



Agressie, bedreiging en intimidatie bij gerechtsdeurwaarders

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/173

Datum

juli 2024

Opdrachtgever

Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders

Auteurs

Gwendolyn van Straaten
Sarah Bruijn
Charlotte van Miltenburg

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Doelstelling	11
1.3 Doelgroep	11
1.4 Onderzoeksvragen	12
1.5 Uitvoering van het onderzoek	12
2 Mate waarin gerechtsdeurwaarders en medewerkers te maken krijgen met agressie	15
2.1 Ervaring met agressie en intimidatie - gerechtsdeurwaarders	16
2.2 Vergelijking met andere beroepsgroepen	19
2.3 Ervaring met agressie en intimidatie - medewerkers	20
3 Aard en ernst van incidenten	22
3.1 Ernst en uitingsvorm incident - gerechtsdeurwaarders	22
3.2 Ernst en uitingsvorm incident - Medewerkers	29
4 Gevolgen, bespreken en aangifte	35
4.1 Gevolgen, bespreken en aangifte- Gerechtsdeurwaarders	35
4.2 Gevolgen, bespreken en aangifte- Medewerkers	44
5 Nazorg, reactie en optreden organisatie	52

5.1	Ontvangen begeleiding en nazorg kantoor - Gerechtsdeurwaarders _____	52
5.2	Ondersteuning in weerbaarheid – Gerechtsdeurwaarders _____	55
5.3	Eigen getroffen maatregelen of door kantoor - Gerechtsdeurwaarders ____	58
5.4	Ideeën maatregelen – Gerechtsdeurwaarders _____	59
5.5	Ontvangen begeleiding en nazorg -Medewerkers _____	60
5.6	Ondersteuning in weerbaarheid – Medewerkers _____	63
5.7	Eigen getroffen maatregelen of door kantoor – Medewerkers _____	65
5.8	Ideeën maatregelen – Medewerkers _____	66
6	Invloed van risico op agressie en geweld _____	67
6.1	Invloed van risico op agressie en geweld - Gerechtsdeurwaarders _____	67
6.2	Invloed van risico op agressie en geweld -Medewerkers _____	69
A	Onderzoeksvragen _____	71
B	Overzicht naar achtergrondkenmerken _____	72
C	Ernst naar type agressie _____	73

Samenvatting

Aanleiding en doel van het onderzoek

De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) heeft Ipsos I&O opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren. Het doel is om inzicht te verkrijgen in de mate waarin gerechtsdeurwaarders en andere medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren bij de uitoefening van hun beroep te maken krijgen met agressie en geweld¹. Daarnaast geeft het onderzoek een beeld van de aard van de agressie en de negatieve gevolgen die worden ervaren. Tot slot beschrijft het onderzoek welke ondersteuningsbehoefte gerechtsdeurwaarders en medewerkers hebben. Op basis van de verkregen inzichten wil de KBvG de bewustwording ten aanzien van het onderwerp vergroten. Verder zijn de onderzoeksresultaten door de KBvG te gebruiken om haar eigen positie rond het onderwerp te bepalen.

Uitvoering van het onderzoek

Op 27 maart heeft de KBvG een digitale uitnodiging gestuurd naar alle gerechtsdeurwaarders in Nederland (n=599). De KBvG heeft meerdere rappels verstuurd om het onderzoek onder de aandacht te brengen bij haar leden. Op 21 april 2024 is de dataverzameling afgesloten. De KBvG beschikt niet over de contactgegevens van andere medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren. Daarom is in de uitnodiging voor gerechtsdeurwaarders een link naar de vragenlijst voor de andere medewerkers opgenomen met het verzoek deze link te delen met de medewerkers. Aan dit onderzoek hebben 234 (39%) gerechtsdeurwaarders en 437 medewerkers (20%) meegedaan. Om de resultaten representatief te maken voor

alle gerechtsdeurwaarders is een weging toegepast op de kenmerken geslacht, leeftijd en ressort. De data van overige medewerkers zijn niet gewogen omdat daarvan geen populatiegegevens bekend zijn.

¹ bedreiging, intimidatie, verbale agressie, fysieke agressie en overig agressief en ongewenst gedrag.

Belangrijkste uitkomsten - gerechtsdeurwaarders

Acht op tien gerechtsdeurwaarders kregen te maken met agressie

Acht op de tien (81%) gerechtsdeurwaarders hebben in de afgelopen 12 maanden ten minste één keer te maken gehad met een vorm van agressie. De meerderheid heeft meerdere vormen van agressie meegemaakt (68%). De meest voorkomende vorm is verbale agressie (78%), gevolgd door intimidatie (49%) en bedreiging (48%).

Figuur 0.1 - Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden heeft u (of uw familie/vrienden) te maken gehad met agressie, bedreiging en intimidatie bij het uitoefenen van uw beroep als gerechtsdeurwaarder?

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)



Wederpartij of schuldenaar met name veroorzaker agressie

Een groot deel van de gerechtsdeurwaarders die in de afgelopen 12 maanden een of meerdere incidenten hebben meegemaakt, beschrijft dit meest recente incident als volgt:

- het incident werd geuit door de wederpartij of schuldenaar (88%);
- het incident vond plaats tijdens persoonlijk contact (68%);
- het incident is gericht op hen in functie als gerechtsdeurwaarder (56%), of op hen persoonlijk (49%).

Een derde van de gerechtsdeurwaarders geeft aan dat het incident een uiting was van oplopende frustraties of emoties (33%). Ruim een kwart (27%) zegt dat de agressie bewust gebruikt werd om een bepaald doel te bereiken.

Het overgrote deel van de gerechtsdeurwaarders dat een incident heeft meegemaakt, heeft te maken gehad met verbale agressie. Deze vorm van agressie zien gerechtsdeurwaarders over het algemeen als minder ernstig. Fysieke agressie, intimidatie en bedreiging komen minder vaak voor, maar gerechtsdeurwaarders die dit meemaken beschouwen deze incidenten relatief vaak wel als ernstig.

Ruim de helft van de gerechtsdeurwaarders ervaart nadelige effecten na incident, met name op werkplezier

Ruim de helft van de gerechtsdeurwaarders die te maken heeft gehad met agressie, intimidatie of bedreiging (55%), heeft nadelige effecten ervaren. Het meest genoemd is een effect op het werkplezier (38%). Bijna de helft (45%) denkt echter niet aan stoppen als gerechtsdeurwaarder, doordat ze te maken kregen met

agressie. Iets meer dan de helft (53%) geeft aan hun werk, in bepaalde mate, anders uit te voeren. Dit uit zich onder andere in alerter zijn op signalen van agressie en het voorzichtiger benaderen van debiteuren.

Ruime meerderheid gerechtsdeurwaarders bespreekt incident, percentage dat aangifte doet ligt stuk lager

Ruim negen op de tien (92%) gerechtsdeurwaarders die werden geconfronteerd met agressie hebben het incident met iemand anders besproken. Dit was meestal een collega of een kantoorgenoot (81%). Twee op de tien (20%) gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt hebben hier aangifte van gedaan. De voornaamste reden voor gerechtsdeurwaarders om een incident niet te bespreken of geen aangifte te doen is dat ze dit incident niet zo ernstig vinden. Gerechtsdeurwaarders die een incident hebben besproken, zijn over het algemeen tevreden over de wijze waarop ze het incident konden bespreken (80%). Ongeveer de helft (52%) is tevreden over de wijze waarop er gevolg aan is gegeven.

Grootste deel gerechtsdeurwaarders geeft aan geen ondersteuning nodig te hebben na incident

Ruim een kwart (27%) van de gerechtsdeurwaarders die in het afgelopen jaar een incident hebben meegemaakt, geeft aan voldoende begeleiding/aandacht te hebben ontvangen. Zeven op de tien hebben *geen* begeleiding ontvangen. Voor de meerderheid (62%) was het echter geen probleem dat er geen begeleiding of aandacht was, omdat dit niet nodig was.

Ruim acht op de tien (83%) van alle gerechtsdeurwaarders, ongeacht of ze een incident hebben meegemaakt, vinden dat hun

kantoor adequaat reageert op bedreiging, intimidatie en agressie tegen gerechtsdeurwaarders. Bijna driekwart (73%) vindt dat de nazorg bij een incident van agressie en geweld goed door hun kantoor is geregeld.

Gerechtsdeurwaarders zijn gevraagd naar hun bekendheid met het dossier aangiftewijzer en het dossier suïcidepreventie, die de KBvG aanbiedt. Bijna vier op de tien gerechtsdeurwaarders weten wat de dossiers zijn (aangiftewijzer: 39%, suïcidepreventie: 36%). Het aandeel gerechtsdeurwaarders dat er ook al eens gebruik van heeft gemaakt is een stuk kleiner (aangiftewijzer: 4%, suïcidepreventie: 2%).

Belangrijkste uitkomsten – medewerkers

Acht op de tien medewerkers kregen te maken met agressie

Bijna twee derde (65%) van de medewerkers hebben in de afgelopen 12 maanden tenminste één keer te maken gehad met een vorm van agressie. Bijna de helft (46%) heeft meerdere incidenten meegemaakt. De meest voorkomende vorm is verbale agressie (64%), gevolgd door dreiging met zelfdoding (34%).

Figuur 0.2 - Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden heeft u (of uw familie/vrienden) te maken gehad met agressie, bedreiging en intimidatie bij het uitoefenen van uw beroep?

Basis: medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren (n=437)



Wederpartij of schuldenaar met name veroorzaker agressie

Een groot deel van de medewerkers die in de afgelopen 12 maanden één of meerdere incidenten hebben meegemaakt, beschrijft dit meest recente incident als volgt:

- Het incident werd geuit door de wederpartij of schuldenaar (90%);
- Het incident vond plaats per telefoon (88%);
- Het incident is gericht op hen in functie als medewerker van een gerechtsdeurwaarderskantoor (60%), of op hen persoonlijk (34%).

Ruim de helft van de medewerkers (54%) geeft aan dat het incident een uiting was van oplopende frustraties of emoties. Een kwart (24%) zegt dat de agressie een uiting was van ongenoegen over een bepaalde situatie of gang van zaken.

Het overgrote deel van de medewerkers dat een incident heeft meegemaakt, heeft te maken gehad met verbale agressie. Deze vorm van agressie zien medewerkers over het algemeen als minder ernstig. Fysieke agressie, bedreiging komt minder vaak voor, maar medewerkers die dit meemaken beschouwen dit soort incidenten relatief vaak wel als ernstig.

Een kwart van de medewerkers ervaart nadelige effecten na incident

Een kwart van de medewerkers die te maken heeft gehad met agressie, intimidatie of bedreiging (24%), heeft nadelige effecten ervaren. Meest genoemd zijn effecten op het werkplezier (14%). Driekwart (76%) van de medewerkers denkt er niet aan om te stoppen met hun werk, doordat ze te maken kregen met agressie. Eén op de vijf (20%) geeft aan dat ze hun werk, in bepaalde mate, anders uitvoeren, doordat ze agressie hebben meegemaakt.

Ruime meerderheid medewerkers bespreekt incident, percentage dat aangifte doet ligt stuk lager

Acht op de tien (79%) medewerkers die werden geconfronteerd met agressie, geweld of intimidatie hebben het incident met iemand anders besproken. Dit was meestal een collega of een kantoorgenoot (66%). Vier procent heeft aangifte gedaan. De voornaamste reden om een incident niet te bespreken of geen aangifte te doen is dat medewerkers dit incident niet zo ernstig vinden. Medewerkers die een incident hebben besproken, zijn over het algemeen tevreden over de wijze waarop ze het incident konden bespreken (88%). Twee derde (62%) is tevreden over de wijze waarop er een gevolg aan is gegeven.

Grootste deel medewerkers geeft aan geen ondersteuning nodig te hebben na incident

17 procent van de medewerkers die in het afgelopen jaar een incident hebben meegemaakt, geeft aan voldoende begeleiding/aandacht te hebben ontvangen. Ruim acht op de tien (83%) hebben *geen* begeleiding ontvangen.

Voor de meerderheid (78%) was het echter geen probleem dat er geen begeleiding of aandacht was, omdat dit niet nodig was.

Ruim driekwart (76%) van alle medewerkers, ongeacht of ze een incident hebben meegemaakt, vindt dat hun kantoor adequaat reageert op bedreiging, intimidatie en agressie tegen gerechtsdeurwaarders. Ruim de helft (56%) vindt dat de nazorg bij een incident van agressie en geweld goed door hun kantoor is geregeld.

Medewerkers zijn gevraagd naar hun bekendheid met het dossier suïcidepreventie, dat de KBvG aanbiedt. Het grootste deel van de medewerkers geeft aan dit dossier niet te kennen, maar wil er wel meer over weten (44%). Iets minder dan drie op de tien (28%) voelt deze behoefte niet.

Inleiding

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Gerechtsdeurwaarders spelen een belangrijke rol in het functioneren van de rechtsstaat. Bij het uitvoeren van het ambt hebben zij veel direct contact met mensen. Gerechtsdeurwaarders komen (vaak ongewenst) bij mensen aan de deur. Dit kan leiden tot agressie. De gerechtsdeurwaarders kunnen hiervan melding maken bij hun eigen kantoor en/of aangifte doen bij de politie. Uit de meest recente rapportage van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) blijkt dat er in 2023 in het eerste half jaar 226 registraties van agressie waren. In zeven gevallen werd ook aangifte gedaan. Wat een aangifte voor de doelgroep bemoeilijkt, is dat gerechtsdeurwaarders altijd alleen op pad zijn waardoor er meestal geen getuigen zijn. Om beter inzicht te krijgen in de aard van de agressie en de gevolgen ervan voor gerechtsdeurwaarders heeft de KBvG aan Ipsos I&O opdracht gegeven een onderzoek uit te voeren onder de eigen leden en ook onder de andere medewerkers van kantoren, zoals dossierbehandelaars.

1.2 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de mate waarin gerechtsdeurwaarders en medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren bij de uitoefening van hun beroep geconfronteerd worden met verbale en fysieke agressie, bedreiging, intimidatie en overig agressief en ongewenst gedrag. In het verlengde daarvan dient het onderzoek een beeld te geven wat de impact is van de agressie op gerechtsdeurwaarders en welke ondersteuningsbehoefte zij hebben. Op basis van de verkregen

inzichten wil de KBvG de bewustwording ten aanzien van het onderwerp vergroten. Verder zijn de onderzoeksresultaten door de KBvG te gebruiken om haar eigen positie rond het onderwerp te bepalen.

1.3 Doelgroep

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle (toegevoegd/kandidaat-) gerechtsdeurwaarders in Nederland (de leden van de KBvG, hierna: 'gerechtsdeurwaarders') en medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek worden onderstaande onderzoeksvragen beantwoord. In bijlage A is een nadere uitwerking van de onderzoeksvragen te vinden.

- 1 In welke mate krijgen gerechtsdeurwaarders en medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren te maken met agressie en intimidatie?
- 2 Wat is volgens gerechtsdeurwaarders en medewerkers de context, achtergrond en de aanleiding van de agressie en intimidatie? (Bijvoorbeeld met een doel, vanuit onmacht of frustratie, of ongericht).
- 3 Wat is de impact van agressie en intimidatie op gerechtsdeurwaarders en medewerkers?
- 4 Melden gerechtsdeurwaarders en medewerkers incidenten van agressie en intimidatie?
- 5 Hoe ervaren gerechtsdeurwaarders en medewerkers de bestaande ondersteuning en maatregelen ter bescherming?
- 6 Welke ideeën en suggesties voor (verbetering van) hulp, ondersteuning en bescherming hebben gerechtsdeurwaarders en medewerkers?

1.5 Uitvoering van het onderzoek

Vragenlijst

In samenspraak met de KBvG zijn de vragenlijsten ontwikkeld. Deze vragenlijsten zijn zo veel als mogelijk afgestemd op de vragenlijst die Ipsos I&O hanteert voor de Monitor Integriteit en Veiligheid en andere onderzoeken naar agressie en intimidatie. Door een gelijke

vraagstelling te hanteren, kunnen de uitkomsten van verschillende beroepsgroepen met elkaar vergeleken worden.

De gerechtsdeurwaarders en medewerkers die meededen hebben vragen beantwoord over hun ervaringen met incidenten van agressie en de impact van deze incidenten. Ook kwam de wijze waarop hun kantoor omgaat met incidenten aan bod. Verder gaven gerechtsdeurwaarders en medewerkers hun mening over het beleid en de voorzieningen van de KBvG en het kantoor waarvan ze deel uitmaken. Tot slot zijn vragen gesteld over behoeften en ideeën als het gaat om het vergroten van de veiligheid.

Uitnodiging en rappel

De KBvG beschikt over een bestand waarin de contactgegevens van alle 599 gerechtsdeurwaarders zijn opgenomen. De KBvG heeft zodoende alle gerechtsdeurwaarders zelf via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Hierin is het belang van het onderzoek benadrukt. In de uitnodiging is ook nadrukkelijk benoemd dat de enquête bedoeld is voor alle gerechtsdeurwaarders en dus niet uitsluitend voor degenen die te maken hebben gehad met agressie of intimidatie. Er bestaat geen totaal bestand voor de overige medewerkers. Om deze groep te bereiken, is in de mail naar de gerechtsdeurwaarders een link naar de vragenlijst voor de overige medewerkers opgenomen, met het verzoek om deze link te delen met de overige medewerkers van hun kantoor.

De uitnodiging is verstuurd op 27 maart 2024. Op 21 april 2024 is de dataverzameling afgesloten. In de dataverzamelingsperiode heeft de KBvG meerdere rappels gestuurd om het onderzoek onder de aandacht te brengen bij haar leden.

Anonimiteit

Deelname aan de enquête was anoniem. Ipsos I&O had geen inzicht in persoonsgegevens van de gerechtsdeurwaarders en medewerkers. De KBvG heeft de link naar de vragenlijst in eigen beheer verzonden naar haar leden. De vragen naar achtergrondkenmerken, zoals leeftijd en omvang van kantoor, zijn vooraf ingedeeld in categorieën zodat het traceren van individuen op basis van een combinatie van kenmerken niet mogelijk is.

Respons

In totaal hebben 234 gerechtsdeurwaarders en 437 medewerkers de vragenlijst volledig ingevuld. Dat komt neer op een responspercentage van 39 procent van alle gerechtsdeurwaarders in Nederland.

Het aantal medewerkers op gerechtsdeurwaarderskantoren is niet real time bekend. Wel is bekend dat er in 2023 zo'n 2267 fte werkzaam was bij een gerechtsdeurwaarderskantoor. Met een respons van 437 medewerkers, gaat het dus om bijna 20 procent. De gerechtsdeurwaarders en medewerkers die meededen, werken bij kantoren van verschillende grootten en zijn afkomstig uit alle ressorts. In bijlage B is een overzicht van de respons naar verschillende achtergrondkenmerken weergegeven.

Analyse

De data zijn gecontroleerd op volledigheid en er is gekeken naar ongewenst invulgedrag (bijvoorbeeld overal kiezen voor het eerste antwoord of geen open vragen invullen). Ook is de invulduur geanalyseerd, waarbij is gelet op ongewoon snel invullen (<3 minuten) in relatie tot de antwoorden op de vragenlijst. Deze controle heeft niet geleid tot excluseren van respondenten. Op de data zijn vervolgens significantietoetsen met een Bonferroni-correctie uitgevoerd ($p < .05$) om de eventuele verschillen tussen groepen te bepalen. In de tekst worden alleen statistisch significante verschillen benoemd.

