnen begrijpen van hetgeen er gebeurd is (bijvoorbeeld door een gesprek met de dader). Dit is ook beschreven in de Terror Management Theory.

*'Achteraf weet ik ook waarom hij geflipt is. Hij is hier namelijk geweest om zijn excuses aan te bieden. Dat is voor de verwerking heel goed om ook iemand dan in normale omstandigheden te zien. De dader had financiële problemen en lag in scheiding. De man was helemaal uitgeput en had hard gewerkt. Dat was de druppel die de emmer bij hem deed overlopen.'*

Uit de cases blijkt dat de medewerkers over het algemeen voldoende steun kregen van hun omgeving. Het gaat dan met name om steun van familie, collega's en (hogere) leidinggevenden.

*'Thuis heb ik niet over het incident verteld, de brandweerwereld is een aparte wereld, als je dit aan een buitenstaander vertelt moet je eerst vertellen hoe de brandweer werkt enz. Als ze dat eenmaal begrijpen kom je met je verhaal, dan is het eigenlijk al voorbij. Je kunt dit soort incidenten het beste aan de koffietafel aan elkaar vertellen, iedereen weet precies waar het over gaat.'*

Wat een aantal keren als negatief punt genoemd is, is de ontvangen steun van de politie, zowel tijdens het incident als in de afhandeling van het incident (melding en aangifte).

*'Op basis van een rapport dat ik daarna opgesteld had, gaf mijn commandant aan: 'Wij gaan hier gewoon aangifte van doen, want dit kan niet'. Dat is wel heel ondersteunend. Het viel mij alleen wel tegen van de politie dat zij in eerste instantie de boot afhielden. De politie wilde in eerste instantie geen proces verbaal opmaken. De burgemeester heeft zich er toen mee bemoeid, waarna er alsnog een proces verbaal is opgemaakt.'*

Mogelijk speelt hierbij een rol dat de procedures voor het aanvragen van assistentie en het doen van aangifte niet helemaal helder zijn bij de brandweermedewerkers. Hier zou de organisatie een ondersteunende rol op zich kunnen nemen. In een aantal gevallen is dit ook gebeurd, hetgeen een positieve rol heeft gespeeld bij de verwerking van het incident door de betreffende brandweermedewerkers.

## Aanbevelingen

Naar aanleiding van de oriënterende literatuurstudie, de vijftien uitgevoerde casestudies, gesprekken met de begeleidingscommissie en een overleg met een vertegenwoordiging van de coördinatoren Veilige Publieke Taak (VPT) uit de veiligheidsregio's is een aantal onderwerpen naar voren gekomen dat voor verbetering vatbaar is als het gaat om de manier waarop brandweerpersoneel omgaat met agressie die tegen hen is gericht. Het gaat hierbij met name om het vergroten van het handelingsrepertoire om agressie te kunnen hanteren, het verhogen van de meldingsbereidheid en het verbeteren van de afhandeling (o.a. aangifte) van het incident.

*'Agressie en geweld tegen brandweerpersoneel komt heel vaak voor. Als je er met collega's uit andere korpsen over praat, valt je dit op. Maar het is ook zo dat je het weer snel vergeet. Over heel veel incidenten worden opmerkingen gemaakt, waarna er weer verder wordt gegaan zonder aangifte te doen, maar het is wel degelijk geweld!'*

De aanbevelingen zijn onderverdeeld in aanbevelingen op bestuurlijk- en managementniveau. Daarnaast zijn best practises geformuleerd op operationeel niveau en zijn aanbevelingen voor nader onderzoek opgenomen.

## Aanbevelingen op bestuurlijk niveau

### Meldingsbereidheid vergroten

- Hoewel agressie jaarlijks iets minder dan de helft van het brandweerpersoneel treft, en er landelijk afspraken zijn gemaakt over de afhandeling van incidenten, blijkt dat brandweerm medewerkers nauwelijks bereid zijn om incidenten met agressie te melden. Om een goed beleid te kunnen voeren op het thema agressie, is het van belang een goed inzicht te hebben in de aard en omvang van de problematiek. Registratie van incidenten is daarbij een noodzakelijke voorwaarde en daarvoor is melden van incidenten belangrijk. Op dit moment maken medewerkers zelf de afweging of zij een incident al dan niet melden. Ieder hanteert hierbij zijn eigen norm of referentiekader. Om een eenduidig begrip van het fenomeen agressie en daarmee samenhangend de melding van incidenten te bevorderen, is het wenselijk dat:
  - er op bestuurlijk en bij voorkeur landelijk niveau een norm gesteld wordt, bijvoorbeeld in de vorm van een mission statement
  - daarbij aangegeven wordt dat agressie tegen brandweerpersoneel niet getolereerd wordt, en dat in zulke situaties altijd aangifte wordt gedaan.
- Om de meldingsbereidheid te vergroten is het daarnaast van belang dat slachtoffers van agressie ondersteund worden bij de afhandeling van het incident en dat er een cultuur van collectief ontzorgen wordt gecreëerd die door bestuurders wordt uitgedragen.
- Concreter kan er (op landelijk of regionaal niveau) een fonds worden gecreëerd, waaruit schade aan personeel dat geconfronteerd is met agressie wordt vergoed, als de schade niet verhaald kan worden op de dader(s).

