

Helpt hulpverleners werd voorbije jaar slachtoffer van fysiek geweld

15% wordt zelf wekelijks uitgescholden

Hulpverleners zoals brandweer, ambulanciers en werknemers op de spoedgevallendienst moeten werken in stressvolle situaties om mensenlevens te redden. Ze zijn ook vaak slachtoffer van agressie en geweld. Driekwart wordt wel eens uitgescholden en de helft werd vorig jaar slachtoffer van fysieke agressie. Vias institute bracht samen met partnerorganisaties uit het werkveld de grootte van het probleem van agressie tegen hulpverleners in kaart.

Om zicht te krijgen op de problematiek van geweld en agressie tegen hulpdiensten werden in totaal 836 personen bevraagd die werken als brandweerman of -vrouw, ambulancier of op de spoeddiensten. Met de steun van partnerorganisaties kregen ze een online vragenlijst voorgeschiedeld.

Helpt van de hulpverleners had last van fysieke agressie

Van alle vormen van geweld en agressie komt verbale agressie het vaakst voor. Zo duidde 83% aan dat er geschreeuwd werd naar hen de laatste 12 maanden. Dit wordt overigens als één van de meest ingrijpende feiten beschouwd.

15% van de hulpverleners wordt wekelijks uitgescholden. In totaal werd bijna $\frac{3}{4}$ (74%) van de hulpverleners in de laatste 12 maanden wel eens uitgescholden.

Het blijft echter niet enkel bij woorden. 1 op de 6 (16%) kreeg ook te maken één of andere vorm van seksuele intimidatie, zoals bijvoorbeeld seksueel getinte opmerkingen. 10% had zelfs last van handtastelijkheden.

De helft van de respondenten (50%), gaf aan dat zij de laatste 12 maanden minstens 1 keer of meerdere keren last hebben gehad van fysieke agressie. Het ging dan over duwen, slaan of schoppen, gooien met/vernietigen van voorwerpen en het fysiek hinderen van iemand. 8% krijgt maandelijks met fysieke agressie te maken.

In 6 op de 10 gevallen (60%) was het de patiënt die agressief werd. In 17% iemand uit zijn entourage en in 15% een omstaander. In 6% van de gevallen is het een collega die agressief wordt.

Helpt daders onder invloed

De helft van de personen die agressie uitte (52%), was volgens de respondenten onder invloed van alcohol. Bij een derde van de respondenten (33%) was er een vermoeden dat de agressor onder invloed van drugs was en bij 23% was er sprake van gebruik van medicatie.

Niet alle feiten worden gemeld

Veel van die agressieve feiten blijven zonder gevolg voor de daders omdat ze niet worden aangegeven. Zo meldt slechts 29% de zwaarste feiten aan zijn leidinggevende en slechts in 1 op de 6 gevallen (16%) wordt er aangifte gedaan bij de politie.

De respondenten die geen aangifte deden bij de politie werden gevraagd waarom ze dit niet deden. De volgende redenen kwamen meermaals terug.

- Ik vind de zaak niet ernstig: 20%
- Er is weinig/geen schade: 19%
- De dader wordt toch niet gepakt/gestraft zou worden: 7%
- Ik vind dit 'part of the job': 15%

Een kwart overwoog al om van job te veranderen

24% van de bevroegde hulpverleners overwoog omwille van feiten van agressie al om van job te veranderen. Al die feiten brengen ook stress met zich mee. 7% van de hulpverleners voelt zich dagelijks gestresst omwille van feiten van agressie en geweld.

Een derde (35%) van de hulpverleners slaapt ook slecht door de feiten. De feiten zorgen natuurlijk ook voor arbeidsongeschiktheid of ziekteverzuim, hetzij door fysieke als door psychologische klachten. Dat kan zeker ook een maatschappelijke impact hebben.

Hoe het probleem aanpakken?

Het is belangrijk dat we een zo goed mogelijk zicht krijgen op de problematiek. Hoe laagdrempeliger slachtoffers feiten kunnen melden, hoe beter er werk kan gemaakt worden van een gerichte aanpak. Al te vaak worden feiten om diverse redenen niet gemeld. Het bespreekbaar stellen van geweld en agressie is een must, dit kan door formele of informele briefings, een informatiesessie maar evenzeer door een kort gesprek met leidinggevenden of collega's. Het hebben van een vertrouwenspersoon is van cruciaal belang voor de hulpverleners.

Uiteraard moeten hulpverleners weerbaar gemaakt worden voor de mogelijke problemen die ze tegenkomen tijdens het uitoefenen van hun functie. Specifieke training om te leren omgaan met stressvolle situaties die kunnen uitmonden in geweld is belangrijk. Niet alle situaties kunnen echter beheerst worden.

Dat beroepen die hulp verlenen aan mensen in nood net slachtoffer worden van geweld en agressie roept terecht veel maatschappelijke verontwaardiging op. Als er feiten gemeld worden aan de politie, moeten die ernstig genomen worden en moeten de daders gepast bestraft worden.

De straf is niet noodzakelijk enkel een geldboete. Er moet ook overwogen worden om in bepaalde gevallen te kijken naar bijvoorbeeld cursussen die inspelen om beter je emoties te leren beheersen. De straffen moeten sowieso in verhouding staan tot de feiten. Als iemand bijvoorbeeld een verpleger op de spoeddiensten werkonbekwaam slaat, moet je natuurlijk streng straffen en zal enkel een cursus niet genoeg zijn.

Volgende organisaties werkten mee aan deze enquête

- FOD Volksgezondheid,
- FOD Binnenlandse Zaken (Algemene Directie Civiele Veiligheid),
- Netwerk Welzijn op het Werk (Netwerk Brandweer),
- Netwerk van Waalse reddingszones (Rezonwal)
- Brandweer Brussel

contactpersoon:

Isabel Verwee, Vias institute: 0474/83.79.54.