Weging

Het aantal gerechtsdeurwaarders dat de enquête heeft ingevuld is statistisch gezien groot genoeg om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over alle gerechtsdeurwaarders in Nederland. Om de resultaten representatief te maken voor alle gerechtsdeurwaarders is een weging toegepast op de kenmerken geslacht, leeftijd en ressort (zie bijlage B voor een overzicht van de gewogen en ongewogen respons). De data van overige medewerkers zijn niet gewogen, omdat daarvan geen populatiegegevens bekend zijn.

Leeswijzer

- Hoofdstuk twee gaat in op de mate waarin gerechtsdeurwaarders en overige medewerkers agressie en intimidatie ervaren.
 - Hoofdstuk drie gaat in op de uitingsvorm van het laatste incident dat gerechtsdeurwaarders en overige medewerkers hebben meegemaakt.
 - Hoofdstuk vier besteedt aandacht aan de ervaren gevolgen van het incident, of en met wie gerechtsdeurwaarders en overige medewerkers het incident bespreken en of ze hier aangifte van doen.
 - Hoofdstuk vijf toont de ervaringen van gerechtsdeurwaarders en overige medewerkers als het gaat om de reactie en aandacht vanuit het kantoor waar ze werken.
 - In hoofdstuk zes wordt nagegaan in hoeverre het risico op agressie en geweld impact heeft op gerechtsdeurwaarders en overige medewerkers.
- Voor ieder thema is apart over gerechtsdeurwaarders en medewerkers gerapporteerd.
 - In het rapport worden alleen statistisch significante verschillen benoemd. Dus als er wordt gesproken van bijvoorbeeld hoger, groter of meer, of lager, kleiner of minder, is er sprake van een statistisch significant verschil tussen groepen.
 - In de figuren en tabellen staan de gewogen percentages weergegeven. Bij elk figuur en bij elke tabel staat het ongewogen aantal respondenten waarop het percentage is gebaseerd. Bijvoorbeeld: “Mee eens: 31 procent (totaal n=234):” betekent dat 234 gerechtsdeurwaarders deze vraag hebben beantwoord. Vertaald naar alle gerechtsdeurwaarders betekent dat 31 procent het eens is met de stelling.
 - Als percentages niet optellen tot 100 procent, komt dat door afrondingsverschillen. Met ‘n=’ bij een figuur of tabel is aangegeven hoeveel respondenten de betreffende vraag hebben beantwoord.

2 Mate waarin gerechtsdeurwaarders en medewerkers te maken krijgen met agressie

Dit hoofdstuk staat stil bij de mate waarin gerechtsdeurwaarders en overige medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren te maken hebben gehad met verschillende vormen van agressie, in de periode maart 2023 tot en met maart 2024 (de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek).

Uitleg vragenlijst

Gerechtsdeurwaarders en medewerkers kregen de vraag hoe vaak zij in de afgelopen twaalf maanden te maken hadden met vier verschillende vormen van agressie: verbale agressie, intimidatie, bedreiging, fysieke agressie en dreiging met zelfdoding. Ze kregen hierbij de volgende toelichting.

- **Verbale agressie:** Zoals schelden, schreeuwen, kwetsen of negatieve of discriminerende opmerkingen (online en offline) richting u of familie/vrienden.
- **Fysieke agressie:** Zoals duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, obstructie, gooien met/vernietigen van voorwerpen van u of uw familie/vrienden.
- **Bedreiging:** Concrete uitingen om u of uw familie/vrienden wat aan te doen. Bijvoorbeeld: versturen van een dreigbrief of e-mail, face-to-face/telefonische bedreiging, uitingen via sociale media.
- **Intimidatie:** Minder concrete c.q. indirecte uitingen of gedragingen die bij u of uw familie/vrienden een gevoel van onveiligheid oproepen. Bijvoorbeeld: onder druk zetten, provoceren, stalken, chanteren of het op andere wijze afgeven van een 'signaal'.
- **Dreiging met zelfdoding**

2.1 Ervaring met agressie en intimidatie - gerechtsdeurwaarders

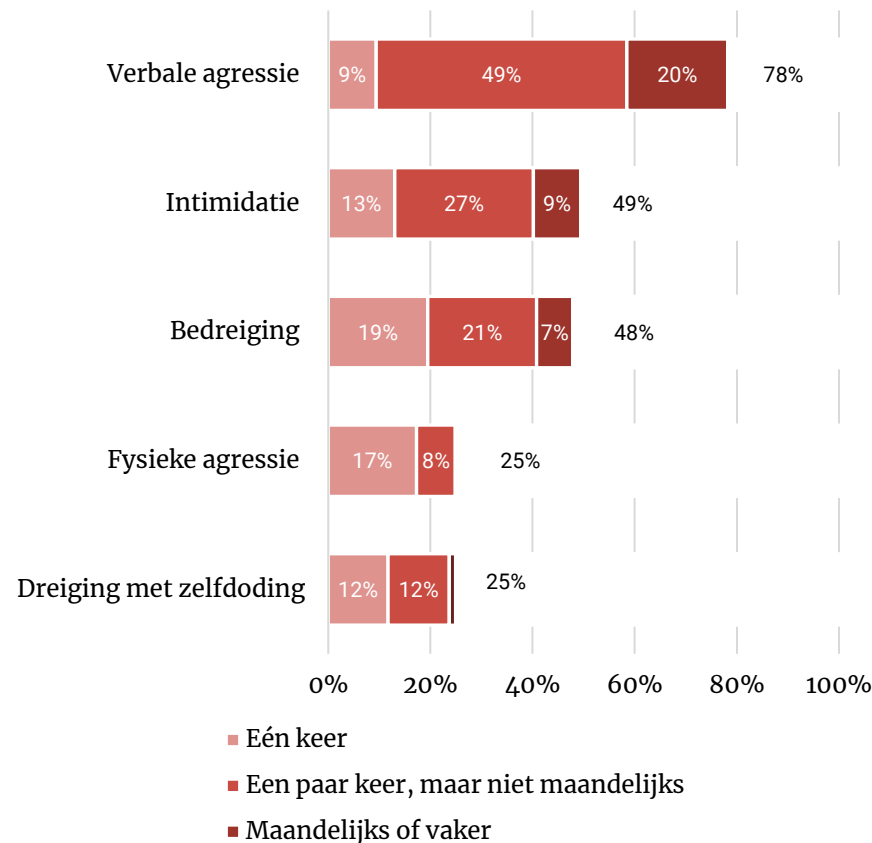
Ruim driekwart van gerechtsdeurwaarders ervaart verbale agressie

Meer dan driekwart (78%) van de gerechtsdeurwaarders heeft in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met verbale agressie (Figuur 2.1). Een op vijf gerechtsdeurwaarders (20%) zegt dit maandelijks of vaker mee te hebben gemaakt. Bijna de helft heeft ervaring met intimidatie (49%) of bedreiging (48%). Een kwart van de gerechtsdeurwaarders zegt fysieke agressie te hebben meegemaakt en een even groot deel zegt dat ze te maken hebben gehad met dreiging met zelfdoding. Een heel klein deel (tussen de 0 en 1 procent) zegt maandelijks of vaker fysieke agressie of dreiging met zelfdoding mee te hebben gemaakt.

Figuur 2.1 - Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden heeft u (of uw familie/vrienden) te maken gehad met agressie, bedreiging en intimidatie bij

het uitoefenen van uw beroep als gerechtsdeurwaarder?

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)



Acht op tien gerechtsdeurwaarders maakte agressie mee

In totaal hebben acht op de tien (81%) gerechtsdeurwaarders ten minste één keer te maken gehad met een vorm van agressie (Tabel 2.1). Voor 13 procent van de gerechtsdeurwaarders ging het om één incident en voor 68 procent om meerdere.

Tabel 2.1 - Aantal keer dat gerechtsdeurwaarders de afgelopen 12 maanden te maken hadden met agressie of intimidatie

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)

		81% van de gerechtsdeurwaarders maakte in het afgelopen jaar één of meerdere keren agressie mee ² .
Geen incidenten meegemaakt	18,8%	
Eén incident meegemaakt	13,4%	
Meerdere incidenten meegemaakt	67,8%	

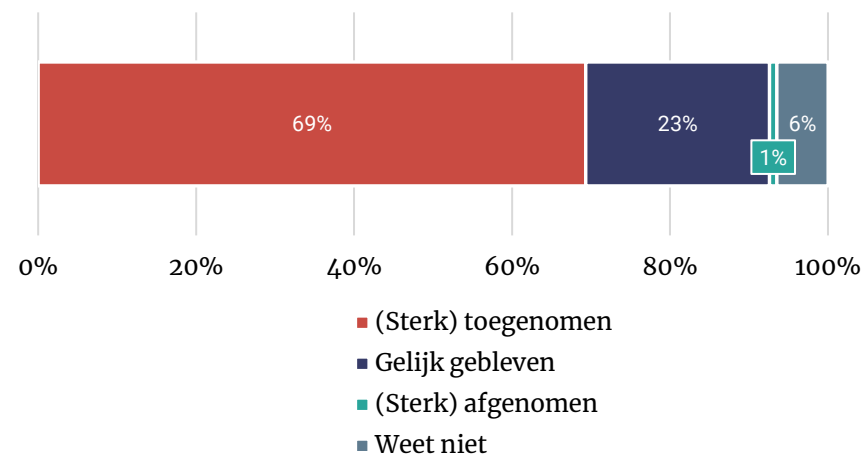
² Optelsom van 13,4% (één incident) en 67,8% (meerdere incidenten), afgerond zonder decimalen.

Zeven op de tien zagen agressie afgelopen vijf jaar toenemen

Gerechtsdeurwaarders kregen ook de mogelijkheid om aan te geven of zij denken dat agressie en geweld in hun beroepsgroep is toegenomen of juist is afgenomen de afgelopen vijf jaar. Zeven op de tien zien een toenemende mate van agressie bij het uitvoeren van het werk. Eén procent denkt dat het is afgenomen.

Figuur 2.2 - In hoeverre is, naar uw mening, bedreiging, intimidatie en agressie gericht op gerechtsdeurwaarders de afgelopen vijf jaar (of sinds dat u werkzaam bent als gerechtsdeurwaarder) toe- of afgenomen?

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)



Bijna een kwart heeft te maken gehad met (een vermoeden van) de ondermijning van het gezag

Gerechtsdeurwaarders zijn ook gevraagd of ze wel eens te maken hebben gehad met ondermijning van hun gezag, of het gevoel dat hun gezag werd ondermijnd. Bijna een kwart (23%) heeft dit wel eens meegemaakt. Deze gerechtsdeurwaarders konden middels verschillende antwoordopties aangeven wat er was gebeurd. Eén op de tien geeft aan dat deze ondermijning werd geuit via een nepvordering van een justitiabele. Bij 8 procent is sprake van een nepdagvaarding.

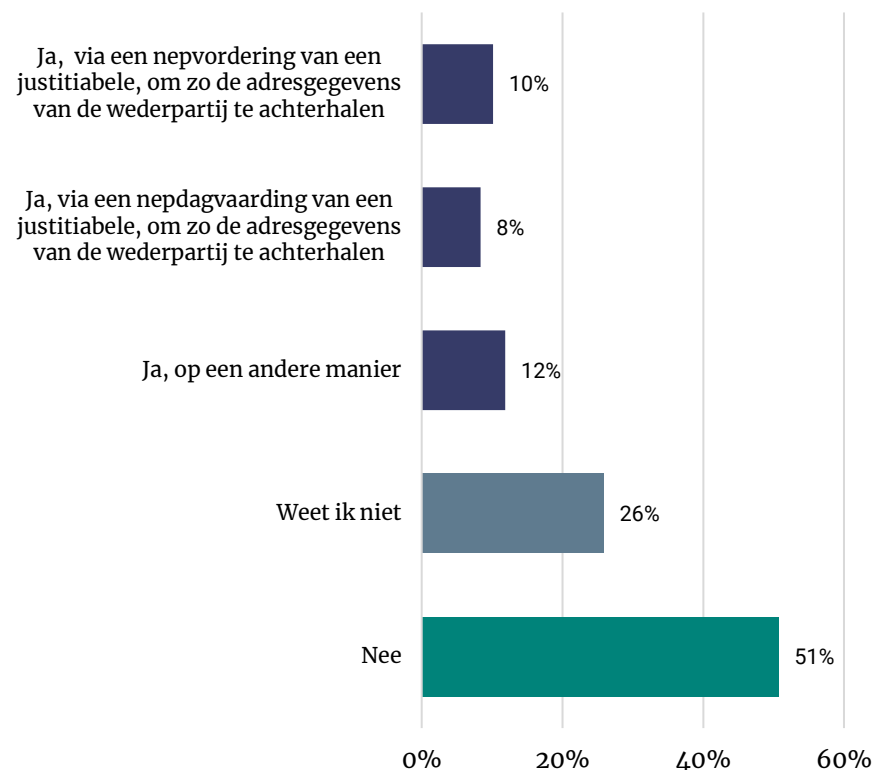
Iets meer dan één op de tien (12%) gerechtsdeurwaarders geven aan dat deze ondermijning of het vermoeden van ondermijning op een andere manier is geuit. Zij noemen bijvoorbeeld nepbetekeningen van brieven en mensen die op illegitieme wijze achter informatie, zoals adressen, proberen te komen. Hieronder staan een aantal citaten van deze gerechtsdeurwaarders:

“Betekenen van brieven om zo adresgegevens van politici te krijgen.”

“Gedaagde had zelf de datum in de dagvaarding aangepast en ging toen verweer voeren over het feit dat ik zou sjoemelen.”

Figuur 2.3 - Heeft u in de uitoefening van uw ambt ooit te maken gehad met ondermijning van uw gezag, of heeft u het vermoeden dat uw gezag werd ondermijnd? (Meerdere antwoorden mogelijk, m.u.v. 'weet ik niet' en 'nee')

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)



2.2 Vergelijking met andere beroepsgroepen

In meerdere beroepsgroepen zijn onderzoeken uitgevoerd naar het vóórkomen van agressie en geweld: advocaten, politieke ambtsdragers¹, overheidsmedewerkers³ en journalisten⁴. De prevalentie van agressie en geweld tegen gerechtsdeurwaarders kan daarmee vergeleken worden. Deze uitkomsten zijn weergegeven in Tabel 2.2. Hieruit blijkt dat het percentage gerechtsdeurwaarders dat te maken heeft met agressie, in vergelijking tot de andere beroepsgroepen hoog ligt. In 2021 is onderzoek gedaan onder journalisten. Daar kwam een vergelijkbaar percentage uit: 82 procent had in het afgelopen jaar (2020) een of meerdere vormen van agressie meegemaakt.

Tabel 2.2– Ervaring met agressie, intimidatie en bedreiging, uitgesplitst naar beroepsgroep.

	Gerechts- deurwaarders (2024)	Advocaten (2024)	Politieke ambtsdrager s (2022)	Overheids- medewerker s (2022)	Journalisten (2021)
Verbale agressie	78%	46%	45%	30%	66%
Intimidatie	49%	38%	24%	13%	51%
Bedreiging	48%	24%			
Fysieke agressie	25%	4%	3%	2%	17%
Totaal slachtoffer- schap	81%	55%	49%	33%	82%

³ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/06/01/rapport-monitor-integriteit-en-veiligheid-2022>

⁴ <https://www.ioresearch.nl/actueel/agressie-en-bedreiging-richting-journalisten-neemt-toe/>

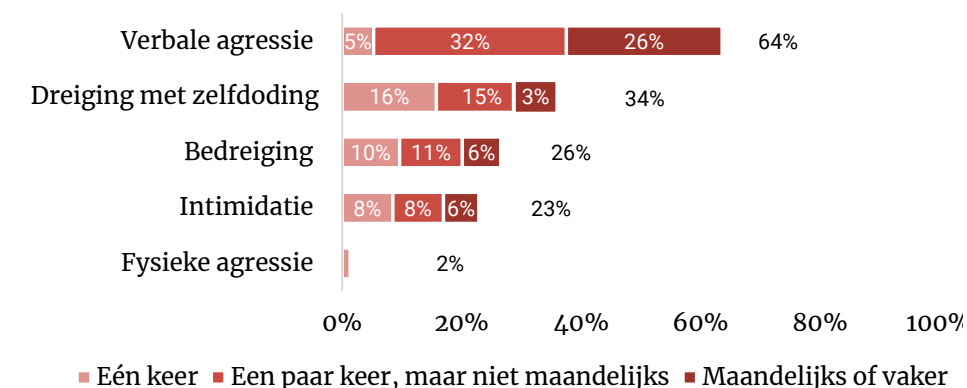
2.3 Ervaring met agressie en intimidatie – medewerkers

Verbale agressie komt het meest voor

De meeste medewerkers komen met verbale agressie in aanraking: bijna twee derde (64%) heeft hier het afgelopen jaar ervaring mee gehad (Figuur 2.4). Een kwart geeft aan zelfs maandelijks of vaker te worden geconfronteerd met verbale agressie. Een derde van de medewerkers (34%) heeft te maken gehad met situaties waarin gedreigd werd met zelfdoding. Ruim een kwart heeft het afgelopen jaar bedreiging (26%) meegemaakt. Een op de vijf (23%) kreeg te maken met intimidatie. Fysieke agressie komt van de vijf vormen van agressie het minst voor onder medewerkers (2%).

Figuur 2.4 - Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden heeft u (of uw familie/vrienden) te maken gehad met agressie, bedreiging en intimidatie bij het uitoefenen van uw beroep?

Basis: medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren (n=437)



Twee op de drie medewerkers maakte agressie mee

Twee derde (65%) van alle medewerkers heeft minimaal één incident meegemaakt in de afgelopen 12 maanden (Tabel 2.3). Bijna de helft (46%) heeft meerdere incidenten meegemaakt. Twee op de tien (19%) hebben één incident meegemaakt.

Tabel 2.3 – Aantal keer dat medewerkers de afgelopen 12 maanden te maken hadden met agressie of intimidatie.

Basis: medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren (n=437)

Geen incidenten meegemaakt	34,6%	<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">65%</p> <p>van de medewerkers maakte in het afgelopen jaar één of meerdere keren agressie mee⁵.</p>
Eén incident meegemaakt	19,4%	
Meerdere incidenten meegemaakt	45,9%	

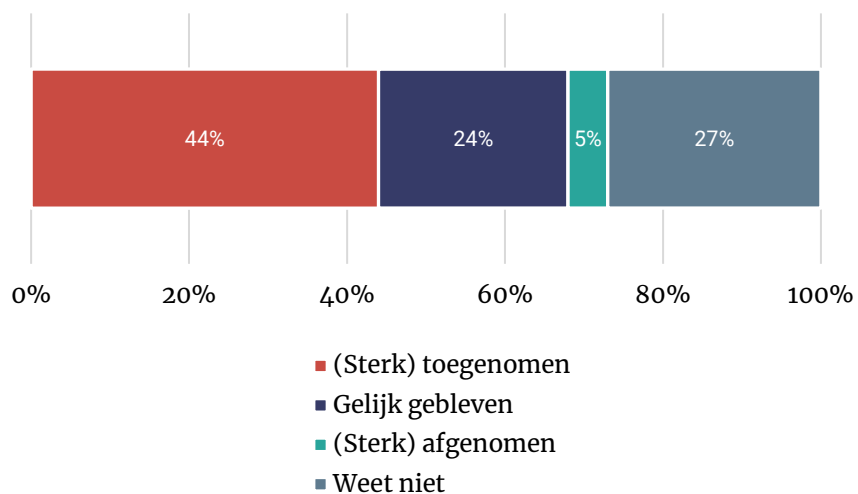
⁵ Het betreft de optelsom van 19,4% (één incident) en 45,9% (meerdere incidenten), afgerond zonder decimalen.

