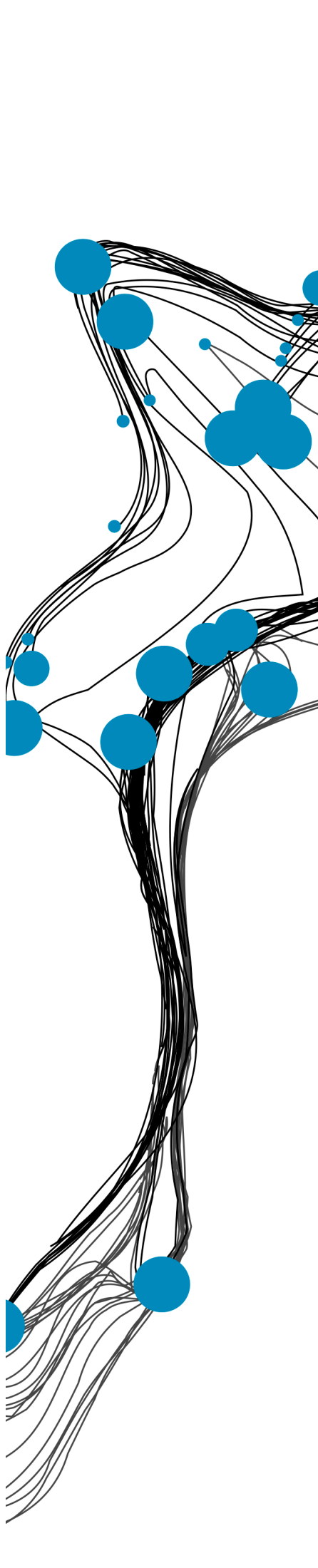




AGRESSIE-INCIDENTEN IN DE ASIELOPVANG

OVER DE AARD VAN DE INCIDENTEN EN
ERVARINGEN VAN MEDEWERKERS

Universiteit Twente
Vakgroep Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid

Elze G. Ufkes,
Sven Zebel &
Anouk den Besten

UNIVERSITEIT
TWENTE.

COLOFON

Copyright
WODC 2017

DATUM
8 september 2017

PROJECT
Stijlen begeleiding asielzoekers

AUTEURS
Dr. Elze G. Ufkes
Dr. Sven Zebel
Anouk den Besten, M.Sc.
De auteurs zijn verbonden aan de Universiteit Twente, faculteit Gedrags- en
Managementwetenschappen, vakgroep Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid
<https://www.utwente.nl/en/bms/pcrv/>

CONTACTPERSOON
Dhr. Dr. Elze G. Ufkes
Telefoon: 053 489 1162
Email: elze.ufkes@utwente.nl

AANVRAGER
Centraal Orgaan opvang Asielzoekers

OPDRACHTGEVER
Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC), Ministerie van Veiligheid
en Justitie

BEGELEIDINGSCOMMISSIE
Prof. dr. G. B. M. Engbersen (Voorzitter) – Erasmus Universiteit Rotterdam
Dr. J. -W. Van Prooijen – Vrij Universiteit Amsterdam (VU)
Drs. A. M. Galloway (Aanvrager) – Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA)
Dr. M. Turina-Tumewu (Opdrachtgever) – Wetenschappelijk Onderzoek- en
Documentatiecentrum (WODC)

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	3
VOORWOORD	4
SAMENVATTING.....	5
SUMMARY	8
1. INLEIDING	11
1.1 INCIDENTEN IN ASIELZOEKERS OPVANGLOCATIES	11
1.2 DEFINITIES VAN AGRESSIE-INCIDENTEN	14
1.3 TYPE OPVANGLOCATIES VAN HET COA	14
1.4 ONDERZOEKSVRAGEN	16
1.5 ONDERZOEKAANPAK	16
2. LITERATUURVERKENNING	18
2.1 CENTRALE ONDERZOEKSVRAGEN	18
2.2 METHODE	18
2.3 BEVINDINGEN	19
2.4 CONCLUSIE LITERATUURVERKENNING	34
3. ANALYSE REGISTRATIEGEGEVENS	35
3.1 CENTRALE ONDERZOEKSVRAGEN	35
3.2 METHODE	35
3.3 BEVINDINGEN	39
3.4 CONCLUSIE ANALYSE REGISTRATIEGEGEVENS	49
4. CRITICAL INCIDENT ANALYSE & INTERVIEWS	50
4.1 CENTRALE ONDERZOEKSVRAGEN	50
4.2 METHODE CRITICAL INCIDENT ANALYSE	50
4.3 BEVINDINGEN CRITICAL INCIDENT ANALYSE.....	51
4.4 METHODE INTERVIEWS	57
4.5 BEVINDINGEN INTERVIEWS.....	58
5. DISCUSSIE EN CONCLUSIE	66
5.1 BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN	66
5.2 CONCLUSIE.....	71
6. REFERENTIELIJST.....	73
7. BIJLAGEN.....	81
BIJLAGE 1: GEBRUIKTE ZOEKTERMEN EN -COMMANDO'S.....	82
BIJLAGE 2: ZOEKTERMEN EN -COMMANDO'S MET BETREKKING OP ASIELZOEKERSCONTEXT.....	83
BIJLAGE 3: LIJST VAN VEILIGE LANDEN IN 2016.	84
BIJLAGE 4: AFKORTINGEN COA-LOCATIES	85
BIJLAGE 5: VRAGENLIJST CRITICAL INCIDENTS	86
BIJLAGE 6: INTERVIEWPROTOCOL WERKNEMERS.....	87

Voorwoord

De afgelopen jaren kwam er meer aandacht voor de vele incidenten op de opvanglocaties van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA). Incidenten zoals agressie, discriminatie en onheuse bejegening tussen asielzoekers onderling en richting medewerkers kunnen negatieve gevolgen hebben voor COA-medewerkers en daarnaast ook voor de publieke opinie over de asielopvang in Nederland. Het is daarom van belang om meer inzicht te krijgen in de aard van deze incidenten en de mogelijkheden die medewerkers hebben om deze incidenten te voorkomen of effectief op te lossen.

Het huidige rapport doet verslag van een onderzoek uitgevoerd door de Universiteit Twente waarbij antwoord op deze vraag gezocht wordt. Dit onderzoek zou niet mogelijk zijn geweest zonder de bijdrage van verschillende medewerkers van het COA. Als eerste zijn we zeer erkentelijk voor de hulp en advies van Moira Galloway, onder andere bij het toegang krijgen tot de verschillende onderzoeksgegevens en -deelnemers waarop dit onderzoek is gebaseerd. Ook willen we hier graag alle COA-medewerkers die meegewerkt hebben aan dit onderzoek, zowel op het centraal bureau als op de verschillende opvanglocaties verspreid door Nederland, bedanken.

Ten slotte, zijn we met raad en daad terzijde gestaan door de begeleidingscommissie van het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum (WODC) bestaande uit Prof. dr. G. B. M. Engbersen (Erasmus Universiteit Rotterdam), Dr. J. -W. Van Prooijen (Vrije Universiteit Amsterdam), Drs. A. M. Galloway (COA), en Dr. M. Turina-Tumewu (WODC). We willen hierbij de voorzitter en leden hartelijk danken voor de waardevolle feedback, constructieve discussies en prettige samenwerking.

Enschede, 8 September 2017,

Elze G. Ufkes (projectleider), Sven Zebel, en Anouk den Besten.

Samenvatting

In 2015 kreeg Nederland te maken met een hoge asielinstroom. Met de verhoogde instroom van migranten nam ook de druk op de opvanglocaties van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) toe. In datzelfde jaar nam ook het aantal incidenten in de asielzoekersopvang (bijvoorbeeld in asielzoekerscentra (azc), alleenstaande minderjarige vreemdelingen opvang (amv), en noodopvang) toe. Een veilige en beheersbare leefomgeving is belangrijk voor bewoners van de opvanglocaties, COA-medewerkers, en voor de samenleving in het algemeen. Het is daarom belangrijk om zicht te krijgen op de aard van de incidenten en hoe ze voorkomen of effectief aangepakt kunnen worden. Daarbij is het ook van belang om inzicht te krijgen in hoeverre COA-medewerkers zich in hun dagelijkse werk toegerust voelen om de incidenten af te handelen. Om die redenen staan de volgende vragen in dit onderzoek centraal:

1) Wat is de aard van agressie- en geweldsincidenten binnen asielzoekerscentra; 2) In hoeverre voelen COA-medewerkers zich (on)voldoende toegerust om gewelds- en agressie-incidenten binnen COA-opvanglocaties te voorkomen of in goede banen te leiden; en 3) Hoe kunnen (nieuwe) inzichten in de toekomst helpen bij het voorkomen of effectief oplossen van agressie- en geweldsincidenten?

Deze vragen zijn in dit onderzoek onderzocht met behulp van vier verschillende onderzoeksmethoden, namelijk: 1.) Een literatuurstudie naar enerzijds de verschillende typen agressie en anderzijds de voorspellende factoren van agressie die in de psychologische literatuur gevonden worden; 2.) Een analyse van de gegevens van alle agressie-incidenten die 2016 binnen COA-opvanglocaties zijn geregistreerd; 3.) Een analyse van *critical incidents* waarin 125 COA-medewerkers de incidenten waar ze goed en incidenten waar ze niet goed mee om wisten te gaan beschrijven. Deze beschrijvingen zijn vervolgens gecodeerd op inhoud en type agressie; en 4.) Interviews met 19 COA-medewerkers werkzaam bij verschillende opvangmodaliteiten die binnen het COA bestaan.

In Hoofdstuk 6—Discussie en Conclusie—vatten we de uitkomsten van deze verschillende onderdelen samen in een geïntegreerd antwoord op de drie onderzoeksvragen. Hieronder vatten we de uitkomsten op hoofdlijnen samen.

Het merendeel van de COA-medewerkers geeft aan dat ze tijdens hun werk ten minste maandelijks met agressie te maken hebben. Voor veel medewerkers horen agressie-incidenten bij het werken in opvangcentra. Dit geldt vooral voor de meer subtiele vormen van agressie zoals neerbuigende of respectloze opmerkingen richting andere asielzoekers of medewerkers. In de registratie van incidenten is er vooral aandacht voor expliciete vormen van agressie. Het gevaar heerst dat binnen de organisatie meer subtiele vormen van agressie niet tijdig (h)erkend worden. Hoewel medewerkers aangeven dat het registreren van alle agressie-incidenten niet haalbaar noch wenselijk is, is het wel degelijk belangrijk dat medewerkers zich bewust blijven van de subtiele vormen. Dit kan normverschuiving (welk gedrag accepteren we nog?) tegengaan en er kan een

preventieve werking vanuit gaan. Het is daarom belangrijk om (ook) aandacht te blijven besteden aan deze meer subtiele vormen van agressie.

Het merendeel van de agressie binnen opvangcentra is gericht op andere asielzoekers. Eenderde van alle agressie-incidenten is direct gericht op medewerkers. Het blijkt echter dat de gevolgen van agressie voor medewerkers niet verschillen afhankelijk van of medewerkers zelf of een medebewoner het slachtoffer is. Juist de incidenten tussen asielzoekers onderling kunnen zeer ernstig zijn en daarom een grote impact hebben op medewerkers. In protocollen en de trainingen van COA-medewerkers lijkt nog geen specifiek onderscheid gemaakt te worden in incidenten tussen (groepen) bewoners en incidenten direct gericht op medewerkers. Ondanks dat de gevolgen even ernstig kunnen zijn, is de wijze van interveniëren anders afhankelijk van of medewerkers zelf wel of geen slachtoffer zijn. Het is daarom belangrijk om na te gaan in hoeverre de huidige protocollen en agressie-trainingen gericht zijn op deze verschillende agressiesituaties en of deze gespecificeerd kunnen worden.

Asielzoekers die een negatieve beslissing ten aanzien van hun asielaanvraag hebben gekregen, en dus in afwachting van terugkeer naar het land van afkomst zijn, zijn vaker betrokken bij de geregistreerde incidenten dan asielzoekers die nog in de asielprocedure zitten of reeds een positieve beslissing hebben gekregen. Daarnaast valt op dat veiligelanders, in verhouding tot het totale aantal veiligelanders in de opvang, vaker betrokken zijn bij agressie-incidenten dan niet-veiligelanders. Het absolute aantal incidenten veroorzaakt door veiligelanders is overigens kleiner aangezien het om een groep van beperkte grootte gaat. De verklaring voor deze verschillen in prevalentie blijft onduidelijk en behoeft nader onderzoek. Een mogelijke verklaring is dat zowel uitgewezen asielzoekers als asielzoekers uit veilige landen in een uitzichtloze situatie terecht komen omdat deze groepen geen kans (meer) hebben op asiel. Dit kan leiden tot frustratie wat kan leiden tot meer agressie. Ook kan het leiden tot een gevoel dat bewoners niets meer hebben te verliezen en daardoor minder gevoelig worden voor sancties. Het valt daarom aan te bevelen om na te denken over mogelijkheden om ook asielzoekers waaraan geen asiel wordt verleend zoveel mogelijk perspectief te bieden. Daarnaast kan overwogen worden om voor deze groepen met een strategisch systeem van privileges te werken, zodat een situatie waarin asielzoekers het gevoel hebben “niets meer te kunnen verliezen” voorkomen wordt.

Locaties voor de opvang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's) hebben, relatief naar het aantal bewoners, het vaakst met geregistreerde agressie en geweldsincidenten te maken. Door de intensievere begeleiding van minderjarige vreemdelingen is het mogelijk dat incidenten sneller opgemerkt en geregistreerd worden. Echter, ook wordt in interviews met COA-medewerkers de problematiek rondom agressie op amv-locaties als structureler gezien, terwijl op andere opvangmodaliteiten vaker van incidentele gebeurtenissen wordt gesproken. Op de amv-locaties is er met name vraag naar meer kennis over en ondersteuning bij fysieke geweldsincidenten waarbij medewerkers voor de keuze komen te staan tussen fysiek ingrijpen of zich terugtrekken.

Ten slotte, medewerkers zijn zelf tevreden over de mate waarin ze in staat zijn om om te gaan met agressie in de asielopvang. Wel heerst er enige onduidelijkheid over welke agressietrainingen er

voor medewerkers verplicht en/of beschikbaar zijn. Hoewel trainingsmogelijkheden volop voorhanden zijn lijkt het belangrijk om het programma van trainingsmogelijkheden meer te standaardiseren. Daarnaast is er, met name op de amv-locaties, behoefte aan meer duidelijkheid en training over hoe om te gaan met incidenten van fysiek geweld waarbij de gewone “zachte” interventies niet meer werken.

Summary

In 2015, the Netherlands were confronted with a strong increase in asylum applications. This high number of asylum seekers arriving in the country increased the pressure on the reception centres of The Central Agency for the Reception of Asylum Seekers (COA). At the same time, an increasing number of incidents of violence and aggression were reported in the reception centres for asylum seekers (for example in the regular asylum seekers' centres (azc), in the reception locations for unaccompanied minor asylum seekers (amv), and in the emergency accommodation). A safe and manageable living environment is of high significance for the residents living in the reception locations, as well as for the COA-employees and the society as a whole. Therefore, it is necessary to gain deeper insight into the nature of these incidents and to understand how they can be prevented or handled effectively. Furthermore, it is important to determine the extent to which COA-employees feel equipped to deal with these incidents. Accordingly, the aim of this research report was to answer the following questions:

1) What is the nature of incidents of violence and aggression in asylum seekers' centres?; 2) To what extent do COA-employees feel fully equipped to prevent or handle these incidents of violence and aggression in COA reception locations, and; 3) How could (new) insights be implemented to help prevent or effectively resolve incidents of violence and aggression in the future?

These questions were studied in this research project by means of four different methods: 1.) A review of the psychological literature into the characteristics of different types of aggression on the one hand, and determinants of aggression on the other hand; 2.) A statistical analysis of all incidents of violence and aggression that were registered in COA reception locations in 2016; 3.) An analysis of *critical incidents*, based on a survey in which 125 COA-employees were asked to describe the incidents they felt they were able to handle effectively as well as incidents they did not feel well-equipped to deal with. These accounts were afterwards coded on content and type of aggression; and 4.) Interviews with 19 COA-employees working at different types of reception locations.

In Chapter 6 – Discussion and Conclusion (in Dutch) – the results of these different research parts are summarized and integrated into an answer to the three research questions above. Below, a summary of the main outcomes is provided.

A majority of COA-employees indicates that they encounter incidents of violence and aggression in their work at least once a month. For many employees, incidents of violence and aggression have become part of their job of working at an asylum seekers' centre. This specifically applies to more subtle forms of aggression, such as condescending or disrespectful comments directed at employees or fellow asylum seekers. In contrast, the official registration of incidents pays more attention to the explicit forms of aggression. As a result, more subtle forms of aggression within the organisation could become overlooked, or may not be recognized in time. Notwithstanding the fact that employees emphasize that it is not feasible nor desirable to register all incidents of violence and

aggression, it is important that employees remain aware of these subtle forms of aggression. This could prevent shifting standards (which behaviour is acceptable?) and potential escalation of these subtle forms into more overt or direct forms of aggression. In conclusion, it is advisable to (also) keep track of these subtle forms of aggression.

The majority of incidents registered at reception locations are directed at other asylum seekers.

One-third of all incidents of violence or aggression are directed at COA-employees. However, for the impact the aggression has on employees, it does not matter whether the employee or another asylum seeker was targeted in the incident. Especially incidents among asylum seekers can be very severe and therefore have a high impact on the employees. In the protocols or training that COA-employees receive, no specific distinction appears to be made between incidents among (groups of) residents and incidents targeted at employees. Even though the impact can be equally serious, the most effective types of intervention are dependent upon whether or not employees are a target of the aggression or violence. In conclusion, it is important to analyse (and advance) the extent in which the current protocols and aggression training courses are focused on these different types of aggression situations.

Asylum seekers that have received a negative decision concerning their asylum application, and are thus in anticipation of returning to their country of origin, are more often involved in registered incidents of violence and aggression than those who are still awaiting a decision or those who have received a positive decision in their request for asylum. Moreover, it is noteworthy that asylum seekers from countries that are designated as “safe nations” by the Dutch government are, in proportion to the total number of “safe-nation asylum seekers”, relatively more often involved in incidents than asylum seekers from so-called “unsafe nations”. It should be added that the absolute number of incidents of violence and aggression caused by asylum seekers from safe nations is significantly smaller than the absolute number of incidents caused by asylum seekers from unsafe nations, because the group of asylum seekers from safe nations is much smaller. It remains unclear why the prevalence of incidents is higher among ‘safe-nation asylum seekers’. A potential explanation could be that both asylum seekers whose request for asylum has been rejected and asylum seekers originating from safe nations find themselves in a dead-end situation, because they do not (or no longer) have a chance of receiving asylum. This could result in frustration, which could escalate into aggression. It could also induce a feeling of “having nothing to lose”, which could decrease these residents’ susceptibility to sanctions. It is therefore recommended to consider options to also provide as much prospect as possible to immigrants who do not get granted asylum. Furthermore, it could be considered to start a strategic system of privileges for these groups, in order to prevent situations in which asylum seekers feel that they have nothing to lose.

Reception locations for unaccompanied minor asylum seekers (amv) are, in relation to the number of residents, faced most often with registered incidents of violence and aggression. Due to the intensive supervision of these minors, it is possible that incidents are noticed and registered more quickly. However, in the interviews with COA-employees, aggression and violence on these amv-locations are also described as more structural, while at other locations they are described as more incidental. On amv-locations, employees report a higher need for knowledge on and assistance in

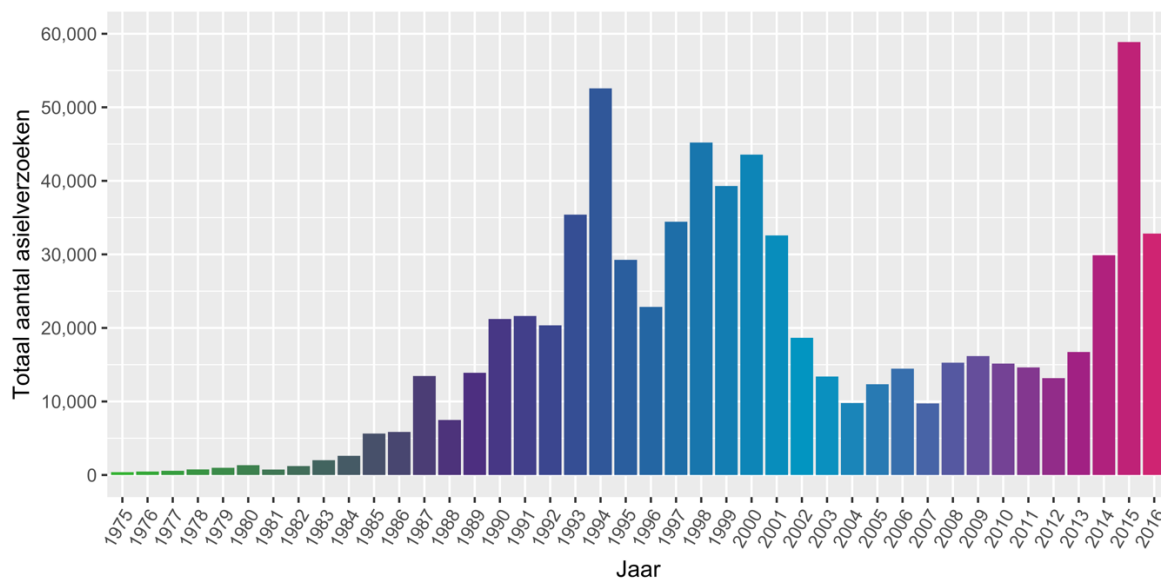
physical aggression incidents, in which employees have to decide whether to physically (re)act or withdraw.

Finally, employees overall report to be satisfied with the extent to which they are equipped to deal with aggression in the reception of asylum seekers. Still, there is some confusion about which training courses on dealing with aggression are available and/or mandatory for employees. Even though training opportunities are abundant, it seems advisable to provide a more standardized training program. Moreover, especially on amv-locations, there is a need for more clarity and training about how to handle incidents of physical violence for which the regular 'soft' interventions no longer suffice.

1. Inleiding

1.1 Incidenten in asielzoekers opvanglocaties

Nederland kreeg in 2015—net als veel andere Europese landen—te maken met een grote toestroom van migranten. Het aantal asielverzoeken steeg in een jaar tijd van bijna 30.000 naar bijna 60.000—een historische toename (CBS StatLine, 2017; zie Figuur 1.1). In 2016 daalde het aantal asielverzoeken weer tot rond de 30.000.

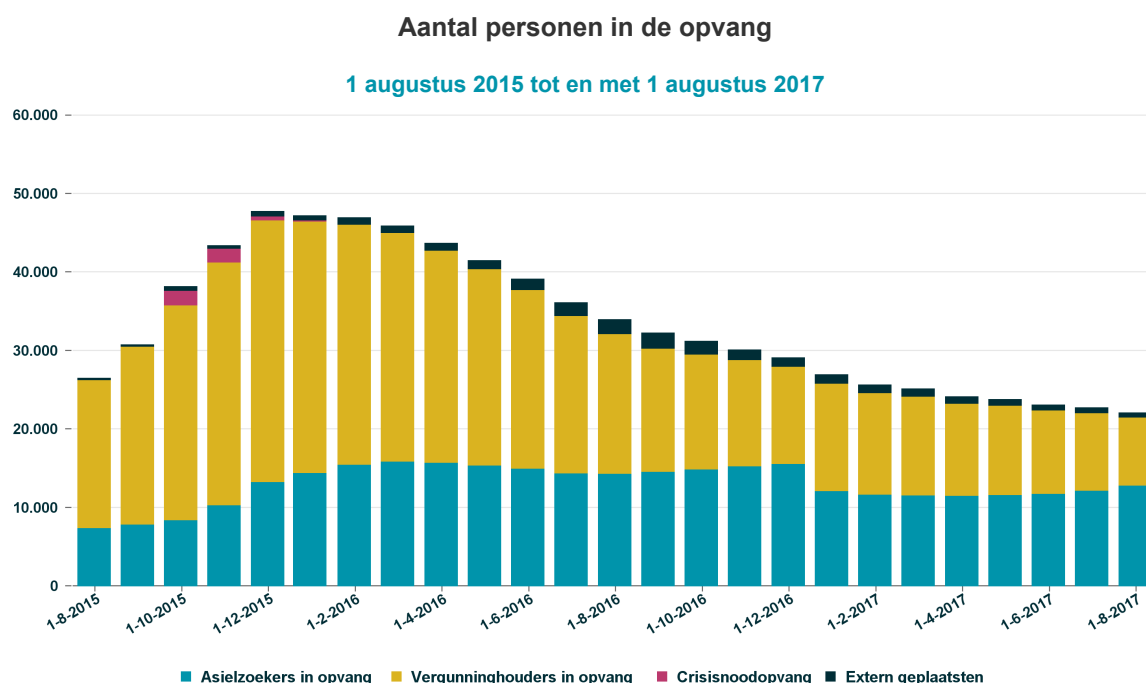


Figuur 1.1. Overzicht van het aantal asielverzoeken in Nederland per jaar van 1975-2016. Bron: CBS StatLine 2017.

Met de verhoogde instroom van migranten nam ook de druk op COA-opvanglocaties toe (zie Figuur 1.2). Tussen september 2015 en februari 2016 moest er zelfs gebruik gemaakt worden van crisishulpopvang (COA, 2017a). Eind 2015 verbleven er bijna 50.000 personen in asielopvang, waarvan 12.000 asielzoekers en ruim 30.000 vergunninghouders. Ook in de opvang is de druk inmiddels afgenomen. In april 2017 was het aantal bewoners in de opvang afgenomen tot 23.000. Dit terwijl er bijna 50.000 plaatsen beschikbaar waren, waardoor onlangs werd besloten om een derde van de opvanglocaties voor eind 2017 te sluiten (COA, 2017b).

De toename van migranten in 2015 kwam bovenop een trend dat migranten steeds langer in de opvang verblijven (rapport van de Adviescommissie voor vreemdelingen zaken, 2013). In februari 2016 werd de maximale duur van de aanvraagprocedure verlengd van 6 naar 15 maanden (Dijkhoff, 2016a). Een groot deel van de bewoners in opvangcentra bestond in 2015 en 2016 uit vergunninghouders: asielzoekers die inmiddels een verblijfvergunning hebben ontvangen. Juist voor deze groep is het aanbieden van activiteiten en de gelegenheid om eigen initiatief te nemen erg belangrijk. Een rapport uit 2013 met de veelzeggende titel “Verloren tijd” concludeerde bijvoorbeeld dat: “gedwongen nietsdoen is voor de meeste vreemdelingen in de opvang de dagelijkse praktijk” (p. 8) en “het gevolg van een langdurig verblijf in de opvang en de daarmee gepaard gaande verveling is

dat vreemdelingen steeds passiever worden” (Adviescommissie voor vreemdelingenzaken, 2013; p. 9). Ook in het WRR-rapport “Geen tijd verliezen” wordt aanbevolen dat er effectief gebruik moet worden gemaakt van de opvangperiode om mogelijkheden van asielzoekers te signaleren en integratie in de samenleving te stimuleren (Engbersen en collega’s 2015). Sinds 2014 zijn er verschillende projecten binnen COA-opvanglocaties gestart om asielzoekers te activeren—met als doel om het proces rondom eventuele integratie in Nederland of terugkeer naar land van herkomst te bevorderen (Boersema, Sportel, Smit, & Leerkes, 2015).



Figuur 1.2. Bezetting van COA-opvanglocaties per maand. Bron COA (2017a)

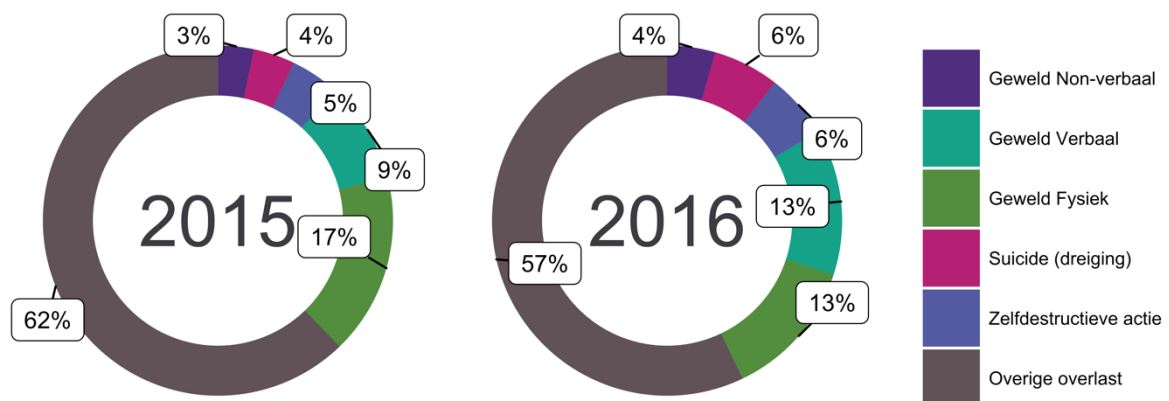
Met de explosieve toename van het aantal asielzoekers in 2015 en de langere duur van het verblijf in de opvangcentra kwam er vanuit de politiek meer aandacht voor de vele incidenten, zoals agressie, discriminatie en onheuse bejegening tussen asielzoekers onderling en richting medewerkers van het COA. In 2015 is het ministerie van Veiligheid en Justitie bijvoorbeeld begonnen met het uitbrengen van een halfjaarlijkse rapportage van het aantal incidenten die in en rondom COA-opvanglocaties zijn geregistreerd (Dijkhof, 2016b). Uit de cijfers van de in 2015 gestarte halfjaarlijkse rapportage van het ministerie van Veiligheid en Justitie blijkt dat het aantal gemelde incidenten binnen opvangcentra steeg. Over heel 2015 werden er ruim 8000 incidenten gemeld. En hoewel het aantal asielzoekers in 2016 inmiddels aan het afnemen was, werden in 2016 meer dan 18.000 incidenten geregistreerd (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2016; 2017).

Voor deze stijging van het aantal geregistreerde incidenten vallen meerdere oorzaken aan te wijzen. Sinds 2015 wordt er binnen het COA bijvoorbeeld meer bekendheid aan het (belang van het) bewonersregistratiesysteem gegeven (Dijkhof, 2016b), waardoor waarschijnlijk de registratiebereidheid onder medewerkers is toegenomen. Ook is de opvang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen met ingang van 2016 kleinschaliger geworden (Dijkhof, 2015a), wat tot

meer controle en daardoor ook tot meer geregistreeerde incidenten geleid kan hebben. Desalniettemin is gezien het grote aantal incidenten een belangrijke vraag hoe het COA en COA-medewerkers omgaan met deze incidenten en of deze aanpak effectief is om escalatie van incidenten te voorkomen.

Het is goed denkbaar dat de toegenomen bezettingsgraad van opvanglocaties in 2015 en 2016 zijn uitwerking heeft gehad op het voorkomen en verloop van agressie-incidenten in COA-Locaties. Bewoners zaten destijds dichter op elkaars lip, wat heeft kunnen leiden tot meer fricties. Daarnaast had het COA te maken met veel nieuw personeel, versnippering van kennis en ervaring, moesten COA-medewerkers onder hogere druk werken en hebben ze minder tijd gehad voor contact met de bewoners. Met name op locaties waar bewoners voor langere tijd zitten –en waar medewerkers normaal gesproken een goede band kunnen opbouwen met bewoners—heeft dit mogelijk een negatief effect gehad op het persoonlijke contact en de kennis over bewoners. Verder is het waarschijnlijk dat een toename in de duur van de asielprocedure of de toewijzing van woningen en de onzekerheid die dit met zich meebrengt heeft geleid tot meer frustratie en wanhoop onder bewoners.

Het huidige onderzoek richt zich op incidenten die gaan over agressie en geweld. Uit cijfers van het Ministerie van Veiligheid en Justitie (2016a, 2016b, 2017) blijkt dat circa 30% van de geregistreeerde incidenten in en rond COA-opvanglocaties meldingen van agressie-incidenten betreft. De andere circa 70% betreft overige overlast (zoals het overtreden van de huisregels, geluidsoverlast, of vervuiling van de eigen leefruimte) en zelfdestructieve acties of suicide dreigingen (zie Figuur 1.3). Binnen de agressie-incidenten valt grofweg onderscheid te maken tussen incidenten die gaan over (non)-verbale agressie (samen ca. 15%) en fysieke agressie (13%).



Figuur 1.3. Type geregistreeerde incidenten in en rondom COA-opvanglocaties (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2016a; 2016b, 2017).

Gezien de grote aantallen geregistreeerde agressie-incidenten is het belangrijk om inzicht te krijgen in hoeverre COA-medewerkers zich in hun dagelijkse werk toegerust voelen om de incidenten af te handelen. In het huidige project onderzoeken we hoe gedragswetenschappelijke inzichten ingezet kunnen worden om COA-medewerkers te helpen bij het omgaan met agressie-incidenten in hun dagelijkse werk. De vragen die in dit onderzoek centraal staan zijn:

1) Wat de aard is van agressie- en geweldsincidenten binnen asielzoekerscentra; 2) In hoeverre voelen COA-medewerkers zich (on)voldoende toegerust om gewelds- en agressie-incidenten binnen COA-opvanglocaties te voorkomen of in goede banen te leiden; en 3) Hoe kunnen (nieuwe) inzichten in de toekomst helpen bij het voorkomen of effectief oplossen van agressie- en geweldsincidenten?

1.2 Definities van agressie-incidenten

Binnen het COA wordt incident gedefinieerd als “een ongeplande gebeurtenis of situatie die het normale proces [binnen het COA] verstoort” (COA, 2017, p. 7). Binnen deze definitie vallen veel verschillende gebeurtenissen die variëren in aard en mate van impact: Bijvoorbeeld variërend van roken op de eigen kamer (overtreden huisregels) tot het slaan van een medewerker (fysieke agressie).

