

Marktverkenning trainingen Agressie en Geweld tegen werknemers met een publieke taak

UNIVERSITEIT TWENTE.

Enschede, 1 november 2013

Jasper C. Vogel, MSc.

Prof. Dr. Ellen Giebels

Dr. Elze G. Ufkes

De auteurs zijn verbonden aan de Universiteit Twente, faculteit Gedragwetenschappen, vakgroep Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid

Contactpersoon:

Dhr. Dr. Elze G. Ufkes

Telefoon: 053 489 1162

Email: elze.ufkes@utwente.nl

Opdrachtgever:

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van het onderzoek berust bij de auteurs. De inhoud vormt niet per definitie een weergave van het standpunt van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| SAMENVATTING | 3 |
| 1. INLEIDING..... | 4 |
| 1.1 AANLEIDING EN DOEL VAN MARKTVERKENNING..... | 4 |
| 1.2 DOEL VAN DE MARKTVERKENNING | 4 |
| 2. INVENTARISATIE MARKT VAN TRAININGEN | 4 |
| 2.1. AANBIEDERS VAN TRAININGEN..... | 4 |
| 2.1.1 <i>Werkwijze</i> | 4 |
| 2.1.2 <i>Overzicht trainingsaanbod</i> | 5 |
| 2.1.3 <i>Overzicht inhoud aangeboden trainingen</i> | 7 |
| 2.1.4 <i>Verdiepingsgesprekken trainers</i> | 20 |
| 2.2.1 <i>Werkwijze</i> | 21 |
| 2.2.1 <i>Openbaar vervoer</i> | 22 |
| 2.2.2 <i>Scholen</i> | 23 |
| 2.2.3 <i>Gemeenten</i> | 24 |
| 3. BEVINDINGEN EN CONCLUSIES MARKTVERKENNING..... | 24 |
| 3.1 TRAININGSAANBOD | 25 |
| 3.2 VRAAG NAAR TRAINING | 25 |
| 4. LITERATUUR..... | 26 |
| APPENDIX A — INTERVIEW PROTOCOL..... | 27 |

Samenvatting

In dit document wordt een beeld geschetst van de markt op het gebied van trainingen rond agressie en geweld in de publieke taak. Doormiddel van een aantal stappen wordt zowel de aanbod als de vraagkant van trainingen onderzocht. Allereerst geeft een gerichte zoektocht via internet een beeld van het uitgebreide aanbod van agressie trainingen in Nederland. Vervolgens wordt de inhoud van deze trainingen geanalyseerd op basis van informatie op websites en een aantal verdiepende interviews met trainers. Het tweede deel van de marktverkenning richt zich op de vraagkant vanuit drie sectoren met een publieke taak: gemeenten, openbaar vervoer en scholen. Op basis van een serie interviews beschrijven verschillende organisaties uit de drie sectoren hoe zij hun personeel trainen in het omgaan met agressie en geweld. Tot slot worden de bevindingen en conclusies besproken.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van marktverkenning

Werknemers met een publieke taak hebben regelmatig te maken met agressie en geweld. Zes van de tien werknemers met een publieke taak geeft aan het afgelopen jaar zelf slachtoffer te zijn geworden van agressie of geweld (Abraham, Flight, & Roorda, 2011). De mogelijkheid voor het volgen van een training lijkt een van de voorspellers voor de afname van slachtofferschap van agressie of geweld bij werknemers met een publieke taak (Abraham, e.a., 2011). Er bestaan echte vele verschillende vormen van trainingen met verschillende doelen en gericht op verschillende typen agressie en veroorzakende factoren (persoonlijk, omgeving, sociaal-relatieel; zie Ufkes & Giebels, 2013). De vraag is in hoeverre de aangeboden trainingen optimaal aansluiten bij de specifieke problematiek, en daaraan gerelateerde recente wetenschappelijke inzichten van medewerkers met een publieke taak.

1.2 Doel van de marktverkenning

Het doel van deze marktverkenning is om een beeld te krijgen van het aanbod en de vraag naar trainingen die gericht zijn op (het voorkomen van) agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Door middel van een zoektocht via internet, enkele steekproeven en semigestructureerd interviews met sleutelpersonen brengen we de markt in kaart.

2. Inventarisatie markt van trainingen

Het eerste deel van de inventarisatie richt zich op de *aanbieders* van trainingen. We beginnen met een overzicht van bureaus die één of meerdere trainingsprogramma's verzorgen. De lijst staat op alfabetische volgorde van vestigingsplaats. Waar mogelijk is de naam van de training vermeld. Vervolgens wordt een overzicht gegeven van de verschillende vormen van trainingen die aangeboden worden.

In het tweede deel van de verkenning is de markt vanaf de *vraagkant* verkent. De steekproeven vanuit elk domein waar het huidige project zich op richt (i.e. gemeenten, scholen en openbaar vervoersbedrijven) schetsen een beeld van hoe het personeel met een publieke taak wordt getraind op het omgaan met agressie en geweld op de werkvloer.

2.1. Aanbieders van trainingen

2.1.1 Werkwijze

Om inzicht te krijgen van het landschap van aanbieders van trainingen gericht op (het voorkomen van) agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak hebben we een steekproef getrokken van aanbieders van dergelijke trainingen. Daarvoor hebben we ten eerste met behulp van de internetzoekmachine *Google* een lijst van aanbieders van dergelijke trainingen samengesteld. Voorafgaand aan de zoekopdrachten is de web geschiedenis verwijderd zodat zoekresultaten niet door eerdere zoekactiviteiten werden beïnvloed. De zoektermen *Training* in combinatie met *Agressie* of in combinatie met *Geweld* leverde 721.000 zoekresultaten op. Vervolgens hebben we de

resultaten beoordeeld op relevantie: We wilden ons toespitsen op trainingen die zich richten op een van de drie domeinen: openbaar vervoer, onderwijs, en gemeentes.

In Tabel 1 wordt een overzicht van de eerste 50 gevonden aanbieders weergegeven. Voor dit aantal is gekozen omdat het toevoegen van meer aanbieders geen meerwaarde bleek te hebben op het doel: een beeld te krijgen van het marktaanbod. We stellen daarom vast dat deze lijst een representatieve indruk van het aanbod geeft. De lijst is vervolgens aangevuld met een aantal algemeen bekende aanbieders en een aantal specifieke aanbieders die genoemd werden door sleutelfiguren van het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak en de benaderde gemeenten, scholen en openbaar vervoersbedrijven. In totaal telt de lijst 57 aanbieders.

Vervolgens richten we ons op de inhoud van de gevonden trainingen en geven een overzicht van de contexten, conflicttypen waarop de training zich richten en de methodieken die gebruikt worden.