## Aanbevelingen op managementniveau

### Verbeteren omgaan met agressie

- In gebieden of wijken waar vaker problemen voorkomen is goede afstemming tussen hulpdiensten belangrijk. Zorg er daarom voor dat deze afstemming in het voortraject plaatsvindt.
- Zorg ervoor dat brandweerm medewerkers voorbereid zijn op het omgaan met agressie op plaatsen waar agressie verwacht kan worden. Zorg (bijvoorbeeld via training, voorlichting of een oefenavond) voor:
  - bewustwording van het fenomeen
  - het aanreiken van handelingsperspectieven voor de omgang met agressie.
- Momenteel hebben diverse regio's al initiatieven genomen om trainingen te geven in het omgaan met agressie. Het is belangrijk om deze trainingen te integreren in reguliere opleidingen, trainingen en bijscholingen op regionaal en landelijk niveau. Het is aan te bevelen dat het NIFV hierin een voortrekkersrol neemt en één en ander in gang zet in samenspraak met de Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR) en de Vakvereniging Brandweer Vrijwilligers (VBV).
- Aanvullend hierop dient het omgaan met agressie verwerkt te worden in oefeningen en opgenomen te worden in de oefendraaiboeken. Aanbevolen wordt om ontwikkeld materiaal op te nemen in de landelijke multidisciplinaire oefenbank.

### Meldingsbereidheid vergroten

- Stel als korps een agressieprotocol op waarin een norm wordt gesteld en het melden van agressie en het doen van aangifte prioriteit krijgt.
- Maak het voor het slachtoffer makkelijk om een incident te melden; meldingen blijven nu vaak maanden 'ergens hangen' omdat brandweermensen een rapport dienen op te maken en dit niet snel doen. Zorg daarom voor ondersteuning bij dit proces, bijvoorbeeld via een duidelijk aanspreekpunt binnen het korps voor slachtoffers van agressie.
- Stimuleer het slachtoffer om aangifte te doen:
  - Maak het mogelijk om aangifte te doen onder de naam van het korps (domicilie kiezen). Hierdoor wordt de drempel om aangifte te doen verlaagd en kunnen adresgegevens van slachtoffers worden beschermd<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Wel kan de betreffende medewerker door de rechter worden gedaagd om te verschijnen in de rechtszaal tijdens de behandeling van de strafzaak.



- Informeer medewerkers over de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA)<sup>2</sup> en de prioriteit die hun aangifte in dat verband krijgt.
- Indien het slachtoffer geen aangifte wil doen, doe dan als korps aangifte, zodoende wordt agressie ook geregistreerd.

### Afhandeling verbeteren

- Zorg als korps voor ondersteuning in de afhandeling van het incident en bij de hervatting van het werk. Geef hiertoe duidelijkheid over aansprakelijkheid, psychosociale nazorg, gezondheidszorg, verzekeringen en toepassing snelrecht.
- Zorg ervoor dat het Bedrijfsopvang Team van het korps ook toegerust is voor de opvang van medewerkers die geconfronteerd zijn met agressie. Hanteer hierbij de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden als uitgangspunt.
- Voor de verwerking van een geweldsincident is het van positieve invloed als vanuit verschillende niveaus contact wordt gezocht met het slachtoffer door:
  - collega's van de werkvloer
  - direct leidinggevenden
  - de (cluster/regio) commandant
  - de Burgemeester.

Het is aan te bevelen dit aspect op te nemen in het eerder genoemde agressieprotocol.

<sup>2</sup> Politie en Openbaar Ministerie hanteren vanaf 1 april 2010 in heel Nederland dezelfde aanpak van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak. Het doel van deze afspraken is een eenduidige, effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak door politie en openbaar ministerie.