Het COA maakt daarom onderscheid tussen verschillende categorieën incidenten waarvan “Agressie en geweld tegen personen” een is. Daarbij wordt door het COA onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van agressie:

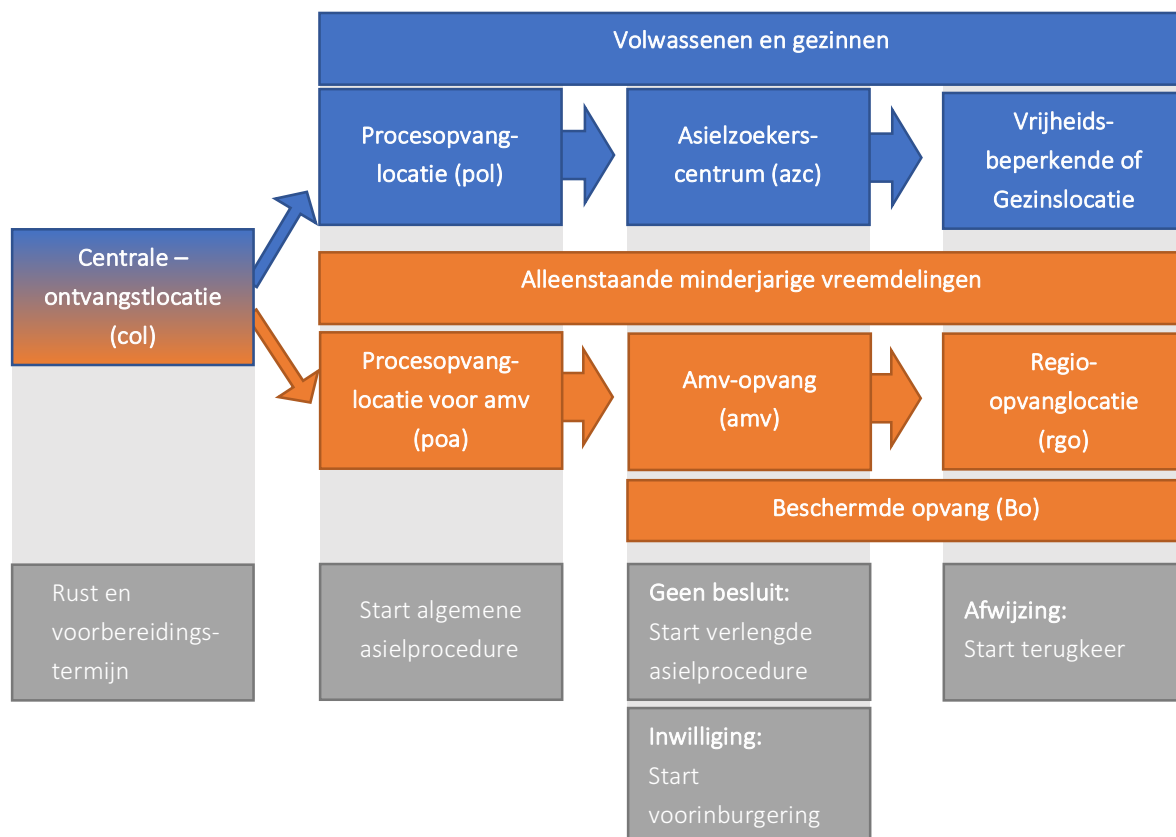
- Non-verbale agressie: bijvoorbeeld een agressieve houding of gebaar
- Verbale agressie: bijvoorbeeld schelden of dreigen met woorden
- Fysieke agressie: bijvoorbeeld het slaan, schoppen, of trappen van anderen

Slachtoffers van agressie kunnen zowel medewerkers als bewoners zijn. In het dagelijkse contact met moeten COA-medewerkers met deze verschillende typen incidenten weten om te gaan. Een belangrijke vraag in dit onderzoek is daarom welke kenmerken van de verschillende agressie-incidenten en betrokkenen binnen het COA een rol spelen bij het ontstaan of voorkomen van dergelijke incidenten.

1.3 Type opvanglocaties van het COA

Het COA maakt onderscheid tussen verschillende opvangmodaliteiten waarin asielzoekers afhankelijk van hun status worden opgevangen (zie Figuur 1.4). Bij aankomst in Nederland melden asielzoekers zich eerst bij de *Centrale ontvangstlocatie (col)* in ter Apel. Na een rust- en voorbereidingstermijn van tenminste 6 dagen gaan volwassenen en gezinnen vervolgens door naar een *Procesopvanglocatie (pol)* of een *Procesopvanglocatie voor alleenstaande minderjarigen (poa)* om de algemene asielprocedure te starten. Vervolgens gaan asielzoekers naar een *Asielzoekerscentrum (azc)*, in afwachting van een eventuele verlengde procedure, start van de inburgering, of moment van terugkeer. Wanneer de aanvraag afgewezen wordt en er geen recht meer is op verblijf in een azc worden asielzoekers die aan hun terugkeer werken voor bepaalde tijd opgevangen in *Gezinslocatie (glo)* of *Vrijheidsbeperkendelocatie (vbl)*.

Voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv) zijn er speciale opvanglocaties. Dit betreft jongeren die niet begeleid worden door een ouder of voogd. Jongeren tot 15 jaar worden door de voogdijinstelling stichting Nidos in opvanggezinnen geplaatst. Alleenstaande jongeren van 15 tot 18 jaar worden opgevangen in opvang voor *Alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv)*, de *Beschermde Opvang (BO)* voor alleenstaande minderjarige slachtoffers van mensenhandel mensensmokkel en de *Regio-opvanglocaties (rgo)* (rgo; COA, 2017c).



Figuur 1.4. Overzicht COA-opvangmodaliteiten. Zie ook

<https://www.coa.nl/sites/www.coa.nl/files/documenten/asielprocedure.pdf>

Deze type opvangmodaliteiten verschillen op een aantal aspecten die mogelijk belangrijk zijn voor het ontstaan en/of voorkomen van agressie-incidenten door medewerkers. Een belangrijk verschil lijkt bijvoorbeeld de gemiddelde duur van verblijf. In de Centrale Ontvangstlocatie en Procesopvanglocaties is het verblijf slechts kort: er zal dus veel verloop van bewoners zijn en weinig kans zijn voor medewerkers om bewoners goed te leren kennen. Ook qua samenstelling van asielzoekersgroepen zijn er grote verschillen tussen type locaties die relevant kunnen zijn voor het ontstaan en verloop van agressie-incidenten. In amv-opvanglocaties hebben medewerkers bijvoorbeeld te maken met kwesties en sentimenten kenmerkend voor jongeren en die zullen er anders uitzien dan op Gezinslocaties. Ook de fase van de procedure waar asielzoekers zich in bevinden kan van invloed zijn op het ontstaan en voorkomen van agressie-incidenten. In de Vrijheidsbeperkende en Gezinslocatie zitten bijvoorbeeld veel uitgeprocedeerde asielzoekers die in afwachting zijn van terugkeer naar hun land van herkomst. Dit zou tot specifieke spanningen kunnen leiden waar medewerkers van deze locaties mee om moeten gaan.

1.4 Onderzoeksvragen

De *doelstelling* van dit project is om te onderzoeken in hoeverre COA-medewerkers zich voldoende toegerust voelen om agressie-incidenten binnen opvanglocaties te voorkomen en hoe gedragswetenschappelijke inzichten het voorkomen van deze incidenten kunnen bevorderen. Om dit doel te bereiken zullen we de volgende onderzoeksvragen beantwoorden:

1) **Wat de aard is van agressie- en geweldsincidenten binnen asielzoekerscentra?**

Hiertoe zullen de volgende sub-vragen worden beantwoord:

- a) Wat is er binnen de gedragswetenschappen bekend over typen agressie en het omgaan met geweld binnen organisaties?
- b) Zijn er systematische verschillen met betrekking tot de persoonlijke situatie van asielzoekers (in procedure vs. uitgeprocedeerd; veiligelanders vs. niet veiligelanders; demografische verschillen) te ontdekken in de verschillende typen geregistreerde incidenten?
- c) In hoeverre hangt de prevalentie en aard van de incidenten per locatie samen met de aard van de verschillende typen COA-opvanglocaties?

2) **In hoeverre voelen COA-medewerkers zich (on)voldoende toegerust om agressie-incidenten binnen COA-opvanglocaties te voorkomen of in goede banen te leiden?**

Hiertoe zullen de volgende sub-vragen beantwoorden:

- a) Hoe ziet de huidige training met betrekking tot het voorkomen en omgaan met agressieve en geweldsincidenten eruit?
- b) Met welke incidenten hebben medewerkers de meeste moeite om te interveniëren en in hoeverre voldoen de gevolgde trainingen volgens COA-medewerkers?

3) **Hoe kunnen deze (nieuwe) inzichten ingezet worden bij het voorkomen of effectief oplossen van agressie- en geweldsincidenten?**

Hiertoe zullen de volgende sub-vragen worden beantwoord:

- a) Wat is er binnen de gedragswetenschappen bekend over de factoren die een rol spelen bij het ontstaan en voorkomen van agressie en geweld?
- b) In hoeverre wordt de kennis uit de literatuur en trainingen reeds gebruikt door COA-medewerkers?
- c) Hoe kunnen we de kennis die nog niet gebruikt wordt vertalen naar concrete adviezen voor het COA?

1.5 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek bestaat uit drie delen: a.) een *literatuurstudie* naar de aard van agressie en geweldsincidenten naar werknemers toe; b.) een diepgaande analyse van de *registratiegegevens* van alle incidenten die binnen COA-opvangcentra in 2016 zijn gemeld; en c.) Een *critical incidents analyse* en *interviews* onder COA-werknemers naar hun ervaringen met gewelds- of agressie-incidenten. In Tabel 1.1 vindt u een overzicht van welke onderzoeksvraag waar beantwoord wordt.

Tabel 1.1. Overzicht onderzoeksvragen en hoofdstukken.

Onderzoeks- vraag	Literatuuronderzoek (Hoofdstuk 3)	Analyse registratiegegevens (Hoofdstuk 4)	Critical incidenten en interviews (Hoofdstuk 5)	Conclusie en discussie (Hoofdstuk 6)
1a	Wat is er binnen de gedragswetenschappen bekend over typen agressie en het omgaan met geweld binnen organisaties?	Zijn er systematische verschillen met betrekking tot de persoonlijke situatie van asielzoekers te ontdekken in de verschillende typen geregistreerde incidenten? In hoeverre hangt de prevalentie en aard van de incidenten per locatie samen met de aard van de verschillende typen COA-opvanglocaties?		
1b				
1c				
2a			Hoe ziet de huidige training met betrekking tot het voorkomen en omgaan met agressieve en geweldsincidenten eruit?	
2b			Bij welke incidenten hebben medewerkers de meeste moeite om te interveniëren en in hoeverre voldoen de gevolgde trainingen volgens COA-medewerkers?	
3a	Wat is er binnen de gedragswetenschappen bekend over de factoren die een rol spelen bij het ontstaan en voorkomen van agressie en geweld?			
3b			In hoeverre wordt de kennis uit de literatuur en trainingen reeds gebruikt door COA-medewerkers?	
3c				Hoe kunnen we de kennis die nog niet gebruikt wordt vertalen naar concrete adviezen voor het COA?

2. Literatuurverkenning

2.1 Centrale onderzoeksvragen

Met deze literatuurverkenning gaan we in op twee vragen:

- a) Wat is er binnen de gedragswetenschappen bekend over type agressie en geweld gericht op medewerkers binnen organisaties (onderzoeksvraag 1a)? en
- b) Wat is er binnen de gedragswetenschappen bekend over het ontstaan en voorkomen van agressie en geweld (onderzoeksvraag 3a)?

2.2 Methode

Om antwoord op deze vragen te bieden hebben we een literatuurverkenning uitgevoerd gericht op gedragswetenschappelijke literatuur naar het voorkomen of de-escaleren van conflict, agressie of geweld uitgevoerd. Dit literatuuronderzoek valt uiteen in drie delen:

- a) We hebben de uitkomsten van een eerder project over factoren die leiden tot agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak (Ufkes & Giebels, 2014) samengevat en toegepast op de context van het COA;
- b) Daarnaast hebben we met de zoekwoorden uit het eerdere project het bestaande literatuurbestand aangevuld met nieuwe literatuur die sinds 2014 is verschenen;
- c) En als derde hebben we een aanvullende systematische zoekopdracht specifiek gericht op de rol die culturele verschillen kunnen spelen in het ontstaan en voorkomen van agressie uitgevoerd.

Om een zo volledig mogelijk overzicht te krijgen van de wetenschappelijke literatuur sinds 2014 (deelvraag b) is er gebruik gemaakt van de volgende zoekmachines: Scopus, Web of Science, PsychINFO (EBSCO), PsychARTICLES (Ufkes & Giebels, 2014). In het huidige aanvullende literatuuronderzoek werden veelal dezelfde zoekmachines en -termen gebruikt om zo het bestaande literatuurbestand aan te vullen met nieuwe publicaties die in de periode van 2014 tot 2017 zijn verschenen. In Tabel 2.1 is een overzicht te vinden van de gebruikte zoektermen. In Bijlage 2 wordt een gedetailleerd overzicht gegeven van de gebruikte zoektermen en -commando's per zoekmachine, het aantal hits per zoekterm en het aantal relevante en nieuwe gevonden titels. In totaal leverde de nieuwe zoekopdracht op basis van deze zoekwoorden 1958 nieuwe *hits* op.

Voor deelvraag c van het literatuuronderzoek is er een zoekopdracht uitgevoerd waarbij de nadruk lag op de asielzoekerscontext (zie Bijlage 3 voor een overzicht van de gebruikte termen en commando's per zoekmachine voor dit deel). In totaal kwamen er bij deze zoekopdracht 15 relevante artikelen naar boven. Vervolgens zijn er nog 7 relevante artikelen gevonden door gebruik te maken van de literatuurlijsten van de reeds gevonden artikelen (sneeuwbal methode).

Tabel 2.1. Zoektermen t.b.v. zoekopdrachten wetenschappelijke literatuur

Aggression, aggression interference, aggression intervention, aggressive behavior(u)r, anti-violence interventions, assault, attack(s), bystander, bystander aggression on violent crime, bystanders, conflict management, conflict resolution, conflicts, crime, crime by the public, crisis, crisis intervention, de-escalation, escalation, disputes, dyad conflict interaction, dyads, initiators, interaction development, interactions, mediation, mediators, model of reactive aggression, occurrences, prevalence, public, simulations, small groups, third-party intervention, violence, violence initiation, violent outcomes, workplace violence.

Voor het aanvullende literatuuronderzoek (gericht op de periode 2014-2017) zijn de 1958 publicaties vervolgens beoordeeld op basis van titel en abstract. Om de meest relevante artikelen voor dit onderzoek te selecteren hebben we de volgende inclusie- en exclusiecriteria opgesteld:

- Het artikel is gericht op agressie en/of geweld bij mensen
- Het artikel is gericht op agressie en/of geweld tussen bewoners/cliënten/patiënten en medewerkers (verticale relaties) en niet op bewoners onderling.
- Artikelen gericht op agressief gedrag dat online plaatsvindt, bijvoorbeeld pesterijen via chats of spellen, zijn niet meegenomen.
- Artikelen over agressie, geweld of conflicten die te wijten vallen aan psychische stoornissen zijn niet meegenomen, tenzij deze relevant leken voor de specifieke COA-context. Artikelen waarin stoornissen als PTSS een rol spelen bij conflictsituaties zijn bijvoorbeeld wel meegenomen.

Na het toepassen van deze selectiecriteria bleven er 69 relevante artikelen over (zie referentie lijst). De meest relevante artikelen waaruit conclusies en handvaten voor de huidige context gehaald worden, worden samen met de uitkomsten van de analyse van Ufkes en Giebels (2014) hieronder besproken. Deze bespreking valt uiteen in twee delen: ten eerste gaan we in op de typologieën van agressie en geweld die in de literatuur gebruikt worden. Deze typologieën helpen om meer inzicht te krijgen in verschillende gevolgen en effectieve benaderingen van geweld. Daarna bespreken we de voorspellende factoren van het ontstaan van agressie en geweld die in de literatuur naar voren komen. We maken daarbij een onderscheid naar persoonlijk, omgevings- en sociaal-relationale factoren die een rol kunnen spelen bij het ontstaan—en dus ook het voorkomen of interveniëren bij—agressie.

2.3 Bevindingen

2.3.1 Typologieën van agressie en veroorzakers

Typologie van agressief gedrag

Agressie en geweld op het werk kan gedefinieerd worden als een negatieve handeling die wordt gepleegd tegen een organisatie, of haar leden, en waarvan de slachtoffers gemotiveerd zijn om deze te voorkomen (Neuman & Baron, 1998). Agressie en geweld zijn paraplu termen waar veel typen van

ongewenst gedrag onder kunnen vallen. Op basis van verschillende onderzoeken kan gewelddadig gedrag worden ingedeeld in een model met drie dimensies: Fysiek versus verbaal, actief versus passief en direct versus indirect gedrag (aangepast naar aanleiding van Baron & Neuman, 1996; De Dreu, 2010; Gilbert, 2011; Peek-Asa, Runyan, & Zwerling, 2001). Dit levert een typologie van gewelddadig gedrag op (zie Tabel 2.2).

Tabel 2.2. Vormen van agressief gedrag tijdens conflictescalatie in een werkcontext

	Direct	Indirect
	Fysiek	
Actief	Doodslag, fysiek uiten van boosheid, obscene gebaren, onvriendelijk gedrag	Diefstal, sabotage, vandalisme
Passief	Staken, niet meewerken aan werk processen.	Onnodig gebruik maken van bronnen die de andere partij nodig heeft, ander niet beschermen bij gevaar
	Verbaal	
Actief	Bedreigingen, schreeuwen, beledigen, bekritisieren, beschuldigen	Schadelijke informatie verspreiden, laster, roddelen, discriminerende uitspraken
Passief	Neerbuigende en diskwalificerende reacties, niet antwoorden, niet terugbellen	Gevraagde informatie niet leveren, niet waarschuwen voor mogelijk gevaar/schade, niet opkomen voor andere partij

Aangepast naar de Dreu (2010) en Baron & Neuman (1996).

Duidelijk gewelddadige handelingen als doodslag, geweld, en obscene gebaren vallen onder fysiek, actief en directe vormen van geweld. Maar deze indeling laat ook zien dat agressie en geweld niet per definitie gemakkelijk te herkennen zijn. Hoewel er bij agressieve en/of gewelddadig incidenten vaak aan directe en actieve vormen (zowel fysiek als verbaal) gedacht wordt is het van belang om ook aandacht aan de passieve en indirecte vormen te besteden: Handelingen zoals de gezamenlijke computers onnodig bezet houden, weigering om mee te werken aan de procedure, of het onterecht beschuldigen van discriminatie (voorbeelden van passief en/of indirect geweld) kunnen tevens als vormen van agressie gezien worden (Gilbert, 2011). Juist deze meer impliciete vormen van agressie worden in een dagelijkse werkcontext vaak slecht of laat herkend (Avgar & Neuman, 2015).

Echter, uit de literatuur blijkt dat het belangrijk is om alle vormen van geweld serieus te nemen omdat ook indirecte en passieve vormen schadelijke consequenties kunnen hebben of een opmaat kunnen zijn voor directe vormen van agressie. Verbaal geweld komt vaker voor dan fysiek geweld (e.g., Gimeno, Barrientos-Guitierrez, Burau, & Felknor, 2012; Swain et al., 2014) en ook kan niet-fysiek

geweld op zich negatieve consequenties voor werknemers hebben, zowel op korte termijn (Rafaeli et al., 2012) als op de lange termijn (Barling, 1996). Werknemers die slachtoffer van verbaal geweld zijn geworden hebben bijvoorbeeld meer moeite om zich vervolgens op hun werk te concentreren (Rafaeli et al., 2012). Daarnaast suggereert onderzoek naar familie-conflicten dat verbaal geweld vaak aan fysiek geweld vooraf gaat (e.g., LeBlanc & Kelloway, 2002). Hoewel dit verband in familie-conflicten is aangetoond en niet in een publieke context zijn de uitkomsten direct relevant voor COA-locaties waar families wonen. Daarnaast kan men zich afvragen of dit verband tussen verbaal en fysiek geweld ook in meer publieke contexten geldt.

Typologie van veroorzakers geweld

Met betrekking tot de veroorzakers van agressie en geweld in organisaties kan in het algemeen een onderscheid gemaakt worden tussen conflict met *interne partijen* (zoals collega's) versus conflict met *externe partijen*. Het merendeel van de literatuur richt zich op geweld op het werk in algemene zin: Vaak wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de type veroorzakers, of wordt er alleen gekeken naar geweld onder collega's (interne veroorzakers; e.g., Van Dierendonck & Mevissen, 2002; De Dreu & Weingart, 2003; Grandey, Dickter, & Sin, 2004).

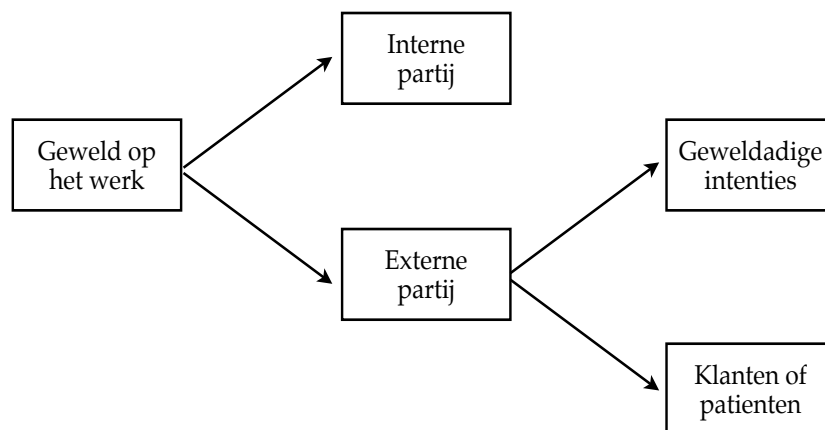
Er zijn verschillende redenen om aan te nemen dat geweld door interne en externe partijen als afzonderlijke domeinen zouden moeten worden beschouwd. Uit onderzoek blijkt dat de consequenties van agressie door interne versus externe medewerkers duidelijk verschillend zijn. Agressie veroorzaakt door interne partijen lijkt met name samen te hangen met gevoelens van baanonzekerheid, *self-efficacy* en zwakkere identificatie met de organisatie. Dit komt doordat betrokkenen de oorzaak voor agressie in dit geval binnen de organisatie zoeken. Agressie veroorzaakt door externe partijen lijkt daarentegen niet te leiden tot baanonzekerheid, maar eerder tot zorgen onder het personeel over persoonlijke veiligheid (Hershcovis & Barling, 2009; Bride, Choi, Olin, Roman, 2015).

Externe partijen kunnen verder ingedeeld worden in partijen die de organisatie binnendringen met gewelddadige intenties (bijvoorbeeld overvallers) of klanten of patiënten die agressief of gewelddadig reageren (zie ook, Grainger, 1996; Figuur 2.1). In dit eerste geval hebben daders geen zakelijke relatie met de organisatie of werknemers en komen de organisatie binnen met een gewelddadig doel (bijvoorbeeld beroving of vandalisme). In het tweede geval heeft de dader een legitieme band met de organisatie en wordt hij/zij agressief als zij geholpen, verzorgd, of onderwezen wordt door werknemers van de organisatie (bijvoorbeeld; klanten, cliënten, patiënten, studenten, of gevangenen; LeBlanc & Kelloway 2002). Binnen de context van het COA zou het onderscheid gemaakt kunnen worden tussen asielzoekers die als hoofdmotief daadwerkelijk het vinden van asiel hebben en waarbij tijdens dit proces een geweldsincident plaatsvindt, en asielzoekers die reeds met een ander (al dan niet gewelddadig) motief dat niet past bij de COA-context asielaanvragen. Van het (veelal Amerikaanse) onderzoek naar agressie en geweld veroorzaakt door externe partijen is het merendeel gericht op gewapende overvallen, dus op externe partijen met gewelddadige intenties (Neuman & Baron, 1998). Dit is wellicht te verklaren vanwege het feit dat met name externe partijen met gewelddadige intenties verantwoordelijk zijn voor de meeste fatale (fysieke) consequenties (e.g., Peek-Asa et al., 2001, Barling, Dupré, & Kelloway, 2009). Niet-fatale geweldsincidenten komen

daarentegen vaker voor en worden vaker door afnemers van diensten veroorzaakt (circa 60%; Peek-Asa & Howard, 1999).

Concluderend kunnen veroorzakers van agressie en geweld ingedeeld worden in drie groepen: Interne partijen, externe partijen met a priori gewelddadige intenties, en externe partijen met een bestaande inhoudelijke band met de organisatie. Het meeste onderzoek heeft zich gericht op de eerste twee groepen, terwijl binnen de COA-context de laatste groep relevant lijkt te zijn aangezien veel incidenten gaan over agressie veroorzaakt door bewoners.

Daarnaast lijken er ook redenen te zijn voor een nadere analyse over de eventuele mate van externe partijen met een a priori agressief motief. Een interessante vraag is namelijk in hoeverre zogenaamde kansloze asielzoeker verantwoordelijk zijn voor agressie en geweldsincidenten binnen het COA (Dijkhof, 2017). Hiermee wordt een groep asielzoekers aangeduid die afkomstig zijn uit landen waarvan bij voorbaat vaststaat dat deze gebieden als veilig gezien worden en een asielprocedure kansloos is (ook wel *veiligelanders* genoemd; Dijkhof, 2015) en waarbij de vraag is met welk motief zij toch een asielaanvraag in Nederland doen. Een belangrijke vraag voor het huidige onderzoek is of deze groep verantwoordelijk is voor een na rato groter deel van de (meer gewelddadige) incidenten binnen het COA.



Figuur 2.1. Geweld op het werk kan veroorzaakt worden door verschillende partijen.

Gebaseerd op Hershcovis & Barling (2009) en LeBlanc & Kelloway (2002).

Typologie van motieven veroorzakers

Een belangrijke aanvulling op bovenstaande indelingen, is het onderscheid tussen *instrumentele* en *expressieve* incidenten, die verwijzen naar de onderliggende motieven van geweldsplegers (zie e.g., Ireland, Fisher, & Vecchi, 2011; Giebels & Noelanders, 2004; Taylor, 2002). Instrumentele incidenten wijzen op extreem doelgericht gedrag, het geweld is een middel om iets tastbaars te verkrijgen: bijvoorbeeld een overval met als doel geld (vergelijk de externe partij met gewelddadige intenties). *Expressieve* incidenten komen voort uit frustratie als iemand zich gehinderd voelt in het bereiken van bepaalde doelen—deze agressievorm wordt daarom soms ook wel met *frustratieagressie* aangeduid). Hierbij voeren emotionele behoeften de boventoon en de persoon in kwestie voelt zich vaak niet gehoord. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een asielzoeker die problemen heeft met zijn of haar procedure. Aan deze expressieve incidenten kan een lange

conflictgeschiedenis voorafgaan. Tijdens de asielprocedure kan het bijvoorbeeld voorkomen dat een opeenstapeling van tegenslagen uiteindelijk leidt tot escalatie tot geweld. Uiteraard is het onderscheid tussen beide typen niet strikt; er zijn veel mengvormen denkbaar en ook kan bijvoorbeeld een rond instrumenteel startende kwestie zich ontwikkelen tot een meer expressief gedreven incident (Giebels & Noelanders, 2004).

In aanvulling hierop valt een derde categorie van incidenten te onderscheiden; *situationele* incidenten waarbij er weinig conflicthistorie is en (de dreiging van) geweld niet voort lijkt te komen uit direct te identificeren instrumentele of emotionele behoeften. Anders dan bij expressieve motieven is bij deze gevallen geen sprake van een lange conflicthistorie. Het geweld of de agressie lijkt doel op zich of er ontstaat ineens als een soort “vlam in de pan”. Er kan dan sprake zijn van middelengebruik (Van Hasselt, Flood, Romano, Vecchi, De Fabrique, Dalfonzo, & Regini, 2005) alhoewel ander onderzoek geen direct verband tussen alcohol en geweld heeft gevonden (Levine, Lowe, Best, & Heim, 2012). Soms wordt het gebruik van geweld gezien als een aangenaam tijdverdrijf (Winlow & Hall, 2006). Ook kan verveling een rol spelen (cf., Harris & Ogbonna, 2009). Vaak is er sprake van een combinatie van deze factoren en speelt de groepscontext een belangrijke rol, waardoor ook geldingsdrang een belangrijke aanjager van gewelddadig gedrag kan zijn.

Conclusie typologieën

Concluderend kunnen we stellen dat er over externe daders met gewelddadige intenties (instrumenteel) het meeste bekend is uit onderzoek en daarvoor doorgaans duidelijke gedragsprotocollen en instructies gelden. Veel minder is er bekend over de (gewelds)incidenten rondom klantencontacten van expressieve aard of situationele aard, waar het geweld *geen* doel op zich lijkt. Dit is verrassend gezien de vele beroepen waar werknemers met klanten in contact komen (Van Dierendonck & Mevissen, 2002). Ook bij het COA hebben veel medewerkers dagelijks intensief contact met bewoners waardoor de kans op expressieve en situationele incidenten hoog ligt. Kennis over hoe om te gaan met dergelijke incidenten en of de interventies afgestemd kunnen worden afhankelijk van type veroorzaker of motief is dan belangrijk.

Veel agressietrainingen richten zich bijvoorbeeld op het afstemmen van de reactie op het veronderstelde motief waaruit de agressie ontstaat—bijvoorbeeld actief luisteren en het expliciet grenzen stellen bij agressief gedrag van klanten. Verondersteld kan worden dat met name bij expressieve incidenten deze strategie juist averechts kan werken. Het gevaar is dat de medewerker te snel naar een oplossing gaat zoeken. Dit kan ertoe leiden dat de andere partij zich niet gekend voelt in zijn frustraties, wat een gevoel van conflictasymmetrie kan veroorzaken (Ufkes, Giebels, Otten, & van der Zee, 2012). Het zou dus goed zijn om bij agressie- en geweldstrainingen in te gaan op de verschillende typen veroorzakers en conflicten, deze in de praktijk te leren kennen, en strategieën hierop af te stemmen.

2.3.2 Voorspellende factoren van agressie en geweld

Het werken met asielzoekers kan een aanzienlijke psychologische impact hebben op medewerkers. De behoeften van asielzoekers zijn vaak complex en daarbij leven zij in voortdurende onzekerheid met betrekking op hun verblijfstatus. Dit maakt het werken met deze doelgroep veeleisend, zwaar en langdurig (Codrington, Iqbal, en Segal, 2011). Hiermee wordt de noodzaak van

extra steun en begeleiding voor professionals die werken met asielzoekers benadrukt (Blackwell, 2005). In deze paragraaf geven we een overzicht van de verschillende oorzaken van agressief en gewelddadig gedrag die uit onderzoek naar voren komen. Inzichten hierin kunnen helpen bij het bepalen van de factoren waarop COA-medewerkers ondersteund dienen te worden.

Uit een meta-analyse van 59 studies naar agressie op het werk (Hershcovis et al., 2007) blijkt dat zowel *persoonlijke* als *omgevingsfactoren* een rol spelen bij het ontstaan van interpersoonlijk en organisatie gerelateerd geweld. Daarom volgen we bij de bespreking van mogelijke voorspellers de indeling van Neuman en Baron (1998), die onderscheid maken tussen *persoonlijke* factoren, *omgevingsfactoren*, en *sociaalrelationele* factoren die zich richten op de interacties tussen partijen. Hieronder bespreken we voor elke van deze factoren een aantal voorbeelden die uit de verkenning naar voren komen.

Persoonlijke factoren

Onder persoonlijke factoren vallen, naast demografische verschillen, ook verschillen in persoonlijkheid. Meerdere onderzoeken vinden dat er een lichte tendens bestaat dat mannen eerder geneigd te zijn om agressief te reageren dan vrouwen. Echter als er ook naar indirecte vormen (zoals pesten) wordt gekeken dan wordt er geen verschil gevonden (Barling, et al., 2009; zie ook Hershcovis et al., 2007; Berry, et al., 2007; Hershcovis et al., 2007). Daarnaast laat onderzoek zien dat mannen en vrouwen gelijke kans lopen om *slachtoffer* van mildere vormen van geweld op werk te worden, maar dat mannen een grotere kans lopen om slachtoffer van meer extreme vormen van geweld te worden (Newhill, 1996; Enosh & Tzafrir, 2015). Als het gaat om extreem geweld zoals doodslag, lijken mannelijke werknemers bijvoorbeeld vaker het slachtoffer te zijn dan vrouwelijke werknemers. In veel onderzoeken zijn het ook mannen die meer geweld veroorzaken (Hershcovis et al., 2007). Opvallend is dat in het publieke domein vrijwel uitsluitend geweld veroorzaakt door mannen is onderzocht, terwijl geweld door vrouwen een groeiend probleem is (zie ook, Barron & Lacombe, 2005).

Volgens Amerikaanse cijfers lijken geweld en agressie niet samen te hangen met etniciteit. Een onderzoek onder taxichauffeurs (Gilbert, 2011) laat echter wel zien dat taxichauffeurs die zichtbaar een niet Amerikaanse etnische achtergrond hadden zich vaker persoonlijk aangevallen voelden. Hetzelfde patroon werd gevonden voor Hispanic *call-center* medewerker (Grandey et al., 2004). Wellicht dat etnische diversiteit niet tot meer fysiek geweld leidt, maar dat beeldvorming tussen groepen wel leidt tot meer subjectieve ervaring van agressie. Daarnaast kunnen culturele verschillen een grote rol spelen. Onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat gevoeligheid voor eer cultureel bepaald is en een belangrijke invloed heeft op of mensen agressief reageren in conflictsituaties (Nisbett & Cohen, 1996). Daarnaast laat recent onderzoek zien dat ook de sociaal-relationale dimensie waarop eer belangrijk is kan verschillen: waar voor sommige culturen een masculien eergevoel met name belangrijk is, kan familie-er voor andere culturen met name belangrijk zijn. Gevoeligheid voor dergelijke culturele verschillen kan, met name in een cultureel diverse context zoals het COA, belangrijk zijn in het voorkomen of interveniëren in agressie-incidenten (Mosquera, Manstead, & Fischer, 2002; van Osch, Breugelmans, Zeelenberg, & Bölük, 2013).