2.1.2 Overzicht trainingsaanbod

Tabel 1. Overzicht aanbieders van training op het gebied van agressie en geweld binnen de publieke taak (gerangschikt in alfabetische volgorde van vestigingsplaats)

| | Trainingsbureau | Vestigingsplaats | Naam training |
|----|---|---|--|
| 1 | VMB-security and solutions | Almere | Omgaan met agressie |
| 2 | Radar Vertige | Amsterdam | Aanpak van agressie en geweld |
| 3 | Springest | Amsterdam | Omgaan met emotie en agressie (high impact training) |
| 4 | LEO management | - | |
| 4 | agressie preventie | Amsterdam | Diverse |
| 5 | React Advies & Training | Amsterdam | Diverse |
| 6 | KsH Training & Consulting | Amsterdam | Trainingen omgaan met agressie voor werknemers |
| 7 | Learnit | Amsterdam | Cursus omgaan met agressie en (verbaal) geweld |
| 8 | Ajax Chubb Varel Opleidingen en trainingen | Amsterdam (vestigingen door heel Nederland) | Omgaan met agressieve klanten |
| 9 | OWV | Apeldoorn | Agressie training verkeersregelaar |
| 10 | R zijn | Bergen op Zoom | Agressie training |
| 11 | Elan training | Breda | Cursus omgaan met agressie en conflict |
| 12 | SBN (stichting bedrijfshulpverlening Nederland) | Breda | Anti agressietrainingen |
| 13 | Goal trainingen | Capelle aan de IJssel | Agressie training |
| 14 | XL 10 | Cuijk | Diverse |
| 15 | OBRUNI | Delft | Agressietraining |
| 16 | Trainingscentrum Wier Altrecht | Den Dolder | Training & coaching bij agressie op de werkplek |
| 17 | SBCM | Den Haag | Training Agressiebeheersing |
| 18 | MKB cursus & training | Den Haag | Omgaan met lastige klanten en agressief gedrag |

| | | | |
|----|---|--------------|---|
| 19 | Unicornis | Deventer | Omgaan met agressie |
| 20 | Weerbaar personeel | Deventer | |
| 21 | De agressietrainers | Echt | Omgaan met agressie (in het onderwijs) |
| 22 | Asphalia | Ede | Agressiemanagement |
| 23 | Archipel Schulten | Eindhoven | Trainingen omgaan met agressie |
| 24 | Opleidingen en Certificeringen BV | Enschede | Omgaan met agressie en/of geweld |
| 25 | Focus XL | Enter | Agressietraining |
| 26 | Bureau op eigen kracht | Geldrop | Omgaan met agressie binnen de gemeente; de zorg; school; klanten in de winkel |
| 27 | Habitask | Gouda | Omgaan met agressie |
| 28 | Cura XL | Groningen | Fysieke training: omgaan met agressie |
| 29 | B.A.M. trainingen en opleidingen | Heelsum | Veilig vervoeren; Veilig leren; e.a. |
| 30 | Picaba | Hengelo | Omgaan met agressie |
| 31 | Handhavings-academie | | Omgaan met agressie |
| 32 | Samen veilig ondernemen | Kennemerland | Agressietraining |
| 33 | Feedback training consulting | Klundert | Omgaan met verbale agressie |
| 34 | Monappel | Leeuwarden | Agressie |
| 35 | Nebbeling Training | Leiden | Omgaan met Agressie |
| 36 | Maxxecure | Leiden | Diverse |
| 37 | Anders Veilig Advies | Nieuwegein | Agressie |
| 38 | Trainingsbureau Oscar van der Veen | Nieuwegein | Training omgaan met Agressie & Geweld |
| 39 | Agressietraining Expertisebureau – De Jong Training en Advies | Nieuwegein | Diverse |
| 40 | Luniek – training & acteurs bureau | Nijmegen | Agressietraining |
| 41 | Kompas Veiligheidsgroep | Nijmegen | Agressie training |
| 42 | Bureau van Houte | Nijmegen | Conflicthantering en agressie |
| 43 | European Security Academy | Oegstgeest | Training omgaan met agressie |
| 44 | Van Leeuwen training & coaching | Oosteinde | Workshop omgaan met verbale agressie |
| 45 | Span | Oss | Omgaan met agressieve en lastige klanten |
| 46 | KOI | Poortugal | Agressiemanagement |

| | | | |
|----|-------------------------------------|---------------------------------------|---|
| 47 | Houthoff trainingen | Rijswijk | Agressiehantering |
| 48 | Braam Groep | Rijswijk | Verbale agressietraining |
| 49 | Basta en Kat | Rotterdam | Agressiebeheersing |
| 50 | Reframe Advies & Training | Tilburg | Diverse |
| 51 | Alius Coaching | Ureterp | Agressie training |
| 52 | Splintt | Utrecht | Conflicthantering; Grip op agressie |
| 53 | Training-producties | Utrecht | Agressietraining; Omgaan met agressie op school |
| 54 | ICM opleidingen & trainingen | Utrecht | Omgaan met agressie |
| 55 | Soba security opleidingen BV | Zevenaar (hoofdcursuslocatie Utrecht) | Training agressie management |
| 56 | GdB Conflict en Agressie Management | Zwolle | Diverse |
| 57 | Gezond en Zeker | Zoetermeer | Diverse workshops thema agressie |

2.1.3 Overzicht inhoud aangeboden trainingen

In Tabel 2 geven we –op basis van de informatie beschikbaar op het internet - een overzicht van de inhoudelijke accenten en de vorm van de training. Bij een eerste inspectie van de trainingen valt op dat alle trainingen een relatief korte duur hebben (van zo'n halve dag tot maximaal 2 dagen). Verder geven de meeste bureaus aan dat het mogelijk is ook een *incompany* opleiding te verzorgen (naast open inschrijving) en dat het programma specifiek voor de doelgroep kan worden aangepast. Omdat alle bureaus dit noemden, laten we deze kenmerken in het overzicht verder buiten beschouwing.

Niet verwonderlijk is dat qua inhoud vrijwel alle trainingen zich sterk richten op de sociaal-relatieve aspecten. Veel genoemd worden: effectieve communicatie en weerstand ombuigen. Opvallend is dat vrijwel alle bureaus expliciet melding maken van het belang van "grenzen aangeven". Het belang van actief luisteren wordt – op een bureau na – door geen enkeling expliciet benoemd. Een aantal bureaus refereert aan het belang van onderscheid maken tussen verschillende vormen van agressie en geweld voor de aanpak. Zo kwamen we een aantal keren een onderscheid tussen frustratiegerelateerde en instrumentele vormen van agressie tegen; anderen benadrukten de verschillende aanpak voor verbale en fysieke agressie. Fysieke weerbaarheid of fysieke interventie bleek bij ongeveer 15 % van de bureaus een apart onderdeel.