## Overig

Overweeg het gebruik van camera's in risicovolle situaties, waardoor daders naderhand gemakkelijker kunnen worden herkend en beelden gebruikt kunnen worden voor evaluatiedoeleinden. Het is aan te bevelen om op landelijk niveau (NVBR) de recente mogelijkheden met betrekking tot videotechnologie (o.a. bodycams, gebruik smartphones, camera's op voertuigen e.d.) te volgen, zodat interessante ontwikkelingen gecommuniceerd kunnen worden naar de regio's. Daarnaast is het aan te bevelen gebruik te maken van de ondersteuningsmogelijkheden van het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (<http://www.evpt.nl/>).

## Aanbevelingen voor nader onderzoek

Tijdens de uitvoering van het onderzoek is een aantal vragen naar voren gekomen, die aanleiding geven voor nader onderzoek. Deze worden hieronder weergegeven.

Het belangrijkste aandachtspunt dat in dit onderzoek naar voren is gekomen, is de moeite die het kostte om deelnemers te vinden voor de interviews. Uit gesprekken met een vertegenwoordiging van de coördinatoren VPT bij de veiligheidsregio's is gebleken, dat zij ook moeite hebben om de incidenten waar agressie heeft plaatsgevonden in beeld te krijgen. Een veel gehoorde reden dat agressie niet gemeld wordt is het feit dat incidenten gebagatelliseerd worden. Dit kan ook voortkomen uit het feit dat de medewerkers een andere norm hebben voor wat zij als agressie zien. Anderzijds wordt ook de angst van werknemers voor represailles van de dader genoemd (met name in kleine gemeenten waar dader en slachtoffer na het incident nog met elkaar geconfronteerd kunnen worden). Inzicht in het fenomeen agressie tegen brandweerpersoneel begint met een goede melding en registratie van incidenten. Het is daarom van belang de redenen van het niet melden te achterhalen, en hier nader onderzoek naar uit te voeren, zodat daarop gerichte actie kan worden ondernomen.

Een ander aandachtspunt is dat dit onderzoek vooral betrekking had op de vraag hoe in enkele concrete situaties agressie is ontstaan en hoe hiermee door brandweermensen is omgegaan. Hoe agressie kan worden voorkomen is binnen dit onderzoek niet specifiek onderzocht. Als het gaat om het maken van beleid op het gebied van agressie, dan is deze invalshoek echter zeer belangrijk. Het is daarom aan te bevelen nader onderzoek te verrichten naar de mogelijkheden om agressie tegen de brandweer te voorkomen.



Uit dit onderzoek blijkt tijdens de jaarwisseling voornamelijk sprake te zijn van vijandige agressie, terwijl bij de andere incidenten ook andere vormen van agressie kunnen voorkomen (instrumenteel en expressief). Gelet op het feit dat vijandige agressie veel voorkomt in voorspelbare situaties (jaarwisseling) is het aan te bevelen hiernaar nader onderzoek te doen. Het gaat dan vooral om de vraag of het omgaan met vijandige agressie een andere aanpak vraagt dan het omgaan met instrumentele of expressieve agressie. Zo ja, welke aanpak is dan het meest geëigend?

## Praktische tips op operationeel niveau

De volgende aanbevelingen zijn naar voren gekomen uit de casestudies in combinatie met de literatuur.

1. Focus bij aankomst niet direct op het incident maar analyseer eerst de omgeving, kijk met name naar omstanders:
  - zijn omstanders onder invloed van alcohol of drugs? Dit levert eerder agressie op.
  - is er sprake van groepsvorming? Ook hierdoor kan er eerder agressie ontstaan.
2. Wanneer zich nog geen agressie heeft voorgedaan, wees open en vriendelijk, bijvoorbeeld door mensen te begroeten of door hen met de jaarwisseling een gelukkig nieuwjaar te wensen. Behandel mensen met respect.