Vier op de tien medewerkers denken dat agressie laatste vijf jaar is toegenomen

Het merendeel van de medewerkers (44%) denkt dat agressie gericht op medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren de afgelopen vijf jaar is toegenomen. Vijf procent denkt dat het is afgenomen. Een kwart (24%) denkt dat het gelijk is gebleven. Ruim een kwart (27%) vindt dit lastig in te schatten en zegt het niet te weten.

Figuur 2.5 - In hoeverre is, naar uw mening, bedreiging, intimidatie en agressie gericht op medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren de afgelopen vijf jaar (of sinds dat u werkzaam bent als medewerker) toe- of afgenomen?

Basis: medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren (n=437)



3 Aard en ernst van incidenten

Om inzicht te krijgen in de aard, de uitingsvorm en de ernst van de incidenten is, aan degenen die er mee te maken hadden, een aantal aanvullende vragen gesteld over het meest recente incident.

Een incident is in sommige gevallen meer dan één contactmoment. Het kan ook gaan over een reeks elkaar opvolgende situaties waarbij er op meerdere manieren en/of op meerdere momenten contact is geweest. In dit hoofdstuk komt de uitingsvorm van het incident, de ervaren ernst van het incident, gevolgd door de aanleiding en vanuit wie de agressie volgens de gerechtsdeurwaarders kwam aan bod.

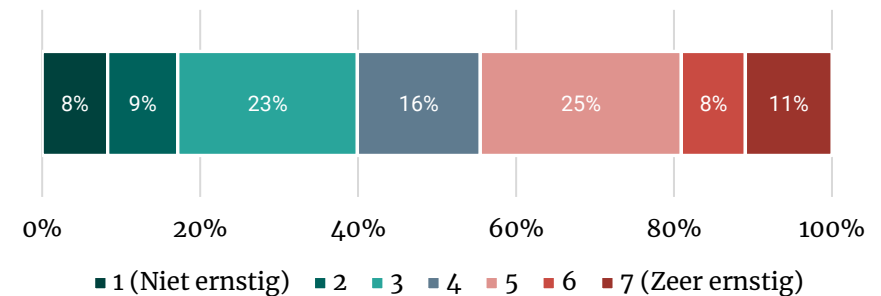
3.1 Ernst en uitingsvorm incident - gerechtsdeurwaarders

Ervaren ernst meest recente incident loopt sterk uiteen

Gerechtsdeurwaarders zijn gevraagd om de ernst van het incident in te schalen op een zevenpuntsschaal. 44 procent beoordeelt de ernst met een 5 of hoger, een bijna even grote groep (40%) scoort het incident een 3 of lager. Daarnaast kiest één op de zeven de middenpositie tussen niet ernstig en (zeer) ernstig (16%).

Figuur 3.1 - Hoe ernstig heeft u het meest recente incident ervaren op een schaal van 1 tot 7?

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)



Fysieke agressie komt weinig voor, maar wordt wel als ernstig ervaren

Figuur 3.1 op de vorige pagina laat het totaalbeeld zien van alle gerechtsdeurwaarders die te maken hebben gehad met een of meerdere vormen van agressie in de afgelopen 12 maanden.

Per type agressie zijn er verschillen naar de ervaren ernst. Paragraaf 2.1 laat zien dat 78 procent van de gerechtsdeurwaarders te maken krijgt met verbale agressie. Deze vorm van agressie zien gerechtsdeurwaarders over het algemeen als minder ernstig. Fysieke agressie komt het minst voor, maar van de gerechtsdeurwaarders die dit meemaken, ervaart een relatief groot deel dit wel als zeer ernstig. Intimidatie en bedreiging worden ook als relatief ernstig ervaren. In bijlage C is een volledig overzicht opgenomen van de ervaren ernst per type agressie

Gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt zijn gevraagd om te beschrijven wat ze de meest recente keer hebben meegemaakt. Op de volgende pagina staan voorbeelden van incidenten die gerechtsdeurwaarders als minder ernstig hebben ervaren (1 of 2) en incidenten die juist als zeer ernstig zijn ervaren (6 of 7).

Bij situaties waarbij de agressie alleen verbaal bleef en de gerechtsdeurwaarder zelf rustig kon blijven, wordt de situatie vaak als niet (zo) ernstig aangemerkt (1 of 2). De situaties die wel worden omschreven als zeer ernstig kenmerken zich onder andere door fysiek geweld, het gebruik van een wapen, (poging tot) gijzeling of het bedreigen van familieleden van de gerechtsdeurwaarder.

Voorbeelden van incidenten die als minder ernstig werden beoordeeld (met ervaren ernst weergegeven tussen haakjes)

“Persoon noemde mij onder meer misselijk wijf en andere bewoordingen. Toonde een agressieve houding, dat wil zeggen grote ogen opzetten, breed staan en schouders breed houden, wilde mij denk ik imponeren. Ben daar verder niet op in gegaan, heb mijn exploot betekend en ben vertrokken.” (1)

“Uitschelden, bedreigen met fysieke handeling.” (2)

“Een soeverein persoon wilde mij civiel arresteren. Ik verzette mij niet. De vrouwelijke hulpofficier pakte de soeverein vast om hem te laten stoppen. Zij raakten in gevecht en de hulpofficier kon de man niet aan. Daarna heb ik de hulpofficier ontzet door de soeverein in de houdgreep te nemen zodat hij geboeid kon worden en afgevoerd.” (1)

“Vader van betrokkene duwden mij van zijn stoep af.” (2)

“Gefraudeerd voor miljoenen. Beslag gelegd. Ziet geen uitweg meer en gaf aan er net zo goed een einde aan te kunnen maken.” (2)

Voorbeelden van incidenten die als zeer ernstig werden beoordeeld (ernst weergegeven tussen haakjes)

“Beetpakken, duwen, trekken. Bedreigen met een mes. "Je gaat er aan..."” (7)

“Heel veel geschreeuw, gedreig met schieten (gebruik vuurwapen) als de politie binnentreedt. Betrokkene is uiteindelijk met behulp van negen man politie onder controle gehouden.” (7)

“Tientallen keren bellen op een dag. En dat weken achterelkaar. Dreigen met zelfdoding. Dreigen wel even langs te komen.” (6)

“Er was uitgezocht via mijn LinkedIn-profiel dat ik vader was van 2 dochters. Die dochters werden onderdeel van de bedreiging.” (6)

“Poging tot gijzeling en uiteindelijk meerdere malen vol in mijn gelaat en op mijn hoofd geslagen.” (7)

“De betrokkene had mij bewust opgesloten.” (7)

“Bedreigd met een honkbalknuppel door de vader van de betrokkene.” (7)

Agressie of intimidatie vooral tijdens persoonlijk contact

Meer dan driekwart van de gerechtsdeurwaarders die een incident meemaakte, geeft aan dat de agressie werd geuit tijdens persoonlijk (face-to-face) contact (68%). Daarnaast werd agressie ook relatief vaak via de telefoon (32%) of per e-mail (26%) geuit. Ruim één op de tien (12%) ontving een brief waarin agressie werd geuit.

Tabel 3.1 - Op welke wijze werd het meest recente incident geuit? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt, m.u.v. fysieke agressie (n=173) *

Uitingsvorm	Percentage
Tijdens persoonlijk contact (in persoon)	68%
Per telefoon	32%
Per e-mail	26%
Per brief	12%
Via sociale media	5%
Persoonlijke (telefonische) berichten	2%
Onbekend, ik ben door mijn kantoor/de politie geïnformeerd	1%
Op een andere manier	4%

NB: vanwege het statistisch gezien lage aantal gerechtsdeurwaarders dat de verschillende vormen van agressie meemaakte, is het niet mogelijk om het type agressie af te zetten tegen de uitingsvorm van de agressie.

* Respondenten konden meerdere antwoorden kiezen omdat een incident in sommige gevallen een opvolging van meerdere gebeurtenissen is. Het totaal telt daarom op tot boven 100 procent.

Meeste agressie en intimidatie richt zich op het ambt en op de persoon

Gerechtsdeurwaarders zijn gevraagd op wie of wat het meest recente incident volgens hen was gericht. Tabel 3.2 geeft weer wat de gerechtsdeurwaarders hierop hebben geantwoord. Hieruit blijkt dat bij ruim de helft (56%) van de incidenten, de gerechtsdeurwaarders aangeven dat de agressie gericht is op hen in functie van gerechtsdeurwaarder, in de helft (49%) van de gevallen ervaart de gerechtsdeurwaarder dat de agressie op hen persoonlijk gericht is. In een kwart van de gevallen (26%) wordt de agressie ook geuit tegen het kantoor dat men vertegenwoordigt. Bij 15 procent richt de agressie zich op collega's. In 4 procent van de gevallen richt de agressie zich ook op familie of vrienden van de gerechtsdeurwaarder. Bij de categorie 'anders' (5%) wordt meerdere keren de opdrachtgever genoemd.

Ernstig ervaren incidenten vaker persoonlijk of op collega's gericht

De gerechtsdeurwaarders die een incident als ernstig beschrijven, zeggen vaker dat deze incidenten persoonlijk gericht zijn (58%) of op hun collega's (24%).

Tabel 3.2 – Kunt u aangeven op wie of wat het meest recente incident was gericht? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)

Richtpunt agressie	Percentage
Op mij in mijn functie als gerechtsdeurwaarder	56%
Op mij persoonlijk	49%
Op mij als vertegenwoordiger/onderdeel van mijn kantoor	26%
Op mij als vertegenwoordiger/onderdeel van gerechtsdeurwaarders in het algemeen	21%
Op mijn collega's	15%
Op mijn familie/vrienden	4%
Op mij als vertegenwoordiger van een specifieke groep (bijvoorbeeld op basis van geslacht, etniciteit, seksuele voorkeur)	2%
Weet ik niet	1%
Anders	5%

Agressie komt voort uit frustratie of wordt ingezet om een doel te bereiken

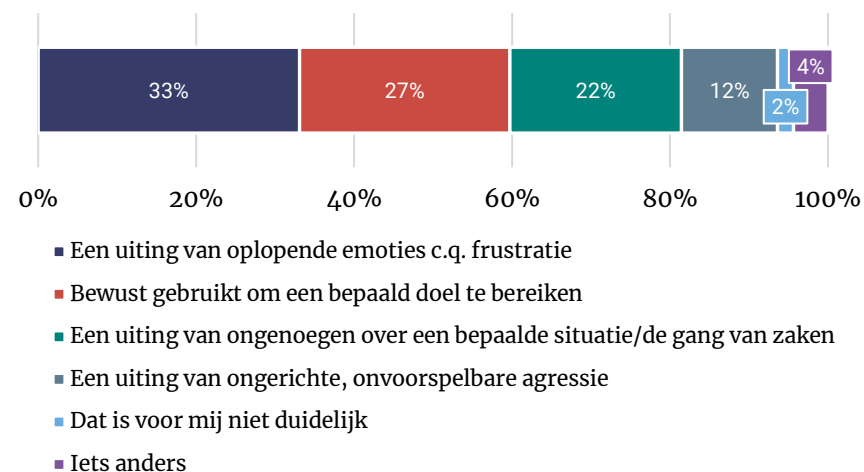
In bijna één op de drie gevallen (27%) is volgens gerechtsdeurwaarders de agressie het gevolg van oplopende emoties en frustraties. Agressie wordt ook weleens bewust ingezet om een bepaald doel te bereiken. In iets meer dan één op de tien gevallen (12%) is de agressie volgens gerechtsdeurwaarders onvoorspelbaar en ongericht. Gerechtsdeurwaarders die de categorie 'anders' kozen (4%) noemden onder andere dat de agressie een uiting was van psychische problematiek.

Ernstige incidenten vaker sprake van bewust gebruik van agressie en uiting van ongerichte agressie

De gerechtsdeurwaarders die een incident als ernstig beschrijven, zeggen vaker dat er bewust gebruik werd gemaakt van agressie om een bepaald doel te bereiken (37%) of dat dit een uiting van ongerichte, onvoorspelbare agressie was (23%).

Figuur 3.2 - Als u terugdenkt aan het meest recente incident, was dit volgens u...?

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)

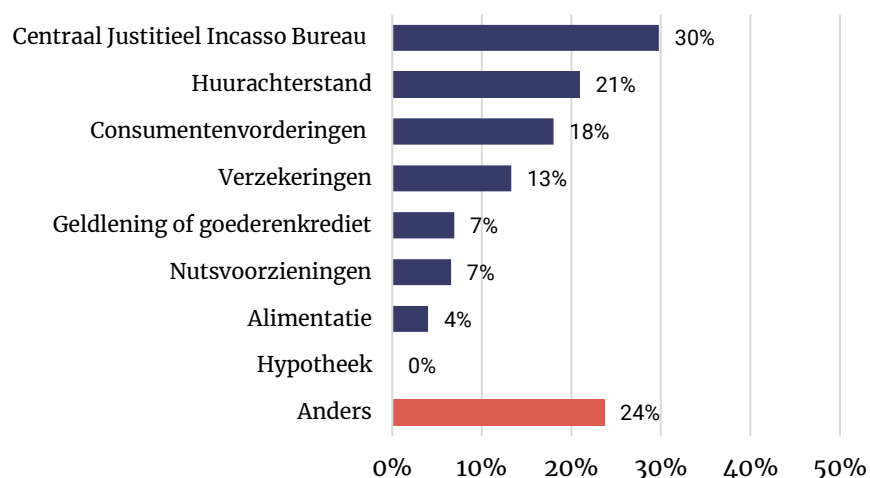


Meeste incidenten hadden te maken met CJIB dossier

Gerechtsdeurwaarders zijn gevraagd op welk dossier of welke dossiers het meest recente incident betrekking had. Het meest voorkomende antwoord (30%) is een dossier dat te maken had met het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). Eén op de vijf (21%) gerechtsdeurwaarders noemt huurachterstand. Een vergelijkbaar percentage (18%) geeft aan dat het meest recente incident dat ze mee hebben gemaakt betrekking had op een consumentenvordering. Een kwart noemt dat het meest recente incident om een ander dossier ging. Een vaak voorkomende term in deze antwoorden is de B2B (business to business) vordering. Daarnaast komen ook de antwoorden 'fraude', en 'gemeentelijke belastingen' voor.

Figuur 3.3 - Kunt u aangeven op welk dossier het meest recente incident betrekking had? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)



Agressie komt in meeste gevallen van de schuldenaar zelf

In negen van de tien gevallen (88%) komt de agressie vanuit de schuldenaar zelf. In één op de drie gevallen (31%) heeft de agressieve of intimiderende persoon zichzelf soeverein verklaard. In één op de zeven gevallen (15%) komt de agressie van een partij of een persoon die betrokken is bij de schuldenaar.

Tabel 3.3 – Door wie werd het meest recente incident geuit? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)

Bron agressie	Percentage
De wederpartij/schuldenaar	88%
Soeverein of autonoom	31%
Partijen of personen betrokken bij de wederpartij	15%
Mijn eigen huidige opdrachtgever (persoon of partij)	2%
Dader is mij onbekend	2%

NB: In bovenstaande tabel zijn alleen de percentages van 2% of hoger weergegeven.

3.2 Ernst en uitingsvorm incident - Medewerkers

Grootste deel medewerkers ervaart meegemaakte incident als 'minder ernstig'

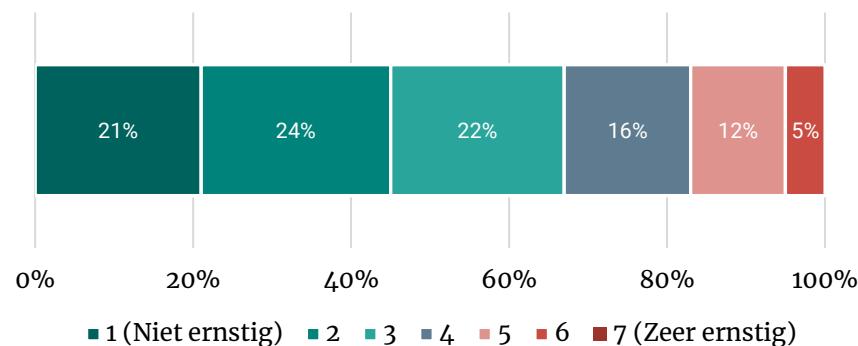
Wanneer medewerkers gevraagd wordt om het meest recente incident in te schalen op een zevenpuntsschaal dan geeft twee derde (67%) aan dat ze het incident een cijfer 1, 2 of 3 geven. En een op de zes (17%) beoordeelt het incident met een 5 of hoger en geeft daarmee aan dat het incident ernstig of zeer ernstig was. Een ongeveer even groot deel (16%) gaat in het midden van de schaal zitten (4).

Bedreiging komt niet vaak voor, maar medewerkers ervaren dit wel relatief ernstig

Uit paragraaf 3.2 blijkt dat medewerkers het meest te maken krijgen met verbale agressie (64%). Dit ervaren ze over het algemeen als minder ernstig. Veertien medewerkers heeft bedreiging meegemaakt. Een relatief groot deel van hen ervaart deze ervaring als (zeer) ernstig, namelijk zes medewerkers. In bijlage C is het totaalbeeld naar type agressie en ernst weergegeven.

Figuur 3.4 - Hoe ernstig heeft u het meest recente incident ervaren op een schaal van 1 tot 7?

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)



Op de onderstaande pagina staan voorbeelden van situaties die medewerkers minder ernstig (score 1 of 2) en als zeer ernstig hebben ervaren (score 6 of 7).

Het gebruiken van scheldwoorden of beledigende termen ervaren medewerkers vaak als minder ernstig. Wanneer er dreigementen worden geuit of er fysiek geweld bij komt kijken dan ervaren medewerkers dit wel als ernstig of zeer ernstig

Voorbeelden van incidenten die als minder ernstig werden beoordeeld (met ervaren ernst weergegeven tussen haakjes)

“Gewoon schelden: vuile oplichters, afzeters, criminelen. Dat soort bewoordingen.” (1)

“De laatste keer was denk ik via de mail. De debiteur gaf aan dat hij niet bang voor ons was en dat wij 'idioten' zijn. Dit was nog een vrij onschuldige agressiemelding naar mijn mening.” (1)

“Dreigen met zelfmoord als geen regeling wordt afgesproken.” (2)

“De schuldenaar was het niet eens met mijn kijk op de zaken en verwenste mij dat ik kon doodvallen. Daarnaast gaf hij aan dat hij me wel op zou gaan zoeken.” (2)

Voorbeelden van incidenten die als zeer ernstig werden beoordeeld (ernst weergegeven tussen haakjes)

“Er is aangegeven dat betrokkene langs zou komen op ons kantoor om hetzelfde uit te voeren wat toen pasgeleden in Weiteveen is gebeurd (dodelijke schietpartij).” (7)

“Klant was het niet eens met het loonbeslag en dreigde mijn auto te vernielen. Klant gaf ook nog aan dat hij wist waar ik woonde en me op zou komen zoeken. Klant heeft vervolgens een ruit van het kantoorpand kapot geschopt.” (6)

“Klant belde boos over bankbeslag, vanwege vervelend en denigrerend taalgebruik gesprek beëindigd. Daarna belde klant terug en kwam bij collega terecht waarbij aangaf mijn persoonsgegevens te willen en dat hij mij wat aan zou doen.” (6)

Medewerkers maken vooral agressie mee per telefoon

Bijna acht op de tien medewerkers (88%) geven aan dat de agressie of intimidatie werd geuit via de telefoon. Vier op de tien medewerkers (39%) kregen agressieve e-mails. Medewerkers hebben in mindere mate te maken gekregen met agressie tijdens persoonlijk contact (6%).