Onderzoek laat verder zien dat algemene persoonlijkheidsdimensies ook samenhangen met neiging tot agressie. Uit een meta-analyse blijkt bijvoorbeeld dat de persoonlijkheidstrekken stabiliteit, zorgvuldigheid, en servicegerichtheid negatief samenhangen met neiging tot agressie (Berry, Ones, Sackett, 2007). Naast dat persoonlijkheidstrekken samenhangen met ouderschap kunnen ze ook samenhangen met hoe vaak iemand slachtoffer is van agressie. Bijvoorbeeld neuroticisme (Grandey et al., 2004), negatief affect, een laag zelfvertrouwen (Barling et al., 2009) en boosheid (Hershcovis et al., 2007) lijken positief samen te hangen met slachtofferschap van agressie en geweld. Daarnaast zijn persoonlijke hulpbronnen ook belangrijk om de schadelijke gevolgen van agressie en geweld onder werknemers tegen te gaan. Persoonlijke hulpbronnen zijn mentale bronnen die gaan over bijvoorbeeld een positieve opvatting van de zelf (zelfvertrouwen) en de wereld (optimisme), waar mensen ook bij tegenslag motivatie uit kunnen halen (Van Erp, Gevers, Rispens & Demerouti, 2013). Dit sluit aan bij de resultaten van een recente longitudinale studie onder militairen die over een periode van 37 jaar werden gevolgd. Uit die studie bleek dat de belangrijkste voorspeller van weerbaarheid optimisme was (Segovia, Moore, Linnville, Hoyt, & Hain, 2012). Daarnaast wordt als een belangrijke reden voor herhaald slachtofferschap van geweld op het werk vaak een gebrek aan sociale vaardigheden genoemd (Neuman & Baron, 1998). Dit kan ertoe leiden dat werknemers ongevoelig zijn voor de emoties van anderen, niet instaat zijn om hun eigen belangen te articuleren, of verzoeken weigeren op een manier die ergernis bij anderen oproept.

Binnen COA-locaties hebben medewerkers gezien de achtergrond van bewoners ook te maken met specifieke klinische factoren die een rol kunnen spelen bij agressie-incidenten. Naast algemene factoren, wordt er in de literatuur worden ook verschillende redenen genoemd waarom specifiek asielzoekers agressief kunnen worden tegen zichzelf, medebewoners of werknemers. Veel asielzoekers hebben traumatische ervaringen en tonen symptomen van Post Traumatische Stress Stoornis (PTSS; Johnson & Thompson, 2008). Volgens Rees et al. (2013) is er onder asielzoekers een verband tussen PTSS, blootstelling aan traumatische gebeurtenissen en veroorzaken van agressie vanuit een klinische stoornis zoals een Periodieke Explosieve Stoornis (explosieve agressie richting mens, dier en eigendom, American Psychiatric Association, 1994, 2013). Ook impulsiviteit lijkt een cruciale rol te spelen bij traumatische ervaringen die zich uiten in agressieve gedragingen (Augsburger, Dohrmann, Schauer, & Elbert, 2016). Deze impulsiviteit bestaat onder andere uit *sensation seeking*, waarbij de veroorzakers vooral uit is op de kick die agressie en geweld hem of haar brengt.

Gevoeligheid voor emoties kunnen ook een rol spelen bij het ontstaan van agressie. In de context van het COA kunnen emoties die gepaard gaan met de situatie van asielzoekers bijvoorbeeld een belangrijke rol spelen. Crawford en haar collega's (Crawford, Turpin, Nayar, Steel, & Durand, 2016) bevestigen dat er veel verveling wordt ervaren onder asielzoekers en dat dit impact kan hebben op hun gedrag. Zo vertelden 4 asielzoekers in dit onderzoek dat zij zichzelf of anderen pijn deden doordat ze stress ervoeren en niks anders hadden om te ondernemen. Terugkomend op de typologieën is dit een goed voorbeeld van expressieve incidenten. Een andere veelvoorkomende oorzaak van het uiteten van agressie en geweld door asielzoekers heeft te maken met onzekerheid. Asielzoekers leven vaak in voortdurende onzekerheid over hun toekomst wat gepaard kan gaan met gevoelens van machteloosheid (Ryde, 2011). Wanneer deze onzekerheid en machteloosheid enige

tijd aanhouden, kan geweld een gevolgactie zijn. Men wil gehoord worden, zekerheden hebben en zich minder machteloos voelen. Emoties als motief achter geweldig gedrag is, zoals eerder besproken, een voorbeeld van expressieve/frustratie incidenten (Ufkes & Giebels, 2014).

Conclusie persoonlijke factoren

Kennis over persoonlijke factoren kan helpen bij het voorkomen of effectief oplossen van agressie. Afhankelijk van de locaties is het in de context van de COA mogelijk om uitgebreide kennis op te bouwen over een bewoner en zijn/haar persoonlijke achtergrond. Deze kennis kan helpen bij het rekening houden met hoe een persoon benaderd of aangesproken wordt (zie ook sociaal-relatieve factoren). Voor dit onderzoek is het interessant om verder in te gaan op de vraag of en hoe COA-medewerkers dergelijke kennis al gebruiken.

Omgevingsfactoren

Onder omgevingsfactoren vallen contextuele factoren zoals de *fysieke* omgeving, het organisatie/maatschappelijk *klimaat* en het gedrag van *omstanders* en/of publiek.

Fysieke omgevingsfactoren

Een voorbeeld van hoe de fysieke omgeving kan leiden tot, of bijdragen aan, het ontstaan van conflictescalatie zijn situationele beperkingen zoals de beschikbaarheid van middelen en daarmee een beperking van de mogelijkheid tot dienstverlening. Zo kunnen bepaalde publieke ruimtes bijvoorbeeld erg druk of warm zijn en in combinatie met wachttijd leiden tot ontevredenheid en conflicten (Yariv, 2012; zie ook Pruyn & Smidts, 1998). De frustratie-agressie hypothese (Dollard, Doob, Miller, Mowrer, & Sears, 1939, Spector, 1975) suggereert dat frustratie ontstaat wanneer gebeurtenissen interfereren met individuele doelen met als gevolg dat mensen reageren met agressie. Binnen een werkcontext kunnen dergelijke frustraties vaak een aanleiding voor agressie zijn. Een meta-analyse van Hershcovis en collega's (2007) laat bijvoorbeeld zien dat bij conflicten situationele beperkingen, veroorzaakt door de organisatie, samenhangen met meer agressie ten opzichte van de organisatie. Door externe partijen worden werknemers vaak gezien als een representant van de organisatie, en een ervaren situationele beperking van klanten zouden in het geval van medewerkers van het COA tot een verhoogde kans op agressie kunnen leiden zonder dat hier direct aanleiding voor is. Een voorbeeld hiervan is op het moment dat de procedure aanvraag niet loopt zoals gehoopt. Hoewel COA-medewerkers hier zelf vaak geen formele rol inspelen kunnen bewoners de frustratie desalniettemin in de vorm van agressie af reageren op COA-medewerkers omdat deze gezien worden als onderdeel van "het systeem".

Maatregelen die zich op de fysieke omgeving richten zijn bijvoorbeeld het afsluiten van ruimtes, aanpassen van verlichting, en installeren van bewakings- en beveiligingsapparatuur. Beveiliging in de vorm van bewakingscamera's, toegangspasjes, alarm, intercomsystemen en beveiligers kan de situationele oorzaken van agressie tegengaan (Neuman & Baron, 1998). Er is echter ook onderzoek dat laat zien dat dit soort preventiemaatregelen een averechts effect kunnen hebben, doordat ze wantrouwen en angst voor conflicten kunnen verhogen (Williams & Ahmed, 2009).

Dergelijke maatregelen richten zich daarnaast in eerste instantie op het voorkomen van geweldsincidenten veroorzaakt door externe partijen met a priori gewelddadige intenties. Echter, ze kunnen ook belangrijk zijn voor (het voorkomen, of bij het de-escaleren van) geweldsincidenten met externe klanten of patiënten. Verlichting en temperatuur lijken bijvoorbeeld belangrijke omgevingsfactoren om situationele beperkingen tegen te gaan (Barling et al., 2009). Zo bleek uit een onderzoek van Pruyn en Smidts (1998) dat wachttijd op perrons vaak als zeer frustrerend wordt ervaren en dat dit effect meer gereduceerd wordt door een attractievere omgeving dan door een objectieve inkorting van de wachttijd.

Verder beschrijven meerdere onderzoeken hoe het aantal contacturen met externe partijen sterk samenhangt met slachtofferschap van geweld en agressie (Hartley, Doman, Hendricks, & Jenkins, 2012; Koritas, Cole, & Boyle, 2008; Fischer, van Reemst, & De Jong, 2016). Hier lijkt het vooral te gaan om agressie van externe partijen die een klant of cliënt zijn en niet om geweld veroorzaakt door externe partijen met gewelddadige intenties. Een onderzoek onder slachtoffers van geweld die zich bij een ziekenhuis hebben gemeld laat bijvoorbeeld zien dat ambtenaren vooral slachtoffer van gewelddadige burgers zijn (ongeveer 71%) en niet van externe partijen met gewelddadige intenties. COA-medewerkers die als onderdeel van hun werk dus vaak te maken hebben met reguliere bewoners zullen dus meer risico lopen om met geweld in contact te komen dat veroorzaakt wordt door “klanten”, dus door reguliere bewoners.

Organisatieklimaat en publieke opinie

Onderzoek onder sociale hulpverleners laat zien dat zij weliswaar een bepaalde mate van geweld en agressie als onderdeel van hun werk zijn gaan zien (Enosh & Tzafrir, 2015), maar hier nog steeds negatieve gevolgen van ervaren (Littlechild, 2005). Ook bij COA-medewerkers heerst het risico dat minder expliciete vormen van agressie als onderdeel van de baan gezien gaan worden. Het is daarom belangrijk om binnen een publieke organisatie duidelijke regels en normen te hebben over welk (agressief) gedrag niet is toegestaan is en hoe met agressief gedrag om te gaan. Door het stellen van duidelijke normen, duidelijk te omschrijven welke gedragingen onder gewelddadig gedrag kunnen vallen en het consistent aangifte doen bij incidenten van agressief gedrag, kan normverschuiving tegengegaan worden.

Ook de publieke opinie lijkt belangrijk te zijn in het ontstaan van normen over welk gedrag nog toelaatbaar is (Barling, 2009). Een goed voorbeeld hiervan is een studie naar de invloed van geweld veroorzaakt door interne of externe partijen op de verwachting van slachtoffers over de kans dat ze in de toekomst weer met geweld te maken krijgen. Met name wanneer externe partijen verbaal geweld veroorzaken, verwachten werknemers daar in de toekomst ook vaker mee te maken te krijgen terwijl geweld veroorzaakt door interne partijen minder invloed heeft op verwachtingen met betrekking tot toekomstig geweld (LeBlanc & Kelloway, 2002). Aan de andere kant zijn concrete (ernstige) incidenten vaak aanleiding voor (maatschappelijke) discussie en zetten zij veranderingen in gang. Een voorbeeld hiervan is de huidige discussie over de betrokkenheid bij incidenten in opvangcentra van asielzoekers uit veilige landen en beleidsverandering om deze verzoeken versneld af te handelen.

Beleid kan invloed hebben op zowel de omgevings- als sociaal relationele antecedenten van agressief gedrag. Beleid kan bijvoorbeeld gaan over dat er duidelijk omschreven en gecommuniceerd moet worden dat geweld niet getolereerd wordt. Ongewenst gedrag moet duidelijk gedefinieerd worden zodat ook minder zichtbaar gedrag (zoals het gedrag wat onder indirect gedrag in Tabel 2.2 valt) herkend kan worden. Dit moet leiden tot duidelijke normen, en voorkomen dat bepaalde vormen van agressie als onderdeel van de baan gezien gaan worden (Neuman & Baron, 1998). Beleid kan ook direct invloed hebben op het organisatieklimaat. Een recente analyse laat zien dat 30 % van de *Fortune 1000* organisaties een conflictmanagementsysteem hebben waardoor conflicten systematisch en niet ad-hoc worden aangepakt (Lipsky, 2015). Een organisatieklimaat waarin conflictpreventie onderdeel vanuit maakt kan conflictescalatie helpen voorkomen door het bevorderen van eerlijke behandelingen, respect en waardigheid voor klanten, vertrouwen, adequate compensatie, en het tegengaan van werkstress (Neuman & Baron, 1998). Een veilig organisatieklimaat (bestaande uit een gevoel van toewijding op veiligheid, steun van collega's en leidinggevenden, en een open cultuur om onveilige situaties te melden) kan leiden tot een verminderde ervaring van geweld door externe partijen (Gimeno et al., 2012). Daarbij moet wel aangetekend worden dat het maar de vraag is of het ook de prevalentie van geweld en agressie zal veranderen: een recente meta-analyse naar het effect van zo'n interventieprogramma tegen agressie op scholen liet zien dat het weliswaar kennis, attitudes en (zelf)percepties beïnvloedt maar niet het voorkomen van het agressieve gedrag zelf (Merrell, Gueldner, Ross, & Isava, 2008).

Omstanders

Veel wetenschappelijke literatuur wijst op het negatieve effect van een groepscontext bij conflicten of problemen in een publieke context. Klassiek zijn de studies naar het *bystander effect* die stellen dat de aanwezigheid van een groep leidt tot collectieve passiviteit en een gebrek aan hulpgedrag in geval van nood (Darley & Latane, 1968). Ook onderzoek onder hooligans of bij rellen wijzen meestal op de sterk escalerende rol van groepen. Dit heersende beeld is in de laatste jaren echter onder druk komen staan en er komen steeds meer studies die wijzen op de positieve effecten die de aanwezigheid van een publiek of groep kan hebben. Zo vonden Levine en collega's (2012) bewijs dat een positieve rol van de groep bij geweld in nachtelijke uitgaansgebieden vooral gezocht moet worden in de zelfregulerende functie van de groep, waarbij medegroepsleden corrigerend optreden. In een andere studie van Levine, Taylor en Best (2011) analyseerden zij beeldbestanden (CCTV) in Engelse uitgaansgebieden. In dit onderzoek tonen zij aan dat omstanders ook kunnen zorgen voor de-escalatie, echter vergde dit wel enige kritische massa (tenminste 3 interventies). Wanneer door slechts een enkeling werd ingegrepen escaleerde de situatie alsnog. Ander onderzoek laat zien dat meer omstanders de kans dat omstanders ingrijpen juist kan verhogen omdat er minder persoonlijk gevaar wordt ervaren. Kortom, positieve omstandereffecten treden alleen op onder specifieke omstandigheden (cf. Fisher et al., 2011). Deze omstandigheden kunnen bijvoorbeeld door de omgeving beïnvloed worden. Zo vonden van Bommel, Van Prooijen, Elffers en Van Lange (2012) dat wanneer het publieke zelfbewustzijn van mensen werd vergroot (bijvoorbeeld door de aanwezigheid van een camera), omstanders meer geneigd waren om meer hulpgedrag te vertonen wanneer er anderen aanwezig waren dan wanneer dat niet het geval was. Waargenomen gevaar kan ook een rol spelen: hoe meer waargenomen gevaar voor het slachtoffer hoe waarschijnlijker dat omstanders ingrijpen.

Conclusie omgevingsfactoren

Kennis over dergelijke omgevingsfactoren kunnen door het COA gebruikt worden om agressie tegen te gaan of zo effectief mogelijk te stoppen. In een omgeving waar regelmatig incidenten plaatsvinden lijkt het belangrijk om na te denken over de fysieke inrichting. Daarnaast zijn de normen die binnen de COA heersen over agressie en geweld erg belangrijk om in de gaten te houden: welk gedrag is toegestaan, welk gedrag niet? En in wat mag je van medewerkers verwachten en wat hoort niet meer bij de taak van een COA-medewerker? Met betrekking tot het onderzoek naar de rol van omstanders is het interessant om in een COA-context te kijken hoe medebewoners reageren wanneer zij getuigen zijn van agressie-incidenten tegen het personeel.

Sociaal-relatieve factoren

Sociaal-relatieve factoren gaan in op factoren die invloed hebben op hoe de relatie tussen partijen in agressie situaties invloed heeft op het verloop van het incident. Hierbij maken we onderscheid tussen *conflictstijlen* die gaan over de houding die werknemers zelf aannemen en factoren die bij de (percepties van) bewoners liggen zoals *waargenomen rechtvaardigheid*.

Conflictstijlen

Romano en collega's (Romano, Levi-Minzi, Rugala, & Van Hasselt, 2011) wijzen erop dat veel geweld op de werkplek *niet* uit het niets komt: "... Individuals usually do not 'snap' and suddenly become violent without a antecedent or perceived provocation" (Romano et al., p. 2). Dit betekent dat het gedrag van klanten invloed heeft op de reacties van medewerkers, maar ook dat het gedrag van medewerkers met een publieke taak zelf de aanleiding kan geven om geweld of agressie te gebruiken. In veel gevallen van agressie is het label dader-slachtoffer daarom diffuus.

Medewerkers kunnen bijvoorbeeld op verschillende manieren met conflicten omgaan. Een veelgebruikt model om conflictgedrag in kaart te brengen is het *dual concern model* (Pruitt & Rubin, 1986). Volgens dit model zijn er vier basale manieren van conflictmanagement: forceren, toegeven, vermijden en probleem oplossen. De keuze voor gedrag hangt af van iemands positie op twee dimensies: zorg voor jezelf en zorg voor de ander. Is de zorg voor jezelf hoog en voor de ander laag, dan ga je forceren. Is de zorg voor de ander hoog en voor jezelf laag dan ga je toegeven, zijn beide zorgen hoog dan neig je naar probleem-oplossen en zijn beide laag dan ga je de kwestie vermijden. Forceren betekent je eigen belang aan iemand opleggen, met toegeven geef je toe aan het belang van de ander, vermijden betekent het belang van een kwestie verkleinen en het conflict verder uit de weg gaan, en probleem oplossen betekent dat je gezamenlijk kijkt hoe het belang van beide partijen zo goed mogelijk behartigd kan worden. Het gedrag is zowel een functie van een persoonlijke stijl, die bijvoorbeeld samenhangt met andere aspecten van persoonlijkheid zoals vriendelijkheid en persoonlijke ontwikkeling (Giebels & Euwema, 2010), als van de omstandigheden. Zo kan geanticipeerde toekomstige samenwerking ervoor zorgen dat mensen meer zorg hebben voor de belangen van de ander en daarmee aanzetten tot een meer coöperatieve opstelling (Patton & Balakrishnan, 2010), terwijl bijvoorbeeld machtsongelijkheid doorgaans aanzet tot meer forcerende conflictinteracties (Giebels, De Dreu, & Van de Vliert, 2000).

Uit een onderzoek van Van Dierendonck en Mevissen (2002) blijkt dat conducteurs die een grote neiging hebben om in conflicten te forceren of juist te vermijden vaker in aanraking komen met agressie dan conducteurs die meer een neiging hebben om een oplossing te zoeken. Dit is in lijn met de algemene notie binnen het conflictdomein dat beide vormen van gedrag vaak als provocerend door een andere partij worden opgevat en conflictescalatie in de hand werken (Giebels & Euwema, 2010). Daar zijn wel een aantal kanttekeningen bij te maken. Ten eerste, waar forceren over het algemeen vrijwel direct aanzet tot conflictescalatie (jij slaat- ik sla terug) is dat voor vermijden minder vaak het geval. Soms kan vermijden de situatie juist op de korte termijn dempen, maar zorgt het op de langere termijn alsnog voor conflictescalatie.

Hershcovis en Barling (2009) veronderstellen dat het type relatie met een externe partij een belangrijke invloed kan hebben op hoe agressie wordt waargenomen door werknemers. De relatie kan verschillen van een type waarin er sprake is van geanticipeerd toekomstig contact en afhankelijkheid (bijvoorbeeld een case-begeleider die een bewoner voor een langere tijd bijstaat) versus contacten waar alleen een transactie of uitwisseling plaatsvindt (bijvoorbeeld een eenmalig contact met een COA-medewerker). Geanticipeerd toekomstig contact leidt tot de verwachting dat de partijen in de toekomst nog een keer interacteren en afhankelijk van elkaar zijn en heeft daardoor invloed op de opstelling van conflictpartijen (Patton & Balakrishnan, 2010). Bij afhankelijke relaties kunnen beide partijen meer gemotiveerd zijn om in conflicten reparatiestrategieën toe te passen, omdat hun eigen prestaties en uitkomsten in het geding zijn. Bij niet-onderling afhankelijke relaties, kunnen partijen de ander makkelijk vermijden of juist eerder wraak nemen. De relatie tussen een COA-medewerker in conflict met bewoners wordt in principe gekenmerkt door een hoge mate van afhankelijkheid van de bewoner en een groot machtsverschil. Wanneer de doelen echter als onverenigbaar worden gezien, leidt dit vanuit de positie van de klant tot een passieve houding die gekenmerkt wordt door gevoelens van slachtofferschap, de neiging om te ontsnappen, en pogingen om het proces te saboteren.

Naast dit tijdsperspectief hebben veel auteurs beargumenteerd dat er niet één beste manier van conflictthantering is (zie e.g., Axelrod, 2006; Hocker & Wilmot, 1991; Rahim, 1992). Zij bepleiten een contingentieperspectief: het hangt af van de specifieke situatie welke manier het meest te prefereren is. In veel conflictliteratuur wordt uitgewerkt onder welke omstandigheden, welke stijl het beste gehanteerd kan worden. Zo is vermijden geschikt wanneer uitstel in je voordeel werkt (bijvoorbeeld omdat je wilt wachten op collega's; zie Giebels & Euwema, 2010). Verder is een beperking van het *dual concern model* zelf dat deze conflictgedragingen vaak als afzonderlijke en elkaar uitsluitende gedragingen worden gepresenteerd, terwijl veel mensen gedragingen tegelijkertijd of opeenvolgend gebruiken. De theorie van conglomeraat gedrag (Van de Vliert, 1997) stelt dat de effectiviteit van conflictgedrag toeneemt wanneer men kan variëren in gedrag en verschillende gedragingen kan combineren. Uit onderzoek blijkt dat vooral een combinatie van probleem oplossen en forceren effectief is (Van de Vliert, Nauta, Giebels & Janssen, 1999).

Waargenomen rechtvaardigheid

In de situatie van bewoners is het belangrijk om het gevoel te hebben dat je rechtvaardig behandeld en gehoord wordt. Medewerkers van opvanglocaties kunnen een integrale rol spelen bij

het verkennen, contextualiseren en normaliseren van gevoelens van onrechtvaardigheid onder bewoners maar ook van omgevingsfactoren zoals drukte, warmte en frustratie die kunnen leiden tot conflicten tegen medewerkers (Apostolidou, 2016). Dit kan wellicht helpen de conflicten beter te controleren en zo de impact van het werk te verlichten. Het managen van gevoelens van (on)rechtvaardigheid kan hierbij een belangrijk onderdeel zijn.

Binnen onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen distributieve, procedurele, en interpersoonlijke rechtvaardigheid. Distributieve rechtvaardigheid gaat over de mate waarin de verdeling van uitkomsten als rechtvaardig worden gezien. Procedurele rechtvaardigheid verwijst naar de rechtvaardigheid van de gebruikte procedures. De uitkomsten van een bepaalde procedure kunnen ondanks dat ze nadelig zijn, ook als rechtvaardig gezien worden als er sprake is van procedurele rechtvaardigheid. Interpersoonlijke rechtvaardigheid refereert naar de mate waarin iemand zich in een interactie rechtvaardig, met respect, behandeld voelt.

Onderzoek naar percepties van rechtvaardigheid en agressie heeft alleen gekeken naar agressie op het werk tussen collega's. Meerdere onderzoeken vinden echter dat alle genoemde vormen van rechtvaardigheid met het voorkomen van agressie samenhangen (Glomb, 2002; Hershcovis et al., 2007). Uit de meta-analyse van Hershcovis en collega's (2007) kwam naar voren dat met name een gevoel van interpersoonlijke rechtvaardigheid een buffer tegen agressie kan vormen (zie ook Barling, 2009).

Hoewel dit onderzoek zich richtte op waargenomen rechtvaardigheid tussen werknemers, kan rechtvaardigheid ook een belangrijke rol spelen bij conflicten tussen werknemers en externe partijen, zoals klanten. Een interessante parallel kan getrokken worden met marketingonderzoek naar klanttevredenheid. Hierin wordt tevens een onderscheid gemaakt worden naar verschillende type van rechtvaardigheid. Uit een studie naar conflicten tussen helpdesk medewerkers en klanten blijkt dat verschillende handelingen van de werknemer elk voorspellend zijn voor een andere vorm van rechtvaardigheid bij klanten. Compensatie zorgde bijvoorbeeld voor een gevoel van distributieve rechtvaardigheid, terwijl dat antwoordsnelheid procedurele rechtvaardigheid stimuleerde en excuseren en initiatief nemen positief was voor interpersoonlijke rechtvaardigheid (Smith, Bolton, & Wagner, 1999). Asielzoekers die zich niet gehoord voelen kunnen worden kunnen dit als onrechtvaardig ervaren, wat de kans op agressief gedrag vergroot. Door te werken aan de procedurele en interpersoonlijke rechtvaardigheid kan echter, ongeacht de uitkomst van de procedure, toch voor een gevoel van rechtvaardigheid gezorgd worden. We verwachten dat het vaak niet de boodschap per se is die weerstand oproept, maar veeleer de wijze waarop die boodschap gebracht wordt.

Op basis van onderzoek wordt het positieve effect van actief luisteren toegeschreven aan drie factoren. Ten eerste laat het geven van een samenvatting zien dat de kant van de ander wordt gezien en gerespecteerd (Nugent, 1992; zie ook Nugent & Halvorson, 1995). Deze erkenning is vooral belangrijk als de ander het gevoel heeft dat er niet naar hem of haar wordt geluisterd (Ufkes, Giebels, Otten, & Van der Zee, 2012). Ten tweede bestaat tegelijkertijd de mogelijkheid om eventuele kleine en makkelijk te maken interpretatiefouten te corrigeren en zo een accuraat begrip van andermans

positie en situatie te krijgen. Een laatste voordeel is dat actief luisteren zorgt voor een afname van heftige emoties door een proces wat men “emotionele labelling”—het herkennen en benoemen van emoties—noemt (Kennet, 2009). Uit onderzoek van Curhan en Pentland (2007) blijkt verder dat de mate van *gespreksengagement* en het aansluiten op het ritme en spraak van de ander tijdens de eerste 5 minuten van een interactie 30 % van de variantie in uitkomsten bepaald. Het belang van het spiegelen van gedrag van de ander komt ook naar voren in studies die de effecten van *mimicry*—het non-verbaal imiteren van andermans gedrag—onderzoeken. Een groeiende hoeveelheid studies toont aan dat *mimicry* een empathische modus activeert die aanzet tot coöperatief en pro-sociaal gedrag (zie e.g., Stel & Vonk, 2010; Van Baaren, Holland, Kawakami, & Van Knippenberg, 2004). Zulke subtiele nuances blijken een grote invloed te hebben op het verloop en de uitkomst van crisisinteracties (Donohue & Roberto, 1993). En meer specifiek suggereert recent onderzoek naar arts-patiënt relaties dat als personeel zich actief probeert te verplaatsen in het perspectief van de patiënt, frustratie bij de patiënt voorkomen kan worden (Berring, Pederson, & Buust, 2016).

Echter wijzen verschillende onderzoeken (zie e.g., Arkowitz, Westra, & Miller, 2008; Taylor & Donald, 2007; Van Hasselt, Baker, Romano, Schlessinger, Zucker, Dragone, & Perera, 2006) ook op het feit dat een dergelijke actieve houding ook met mogelijke valkuilen gepaard gaan die conflictescalatie juist in de hand kunnen werken. Een actieve houding door de procedure nogmaals uit te willen leggen kan bijvoorbeeld overkomen als het aannemen van een defensieve houding wat frustratie bij de andere partij kan verhogen. Daarnaast kan een actieve houding ervoor zorgen dat medewerkers te snel zeggen dat ze begrijpen wat de ander beweegt of dat ze te snel met oplossingen komen wat ook tot een gevoel van gebrek aan erkenning kan leiden.

Over het algemeen wordt aangenomen dat bovenstaande gedragsinterventies bijdragen aan (de-)escalatie, ongeacht het type geweldsdreiging, maar vooral bijdragen aan situaties waar emotionele behoeften een rol spelen. Voor situaties waar het geweld doel op zichzelf lijkt te zijn en waar bijvoorbeeld complicerende factoren zijn geïdentificeerd (middelengebruik, antisociale persoonlijkheid, sterke groepsdynamiek) zijn er aanvullende aandachtspunten terug te vinden in de literatuur. Zo is er recentelijk een onderzoek uitgevoerd door Ferweda en Van Hasselt (2012) dat ingaat op middelengebruik en effecten op agressie. Het onderzoek geeft niet alleen inzicht in de werking van middelen maar ook handvatten en tips over hoe professionals met een publieke taak om moeten gaan met personen die onder invloed zijn (Ferweda & Van Hasselt, 2013). Het betreft dan bijvoorbeeld kordaat optreden c.q. het conflict niet te lang laten lopen en de informele leider in de groep identificeren en die verantwoordelijk maken voor het gedrag van de groep. Alhoewel dit onderzoek sterk gericht was op een politiecontext en op uitgaansgeweld lijken de inzichten ook uitermate relevant geweldssituatie binnen het COA waarbij meerdere bewoners betrokken zijn.

De taalbarrière kan het gedrag van asielzoekers tevens beïnvloeden en een obstakel vormen tussen asielzoeker en medewerker. Een onderzoek binnen de gezondheidszorg laat zien dat wanneer zorgverleners dezelfde taal spreken als de asielzoeker dit wordt geassocieerd met het beter nakomen van gemaakte afspraken, beter medicatiegebruik, betere gezondheidstoestand en een hogere tevredenheid van asielzoekers. Bovendien kan de taalbarrière leiden tot misinterpretatie en kunnen belangrijke aanwijzingen van asielzoekers richting medewerkers worden gemist waardoor adequate

en tijdige reactie of zorg uitblijft (Bischoff, Bovier, Isah, Françoise, Ariel, & Louis, 2003). Frustratieagressie zou het gevolg kunnen zijn van langdurige miscommunicatie en door het gevoel niet begrepen te worden. Training in het managen van sociaal-relatieve factoren dient met name voor deze context tevens in te gaan op hoe om te gaan met taalbarrières.

Conclusie voorspellende factoren.

Uit het bovenstaande overzicht blijkt dat er veel wetenschappelijke kennis voorhanden is op gebied van de rol die zowel *persoonlijke, omgevings-, en sociaal relationele* factoren spelen bij agressie-incidenten (zie Tabel 2.3). Er is geen expliciet onderzoek gedaan naar (verschil in) het belang van deze factoren met betrekking tot het voorkomen (van de schadelijke gevolgen van) geweld. Over het algemeen kan gesteld worden dat situationele variabelen beter voorspellend zijn als het gaat om het voorspellen van gedrag in specifieke situaties, terwijl persoonlijke eigenschappen betere voorspellers zijn als het gaat om gedragspatronen over verschillende situaties (Fleeson & Noftle, 2009). Interventies gericht op het voorkomen van geweld en agressie in bepaalde (sociale) contexten zouden zich dus met name op omgevings- en sociaal relationele factoren moeten richten, terwijl interventies gericht op het voorkomen van individuele problemen (zoals bij herhaald slachtofferschap) zich met name op persoonlijke factoren moeten richten.

Meer specifiek is de vraag in hoeverre de besproken inzichten terugkomen in de dagelijkse praktijk van het COA. We zullen hierop in de conclusie van dit rapport terugkomen.

Tabel 2.3. Voorspellende factoren agressie en geweld

Type	Voorbeelden uit de literatuur	Specifieke vragen voor het COA
Persoonlijke factoren	Demografische verschillen Persoonlijkheid	In hoeverre speelt de persoonlijke achtergrond van bewoners een rol bij agressie-incidenten bij het COA?
Omgevingsfactoren	Fysiek	In hoeverre wordt er rekening gehouden met de fysieke inrichting van COA-locaties?
	Organisatieklimaat en publieke opinie	Welke normen heersen er binnen het COA over agressie: wat hoort bij het werk en welk gedrag is nog toegestaan?
	Omstanders	Hoe reageren medebewoners die als omstanders bij agressie betrokken raken?
Sociaal-relatieve factoren	Conflictstijlen	Zijn medewerkers zich bewust van hun eigen conflictstijl. Passen medewerkers hun conflictstijl aan afhankelijk van de situatie en/of relatie met de bewoner?
	Waargenomen rechtvaardigheid	Zijn medewerkers bewust van verschillende vormen van waargenomen rechtvaardigheid? Zetten medewerkers strategieën om rechtvaardigheid en erkenning te stimuleren strategisch in?

2.4 Conclusie literatuurverkenning

Een eerste aandachtspunt die uit de verkenning naar voren komt gaat over wat voor type agressie, daders en motieven in agressie-incidenten bij het COA zich voordoen en/of door het COA herkend worden. Uit de literatuurverkenning blijkt dat met name de meer indirecte vormen van agressie binnen organisaties minder snel herkend worden terwijl deze wel schadelijke effecten kunnen hebben. De vraag is dus of indirecte vormen van agressie binnen het COA ook herkend worden. Daarnaast blijkt dat type daders en motieven van daders een belangrijke rol spelen in het bepalen van de meest effectieve reactie op agressie-incidenten. De vraag is dan wie binnen COA-opvanglocaties met name verantwoordelijk zijn voor agressie-incidenten en wat de motieven achter deze incidenten zijn.