Verder valt op dat een groot deel –maar zeker niet alle trainingen – ook aandacht besteden aan de persoonlijke kant. Veelal gaat het dan om het omgaan met stress en spanning. Slechts een enkeling benoemt ook specifiek de eigen rol (in hoeverre roep je zelf agressie op?). Opvallend was dat als omgevingsfactor eigenlijk alleen de samenwerking met collega's werd genoemd. Enkelingen noemden ook het belang van verankering in beleid en bieden daarvoor ook specifieke programma's aan. Voor wat betreft de vorm benoemt vrijwel iedereen het belang van ervaren/oefenen. Veel nadruk ligt dan ook bij rollenspelen (al dan niet met professionele acteurs). Een heel klein aantal (<5)

geeft aan gebruik te maken van E-learning. Opmerkelijk was verder dat we nergens lazen dat het perspectief nemen van de andere kant (bijvoorbeeld door een “dader” zijn/haar verhaal te laten doen) een thema is.

Om de inhoud van de trainingen verder te exploreren worden er 3 verdiepingsgesprekken met trainers ingepland (de 1^e vindt plaats op woensdag 28/06/2013).

| | Aanbieder | Naam cursus | Persoonlijke aspecten | Sociaalrelatiele aspecten | Omgevingsaspecten | Vorm | Bijzonderheden |
|---|---|---|--|---|---|--|---|
| 1 | VMB - security and solutions (Almere) | <i>Omgaan met agressie</i> | Wat doet het met mij maar ook op rationeel begrip waarom ander agressief is | Transactionele analyse (gericht op ombuigen of –als niet mogelijk-) verwijderen agressor zonder geweld | Hoe kan ik mijn collega's helpen/afspraken maken | rollenspelen (professionele acteur) | Doen ook fysieke training |
| 2 | Radar Vertige (Amsterdam) | <i>Aanpak van agressie en geweld</i> | Bevorderen meldgedrag | | Creëren van draagvlak voor aanpak Consensus in de organisatie over onacceptabele vormen van agressief gedrag | | Feedback op agressieprotocol van gemeente of dienst |
| 3 | Springtest (Amsterdam) | <i>Omgaan met emotie en agressie (high impact training)</i> | Herkennen emotie/agressie | Slecht nieuws gesprek + omgaan met emotie/agressie | | e-learning met toets + gedragstraining (video; webcam oefeningen + rollenspelen) | |
| 4 | LEO - management agressie preventie (Amsterdam) | <i>Diverse</i> | Leren van eigen angst/onmacht | Observeren, analyseren, benoemen van agressie/intimidatie en vaardigheden voor interventies Leren persoonlijke veiligheidstechnieken | (Fysieke) samenwerking | (Fysieke) weerbaarheids-training | |
| 5 | React Advies & Training (Amsterdam) | <i>Diverse</i> | Minder snel emotioneel worden Uit de slachtofferrol treden Eigen kracht leren kennen | Grenzen bewaken en aangeven Bewustwording van eigen gedrag De-escalerende | Ook training gericht op beleid/management (protocollen e.d.) | Rollenspelen + video-analyse | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|-------------------------------------|--------------------------------------|--|
| | | | | <p>gesprekstechnieken</p> <p>Gewelddreiging leren ombuigen</p> <p>Regels zoveel mogelijk handhaven</p> | | | |
| 6 | KsH Training & Consulting (Amsterdam) | <i>Trainingen omgaan met agressie voor werknemers</i> | In hoeverre roep je zelf agressie op? | <p>Effectief de-escaleren</p> <p>Tijdig grenzen stellen</p> <p>Preventief handelen</p> | Goede team-samenwerking | Rollenspelen (professionele acteurs) | Maken onderscheid naar typen agressie: Frustratie agressie, instrumentele agressie en psychopathologische agressie |
| 7 | Learnit (Amsterdam) | <i>Cursus omgaan met agressie en (verbaal) geweld</i> | <p>Eigen emoties</p> <p>Oorzaken en effecten op lichaam en geest</p> | <p>Nadruk op stelling nemen en meebuigen</p> <p>Grenzen aangeven</p> <p>Middelengebruik</p> | Collegiale steun geven en ontvangen | Rollenspelen | Bieden ook een e-learning module aan met videofragmenten |
| 8 | Ajax Chubb Varel Opleidingen en trainingen (Amsterdam) | <i>Omgaan met agressieve klanten</i> | | <p>Agressie herkennen en beheersen + interventies.</p> <p>Het aanleren van controletechnieken en gepast fysiek optreden is onderdeel van iedere training.</p> | | | In de trainingen wordt zoveel mogelijk ingegaan op de risico's of bijzondere omstandigheden. |
| 9 | OWV (Apeldoorn) | <i>Agressie training verkeersregelaar</i> | | Vaardigheden | Optreden in dienstverband | Rollenspelen | |
| 10 | Rzijn (Bergen op Zoom) | <i>Agressie training</i> | Inzicht in welke reacties jij hebt op angst, | Leren adequaat te reageren | | Rollenspelen | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|-------------------|---|---|
| | | | spanning of paniek en hoe je daarmee effectief kunt omgaan | Persoonlijke fysieke veiligheids-technieken | | | |
| 11 | Elan training (Breda) | <i>Cursus omgaan met agressie en conflict</i> | Zicht op invloed stress op zelf | Communicatie-modellen, non-verbaal gedrag en de-escalerende technieken | | rollenspelen | |
| 12 | SBN (Breda) | <i>Anti agressietrainingen</i> | Invloed/ inzet van eigen energie en talent Personal power onderzoek Geen macht maar kracht | 4 niveaus van luisteren Vechten, vluchten, ontkennen of is er nog iets anders? Boven de tafel en onder de tafel; de volledige boodschap brengen | | | Ook training gericht op beleid |
| 13 | Goal trainingen (Capelle aan de IJssel) | <i>Agressie training</i> | | Conflictgedrag Slecht nieuws gesprek Paal/perk stellen aan ongewenst gedrag | | Oefening met eigen situaties met een acteur; RET training; Ondersteuning van collega's die geconfronteerd zijn met agressief gedrag | Maken onderscheid naar vormen van agressie (verbaal etc) en naar frustratiegericht en instrumenteel |
| 14 | XL 10 (Cuijk) | <i>Diverse</i> | Eigen emoties Zelfvertrouwen In control zijn Eigen percepties/ vertekeningen | Effectieve communicatie | Collega's steunen | Oefeningen | Ook veel nadruk op belang organisatiebeleid |
| 15 | OBRUNI | <i>Agressietraining</i> | Gericht op vertrouwen, | Vroeg herkennen en | Samenwerking team | | |

| | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|---|--|---|
| | (Delft) | | kracht moed | ombuigen + grenzen aangeven | | | |
| 16 | Trainingscentrum Wier Altrecht (Den Dolder) | <i>Training & coaching bij agressie op de werkplek</i> | Inschatten wanneer persoonlijke kwaliteiten te gebruiken en wanneer teamaanpak nodig is | Aandacht voor communicatie voor, gedurende en na een incident, waarbij fysiek ingrijpen noodzakelijk is | Aandacht aan veiligheid van overige medewerkers en cliënten | Verweertechnieken (loskomen en onder controle brengen) | Herkennen van verschillende fasen van spanningsopbouw |
| 17 | SBCM (Den Haag) | <i>Training Agressiebeheersing</i> | | Effectieve communicatie+ grenzen aangeven | de norm: agressie wordt niet geaccepteerd! | E-learning + intensieve gedragstraining | |
| 18 | MKB cursus & training (Den Haag) | <i>Omgaan met lastige klanten en agressief gedrag</i> | Basishouding/professionele houding bij de verschillende vormen van agressie. | Interventies bij lastige klanten/de-escalerende technieken | | Rollenspelen (professionele acteur) | Onderscheid frustratie en instrumentele agressie |
| 19 | Unicornis (Deventer) | <i>Omgaan met agressie</i> | Zelfvertrouwen, Stressmanagement, Impact eigen gedrag | Stellen grenzen (Non-)verbale technieken | | Oefeningen | |
| 20 | Weerbaar personeel (Deventer) | | Fysieke en mentale weerbaarheid, zelfvertrouwen, gevoel van veiligheid | Geweldloze communicatie, conflicthantering | | | Deels ingevuld voor verschillende beroepsgroepen |
| 21 | De agressietrainers (Echt) | <i>Omgaan met agressie (in het onderwijs)</i> | Persoonlijke/professionele grenzen verkennen, wat doet agressie met mij | Inzicht in natuurlijke reactie+ handvatten voor interventie Grenzen stellen Onderscheid tussen omgaan met fysieke versus verbale agressie | | Rollenspelen (professionele acteur) | De opdrachtgever ontvangt een evaluatierapport met concrete aanbevelingen, zoals het aanpassen van het agressieprotocol |
| 22 | Asphalia (Ede) | <i>Agressiemanagement</i> | | | | Interactief (rollenspelen met acteurs+ ervaringen delen) | Doen ook aan e-coaching |
| 23 | Archipel (Eindhoven) | <i>Trainingen omgaan met agressie</i> | | | | | |
| 24 | Schulten Opleidingen | <i>Omgaan met agressie</i> | Inzicht in eigen reactie + | Omgaan met beledigingen | Opvangen van | | Hebben afzonderlijke cursus: |

| | | | | | | | |
|----|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | en Certificeringen BV (Enschede) | <i>en/of geweld</i> | beheersen emoties | Omgaan met uitbarstingen van agressie, conflicten en emoties Het stellen van grenzen Communicatietechnieken | collega's | | leren reflecteren +bieden veiligheidsscan aan voor organisaties |
| 25 | Focus XL (Enter) | <i>Agressietraining</i> | Hoe voelt agressie +omgaan met stress & spanning | Actief luisteren De-escaleren Grenzen aangeven Hoe geef je feedback Leiding nemen | Op welke manier treed je op als derde partij in een agressieve situatie? | Learning by choice Je hebt hierbij een scala aan ondersteunende middelen: een online leeromgeving, e-coaching en slimme apps | |
| 26 | Bureau op eigen kracht (Geldrop) | <i>Omgaan met agressie binnen de gemeente; de zorg; school; klanten in de winkel</i> | Aandacht voor mentale vaardigheden | verbale- en non-verbale presentatie, het inschatten van conflictsituaties en het aanleren van eenvoudige maar effectieve weerbaarheidstechnieken | Vanaf welk moment en op welke wijze schakel ik hulp in? | | Ook aandacht voor juridische consequenties |
| 27 | Habitask (Gouda) | <i>Omgaan met agressie</i> | Inzicht in eigen opstelling/gedrag | (non-)verbale communicatietechnieken | | Rollenspelen (met docent en professionele acteur) | |
| 28 | Cura XL (Groningen) | <i>Fysieke training: omgaan met agressie</i> | | Grenzen stellen, grenzen bewaken en grenzen aangeven Communicatie en samenwerken | | | Ook aandacht voor: Protocol, veiligheid en de wet + aandacht voor nazorg |
| 29 | B.A.M. trainingen en opleidingen | <i>Veilig vervoeren; Veilig leren</i> | Zelfvertrouwen non-verbale houding | Effectief communiceren in stressvolle situaties | Met medewerkers evalueren van | Van onbewust-onbekwaam naar bewust- | |

| | | | | | | | |
|----|---|------------------------------------|---|--|--|--|---|
| | (Heelsum) | | straal zelfvertrouwen uit | Herkennen van en handelen naar discussies die omslaan tot geweld Verdedigen tegen aanvallers binnen perken van de wet | effectiviteit, begrijpelijkheid en uitvoerbaarheid van bestaande protocollen | bekwaam | |
| 30 | Picaba (Hengelo) | <i>Omgaan met agressie</i> | Kennis eigen primaire reactie | Professioneel reageren | Collega's opvangen | | Omzetten in beleid |
| 31 | Handhavings-academie | <i>Omgaan met agressie</i> | Professionele beroepshouding | Verbaal Judo Non verbale communicatie Effectieve gesprekstechnieken | | Professionele acteurs | |
| 32 | Samen veilig ondernemen (Kennemerland) | <i>Agressietraining</i> | | fysieke en mentale 'handigheidjes' waarmee men zich bij voorkeur kan onttrekken aan een escalatie naar geweld. | | Theorie en rollenspel | |
| 33 | Feedback training consulting (Klundert) | <i>Omgaan met verbale agressie</i> | Emotiemanagement Eigen kracht | Situaties ombuigen Bewaken grenzen | Rol als derde partij | Blended training: theorie, rollenspel en digitale leeromgeving | Ook aandacht voor positieve kenmerken van agressie +fysieke elementen |
| 34 | Monappel (Leeuwarden) | <i>Agressie</i> | Eigen emoties en eigen attitude t.o.v. agressie Vergroten zelfvertrouwen | | | Oefensituaties | Er wordt gewerkt aan het ontwikkelen van een gezamenlijke visie op agressie |
| 35 | Nebbeling Training (Leiden) | <i>Omgaan met Agressie</i> | | ZIT©-methode effectief om te gaan met agressie: 1. Objectief waar te nemen; zonder oordeel of veroordeling; | | Oefeningen; feedback/RET oefeningen | |