Tabel 3.4 - Op welke wijze werd het meest recente incident geuit? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt, m.u.v. fysieke agressie (n=285)*

Wijze van uiting	Percentage
Per telefoon	88%
Per e-mail	39%
Per brief	12%
Tijdens persoonlijk contact (in persoon)	6%
Via sociale media	2%
Persoonlijke (telefonische) berichten	1%
Onbekend, ik ben door mijn kantoor/de politie geïnformeerd	0%
Op een andere manier	1%

NB: het is niet mogelijk om bovenstaande uitingsvormen te koppelen aan het soort agressie vanwege het lage aantal deelnemers dat een van de vormen meemaakte.

** Respondenten konden meerdere antwoorden kiezen omdat een incident in sommige gevallen een opvolging van meerdere gebeurtenissen is. Het totaal telt daarom op tot boven 100 procent.*

De meeste agressie en intimidatie richt zich op functie

Medewerkers zijn gevraagd op wie of wat het meest recente incident was gericht. Tabel 3.5 geeft weer wat de medewerkers hierop hebben geantwoord. Zes op de tien geven aan dat de agressie bij het meest recente incident gericht was op hun functie als medewerker van een gerechtsdeurwaarderskantoor. Eén op de drie medewerkers (34%) gaf aan dat de agressie zich richtte op de medewerkers persoonlijk of op het kantoor (31%) waar men werkt.

Zeven procent van de medewerkers geeft aan dat het meest recente incident op iets of iemand anders was gericht. Veel voorkomende antwoorden zijn dat de persoon zich niet specifiek tot iemand richtte en meer in het algemeen gefrustreerd was.

“Klanten flippen hem regelmatig in een vorm van frustratieagressie. Dus dat is niet specifiek op iets of iemand gericht.”

Ernstig ervaren incidenten vaker persoonlijk of op familie gericht

De medewerkers die een incident als ernstig beschrijven, zeggen vaker dat deze persoonlijk gericht zijn (57%), of op familie of vrienden (14%).

Tabel 3.5 - Kunt u aangeven op wie of wat het meest recente incident was gericht? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)

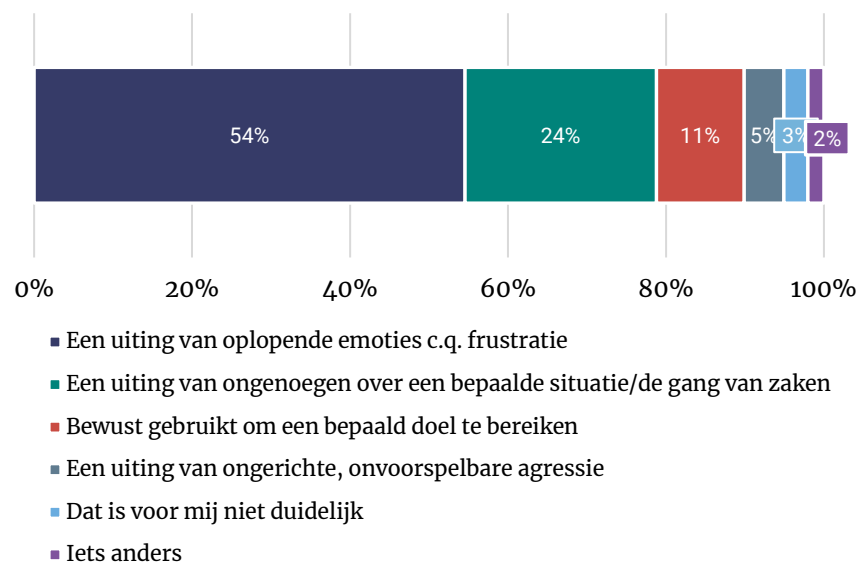
Richtpunt agressie	Percentage
Op mij in mijn functie als medewerker van een gerechtsdeurwaarderskantoor	60%
Op mij persoonlijk	34%
Op mij als vertegenwoordiger/onderdeel van mijn kantoor	31%
Op mij als vertegenwoordiger/onderdeel van medewerkers van een gerechtsdeurwaarderskantoor in het algemeen	29%
Op mijn familie/vrienden	5%
Op mij als vertegenwoordiger/onderdeel van een specifieke groep	1%
Weet ik niet	1%
Anders	7%

Agressie en intimidatie naar medewerkers komt voort uit frustratie

In meer dan de helft van de gevallen kwam de agressie volgens medewerkers voort uit frustratie en oplopende emoties (54%). Daarnaast was het in een kwart van de gevallen een uiting van ongenoegen met de gang van zaken (24%) (Figuur 3.5).

Figuur 3.5 - Als u terugdenkt aan het meest recente incident, was dit volgens u...?

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)

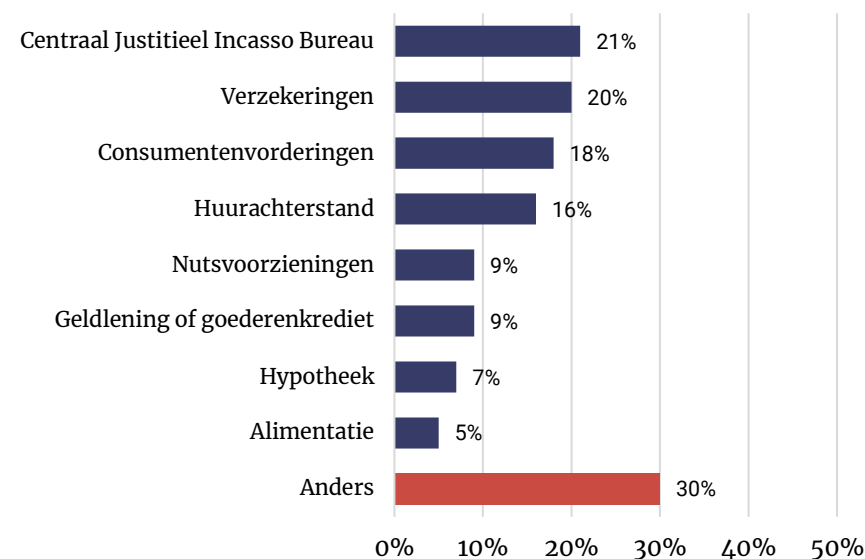


Eén op de vijf incidenten had te maken met dossier CJIB of verzekeringen

Eén op de vijf medewerkers geeft aan dat het meest recente incident betrekking had op een CJIB-dossier of een dossier dat te maken had met verzekeringen. Drie op de tien geven aan dat het om een ander soort dossier ging. Veelgenoemde antwoorden zijn: belasting-achterstanden, waaronder gemeentelijke belastingen en waterschapsbelasting, dossiers met betrekking tot pensioenfondsen, ziektekostenverzekering/zorgkosten.

Figuur 3.6 - Kunt u aangeven op welk dossier het meest recente incident betrekking had? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)



Bron van agressie meestal schuldenaar zelf

Uit Tabel 3.6 blijkt dat negen op de tien medewerkers die een incident hebben meegemaakt aangeven dat de agressie van de schuldenaar zelf komt. Eén op de tien medewerkers geeft aan dat de agressie of intimidatie komt van een andere partij of persoon die betrokken is bij de schuldenaar (11%). Bij één op de zes incidenten heeft de agressieve persoon zichzelf soeverein of autonoom verklaard.

Tabel 3.6 – Door wie werd het meest recente incident geuit? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)

Bron van agressie	Percentage
De wederpartij/schuldenaar	90%
Soeverein of autonoom	17%
Partijen of personen betrokken bij de wederpartij	11%
Dader is mij onbekend	3%

NB: In bovenstaande tabel zijn alleen de percentages van 2% of hoger weergegeven

4 Gevolgen, bespreken en aangifte

4.1 Gevolgen, bespreken en aangifte-Gerechtsdeurwaarders

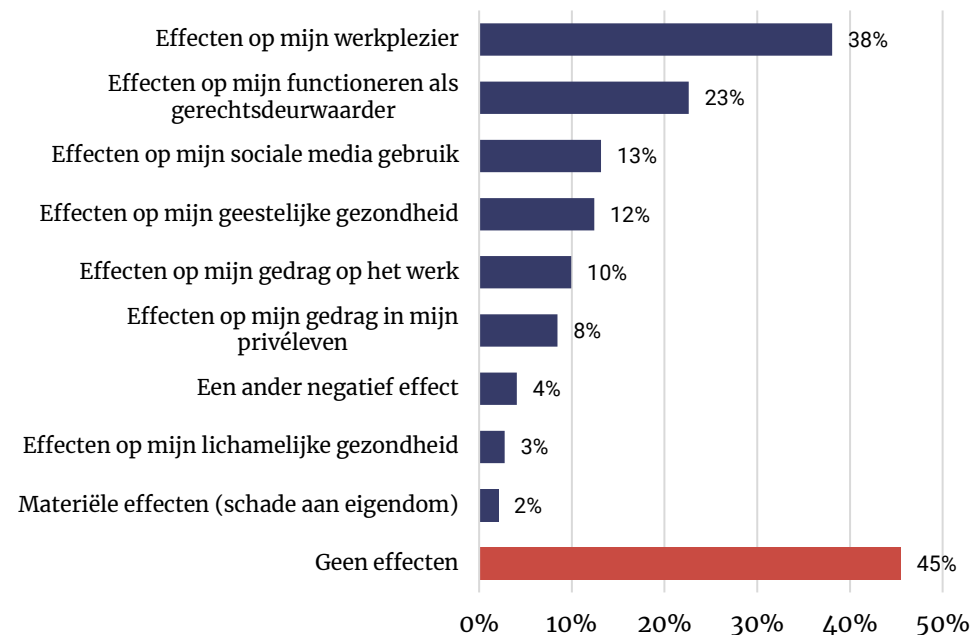
Dit hoofdstuk gaat in op de gevolgen die gerechtsdeurwaarders en overige medewerkers door het incident hebben ervaren. Daarnaast geeft dit hoofdstuk weer met wie ze dit incident besproken hebben en of ze aangifte hebben gedaan van het incident.

Ruim de helft heeft nadelige effecten ervaren

Ruim de helft van de gerechtsdeurwaarders die te maken heeft gehad met agressie, intimidatie of bedreiging (55%), heeft nadelige effecten ervaren. Het meest genoemd is een effect op het werkplezier (38%). Vier procent gaf aan een ander negatief effect te hebben ervaren. Deze gerechtsdeurwaarders geven aan geschrokken te zijn, zich onveilig of opgejaagd te voelen, of van slag te zijn geweest.

Figuur 4.1 - Welke effecten heeft het meest recente incident voor u persoonlijk gehad? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)



Type agressie en ervaren gevolgen

Gerechtsdeurwaarders die verschillende vormen van agressie hebben meegemaakt, verschillen in de effecten die ze hierdoor ervaren. Gerechtsdeurwaarders die bedreiging hebben meegemaakt ervaren hierdoor relatief vaak effecten op hun geestelijke gezondheid (7 van de 24 gerechtsdeurwaarders). Van de gerechtsdeurwaarders die intimidatie of fysieke agressie

meemaakten zegt een relatief groot deel negatieve effecten op hun werkplezier te ervaren.

Voorbeelden van negatieve effecten op functioneren

We vroegen de gerechtsdeurwaarders die aangeven dat het incident invloed heeft gehad op het functioneren als gerechtsdeurwaarder (23%) of ze dit kunnen toelichten. Uit deze antwoorden komen twee hoofdthema's naar voren: meer aandacht voor preventieve maatregelen en meer voorzichtigheid en alertheid bij het doen van het werk.

Voorbeelden van preventieve maatregelen

“Indien ik nogmaals hetzelfde adres zou moeten bezoeken, zou ik eventueel politie-assistentie t.b.v. mijn veiligheid inschakelen.” (verbale agressie)

“Ik ben veel voorzichtiger. En aanbellen doe ik niet meer met vertrouwen bij autonome uitingen. Ik scan de omgeving naar bordjes vlaggen of stickers die aanleiding geven.” (bedreiging)

“Beschermen privégegevens, extra veiligheidsprotocollen voor personeel.” (intimidatie)

Voorbeelden voorzichtigheid en alertheid

“Ik ben voorzichtiger als ik aan de deur sta. Ik ga niet zomaar bij iemand naar binnen.” (verbale agressie)

“Ik parkeer mijn auto zodanig dat ik snel weg kan.” (verbale agressie)

“Je wordt NOG voorzichtiger en je houdt NOG MEER rekening met onvoorspelbaar gedrag van mensen, waarbij je tevens merkt dat de bezuinigingen op de GGZ van de afgelopen jaren geen goed heeft gedaan...” (intimidatie)

“Voorzichtiger, niet snel meer doorvragen.” (fysieke agressie)

Daarnaast hebben we de gerechtsdeurwaarders die zeiden dat het incident effect had op hun gedrag op werk (10%), gevraagd welke effecten ze hebben ervaren. De thema's die in deze open antwoorden terugkomen komen overeen met de open antwoorden gericht op het effect op hun functioneren als gerechtsdeurwaarder. Hieronder staat een greep uit de antwoorden.

“Deze persoon werd na uitrazen niet rustig. In dit soort gevallen probeer ik nu minder met deze mensen het gesprek voort te zetten als dit mij echt niet lukt en merk dat de persoon eigenlijk alleen maar bozer aan het worden is.” (verbale agressie)

“Je bent weer alert als je bij een ander adres langsgaat, of als je daar in de buurt bent.” (bedreiging)

“Ik benader soevereinen anders en trek eerder een grens om uit de discussie te blijven.” (intimidatie)

Groter deel ervaart gevolgen voor kantoor en collega's dan privé

Een kwart van de gerechtsdeurwaarders (24%) geeft aan dat het incident gevolgen had voor collega's of het kantoor in het algemeen.

Deze gerechtsdeurwaarders noemen voorbeelden van gevoelens van verminderde veiligheid bij andere collega's, een meer gespannen sfeer op kantoor. Andere gevolgen die zijn genoemd zijn dat collega's op de hoogte worden gebracht van het incident en er extra aandacht voor voorzorgsmaatregelen voor andere collega's is. Hieronder staan voorbeelden van citaten.

“Extra gesprekken samen voeren en maatregelen nemen.”

“De collega's zijn in kennis gesteld en nogmaals op het agressieprotocol gewezen.”

“Collega's durven adres niet te bezoeken.”

“Extra oplettendheid wie er een bezoek bracht aan kantoor.”

“Het beïnvloedt de volledige dag en focus.”

Bij 12 procent van de gerechtsdeurwaarders had het incident ook gevolgen voor het gezin of partner.

Voorbeelden van gevolgen voor de privésfeer die voorbijkomen in de open antwoorden zijn stress en spanning thuis. Bovendien leidt het incident er in sommige gevallen toe dat gezinsleden er zelf rekening mee houden dat zo iets thuis ook kan gebeuren.

“Ze houden rekening met een eventueel vervelend bezoek aan de deur.”

“Geeft thuis spanning en zorgen om veiligheid.”

“Ik was stil en wat chagrijnig thuis. Ik voelde me niet begrepen.”

Ruim één op de vijf denkt aan stoppen met werk door ervaren agressie

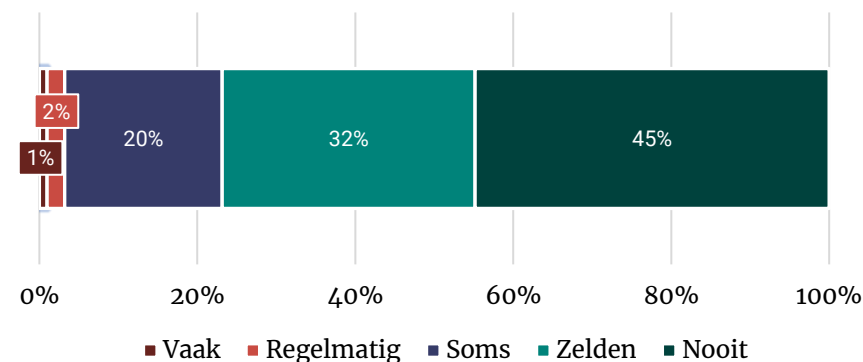
Aan de gerechtsdeurwaarders die het afgelopen jaar minimaal één vorm van agressie hebben meegemaakt, is gevraagd of ze wel eens overwogen om te stoppen als gerechtsdeurwaarder door deze ervaringen. Twee op de tien denken soms aan stoppen, 3 procent is hier regelmatig tot vaak mee bezig. Met andere woorden: ruim een vijfde (23%) denkt wel eens aan stoppen met werk vanwege hun ervaringen met verschillende vormen van agressie. Bijna de helft (45%) denkt er nooit aan om te stoppen met het werken als gerechtsdeurwaarder vanwege hun ervaring met agressie.

Vrouwelijke gerechtsdeurwaarders en gerechtsdeurwaarders die een ernstig incident hebben meegemaakt overwegen vaker om te stoppen

Vrouwelijke gerechtsdeurwaarders denken vaker aan stoppen in vergelijking tot hun mannelijke collega's. Ook gerechtsdeurwaarders die een ernstig incident hebben meegemaakt zijn vaker van plan te stoppen dan gerechtsdeurwaarders die het incident als minder ernstig zagen.

Figuur 4.2 - Overweegt u wel eens om te stoppen als gerechtsdeurwaarder doordat u te maken had met bedreiging, intimidatie of agressie?

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)



Helpt paste zich aan na meemaken agressie

Iets meer dan de helft (53%) van de gerechtsdeurwaarders die agressie meemaakten, zegt het werk heel erg (5%) of een beetje anders (48%) te zijn gaan uitvoeren.

Gerechtsdeurwaarders die een ernstig incident mee hebben gemaakt passen vaker werkzaamheden aan

Gerechtsdeurwaarders die het incident dat ze hebben meegemaakt als ernstig ervaren, zeggen vaker dan gerechtsdeurwaarders die het incident als minder ernstig hebben ervaren dat ze hun werkzaamheden anders zijn gaan uitvoeren. Eén op de tien zegt dat ze hun werkzaamheden heel erg anders zijn gaan uitvoeren, ruim de helft (56%) zegt de werkzaamheden een beetje anders uit te voeren.

Tabel 4.1 - Bent u uw werkzaamheden als gerechtsdeurwaarder anders gaan uitvoeren, doordat u te maken had met bedreiging, intimidatie of agressie?

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)

	%
Ja, heel erg anders	5%
Ja, een beetje anders	48%
Nee, niet anders	47%

Anders uitvoeren van werk uit zich in alertheid en voorzichtigheid

Gerechtsdeurwaarders die aangeven hun werk anders te zijn gaan uitvoeren, zijn gevraagd of ze dit kunnen toelichten. In de open antwoorden kwamen twee thema's naar voren. Als eerste meer alertheid op signalen van mogelijke agressie. Ook zijn ze meer 'op hun hoede' en kijken ze goed naar de omgeving: kan ik makkelijk weg als het nodig is? Het tweede thema is meer voorzichtigheid in het benaderen van debiteuren. Dat gaat om fysieke voorzichtigheid, bijvoorbeeld niet meer naar binnen gaan, maar ook voorzichtigheid in de communicatie, onder andere door discussies te vermijden. Sommige gerechtsdeurwaarders hebben hun manier van communiceren aangepast. Enkele zeggen dat ze hierdoor zelf minder agressie ervaren. Hieronder staan enkele citaten die sprekend zijn voor de thema's.