Een tweede aandachtspunt gaat verder in op in hoeverre de genoemde persoonlijke, omgevings-, en sociaal-relatieve factoren een rol spelen bij agressie-incidenten in COA-opvanglocaties. Interessant is om te kijken of de achtergrond en positie van bewoners samenhangt met betrokkenheid bij agressie-incidenten. Daarnaast is de vraag of op een algemener niveau de samenstelling van bewoners op COA-locaties samenhangt met het voorkomen van (bepaalde typen) agressie-incidenten. Ook interessant is om te kijken welke rol COA-medewerkers vaak innemen in agressie-incidenten: die van slachtoffer, die van omstander, of als derde partij en hoe zij hiermee omgaan.

En een derde aandachtspunt gaat over de vraag hoe het huidige beleid en trainingsprogramma's binnen het COA al rekening houden met de typologieën en voorspellende factoren die uit de verkenning komen. Dit gaat over vragen als: worden medewerkers ook getraind om als omstander te interveniëren? In hoeverre werkt het COA al aan het herkennen en het zetten van normen rondom indirecte agressie? Welke voorspellende factoren komen al wel terug in de aangeboden trainingsprogramma's en welke niet? En voor welke factoren hebben COA-medewerkers zelf de behoefte aan meer kennis?

In Hoofdstuk 3 en 4 gaan we naast de algemene onderzoeksvragen ook verder in op deze aandachtspunten die uit de literatuurverkenning naar voren komen.

3. Analyse registratiegegevens

3.1 Centrale onderzoeksvragen

Om inzicht te krijgen in de incidenten die zich binnen COA-opvanglocaties voordoen hebben we de gegevens van alle incidenten die vanaf 1 Januari tot en met 31 December 2016 binnen het COA zijn geregistreerd verder geanalyseerd. Daarbij stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

- a.) Zijn er systematische verschillen met betrekking tot de persoonlijke situatie van bewoners (in procedure vs. uitgeprocedeerd; veiligelanders vs. niet veiligelanders; demografische verschillen?
- b.) In hoeverre hangt de prevalentie en aard van de incidenten per locatie samen met de aard van de verschillende typen COA-opvanglocaties?

3.2 Methode

3.2.1 De gebruikte registratiegegevens en indicatoren

Binnen het COA worden alle incidenten met bewoners door medewerkers geregistreerd in een incidentenmodule als onderdeel van het Integraal Bewoners Informatiesysteem (IBIS). Dit gebeurt voor alle COA-locaties in heel Nederland in één centraal systeem. Het doel voor het COA is om meer inzicht te krijgen in de prevalentie van incidenten op zowel lokaal (binnen een locatie), organisatie (binnen het COA in het geheel) en op ketenniveau (relevante externe partijen en de samenleving).

Registratie vindt plaats op het niveau van de bewoner. Bij een incident wordt voor elke betrokken bewoner een registratie aangemaakt—ongeacht de rol van de betrokkene bij het incident. Voor incidenten met meerdere betrokkenen worden dus meerdere registraties aangemaakt met hetzelfde unieke incidentnummer. Een incident wordt door het COA omschreven als “een ongeplande gebeurtenis of situatie die het normale proces verstoort” (Galloway, 2015). Binnen het systeem worden de volgende 8 hoofdcategorieën onderscheiden:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| 1. Overlijden | 5. Overtreden huisregels |
| 2. Verbale suïcide dreiging | 6. Vermissing |
| 3. Zelfdestructieve actie | 7. Verzuim COA-meldplicht |
| 4. Agressie en geweld tegen personen | 8. Medische noodzaak |
| <i>4a Verbaal</i> | |
| <i>4b Non-verbaal</i> | |
| <i>4c Fysiek</i> | |

Voor het huidige onderzoek zijn de ruwe gegevens van alle incidenten die in 2016 zijn geregistreerd uit IBIS geanalyseerd. In totaal werden er in de periode 1 Januari en 31 December 2016, 27.364 bewoners geregistreerd voor 18.089 unieke incidenten. Deze incidenten werden bij registratie in de hierboven genoemde categorieën ingedeeld—ruim vijfduizend incidenten betroffen agressief of gewelddadig gedrag. Zie Tabel 3.1 voor een overzicht van het aantal incidenten per categorie die in 2016 zijn geregistreerd.

Tabel 3.1. Aantal unieke incidenten per categorie in 2016

Categorie	Aantal	Percentage
Overlijden	3	< 0.1%
Verbale suïcidedreiging	1.028	5.7%
Zelfdestructieve actie	925	5.1%
Agressie en geweld tegen personen	5.529	29.9%
<i>Verbaal</i>	2.463	13.6%
<i>Non-verbaal</i>	791	4.4%
<i>Fysiek</i>	2.275	12.3%
Overtreden huisregels	10.604	58.7%
Totaal	18.089	

De analyse voor het huidige project richt zich op de 5.529 agressie-incidenten die in 2016 binnen COA-opvanglocaties zijn geregistreerd. Voor elk agressie-incident hebben we zowel informatie over het *incident* (zoals de locatie waar het incident plaatsvond, een beschrijving van het incident, het aantal betrokkenen) als over de *individuele betrokkene(n)* (zoals, demografische gegevens, land van herkomst, status asielprocedure, het aantal keer dat iemand in 2016 bij een agressie-incident betrokken is geweest) uit het registratiesysteem opgevraagd en geanalyseerd.

Naast dit registratiebestand hebben we de bezettingscijfers van 2016 van alle COA-locaties uitgesplitst naar land van afkomst gebruikt om het aantal incidenten te vergelijken met de totale bezetting. Aangezien dat de bezetting binnen COA-locaties over elke maand heen aanzienlijk fluctueert hebben we dit per maand gedaan om vervolgens over alle 12 maanden heen te middelen.

3.2.2 Codering steekproef agressie-incidenten

Bij de registratie van een (agressie) incident geven COA-medewerkers in twee tekstvelden een korte en uitgebreide beschrijving van het incident. Aan de hand van deze informatie hebben we voor een steekproef van 520 incidenten een aantal beschrijvende factoren gecodeerd, zie Tabel 3.2. Rol betrokkene refereert naar de rol die de geregistreerde bewoner volgens de beschrijving van het incident had bij een agressie incident: die van veroorzaker, slachtoffer of een andere rol. Focus agressie beschrijft of volgens de beschrijving de agressie gericht is op een medewerker, een bewoner, of ergens anders op. En bij type agressie hebben de beoordelaars op basis van de beschrijving elk incident een score (van 1 tot 5) gegeven voor hoe direct, actief, verbaal en fysiek het incident was. Twee beoordelaars hebben onafhankelijk elk 295 cases gecodeerd waarvan 70 cases zijn door beide codeerders gecodeerd. Hiermee hebben we de betrouwbaarheid van de codering kunnen testen. Zie Tabel 3.2, de laatste kolom voor de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.

Tabel 3.2. Coderingscategorieën van tekstvelden

	Factor	Niveaus	Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid
1.	Rol betrokkene	Veroorzaker Slachtoffer Anders/onbekend	$\kappa = .72$
2.	Focus agressie	Medewerker Medebewoner Anders/onbekend	$\kappa = .94$
3.	Type agressie	Indirect/Direct Actief/Passief Verbaal Fysiek	$r = .65$ $r = .78$ $r = .54$ $r = .84$

3.2.3 Gegevens op incidentniveau

Medewerkers delen elk incident bij registratie zelf in op *type agressie*: of het incident met name *verbale*, *non-verbale*, of *fysieke agressie* betrof. Voor elk incident was er ook de informatie over *locatie* beschikbaar, welke ingedeeld in *type opvanglocatie* zoals beschreven in paragraaf 2.3 kon worden.

We hebben met behulp van de gehele registratiebestand daarnaast een aantal afgeleide karakteristieken op incidentniveau berekend. Voor elk incident hebben we het *aantal betrokkenen* geteld. Bij een incident in opvanglocaties worden in principe alle betrokkenen—onafhankelijk van hun rol—geregistreerd. Met deze informatie kunnen we achterhalen of incidenten met name gaan over individuele betrokkenen (bijvoorbeeld één agressor die zich tegen een medewerker richt); dyadische incidenten (twee bewoners die onderling agressief worden) of groepsincidenten. We hebben ook per agressie-incident het *aantal unieke nationaliteiten* (op basis van land van herkomst) geteld die bij een incident betrokken zijn. Met deze informatie kunnen we achterhalen of groepsincidenten met name binnen de eigen afkomstgroep of tussen groepen die verschillen in afkomst plaatsvinden.

Daarnaast hebben we voor elke incident de gemiddelde strafwaarte berekend door (in het geval van meerdere betrokkenen) de individuele strafwaartescore voor elke betrokkene bij een case te middelen. Zie 4.2.3 voor hoe we deze strafwaartescore hebben vastgesteld.

3.2.4 Gegevens op individueel niveau

Voor elke betrokkene hebben we informatie over de nationaliteit afgeleid van het *land van herkomst*. Land van afkomst hebben we vervolgens vergeleken met de lijst “veilige landen van herkomst” van het ministerie van Veiligheid en Justitie die in 2016 gold (Zie Bijlage 3) en op basis van deze lijst ingedeeld in *veilig land* versus *niet-veilig land* van herkomst.

Daarnaast waren er verschillende *demografische gegevens* beschikbaar, onder andere geslacht, leeftijd, en voor een beperkt aantal personen ook hun geschat opleidingsniveau. Andere mogelijke relevante persoonsvariabelen zijn *land van afkomst* en *status van de asielaanvraag*. We hebben ook een aantal mogelijk relevante kenmerken op individueel niveau berekend. Zo hebben we het *aantal*

keer dat een persoon in 2016 betrokken is geweest bij een agressie-incident berekend als indicator of iemand incidenteel of meerdere malen bij agressie-incidenten betrokken geweest is.

Ten slotte hebben we op basis van de eventuele opgelegde maatregel voor elke persoon betrokken bij een incident een *strafzwaartescore* berekend. Het COA kan verschillende maatregelen opleggen aan betrokkenen bij incidenten afhankelijk van het impactniveau van een incident (Zie ook Tabel 3.1; Galloway & van der Linden, 2017).

Bij incidenten of onacceptabel gedrag kan een *ROV-maatregel* (Reglement Onthoudingen Verstrekkingen) opgelegd worden. Deze maatregelen verschillen in zwaarte (ROV 1 t/m 11) en zijn afhankelijk van de impact van het incident. Zo kan er bij een incident met geringe impact “Lichte agressie en geweld zonder schade (niet op de persoon gericht), zoals negatieve uitlatingen over medebewoners in een gesprek met een COA-medewerker” een ROV 1 maatregel opgelegd worden. Bij een incident met zeer grote impact, zoals “Agressie en geweld tegen medebewoners en/of derden met een zeer grote impact, zoals ernstige discriminatie op grond van iemands geloofsovertuiging, huidskleur, seksuele identiteit” een ROV 6 t/m 11 opgelegd worden. Wanneer een bewoner gedrag vertoont wat onwenselijk is maar wat nog niet dermate ernstig van aard is noch een dusdanige impact heeft om een ROV-maatregel op te leggen, maakt het COA –naast gespreksvoering- gebruik van een preventieve maatregel (bijvoorbeeld, een correctiegesprek, waarschuwingsbrief, leermaatregel, of afkoelperiode buiten de opvanglocatie).

Voor het huidige onderzoek hebben we deze maatregelen gebruikt om voor elk incident een strafzwaarte-score te berekenen. De indeling staat weergegeven in de laatste kolom van Tabel 3.3 en loopt van 0 (geen maatregel), via 1 (*licht incident*) naar 5 (*zwaar incident*).

Tabel 3.3. Maatregelen en zwaarte van incidenten binnen het COA

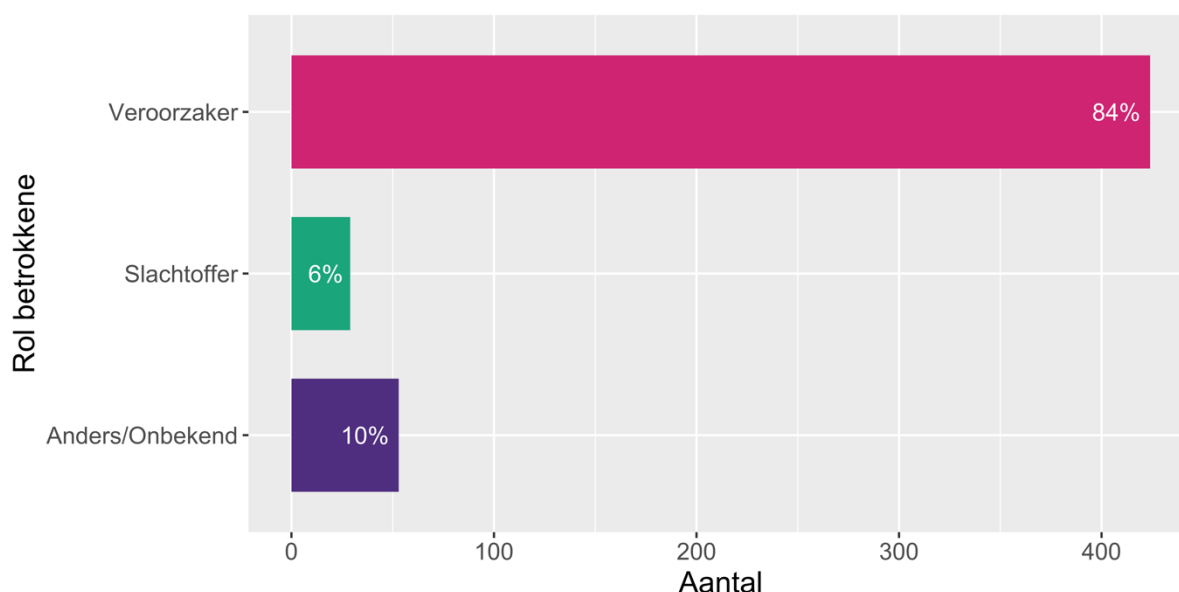
Betrokkenheid/Impact	Maatregel	Maatregelbeschrijving	Strafzwaarte
Geen	Geen		0
Zeep kleine impact	Preventief	Correctiegesprek, waarschuwingsbrief, leermaatregel, of afkoelperiode buiten de opvanglocatie	1
Geringe impact	ROV 1	Zakgelddeel van het weekgeld inhouden voor maximaal 1 week	2
Middelgrote impact	ROV 2 t/m 3	Zakgelddeel van het weekgeld inhouden voor maximaal 4 week	3
Grote impact	ROV 4 t/m 5	Zakgelddeel van het weekgeld inhouden voor maximaal 8 week of alle RVA-verstrekking voor maximaal een week inhouden	4
Zeep grote impact	ROV 6 t/m 11	Alle RVA-verstrekkingen worden minimaal 2 week tot maximaal voor altijd ingehouden	5

3.3 Bevindingen

3.3.1 Bevindingen codering steekproef

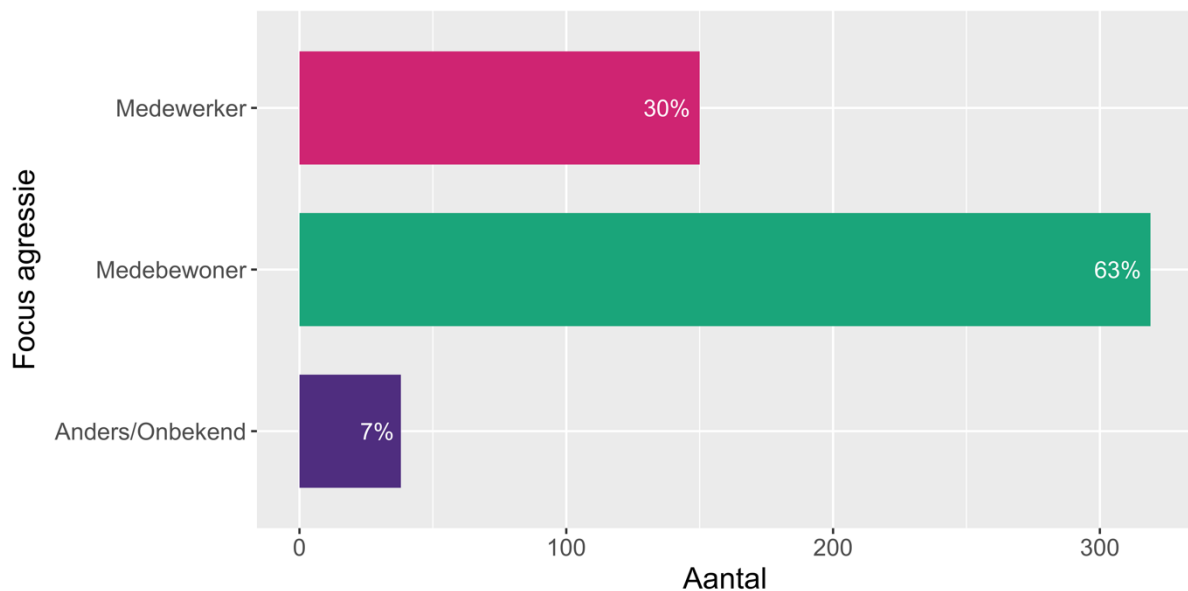
Om meer inzicht te krijgen in de agressie-incidenten die zich binnen het COA voordoen hebben we voor 520 willekeurig geselecteerde zaken door middel van inhoudscodering meer gedetailleerde informatie verzameld.

Ten eerste hebben we gekeken naar de rol die de geregistreeerde bewoner (betrokkene) bij het agressie-incident had. We hebben hier onderscheid gemaakt naar veroorzaker en slachtoffer (of onbekend/anders als het uit de informatie in het registratiesysteem niet duidelijk was wat de rol van de bewoner was). Uit de analyses blijkt dat bij 84% van de registraties de betrokkene een actieve rol lijkt te hebben in het ontstaan van de agressie en als veroorzaker kan aangemerkt worden. In slechts een klein deel van de registraties (6%) is het duidelijk dat de betrokkene het slachtoffer is. Incidenten waarbij slachtoffers geregistreerd worden betreft dus een minderheid van de geanalyseerde incidenten. En in 10% van de registraties was de rol van de betrokkene niet duidelijk (zie Figuur 3.1).



Figuur 3-1. Rol van de betrokkenen

We hebben daarnaast gekeken naar op wie de agressie gericht is en daarbij onderscheid gemaakt tussen een medewerker, een medebewoner of ander/onbekend. Deze gegevens laten zien dat voor bijna een derde (30%) van de geregistreeerde incidenten de agressie direct gericht is op medewerkers en voor bijna twee derde (63%) van de incidenten de agressie gericht is op medebewoners. In 7% van de gevallen werd uit de registratie niet duidelijk op wie de agressie gericht was of was de agressie op een ander doel gericht (bijvoorbeeld op materieel, zie Figuur 3.2).



Figuur 3.2. Tegen wie is de agressie gericht?

Om de gecodeerde agressie-incidenten in te delen in de typen die uit de literatuur naar voren komen (zie Hoofdstuk 3.3.1) hebben we de continue scores omgezet naar categorieën om een indruk te krijgen van hoe frequent elk type incident voorkomt. Hiervoor hebben we scores boven de 3 als Direct, Actief, Verbaal en Fysiek gerekend en scores van 3 en lager als Indirect, Passief, Niet verbaal en niet Fysiek. Omdat zaken zowel verbaal als fysiek geweld kunnen bevatten hebben we vervolgens een onderscheid gemaakt naar zaken met alleen verbaal geweld en zaken met verbaal en fysiek geweld. De eerste hebben we in navolging van de typologie als *Verbaal* gelabeld en de twee als *Fysiek* (zie Tabel 3.4). Als we naar de verdeling kijken zien we dat geen van de cases als passief worden gescoord en een minderheid als passief (samen 1.5%). Het merendeel van de gecodeerde zaken valt te typeren als direct, actief, fysieke agressie, en 31% van de zaken als direct, actief verbale agressie.

Tabel 3.4. Vormen van agressief gedrag geregistreerd bij het COA

	Direct	Indirect
	Fysiek	
Actief	260 / 53%	27 / .05%
Passief	6 / 0.01%	1 / 0.00 %
	Verbaal	
	Direct	Indirect
Actief	155 / 32 %	23 / .05%
Passief	12 / 0.02%	6 / 0.01%

Aangepast naar de Dreu (2010) en Baron & Neuman (1996).

3.3.2 Bevindingen op niveau van opvanglocaties

Om de vraag “in hoeverre hangt de prevalentie en aard van de incidenten per locatie samen met de aard van de verschillende typen COA-opvanglocaties?” te kunnen beantwoorden, hebben we allereerst analyses uitgevoerd om de aantallen en typen agressie-incidenten per locatie in kaart te brengen.

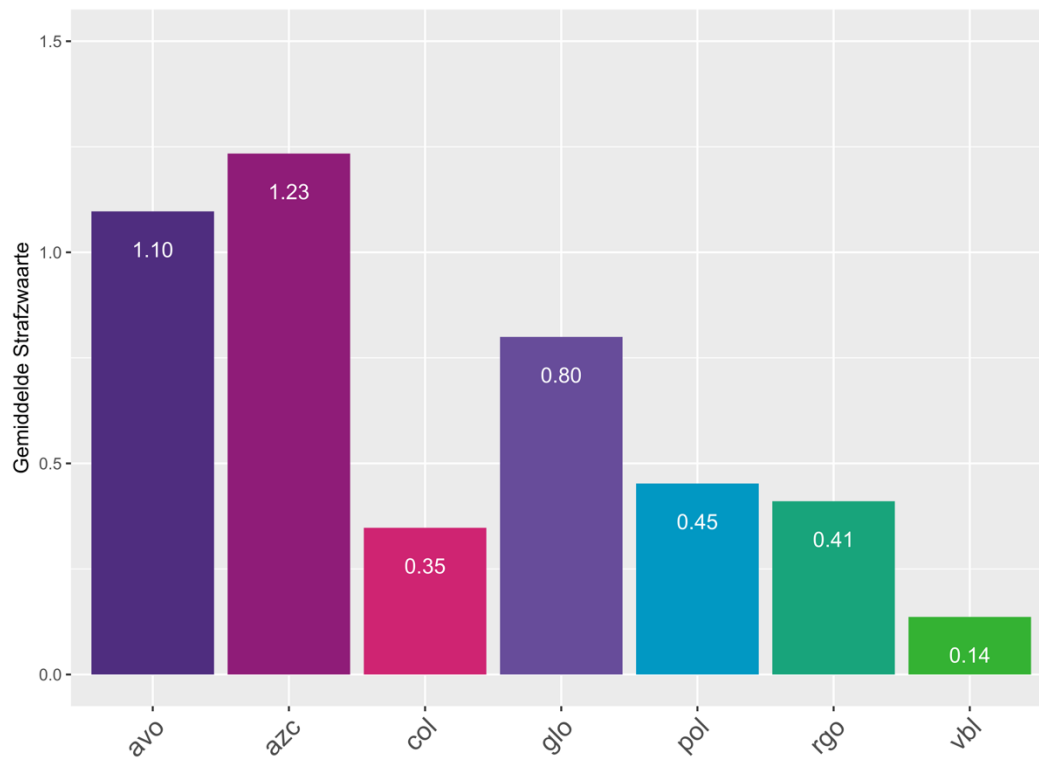
In Tabel 3.5 valt het aantal geregistreerde agressie-incidenten af te lezen in 2016, per opvanglocatie. Dit betreffen allen unieke incidenten, waar 1 of meer bewoners betrokken bij zijn geweest. In totaal zijn er ruim 5500 unieke agressie-incidenten geregistreerd in dit jaar op alle locaties. Op de asielzoekerscentra (azc) werden absoluut gezien de meeste incidenten geregistreerd: 2711 voorvallen waarbij er sprake was van een vorm van agressie tegen medebewoners en/of COA-personeel. Ook op de procesopvanglocaties voor volwassenen (pol; 788 incidenten), voor alleenstaande minderjarigen (poa; 849 incidenten) en op de regio-opvanglocaties (rgo; 626) werden absoluut gezien veel incidenten geregistreerd.

Echter, deze cijfers per locatie zijn lastig te vergelijken, omdat elke locatie een verschillend aantal bewoners kende in 2016; de azc's huisvestte in 2016 bijvoorbeeld het grootste aantal bewoners van alle opvanglocaties. Om die reden is ook onderzocht welk percentage van alle bewoners op elke locatie in 2016 betrokken is geweest bij een agressie-incident op die locatie (zie laatste kolom van Tabel 3.5). Uit deze proportiecijfers komt naar voren dat op 5 van de 10 opvanglocaties, tussen de 0.8 en 2.2% van de bewoners betrokken was bij een agressie-incident. Zo ook voor de azc's: hoewel daar dus absoluut gezien de meeste agressie-incidenten werden geregistreerd, kenden die opvanglocatie een vergelijkbaar (of lager) percentage bewoners dat betrokken was bij agressie-incidenten (1.04%) in vergelijking met andere locaties. Opvallend is dat op de drie locaties voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen relatief gezien meer bewoners betrokken waren bij geregistreerde agressie-incidenten: van 3.25% op de amv-locatie tot 8.84% op de rgo-locaties.

Daarnaast is het aantal geregistreerde agressie-incidenten per opvanglocatie uitgesplitst naar het type agressie (fysiek, non-verbaal en verbaal), zoals dat wordt geregistreerd door het COA. Zonder uitzondering betreffen de agressie-incidenten die op elke locatie het meest geregistreerd worden fysiek of verbaal geweld en vormt non-verbaal geweld de kleinste categorie op elke locatie. Deze categorieën kunnen overigens overlappen, maar medewerkers kunnen maar een categorie, de categorie met de meeste impact, kiezen. Een incident met zowel verbaal als fysiek geweld wordt bijvoorbeeld als *fysieke agressie* geregistreerd. In deze zin wijken de locaties onderling niet sterk af van elkaar. Over het geheel genomen, betreft ruim 41 % van de agressie-incidenten op alle locaties fysieke agressie en ruim 44 % verbale agressie. Iets meer dan 14 % van die incidenten betreft non-verbale agressie of geweld.

We hebben tenslotte gekeken naar de gemiddelde strafwaarde per type locatie. Omdat in de jongerenlocaties (amv en poa) en locaties voor slachtoffers van mensenhandel (B8) relatief weinig met ROV-maatregelen wordt gewerkt hebben we deze type locaties voor deze analyse buiten beschouwing gelaten. Uit een variantie analyse bleek deze over de type locaties heen betrouwbaar te verschillen, $F(7, 5225) = 79.20$, $p < 0.01$. Zie Figuur 3.3 voor een overzicht. De incidenten binnen azc's

en aanvullende opvanglocaties (avo) scoren relatief hoog op strafzwaarte terwijl incidenten op vbl-locaties juist relatief laag gestraft lijken te worden.



Figuur 3.3. Gemiddelde strafzwaarte incidenten per type locatie

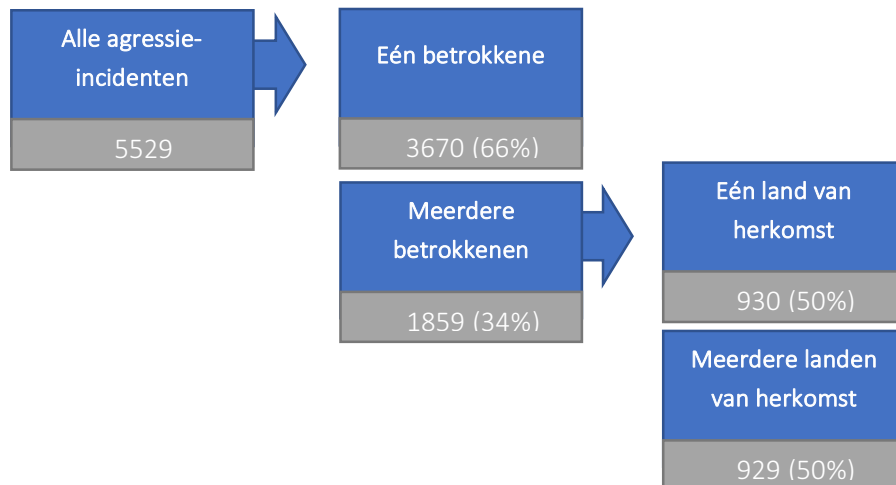
Tabel 3.5. Aantal en type agressie-incidenten per locatie

Type opvanglocatie		Type Agressie per locatie			Totale Agressie	Gemiddelde prevalentie incidenten per 100 bewoners
		Fysieke Agressie	Non-verbale Agressie	Verbale Agressie		
Centrale opvanglocatie (col)	aantal incidenten	44	14	59	117	1.93%
	% incidenten per locatie	37.61	11.97	50.43	100.00	
Volwassenen (met kinderen)						
Procesopvanglocatie (pol)	aantal incidenten	390	94	304	788	0.85%
	% incidenten per locatie	49.49	11.93	38.58	100.00	
Asielzoekerscentrum (azc)	aantal incidenten	1136	344	1231	2711	1.04%
	% incidenten per locatie	41.90	12.69	45.41	100.00	
Aanvullende opvanglocatie (avo)	aantal incidenten	35	8	38	81	Niet bekend ¹
	% incidenten per locatie	43.21	9.88	46.91	100.00	
Gezinslocatie (glo)	aantal incidenten	42	18	66	126	0.65%
	% incidenten per locatie	33.33	14.29	52.38	100.00	
Vrijheidsbeperkendelocatie (vbl)	aantal incidenten	28	7	53	88	2.12%
	% incidenten per locatie	31.82	7.95	60.23	100.00	
Alleenstaande minderjarigen						
Procesopvanglocatie (poa)	aantal incidenten	372	160	318	850	8.46%
	% incidenten per locatie	43.70	18.85	37.46	100.00	
Alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv)	aantal incidenten	29	18	53	100	3.25%
	% incidenten per locatie	29.00	18.00	53.00	100.00	
Regio-opvanglocatie (rgo)	aantal incidenten	173	123	330	626	8.84%
	% incidenten per locatie	27.64	19.65	52.72	100.00	
Overig						
Locatie voor slachtoffers van mensenhandel (B8)	aantal incidenten	26	5	10	41	Niet bekend ¹
	% incidenten per locatie	63.41	12.20	24.39	100.00	
Totaal	aantal incidenten	2275	791	2463	5529	
	% incidenten per locatie	41.15	14.31	44.55	100.00	

¹ Deze cijfers konden we voor de aanvullende opvanglocaties (avo) en locaties voor slachtoffers van mensenhandel (B8) niet berekenen, aangezien voor deze locaties de bezettingscijfers niet beschikbaar waren.

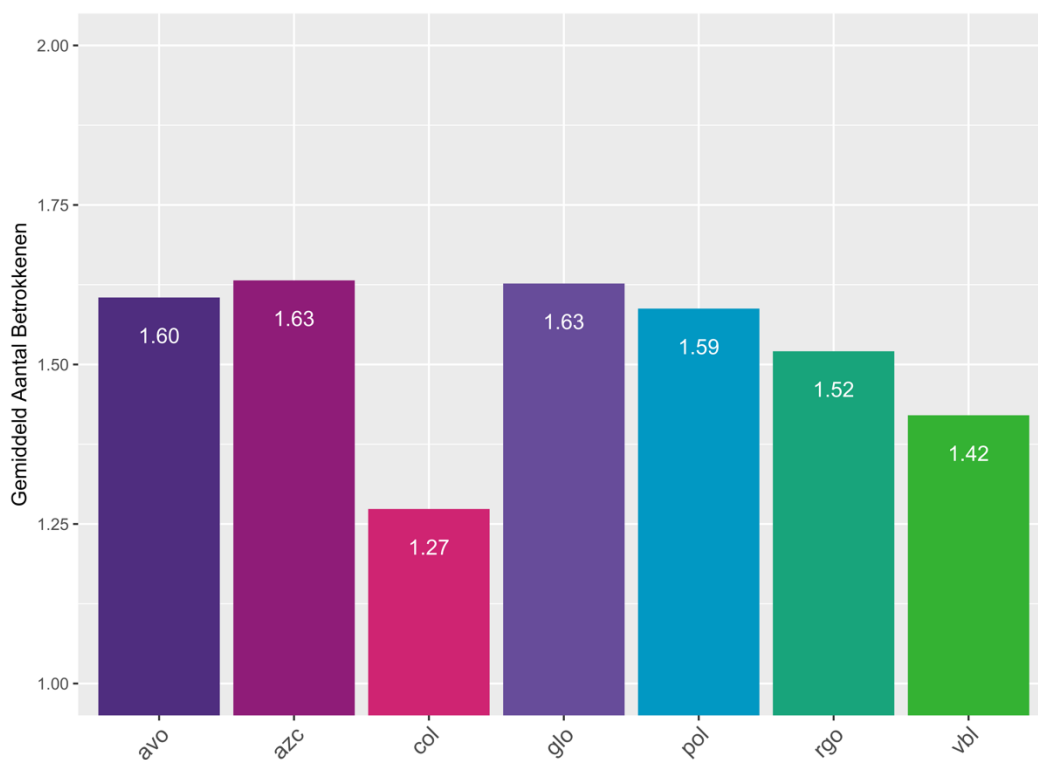
3.3.3 Bevindingen op niveau van incidenten

In 2016 zijn er door het COA 5529 unieke incidenten als een agressie-incident geregistreerd (zie Tabel 3.1). Tweederde van de incidenten (3670; 66%) betrof een incident met 1 betrokkene: er waren 1859 incidenten (34%) met 2 of meer betrokkenen. Bij incidenten met meerdere betrokkenen waren er bij 930 (50%) zaken alleen bewoners van dezelfde afkomst betrokken, en bij de overige 929 (50%) zaken bewoners uit 2 of meer landen van herkomst betrokken (zie Figuur 3.4 voor een overzicht).



Figuur 3.4. Aantal en land van herkomst betrokkenen bij agressie-incidenten in 2016

Vervolgens hebben we gekeken hoe het aantal betrokkenen en land van herkomst verschilt per locatie. Uit variantie analyses blijkt dat het gemiddeld aantal betrokkenen per incident over de verschillende type locaties heen verschilt, $F(9,5518) = 3.12$, $p < 0.001$. Zie Tabel 3.5 voor een overzicht. Het aantal landen van herkomst van betrokkenen verschilt niet per type locatie. Hier valt op dat vooral in de Centrale opvang locatie (col) en Locaties voor slachtoffers van mensenhandel (B8) gemiddeld minder betrokkenen bij incidenten zijn. Verder lijkt het gemiddeld aantal betrokkenen per incident gelijkmatig verdeeld over de verschillende type locaties.