| | | | | | | | |
|----|--|--|---|---|--|--|---|
| | | | | <p>2. Begrip te tonen op een zéér ontwapenende manier;</p> <p>3. Om te buigen naar gewenst gedrag of naar oplossingen</p> | | | |
| 36 | Maxxecure (Leiden) | <i>Diverse</i> | Inzicht in eigen grenzen | Tegengesteld aan gedragsneiging opereren Kalmerings- en confrontatietechnieken | | Oefeningen Persoonlijke actiepunten (vooraf) en actieplan (achteraf) | |
| 37 | Anders Veilig (Nieuwegein) | <i>Agressie</i> | | <p>Leren op een consequente, veilige en de-escalerende manier op te treden tegen personen die spanning veroorzaken</p> <p>Balans tussen klantvriendelijkheid en duidelijkheid</p> | | <p>Rollenspel met nagebootste praktijksituaties</p> <p>Filmfragmenten</p> | |
| 38 | Advies Trainingsbureau Oscar van der Veen (Nieuwegein) | <i>Training omgaan met Agressie & Geweld</i> | Omgaan met eigen spanning en stress | <p>Verbale en non-verbale aspecten van agressie</p> <p>Agressie reducerende technieken en grenzen stellen</p> | | <p>Oefening spanningscontrole en stress reducerende technieken</p> <p>Professioneel acteur</p> | Herkennen van verschillende vormen van agressie |
| 39 | Agressietraining Expertisebureau – De Jong Training en Advies (Nieuwegein) | <i>Diverse</i> | Zelfcontrole doormiddel van ademhalen, spierontspanning en gedachten sturen | <p>Non-verbale communicatie van agressieve persoon in kaart brengen met de agressiepiramide</p> <p>Omgaan met frustratieagressie;</p> | <p>Oefenen met conflictescalatie-plan</p> <p>Vormen van nazorg: checklist na agressie-incident en herkennen van trauma</p> | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---------------------------------|---|--|---|--|
| | | | | wittenboordenagressie; agressie op de persoon | Bespreken incidentregistratie | | |
| 40 | Luniek – training & acteurs bureau (Nijmegen) | <i>Agressietraining</i> | Spanningscontrole | Herkennen van agressief gedrag Doelgericht gebruiken van agressief gedrag van de ander | In teamverband uitwisselen en oefenen van vaardigheden | Op eigen werkvloer toegespitste praktijksimulaties met trainingsacteur | |
| 41 | Kompas Veiligheidsgroep (Nijmegen) | <i>Agressie training</i> | | Omgaan met agressieve mensen/groepen | | Professionele acteur | Mogelijkheid tot onderzoek door specialist. Bijzonderheden worden gerapporteerd desgewenst opgenomen in RI&E |
| 42 | Bureau van Houte (Nijmegen) | <i>Conflicthantering en agressie</i> | Spanningscontrole | | Preventie Nazorg Naast gedrag ook aandacht voor andere oplossingen voor een veilige omgeving (e.g. een agressieprotocol) | Theorie Praktijkoefeningen en discussies | Herkennen van verschillende vormen van agressie |
| 43 | European Security Academy (Oegstgeest) | <i>Training omgaan met agressie</i> | Omgaan met psychosociale stress | Omgaan met moeilijke klanten en agressie | | Professionele acteurs Praktijkoefeningen Gesprek met psycholoog | |
| 44 | Van Leeuwen training & coaching (Oosteinde) | <i>Workshop omgaan met verbale agressie</i> | ABC-model | De-escalerende communicatie | | Rollenspellen met professionele acteurs Theoretisch kader Veel interactie | |

| | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|---|--|--|---|---|--|
| 45 | Span (Oss) | <i>Omgaan met agressie en lastige klanten</i> | Inzicht in eigen stijl van omgaan met lastige klanten Zelfvertrouwen Verwerken van moeilijke situaties | Passende aanpak voor verschillende soorten agressie | Agressieprotocol oefenen | Situaties uitspelen met professionele acteur | Mysterie guest bezoekt organisatie en onderzoekt verbeterpunten |
| 46 | KOI (Poortugal) | <i>Agressiemanagement</i> | Zelfvertrouwen en uitstraling | Verbale vaardigheden voor de-escalatie | | | Mix van vaardigheden op psychologisch, verbaal en fysiek vlak. |
| 47 | Houthoff trainingen (Rijswijk) | <i>Agressiehantering</i> | Omgaan met eigen spanning en emoties Grenzen stellen | Adequaat reageren op klachten (Actieve) luistervaardigheden & non-verbaal gedrag Ombuigen van agressie | Opvang en nasleep van escalatie bespreekbaar maken | Theorie en oefeningen met professionele acteur Gestructureerde rollenspelen en praktijkcases | Fysieke weerbaarheid Persoonlijk actieplan |
| 48 | Braam Groep (Rijswijk) | <i>Verbale agressietraining</i> | | Tools en verbale technieken om met verschillende vormen van agressie om te gaan | | Professionele acteur & casuïstiek | Onderscheid frustratie agressie, manipulatieve agressie en agressie op de persoon |
| 49 | Reframe Advies & Training (Tilburg) | <i>Diverse</i> | Inzicht eigen waarneming, denken en handelen Zelfcontrole | Communicatiestijlen en cultuur | Formuleren gezamenlijke richtlijnen en procedures Individuele en groepsoefeningen Praktijksimulaties met acteur(s) en videoanalyses | Onderwijsleer-gesprekken, discussies | Onderscheid tussen frustratie gedreven, instrumenteel en willekeurig gedrag Effectief agressie beleid |
| 50 | Basta en Kat (Rotterdam) | <i>Agressiebeheersing</i> | Bewustwording eigen denkbeelden en reacties | Communicatie (boodschap, verbaal/non-verbaal; inhoud- | Invloed van omgeving op communicatie | Ontwikkelen van het protocol | Onderscheid frustratie agressie, instrumentele |

| | | | | | | | |
|----|---|--|---|--|---|--|--|
| | | | op agressie | en betrekkningsniveau) Herkennen van verschillende soorten agressie Aangrijpingspunten die gedrag kunnen beïnvloeden | Aandacht voor de organisatienorm ten aanzien van agressie Naast individuele kwaliteiten aandacht voor de kracht van teamwerk | Mogelijkheid tot E-learning | agressie en agressie in samenhang met psychopathologie Sterke nadruk op kracht van het team en in teamverband tot een aanpak te komen |
| 51 | Alius Coaching (Ureterp) | <i>Agressie training</i> | Inzicht eigen handelen Spanningsregulatie | Ombuigen opstandig gedrag Grenzen stellen Feedback geven | Omgaan met veiligheidsregels binnen bedrijf | Praktische demonstratie, oefenvormen en casus Rollenspel met professionele acteur | Agressiegradatie-model Agressiehanterings-model |
| 52 | Splintt (Utrecht) | <i>Conflicthantering; Grip op agressie</i> | | Omgaan met agressie | | | Diverse vormen van agressie |
| 53 | Trainingproducties (Utrecht) | <i>Agressietraining; Omgaan met agressie op school</i> | Spanningscontrole Bewustwording eigen grenzen Risicoanalyse maken | Eerste signalen herkennen Primaire reacties, doelgerichte reacties/de-escalerende technieken | Nazorg teamverband en leidinggeevenden Effectieve gesprekstechnieken voor ondersteuning Agressieprotocol volgen | Professionele acteur | Agressiemodel (agressie gericht op persoon of op organisatie) Onderscheid frustratie- en instrumentele agressie Fysieke technieken |
| 54 | ICM opleidingen & trainingen (Utrecht) | <i>Omgaan met agressie</i> | Omgaan met emoties Agressie en angstsignalen bij zelf herkennen | Herkennen van agressiestijlen en vormen Bewuste gedragsstijlen Grenzen stellen Verbaal en non-verbaal gedrag | Preventieve mogelijkheden | Schriftelijke intake Vragenlijsten Oefeningen Praktijkvoorbeelden Professioneel acteur | |
| 55 | Soba security opleidingen BV (Zevenaar) | <i>Training agressie management</i> | | | Optreden naar media en publiek | Theorie Acteurs | Bedrijfsbeleid Imago onderneming |