3. Wanneer omstanders vragen hebben, leg kort en duidelijk uit wat je gaat doen en waarom en ga niet de discussie aan.
4. Wanneer een agressieve situatie ontstaat:
  - blijf rustig, straal kalmte en evenwichtigheid uit
  - neem de 'samen-boven' positie (Roos van Leary) in:
  - toon begrip voor de situatie van de ander en houd daarbij oogcontact., behandel de ander met respect, benoem wat je ziet: zeg dat je ziet dat de ander boos is
  - stel regels aan het gedrag van de ander, ga niet in discussie
  - word niet opstandig, aangezien dit juist agressie opwekt
  - probeer de dader niet te negeren of af te wijzen, aangezien ook dit juist agressie opwekt.
5. Zorg ervoor dat een omslag van een gemoedelijke naar een agressieve sfeer tijdig wordt herkend door te letten op de volgende signalen:
  - manier van praten van omstanders, er wordt harder gepraat en geschreeuwd (eventueel gescholden)
  - er wordt op gebiedende wijs tegen je gesproken om iets gedaan te krijgen
  - gelaatsuitdrukkingen van omstanders (boze gezichten).
6. Zorg ervoor dat op plaatsen waar agressie verwacht kan worden, brandweerm medewerkers niet geïsoleerd raken van hun collega's (en hierdoor een makkelijker doelwit vormen). Dit is mogelijk door:
  - als groep dicht bij elkaar te blijven
  - bij een inzet de brandweerchauffeur niet alleen achter te laten bij de tankautospuiter (door twee personen bij de tankautospuiter te laten behoud je het overzicht over elkaar en de situatie en kan men elkaar tijdig waarschuwen; eventueel kan de tweede persoon iemand van de politie of gemeente zijn)
  - de brandweervoertuigen zo op te stellen dat collega's het overzicht over elkaar kunnen behouden.
7. In gebieden of wijken waar vaker problemen voorkomen is goede afstemming tussen hulpdiensten belangrijk. Zorg er daarom voor dat er een gezamenlijk beeld wordt gevormd en dat je weet van elkaars meldingen, zodat er direct politie mee kan rijden om in te grijpen bij eventuele agressie.

8. Overweeg voorafgaand aan de inzet of het echt nodig is om de brand te blussen.
  - Als de situatie te bedreigend lijkt, blijf dan op ruime afstand wachten. Zoek vervolgens contact met de politie en overleg over de te hanteren strategie.
  - Wanneer een situatie met omstanders escaleert, stap terug in de tankautospuit en rijd naar een veilige locatie. Zoek vervolgens contact met de politie en overleg over de te hanteren strategie.
9. Wanneer een incident is afgehandeld en de situatie blijft dreigend: laat de brandweerchauffeur een oproep voor een brandmelding op een andere locatie simuleren, dit geeft een 'opening' om weg te komen uit de onveilige situatie en werkt voor korte tijd verwarrend en hierdoor de-escalerend.
10. Draag tijdens de jaarwisseling altijd een brandweerhelm (nek- en gehoorbescherming) en zorg voor oogbescherming (vizier of vuurwerkbil) om letsel door vuurwerk te voorkomen.
11. In geval van nood of acute dreiging: druk de noodknop in en vraag de politie om met spoed assistentie te verlenen.

### Colofon

Uitgave van Infopunt Veiligheid, juni 2012

Deze kennispublicatie is ontwikkeld door het NIFV met een bijdrage van het bureau Veilige Publieke Taak (VPT) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Tekst: N. Oberije, W.F. van Rossum, NIFV.

Beeld: NIFV

De samenstellers hebben de grootst mogelijke zorg aan de inhoud van deze kennispublicatie besteed. Aan de inhoud van deze kennispublicatie kunnen echter geen rechten worden ontleend en de samenstellers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid die zou kunnen voortvloeien uit de inhoud van deze kennispublicatie.

# Infopunt Veiligheid

Infopunt Veiligheid, onderdeel van het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV), is hét centrale vraag- en informatie-loket op het gebied van fysieke veiligheid. Beroepsbeoefenaars kunnen hier hun vragen voorleggen aan vakspecialisten. Dat kan telefonisch, per e-mail of via een webformulier. De toegang tot de informatieservice en informatiebemiddeling is laagdrempelig en kosteloos.

## Actuele dossiers

Infopunt Veiligheid biedt ook inzage in een online kennisbank met dossiers die actueel worden gehouden door een redactie-team van kennismakelaars en deskundigen uit de praktijk. U hebt 24 uur per dag toegang tot enkele duizenden kennisdocumenten verdeeld over meerdere kennisgebieden. Een belangrijke kennisbron voor veiligheidsregio's, hulpverleningsdiensten, landelijke, provinciale en gemeentelijke overheden en organisaties in de vitale sectoren.

## Kennispartners

Om meer doelgroepen van dienst te kunnen zijn en de kennis verder te verbreden, werkt Infopunt Veiligheid samen met kennispartners zoals: het Centrum Industriële Veiligheid (CIV), GHOR Nederland, de Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR) en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Het informatiepunt wordt ondersteund door een gebruiksvriendelijke, interactieve website: [www.infopuntveiligheid.nl](http://www.infopuntveiligheid.nl)

**Als veiligheid ook úw punt is!**



Infopunt Veiligheid  
Kemperbergerweg 783  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem  
T 0900 235 112 112 (lokaal tarief)  
F 026 351 50 51  
E [infopuntveiligheid@nifv.nl](mailto:infopuntveiligheid@nifv.nl)

[www.infopuntveiligheid.nl](http://www.infopuntveiligheid.nl)



**Infopunt Veiligheid** NIFV