Figuur 3.5. Gemiddeld aantal betrokkenen bij incidenten per type locatie

3.3.4 Bevindingen op niveau van betrokkenen

Van alle geregistreerde incidenten in 2016 betrof 8.931 registraties een geval van agressie en waren er 5.266 unieke individuen betrokken bij deze incidenten. Dit is gemiddeld 1.7 agressie-incident per geregistreerde betrokkene (variërend van 1 tot 34). Zie Tabel 3.6 voor een overzicht van alle beschrijvende gegevens op individueel niveau.

Tabel 3.6. Beschrijvende gegevens betrokkenen bij geregistreerde agressie-incidenten in 2016

Demografische gegevens		
Gemiddelde leeftijd	26	Variërend van 0 tot 77
Geslacht		
Man	4580	88%
Vrouw	646	12%
Opleidingsniveau (geschat)		
Hoog	326	6%
Middelbaar	566	10%
Laag	488	9%
Analfabeet	71	3%
Onbekend	3775	72%
Status land van afkomst		
Niet-veilig	4364	84%
Veilig	862	16%
Status aanvraag (bij eerste incident)		
In Procedure	2840	
Positieve beslissing	1560	
Negatieve beslissing	541	
Gemiddeld aantal keer betrokken bij agressie- incident	1.71	Variërend van 1 tot 34

Uit de vergelijking op niveau van betrokkenen blijkt dat mannen vaker bij agressie-incidenten betrokken ($M = 1.77$, $SD = 1.95$) zijn en dat ze gemiddeld zwaardere strafmaatregelen opgelegd krijgen ($M = 0.84$, $SD = 1.28$) dan vrouwen ($M = 1.29$, $SD = 0.80$; $M = 0.48$, $SD = 0.95$), $t(5224) = 6.16$, $p < .001$; $t(5065) = 6.82$, $p < .001$.

We hebben daarnaast naar de status van de asielprocedure gekeken op het moment van een incident. Omdat deze status per bewoner over het jaar heen kan veranderen hebben we dit per maand geanalyseerd. Ten eerste blijkt dat het aantal incidenten over 2016 samenhangt met de status van de asielprocedure $F(2, 6806) = 47.80$, $p < .001$, zie Tabel 3.7. Bewoners die reeds een negatieve beslissing hebben gekregen zijn vaker betrokken bij agressie-incidenten dan bewoners die nog in afwachting van een beslissing zijn of die een positieve beslissing gehad hebben. Wanneer we kijken naar de gemiddelde strafzwaarte ontstaat er echter een ander beeld. Ook deze hangt samen met de status van de asielprocedure, $F(2, 6405) = 14.20$, $p < .001$. Maar hier scoren bewoners die een negatieve beslissing gekregen hebben juist lager dan bewoners die nog in afwachting van de procedure zijn of een positieve beslissing hebben gekregen. Hoewel bewoners die in afwachting van uitzetting in COA-opvanglocaties wonen dus vaker bij agressie-incidenten betrokken zijn, worden ze minder zwaar gestraft. Een plausibele verklaring is dat bewoners van de vrijheidsbeperkende locatie (vbl) en de gezinslocatie (glo) zijn uitgeprocedeerd. Aangezien er voor deze groep geen sprake is van financiële verstrekkingen op basis van de Rva is het niet mogelijk om ROV-maatregelen op te leggen.

Tabel 3.7. Agressie-incidenten per status asielprocedure

Status	Aantal incidenten		Strafzwaarte	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
In Procedure	2.95	3.54	0.84	1.22
Negatieve beslissing	3.39	4.04	0.55	1.01
Positieve beslissing	2.16	2.96	0.80	1.16

Land van herkomst en veilige versus niet-veilige landen

Een van de centrale vragen is of asielzoekers uit zogenaamde veilige landen relatief vaak verantwoordelijk zijn voor incidenten binnen asielzoekerscentra. Van alle betrokkenen bij geregistreerde agressie-incidenten in 2016 kwamen 862 (16%) uit een land wat destijds als veilig gezien werd (Zie Tabel 3.6). In Tabel 3.8 wordt een overzicht van de top 10 landen van herkomst waar betrokkenen het vaakst vandaan kwamen. Wat opvalt is dat de bewoners met een Syrische achtergrond in absolute aantallen het vaakst (32%) bij een incident betrokken waren. Echter dit is op zich geen verassing aangezien in 2016 de meeste bewoners in het algemeen een Syrische achtergrond hadden (40%).

We hebben daarom een vergelijking gemaakt tussen het aantal betrokken per land van herkomst en de totale bezetting. Aangezien de aantallen bewoners per locatie met betrekking tot afkomst in 2016 per maand erg fluctueerde hebben we per maand het land van herkomst van het aantal betrokkenen vergeleken met de totale bezetting met betrekking tot land van herkomst voor elke opvanglocatie in die maand. Gemiddeld waren er 2.0% van alle bewoners betrokken bij een incident en dit varieerde van 1.3% tot 2.9%.

In de laatste kolom van Tabel 3.5 staan deze prevalentie-scores voor de top tien op basis van absolute aantallen incidenten weergegeven. Wat dan opvalt is dat hoewel Syrische bewoners in absolute aantallen vaak bij agressie-incidenten betrokken zijn geweest de betrokkenheid relatief in vergelijking met het totaal aantal Syrische bewoners relatief laag is (0.9% van de Syriërs was betrokken bij een incident). Deze prevalentie-scores liggen voor bewoners met een Marokkaanse en Algerijnse herkomst aanzienlijk hoger (respectievelijk 6.7% en 9.1%).

Tabel 3.8. Top 10 landen van herkomst (op basis van absolute aantallen) van individuen betrokken bij een agressie-incident

	Land van Afkomst	Aantal betrokkenen	Percentage van alle betrokkenen	Gemiddelde prevalentie incidenten per 100 bewoners zelfde herkomst
1.	Syrië	1690	32%	0.9%
2.	Irak	494	9%	1.2%
3.	Afghanistan	463	9%	1.3%
4.	Eritrea	425	8%	1.3%
5.	Iran	375	7%	1.5%
6.	Marokko*	275	5%	6.7%
7.	Algerije*	233	4%	9.1%
8.	Ethiopië	158	3%	0.7%
9.	Albanië*	151	3%	2.1%
10.	Joegoslavië	118	2%	1.7%

* Werd in 2016 als veilig land gezien

We hebben daarom ook gekeken naar de landen van afkomst met de hoogste prevalentie als het gaat om betrokkenen bij agressie-incidenten. Hierbij hebben we landen van herkomst niet meegeteld wanneer er in 2016 minder dan 10 bewoners uit dat land betrokken waren bij incidenten, omdat we deze als te incidenteel beschouwen om prevalentiescores aan te verbinden (zie Tabel 3.9).

Wat opvalt is dat voor een aantal landen van herkomst de prevalentiescores hoger liggen dan in de vorige tabel. Bijvoorbeeld, gemiddeld zijn 9.1% bewoners van Algerijnse herkomst in 2016 betrokken geweest bij een of meer agressie-incidenten. Voordat we hier conclusie aan kunnen verbinden lijkt echter wel belangrijk om ook het absoluut aantal incidenten in ogenschouw te houden: hoewel relatief veel Tunesiërs (7.3%) in 2016 bij een incident betrokken zijn geweest, gaat dit “slechts” over 0.9% van alle incidenten.

Tabel 3.9. Top 10 landen van herkomst (op basis van relatieve aantallen) van individuen betrokken bij een agressie-incident

	Land van Afkomst	Aantal betrokkenen	Percentage van alle betrokkenen	Gemiddelde prevalentie incidenten per 100 bewoners zelfde herkomst
1.	Algerije*	233	4%	9.1%
2.	Tunesië*	48	0.9%	7.3%
3.	Marokko*	275	5%	6.7%
4.	Libië	108	2%	5.3%
5.	Gambia	18	0.3%	2.7%
6.	Israël	13	0.2%	2.6%
7.	Kosovo*	12	0.2%	2.6%
8.	Albanië*	151	2.8%	2.3%
9.	Bosnië en Herzegovina*	16	0.3%	2.1%
10.	Georgië*	40	0.7%	2.0%

* Werd in 2016 als veilig land gezien

Daarnaast hebben we ook onderscheid gemaakt tussen betrokkenen uit landen van afkomst die in 2016 als veilig en als onveilig gezien werden (zie 3.3.1 en Bijlage 3 voor meer informatie). Voor de prevalentiescores hebben we wederom per maand een vergelijking gemaakt tussen het aantal betrokkenen per incident en de totale bezettingscijfers van die maand en daarvoor voor heel 2016 het gemiddelde genomen. Wat opvalt is dat hoewel in absolute aantallen de meeste betrokkenen uit niet-veilige landen kwamen, is dat, wanneer we rekening houden met het verschil in totaalaantal bewoners, bewoners uit veilige landen relatief vaak betrokken zijn bij agressie-incidenten (respectievelijk 3.2% vs. 1.1%). Daarnaast blijkt dat de gemiddelde ernst score significant hoger is voor betrokkenen uit veilige landen in vergelijking met betrokkenen uit niet-veilige landen, $F(1, 5065) = 191, p < .001$ (zie Tabel 3.10).

Tabel 3.10. Vergelijking van prevalentie tussen betrokkenen van veilige en niet-veilige landen

Status land van herkomst in 2016	Aantal betrokkenen	Gemiddelde prevalentie agressie-incidenten per 100 bewoners zelfde herkomst	Gemiddelde ernst-score
Veilig	862	3.2%	1.33
Niet-veilig	4364	1.1%	0.69

3.4 Conclusie analyse registratiegegevens

Uit de analyses van alle agressie-incidenten die door het COA in 2016 zijn geregistreerd blijkt dat voor tweederde van de zaken er één, en voor de andere één-derde van de zaken meerdere betrokkenen zijn. Dit heeft implicaties voor de manier waarop medewerkers kunnen ingrijpen: meerdere betrokkenen vergt een andere aanpak dan wanneer er sprake is van een bewoner. Daarnaast blijkt dat in de helft van de agressie-incidenten met meerdere betrokkenen bewoners van verschillende landen van herkomst zijn betrokken. Kennis over hoe om te gaan met conflicten tussen verschillende (culturele) groepen lijkt daarom belangrijk.

Tussen locaties zijn er verschillen in de prevalentie van agressie-incidenten onder bewoners: op locaties bedoeld voor alleenstaande jongeren zijn bewoners relatief vaker bij agressie-incidenten betrokken dan op gezinslocaties. Een verklaring voor deze verschillen valt niet uit de huidige analyse te halen: de (type) locaties verschillen niet wezenlijk in welke type conflicten (Fysiek, verbaal of non-verbaal) de overhand hebben.

Uit de analyses op niveau van betrokkenen blijkt dat in termen van absolute aantallen de meeste betrokkenen bij incidenten uit landen komen die in 2016 door het ministerie van Veiligheid en Justitie als niet-veilig werden gezien. Echter als gekeken wordt naar hoe vaak bewoners van veilige versus niet-veilige landen betrokken zijn bij agressie-incidenten in vergelijking met het totaalaantal bewoners van COA-opvanglocaties die uit veilige of niet-veilige landen komen ontstaat een ander beeld: dan zijn bewoners uit veilige landen drie keer meer bij agressie-incidenten betrokken dan bewoners uit niet-veiligelanders. Verder blijkt de agressie-incidenten waarbij veiligelanders betrokken zijn ook een grotere impact hebben dan de incidenten waar niet-veiligelanders bij betrokken zijn.

4. Critical incident analyse & Interviews

4.1 Centrale onderzoeksvragen

Dit deel van het onderzoek gaat in op de vragen die gaan over hoe COA-werknemers op dit moment zich voorbereid voelen om agressie- en geweldsincidenten te voorkomen of goed af te handelen. Hierin staan de volgende twee onderzoeksvragen centraal:

- a) Hoe zien de huidige trainingen met betrekking tot het voorkomen en omgaan met agressie en geweldsincidenten eruit?
- c) Met welke incidenten hebben medewerkers de meeste moeite om te interveniëren en in hoeverre voldoen de gevolgde trainingen volgens COA-medewerkers?

4.2 Methode Critical Incident Analyse

We hebben medewerkers op twee manieren benaderd: we hebben 125 medewerkers gevraagd om in een vragenlijst *critical incidents* te rapporteren en hier vragen over te beantwoorden. Daarnaast hebben we met 19 medewerkers op verschillende COA-locaties vervolginterviews gehouden. Hieronder volgt per onderdeel een gedetailleerde beschrijving van de gebruikte onderzoeksmethodiek.

Critical incidents zijn gebeurtenissen die een impact hebben en medewerkers zijn bijgebleven. We hebben medewerkers gevraagd om twee incidenten te beschrijven: een incident waarbij ze goed wisten hoe ze met de situatie om moesten gaan (*hoge efficacy*) en een situatie waarbij ze niet goed wisten hoe ze met de situatie om moesten gaan (*lage efficacy*). Op basis van Hughes en collega's (Hughes, Williamson, & Loyd, 2007) gaven deelnemers per incident een beschrijving naar aanleiding van 4 open vragen (Geef een korte omschrijving van het incident, wat was de oorzaak, beschrijf wat u deed, en welke kennis of vaardigheden miste u in deze situatie?; zie Bijlage 5 voor de volledige vragenlijst). Deze beschrijvingen hebben we achteraf gecodeerd volgens de methode die we ook voor de steekproef van de registratiegegevens (zie paragraaf 3.2.2) hebben gebruikt.

Vervolgens hebben we per beschreven incident een aantal vragen gesteld over de *efficacy* gevoelens bij en impact van het incident. De efficacy vragen waren gebaseerd op Witte, McKeon, Cameron en Berkowitz (1995) en de schalen waren betrouwbaar voor beide incidenten ($\alpha > .83$). *Impact van het incident* hebben we aan de hand van items uit de impact of event (Weiss & Marmar, 1997) gemeten, en ook deze schaal was betrouwbaar voor zowel de lage als hoge efficacy incidenten ($\alpha > .87$).

Daarnaast hebben we een aantal algemene vragen (los van de genoemde incidenten) over medewerkers hun ervaring met agressie tijdens hun werk voor het COA gesteld. Het meest van belang voor het huidige onderzoek is de algemene efficacy schaal. In navolging van Witte, McKeon, Cameron en Berkowitz (1995) maken we hierbij onderscheid naar *self-efficacy* en *response-efficacy*. *Self-efficacy* verwijst naar het gevoel dat medewerkers de vaardigheden die nodig zijn om agressie tegen te gaan ook in praktijk kunnen gebruiken. *Response-efficacy* gaat over het gevoel van medewerkers dat wat ze tijdens de trainingen leren ook daadwerkelijk effectief is voor omgang met agressie. Beide schalen waren betrouwbaar ($\alpha > .73$)

Van de 236 COA-medewerkers die aan de vragenlijst zijn gestart hebben 125 medewerkers tenminste 1 van de vragen over *critical incidents* beantwoord. We hebben deze 125 medewerkers voor alle analyses gebruikt. Zie Tabel 4.1 voor een beschrijving van de achtergrondgegevens van de COA-medewerkers die aan de vragenlijst hebben deelgenomen.

Tabel 4.1. Beschrijvende gegevens respondenten critical incidents vragenlijst

Demografische gegevens		
Geslacht	Aantal	
Man	49	39%
Vrouw	76	61%
Gemiddelde leeftijd	41.05 jaar	Variërend van 24 tot 66 jaar
Hoogst voltooide opleiding	Aantal	
Middelbaar	26	21%
Hoger	85	68%
Wetenschappelijk	12	10%
Gemiddelde dienstverband COA	8.63 jaar	Variërend van 0.25 tot 28 jaar

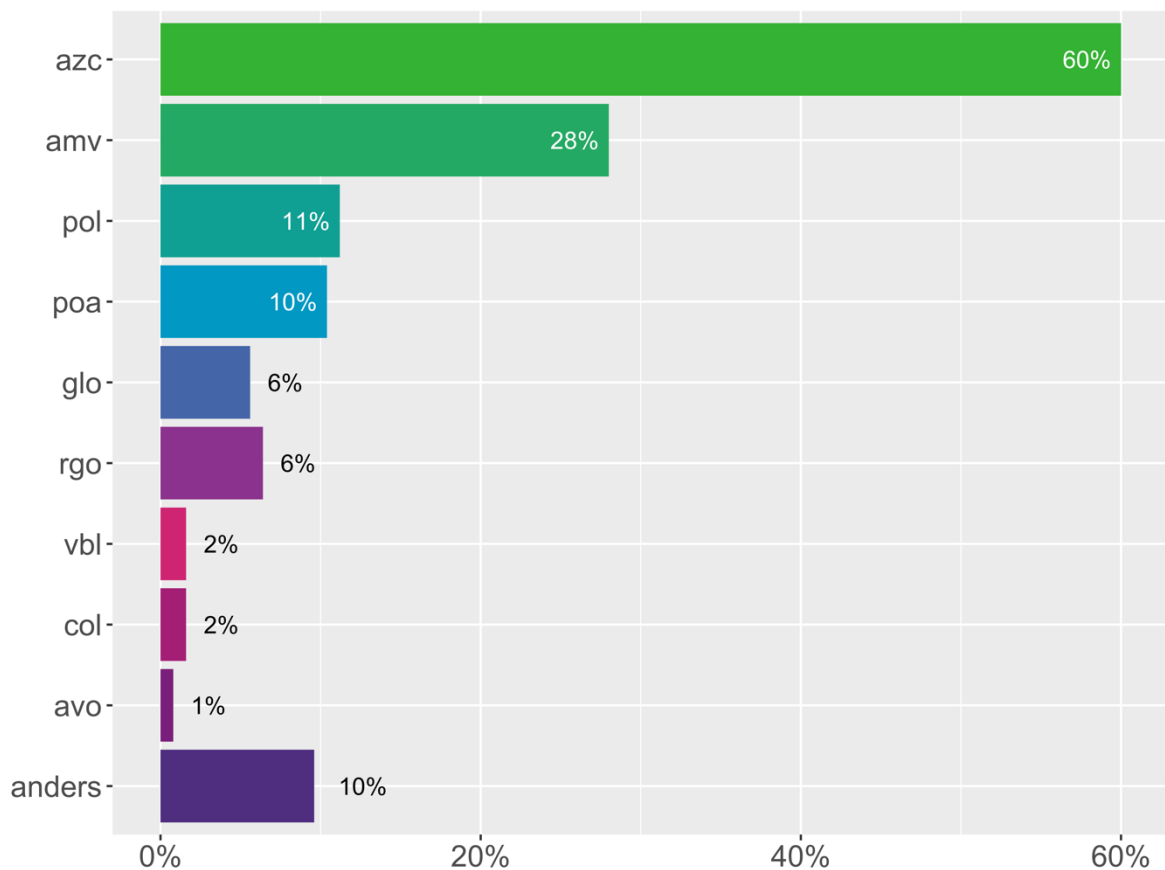
Het merendeel van de respondenten (91%) geeft aan dagelijks contact te hebben met bewoners in de opvangcentra. We hebben daarnaast gevraagd op welke opvangmodaliteit respondenten werken en/of gewerkt hebben. Omdat veel medewerkers op meerdere locaties werken of hebben gewerkt was het mogelijk om hier meerdere antwoorden op te geven, zie Figuur 4.1 voor een overzicht hiervan.

4.3 Bevindingen critical incident analyse

4.3.1 Ervaring van medewerkers met (het omgaan met) agressie

Algemene ervaring

Op de vraag “Hoe vaak heeft u tijdens uw werk voor het COA te maken gehad met agressie en/of geweld door bewoners?” geeft het merendeel van de respondenten (71%) aan *wekelijks* of *maandelijks* met agressie te maken te hebben. Ruim twintig procent geeft aan *een enkele keer per jaar* te maken te hebben met agressie en een minderheid geeft aan *dagelijks* (6%) of juist *nooit* (1%) met agressie te maken te hebben (zie Figuur 4.2).

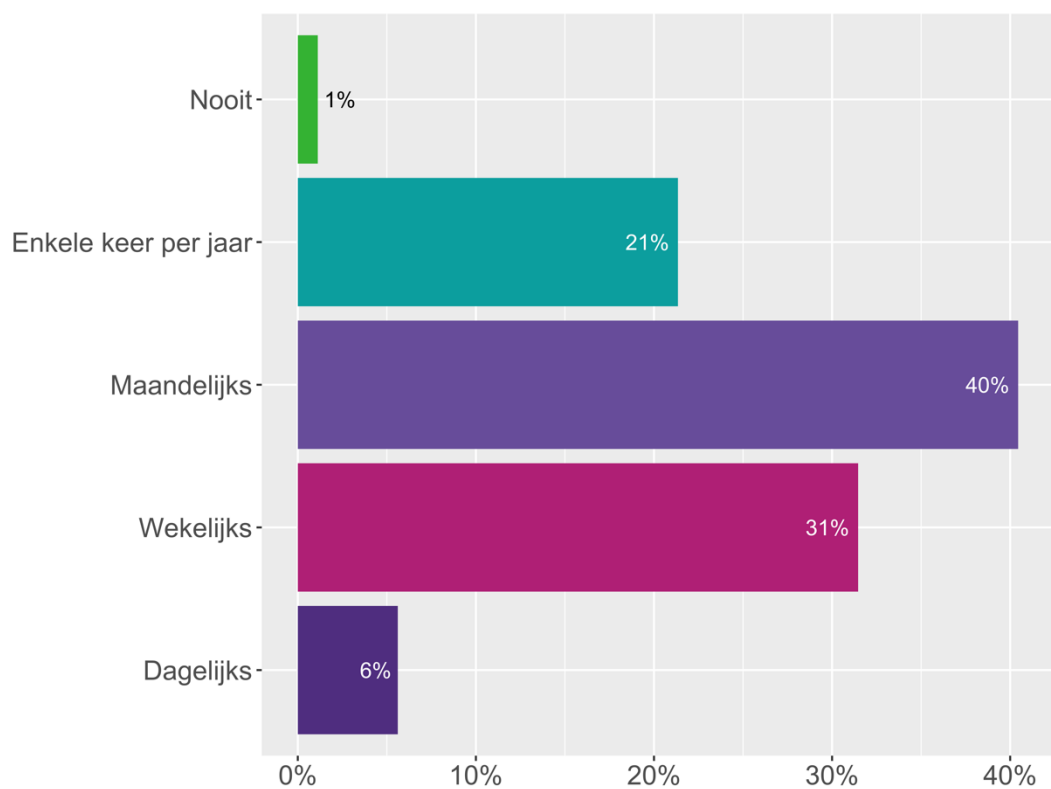


Figuur 4-1. Opvangmodaliteiten waar respondenten werkzaam zijn (geweest)

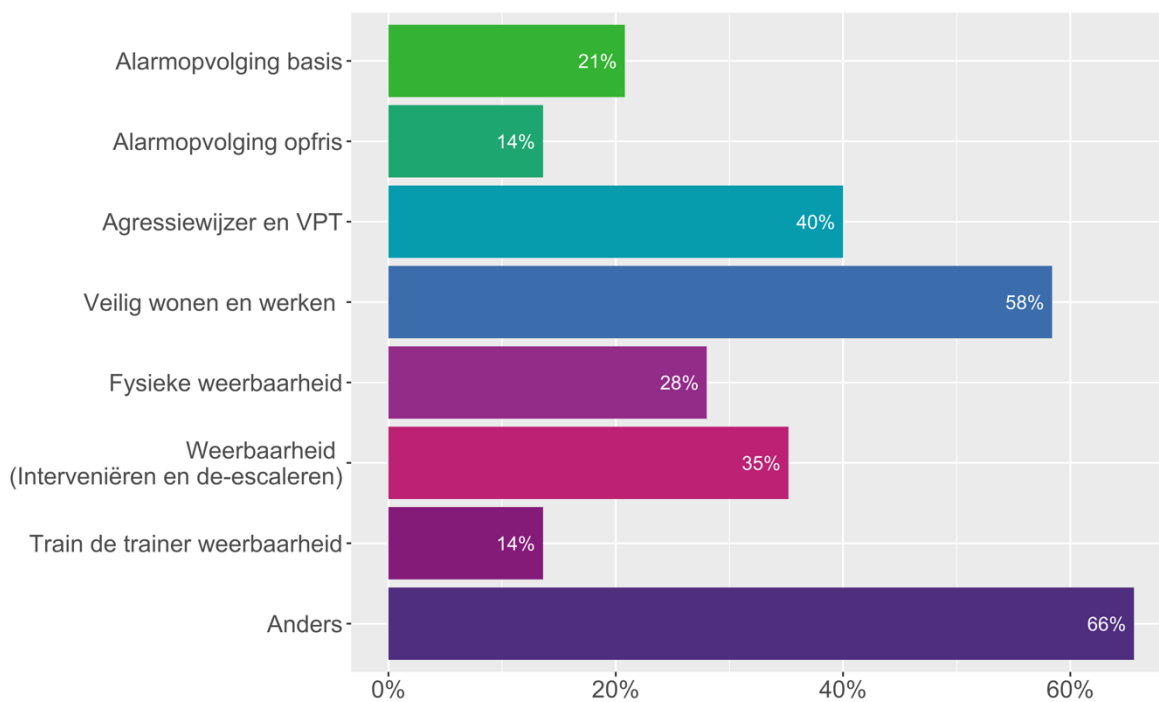
We hebben daarnaast gevraagd in hoeverre respondenten zich over het algemeen goed voorbereid voelen op het omgaan met agressie en geweld veroorzaakt door bewoners. De respondenten scoorde hoger op self-efficacy ($M = 3.33$, $SD = 0.76$) dan op response-efficacy ($M = 3.19$, $SD = 0.79$; $t(88) = 2.41$, $p = .018$), maar beide scores zijn ook significant hoger dan het middenpunt van de vijf-puntschaal die liep van 1 (*zeer mee oneens*) via 3 (neutraal) tot 5 (*zeer mee eens*), $t_s > 2.24$, $p_s < .027$. Hoewel het vertrouwen dat de vaardigheden die tijdens de trainingen ook toepasbaar zijn om agressie te voorkomen dus lager ligt dan het vertrouwen dat medewerkers in zichzelf hebben, ligt het vertrouwen voor beide dus aan de positieve kant van de schaal.

Het merendeel van de respondenten heeft voor het werk bij COA een agressietraining gevolgd. Er zit alleen een groot verschil in welke trainingen gevolgd zijn. We hebben de lijst met de officiële namen van de cursussen die door het COA worden aangeboden met de vraag om aan te geven welke cursus gevolgd is: 21% van de respondenten gaf bijvoorbeeld hierop aan de basistraining (Alarmopvolging basis) gevolgd te hebben. Echter tweederde van de respondenten heeft gebruik gemaakt van de optie “anders”. Vaak wordt onder anders aangegeven een vorm van een-basistraining agressie gevolgd te zijn maar de genoemde namen van de trainingen zijn erg divers (zie Figuur 4.3).

Agressie-incidenten in asielopvang



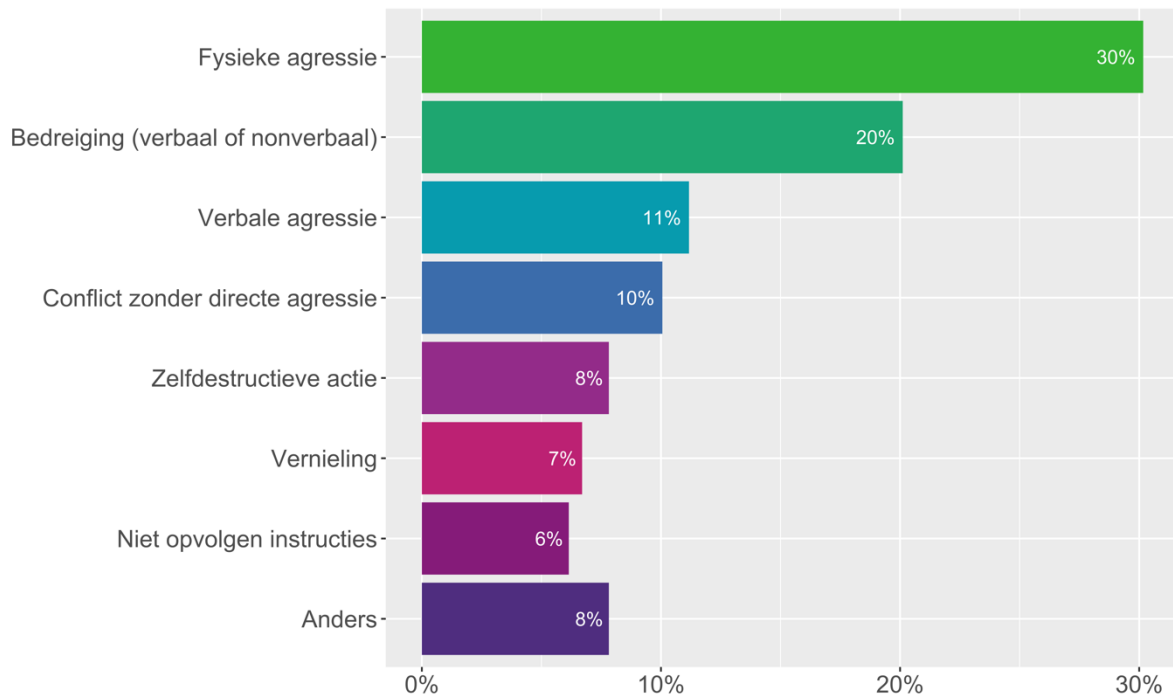
Figuur 4.2. Frequentie ervaren agressie of geweld door medewerkers



Figuur 4.3. Welke agressietrainingen heeft u gevolgd?

Critical incidents

Vervolgens hebben we gekeken naar de specifieke voorbeelden van incidenten die respondenten hebben beschreven. Het merendeel van de beschreven incidenten betrof fysieke agressie of bedreigingen (samen 50%, zie Figuur 4.4).

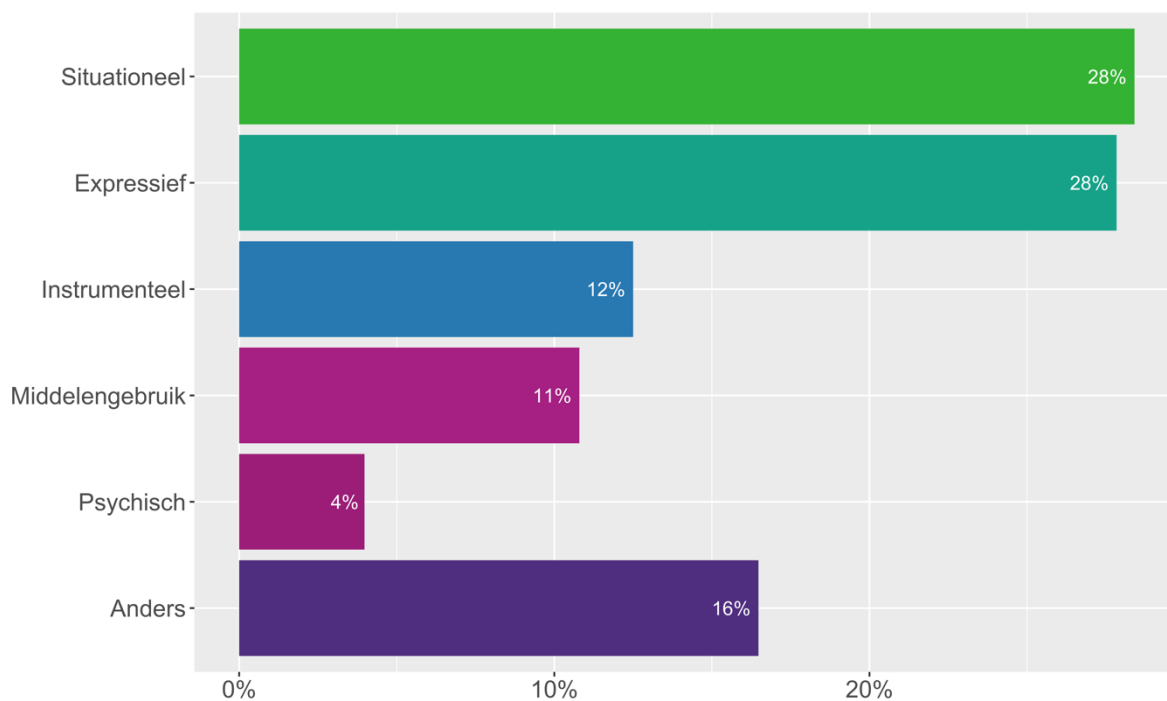


Figuur 4.4. Onderwerpen van incidenten

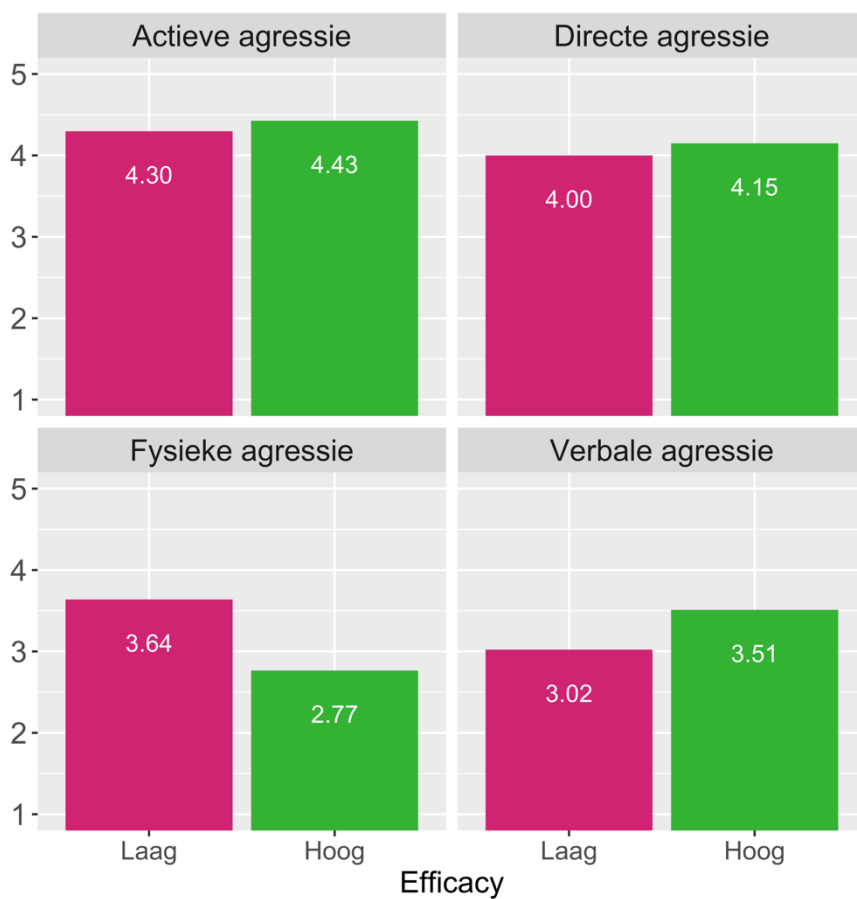
Nagenoeg een gelijk aantal beschreven incidenten waren gericht op werknemers (42%) als op medebewoners (40%; 18% onbekend). Het motief in de beschreven incidenten leek met name situationeel en expressief te zien (beide 28%; zie Figuur 4.5). Dit verschilde niet voor incidenten waar respondenten goed mee om konden gaan (efficacy hoog) of die ze juist als voorbeeld noemde van een incident waar ze niet goed mee om konden gaan (efficacy laag).