| | | | | | | | |
|----|--|------------------------------------|---|--|--|---|--|
| 56 | GdB Conflict en Agressie Management (Zwolle) | <i>Agressie reductie training</i> | Herkennen en reduceren van eigen spanning in conflicten | Herkennen van verschillende vormen van agressie en bijbehorende risico's | | | |
| 57 | Gezond en Zeker (Zoetermeer) | <i>Omgaan met agressief gedrag</i> | | | | E-learning Foto's en videofragmenten | Organiseert thema bijeenkomsten rondom het thema gezond en veilig werken met workshops door externe partijen |

Tabel 2. Overzicht trainingsaanbod met kenmerken van het trainingsprogramma

2.1.4 Verdiepingsgesprekken trainers

Als derde stap in de marktverkenning van het aanbod van trainingen hebben wij enkele verdiepingsgesprekken gevoerd met professionals die dit type training aanbieden. De benaderde trainers hebben ervaring met het trainen van personeel binnen één van de sectoren waar dit project zich op richt. Dit zijn respectievelijk gemeenten, openbaar vervoer en scholen.

Berend Wolffenbuttel, Span Organisatie-advies en Opleidingen

“Ons bureau biedt trainingen aan bij verschillende organisaties met een publieke taak. Belangrijke afnemers zijn bijvoorbeeld gemeenten en woningcorporaties. Naar ons idee zijn meerdaagse trainingen belangrijk om voor effectieve transfer van kennis en vaardigheden te zorgen. Helaas is er meestal geen ruimte voor meerdere dagen training. De meeste organisaties huren ons dan ook in om een training van een dag of zelfs één dagdeel te verzorgen. Hoe die trainingen er uit zien hangt deels af van de opdrachtgever: in overleg met hen wordt altijd gekeken naar wat de problematiek is waar het personeel mee te maken heeft. Deze informatie gebruiken we om maatwerk te kunnen leveren en vormt het materiaal waar je je op baseert. Vervolgens zou je kunnen zeggen dat dit type eendagstrainingen bij ons globaal gezien bestaan uit een vast aantal elementen. Na de kennismaking vragen we de deelnemers eerst om hun verwachtingen en leerwensen te formuleren. Het doel is hier om een prettig en vertrouwelijk klimaat te scheppen. Vervolgens oefenen we aan de hand van voorbeelden met interpretatie van gedrag en emoties. Vaak speelt de trainer zelf wat situaties uit waar de deelnemers op kunnen reageren. Hierna gaan we aan de slag met enkele vaardigheden. Allereerst oefenen we met enkele ademhalings technieken om spanning te reguleren. Vervolgens behandelen we enkele gesprekstechnieken die een de-escalierend effect hebben. Hierna behandelen we theorie over verschillende typen van agressie en gedrag. We maken bijvoorbeeld onderscheid tussen reactief, emotioneel/frustratie, instrumenteel en pathologisch agressief gedrag. De deelnemers leren deze verschillende vormen te herkennen door hun eigen ervaringen te beschrijven en voorbeelden van de trainer. Tot slot oefenen we wat voor reacties bruikbaar zijn bij deze verschillende typen van agressie, zoals begrip tonen en emotie erkennen, grenzen aangeven of juist excuses aanbieden. Met behulp van de trainer of een professionele acteur worden situaties uitgespeeld waarin we de verschillende theorieën en vaardigheden terug komen.”

Leo Keuvelaar, Keuze Opleidingsinstituut (KOI)

“Mijn trainingen zijn gericht op alle beroepen en situaties waar agressie een rol speelt. Zo ook bij openbaar vervoersbedrijven. Hierin hanteer ik een duidelijke visie: escalatie treedt op wanneer niet op de juiste manier contact wordt gemaakt met, of gereageerd op de agressor. De focus licht hierbij op de lichamelijke uitstraling. Zodra iemand met agressie wordt benaderd treedt een lichamelijke reactie op. Ik maak mijn cursisten door discussie en demonstraties bewust van wat voor gevoelens hieraan ten grondslag liggen, wat voor uiterlijk vertoon dit meebrengt en welke escalerende gevolgen dit weer kan hebben. Wanneer dit bewustzijn is gecreëerd oefenen we met enkele fysieke technieken die gebruikt kunnen worden bij een agressor. Deze technieken hebben als voornaamste doel het vertrouwen te vergroten. Door te vertrouwen op eigen kunnen verandert de uitstraling totaal. Het gaat er hierbij niet om dat je cognitief weet hoe te handelen, maar veel meer dat je intrinsiek voelt dat je een situatie de baas bent. Hierdoor straalt men rust en zekerheid uit, en dat is de sleutel. Want vanuit deze houding kun je proactief contact maken voordat een situatie kan escaleren. Buschauffeurs moeten met een zelfverzekerde houding contact maken met hun reizigers en die welkom heten. Zo werkt proactieve handelen preventief. De training bestaat dus uit een combinatie van theorie en oefeningen, waarbij ik zelf alle oefeningen met de cursisten uitspeel. Essentieel voor het effect van mijn training is tot slot dat er herhalingstrainingen zijn en er berging optreedt.”