Voorbeelden alertheid op signalen agressie

“Ik ben meer op mijn hoede en vertrek als ik het niet vertrouw. Vroeger zette ik door.”

“Alerter zijn, eerst situatie 'scannen' alvorens aanbellen etc.”

“[...] Ook beter nadenken over mijn eigen handelen en niet bij iemand naar binnen gaan als dit niet comfortabel voelt.”

Voorbeelden voorzichtigheid benadering debiteuren

“Nog voorzichtiger (proberen te) zijn en discussies vermijden. Bij bepaalde adressen betekening direct in gesloten envelop.”

“Terughoudender en meer confrontatie vermijdend. Als iemand zich gaat provoceren dan rond ik sneller het gesprek af.”

“Andere benadering. Ik kwam erachter dat een bepaalde manier van benaderen een bepaalde reactie teweegbracht, dus nu aangepast en tot nu toe geen problemen meer.”

Meeste incidenten besproken met collega's/kantoorgenoten

Ruim negen op de tien (92%) gerechtsdeurwaarders die werden geconfronteerd met agressie hebben het incident met iemand anders besproken. Dit was meestal een collega of een kantoorgenoot (81%). Bijna een kwart (23%) besprak het in de sociale omgeving en een vijfde (20%) besprak het met de politie. De gerechtsdeurwaarders die het incident op een andere manier hebben gemeld of besproken (9%), geven bijvoorbeeld aan dat dit bij de interne agressiecoördinator of de KBvG was.

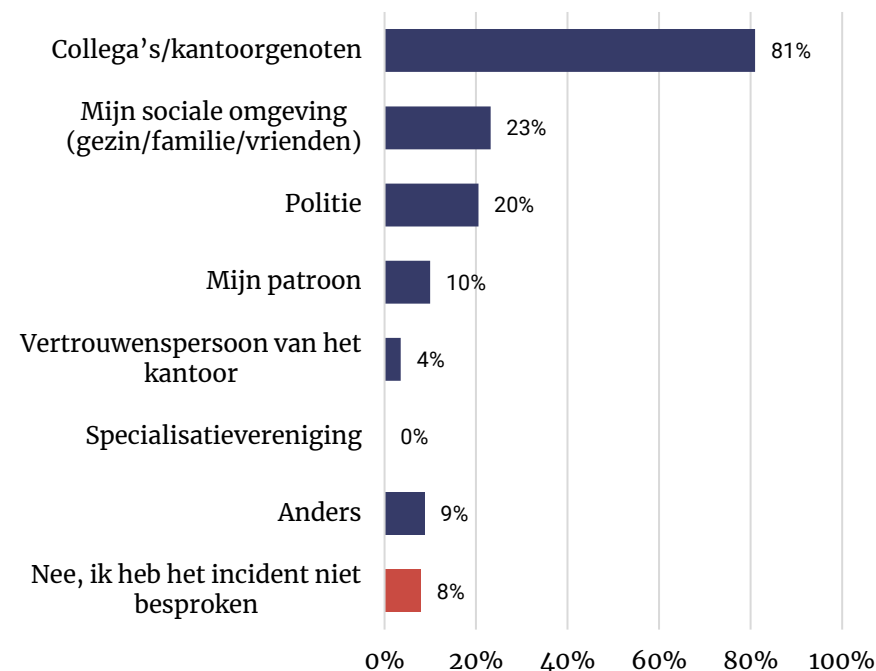
Acht procent geeft aan dat het incident niet is besproken. De meest genoemde reden is dat de gerechtsdeurwaarder het incident niet ernstig genoeg vond (50%). Een kwart zegt dat het incident ter plekke is opgelost (25%) of dat dergelijke incidenten bij hun functie horen (24%).

Gerechtsdeurwaarders die een incident als ernstig ervaren, bespreken dit vaker

Gerechtsdeurwaarders die een incident als ernstig ervaren, hebben het vaker bij de politie gemeld (35%) of besproken met de sociale omgeving (34%) vergeleken met gerechtsdeurwaarders die een incident als 'minder ernstig' ervaren. Van deze laatste groep heeft 9 procent het bij de politie gemeld en 15 procent besprak het met hun sociale omgeving.

Figuur 4.3 - Heeft u het meest recente incident gemeld of besproken? Zo ja, bij wie? (Meerdere antwoorden mogelijk, m.u.v. 'incident niet besproken')

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)



Voornaamste reden om geen aangifte te doen is dat incident niet ernstig genoeg is

Twee op de tien (20%) gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt hebben hier aangifte van gedaan. Vijftien procent deed dit zelf. Bij 5 procent deed het kantoor dit. Acht op de tien (81%) gerechtsdeurwaarders geven dus aan dat er geen aangifte is gedaan. De voornaamste reden om geen aangifte te doen is dat ze het incident niet ernstig genoeg vinden (44%). Drie op de tien doen geen aangifte omdat ze denken dat het geen zin heeft omdat er toch niets mee wordt gedaan.

Twee op de tien (22%) gerechtsdeurwaarders zeggen dat ze een andere reden hadden om geen aangifte te doen. Redenen die vaker voorkwamen zijn onder andere: de eisen van de politie voor aangifte zijn te hoog, iemand anders heeft het incident later opgelost, angst voor verdere escalatie of er is geen concreet bewijs. Soms oordeelt de gerechtsdeurwaarder ook dat de wederpartij geen schuld heeft, bijvoorbeeld omdat diegene geestelijk verward is. Hieronder een aantal citaten die dit beeld ondersteunen.

“De eisen voor bedreiging zijn dermate streng dat het volgens de politie niet kon.”

“Mijn baas heeft dit verder afgehandeld.”

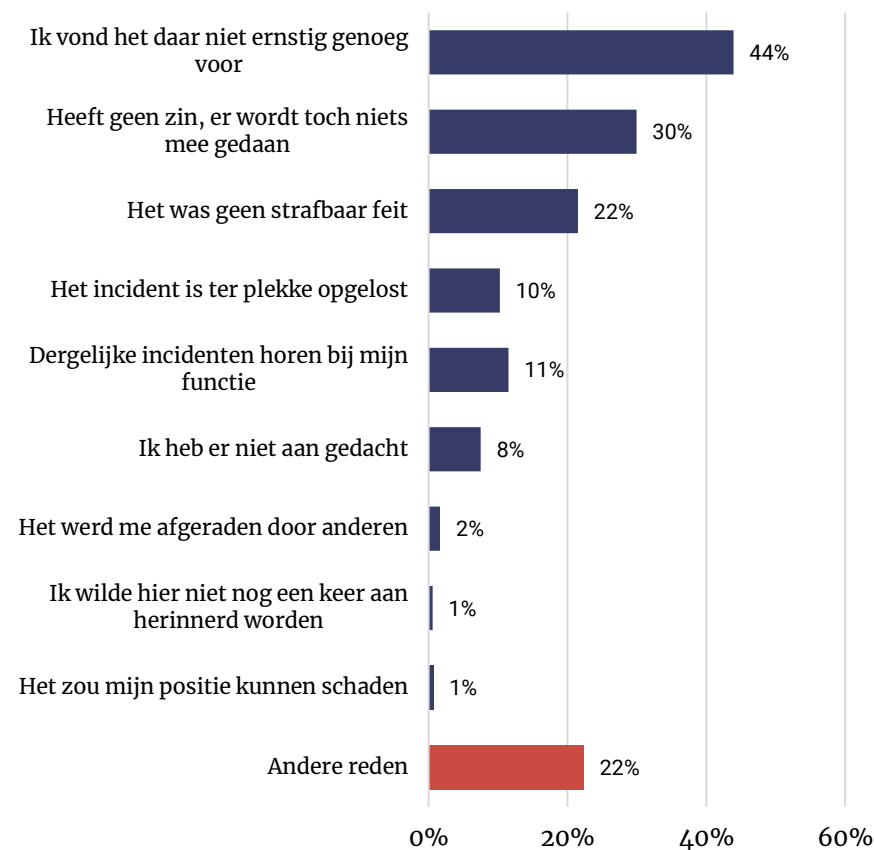
“Ik kon het relativeren aangezien deze persoon duidelijk een geestelijke aandoening had.”

“Kans dat de dader nog meer gedoe veroorzaakt.”

“Geen bewijs, gesprek niet opgenomen.”

Figuur 4.4 – Kunt u aangeven waarom u geen aangifte van het meest recente incident heeft gedaan? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: gerechtsdeurwaarders die geen aangifte hebben gedaan van het meest recente incident (n=155)



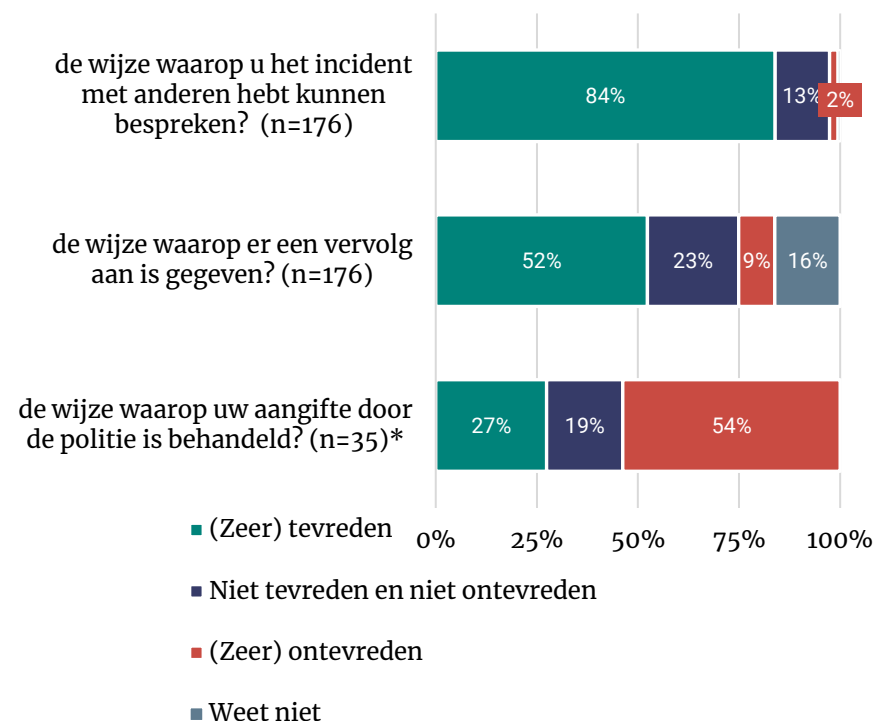
Ruime meerderheid tevreden over de wijze van bespreken incident

Ruim acht op de tien gerechtsdeurwaarders die het incident hebben besproken, zijn tevreden over de manier waarop ze dat hebben kunnen doen. Twee procent is ontevreden. Gerechtsdeurwaarders zijn minder tevreden over het vervolg dat er is gegeven aan het bespreekbaar maken van het incident, ongeveer de helft is hier (zeer) tevreden over. Negen procent is hier (zeer) ontevreden over. Zestien procent geeft aan geen mening te kunnen geven over het vervolg dat wordt gegeven aan het gesprek.

Van de gerechtsdeurwaarders die aangifte hebben gedaan bij de politie zijn er naar verhouding meer gerechtsdeurwaarders ontevreden (54%) dan tevreden (27%) over de wijze waarop de aangifte door de politie is afgehandeld. Deze resultaten zijn echter wel indicatief, aangezien het gaat om 35 gerechtsdeurwaarders.

Figuur 4.5 – In hoeverre bent u tevreden over...

Basis: gerechtsdeurwaarders die het incident hebben besproken en/ of aangifte heeft gedaan



* Resultaten indicatief, omdat er minder dan 50 waarnemingen zijn.

4.2 Gevolgen, bespreken en aangifte- Medewerkers

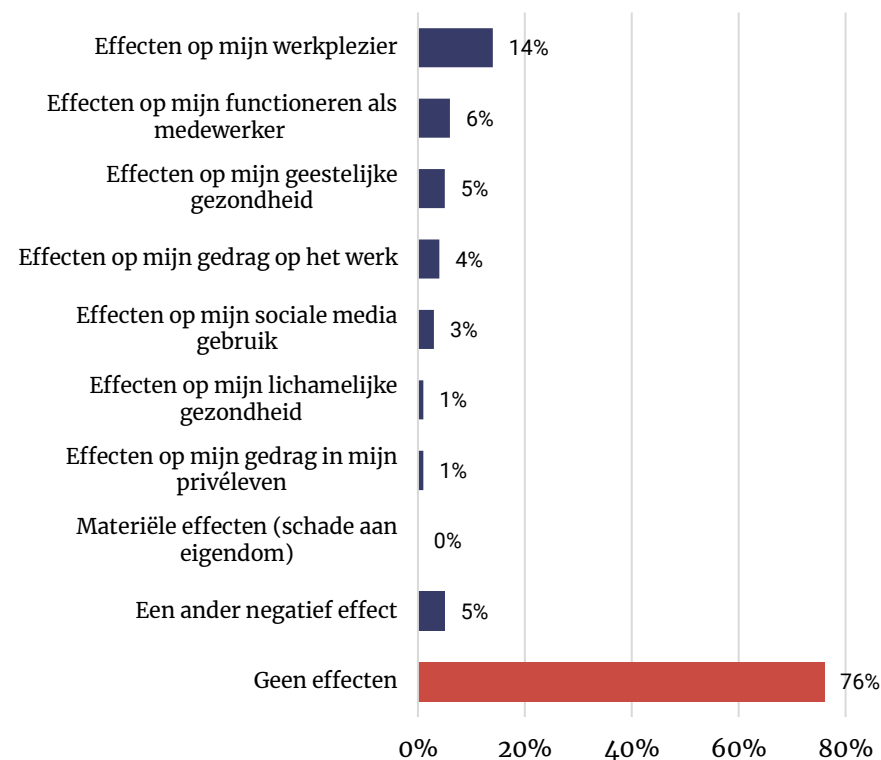
Een kwart van de medewerkers ervaart negatieve effecten door agressie

Een kwart van de medewerkers die te maken heeft gehad met agressie, intimidatie of bedreiging, heeft nadelige effecten ervaren (24%). Het meest genoemde negatieve effect betreft effecten op het werkplezier (14%). De andere effecten worden in mindere mate ervaren. Zes procent ervaart effecten op hun functioneren als medewerker, vijf procent effecten op de geestelijke gezondheid en vier procent effecten op het gedrag op werk.

Het overgrote deel van de medewerkers heeft te maken gehad met verbale agressie (81%, zie paragraaf 3.2). Hierdoor komen de uitkomsten in Figuur 4.6 ook grotendeels overeen met de ervaringen van medewerkers die verbale agressie hebben meegemaakt.

Figuur 4.6 – Welke effecten heeft het meest recente incident voor u persoonlijk gehad? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)



Voorbeelden van negatieve effecten op functioneren

We vroegen de medewerkers die aangeven dat het incident invloed heeft gehad op hun functioneren als medewerker of de manier waarop ze hun beroep uitoefenen of ze dit kunnen toelichten. Hierin valt een aantal thema's te onderscheiden: het ondernemen van acties om de toekomstige gesprekken beter te beheersen, meer angst en onzekerheid in het werk en meer voorzichtigheid.

Angst en onzekerheid

“Sommige cliënten wil je liever niet meer te woord staan. Hoe vaker je ze spreekt, des te persoonlijker het wordt.”

“Ik word er onzeker van, ben bang iets te zeggen waardoor de ander zich geroepen voelt me te bedreigen.”

Acties toekomstige gesprekken

“Ik probeer om beter naar de schuldenaar te luisteren, duidelijk te zijn, mee te denken in oplossingen.”

“Ik probeer altijd te evalueren wat ikzelf eventueel anders had kunnen doen.”

Voorzichtiger geworden

“Ik ben voorzichtiger met het gebruik van mijn persoonlijke e-mailadres richting klanten en derde partijen.”

“Ik let nu extra op als ik een dreigmail krijg en probeer het niet persoonlijk op te vatten.”

Gevolgen voor kantoor en collega's komen vaker voor dan privégevolgen

Bij 10 procent van de medewerkers had het incident ook gevolgen voor collega's of het kantoor in het algemeen. Voorbeelden van gevolgen die medewerkers noemen zijn dat alle collega's van het incident op de hoogte zijn gebracht, gevoelens van onrust onder collega's en er zijn extra veiligheidsmaatregelen genomen op kantoor.

“Een aantal collega's waren bang dat hij woord zou houden.”

“Toch iets minder geconcentreerd die dag.”

“Er is rekening mee gehouden dat niemand alleen op kantoor zou zitten.”

“Veiligheidsmaatregelen zijn tijdelijk opgevoerd, zoals meer controle op gesloten deuren.”

Bij 2 procent van de medewerkers had het incident ook gevolgen voor het gezin of partner.

“Het hield ons allemaal bezig, je bent meer op je hoede. Deuren op slot.”

Overgrote meerderheid wil niet stoppen door agressie

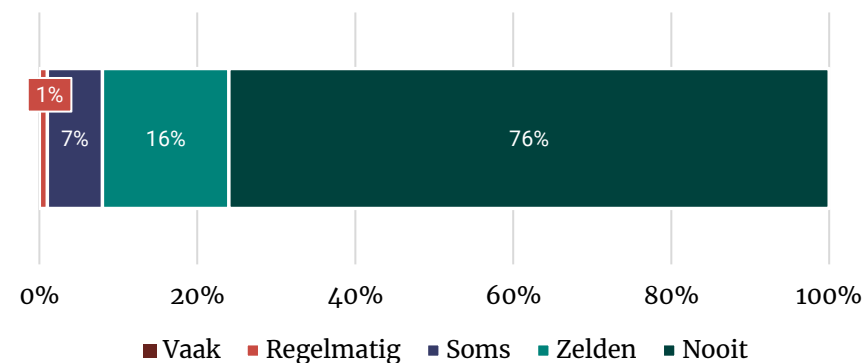
Aan medewerkers die agressie mee hebben gemaakt, is gevraagd of ze door deze ervaring wel eens overwegen om te stoppen met hun werk. Het overgrote deel van de medewerkers (76%) denkt er nooit, of zelden aan om te stoppen met het werk door het meemaken van agressie. Er zijn geen medewerkers die er vaak aan denken, één procent overweegt regelmatig om te stoppen met werken en 7 procent soms.

Medewerkers die incident als ernstig ervaren, vaker voornemens om te stoppen

Medewerkers die een ernstig incident hebben meegemaakt zeggen vaker van plan te zijn te willen stoppen, in vergelijking tot medewerkers die het incident als minder ernstig zagen.

Figuur 4.7 - Overweegt u wel eens om te stoppen als medewerker van een gerechtsdeurwaarderskantoor doordat u te maken had met bedreiging, intimidatie of agressie?

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)



Overgrote deel medewerkers is werk niet anders gaan uitvoeren

De meeste medewerkers zijn niet op een andere manier invulling gaan geven aan hun werk door het meemaken van agressie. Geen enkele medewerker zegt het helemaal anders te zijn gaan doen. Twee op tien heeft de manier van werken enigszins aangepast.

Het beeld verschilt wel tussen degenen die een 'minder ernstig' en een 'ernstig' incident meemaakten. Van de medewerkers die een ernstig incident meemaakten, is ongeveer een derde (31%) de werkzaamheden anders gaan uitvoeren. Onder medewerkers die het incident als minder ernstig zagen, is dit 18 procent.