Als we kijken naar type incidenten zien we wel een verschil tussen voor incidenten waar respondenten goed mee om konden gaan (*efficacy hoog*) of die ze juist als voorbeeld noemde van een incident waar ze niet goed mee om konden gaan (*efficacy laag*; zie Figuur 4.6). De voorbeelden van incidenten waar efficacy laag was scoorde even hoog op de schalen actieve en directe agressie als incidenten waar efficacy hoog was, $t_s < 0.56$, $p_s > .573$. Voor de mate van fysieke en verbale agressie zien we wel verschillen: respondenten noemden incidenten met meer fysieke en minder verbale agressie als voorbeelden van incidenten waar ze minder goed mee om wisten te gaan, respectievelijk $t(57) = 3.15$, $p = .003$ en $t(56) = 2.32$, $p = .024$.

Agressie-incidenten in asielopvang



Figuur 4.5. Verondersteld motief incidenten

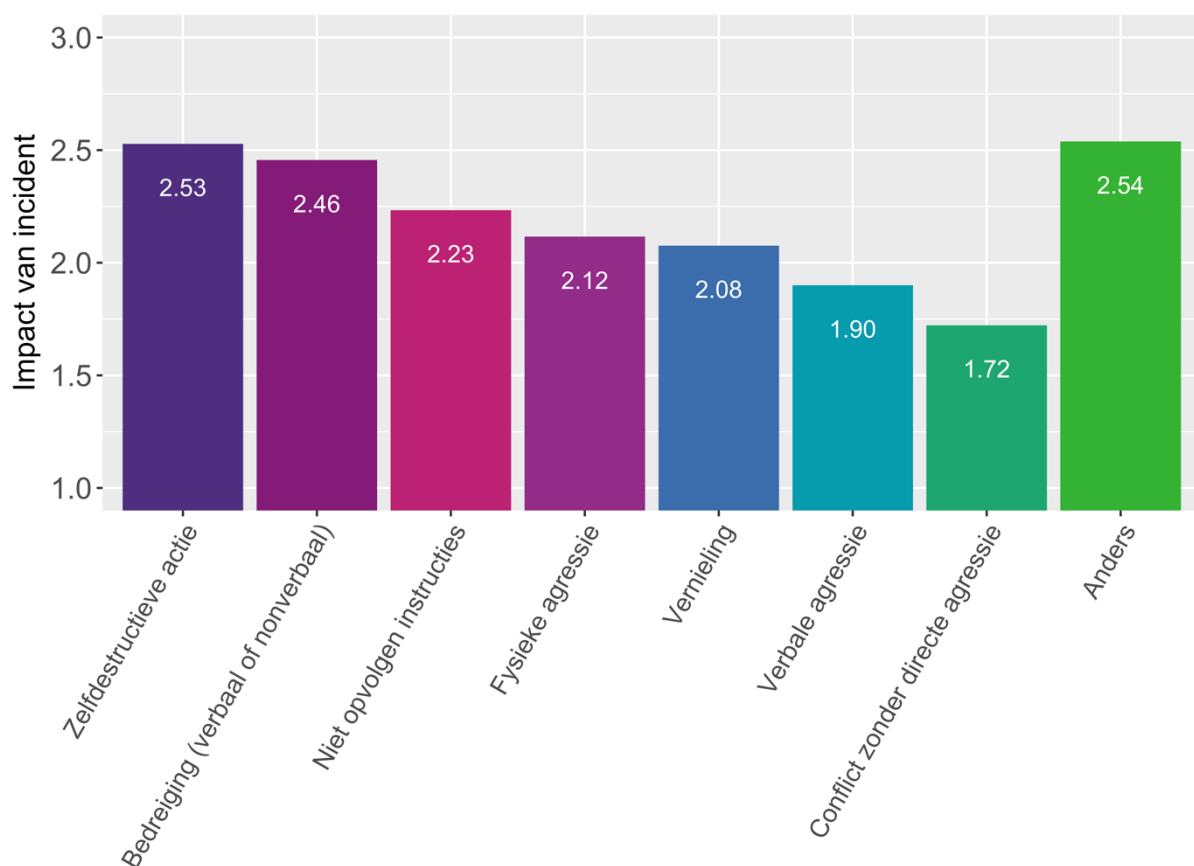


Figuur 4.6. Mate van type agressie voor critical incidents met lage en hoge efficacy van medewerkers

Impact van het incident

Ten slotte hebben we gekeken naar welke incidenten de meeste impact bij medewerkers hebben. Zoals verwacht was de impact van het incident was hoger voor incidenten waar respondenten niet goed mee om konden gaan (efficacy laag, $M = 2.36$, $SD = .81$) dan voor de incidenten waar ze goed mee om konden gaan (efficacy hoog, $M = 1.87$, $SD = .70$), $t(86) = 6.08$, $p < .001$.

Daarnaast verschilt de impact van het incident significant per onderwerp, $F(7, 156) = 2.66$, $p = .013$; zie Figuur 4.7. Incidenten waarbij zelfdestructieve acties een rol spelen de meeste impact op medewerkers hebben. Opvallend is dat bij deze incidenten de veroorzaker vaak zelf en niet de medewerker slachtoffer is. Daarnaast hebben bedreigingen een hoge impact op medewerkers.



Figuur 4.7. Impact per onderwerp

Als laatste is opvallend dat impact van het incident *niet* verschilt niet afhankelijk van de rol (slachtoffer of derde partij) die de medewerker bij het incident had, $t(158) = 1.10$, $p = .272$. Voor de impact maakt het dus niet uit of het geweld op de medewerker zelf of op anderen was gericht.

4.4 Methode Interviews

Dit deel van het onderzoek gaat in op de vragen die gaan over hoe COA-werknemers op dit moment zich voorbereid voelen om om te gaan met agressie- en geweldsincidenten. Hiertoe zijn 19 medewerkers face-to-face geïnterviewd op zes verschillende typen locaties van het COA (zie Tabel 4.2 voor een overzicht van de geïnterviewde medewerkers). Een deel van deze medewerkers hadden eerder in het schriftelijke deel van de enquête aangegeven bereid te zijn deel te nemen aan een interview. Omdat we per type locatie meerdere medewerkers wilde interviewen om een gedeeld beeld te kunnen krijgen is een ander deel via een *snowball* techniek benaderd, met als startpunt de medewerker die zich heeft opgegeven via de vragenlijst. Deze werkwijze heeft ervoor gezorgd dat we op elke locatie twee of drie medewerkers hebben geïnterviewd.

Tabel 4.2: Geïnterviewde medewerkers

Medewerker	Locatie	Opvangmodaliteit	Functie
Medewerker 1	1	poa	amv-medewerker
Medewerker 2	1	poa	amv-medewerker
Medewerker 3	1	poa	amv-medewerker
Medewerker 4	2	amv	amv-medewerker
Medewerker 5	2	amv	amv-medewerker
Medewerker 6	2	amv	amv-medewerker
Medewerker 7	3	glo	Programmabegeleider
Medewerker 8	3	glo	Woonbegeleider
Medewerker 9	3	glo	Woonbegeleider
Medewerker 10	4	amv	Manager bijzondere diensten
Medewerker 11	4	amv	amv-medewerker
Medewerker 12	4	amv	amv-medewerker
Medewerker 13	5	poa	amv-medewerker
Medewerker 14	5	poa	amv-medewerker
Medewerker 15	5	poa	amv-medewerker
Medewerker 16	6	azc	Programmabegeleider
Medewerker 17	6	azc	Programmabegeleider
Medewerker 18	7	azc	Casemanager
Medewerker 19	7	azc	Casemanager

De geïnterviewden bestonden uit acht mannen (42%) en 11 vrouwen (58%) en werkten gemiddeld 6,63 jaar bij het COA (variërend van 1,5 – 24 jaar). Een kleine meerderheid van de geïnterviewden (58%) werkte 2 jaar of korter bij het COA en was gestart in de tijd van de hoge instroom van asielzoekers bij het COA (in 2015/2016). Het merendeel van de geïnterviewden werkte ten tijde van deze interviews met alleenstaande minderjarigen ('amv-medewerker'; 57,9%), de overige geïnterviewden met volwassenen, al dan niet met kinderen (op de azc's en glo-locaties). Een deel van hen was opgeleid als maatschappelijk werker (31,6 %) of als sociaalpedagogisch hulpverlener (42,1 %); de vooropleiding van de overige geïnterviewden was sociaaljuridisch of gericht of sociaal werk (e.g., inrichtingswerk, sociale academie, conflictstudies en *human rights*).

De interviews zijn door de drie auteurs van dit onderzoek in wisselende samenstellingen op locatie afgenomen. Voor het interview werd gebruik gemaakt van een gestandaardiseerd protocol (zie

Bijlage 9). De interviews werden met toestemming van de geïnterviewden opgenomen en achteraf uitgeschreven waarna de opnames weer zijn verwijderd.

4.5 Bevindingen Interviews

4.5.1 Ervaring met agressie-incidenten onder de geïnterviewden

In het eerste deel van het interview werd ingegaan op de mate en aard van de incidenten die deze COA-medewerkers (en hun collega's) ervaren. Achttien van de 19 geïnterviewde medewerkers geven aan in de praktijk zelf agressieve incidenten tussen bewoners te hebben meegemaakt. De aard en ernst van deze incidenten varieert sterk; zoals een geïnterviewde aangeeft:

"[het kan gaan om] ... ruzie tussen jongeren van verschillende afkomst; ruzie tussen bewoners in hetzelfde appartement; zelf-gerichte agressie en verbale agressie van bewoners richting COA".

Maar ook verbale en fysieke agressie door bewoners richting medewerkers persoonlijk komt voor: een geïnterviewde geeft aan een keer zelf geslagen te zijn door een bewoner, en ook een keer gebeten te zijn. Een andere geïnterviewde beschrijft gevolgd en geïntimideerd te zijn door een bewoner:

"Laatst was er een bewoner helemaal obsessief van mij dus dat was wel even een lastige situatie voor mij. Er was geen geweld of agressie bij betrokken gelukkig. Er was wel een moment van intimidatie. Dat was toch ook niet prettig. Dat hij opeens recht voor mijn auto ging staan dus dat was wel een intimidatie moment".

De mate waarin de geïnterviewden in de dagelijkse praktijk incidenten meemaken varieert ook sterk tussen medewerkers maar ook over tijd: van vier of vijf keer in 20 maanden tot enkele keren per week of zelfs dagelijks. Zoals een geïnterviewde aangeeft:

"... het wisselt een beetje. Soms dan heb je het een paar keer achter elkaar. Soms dan heb je op een centrum [azc – red.] een soort sfeer waardoor het lijkt alsof incident na incident is. Of je hebt een paar bewoners met wie je dat een aantal keer hebt. En soms dan heb je maanden niks. Ik kan daar geen gemiddelde aan geven".

4.5.2 Meest voorkomende agressie-incidenten

Gevraagd naar de incidenten die in de werkomgeving van de geïnterviewden het vaakst voorkomen, geven verschillende medewerkers aan dat het vaak gaat om verbale agressie (bijvoorbeeld schelden, intimidatie of dreigen). Fysieke agressie door bewoners (naar elkaar of richting medewerkers) komt in hun ervaring relatief minder vaak voor.

Als veelvoorkomende oorzaken van agressie- en geweldsincidenten worden door meerdere geïnterviewden frustratie, cultuur- en/of verschillen in nationaliteit en de invloed van de puberteit genoemd. Frustratie onder bewoners kan op veel verschillende manieren ontstaan, zoals het gevoel hebben in een hopeloze situatie te verkeren (qua asielaanvraag), frustratie over dagelijkse, materiele zaken/huisvesting, spanningen tussen bewoners onderling, of zich niet gehoord voelen door COA-medewerkers of andere instanties. Verschillende geïnterviewden noemen ook cultuur en/of verschillen in nationaliteit als bron van agressie-incidenten, zoals deze amv-medewerker:

“Cultuurverschillen: Dat is de laatste tijd niet meer zo veel aan de orde, dankzij de locatie veel mogelijkheden om ze uit elkaar te halen. Maar soms ben je gewoon verplicht om verschillende culturen bij elkaar te zetten, bijvoorbeeld op de kamer”.

Een glo-medewerker geeft aan:

“Als mensen bijvoorbeeld net instromen bij het aanmeldcentrum, dan is daar al heel veel spanning rondom de procedure. Dan gaan ze naar een Pol of een Col [Poa – red.]. Heel veel spanning nog onderling, dus iets heel klein (spullen niet afgewassen) kan al een incident veroorzaken. Daar begint al een stuk. Het is altijd belangrijk bij de samenstelling van een kamer rekening te houden met nationaliteiten. Als je bij de instroom al begint hiermee rekening te houden, dan scheelt dat al een stuk spanning”.

Specifiek voor amv's wordt ook gewezen op de rol van de puberteit bij het ontstaan van agressie- en geweldsincidenten:

Een amv-medewerker zegt:

“Waar het natuurlijk altijd vandaan komt is ontevredenheid van de jongens. Of dat nou terecht is of niet, uiteindelijk komt het neer op ontevredenheid. Dat kan verschillen per situatie; door IND, bewoners onderling. Ze zijn natuurlijk met pubers op een klein oppervlakte. [...] En omdat het hier moeilijk is om ergens consequenties aan te verbinden, zoeken ze die grenzen steeds verder op. En gaat die grens uiteindelijk op verbaal of fysiek agressief zijn. En of je dat nog normaal pubergedrag kan noemen, daar kun je over debatteren maar ik denk dat het daar uiteindelijk wel vandaan komt”.

Daarnaast wordt door verschillende geïnterviewden genoemd dat minderjarige bewoners van Noord-Afrikaanse afkomst verhoudingsgewijs voor veel incidenten zorg(d)en. Zoals een amv-medewerker aangeeft:

“...Een half jaar geleden hadden we een pittige doelgroep, vooral Noord-Afrikaanse jongeren. Het leek erop alsof ze niks te verliezen hadden, dat ze hier kwamen voor de opvang, het geld en eventueel andere ondersteuning in plaats van een asielprocedure. Die zetten ook heel fors gedrag in om dingen voor elkaar te krijgen. Toen was het de orde van de dag en had ik eigenlijk iedere dag wel een geweldsincident. Die doelgroep is zo goed als uitgestroomd. Het is nu niet meer iedere dag. Ik denk nu twee keer per week”.

Een andere amv-medewerker zegt:

“Ik wil niet stereotyperen, maar we hebben bijvoorbeeld ook Noord-Afrikanen gehad, die hebben wel bepaalde problematiek met zich meegebracht, maar dan praat ik ook echt over incidenten in de brede zin. Zij brachten veel dynamiek mee. Maar goed, het gebeurt bij alle doelgroepen”.

Weer een andere amv-medewerker geeft aan:

“... We hebben een Eritreese groep, die heeft wel gedragsprobleempjes maar incidenten vind ik wel mee vallen. Het is voor mij heel lastig om dit te concretiseren want het hangt heel erg van de doelgroep af. In januari tot april hadden wij veel Noord-Afrikanen. Nou, toen was het helemaal loos, toen was het gewoon dagelijks. En ook dagelijkse agressie en geweld dus dan zit je er elke dag mee”.

4.5.3 Agressie-incidenten die voor COA-medewerkers lastig te hanteren zijn

Incidenten waarbij het gaat om (de dreiging van) fysieke agressie (bewoners op zichzelf gericht, tussen bewoners onderling of tegen COA-medewerkers) komen duidelijk terug als incidenten waarmee het lastig is om om te gaan. Een geïnterviewde geeft twee voorbeelden:

“Een jongen die helemaal door het lint ging na een gesprek met de voogd. Je hoorde de tafels, stoelen, glazen door het huisje gaan. Dan heb je zoiets van ja... ik kan nu naar binnen lopen... want ja je wilt het ook stoppen”.

en

“Zo'n jongen die met een mes op zijn strot staat, dat vind ik ook lastig. Je gaat erbij staan en probeert ze zo rustig mogelijk aan te spreken maar dan hoop ik niet dat hij iets doet”.

Verschillende geïnterviewden merken hierbij op dat het uitmaakt of de fysieke agressie tussen bewoners onderling is of tegen COA-medewerkers persoonlijk. De laatste categorie incidenten is het lastigst om te hanteren. Zoals een geïnterviewde aangeeft:

“Bewoners onderling daar heb ik niet zoveel moeite mee, als die vechten dan komen we er gewoon tussen, soms moet je even uitkijken dat je zelf geen klap krijgt in the heat of the moment. Maar toen het echt op mij gericht was, en mijn eigen veiligheid in het gedrang kwam, was dat wel lastig”.

Een ander geïnterviewde zegt:

“Voor de medewerker is het anders wanneer iemand je onheus bejegend en er een dreigende houding wordt aangenomen, dan wanneer je in een conflict tussen twee jongeren mag gaan staan. Dan sta je buiten de situatie en bij de andere sta je erbinnen. Het is fijner als je erbuiten staat want dan is het niet tegen jou gericht”.

Een medewerker van een gezinslocatie zegt hierover ook:

“Ja natuurlijk. Als het niet op mijzelf gericht is dan probeer ik de situatie in te schatten en spreek je even met z'n tweeën af van als jij nou die pakt. Dan proberen we ze uit elkaar te halen. Meestal als je dat op een goeie manier doet, met die conflict de-escalatie dingetjes, dan krijg je mensen wel mee. Het beste wat je kan doen als het op jou gericht is, dan kun jij het beste weggaan en aan een collega over laten. Dat is natuurlijk altijd zo; als iemand gewoon in een gesprek met jou over de pis gaat en dat gesprek wordt niet meer zinvol en dreigt uit de klauwen te lopen. Dan kun je het gesprek het beste stop zetten. [...] Er is altijd wel iemand die met een bepaalde bewoner goed kan opschieten, dan laat je die dat opknappen. [...] Wat het risico is als iemand heel vervelend tegen je doet, dat je zelf geïrriteerd raakt. Dat is natuurlijk de grote valkuil. Dat vond ik het goeie van de laatste [agressie-] training die we gehad hebben

is van: agressiebeheersing gaat niet over andere mensen, het gaat over jou! Dat vond ik echt een hele grote eyeopener”.

4.5.4 Trainingen gericht op voorkomen en omgaan met agressie- en geweldsincidenten

Vrijwel alle geïnterviewden geven aan de verplichte basistraining agressiebeheersing te hebben gevolgd. Een enkele medewerker volgde niet de basistraining maar direct de verdiepende training agressiebeheersing, vanwege de eerdere ruime werkervaring met agressiehantering. Een andere medewerker heeft de verplichte basistraining nog niet gevolgd omdat de inschrijving daarvoor tot nu toe vol zat. De geïnterviewden die deze trainingen volgden kunnen concrete aspecten en trainingsvaardigheden benoemen die bruikbaar zijn en terugkomen in het dagelijkse werk. Een medewerker zegt over de basistraining bijvoorbeeld:

“Het was wel een intensieve cursus. Acteurs waren erg heftig. Dan kreeg je iets aangeleerd, wat op zich wel handig was, hoe je tussen twee mensen moet komen die elkaar willen aanvliegen en welke trucjes je kan uithalen om ze uit elkaar te houden”.

Een andere geïnterviewde geeft aan:

“De-escalerend werken bijvoorbeeld, de grammofoonplaat dat is een hele belangrijke: blijven herhalen en niet zelf boos worden. Het schijnt bewezen te zijn dat je minimaal 3x dezelfde boodschap moet herhalen. Niet meegaan in het gedrag en de rust bewaren. Altijd rust bewaren, niet gaan rennen wat er ook gebeurt. [Een ander voorbeeld is – red.] de leider eruit trekken, van elkaar scheiden, geen oogcontact meer mogelijk maken en dat soort kleine dingen”.

Weer een ander benoemt juist het belang van de eigen grenzen en veiligheid waarborgen als belangrijk aspect aan de basistraining agressiebeheersing, en over de definiëring van verschillende vormen van agressie:

“Wat ik daar wel heel goed aan vond is dat zij dus wel heel erg inzetten op ‘het is niet normaal, je moet dat niet laten gebeuren, als je onprettig voelt dan moet je weglopen’. Dat vond ik wel heel fijn om te horen van dat je voor jezelf gewoon die grens kan trekken. Dat je je eigen veiligheid goed moet bewaken. Ook dat agressie niet alleen fysiek of verbaal is maar dat er heel veel verschillende vormen van zijn zoals “Als jij dit niet doet, dan pleeg ik zelfmoord” dus instrumentele agressie. Dat had ik zelf eigenlijk nooit zo gezien als agressie maar dat kwam daar ook wel heel goed aan bod”.

Naast de basis- of verdiepende training agressiebeheersing worden door verschillende geïnterviewden ook de “IBIS-registratie en maatregelen training”, “suicidetraining”, “amv-methodiek training”, “de 6-domeinen methodiek”, evenals “de training veilig wonen en werken” genoemd die zij hebben gevolgd. Hierbij valt op dat er verschillende namen voor dezelfde of gelijke trainingen worden gebruikt. Daarnaast is het voor medewerkers niet altijd duidelijk welke trainingen verplicht zijn en welke trainingen er optioneel beschikbaar zijn. Met name de amv-methodiek training wordt ook genoemd als training die in relatie tot agressie- en geweldsincidenten in de praktijk als relevant werd ervaren. Een geïnterviewde zegt:

“Qua agressietraining: die gespreksvaardigheden, die dingen gebruik je wel; iemand rustig maken in gesprek, dingen spiegelen. Qua amv-methodiek: is die ‘nabij zijn bij de jongeren’ (presentietheorie). Ik denk dat je daarmee veel dingen kunt voorkomen. Maar ik moet daarbij ook zeggen dat je daar de theorie krijgt zoals hij hoort, uiteindelijk moet je het in de praktijk doen en leer je daar ook pas hoe je dat echt inzet en wat dat betekent”.

Een andere geïnterviewde geeft aan:

“... amv-methodiek: methodiek leren kennen waarmee wij werken. Dit omvat meer preventieve dingen [die agressie- en geweldsincidenten kunnen voorkomen—red.]: presentietheorie, ‘beschermjassen’ (eten, muziek, taal van bepaald land waardoor ze zich thuis voelen) et cetera”.

4.5.4 Voelen COA- medewerkers zich voldoende voorbereid?

Op deze vraag antwoorden vrijwel alle geïnterviewden positief; enkele medewerkers geven daarbij echter wel aan *“dat je nooit helemaal 100 % voorbereid kunt zijn”* – elk nieuw incident kan weer anders zijn. Op de vraag wat maakt dat zij zich goed voorbereid voelen noemen veel geïnterviewden daarvoor als reden de ervaringen die zij hebben opgebouwd op de werkvloer, bij het COA of bij een eerdere baan. Een medewerker zegt bijvoorbeeld:

“Ervaring, helaas. Ja... vallen en opstaan. Uiteindelijk wel van hier. Tuurlijk ik neem ook ervaring mee van voorheen. Maar ik was daar in het begin niet voldoende op voorbereid. Ik weet nu wel wat ik ongeveer kan verwachten en wat ik daar mee moet doen. Waar ik voor op moet letten en waar ik op in kan stappen. Dat had ik in het begin niet. Er was hoge instroom, ik heb gesolliciteerd en een dag later was ik hier aan het werk en met mij, mijn hele team. Twee dagen later zat ons pand daar vol met 100 jongeren. Ze zijn met twee bussen van 50 gekomen. 116 hebben we er max gehad. We zitten nu met 56 in dit pand en hebben het gevoel dat we vol zitten. Wij hadden geen kantoor, geen plek om terug te trekken, nee daar was geen plek voor... Het was ook wel heel leuk. Dat mag ook gezegd worden, ik vond het echt een superleuke uitdaging en we hebben ook hele leuk dingen meegemaakt”.

Een andere medewerker geeft daarbij aan dat de trainingen daarop aanvullend kunnen werken:

“Ik vind trainingen altijd extra. Het meeste leer je gewoon hier op de werkvloer door incidenten mee te maken. Dan leer je ook hoe collega’s daarmee omgaan en dat merk je pas als je het mee maakt. En ook hoe je er zelf op reageert. En de trainingen dat zijn hele fijne hulpmiddelen om erbij te hebben en dat vind ik wel fijn... Het werk is eigenlijk de grootste training die je kunt hebben. Het ligt er ook aan hoe je als persoon bent. Het is niet alleen maar wat je hier leert maar ook levens- en werkervaringen”.

Een volgende geïnterviewde benadrukt het belang van een respectvolle houding richting bewoners:

“Ik heb zelf het gevoel dat als iemand heel erg agressief is, dan kan ik er gewoon rustig op af stappen. Dan ga ik het niet uit de weg en in de regel krijg ik ze dan ook wel weer rustig. In ieder geval tot een punt kan brengen waarop ik met ze kan praten en we verder kunnen... Ik

denk dat het te maken heeft met het feit dat wat ik geef, ik terugkrijg. Ik zal nooit staan schreeuwen, of je moet... Ik respecteer zoals ze zijn. Ik probeer ze respect te geven waardoor ik niet het gevoel heb dat ze mij iets aan zullen doen”.

Tot slot zegt een andere geïnterviewde hierover:

“...En voor de rest; de beste verdediging tegen agressie is uiteindelijk een goeie relatie met bewoners. Wij hebben hier gewoon een goed team waarvan ik vind dat ze correct met bewoners omgaan, hard voor ze willen lopen, iets extra's willen doen als dat in de grenzen van de regelgeving past”.

4.5.5 Wat zou er verbeterd/toegevoegd kunnen worden aan de huidige agressie- en geweldstrainingen?

Op deze vraag worden zeer uiteenlopende antwoorden gegeven en suggesties gedaan. Enkele medewerkers noemen het belang van herhaling van de agressietrainingen:

“Ik vind sowieso heel belangrijk dat het gewoon jaarlijks herhaald wordt. Dat helpt je wel, vooral als er verschillende voorbeelden worden genoemd. Niet alleen vanuit je eigen collega's maar ook van andere collega's van andere azc's die ook komen. Ik moet eerlijk zeggen; we hebben heel veel verschillende bewoners binnen gekregen maar we hebben maar een paar keer meegemaakt dat bewoners heel erg agressief werden en met dingen gingen gooien”.

En:

“Het zou misschien wel goed zijn om zo'n agressie training dan ook, net als BHV, dat je elk jaar op herhaling moet. Want het zakt toch ook wel weer een beetje weg. Ik denk dat dat het enige is”.

Daarnaast wordt door enkele medewerkers de behoefte geuit aan meer praktische handelings- en gespreksvaardigheden om incidenten met fysieke agressie (of waar dit dreigt) het hoofd te kunnen bieden. Een medewerker legt uit:

“Ik zou wel graag wat meer echt praktische dingen willen leren. Bijvoorbeeld hoe je op een veilige/rustige manier naast iemand kan gaan staan die een mes heeft of je vast heeft gepakt. Dus dat je meer handeling kan verrichten waardoor je die situatie opeens kan omdraaien. Dat zou ik nog wel graag willen leren. Zowel fysiek als gespreksvaardigheden, de combinatie. Maar vooral dat je ook lichamelijk iets doet. De [basis – red.] agressietraining stopt waar je eigenlijk het handelen moet beginnen. Het is naar mijn gevoel on af”.

Een andere medewerker zegt daarover:

“Waar we vaak bij stil hebben gestaan is het stukje fysieke veiligheid. We mogen bewoners niet fixeren. Beveiliging mag ook niet aan ze komen. Maar soms is er geen andere uitweg om je eigen veiligheid en die van een ander te waarborgen; dan moet dat gedaan worden. Maar als je niet eens weet hoe dat moet, dan ben je nog eens bang om iemand te verwonden. En dan hebben we er ook nog bij stilgestaan of het wenselijk is om dit soort trainingen te krijgen, soort fysieke weerbaarheid”.

Ook wordt door geïnterviewden aangegeven dat er specifiek meer getraind zou kunnen worden met het eigen team in het voorkomen en omgaan met agressie- en geweldsincidenten. Een medewerker zegt bijvoorbeeld:

“Misschien een bepaald stukje intervisie binnen het team met een professional. Niet 1 dag maar bijvoorbeeld 3 dagen. Meer verdieping in de theorie en hoe je er als team mee omgaat. Welke gevoelens komen er bij jullie op en hoe gaan we daar als team mee om. [...] Ik vind dat iedereen 3 agressietrainingen moet krijgen; eerst een basis, daarna een verdieping hierop en daarna met het team. En ik vind dat die verdiepingen ook wel een must moeten zijn (niet alleen iedereen de basistrainingen volgen en sommigen verdieping)”.

Een andere medewerker geeft aan:

“... Misschien het gesprek, of in intervisie, teambuilding. Daar mogen de onderwerpen collega's onderling en kennis over verschil in aanpak wel aan bod komen en uitgesproken”.

Ten slotte noemen enkele geïnterviewden de behoefte is aan meer kennis over psychische problematiek die kan spelen bij bewoners en hoe daar mee om te gaan in het geval van incidenten.

“De psychische kant misschien. Dat je daar iets meer over ingelicht wordt want ze brengen ook een hele bagage met zich mee. We krijgen hier van alles binnen dus er zijn er genoeg waarvan je weet dat als ze hier in Nederland in de kliniek zouden hebben gezeten. Meer dat je iets meer kennis hebt over psychiatrische ziektebeelden bijvoorbeeld”.

4.5.6 Conclusie interviews

Het beeld dat uit de interviews met 19 medewerkers naar voren komt is dat het omgaan met agressie- en geweldsincidenten door bewoners voor vrijwel alle geïnterviewden onderdeel is van hun werk. De type incidenten die zij het hoofd moeten bieden variëren sterk (zowel in aard als qua ernst); veel van die incidenten in hun directe werkomgeving vallen echter te classificeren als vormen van verbale agressie, en in mindere mate als vormen van fysieke agressie (zowel zelfgericht, op bewoners onderling of op COA-medewerkers). Medewerkers geven aan dat deze incidenten ook uiteenlopende oorzaken kunnen hebben, waarvan de meest voorkomende zijn frustratie, cultuur- en/of verschillen in nationaliteiten en – bij alleenstaande minderjarige vreemdelingen – de invloed van de puberteit. Bij deze laatste groep was in de interviews ook een terugkerend thema dat jongeren van Noord-Afrikaanse afkomst verhoudingsgewijs voor veel incidenten zorgen.

In het omgaan met deze agressie- en geweldsincidenten geven de medewerkers aan dat met name de incidenten waarbij sprake is van (de dreiging van) fysieke agressie het lastigst zijn. Dit is des te meer het geval als het incidenten betreft gericht op medewerkers zelf; geïnterviewden geven aan dat dan, door de persoonlijke dreiging en de rol van de eigen emoties het lastiger is dergelijke incidenten het hoofd te bieden.

Vrijwel alle medewerkers volgden een agressietraining bij het COA; daarnaast noemen verschillende medewerkers ook andere trainingen in relatie tot het thema agressie en geweld. De geïnterviewden noemen ook concrete aspecten en vaardigheden uit deze trainingen die zij bruikbaar achten en die terugkomen in het dagelijkse werk voor het COA (onder andere de-escalerend werken,

technieken voor interventie bij incidenten, en het bewaken van de eigen grenzen in relatie tot agressie). Ook geven alle medewerkers aan zich voldoende toegerust te voelen om agressie- en geweldsincidenten op de werkvloer het hoofd te kunnen bieden. Opvallend is wel dat zij daarvoor als voornaamste reden de opgedane ervaringen op de werkvloer zelf, in combinatie met de eigen stijl/persoonlijkheid als voornaamste redenen geven. De trainingen die zij volgden worden door een aantal van hen als aanvullend daarop gezien: het biedt extra handvatten en inzichten, maar de belangrijkste voorbereiding is het opdoen van ervaring zelf, zo lijkt het.

Suggesties voor verbetering en/of aanvulling van de trainingen gericht op agressie en geweld tijdens het werk hebben de geïnterviewden ook. Drie onderwerpen die daarbij meerdere keren terugkwamen waren het belang van regelmatige herhaling van agressietrainingen, het trainen met en in het eigen team, en het aangeleerd krijgen aan meer praktische handelings- en gespreksvaardigheden om incidenten met fysieke agressie (of waar dit dreigt) het hoofd te kunnen bieden.