Marlies Overdijk, Overdijk at Work

“Onderwijspersoneel is één van de doelgroepen waar ik trainingen voor verzorg. In de trainingen gericht om het omgaan met lastig gedrag besteed ik veel aandacht aan de context waarin dit gedrag wordt vertoond en ervaren. Bewustwording van het feit dat we in een postmoderne neoliberale samenleving leven, zich enigszins gaan realiseren welk effect dat o.a. heeft op o.a. onze omgangsvormen als burger en professional: dat is een belangrijk fundament in mijn trainingen. De nadruk ligt dus op inzicht in gedrag en niet uitsluitend op ‘trucjes’ om daar op te reageren. Als je je alleen daar op richt, krijg je ‘doorgetrainde’ mensen die routineus gesprekstechnieken gebruiken die vaak juist een averechts effect hebben. D.w.z. escalierend i.p.v. de-escalierend. Mijn trainingen zijn gericht m.n. op preventie van ‘lastig’ gedrag en op het hanteren ervan. Door mensen te leren af te stemmen op waar de ander mee zit en aan te sluiten wat er voor behoeften er spelen kun je veel escalatie voorkomen. Dit betekent geenszins ‘u vraagt wij draaien’; ook helder en eenduidig ‘nee’ zeggen en de reactie daarvan goed op kunnen vangen horen daarbij. De focus ligt dus op bewustwording, preventief handelen en indien nodig de-escalierend handelend optreden. Daarnaast koppelen we ook altijd inzichten en beleidsmatige suggesties naar de organisatie terug. Niet zelden hanteren organisaties zóveel regels - en hebben ze medewerkers niet meer geleerd/gecoacht hoe ze regelruimte kunnen hanteren - dat medewerkers bijna niet anders dan lastig of agressief gedrag kunnen oproepen.

We staan verder stil bij verschillende vormen van lastig en agressief gedrag en gebruiken professionele acteurs om te oefenen met concrete praktijkvoorbeelden a.d.h.v. een specifieke methodiek. Mijn ervaring is dat deze acteurs erg belangrijk zijn om rollenspelen én feedback op het juiste niveau te brengen. Mijn trainingen duren twee dagen, met drie weken tijd tussen de trainingsmomenten om te experimenteren in de eigen praktijk en met persoonlijke leerdoelen. Bij scholen is er helaas soms slechts ruimte voor één dag. In die gevallen focussen we in de training op het leren een ‘slecht nieuws boodschap’ te geven; om te gaan met klagen, claimen en hanteren van grensoverschrijdend gedrag. Mijn ervaring is dat de aandacht vanuit scholen voor het opleiden van personeel op dit gebied eerder sporadisch dan beleidsmatig gebeurt en vaak n.a.v. incidenten.”

2.2. Vragers van trainingen

2.2.1 Werkwijze

Ten tweede hebben we een inventarisatie gemaakt van (de werkwijze rondom) trainingen agressie en geweld die door verschillende partijen in de drie domeinen (openbaar vervoer, onderwijs en gemeenten) ingeschakeld worden. Hiertoe hebben we voor elk van deze domeinen een selectie van organisaties benaderd:

- Twee grote openbaar vervoer organisaties;
- Drie schoolgemeenschappen;
- Drie willekeurig getrokken gemeenten uit de 408 gemeenten van Nederland (Figuur 1).



Figuur 1. De drie gemeenten uit de steekproef (afbeelding Google maps)

Vervolgens zijn de sleutelfiguren op het gebied van training binnen die geselecteerde organisaties benaderd voor een telefonisch interview. In de meeste gevallen waren dit werknemers van de afdeling P&O. Zie Appendix 1 voor een overzicht van het interview protocol. De uitkomsten van de interviews zijn hieronder samengevat. Opvallend was dat de geïnterviewden weinig zicht hadden op de precieze inhoud van de trainingen. Wel gaven zij aan dat de cursisten vrijwel zonder uitzondering tevreden waren over de inhoud en vorm (herkenbaar, leerzaam).

2.2.1 Openbaar vervoer

Connexxion

“Al onze werknemers die met klanten te maken hebben volgen een standaard traject waarin ook dit thema aan bod komt. Zo volgen buschauffeurs een vast opleidingstraject van 35 uur waarvan één dag gewijd is aan agressie en geweld. Toezichthouders volgen daarnaast nog een aanvullende training. In sommige gevallen krijgen werknemers meer trainingen aangeboden, bijvoorbeeld bij een hoge frequentie van incidenten bij een bepaalde werknemer of traject.

De trainingen vinden plaats binnen onze eigen opleidingsacademy. Daarnaast doen we zaken met een ROC-opleiding voor beveiligingspersoneel. De toezichthouders volgen een basisopleiding tot boa en worden getraind door particuliere opleidingsbureaus. Mogelijk gaan we dit in de toekomst bij de politie inkopen.”

Arriva

“Het verschil in behandeling van stad en streekvervoer door de overheid is opvallend. De steun die het streekvervoer krijgt is niet te vergelijken met dat voor vervoersbedrijven in de grote steden. In het opleiding van ons personeel ligt de nadruk naast weerbaarheidstraining vooral op gastheerschap. De training wordt ingekocht bij Keuze Opleidingsinstituut (KOI) in Rotterdam.”

2.2.2 Scholen

Graafschap College (Doetinchem, MBO-opleidingen, 8800 studenten)

“Het thema is geen grote zorg voor ons, omdat er weinig serieuze incidenten zijn voorgekomen in de laatste jaren. Toch kijken we vooruit en willen we ons personeel de mogelijkheid bieden om zich te trainen op dit gebied.

Men kan zich inschrijven voor een intern scholingsprogramma ‘omgaan met agressie en geweld’ of ‘weerstand bij gesprekken’. Dit is een open inschrijving voor al het personeel. Vorig jaar werd het redelijk goed bezocht. Vooral onderwijzers en mensen uit het managementteam doen mee aan de cursus. Hiervoor huren we een vaste externe trainer in, Marlies Overdijk. Zij werkt met trainingsacteurs.”

Augustinus College (Groningen, VWO-HAVO-VMBO, 1250 leerlingen)

“Binnen onze school wordt het personeel niet getraind op dit gebied. We voelen de noodzaak ook niet omdat er weinig incidenten zijn. Er is een vast protocol wat wij hanteren als er een incident plaatsvindt met een leerling.

Af en toe kan worden er op leerdagen workshops aangeboden op dit gebied. Medewerkers kunnen zich zelf inschrijven voor workshops die zij interessant of nodig vinden.”

Scholengroep Het Plein (Eindhoven, Gymnasium tot praktijkonderwijs)

“Scholengroep Het Plein bestaat uit zes afzonderlijke locaties waarbij we onderwijs verzorgen van ‘praktijkonderwijs tot en met gymnasium’. De scholengroep hanteert geen eenduidig overkoepelend beleid op het gebied van trainingen rond agressie en geweld. Ik heb daarom aan de veiligheidscoördinatoren van elke afdeling gevraagd wat er bij hen op locatie gebeurt rond het thema agressie en geweld.”