Tabel 4.2 - Bent u uw werkzaamheden als medewerker anders gaan uitvoeren, doordat u te maken had met bedreiging, intimidatie of agressie?

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)

	%
Ja, heel erg anders	0%
Ja, een beetje anders	20%
Nee, niet anders	80%

Werk anders uitvoeren uit zich in aanpassen van communicatie en praktische aanpassingen

Aan de medewerkers die aangaven hun werk anders te zijn gaan uitvoeren (20%) is gevraagd of ze dit kunnen toelichten. Een deel van hen heeft hun werk aangepast door hun manier van communiceren aan te passen en bewuster hun woorden te kiezen. Sommigen laten meer langs hen heen gaan. Ook hebben medewerkers praktische aanpassingen getroffen.

Aanpassingen communicatie en houding

“Normaal gesproken was ik best direct en gebruikte ik nette maar toch wat harde woorden als iemand mij intimideerde, nu ben ik begrijpelijker, ik snap de klant ben mij gaan inleven in de klant. tot op bepaalde hoogte.”

“In bewoording kies je soms andere woorden om (hopelijk) minder agressie uit te lokken.”

“Ik laat ze nu meestal gewoon uitrazen en ga er niet meer tegenin. Ik probeer het me niet persoonlijk aan te trekken.”

“Ik probeer rustiger te blijven aan de telefoon en minder te reageren op de agressie.”

Praktische aanpassingen

“Beter om mij heen gaan kijken bij baliewerkzaamheden, geen verdachte personen rondom pand bij vroeg beginnen werkdag.”

“Als ik van een persoon weet dat deze zich agressief uit, bijvoorbeeld telefonisch, en ik weet dat hier niks uit gaat komen, bel ik deze persoon niet meer, dan zend ik mails.”

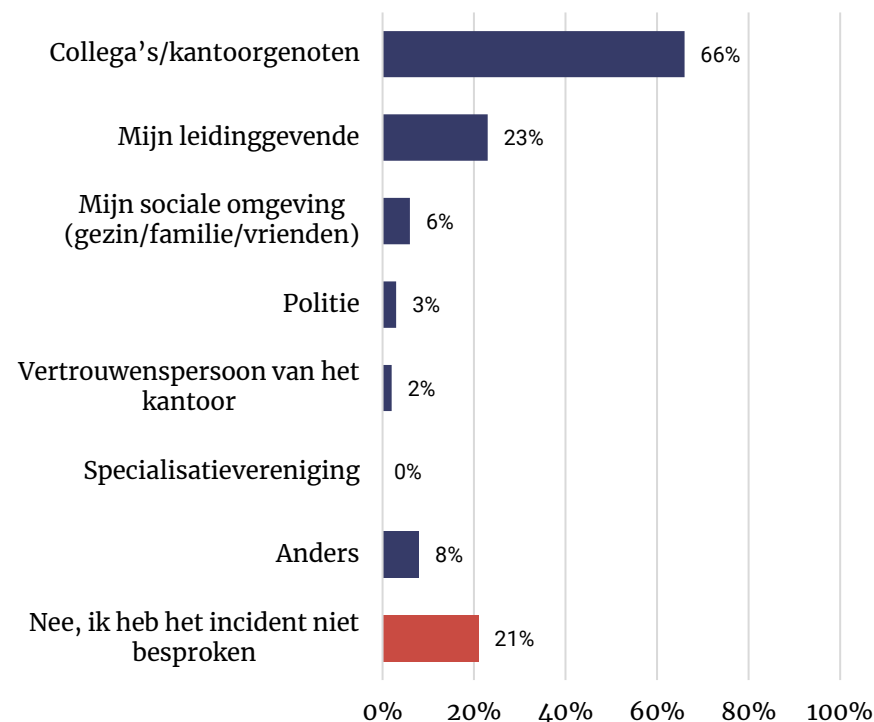
“Geen naam meer vermelden in brieven en mails.”

Medewerkers bespreken meeste incidenten met collega's of kantoorgenoten

Acht op de tien (79%) medewerkers die werden geconfronteerd met agressie, geweld of intimidatie hebben het incident met iemand anders besproken. Dit was meestal een collega of een kantoorgenoot (66%). Bijna een kwart bespreekt het met de leidinggevende en 6 procent met de sociale omgeving. Andere personen of plekken die worden genoemd waar het incident wordt gemeld, is bij de agressiecoördinator of er wordt een agressiemelding gedaan.

Eén op de vijf medewerkers (21%) hebben het incident niet gemeld of besproken. De meerderheid heeft dat niet gedaan omdat ze het daar niet ernstig genoeg vonden (58%). Een derde geeft aan dat het bij hun functie hoort (33%) en bij een vijfde (18%) is het ter plekke opgelost.

Figuur 4.8 -- Heeft u het meest recente incident gemeld of besproken? Zo ja, bij wie? (Meerdere antwoorden mogelijk, m.u.v. 'incident niet besproken')
Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n=286)

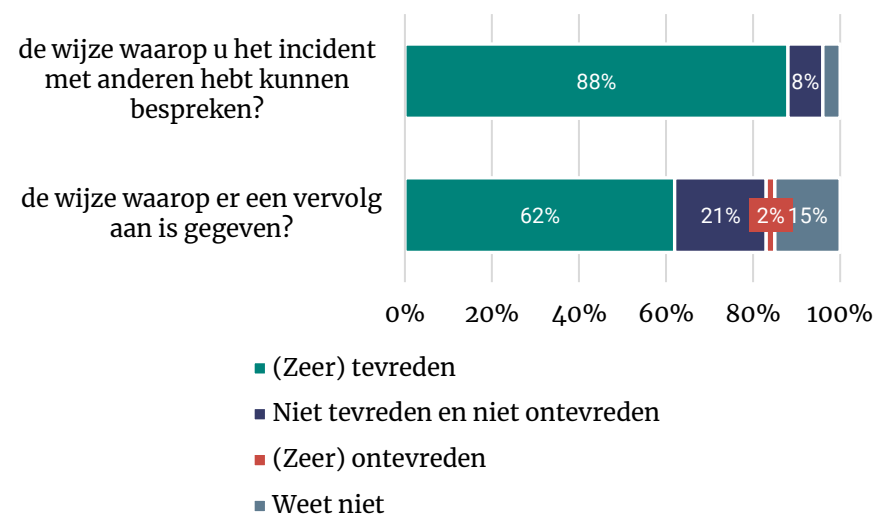


Grote meerderheid medewerkers tevreden over bespreken incident

Negen op de tien (88%) medewerkers die het incident heeft besproken is (zeer) tevreden over de manier waarop ze het incident met anderen hebben kunnen bespreken. Niemand is hier ontevreden over. Iets minder medewerkers, maar nog steeds zes op de tien (62%) is (zeer) tevreden over de wijze waarop er een vervolg aan is gegeven.

Figuur 4.9 - In hoeverre bent u tevreden over...

Basis: medewerkers die het meest recente incident hebben besproken (n=226)*



*De antwoordcategorie 'Over de wijze waarop uw aangifte door de politie is behandeld?' is niet opgenomen in het figuur, omdat het aantal waarnemingen te klein is om uitspraken over te doen (12 medewerkers).

Voornaamste reden om incident niet te bespreken is lage ernst

Vier procent van de medewerkers die een incident hebben meegemaakt, hebben hier aangifte van gedaan. Eén procent deed dit zelf, bij drie procent deed het kantoor dit.

Het overgrote deel (96%) van de medewerkers heeft dus geen aangifte gedaan. De voornaamste reden om geen aangifte te doen van het incident is dat de medewerker het daar niet ernstig genoeg voor vindt (58%). Andere redenen zijn dat dergelijke incidenten bij hun functie horen (28%), het was geen strafbaar feit (16%) en het incident is ter plekke opgelost (15%). Een tiende van de medewerkers geeft aan er niet aan gedacht te hebben of van mening te zijn dat het geen zin heeft omdat er toch niets mee wordt gedaan.

Negen procent van de medewerkers die geen aangifte hebben gedaan noemden een andere reden. Sommigen zeiden dat het incident al op een andere manier is opgelost, door bijvoorbeeld in gesprek te gaan. Anderen zeiden dat het incident is doorgezet of overgedragen aan iemand anders.

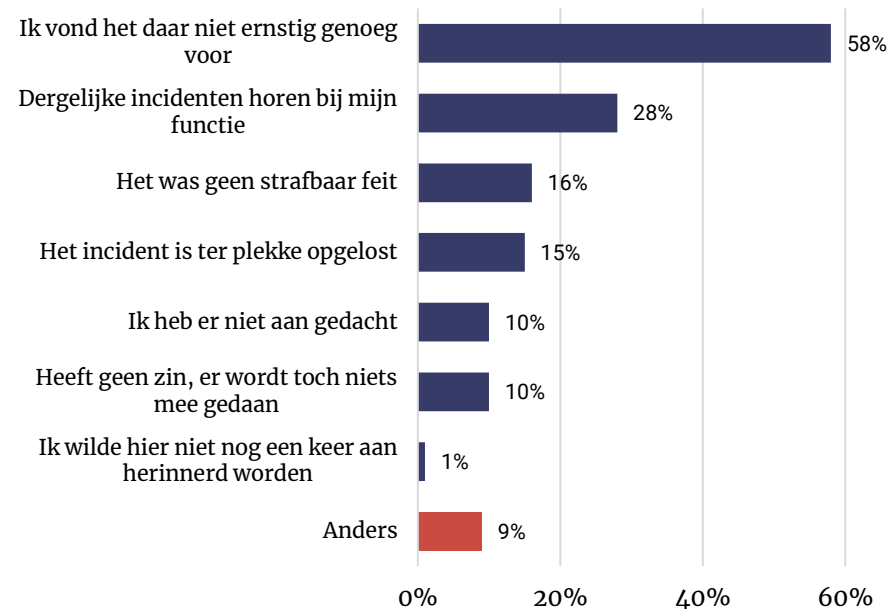
“Klant en ik hebben na het incident een goed en constructief gesprek gehad. Ik had niet de indruk dat klant meende wat hij zei.”

“Al opgelost door in gesprek te gaan met collega, voelde me niet bedreigd.”

“Het wordt doorgezet naar een andere afdeling die contact opneemt met de debiteur. Vervolgens zorgen zij voor de afhandeling.”

Figuur 4.10 - Kunt u aangeven waarom u geen aangifte van het meest recente incident heeft gedaan? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: medewerkers die geen aangifte hebben gedaan van het meest recente incident (n=274)



5 Nazorg, reactie en optreden organisatie

Dit hoofdstuk gaat in op in hoeverre gerechtsdeurwaarders en medewerkers nazorg hebben ontvangen na een incident van agressie en de manier waarop het kantoor optreedt en handelt bij agressie. Ook gaat dit hoofdstuk in op de mate van ondersteuning die gerechtsdeurwaarders en medewerkers vanuit de KBvG hebben ontvangen en de eigen ideeën die gerechtsdeurwaarders en medewerkers hebben om bedreiging, agressie en intimidatie tegen te gaan.

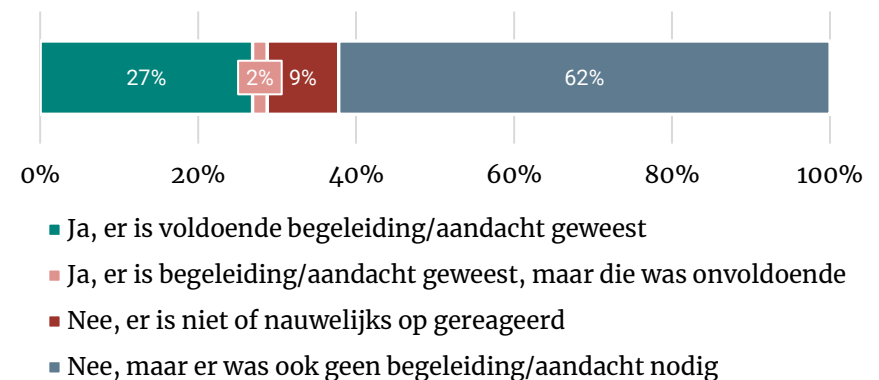
5.1 Ontvangen begeleiding en nazorg kantoor - Gerechtsdeurwaarders

Grootste deel gerechtsdeurwaarders ontvangt geen begeleiding, maar vindt dit ook niet nodig

Ruim een kwart (27%) van de gerechtsdeurwaarders die in het afgelopen jaar een incident hebben meegemaakt, geeft aan voldoende begeleiding/aandacht te hebben ontvangen. Zeven op de tien hebben *geen* begeleiding ontvangen. Het grootste deel vond het geen probleem dat er geen begeleiding of aandacht was (62%), omdat dit niet nodig was.

Figuur 5.1 - Heeft u begeleiding/nazorg ontvangen, of is er op een andere manier aandacht besteed aan het incident?

Basis: gerechtsdeurwaarders die een incident hebben meegemaakt (n=190)



Nazorg bestaat uit voor een groot deel uit betrokkenheid collega's en leidinggevende

We vroegen de gerechtsdeurwaarders die begeleiding of nazorg hebben ontvangen waar deze begeleiding of nazorg uit bestond. Gerechtsdeurwaarders benoemen hier onder andere betrokkenheid van collega's op kantoor, gesprekken met de leidinggevende en/of agressiecoördinator. Ook noemen sommigen het aanschrijven van de veroorzaker. Soms was er ook sprake van nazorg buiten het kantoor, zoals van Slachtofferhulp of van de huisarts of een psycholoog.

Betrokkenheid collega's en leidinggevende

“Collegiale nazorg en daarnaast ook evaluatie om verbeterpunten op te halen.”

“Meerdere collega's hebben gevraagd hoe het met mij gaat en hoe ik het ervaren heb.”

“Nabellen in de periode erna door collega's en de KBvG om te vragen hoe het met mij ging.”

“Besproken met leidinggevende. Heeft dit vastgelegd in het systeem en gevraagd of er nazorg nodig was.”

“Gesprek met de agressiecoördinator alsmede leidinggevende.”

Aanschrijven veroorzaker agressie

“Er is een brief gestuurd aan de debiteur dat dit gedrag ongewenst is en er bij herhaling aangifte gedaan zal worden.”

Contact opgenomen met de betreffende persoon en aangegeven dat zijn gedrag onacceptabel is.

Externe nazorg

“Vanuit Slachtofferhulp is er aandacht geweest en ook vanuit kantoor.”

“Meer dan een jaar lang therapie waarbij (verbale) agressie ruimschoots aan bod is gekomen.”

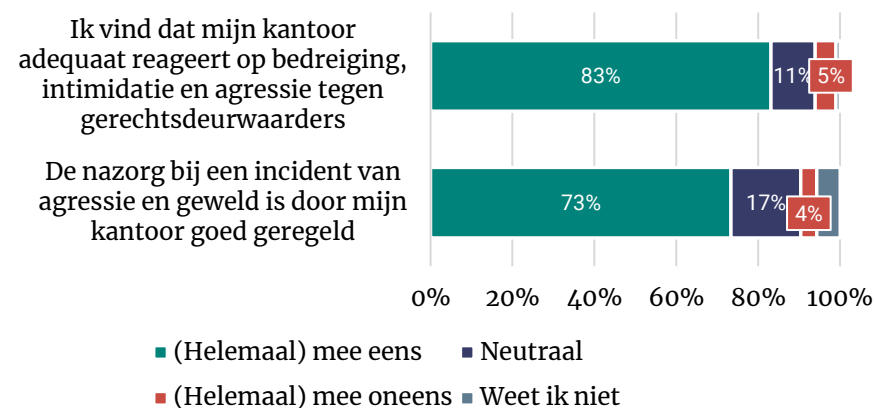
Ruime meerderheid vindt dat kantoor adequaat reageert op incidenten en dat nazorg goed is geregeld

Aan alle gerechtsdeurwaarders is ook de vraag voorgelegd wat ze vinden van de manier waarop hun kantoor omgaat met bedreiging, intimidatie en agressie tegen gerechtsdeurwaarders. Ruim acht op de tien (83%) geven aan dat hun kantoor adequaat reageert op bedreiging, intimidatie en agressie tegen gerechtsdeurwaarders en een iets kleiner deel (73%) vindt dat de nazorg bij een incident van agressie en geweld goed door hun kantoor is geregeld. Vijf procent van de gerechtsdeurwaarders vindt (helemaal) niet dat hun kantoor adequaat reageert op incidenten van bedreiging, intimidatie en agressie. Over de nazorg door hun kantoor in het geval van een incident is vier procent ontevreden.

Op grond van de arbeidsomstandighedenwet zijn alle bedrijven en instellingen - en dus ook gerechtsdeurwaarderskantoren - verplicht een risico-inventarisatie en -evaluatie uit te (laten) voeren. Daarbij wordt onder meer getoetst op de vraag of er een adequaat agressieprotocol aanwezig is. Daarnaast wordt gekeken of trainingen voor medewerkers die in het directe publiekscontact te maken (kunnen) krijgen met emotioneel (belastend) en agressief gedrag, redelijk ingeburgerd zijn en of leidinggevenden in staat zijn om medewerkers te begeleiden die te maken hebben gehad met agressie en geweld.

Figuur 5.2 - De volgende stellingen gaan over de manier waarop uw kantoor omgaat met bedreiging, intimidatie en agressie tegen gerechtsdeurwaarders.

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)



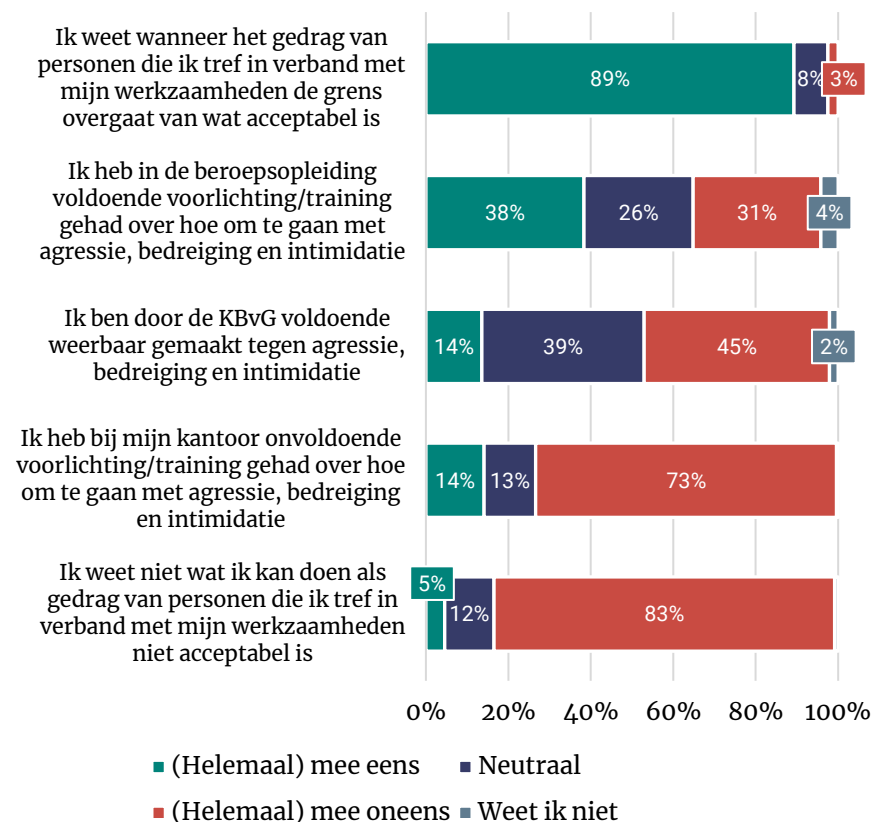
5.2 Ondersteuning in weerbaarheid – Gerechtsdeurwaarders

Veertien procent voelt zich door de KBvG voldoende weerbaar gemaakt tegen agressie, bedreiging en intimidatie

Het overgrote deel van de gerechtsdeurwaarders (89%) heeft het idee voldoende te kunnen inschatten wanneer het gedrag van personen die ze treffen onacceptabel is. Ook zegt een ruime meerderheid te weten wat te moeten doen als het gedrag van personen die ze in hun werk treffen niet acceptabel is (83% is het oneens met de stelling 'ik weet niet wat ik kan doen als gedrag van personen die ik tref in verband met mijn werkzaamheden niet acceptabel is'). De antwoorden op stellingen over voorlichting en training gericht op omgaan met agressie laten zien dat gerechtsdeurwaarders het meest te spreken zijn over de trainingen vanuit hun kantoor. Drie kwart (73%) is het oneens met de stelling onvoldoende voorlichting te hebben gehad. Ruim een derde (38%) van de gerechtsdeurwaarders geeft aan voldoende voorlichting te hebben gehad vanuit de beroepsopleiding. Het percentage gerechtsdeurwaarders dat aangeeft door de KBvG voldoende weerbaar te zijn gemaakt, ligt met 14 procent het laagst. Bijna de helft (45%) geeft aan onvoldoende voorlichting te hebben gehad.