5. Discussie en conclusie

Met de explosieve toename van asielzoekers in Europa en Nederland in 2015 is er in het publieke debat en de politiek meer aandacht gekomen voor de incidenten binnen en rondom asielzoekerscentra. In 2016 werden door het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) 18.089 incidenten in Nederlandse asielzoekerscentra geregistreerd. Circa 30% van deze incidenten (5.529) betroffen agressie-incidenten. Het doel van dit onderzoek was om meer inzicht te geven in de aard van deze incidenten en de omgang met de incidenten door COA-medewerkers. Geconfronteerd worden met agressie tijdens het werk gaat vaak gepaard met negatieve consequenties voor werknemers en de organisatie (Ufkes & Giebels, 2014). Daarnaast hebben dergelijke incidenten belangrijke gevolgen voor de publieke opinie over de opvang van asielzoekers. Het is daarom belangrijk om zicht te krijgen op de aard van deze incidenten en hoe ze voorkomen of effectief aangepakt kunnen worden. Daarbij is het ook van belang in ogenschouw te nemen in hoeverre COA-medewerkers zich in de huidige praktijk toegerust voelen om de incidenten af te handelen. In het huidige onderzoek stonden de volgende vragen in dit onderzoek centraal:

1) Wat is de aard van agressie- en geweldsincidenten binnen asielzoekerscentra; 2) In hoeverre voelen COA-medewerkers zich (on)voldoende toegerust om gewelds- en agressie-incidenten binnen COA-opvanglocaties te voorkomen of in goede banen te leiden; en 3) Hoe kunnen (nieuwe) inzichten in de toekomst helpen bij het voorkomen of effectief oplossen van agressie- en geweldsincidenten?

Hieronder bespreken we de bevindingen van het huidige onderzoek aan de hand van de eerste twee onderzoeksvragen, die we elk afsluiten met concrete adviezen voor het COA om de aanpak van agressie-incidenten verder te verbeteren. Op deze wijze wordt dan ook de derde onderzoeksvraag beantwoord.

5.1 Bevindingen en aanbevelingen

Type agressie

Uit de bestaande literatuur komt naar voren dat er aan de hand van drie dimensies onderscheid gemaakt kan worden naar verschillende typen agressie: *actieve* versus *passieve*, *indirecte* versus *directe*, en *verbale* versus *fysieke* agressie. Onderzoek, en ook beleid, richt zich vaak op actief-directe vormen van agressie zoals vechten (actief, direct, en fysiek) of schelden (actief, direct, en verbaal). Uit het huidige onderzoek blijkt dat de meeste incidenten die door het COA worden geregistreerd ook in een van deze twee categorieën geplaatst kunnen worden (respectievelijk 53% en 32%). In interviews geven medewerkers aan passieve en indirecte vormen van agressie wel te herkennen (bijvoorbeeld jongeren die uit protest 's ochtends niet op tijd voor school uit bed willen komen of negatieve opmerkingen over, maar niet direct gericht aan, medewerkers) maar dat deze zo vaak voorkomen dat het praktisch onmogelijk is om deze allemaal te registreren. Eerder onderzoek, beschreven in de literatuurverkenning van dit rapport, stelt dat het wel degelijk belangrijk is om ook aandacht voor passieve en indirecte vormen van agressie binnen organisaties te hebben. Ten eerste kunnen ze een

signaalfunctie hebben—deze vormen van agressie kunnen over tijd namelijk escaleren tot meer actieve directe vormen van agressie. Daarnaast kunnen ook passieve indirecte vormen van agressie negatieve gevolgen hebben voor medewerkers en bijvoorbeeld leiden tot meer werkstress of verslechtering van werkprestaties. Ten slotte kan te weinig aandacht voor deze vormen van agressie leiden tot normverschuiving: niet reageren op dergelijke incidenten kan makkelijk als een vorm van acceptatie gezien worden. Binnen de organisatie kan de grens van welke vormen van gedrag nog toelaatbaar zijn opschuiven.

Een advies is daarom om ook deze vormen van passieve of indirecte agressie te blijven bespreken met het team van collega's en leidinggevendenden. Hierdoor kan kennis over potentieel gevaar tot escalatie van agressie gedeeld worden zonder de administratielast (te veel) te vergroten. Hier kan ook een preventieve werking van uit gaan: als een collega bij aanvang van de dienst goed geïnformeerd is over passieve en indirecte vormen van agressie die zich eerder voordeden, kan deze daardoor alerter zijn en mogelijk vroegtijdig ingrijpen om nieuwe (actief-directe) agressie-incidenten te voorkomen. Daarnaast kan het bespreken en bespreekbaar maken van ook “de kleinere” incidenten helpen in het verwerken en het tegengaan van de negatieve gevolgen van deze vormen van agressie. Ten slotte is een voordeel dat de normen ten aanzien van agressie actief besproken blijven worden.

Agressie tegen COA-medewerkers of medeasielzoekers

In een merendeel van de agressie-incidenten in asielzoekerscentra zijn medewerkers zelf geen direct slachtoffer van agressie. Uit de analyse van een aselecte steekproef van 520 zaken uit de incidentenregistratiegegevens van het COA blijkt dat in 2016 bijna tweederde (63%) van de geregistreerde agressie-incidenten een incident tussen bewoners onderling betrof en bij ongeveer eenderde (30%) van de incidenten de agressie gericht was op COA-medewerkers. Anders dan bij agressie in andere publieke domeinen zoals het openbaar vervoer (Ufkes & Giebels, 2014) is agressie gepleegd door bewoners binnen opvangcentra dus vaak *niet* op de medewerker zelf gericht. Opvallend is dat er geen verschil in impact van agressie door COA-medewerkers wordt gerapporteerd tussen incidenten waarbij medewerkers zelf het slachtoffer zijn of waarbij agressie plaatsvindt tussen bewoners onderling: in beide gevallen kunnen de fysieke en psychologische gevolgen ernstig zijn. Een reden hiervoor, die ook in de interviews met medewerkers genoemd wordt, is dat ook incidenten bij bewoners onderling zeer ernstig kunnen zijn. Medewerkers geven aan in beide gevallen soms voor de keuze te staan of ze—met gevaar voor hun eigen veiligheid—moeten interveniëren of zich juist moeten terugtrekken om hun eigen veiligheid voorop te stellen.

Daarnaast blijkt dat er in eenderde van de door ons onderzochte, geregistreerde incidenten meerdere bewoners bij een agressie-incident betrokken zijn. Hoewel het bij het merendeel van de incidenten dus over één veroorzaker lijkt te gaan moeten medewerkers ook vaak ingrijpen in situaties met meerdere veroorzakers. Wanneer er bij incidenten meerdere veroorzakers zijn, gaat het in de helft van de gevallen ook over bewoners afkomstig uit verschillende landen. In de interviews werd meerdere keren aangegeven dat medewerkers niet goed weten hoe ze met deze diversiteit in afkomst bij incidenten moeten omgaan—met name op de jongerenlocaties. Als reden worden vooral voorbeelden van verschillen in religieuze achtergronden en gebruiken genoemd die tot agressie

tussen verschillende groepen bewoners kunnen leiden. Overigens komen taalverschillen niet naar voren als een van de factoren die het lastig maken om in te grijpen bij agressie.

Veel agressietrainingen voor medewerkers met een publieke taak richten zich op het voorkomen of de-escaleren van agressie tegen op medewerkers zelf (Ufkes, Giebels, Hilbrand, & Vogel, 2015). Incidenten tussen bewoners onderling kennen echter hun eigen dynamiek en ingrijpen bij dergelijke incidenten vereist ook andere vaardigheden. Het is daarom aan te bevelen om na te gaan in hoeverre de huidige opzet van agressie-trainingen binnen het COA voldoende op beide situaties gericht zijn. Zijn er bijvoorbeeld specifieke handelingen of protocollen die gelden voor agressie tegen een medewerker zelf versus situaties waarin medewerkers moeten ingrijpen bij agressie tussen bewoners onderling? Daarnaast vereist het ingrijpen bij (gewelddadige) incidenten tussen groepen bewoners een eigen aanpak en protocol die tevens expliciet getraind kan worden. Door bijvoorbeeld met het hele team te trainen kunnen collega's een rol krijgen in rollenspellen waardoor in een training een groepssetting beter nagebootst kan worden.

De rol van aanvraagstatus en land van afkomst van asielzoekers

Uit het huidige onderzoek komen verschillende persoonlijke factoren naar voren die een rol spelen bij het ontstaan van agressie onder bewoners in opvangcentra. De meest in het oog springende zijn status van de asielaanvraag en land van herkomst. Asielzoekers die reeds een negatieve beslissing ten aanzien van hun asielaanvraag hebben gekregen zijn vaker betrokken bij de geregistreerde incidenten dan asielzoekers die nog in afwachting zijn van hun procedure of reeds een positieve beslissing hebben gekregen. Daarnaast valt op dat het aandeel veiligelanders dat betrokken is bij agressie-incidenten hoger is dan het aandeel niet-veiligelanders. Daarbij is het absolute aantal incidenten waarbij veiligelanders betrokken zijn wel aanzienlijk lager dan het aantal incidenten met niet-veiligelanders, aangezien de groep veiligelanders in 2016 onder asielzoekers aanzienlijk kleiner was dan de groep niet-veiligelanders.

Er is een aantal mogelijke verklaringen voor dit verschil tussen statusgroepen en veilige- en niet-veiligelanders, maar het huidige onderzoek kan geen uitsluitsel bieden over wat de daadwerkelijke oorzaak is. Een mogelijke verklaring is dat zowel uitgewezen asielzoekers als asielzoekers uit veilige landen in een uitzichtloze situatie terecht kunnen komen waarin ze voor hun gevoel weinig perspectief op de toekomst hebben. Dit kan zeker gelden voor asielzoekers waarvoor het snel duidelijk is dat ze geen kans op asiel zullen maken, omdat hun land van herkomst als veilig gezien wordt. Enerzijds kan dit tot frustratie leiden wat zich in probleemgedrag vertaalt. Anderzijds is het ook mogelijk dat door het gebrek aan perspectief de (dreiging van) sancties naar aanleiding van het veroorzaken van agressie in de opvangcentra minder effectief zijn. Op het moment dat er geen perspectief meer is valt er weinig meer te verliezen. Asielzoekers die nog in de procedure zitten kunnen ook onzeker zijn over hun toekomst, wat tevens kan leiden tot frustratie. Echter, voor deze groep geldt dat ze het gevoel kunnen hebben dat sancties naar aanleiding van probleemgedrag negatieve consequenties hebben voor hun procedure wat ertoe kan leiden dat asielzoekers zich vaker naar de regels gedragen. Asielzoekers die te horen hebben gekregen dat hun asielaanvraag gehonoreerd wordt kunnen zich richten op de toekomst en zijn er veel aan gelegen om zich zo goed mogelijk naar de regels te gedragen.

Het valt daarom aan te bevelen om ook asielzoekers waaraan geen asiel wordt verleend zoveel mogelijk perspectief te bieden. Zo snel mogelijk duidelijkheid bieden kan in deze situaties helpen expressieve incidenten (agressie in reactie op langdurige frustratie) te voorkomen. Een ander middel is om deze groep actief te ondersteunen in een spoedige terugkeer naar land van herkomst en het opstellen van toekomstplannen. Daarnaast kan overwogen worden om (ook) voor deze groep met een strategisch systeem van privileges te werken. Dit zou een systeem analoog aan het basis- versus plusprogramma's in penitentiaire inrichtingen kunnen zijn. Hierbij kunnen asielzoekers naar aanleiding van gewenst of ongewenst gedrag verschillende privileges verdienen of ontnomen worden (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2014). Dit laatste middel zou vooral effectief kunnen zijn in het geval van instrumentele en situationele incidenten (agressie die instrumenteel wordt ingezet of waarvoor geen duidelijke aanloop geldt) waarbij het over tijd escaleren van frustratie tot agressie minder een rol speelt.

Meer agressie in jongerenlocaties

Uit dit onderzoek komt naar voren dat op locaties die zich specifiek richten op alleenstaande minderjarigen (Procesopvang-, Alleenstaande minderjarige vreemdelingen, en regio-opvanglocaties) relatief veel agressie-incidenten geregistreerd worden. Het aandeel asielzoekers dat op deze locaties betrokken is bij geregistreeerde agressie-incidenten ligt hoger dan op de andere type locaties. Daarnaast lijkt de gemiddelde impact van de incidenten op de ze locaties heftiger dan op de andere typen COA-opvanglocaties. Dit beeld werd verder ondersteund door de bereidheid van medewerkers van amv-locaties om mee te werken aan ons onderzoek, die hoger was in vergelijking met andere locaties. Dit heeft ertoe geleid dat we relatief veel medewerkers werkzaam met minderjarige jongeren hebben geïnterviewd. In deze interviews werd de problematiek rondom agressie door werknemers op deze locaties als een structureel probleem gezien, terwijl op andere locaties vaker van incidenten wordt gesproken.

Er vallen verschillende verklaringen aan te wijzen voor dit verschil. Ten eerste is, in vergelijking met reguliere volwassenlocaties, de begeleiding van bewoners kleinschaliger en intensiever op jongerenlocaties. Hierdoor wordt een hechtere band opgebouwd tussen werknemers en de jongeren. Meer contact en een hechtere band kan leiden tot meer persoonsgerichte agressie maar ook tot dat incidenten sneller opgemerkt en geregistreerd worden. Daarnaast richten deze locaties zich op een kwetsbare groep. En is het juist denkbaar dat veel incidenten juist worden voorkomen door de intensieve begeleiding. Ook alleenstaande jongere asielzoekers krijgen te maken met de uitdagingen waar veel asielzoekers mee te maken hebben, zoals het verwerken van een hectische en voor sommige zelfs traumatische periode, het leren omgaan met nieuwe normen en regels die erg kunnen verschillen van wat ze gewend zijn tijdens hun opvoeding in het land van herkomst, een onzekere toekomst, en het samenleven met anderen op een opvanglocatie. Daarnaast geldt voor alleenstaande minderjarigen, in tegenstelling tot jongeren op gezinslocaties, dat zij geen ouders of andere familie (of gemeenschaps-) leden hebben die de jongeren kunnen begeleiden en corrigeren. Deze rol wordt ingevuld door COA-medewerkers die bijvoorbeeld in de rol van mentor een band met de jongere opbouwen. Zij hebben echter maar een beperkt gezag (en beperkt de tijd). De wettelijke voogd is slechts op afstand aanwezig en wordt alleen betrokken bij formele besluiten. Beperkt gezag, verschillen tussen de opvoeding en regels in Nederland maar ook de adolescentiefase waarin

jongeren verkeren (waarin zij meer experimenteren) zouden redenen kunnen zijn waarom alleenstaande jongeren relatief vaker bij agressie-incidenten betrokken raken. Daarnaast is ook bekend dat de impulscontrole nog in ontwikkeling is en toeneemt naarmate jongeren meer volwassen worden (Steinberg & Morris, 2001). Een lagere impulscontrole onder alleenstaande minderjarigen in opvangcentra (in vergelijking met volwassen asielzoekers) zou daarom ook een verklaring kunnen zijn voor de grotere betrokkenheid bij agressie-incidenten.

Als het gaat om terugbrengen van het aantal agressie-incidenten in COA-opvanglocaties dan verdienen locaties voor alleenstaande minderjarigen extra aandacht. Personeel op deze locaties kan extra ondersteuning gebruiken in het begeleiden van de jongeren. Hierbij kan gedacht worden aan het vergroten van de autoriteit die personeel nodig heeft om de opvoedkundige taken effectief uit te kunnen voeren. Ook is er op deze locaties vraag naar meer kennis en ondersteuning met betrekking tot geweldsincidenten waarbij medewerkers voor de keuze komen te staan tussen fysiek ingrijpen of zich terugtrekken. Er is behoefte aan meer duidelijkheid over wat er in deze situaties van personeel verwacht wordt. Dit kan bijvoorbeeld door duidelijker protocollen te ontwikkelen en/of als team op locaties op dergelijke incidenten te trainen.

In hoeverre voelen medewerkers zich toegerust om agressie-incidenten af te handelen?

Het merendeel van de COA-medewerkers geeft aan dat ze ten minste elke maand tijdens hun werk met geweld of agressie te maken hebben (40% geeft aan maandelijks, en 31% zelfs wekelijks). Voor veel medewerkers horen agressie-incidenten bij het werk. Over het algemeen voelen medewerkers zich ook goed in staat om met agressie om te gaan. In de enquêtes scoren medewerkers relatief positief op *self-efficacy*—de mate waarin ze zelf vertrouwen hebben in hun vaardigheden om met agressie-incidenten om te gaan. Ook in interviews wordt dit beeld bevestigd.

Er vallen hier wel een aantal kanttekeningen te plaatsen bij de agressie-training voor COA-medewerkers. Ten eerste werd tijdens dit onderzoek duidelijk dat binnen het COA onduidelijkheid heerst over welke agressie-trainingen er beschikbaar zijn, welke trainingen verplicht zijn, welke trainingen optioneel zijn, en wie voor welke cursus in aanmerking komt. Onze indruk is dat dit ten dele ligt aan de terminologie: er worden verschillende namen voor dezelfde (type) trainingen gebruikt (bijvoorbeeld “Agressiebeheersing basistraining”, “Alarmopvolging basis”, “Instaptraining Agressie”, “Verplichte basistraining” voor de verplichte basiscursus. Zowel centraal als bij de teams van het COA was het bijvoorbeeld duidelijk dat iedere werknemer een basiscursus agressiebeheersing dient te volgen, maar over de vraag welke cursus dit precies betreft lijkt onduidelijkheid te heersen. In de enquête werd bijvoorbeeld vaak voor de optie anders gekozen. In de interviews, waarin we konden doorvragen, bleek dat het merendeel van de geïnterviewden een basiscursus agressie beheersing heeft gevolgd, maar dat de naam van de training en beschrijving sterk verschilde. Daarnaast geven medewerkers aan behoefte te hebben aan bepaalde type (vervolg-) cursussen maar lijkt het afhankelijk van de leiding op de locaties of deze cursus (voor deze medewerker) beschikbaar is. COA maakt gebruik van een centraal (*web based*) platform waarin de certificering en trainingen van medewerkers bijgehouden dienen te worden. Een aanbeveling is om dit systeem een meer centrale rol te geven in bijvoorbeeld de begeleiding van nieuwe medewerkers en jaargesprekken zodat de (mogelijkheden voor) training meer gestandaardiseerd wordt.

Daarnaast blijkt dat medewerkers de meeste moeite hebben met incidenten waarbij fysieke agressie wordt gebruikt. In interviews worden tevens situaties met extreem geweld (bijvoorbeeld als bewoners tegen collega's door het lint gaan of als er steekwapens in het spel zijn) genoemd als de meest lastige situaties. Hoewel medewerkers zich over het algemeen voldoende voelen voorbereid lijkt er behoefte aan meer duidelijkheid en training over hoe om te gaan met dergelijk fysiek geweld wanneer de gewone "zachte" interventies niet meer werken. Bijvoorbeeld, wat zijn de mogelijkheden en (juridische) kaders om iemand te mogen vastpakken en te fixeren. In deze heftige incidenten is het vaak de vraag wat er van medewerkers verwacht wordt en ligt het aan individuele beslissingen of en hoe er wordt ingegrepen. Een meer systematische training en duidelijkheid in procedures voor deze situaties is daarom zeer gewenst. Ook wordt er in de interviews aangegeven dat het met name in gewelddadige situaties erg belangrijk is om te weten wat je collega's gaan doen. Het is daarom aan te bevelen om vaker als team op locatie te trainen in het omgaan met geweld. In dergelijke trainingen kan rekening gehouden worden met context specifieke omstandigheden, met verschillen tussen collega's in de reactie op incidenten en kunnen teams onderling afspraken maken en oefenen ten aanzien van het aanpakken van gewelddadige (groeps-) incidenten.

Onafhankelijk van of medewerkers zich goed weten te redden komt uit het onderzoek dat incidenten waarbij medewerkers bedreigd en incidenten waarbij automutilatie en/of (poging tot) zelfdoding een rol spelen de meeste negatieve (psychische) gevolgen voor medewerkers hebben. Medewerkers geven voor dergelijke incidenten aan dat ze na afloop relatief vaak moeten terugdenken aan het incident en dat ze moeite hebben met concentreren op hun werk door het incident. Overigens zijn medewerkers tevreden over hoe zulke situatie door het COA worden opgepakt: er is voldoende ruimte binnen de teams om dergelijke incidenten te delen. En ook vanuit de bredere organisatie wordt voldoende ondersteuning geboden.

Tenslotte noemen medewerkers vaak dat ze het omgaan met agressie niet in een training geleerd hebben, maar dat ze tijdens hun dagelijkse werk deze vaardigheden pas echt hebben ontwikkeld. Het zou een optie zijn om dit leren op het werk voor (nieuwe) medewerkers te formaliseren en te begeleiden. Met name als het gaat om minder ernstige incidenten ontwikkelen medewerkers door het opdoen van ervaring een eigen stijl in het omgaan met dergelijke situaties. Dit zou gestructureerd kunnen worden in een mentor traject en/of een langdurigere agressie-training waarbij medewerkers tijdens hun dagelijkse werkzaamheden aan de slag gaan met het ontwikkelen van agressie hantering competenties. Dit zou ervoor zorgen dat iedere medewerker de kans krijgt om zich aan de hand van persoonlijke ervaringen tijdens hun werk verder te ontwikkelen met behulp van meer ervaren collega's en/of trainers.

5.2 Conclusie

Binnen de opvangcentra van het centraal orgaan opvang asielzoekers (COA) vinden regelmatig agressie incidenten plaats. Het trachten te voorkomen, reageren op, en oplossen van agressie-incidenten is daarom een inherent onderdeel van de baan voor veel COA-medewerkers. Het huidige onderzoek heeft door middel van verschillende methodieken onderzocht wat de aard van de agressie-incidenten in opvangcentra is, in hoeverre medewerkers zich in staat voelen om met deze incidenten

om te gaan, en wat mogelijke verbeterpunten voor het COA zijn om agressie-incidenten beter aan te pakken.

Over het algemeen voelen medewerkers zich goed in staat om met deze incidenten om te gaan. Dit is ook noodzakelijk aangezien veel COA-medewerkers aangeven regelmatig met agressie te maken te hebben. Veel van de agressie-incidenten binnen het COA betreft agressie of geweld tussen asielzoekers onderling.

Medewerkers zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning en training die het COA biedt voor het omgaan met agressie-incidenten. In het geval van gewelddadige (groeps-) vechtpartijen met name in opvangcentra voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen is er wel behoefte aan meer ondersteuning. Daarnaast bestaat er ook behoefte aan specifiekere training over hoe om te gaan met ernstigere, fysieke vormen van geweld (tussen asielzoekers onderling of dreigend richting de medewerker). Door de trainingen meer op locatie, in teamverband en/of synchroon met het opdoen van werkervaring te organiseren zouden medewerkers meer handvatten kunnen worden aangereikt om om te gaan met agressie door asielzoekers.

6. Referentielijst

- American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, fifth edition*. American Psychiatric Association Press, Washington, DC."
- Apostolidou, Z. (2016). The notion of professional identity among practitioners working with asylum seekers. A discursive analysis of practitioners' experience of clinical supervision and working context in work with asylum seekers. *European Journal of Psychotherapy and Counselling*, 18, 4-18. doi:10.1080/13642537.2015.1130073
- Arkowitz, H., & Miller, W. R. (2008). Learning, applying, and extending motivational interviewing. In H. Arkowitz, Westra, HA, Miller, WR, Rollnick, S (Ed.), *Motivational interviewing in the treatment of psychological problems* (pp. 1-25). New York, NY: Guilford Press.
- Augsburger, M., Dohrmann, K., Schauer, M., & Elbert, T. (2016). Relations Between Traumatic Stress, Dimensions of Impulsivity, and Reactive and Appetitive Aggression in Individuals with Refugee Status. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*. doi:10.1037/tra0000227
- Avgar, A. C., & Neuman, E. J. (2015). Seeing conflict: A study of conflict accuracy in work teams. *Negotiation and Conflict Management Research*, 8, 65-84. doi:10.1111/ncmr.12048
- Axelrod, R. M. (2006). *The evolution of cooperation: revised edition*. New York, NY: Basic books.
- Barling, J. (1996). The prediction, experience, and consequences of workplace violence. In G. R. VandenBos & E. Q. Bulatao (Eds.), *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions* (pp. 29-49).
- Barling, J., Dupré, K. E., & Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual review of psychology*, 60, 671-692.
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Barron, C., & Lacombe, D. (2005). Moral panic and the nasty girl. *Canadian Review of Sociology/Revue canadienne de sociologie*, 42, 51-69.
- Berring, L. L., Pedersen, L., & Buus, N. (2016). Coping with Violence in Mental Health Care Settings: Patient and Staff Member Perspectives on De-escalation Practices. *Archives of Psychiatric Nursing*, 30, 499-507. doi: 10.1016/j.apnu.2016.05.005
- Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 410-424. doi:10.1037/0021-9010.92.2.410
- Bischoff, A., Bovier, P. A., Isah, R., Françoise, G., Ariel, E., & Louis, L. (2003). Language barriers between nurses and asylum seekers: their impact on symptom reporting and referral. *Social Science & Medicine*, 57, 503-512. doi:10.1016/S0277-9536(02)00376-3
- Blackwell, D. 2005. *Counselling and psychotherapy with refugees*, London, UK: Jessica Kingsley Publishers.

- Boersema, E., Sportel, I., Smit, M., Leerkes, A. (2015). *'Als ik bezig ben, denk ik niet zo veel': Evaluatie van de pilot Activeren bewoners van gezinslocaties*. Den Haag, NL: WODC
- Bride, B. E., Choi, Y. J., Olin, I. W., & Roman, P. M. (2015). Patient Violence Towards Counselors in Substance Use Disorder Treatment Programs: Prevalence, Predictors, and Responses. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 57, 9-17. doi: 10.1016/j.jsat.2015.04.004
- CBS StatLine (2017). *Asielverzoeken; nationaliteit, vanaf 1975*. Databestand opgehaald van <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=80059ned&D1=0&D2=0&D3=a&HD=170811-0930&HDR=T,G2&STB=G1>
- COA (2017a). *COA bezetting*. Opgehaald van <https://www.coa.nl/nl/over-coa/bezetting>
- COA (2017b). *Opvangcapaciteit COA voor eind 2017 naar 31.000 plaatsen*. Opgehaald van <https://www.coa.nl/nl/actueel/nieuws/opvangcapaciteit-coa-voor-eind-2017-naar-31000-plaatsen>
- COA (2017c). *Locaties voor Jongeren*. Opgehaald van <https://www.coa.nl/nl/opvanglocaties/locaties-voor-jongeren>
- Codrington, R., Iqbal, A., & Segal, J. (2011). Lost in Translation? Embracing the Challenges of Working With Families From a Refugee Background. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 32, 129–143. doi:10.1375/anft.32.2.129
- Crawford, E., Turpin, M., Nayar, S., Steel, E., & Durand, J. L. (2016). The structural-personal interaction: Occupational deprivation and asylum seekers in Australia. *Journal of Occupational Science*, 23, 321-338. doi:10.1080/14427591.2016.1153510
- Curhan, J. R., & Pentland, A. (2007). Thin slices of negotiation: predicting outcomes from conversational dynamics within the first 5 minutes. *Journal of Applied Psychology*, 92, 802-811.
- Darley, J. M., & Latane, B. (1968). Bystander intervention in emergencies: Diffusion of responsibility. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8, 377-383.
- De Dreu, C. K. (2010). Social conflict: The emergence and consequences of struggle and negotiation. In D. T. G. Susan T. Fiske, Gardner Lindzey (Ed.), *Handbook of Social Psychology: Vol. 2* (pp. 983-1023). New York, NY: Wiley.
- De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88, 741-749. doi: 10.1037/0021-9010.88.4.741
- Dijkhoff, K. H. D. M. (2015a). *Alleenstaande minderjarige asielzoekers*. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-27062-97.html>
- Dijkhoff, K.H.D.M. (2015). *Brief aan de Tweede Kamer: Toepassing van het concept van veilige landen*. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/11/03/brief-tweede-kamer-toepassing-van-het-concept-van-veilige-landen>
- Dijkhoff, K.H.D.M. (2016a). *Brief aan Tweede Kamer: Uitbreiding capaciteit Border Security Teams en verlenging beslistermijnen asielprocedure*. Opgehaald van

- <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/02/10/tk-uitbreiding-capaciteit-border-security-teams-en-verlenging-beslistermijnen-asielprocedure>
- Dijkhoff, K.H.D.M. (2016b). *Brief aan de Tweede Kamer: Geregistreeerde meldingen en incidenten op en rondom COA-opvanglocaties*. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/10/03/kamerbrief-over-het-aantal-geregistreeerde-meldingen-en-incidenten-op-en-rondom-coa-opvanglocaties>
- Dijkhoff, K.H.D.M. (2017). *Beantwoording Kamervragen over bericht dat burgemeesters af willen van kansloze asielzoekers*. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/02/01/antwoorden-kamervragen-over-bericht-dat-burgemeesters-af-willen-van-kansloze-asielzoekers>
- Donohue, W. A., & Roberto, A. J. (1993). Relational development as negotiated order in hostage negotiation. *Human Communication Research*, 20, 175-198.
- Engbersen, G. , Dagevos, J. , Jennissen, R. , Bakker, L., Leerkes, A., Klaver, J., & Odé, A. (2015). *Geen tijd verliezen: van opvang naar integratie van asielmigranten*. WRR-Policy Brief 4. Den Haag: WRR. Opgehaald van <https://www.wrr.nl/publicaties/policy-briefs/2015/12/16/geen-tijd-verliezen-van-opvang-naar-integratie-van-asielmigranten>
- Enosh, G., & Tzafrir, S. S. (2015). The Scope of Client Aggression Toward Social Workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 24, 971-985. doi:10.1080/10926771.2015.1070233
- Ferweda, H., Van Hasselt, N., Van Ham, T., & Voorham, L. (2012). *De juiste snaar: Professionals met een publieke taak en de omgang met overlast, agressie en geweld als gevolg van alcohol en/of drugsgebruik*. Utrecht: Trimbos instituut/Bureau Beke."
- Ferwerda, H., Hasselt, N. van (2013). Geweld onder invloed: Lessen uit Haren en Hoek van Holland. *Tijdschrift voor de Politie*, 75, 6-9.
- Fischer, T., Van Reemst, L., & De Jong, J. (2016). Workplace aggression toward local government employees: target characteristics. *International Journal of Public Sector Management*, 29, 30-53. doi:10.1108/IJPSM-05-2015-0100
- Fischer, P., Krueger, J. I., Greitemeyer, T., Vogrincic, C., Kastenmüller, A., Frey, D., et al. (2011). The bystander-effect: A meta-analytic review on bystander intervention in dangerous and non-dangerous emergencies. *Psychological Bulletin*, 137, 517–537. doi:10.1037/a0023304
- Fleeson, W., & Nofle, E. E. (2009). In favor of the synthetic resolution to the person–situation debate. *Journal of Research in Personality*, 43, 150-154.
- Galloway, M., & van der Linden, T., (2017). *Maatregelenbeleid inclusief Reglement Onthoudingen Verstrekkingen*. Intern document Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA).
- Galloway, M. (2015). *Toelichting kader incidentenregistratie: Waarom, voor wie en door wie, wat, hoe en wanneer registreren wij?* Intern document Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA).
- Giebels, E., & Euwema, M. (2010). *Conflictmanagement: Analyse, diagnostiek en interventie (2e dr.)*. Groningen: Noordhoff

- Giebels, E., & Noelanders, S. (2004). *Crisis negotiations: A multiparty perspective*. Veenendaal: Universal Press.
- Giebels, E., De Dreu, C. K., & Van De Vliert, E. (2000). Interdependence in negotiation: Effects of exit options and social motive on distributive and integrative negotiation. *European Journal of Social Psychology*, 30, 255-272.
- Gilbert, B. (2011). The nature of occupational violence against taxicab drivers. *Public Health Nursing*, 28, 335-348.
- Gimeno, D., Barrientos-Gutiérrez, T., Burau, K. D., & Felknor, S. A. (2012). Safety climate and verbal abuse among public hospital-based workers in Costa Rica. *Work*, 42, 29-38.
- Glomb, T. M. (2002). Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 20.
- Grainger, C. (1996). How controllable is occupational violence? *International Journal of Stress Management*, 3, 17-23.
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 397-418.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2009). Service sabotage: The dark side of service dynamics. *Business Horizons*, 52, 325-335.
- Hartley, D., Doman, B., Hendricks, S. A., & Jenkins, E. L. (2012). Non-fatal workplace violence injuries in the United States 2003–2004: A follow back study. *Work*, 42, 125-135.
- Hershcovis, M., & Barling, J. (2009). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24-44.
- Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K.A., Dupré, K. E., Inness, M., LeBlanc, M. M., Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 228-238.
- Hocker, J., & Wilmot, W. (1991). *International conflict*. Dubuque, IA: Brown.
- Hughes, H., Williamson, K., & Lloyd, A. (2007). Critical incident technique. In S. Lipu (Ed.), *Exploring methods in information literacy research. Topics in Australasian Library and Information Studies* (Vol. 28, pp. 46–66). Wagga Wagga, Australia: Centre for Information Studies, Charles Sturt University.
- Ireland, C. A., Fisher, M., & Vecchi, G. M. (Eds.). (2011). *Conflict and crisis communication: Principles and practice*. New York, NY: Routledge.
- Johnson, H., & Thompson, A. (2008). The development and maintenance of post-traumatic stress disorder (PTSD) in civilian adult survivors of war trauma and torture: A review. *Clinical Psychology Review*, 28, 36-47.
- Kennett, R., (2009). *Crisis negotiation*. Unpublished PhD thesis at the University of

Kent, Canterbury, UK."

Koritsas, S., Coles, J., & Boyle, M. (2008). Workplace violence towards social workers: The Australian experience. *British Journal of Social Work, 40*, 257-271.

LeBlanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology, 87*, 444.

Levine, M., Lowe, R., Best, R., & Heim, D. (2012). 'We police it ourselves': group processes in the escalation and regulation of violence in the night-time economy. *European Journal of Social Psychology, 42*, 924-932.