- Aloysius/De Roosten (MAVO/VMBO-K of T): jaarlijkse groepstraining met circa zes docenten door trainer Marion Bergevoet.
- Pleinschool Helder (leerlingen met autistische stoornis): geen aparte training; het onderwerp krijgt wel aandacht tijdens studiedagen.
- Vakcollege Eindhoven (VMBO-K en B): voor het laatst in 2010/2011 een anti-agressietraining gedaan bij bureau ‘Op eigen kracht’ van Suzan Verhoeven.
- Praktijkschool (Praktijkonderwijs): in 2011 een cursus ‘Omgaan met geweld’ georganiseerd. Hier was weinig animo voor en daarom is het sindsdien niet meer herhaald. ”
- Antoon Schellenscollege (LWOO): doen niets met dit onderwerp.
- Sint-Joriscollege (Gymnasium/VWO/HAVO/MAVO): doen niets met dit onderwerp

2.2.3 Gemeenten

Gemeente Assen

“Het onderwerp leeft enorm bij de gemeente Assen. We proberen ons personeel vooral door herhaling van informatie scherp te houden. Dit doen we bijvoorbeeld door regelmatige voorlichting, verspreiden van folders en informatieve posters in de spreekkamers met daarop het stappenplan in geval van agressie of geweld. Het doel is dat het personeel weet wat het in termen van ondersteuning kan verwachten van de organisatie. Daarnaast hebben we veel aandacht voor nazorg, die we binnen 4 uur garanderen. We hebben een kernteam van 16 medewerkers dat zorg draagt over het directe ingrijpen bij incidenten en de opvang daarna. Dit kernteam volgt ook trainingen op het gebied van agressie en geweld in de publieke taak.

We hebben onlangs offertes aangevraagd voor trainingen van het bureau BastaKat uit Rotterdam en hebben in het verleden bij RadarVertige ingekocht. Ons kernteam is opgeleid door RadarVertige. In de toekomst zouden we graag ook de klantmanagers en het overige personeel dat regelmatig contact heeft met klanten verplicht een training laten volgen.”

Gemeente Schouwen-Duiveland

“Onze werknemers worden periodiek getraind om met agressie en geweld om te gaan. Alle werknemers die veel contact hebben met cliënten moeten verplicht meedoen aan de trainingen. Zij nemen minimaal eens in de twee jaar deel aan een training.

De trainingen kopen wij in bij bureau Maxxecure. Zij maken eerst een taxatie van waar onze werknemers behoefte aan hebben en passen daar hun training op aan.”

Gemeente Arnhem

“De gemeente Arnhem heeft een eigen trainer in dienst die het personeel traint in verschillende facetten van het omgaan met agressie en geweld. Hierbij is meestal een gespecialiseerde trainingsacteur aanwezig waarmee wij al ruime tijd werken. Het gaat in de training om het herkennen van en reageren op verschillende vormen en gronden van agressief gedrag.

Al het personeel met een publieke taak volgt een standaardtraject waarin deze trainingen aan de orde komen.

Bij nieuw personeel wordt eerst nagegaan wat voor training de werknemer in het verleden heeft gehad. Vervolgens wordt er bij iedereen minimaal eens in de drie jaar expliciet aandacht besteed aan het thema. Dit kan in de vorm van bijvoorbeeld cursussen, workshops of actieve discussies.”

3. Bevindingen en conclusies marktverkenning

De marktverkenning schetst een beeld van het landschap van trainingen rond het thema agressie en geweld in de publieke taak. De verkenning van het trainingsaanbod laat een ruim aanbod zien waarbij de inhoud vaak overeen lijkt te komen. Uit de afgenomen interviews aan de vraagkant komt een sterk wisselend beeld naar voren tussen de verschillende sectoren. De conclusies worden hieronder besproken.

3.1 Trainingsaanbod

Het marktaanbod van trainingen op het gebied van agressie en geweld binnen de publieke taak is ruim. De verschillende trainingsbureaus en opleidingscentra die de internetzoektocht opleverde (tabel 2) zijn slechts de eerste 50 geschikte resultaten uit een lijst met 721.000 hits. De aanbieders zijn verspreid door heel het land. De lijst is aangevuld met aanbieders die genoemd werden door benaderde gemeenten, openbaar vervoer organisaties en scholen. Het feit dat zij vaak andere trainingsbureaus noemden dan de initiële inventarisatie laat tevens zien dat het aanbod breed is. Bij een eerste inspectie valt op dat zij veelal dezelfde thema's noemen. De interpersoonlijke aspecten die het meest naar voren komen zijn het herkennen van verschillende vormen van agressie en omgaan met agressie (met nadruk op ombuigen en eigen grenzen aangeven). Wanneer er intrapersoonlijke elementen in programma's zitten gaat dit veelal over eigen spanningsregulatie. De omgevingsfactoren die aan bod komen zijn agressieprotocollen en samenwerking met collega's.

3.2 Vraag naar training

Scholing rondom agressie en geweld voor personeel met een publieke taak blijkt sterk te verschillen tussen de verschillende sectoren die in deze inventarisatie aan bod komen. In het onderwijs lijkt de training over het algemeen geen vaste plek te hebben. Wel bieden de scholen de mogelijkheid om aan workshops deel te nemen. Opvallend is ook dat zij spreken van relatief weinig incidenten. Dit terwijl dat uit eerder onderzoek naar voren komt dat veel onderwijspersoneel aangeeft dat ze het afgelopen jaar met agressie of geweld geconfronteerd zijn (Abraham, Flight, & Roorda, 2011).

Anders is dit bij gemeenten, waar het thema zeer sterk leeft. Alle gemeenten bieden de mogelijkheid tot het volgen van trainingen rond agressie en geweld voor hun personeel. Bij de meeste gemeenten is deelname zelfs verplicht.

Bij de bedrijven uit het openbaar vervoer zien we dat al het personeel dat regelmatig in contact komt met cliënten getraind wordt in het omgaan met agressie en geweld. Opvallend is dat de geïnterviewden weinig zicht hadden op de precieze inhoud van de trainingen.

4. Literatuur

Abraham, M., Flight, S., & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak* (pp. 1–82). DSP – groep BV.

Ufkes, E.G. & Giebels, E. (2013). *Literatuurverkenning Agressie en Geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Onderzoek uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Enschede: Universiteit Twente.

Appendix A — Interview Protocol

1. Op welke manier(en) worden werknemers binnen uw organisatie getraind om met agressie en geweld om te gaan?
2. Welke training(en) op het gebied van agressie en geweld tegen uw werknemers worden door iemand binnen uw eigen organisatie gegeven?
3. Welke training(en) op het gebied van agressie en geweld tegen uw werknemers koopt uw organisatie in?
4. Bij welke bureaus koopt uw organisatie de genoemde trainingen in?
5. Heeft uw organisatie in het verleden bij andere bureaus ingekocht?
6. Heeft u voor elk van de eerder genoemde bureaus contactgegevens van een contactpersoon die we mogen benaderen in het kader van dit onderzoek?
7. Welke werknemers komen in aanmerking voor elk van deze trainingen?
8. Voor elk van de genoemde trainingen: is er een programma/beschrijving beschikbaar?
9. Zijn er evaluaties van deze trainingen beschikbaar die we kunnen gebruiken voor dit onderzoek?