Figuur 5.3 - In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen?

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)



Ongeveer een derde van de gerechtsdeurwaarders zou meer willen weten over de dossiers aangiftewijzer en suicidepreventie

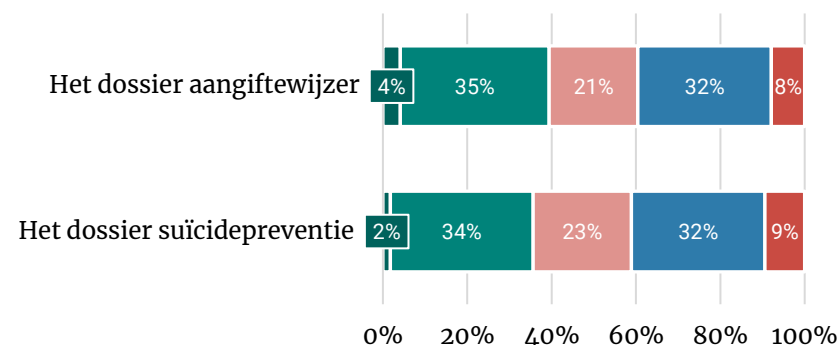
De KBvG biedt verschillende voorzieningen aan ter vergroting van de weerbaarheid van gerechtsdeurwaarders, zoals het dossier aangiftewijzer en het dossier suicidepreventie. Voor beide dossiers geldt dat bijna vier op de tien gerechtsdeurwaarders weten wat het is (aangiftewijzer: 39%, suicidepreventie: 36%), maar het aandeel gerechtsdeurwaarders dat er ook al eens gebruik van heeft gemaakt is een stuk kleiner (aangiftewijzer: 4%, suicidepreventie: 2%).

Ruim twee op de tien gerechtsdeurwaarders (21%) kennen het dossier aangiftewijzer wel van naam, maar ze weten niet precies wat het is en waar ze dit kunnen vinden. Bij het dossier suicidepreventie is dit ook het geval (23%). Voor beide dossiers geldt dat bijna een derde van de deurwaarders het niet kent, maar er wel graag meer over zou willen weten.

Er zijn verschillen naar arbeidsduur en de bekendheid met het dossier aangiftewijzer. Gerechtsdeurwaarders die relatief kort als gerechtsdeurwaarder werken (tussen de 1 en 9 jaar) zijn het minst bekend met het dossier aangiftewijzer (57%). Wel zegt ruim de helft hier iets over te willen weten. Onder gerechtsdeurwaarders die al langer als gerechtsdeurwaarder werken, is ongeveer een derde niet bekend met dit dossier. Ongeveer een kwart zou hier meer over willen weten. De bekendheid met het dossier suicidepreventie verschilt niet naar arbeidsduur.

Figuur 5.4 - Kent u de onderstaande voorzieningen die de KBvG aanbiedt ter vergroting van de weerbaarheid van gerechtsdeurwaarders?

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)



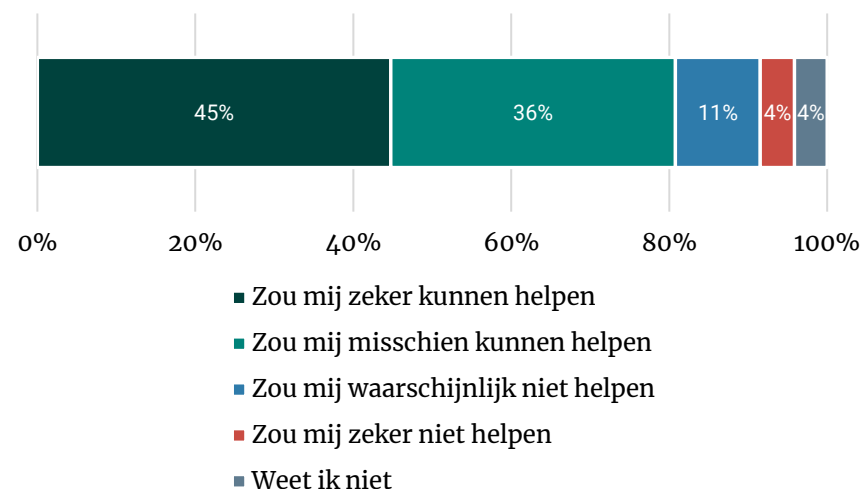
- Mee bekend en al eens gebruik van gemaakt
- Bekend van naam en weet wat het is
- Bekend van naam, maar weet niet wat het is/waar ik dit kan vinden
- Ken het niet, maar zou wel meer over willen weten
- Ken het niet en hoeft er niet meer van te weten

Ruime meerderheid zegt dat op voorhand ontvangen van veiligheidsinformatie hen kan helpen

Bijna de helft van de gerechtsdeurwaarders (45%) geeft aan dat het hen zou kunnen helpen om op voorhand veiligheidsinformatie te ontvangen over een betrokkene die ze gaan bezoeken. Voor iets meer dan een derde (36%) zou dit misschien kunnen helpen. Een kleiner deel geeft aan dat het ontvangen van veiligheidsinformatie de uitoefening van hun beroep niet veiliger zou maken. Voor 11 procent is dit 'waarschijnlijk' het geval (11%) en 4 procent weet dit zeker.

Figuur 5.5 - Kunt u voor het onderstaande idee aangeven of u denkt dat het u kan helpen om uw werk veiliger uit te voeren? Het op voorhand ontvangen van veiligheidsinformatie over een betrokkene die ik ga bezoeken.

Basis: gerechtsdeurwaarders (n=234)



5.3 Eigen getroffen maatregelen of door kantoor - Gerechtsdeurwaarders

We vroegen de gerechtsdeurwaarders of zijzelf of hun kantoor maatregelen hebben genomen om de veiligheid te vergroten. Voorbeelden van maatregelen die terugkeren in de antwoorden zijn een agressieprotocol en agressietrainingen, alarmknoppen voor gerechtsdeurwaarders, extra veiligheidsmaatregelen op kantoor, aantekeningen op routelijsten en andere manieren om meldingen van agressie bij te houden. De citaten illustreren deze voorbeelden.

“Aandacht voor onderwerpen in een soort van intervisie/specifieke trainingen.”

“De procedures zijn als kantoor vastgelegd en de nodige formulieren voor het vastleggen zitten in het kwaliteitssysteem.”

“Er zijn steekvesten uitgegeven en er worden meerdere trainingen gegeven.”

“Er zijn veel trainingen agressie en gespreksvoering. Ook maatregelen zoals alarmknop, steekvest, bodycam, verdedigingspen. Dit is een terugkerend item tijdens werkoverleg”

“Er is een alarmknop bij elke deurwaarder aanwezig.”

“Afgeschermdde balie en ruimtes die niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.”

“De toegang tot het pand is afgesloten. Alleen via intercom bereikbaar.”

“Aantekeningen op routelijsten, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een agressieve debiteur.”

“Er is een agressiemeldingssysteem ingericht met levels: opvolging na een melding, bijstand bij aangifte, et cetera.”

5.4 Ideeën maatregelen – Gerechtsdeurwaarders

Ook vroegen we de gerechtsdeurwaarders of ze nog ideeën voor maatregelen hebben die hun kantoor, de KBvG of de overheid kan nemen om bedreiging, agressie en intimidatie te voorkomen.

Terugkerende thema's in de suggesties die gerechtsdeurwaarders geven zijn bijvoorbeeld de omgang met aangiftes bij een incident, meer aandacht voor trainingen, een actievere rol voor de overheid en meer voorlichting. Ook veiligheidsmaatregelen zoals de alarmknop en bodycam komen voorbij.

“Aangifte via internet mogelijk maken. Nu kost het doen van een aangifte te veel tijd en vooral overredingskracht richting de politie.”

“Aangiften serieus nemen en opvolging geven.”

“Als een deurwaarder een proces-verbaal opmaakt van tegen hem gerichte agressie, dan moet dat proces-verbaal dwingende bewijskracht hebben.”

“Het woord van een deurwaarder die geconfronteerd wordt met agressie of bedreiging moet zwaarder wegen dan het woord van de pleger.”

“Blijf de preventie maatregelen/cursussen aanbieden en blijf waakzaam voor nieuwe ontwikkelingen die daarin dan mee kunnen worden genomen”.

“De overheid moet meer campagne voeren en mensen wijzen op hun gedrag dat het niet acceptabel is.”

“De toenemende agressie binnen onze beroepsgroep moet ook door de overheid erkend worden. Ik zie nu alleen vaak extra maatregelen bij politie/ambulance en andere hulpverleners.”

“Gelijktrekken met geweld tegen politie, brandweer en ambulancepersoneel.”

“Ik vind dat de overheid en de KBvG in ieder geval meer duidelijkheid moeten geven over hoe om te gaan met soevereinen/autonomen en hiervoor een standaard werkwijze te hanteren.”

5.5 Ontvangen begeleiding en nazorg - Medewerkers

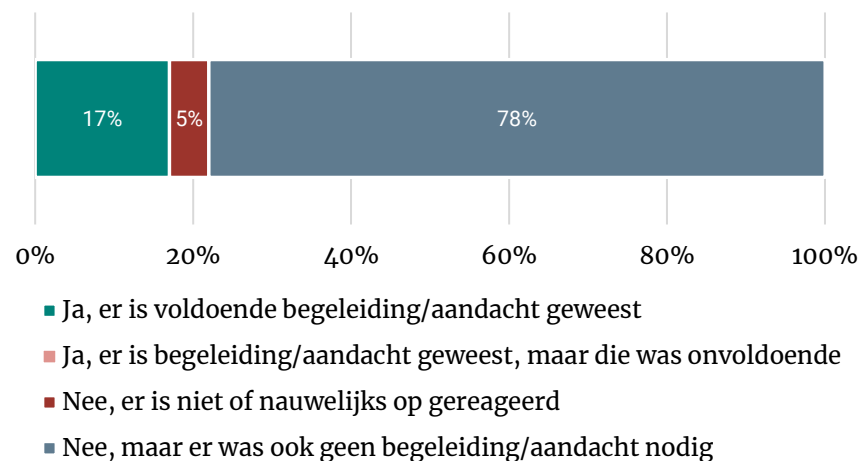
Ruime meerderheid van de medewerkers vindt begeleiding/aandacht niet nodig

Ruim acht op de tien medewerkers (83%) die het afgelopen jaar een incident hebben meegemaakt, hebben geen begeleiding/aandacht voor dit incident ontvangen. Het grootste deel vindt dit ook geen probleem: 78 procent geeft aan dat dit niet nodig was.

Met name medewerkers die een incident hebben meegemaakt die ze als minder ernstig ervaren, vonden begeleiding niet nodig (84%). Bij medewerkers die het incident als ernstig beschouwden, vond de helft begeleiding niet nodig.

Figuur 5.6 - Heeft u begeleiding/nazorg ontvangen, of is er op een andere manier aandacht besteed aan het incident?

Basis: medewerkers die een incident hebben meegemaakt (n= 286)



Begeleiding en nazorg bestaat vaak uit bespreken met collega's, leidinggevende

We vroegen de medewerkers die begeleiding of nazorg hebben ontvangen waar deze begeleiding of nazorg uit bestond. Medewerkers geven bijvoorbeeld aan dat zij het incident met andere collega's hebben besproken, er contact is geweest met de agressiecoördinator of het incident is opgepakt door de leidinggevende.

“Bij ons op kantoor kunnen we hier direct over praten met elkaar. Dat is fijn. We maken het namelijk allemaal wel eens mee.”

“Erover kunnen praten haalt de lading eraf.”

“Met alle kantoorgenoten is het incident besproken en de beveiliging is opgeschroefd.”

“Ik kan altijd terecht bij de coördinator en zij heeft altijd een luisterend oor.”

“Leidinggevende heeft met betrokkene gesproken en duidelijke afspraken gemaakt.”

“Ik werd later benaderd door mijn leidinggevende, om na te gaan of ik naderhand een vervelend gevoel had over de situatie.”

Ruim driekwart van de medewerkers vindt dat hun kantoor adequaat reageert op incidenten van bedreiging, intimidatie en agressie

Aan medewerkers is ook de vraag voorgelegd wat ze vinden van de manier waarop hun kantoor omgaat met bedreiging, intimidatie en agressie tegen medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren. Meer dan driekwart van de medewerkers (76%) vindt dat hun kantoor adequaat reageert op dergelijke incidenten. Vijf procent is het hier juist (helemaal) mee oneens. Een iets kleiner aandeel van de medewerkers, namelijk ruim de helft (56%), vindt dat de nazorg bij een incident van agressie en geweld door het kantoor goed is geregeld. Voor 4 procent is dit juist (helemaal) niet het geval. Wel geeft 17 procent van de medewerkers aan dat zij niet weten hoe de nazorg bij een incident is geregeld.

Medewerkers die incident hebben meegemaakt positiever over handelen kantoor

Medewerkers die een incident hebben meegemaakt zijn positiever over het handelen van hun kantoor dan medewerkers die geen incident hebben meegemaakt. Acht op de tien vinden dat hun kantoor adequaat reageert op bedreiging tegen medewerkers. Onder de medewerkers die geen incident hebben meegemaakt is dit zeven op de tien (68%). Een groter deel vindt ook dat de nazorg goed geregeld is (60% versus 48% die geen incident hebben meegemaakt).

Figuur 5.7 - De volgende stellingen gaan over de manier waarop uw kantoor omgaat met bedreiging, intimidatie en agressie tegen medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren.

Basis: medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren (n=437)



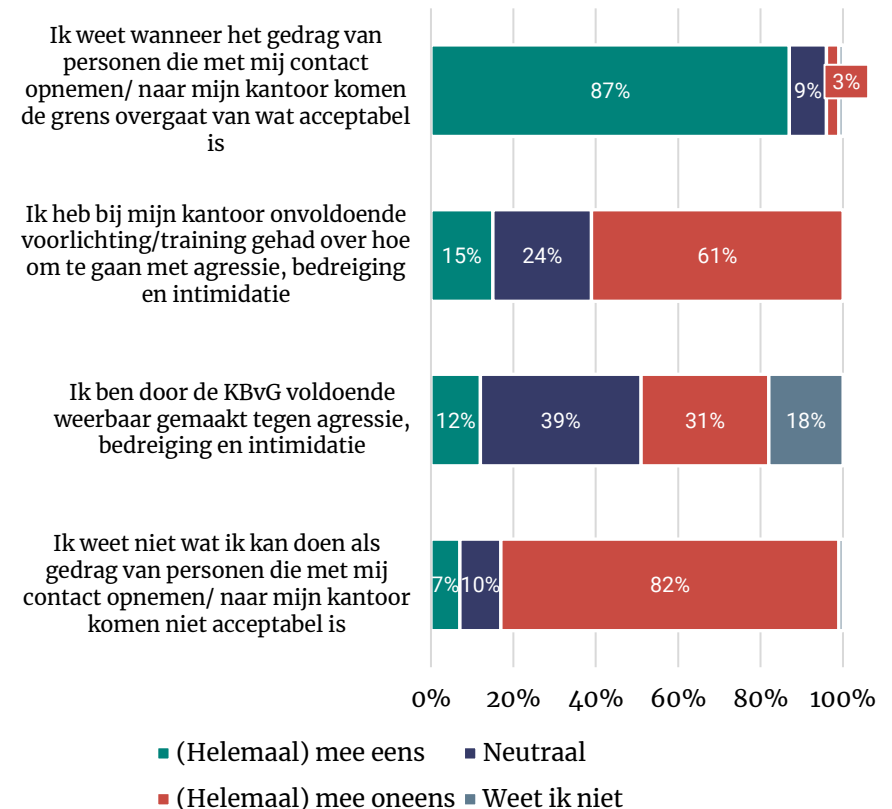
5.6 Ondersteuning in weerbaarheid – Medewerkers

Een ruime meerderheid van de medewerkers weet wat onacceptabel gedrag is en wat ze in zo'n geval moeten doen

Aan alle medewerkers is een aantal stellingen voorgelegd over de wijze waarop de beroepsgroep 'medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren' omgaat met bedreiging, intimidatie en agressie. Deze stellingen gaan bijvoorbeeld over procedures, regels en afspraken, maar ook over voorlichting/training, ondersteuning en nazorg.

Een groot deel van de medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren is zich naar eigen zeggen bewust van wat acceptabel gedrag is en wat niet. Bijna negen op de tien medewerkers (87%) geven aan dat ze weten wanneer het gedrag van personen die met hun contact opnemen of naar kantoor komen de grens overgaat. Drie procent weet dit niet. Daarnaast is een groot aandeel tevreden over de hoeveelheid voorlichting en trainingen op kantoor over hoe om te gaan met agressie, bedreiging en intimidatie (15% is het helemaal *oneens* met deze stelling). Meer dan acht op de tien medewerkers (82%) weten wat ze kunnen doen als gedrag van personen niet acceptabel is, terwijl 7 procent aangeeft dit niet te weten. Toch geeft een op de acht medewerkers (12%) aan dat zij door de KBvG voldoende weerbaar zijn gemaakt tegen agressie, bedreiging en intimidatie. Het grootste aandeel staat neutraal tegenover deze stelling (39%).

Figuur 5.8 - In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen?
Basis: medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren (n=437)



Medewerkers die een incident hebben meegemaakt verschillen van medewerkers die geen incident hebben meegemaakt:

- Een iets groter deel zegt te weten wanneer het gedrag van personen de grens overgaat (91% versus 80%).
- Een groter deel zegt *onvoldoende* weerbaar te zijn gemaakt door de KBvG (35% versus 25%).
- Een groter deel vindt wel dat hun kantoor adequaat reageert bij bedreiging (81% versus 68%).