Levine, M., Taylor, P. J., & Best, R. (2011). Third Parties, Violence, and Conflict Resolution. *Psychological Science, 22*, 406-412. doi:10.1177/0956797611398495

Lipsky, D. B. (2015). The Future of Conflict Management Systems. *Conflict Resolution Quarterly, 33*, S27-S34. doi:10.1002/crq.21133

Littlechild, B. (2005). The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. *Journal of Social Work, 5*, 61-82.

Merrell, K. W., Gueldner, B. A., Ross, S. W., & Isava, D. M. (2008). How effective are school bullying intervention programs? A meta-analysis of intervention research. *School Psychology Quarterly, 23*, 26-42.

Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2016a). *Overzicht registratie bij COA opvanglocaties*. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/01/30/tk-bijlage-overzicht-registratie-bij-coa-opvanglocaties>

Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2016b). *Geregistreerde meldingen en incidenten op- en rondom COA-opvanglocaties*. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/10/03/geregistreerde-meldingen-en-incidenten-op-en-rondom-coa-opvanglocaties>

Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2017). *Kamerbrief over incidentenoverzicht COA*. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/04/13/kamerbrief-over-incidentenoverzicht-coa>

Mosquera, P. M. R., Manstead, A. S., & Fischer, A. H. (2002). The role of honour concerns in emotional reactions to offences. *Cognition & Emotion, 16*, 143-163.

Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of management, 24*, 391-419.

Newhill, C. (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. Families in Society. *The Journal of Contemporary Social Services, 77*, 488-495.

Nisbett, R. E., & Cohen, D. (1996). *Culture of honor: The psychology of violence in the South*. Boulder, CO: Westview Press.

- Nugent, W. R., & Halvorson, H. (1995). Testing the effects of active listening. *Research on Social Work Practice, 5*, 152-175.
- Nugent, W. R. (1992). The affective impact of a clinical social worker's interviewing style: A series of single-case experiments. *Research on Social Work Practice, 2*, 6-27.
- Patton, C., & Balakrishnan, P. S. (2010). The impact of expectation of future negotiation interaction on bargaining processes and outcomes. *Journal of Business Research, 63*, 809-816.
- Peek-Asa, C., & Howard, J. (1999). Workplace-violence investigations by the California Division of Occupational Safety and Health, 1993-1996. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 41*, 647-653.
- Peek-Asa, C., Runyan, C. W., & Zwerling, C. (2001). The role of surveillance and evaluation research in the reduction of violence against workers. *American Journal of Preventive Medicine, 20*, 141-148.
- Pruitt, D. G., & Rubin, J. Z. (1986). *Social conflict: Escalation, impasse, and resolution*. Reding, MA: Addison-Wesley.
- Pruyn, A., & Smidts, A. (1998). Effects of waiting on the satisfaction with the service: Beyond objective time measures. *International Journal of Research in Marketing, 15*, 321-334.
- Rafaeli, A., Erez, A., Ravid, S., Derfler-Rozin, R., Treister, D. E., & Scheyer, R. (2012). When customers exhibit verbal aggression, employees pay cognitive costs. *Journal of Applied Psychology, 97*, 931.
- Rahim, M. A. (1992). *Managing conflict in organizations*. London, UK: Transaction Publishers.
- Rees, S., Silove, D., Verdial, T., Tam, N., Savio, E., Fonseca, Z., et al. (2013). Intermittent Explosive Disorder amongst Women in Conflict Affected Timor-Leste: Associations with Human Rights Trauma, Ongoing Violence, Poverty, and Injustice. *Plos One, 8*, e69207–7. doi: 10.1371/journal.pone.0069207
- Romano, S. J., Levi-Minzi, M. E., Rugala, E., & Van Hasselt, V. (2011). Workplace violence prevention. *FBI. Law Enforcement Bulletin, 80*, 1-10.
- Ryde, J. (2011). Issues for White therapists. In I. Colin (Ed.), *Handbook of transcultural counselling and psychotherapy* (pp. 94–104). Berkshire: McGraw-hill Education.
- Segovia, F., Moore, J. L., Linnville, S. E., Hoyt, R. E., & Hain, R. E. (2012). Optimism predicts resilience in repatriated prisoners of war: A 37-year longitudinal study. *Journal of traumatic stress, 25*, 330-336.
- Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research, 36*, 356-372.
- Stel, M., & Vonk, R. (2010). Mimicry in social interaction: Benefits for mimickers, mimickees, and their interaction. *British Journal of Psychology, 101*, 311-323.
- Swain, N., Gale, C., & Greenwood, R. (2014). Patient aggression experienced by staff in a public hospital setting. *New Zealand Medical Journal, 127*, 10-18.

- Taylor, P. J., & Donald, I. (2007). Testing the relationship between local cue–response patterns and the global structure of communication behaviour. *British Journal of Social Psychology*, 46, 273-298.
- Taylor, P. J. (2002). A cylindrical model of communication behavior in crisis negotiations. *Human Communication Research*, 28, 7-48.
- Ufkes, E. G., & Giebels, E. (2014). *Literatuurverkenning Agressie en Geweld Tegen Werknemers met een Publieke Taak*. Rapport uitgebracht in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Enschede, NL: University of Twente
- Ufkes, E. G., Giebels, E., Otten, S., & Van der Zee, K. I. (2012). The effectiveness of a mediation program in symmetrical versus asymmetrical neighbor-to-neighbor conflicts. *International Journal of Conflict Management*, 23, 290-306. doi:10.1108/10444061211248985
- Ufkes, E. G., Giebels, E., Hilbrands, P., & Vogel, J. (2015). *Modellenboek trainingen agressie en geweld in de publieke context*. Rapport uitgebracht in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Enschede, NL: University of Twente.
- Van Baaren, R. B., Holland, R. W., Kawakami, K., & Van Knippenberg, A. (2004). Mimicry and prosocial behavior. *Psychological science*, 15, 71-74.
- Van Bommel, M., van Prooijen, J.-W., Elffers, H., & Van Lange, P. A. (2012). Be aware to care: Public self-awareness leads to a reversal of the bystander effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48, 926-930.
- Van de Vliert, E. (1997). *Complex interpersonal conflict behaviour: Theoretical frontiers*. Hove, UK: Psychology Press.
- Van de Vliert, E., Nauta, A., Giebels, E., & Janssen, O. (1999). Constructive conflict at work. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 475-491.
- Van Dierendonck, D., & Mevissen, N. (2002). Aggressive behavior of passengers, conflict management behavior, and burnout among trolley car drivers. *International Journal of Stress Management*, 9, 345-355.
- Van Erp, K.J.P.M., Gevers, J.M.P., Rispens, S. & Demerouti, E. (2013). Handen af van onze hulpverleners: de impact van omstanderconflict op werknemers in de hulp- en dienstverlenende sector. *Gedrag en Organisatie*, 26, 133-155.
- Van Hasselt, V. B., Baker, M. T., Romano, S. J., Schlessinger, K. M., Zucker, M., Dragone, R., & Perera, A. L. (2006). Crisis (hostage) negotiation training: A preliminary evaluation of program efficacy. *Criminal Justice and Behavior*, 33, 56-69.
- Van Hasselt, V. B., Flood, J. J., Romano, S. J., Vecchi, G. M., De Fabrique, N., & Dalfonzo, V. A. (2005). Hostage-taking in the context of domestic violence: Some case examples. *Journal of Family Violence*, 20, 21-27.
- Van Osch, Y., Breugelmans, S. M., Zeelenberg, M., & Bölük, P. (2013). A different kind of honor culture: Family honor and aggression in Turks. *Group Processes and Interpersonal Relations*, 16, 334-344. doi: 10.1177/1368430212467475

- Weiss, D.S., & Marmar, C.R. (1997). The Impact of Event Scale-Revised. In J.P. Wilson, & T.M. Keane (Eds.), *Assessing Psychological Trauma and PTSD: A Practitioner's Handbook* (pp. 399-411). New York: Guilford Press.
- Williams, D., & Ahmed, J. (2009). The relationship between antisocial stereotypes and public CCTV systems: exploring fear of crime in the modern surveillance society. *Psychology, Crime & Law*, 15, 743-758. doi: 10.1080/10683160802612882
- Winlow, S., & Hall, S. (2006). *Violent night: Urban leisure and contemporary culture*. Oxford, UK: Berg.
- Witte K., McKeon J., Cameron K., Berkowitz J. 1995. *The risk behavior diagnosis scale (a health educator's tool)*: Manual. Department of Communication. Michigan State University, 1995
- Yariv, E. (2012). Tools to Cope with Clients' Misbehavior: A Comparative Study. *Public Organization Review*, 12, 23-39.

7. Bijlagen

Bijlage 1: Gebruikte zoektermen en -commando's

Zoektermen	Zoekmachine								
	Scopus			Web of Science			EBSCO		
	Hits	Relevant	Nieuw	Hits	Relevant	Nieuw	Hits	Relevant	Nieuw
De-escalation									
AND aggression OR "aggression interference" OR "aggressive behaviour" OR assault OR attack	39	12	12	30	12	3	13	8	1
AND violence OR "violence initiation" OR "violent outcomes" OR "workplace violence"	24	8	1	69	11	1	15	7	2
AND bystander OR "bystander aggression on violent crime" OR bystanders	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AND conflict OR conflicts OR "conflict resolution" OR "workplace conflict"	32	11	4	26	9	0	12	3	0
AND crisis OR "crisis intervention"	15	0	0	12	0	0	3	0	0
Aggression intervention									
AND aggression OR "aggression interference" OR "aggressive behaviour" OR assault OR attack	4	0	0	2	0	0	3	0	0
AND violence OR "violence initiation" OR "violent outcomes" OR "workplace violence"	2	0	0	1	0	0	1	0	0
AND bystander OR "bystander aggression on violent crime" OR bystanders	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AND conflict OR conflicts OR "conflict resolution" OR "workplace conflict"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AND crisis OR "crisis intervention"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anti-violence intervention									
AND aggression OR "aggression interference" OR "aggressive behaviour" OR assault OR attack	1	0	0	0	0	0	0	0	0
AND violence OR "violence initiation" OR "violent outcomes" OR "workplace violence"	3	1	1	1	1	0	1	1	0
AND bystander OR "bystander aggression on violent crime" OR bystanders	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AND conflict OR conflicts OR "conflict resolution" OR "workplace conflict"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AND crisis OR "crisis intervention"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conflict management									
AND aggression OR "aggression interference" OR "aggressive behaviour" OR assault OR attack	17	3	2	30	3	0	7	1	0
AND violence OR "violence initiation" OR "violent outcomes" OR "workplace violence"	27	4	2	27	1	0	6	0	0
AND bystander OR "bystander aggression on violent crime" OR bystanders	2	0	0	5	0	0	0	0	0
AND conflict OR conflicts OR "conflict resolution" OR "workplace conflict"	710	35	30	570	25	12	168	15	4
AND crisis OR "crisis intervention"	20	3	2	27	2	1	5	1	0
Third party intervention									
AND aggression OR "aggression interference" OR "aggressive behaviour" OR assault OR attack	3	0	0	3	0	0	1	0	0
AND violence OR "violence initiation" OR "violent outcomes" OR "workplace violence"	0	0	0	3	0	0	0	0	0
AND bystander OR "bystander aggression on violent crime" OR bystanders	0	0	0	1	0	0	0	0	0
AND conflict OR conflicts OR "conflict resolution" OR "workplace conflict"	26	3	3	5	0	0	6	0	0
AND crisis OR "crisis intervention"	1	0	0	2	0	0	1	0	0
Model of reactive aggression									
AND aggression OR "aggression interference" OR "aggressive behaviour" OR assault OR attack	2	0	0	0	0	0	0	0	0
AND violence OR "violence initiation" OR "violent outcomes" OR "workplace violence"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AND bystander OR "bystander aggression on violent crime" OR bystanders	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AND conflict OR conflicts OR "conflict resolution" OR "workplace conflict"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AND crisis OR "crisis intervention"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	928	80	57	814	64	17	242	36	7
Totaal aantal nieuwe referenties	81								
Waarvan Peer Reviewed Journals	69								

Bijlage 2: Zoektermen en -commando's met betrekking op Asielzoekerscontext

Zoektermen	Zoekmachine								
	Scopus			Web of Science			EBSCO		
	Hits	Relevant	Nieuw	Hits	Relevant	Nieuw	Hits	Relevant	Nieuw
Escalation OR De-escalation									
AND refugee OR "refugee camp" OR "refugee crisis" OR "asyl"	14	0	0	7	0	0	2	0	0
Aggression OR "Aggression intervention"									
AND refugee OR "refugee camp" OR "refugee crisis" OR "asyl"	20	6	6	29	5	2	46	7	2
Anti-violence OR Anti-violence intervention									
AND refugee OR "refugee camp" OR "refugee crisis" OR "asyl"	2	0	0	2	0	0	46	5	5
Conflict management									
AND refugee OR "refugee camp" OR "refugee crisis" OR "asyl"	1	0	0	3	0	0	2	0	0
Third party intervention									
AND refugee OR "refugee camp" OR "refugee crisis" OR "asyl"	1	0	0	1	0	0	28	4	0
Model of reactive aggression									
AND refugee OR "refugee camp" OR "refugee crisis" OR "asyl"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	38	6	6	42	5	2	124	16	7
Totaal aantal nieuwe referenties	15								

Bijlage 3: Lijst van veilige landen in 2016.

België	Oostenrijk	Ghana
Bulgarije	Polen	India
Cyprus	Portugal	Jamaica
Denemarken	Roemenië	Japan
Duitsland	Slovenië	Kosovo
Estland	Slowakije	Macedonië
Finland	Spanje	Marokko
Frankrijk	Tsjechië	Monaco
Griekenland	Engeland	Mongolië
Hongarije	Schotland	Montenegro
Ierland	Wales	Nieuw-Zeeland
IJsland	Noord-Ierland	Oekraïne
Italië	Zweden	San Marino
Kroatië	Albanië	Senegal
Letland	Algerije	Servië
Liechtenstein	Andorra	Togo
Litouwen	Australië	Tunesië
Luxemburg	Bosnië Herzegovina	Vaticaanstad
Malta	Canada	Verenigde Staten
Nederland	Georgië	Zwitserland
Noorwegen		

Zie ook Voorschrift Vreemdelingen 2000, Bijlage 13

<http://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0012002&bijlage=13&z=2017-03-24&g=2016-12-1>

Bijlage 4: Afkortingen COA-locaties

Type COA locatie	Gebruikte afkorting
Centrale opvanglocatie	(col)
Volwassenen (met kinderen)	
Procesopvanglocatie	(pol)
Asielzoekerscentrum	(azc)
Aanvullende opvanglocatie	(avo)
Gezinslocatie	(glo)
Vrijheidsbeperkendelocatie	(vbl)
Alleenstaande minderjarigen	
Procesopvanglocatie	(poa)
Alleenstaande minderjarige vreemdelingen	(amv)
Regio-opvanglocatie	(rgo)
Overig	
Locatie voor slachtoffers van mensenhandel	(B8)

Agressie-incidenten in asielopvang

Bijlage 5: Vragenlijst critical incidents



Informed Consent

Beste medewerker van het COA,

Allereerst hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek.

Doelgroep

Dit onderzoek is gericht op alle COA medewerkers die voor hun werk regelmatig in contact komen met bewoners van COA-locaties en die tijdens hun werk wel eens met agressie en/of geweld te maken hebben gehad.

Doel

De Universiteit Twente is door het COA en het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatie Centrum (WODC) gevraagd om onderzoek te doen naar agressie- en geweldincidenten die zich op COA locaties voordoen. Inzicht in de ervaringen van medewerkers en in hoe zij met incidenten om weten te gaan, zijn hiervoor onmisbaar. We hopen daarom dat u de tijd wilt nemen om mee te doen aan dit onderzoek.

Werkwijze

Deze vragenlijst bestaat uit een aantal vragen over uw ervaring met (het omgaan met) incidenten tijdens uw werk voor het COA. We vragen u eerst om een aantal voorbeelden van incidenten die u zelf heeft mee gemaakt. Daarna volgen een aantal vragen die u gemakkelijk met een schaalscore kunt beantwoorden.

Duur

Het invullen van deze vragenlijst zal gemiddeld ongeveer **20 minuten** kosten. Als u tussentijds stopt, kunt u tot maximaal 7 dagen nadat u bent begonnen teruggaan naar de vragenlijst door op dezelfde computer de link nogmaals te bezoeken.

Anonimiteit

De verzamelde gegevens worden beveiligd opgeslagen en zijn alleen toegankelijk voor de onderzoekers van de Universiteit Twente. De rapportages in welke vorm dan ook zullen nooit gegevens bevatten die naar individuele deelnemers te herleiden zijn.

Vragen

Voor vragen over het onderzoek kunt u contact opnemen met Elze Ufkes (elze.ufkes@utwente.nl).

Heeft u de bovenstaande informatie begrepen en gaat u akkoord met deelname?

- ☐ Ja, ik ga akkoord
- ☐ Nee, ik ga niet akkoord
-

Demografische gegevens

Allereerst zouden we graag wat achtergrondinformatie over u ontvangen. Dit om in algemene termen te kunnen vertellen wie er meegedaan hebben aan dit onderzoek. Het betreft de volgende vragen.

Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
-

Wat is uw geboortejahr?



Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- ☐ Lager/ voorbereidend beroepsonderwijs (lbo/ vmbo)
- ☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (mavo)
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
- ☐ Hoger algemeen voortgezet onderwijs (havo)
- ☐ Voorbereiden wetenschappelijk onderwijs (vwo)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (hbo)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (wo)
- ☐ Geen antwoord
-

Wat is uw functie binnen het COA?

Hoe vaak heeft u voor uw werk voor het COA direct contact met bewoners?

Dagelijks Wekelijks Maandelijks Een enkele keer per jaar Nooit

Op welke locatie(s) bent u werkzaam? (meerdere opties mogelijk)

- ☐ COL (centrale opvanglocatie)
- ☐ POL (procesopvanglocatie)
- ☐ AZC
- ☐ AVO (aanvullende opvanglocatie)
- ☐ GLO (gezinsopvanglocatie)
- ☐ VBL (vrijheidsbeperkende opvanglocatie)
- ☐ POA (procesopvanglocatie)
- ☐ AMW (alleenstaande minderjarige vreemdelingen)
- ☐ RGO (regio-opvanglocatie)
- ☐ B8 (locatie slachtoffers van mensenhandel)
- ☐ Anders, namelijk

Hoe lang bent u werkzaam bij het COA?

Jaren
Maanden

Welke van de onderstaande trainingen heeft u bij het COA gevolgd?

- ☐ Alarmopvolging basis
- ☐ Alarmopvolging opfris
- ☐ Agressiewijzer en VPT
- ☐ Veilig wonen en werken

- ☐ Fysieke weerbaarheid
- ☐ Weerbaarheid (Interveniëren en de-escaleren)
- ☐ Train de trainer weerbaarheid

Zijn er nog andere trainingen die u heeft gevolgd en niet in de bovenstaande vraag naar voren zijn gekomen?

U kunt deze hieronder alsnog benoemen.

Instructies

Agressie-incidenten

De volgende vragen hebben betrekking op incidenten waarin agressie en geweld een hoofdrol speelden. Met agressie en geweld wordt in dit onderzoek verwezen naar alle negatieve handelingen die tegen de organisatie of haar leden worden gepleegd.

Hieronder kunnen incidenten vallen met een grote negatieve impact, bijvoorbeeld fysieke agressie, zoals openlijk gewelddadig gedrag. Maar ook incidenten met een kleinere negatieve impact, bijvoorbeeld verbale agressie, zoals schelden of dreigen met woorden of indirecte agressie, zoals niet meewerken aan de procedure.

De rest van de vragenlijst bestaat uit drie delen:

- Enkele vragen over een incident waarin u **niet goed** wist hoe u om moest gaan met de situatie
- Enkele vragen over een incident waarin u **goed wist** hoe u om moest gaan met de situatie
- En tenslotte een aantal vragen over uw ervaring met agressie binnen het COA in het **algemeen**

Probeer de vragen zo eerlijk mogelijk te beantwoorden. Om de vragenlijst niet te lang te laten duren is het belangrijk (en ook voldoende) om de open vragen kort en bondig te beantwoorden.

Efficacy laag

We vragen u nu om terug te denken aan een voor u belangrijke, specifieke situatie waarin u werd geconfronteerd met een bewoner die agressie of geweld uitoefende zoals hiervoor beschreven en u **niet goed wist** hoe u deze agressie of geweld kon stoppen of laten afnemen.

Geef een kort omschrijving van het incidenten. Wat gebeurde er? En welke omstandigheden speelde een rol?

We vragen u nu om terug te denken aan een voor u belangrijke, specifieke situatie waarin u werd geconfronteerd met een bewoner die agressie of geweld uitoefende zoals hiervoor beschreven en u **niet goed wist** hoe u deze agressie of geweld kon stoppen of laten afnemen.

Wat was de oorzaak van het agressieve/gewelddadige gedrag?

We vragen u nu om terug te denken aan een voor u belangrijke, specifieke situatie waarin u werd geconfronteerd met een bewoner die agressie of geweld uitoefende zoals hiervoor beschreven en u **niet goed wist** hoe u deze agressie of geweld kon stoppen of laten afnemen.

Kunt u beschrijven wat u deed in deze situatie waarin u niet goed wist hoe u de agressie of het geweld kon laten stoppen of afnemen?

We vragen u nu om terug te denken aan een voor u belangrijke, specifieke situatie waarin u werd geconfronteerd met een bewoner die agressie of geweld uitoefende zoals hiervoor beschreven en u **niet goed wist** hoe u deze agressie of geweld kon stoppen of laten afnemen.

Zijn er bepaalde kennis en/of vaardigheden die u miste om deze situatie tot een goed einde te brengen?

De volgende vragen gaan over het incident dat u zojuist beschreven heeft.

U kunt hieronder aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Tijdens de situatie...

	1 Zeer mee oneens	2 Mee oneens	3 Neutraal	4 Mee eens	5 Zeer mee eens
... was ik in staat om de situatie tot een goed einde te leiden.	☐	☐	☐	☐	☐
... werkte mijn acties mee aan het voorkomen van verdere escalatie.	☐	☐	☐	☐	☐
... beschikte ik over de vaardigheden om verdere escalatie te voorkomen.	☐	☐	☐	☐	☐
... wist ik wat ik moest doen om agressie te					

voorkomen of te de-escaleren.	☐	☐	☐	☐	☐
... had ik het gevoel dat ik voldoende getraind was om met deze agressie om te gaan.	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de periode NA de beschreven situatie.

U kunt de volgende stellingen invullen aan de hand van de vier keuzemogelijkheden.

In de 7 dagen na de situatie....

	1 Helemaal niet/geen	2 Zelden	3 Soms	4 Vaak
Schoten er ... beelden van de situatie door mijn hoofd.	☐	☐	☐	☐
Voelde ik ... sterke emoties door wat er gebeurd was	☐	☐	☐	☐
Heb ik ... teruggedacht aan de situatie.	☐	☐	☐	☐
Had ik ... moeite om me te concentreren door wat er gebeurt was.	☐	☐	☐	☐
Dacht ik ... terug aan de situatie zonder dat ik dat wilde.	☐	☐	☐	☐
Heb ik ... geprobeerd te praten over de situatie.	☐	☐	☐	☐

Efficacy hoog

We vragen u nu om terug te denken aan een voor u belangrijke, specifieke situatie waarin u werd geconfronteerd met een bewoner die agressie of geweld uitoefende zoals hiervoor beschreven en u **goed wist** hoe u deze agressie of geweld kon stoppen of laten afnemen.

Geef een kort omschrijving van het incident. Wat gebeurde er? En welke omstandigheden speelde een rol?

We vragen u nu om terug te denken aan een voor u belangrijke, specifieke situatie waarin u werd geconfronteerd met een bewoner die agressie of geweld uitoefende zoals hiervoor beschreven en u **goed wist** hoe u deze agressie of geweld kon stoppen of laten afnemen.

Wat was de aanleiding en/of oorzaak van het agressieve/gewelddadige gedrag?

We vragen u nu om terug te denken aan een voor u belangrijke, specifieke situatie waarin u werd geconfronteerd met een bewoner die agressie of geweld uitoefende zoals hiervoor beschreven en u **goed wist** hoe u deze agressie of geweld kon stoppen of laten afnemen.

Kunt u beschrijven wat u deed in deze situatie waarin u de agressie of het geweld kon laten stoppen of afnemen?

We vragen u nu om terug te denken aan een voor u belangrijke, specifieke situatie waarin u werd geconfronteerd met een bewoner die agressie of geweld uitoefende zoals hiervoor beschreven en u **goed wist** hoe u deze agressie of geweld kon stoppen of laten afnemen.

Zijn er bepaalde kennis en/of vaardigheden die u miste om deze situatie tot een goed einde te brengen?

De volgende vragen gaan over het incident dat u zojuist beschreven heeft.

Wilt u de volgende stellingen afmaken?

Tijdens de situatie...

	1 Zeer mee oneens	2 Mee oneens	3 Neutraal	4 Mee eens	5 Zeer mee eens
... was ik in staat om de situatie tot een goed einde te leiden.	☐	☐	☐	☐	☐
... werkte mijn acties mee aan het voorkomen van verdere escalatie.	☐	☐	☐	☐	☐
... beschikte ik over de vaardigheden om verdere escalatie te voorkomen.	☐	☐	☐	☐	☐
... wist ik wat ik moest doen om agressie te voorkomen of te de-escaleren.	☐	☐	☐	☐	☐
... had ik het gevoel dat ik voldoende getraind was om met deze agressie om te gaan.	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de periode NA de beschreven situatie.

U kunt de volgende stellingen invullen aan de hand van de vier keuzemogelijkheden.

In de 7 dagen na de situatie....

	1 Helemaal niet/geen	2 Zelden	3 Soms	4 Vaak
Voelde ik ... sterke emoties door wat er gebeurd was.	☐	☐	☐	☐
Dacht ik ... terug aan de situatie zonder dat ik dat wilde.	☐	☐	☐	☐
Schoten er ... beelden van de situatie door mijn hoofd.	☐	☐	☐	☐
Heb ik ... teruggedacht aan de situatie.	☐	☐	☐	☐
Heb ik ... geprobeerd te praten over de situatie.	☐	☐	☐	☐
Had ik ... moeite om me te concentreren door wat er gebeurd was.	☐	☐	☐	☐

Agressievragen

De volgende vragen hebben betrekking op agressie- en geweldsincidenten in algemene zin.

Wij willen u er nogmaals op attenderen dat agressie en geweld in dit onderzoek verwijst naar alle negatieve handelingen die tegen de organisatie of haar leden worden gepleegd.

Hieronder kunnen incidenten vallen met een grote negatieve impact, bijvoorbeeld fysieke agressie, zoals openlijk gewelddadig gedrag. Maar ook incidenten met een kleinere negatieve impact, bijvoorbeeld verbale agressie, zoals schelden of dreigen met woorden of indirecte agressie, zoals niet meewerken aan de procedure.

Hoe vaak heeft u tijdens uw werk voor het COA te maken gehad met agressie en/of geweld door bewoners?



De volgende vragen hebben betrekking op hoe u in het algemeen voorbereid bent om om te gaan met agressie incidenten door bewoners.

U kunt hieronder aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

	1 Ze er mee oneens	2 Mee oneens	3 Neutraal	4 Mee eens	5 Ze er mee eens
Ik ben in staat om de vaardigheden, die ik heb opgedaan tijdens de training(en) van het COA, uit te voeren om agressief en gewelddadig gedrag (van bewoners) te voorkomen.	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik de vaardigheden, die ik tijdens de training(en) van het COA heb opgedaan, uitvoer, is het minder waarschijnlijk dat ik te maken krijg met agressie en geweld.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb de vaardigheden om de aanbevolen gedragingen, die tijdens de training(en) van het COA heb opgedaan, uit te voeren om agressief en gewelddadig gedrag (van bewoners) te voorkomen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan de vaardigheden, die ik tijdens de training(en) van het COA heb opgedaan, gemakkelijk uitvoeren om zo agressief en gewelddadig gedrag (van bewoners) te voorkomen.	☐	☐	☐	☐	☐
De vaardigheden, die ik tijdens de training(en) van het COA heb opgedaan, zijn effectief in het voorkomen van agressie en	☐	☐	☐	☐	☐

geweld.

De vaardigheden, die ik tijdens de training(en) van het COA heb opgedaan, werken mee aan het voorkomen van agressie en geweld.



De volgende vragen gaan over hoe u zich in het algemeen voelt tijdens agressie incidenten.

Als ik denk aan situaties waarin ik geconfronteerd werd met een bewoner die agressie of geweld tegen mij uitoefende, dan voelde ik mij veelal ...

	1 Ze er mee oneens	2 Mee oneens	3 Neutraal	4 Mee eens	5 Ze er mee eens
bezorgd	☐	☐	☐	☐	☐
tevreden	☐	☐	☐	☐	☐
gespannen	☐	☐	☐	☐	☐
comfortabel	☐	☐	☐	☐	☐
angstig	☐	☐	☐	☐	☐
ontspannen	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over uw mening omtrent veroorzakers van agressie.

U kunt hieronder aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

	1 Ze er mee oneens	2 Mee oneens	3 Neutraal	4 Mee eens	5 Ze er mee eens
Ik vind het vaak lastig om te begrijpen waarom bewoners zich agressief gaan gedragen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben bereid mijzelf te verplaatsen in bewoners die zich agressief opstellen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan me goed voorstellen wat er in bewoners omgaat	☐	☐	☐	☐	☐

die zich agressief gedragen.

Ik voel vaak weerstand om
mijzelf te verplaatsen in
bewoners die zich agressief
opstellen.



Uitnodiging interview

Voordat deze vragenlijst ten einde komt, willen we u vragen of u bereid bent om mee te werken aan een kort face-to-face interview over agressie en geweldsincidenten en de trainingen die het COA aanbiedt.

De inhoud van dit interview staat los van deze vragenlijst. Uw antwoorden in deze vragenlijst kunnen niet gekoppeld worden aan het interview.

U kunt hieronder aangeven of u bereid bent om mee te werken aan het interview.

- ☐ Ja, ik ben bereid hieraan mee te werken.
- ☐ Nee, ik ben niet bereid hieraan mee te werken.

Agressie-incidenten in asielopvang

Bijlage 6: Interviewprotocol werknemers

DOEL/VOORBEELD DOORVRAGEN	AANTEKENINGEN
---------------------------	---------------

DEEL 1

2. Achtergrondinformatie medewerkers COA

We zouden graag beginnen met een aantal vragen over uw achtergrond en uw werkzaamheden voor het COA.

1. Wat zijn uw werkzaamheden bij het COA (functie) en hoe lang doet u dit al?
2. Hoe bent u betrokken geraakt bij deze organisatie?
3. Welke vooropleiding heeft u genoten?
4. Hoeveel dagelijks contact heeft u met bewoners?

Doel: achtergrond van de uitvoerders helder krijgen

Doorvragen

- Heeft u nog andere functies gehad?
- Zijn dat alle functies die u voor het COA heeft gehad?

3. Incidenten

De volgende vragen zullen ingaan op de agressie- en geweldsincidenten die zich afspelen op de werkvloer.

1. Heeft u zelf te maken gehad met agressie of geweld tijdens uw werk voor het COA?
- *Zo ja*, hoe vaak?
2. Kunt u een algemene beschrijving geven van de incidenten die in uw omgeving het vaakst voorkomen?
 - a. Wie zijn de veroorzakers?
 - b. Wie zijn de slachtoffers (personeel of medebewoners)?
 - c. Welke aanleidingen komen vaak terug?
3. Wat zijn voorbeelden van incidenten die voor u *of uw collega's* het meest lastig zijn om mee om te gaan? Waarom?
 1. Is dit afhankelijk van (type) veroorzaker? Bijvoorbeeld van het motief (frustratie of instrumenteel). Of afkomst (Veilig of onveilig land)?
 2. Is dit afhankelijk van of incidenten onder bewoners onderling of tegen medewerkers gericht is?
 3. Is dit afhankelijk van het onderwerp waar incidenten om gaan?

Doel: inzicht krijgen in meest voorkomende type incidenten en indirecte vormen van agressie.

Doorvragen

- Kunt u dat uitleggen?
- Kunt u daar een voorbeeld van geven?
- Parafaseren wat er wordt verteld

Interview incidenten en trainingen COA

4. In 2015/2016 was er een aanzienlijke toename van asielzoekers. Wat hebben jullie daarvan gemerkt als het gaat om agressie-incidenten?

a. Is de frequentie veranderd?

b. Is de aard van de incidenten veranderd?

Indirecte vormen

Naast directe vormen van agressie zijn er ook meer indirecte vormen (zoals sabotage, niet mee willen werken, roddelen) van agressie.

5. Kunt u een voorbeeld geven van een incident waarbij sprake was van zo'n indirecte vorm van agressie?

6. Worden u en uw collega's vaak geconfronteerd met deze vorm van agressie?

7. In hoeverre wordt hier binnen uw werkomgeving aandacht aan besteed?

8. Kunnen indirecte vormen van agressie, volgens u, samenhangen met directe vormen van agressie?

DEEL 2

4. Trainingen

De volgende vragen zullen ingaan op de trainingen die op het COA worden gegeven omtrent agressie en geweld.

1. Welke trainingen met betrekking tot het voorkomen of omgaan met agressie en/of geweld heeft u gevolgd sinds u werkzaam bent bij het COA?

- Op welke manier komt het thema agressie en geweld volgens u terug in deze training(en)?

2. In hoeverre komen de vaardigheden, die u heeft opgedaan tijdens deze training(en), terug in de dagelijkse praktijk?

a. Heeft u een voorbeeld van hoe u kennis uit de training in de praktijk gebruikt?

3. Zijn er andere hulpmiddelen binnen het COA die u weleens heeft gebruikt bij het

Doel: Inzicht krijgen in trainingen en bekijken in hoeverre de vaardigheden, die men leert op de training(en), worden gebruikt in de praktijk.

Doorvragen

○ Kunt u dat uitleggen?

○ Kunt u daar een voorbeeld van geven?

○ Parafraseren wat er wordt verteld