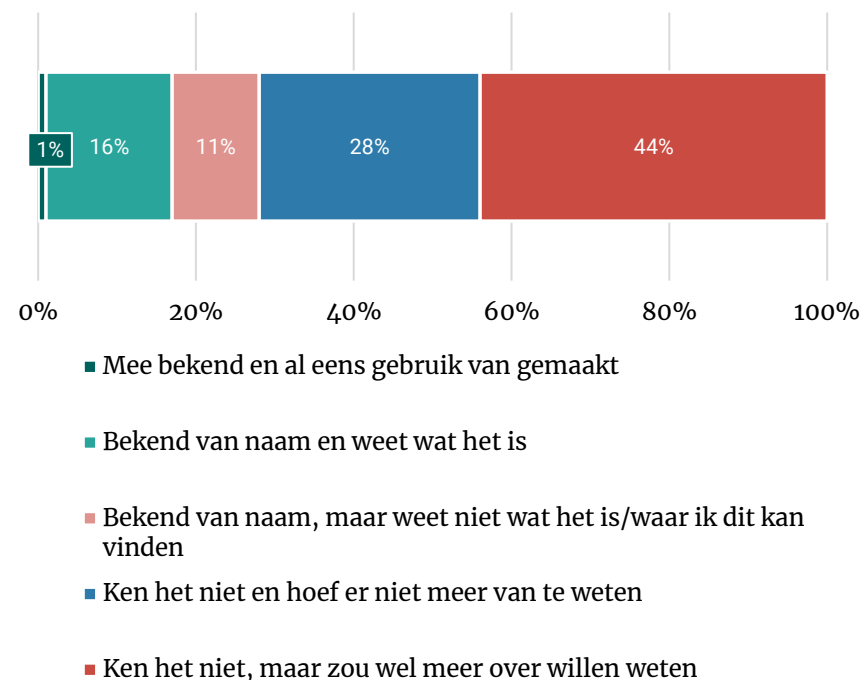
Ruim vier op de tien medewerkers kennen het dossier suïcidepreventie niet, maar willen er wel meer over weten

De KBvG biedt het dossier suïcidepreventie aan als een middel om de weerbaarheid van medewerkers en gerechtsdeurwaarders te vergroten. Het grootste aandeel van de medewerkers geeft aan dit dossier niet te kennen, maar wil er wel meer over weten (44%). Iets minder dan drie op de tien (28%) voelt deze behoefte niet. Een soortgelijk aandeel (27%) kent de naam van het dossier, waarvan 16 procent ook weet wat het is en 11 procent niet weet waar het is of waar ze dit dossier kunnen vinden. Eén procent van de medewerkers is bekend met het dossier suïcidepreventie en heeft er ook al eens gebruik van gemaakt.

Ruim een derde van de medewerkers die geen incident hebben meegemaakt (37%) geeft aan dat ze het dossier niet kennen en er ook niet meer over willen weten. Onder de medewerkers die wel een incident hebben meegemaakt is dit bijna een kwart (23%).

Figuur 5.9 - Kent u het dossier suïcidepreventie die de KBvG aanbiedt ter vergroting van de weerbaarheid van medewerkers en gerechtsdeurwaarders?

Basis: medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren (n=437)



5.7 Eigen getroffen maatregelen of door kantoor – Medewerkers

We vroegen medewerkers of zijzelf of hun kantoor maatregelen hebben genomen om de veiligheid te vergroten. Voorbeelden van maatregelen die voorbijkomen in de open antwoorden zijn onder andere afgeschermdde balieruimtes, agressiecoördinatoren, agressietrainingen en een agressieprotocol, meer camera's in het kantoorpand en een centraal meldpunt voor agressie. Ook worden beveiligingsmaatregelen zoals alarmknoppen, kogelwerend glas, steekvesten en beveiligde ruimtes genoemd. Een ander noemt juist dat ze de balies niet volledig hebben afgeschermd, omdat dit ook weer tot meer agressie kan leiden.

“Afgesloten kantoor en een betaalbalie waarbij de debiteur aan de andere kant van het glas staat.”

“Balies zodanig ingericht dat het de agressor moeilijk wordt gemaakt om iets te doen, zonder daarbij de openheid te verliezen (zoals met een scherm), want dat wekt juist agressie op.”

“De balie is hoog, mensen kunnen er niet zomaar opklimmen.”

“Agressiecoördinatoren die ingeschakeld worden bij elke vorm van agressie.”

“Pand en kantooruimtes alleen toegankelijk met tag.”

“Als een receptioniste moet ik altijd extra opletten wie ik naar binnen laat komen, en ook moeten alle bezoekers aangemeld worden.”

“Er is een protocol en er zijn medewerkers aangesteld die deze issues oppakken en de nodige maatregelen treffen in samenspraak met de directie.”

“Er zijn voldoende agressiecoördinatoren en vertrouwenspersonen waar jij je verhaal eventueel kwijt kan.”

“Het kantoor hamert erop dat meldingen worden gemaakt. Ook vermeldt zij op de exploten en in dossiers onder welke agressie-gradatie een klant valt, zodat medewerkers hiervan op de hoogte zijn.”

5.8 Ideeën maatregelen – Medewerkers

Ook vroegen we medewerkers of ze nog ideeën voor maatregelen hebben die hun kantoor, de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders of de overheid kan nemen om bedreiging, agressie en intimidatie tegen te gaan. Thema's die hier terugkeren zijn een andere omgang met aangiftes en incidenten harder aanpakken, meer aandacht voor maatschappelijke aanpassingen en bewustwording, (verplichte) trainingen en betere bescherming van de medewerkers die achter de balie zitten. Andere medewerkers geven aan dat er ook aanpassingen nodig zijn in de manier waarop gerechtsdeurwaarders en medewerkers zelf debiteuren benaderen.

“Aandringen op meer handhaving door politie: aangiftes in behandeling nemen!”

“Het melden moet veel gemakkelijker worden. Als we nu aangifte doen, duurt het te lang, is het te omslachtig en zijn er amper gevolgen voor de persoon die dreigt.”

“Strengere straffen geven aan de bedreiger, eventueel een schadevergoeding voor de bedreigde.”

“Landelijke voorlichting, zodat de maatschappij agressie tegen medewerkers ook niet acceptabel vindt.”

“Maatschappelijke aanpassing, is een maatschappelijk probleem.”

“Meer trainingen in preventie van agressie. Wat zijn triggers? Hoe kan je het op tijd herkennen en ingrijpen? Hoe kan je het gesprek op een positieve manier leren ombuigen/beïnvloeden?”

“Betere afscherming van de medewerkers. Nu zijn er veel zichtbaar voor eventuele boze debiteuren aan de balie.”

“Schat je gesprekspartner in. En bedenk dat die wellicht uit een andere cultuur of sociale klasse komt. Houd daar rekening mee.”

“Het hoort er nu eenmaal bij, mensen hebben sterke emoties/ Het is vooral belangrijk om daar juist mee om te gaan en het gedrag om te buigen.”

6 Invloed van risico op agressie en geweld

De voorgaande hoofdstukken gingen voornamelijk over de aard van incidenten van agressie en het effect daarvan op gerechtsdeurwaarders en medewerkers die ze meemaakten. Echter, het risico om (opnieuw) een incident mee te maken kan ook invloed hebben op de manier waarop gerechtsdeurwaarders en medewerkers hun beroep uitoefenen of op hun persoonlijke levenssfeer. Aan alle gerechtsdeurwaarders en medewerkers (dus zowel degenen die het afgelopen jaar een incident hebben meegemaakt als degenen die het afgelopen jaar geen incident hebben meegemaakt) is daarom gevraagd in hoeverre *het risico* om agressie mee te maken invloed op hen heeft.

6.1 Invloed van risico op agressie en geweld - Gerechtsdeurwaarders

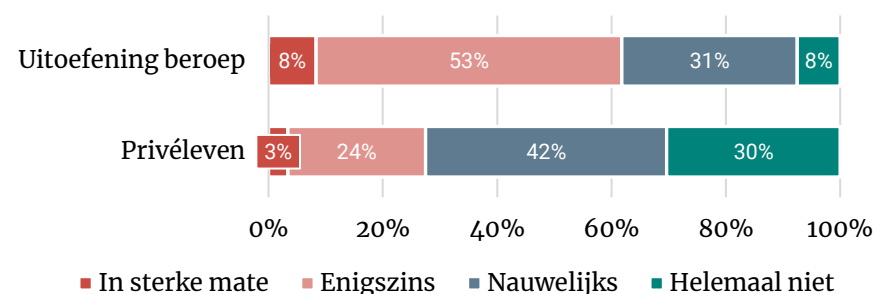
Bij zes op de tien beïnvloedt risico op bedreiging uitoefening beroep

Bij zes op de tien (61%) gerechtsdeurwaarders beïnvloedt het risico om in aanraking te komen met bedreiging, intimidatie of agressie de manier waarop ze hun beroep uitoefenen. Het grootste deel (53%) ervaart dit gevoel enigszins. Bij ruim een kwart (27%) beïnvloedt het risico op bedreiging hun privéleven. Ook hier is het deel dat aangeeft dit enigszins te voelen het grootst (24%). Acht procent zegt dat het risico op agressie de uitoefening van hun beroep helemaal niet beïnvloedt. Drie op de tien (30%) zeggen dit over hun privéleven.

Vergeleken met gerechtsdeurwaarders die verbale agressie, intimidatie of fysieke agressie hebben meegemaakt, zeggen gerechtsdeurwaarders die bedreiging hebben meegemaakt relatief vaak dat dit het risico agressie hen beïnvloedt bij de uitoefening van hun beroep en in hun privéleven.

Figuur 6.1 - In welke mate beïnvloedt het risico om in aanraking te komen met bedreiging, intimidatie of agressie de manier waarop u uw beroep uitoefent? En uw persoonlijke leven?

Basis: alle gerechtsdeurwaarders (n=234)



Risico op agressie leidt tot toegenomen alertheid en voorzorgsmaatregelen

Gerechtsdeurwaarders bij wie het risico om in aanraking te komen met bedreiging, intimidatie of agressie van invloed is op de manier waarop ze hun beroep uitoefenen, konden dit toelichten. Thema's die meermaals voorbijkomen zijn: toegenomen alertheid, het nemen van bepaalde voorzorgsmaatregelen en veranderde gevoelens waarmee zij hun beroep uitoefenen. Hieronder staat een aantal citaten van de gerechtsdeurwaarders.

Toegenomen alertheid en voorzorgsmaatregelen

“Soms laat ik via mijn telefoon een collega meeluisteren naar het gesprek aan de deur, zodat zij bij calamiteiten direct actie kunnen ondernemen.”

“Alerter bij de deur en daarbij een alarmknop mee om in geval van nood te gebruiken.”

“Bewust zijn van de omgeving, deuren van auto meteen op slot na instappen, altijd telefoon meenemen.”

“Extra voorzichtig met het delen van persoonsgegevens en sociale media afgeschermd.”

“Ik ben op mijn hoede als iemand agressief reageert. Dan zoek ik de confrontatie niet op. Ook parkeer ik mijn auto altijd zo dat ik snel weg kan rijden.”

“In verband met de soevereinen heb ik mijn adres als een geheim adres laten registreren.”

“De onbevangenheid waarmee je het werk deed is weg. Je moet nu nadenken over de veiligheid van je gezin, en als werkgever over de veiligheid van medewerkers.”

Impact op het gevoel waarmee ze het beroep uitoefenen

“Ergens speelt op de achtergrond de gedachte dat het kan gebeuren.”

“Het wordt steeds moeilijker om het beroep uit te oefenen.”

“Je staat minder zorgeloos en onbevooroordeeld voor een deur.”

6.2 Invloed van risico op agressie en geweld - Medewerkers

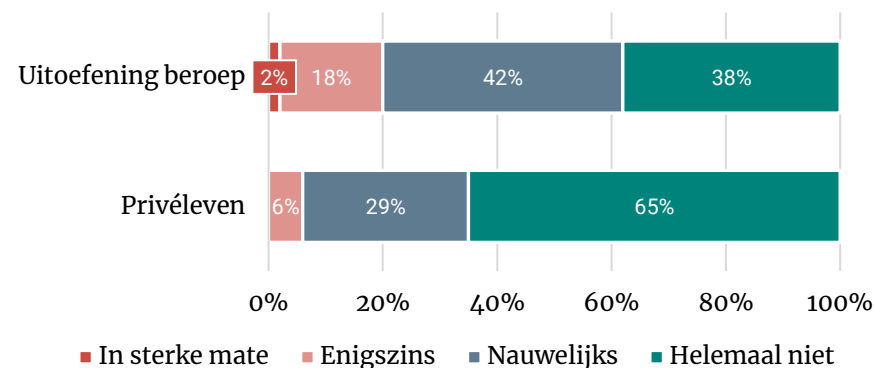
Het risico op bedreiging, intimidatie of agressie heeft meer invloed op de uitoefening van het beroep dan op het privéleven

Twee op de tien medewerkers geven aan dat het risico om in aanraking te komen met bedreiging, intimidatie of agressie enigszins (18%) of in sterke mate (2%) de uitoefening van hun beroep beïnvloedt. Een iets kleiner deel van de medewerkers stelt dat dit risico effecten heeft op hun privéleven, voor 6 procent is dit enigszins het geval. Bijna twee derde van de medewerkers (65%) geeft aan dat het risico om in aanraking te komen met bedreiging, intimidatie of agressie hun persoonlijke leven helemaal niet beïnvloedt. Wat betreft de invloed op de uitoefening van het beroep geven iets minder dan vier op de tien medewerkers (38%) aan dat het risico op incidenten hier geen rol speelt.

Medewerkers die geen incident hebben meegemaakt benoemen significant vaker dat het risico op agressie hen helemaal niet beïnvloedt in het uitoefenen van hun beroep (52%) dan medewerkers die wel een incident meemaakten (30%).

Figuur 6.2 - In welke mate beïnvloedt het risico om in aanraking te komen met bedreiging, intimidatie of agressie de manier waarop u uw beroep uitoefent? En uw persoonlijke leven?

Basis: medewerkers van gerechtsdeurwaarderskantoren (n=437)



Risico op agressie leidt tot voorzichtigheid, anders omgaan met telefoongesprekken en verminderd werkplezier

Medewerkers bij wie het risico om in aanraking te komen met bedreiging, intimidatie of agressie van invloed is op de manier waarop ze hun beroep uitoefenen, konden toelichten waarom dit voor hen het geval is. Thema's die meermaals voorbijkomen zijn toegenomen voorzichtigheid, de omgang met intimidatie en agressie aan de telefoon, het anders benaderen van mensen en minder plezier in het werk. In het tekstkader staat een aantal citaten van medewerkers.

Anders een telefoongesprek ingaan

“Aan de telefoon hang ik sneller op als ik merk dat er sprake is van intimidatie/agressie.”

“Het kan spannend zijn om de telefoon op te nemen, zeker als je ziet dat een bepaalde persoon weer belt. Wij hebben ook baliewerkzaamheden, die doe je liever niet omdat men dan weet hoe je eruit ziet en dat voelt niet veilig.”

“Je gaat anders een telefoongesprek in, met in je achterhoofd dat het weer zou kunnen gebeuren.”

Andere benadering personen

“De manier waarop je mensen benadert of te woord staat.”

“Nadenken of je direct reageert of dat je toch probeert om het gesprek even te pauzeren om zo de angel eruit te halen. En de mail kort houden en verwijzen naar het eerder ingenomen standpunt.”

“Er wordt in sommige situaties op voorhand anders gehandeld om het risico niet te lopen of te beperken bij gevallen waarin bekend is dat het risico zich kan gaan voordoen.”

Minder werkplezier

“Het is minder fijn om naar werk toe te gaan.”

“Het is niet prettig en soms ben ik daar wel eens klaar mee en overweeg ik werk buiten de incassobranche te zoeken.”

“Ik ben voorzichtiger en minder gemotiveerd geworden.”

A Onderzoeksvragen

De geformuleerde onderzoeksvragen gelden ook voor de overige medewerkers.

- 1 In welke mate krijgen gerechtsdeurwaarders bij de uitoefening van hun beroep te maken met agressie en intimidatie?**
 - Hoe vaak krijgen gerechtsdeurwaarders te maken met agressie intimidatie?
 - Wat is de aard van de agressie? (bedreiging, intimidatie, verbaal, fysiek, etc.)
 - Op welke wijze(n) wordt dit geuit?
 - Aan wie is de agressie geadresseerd? (persoonlijk, het kantoor, of de beroepsgroep in het algemeen)
- 2 Wat is volgens gerechtsdeurwaarders de context, achtergrond en de aanleiding van de agressie of intimidatie? (bijvoorbeeld met een doel, vanuit onmacht of frustratie, of ongericht)**
- 3 Wat is de impact van agressie en intimidatie op gerechtsdeurwaarders?**
 - Directe persoonlijke gevolgen: materiële schade, lichamelijke en geestelijke gezondheid;
 - Gevolgen voor de eigen omgeving: impact op familie/kantoorgenoten;
 - Gevoel van veiligheid bij het uitoefenen van het vak;
 - Gevolgen voor de wijze waarop gerechtsdeurwaarders hun vak uitoefenen, bijvoorbeeld voorzichtigheid, wijze van communiceren, terughoudendheid.
- 4 Melden gerechtsdeurwaarders incidenten van agressie?**
 - Zo ja, waar melden zij deze incidenten?
 - Welke drempels ervaren gerechtsdeurwaarders voor het melden van incidenten?
- 5 Hoe ervaren gerechtsdeurwaarders de bestaande ondersteuning en maatregelen ter bescherming?**
 - Maatregelen voor eigen persoonlijke veiligheid;
 - Maatregelen van werkgever ter bescherming van gerechtsdeurwaarders;
 - Ondersteuning door de KBvG;
 - Maatregelen overheid (ministerie van J&V)
- 6 Welke ideeën en suggesties voor (verbetering van) hulp, ondersteuning en bescherming hebben gerechtsdeurwaarders?**
 - Wat kunnen zij zelf doen?
 - Wat verwachten ze van de werkgever?
 - Wat verwachten ze van de KBvG?
 - Wat verwachten ze van de overheid?

B Overzicht naar achtergrondkenmerken

	Ongewogen percentage (n=234)	percentage na weging
Geslacht		
Man	64%	70%
Vrouw	34%	27%
Genderneutraal	2%	2%
Ressort		
Amsterdam	22%	19%
Arnhem – Leeuwarden	38%	40%
's-Gravenhage	22%	24%
's- Hertogenbosch	18%	17%
Leeftijd		
29 jaar of jonger	5%	3%
30 t/m 39 jaar	9%	14%
40 t/m 49 jaar	36%	31%
50 t/m 64 jaar	47%	48%
65 t/m 74 jaar	3%	5%
75-plus	0%	0%

C Ernst naar type agressie

Tabel 6.1 – Ernst meest recente incident naar type incident – gerechtsdeurwaarders

	1 (Niet ernstig)	2	3	4	5	6	7 (zeer ernstig)	Totaal
Verbale agressie	12% (11)	12% (14)	21% (28)	19% (18)	21% (21)	4% (5)	1% (1)	98
Bedreiging			2	3	10	3	6	24
Intimidatie	1	2	5	8	9	5	5	35
Fysieke agressie	1	1	1		5	1	8	17
Dreiging met zelfdoding	1	2	1		3			7

Tabel 6.2 – Ernst meest recente incident naar type incident – medewerkers

	1 (Niet ernstig)	2	3	4	5	6	7 (zeer ernstig)	Totaal
Verbale agressie	24% (55)	23% (53)	23% (53)	15% (35)	11% (25)	4% (9)	0% (1)	231
Bedreiging		6	1	1	4	2		14
Intimidatie	3	4	6	4				17
Fysieke agressie						1		1
Dreiging met zelfdoding		5	4	5	3	2		19

Contactgegevens

Ipsos I&O

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ipsospubliek.nl

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ipsospubliek.nl