

Negatieve stadskriebels voorkomen: Virtual Reality trainingen om agressie in het OV te de-escaleren

Pepijn Otte – Windesheim Flevoland, opleiding RO Mobiliteit – p.d.otte@icloud.com

Tibor Bosse – Radboud Universiteit & Vrije Universiteit – t.bosse@ru.nl

Sytze Rienstra – Windesheim Flevoland, opleiding RO Mobiliteit –
s.a.rienstra@windesheimflevoland.nl

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 22 en 23 november 2018, Amersfoort

Samenvatting

De grote stad is onpersoonlijk, waardoor agressie kan toenemen. Eén van de sectoren die hiermee te maken heeft is het stads- en streekvervoer. In 2016 gaf 62% van het personeel aan betrokken te zijn geweest bij agressie. Dit heeft een duidelijk negatief effect op het veiligheidsgevoel van het personeel, reizigers en het veiligheidsgevoel in de samenleving. Het is daarom belangrijk dat het personeel zo goed mogelijk in staat is een incident te de-escaleren.

Het personeel wordt daarom getraind hoe om te gaan met agressie. Een innovatieve trainingsmethode is via Virtual Reality, wat in praktijk een tussenvorm is van theoretische kennis en trainen met acteurs.

Doel van dit paper is te onderzoeken hoe de bestaande agressietrainingen verder verbeterd kunnen worden, waarbij met name gekeken wordt naar Virtual Reality trainingen. Hiertoe is naast een literatuurstudie een praktijkonderzoek gehouden bij de RET, waarbij een training gevolgd is, een trainer geïnterviewd is en een focus group met conducteurs georganiseerd is.

In de eerste plaats is het van belang dat agressie zoveel mogelijk voorkomen wordt. Dit kan door duidelijke en transparante (gedrags)regels en een professionele organisatie met bijvoorbeeld goede informatievoorziening en professioneel handelend personeel.

De tweede stap is het de-escaleren van de agressie. Professionaliteit is ook hierbij van belang: van nature heeft een mens een 'vechten-of-vluchten' reactie, die moet onderdrukt worden. In plaats daarvan dient een stappenplan gevolgd te worden, waarbij in het uiterste geval assistentie wordt gevraagd.

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat de houding van het personeel essentieel is. In praktijk wordt veel agressie gede-escalerd of voorkomen door 'contact' te maken met de agressor, in plaats van direct het stappenplan te gebruiken. Hierdoor wordt veel agressie voorkomen, wat meer aandacht in trainingen zou kunnen krijgen. Ook duidelijke huisregels zijn cruciaal – in praktijk blijkt dat deze nogal eens verschillend worden geïnterpreteerd door het personeel.

Innovatieve trainingsmethoden zoals een VR-trainingsprogramma kunnen hierbij helpen door realistische scenario's en een gepersonaliseerde aanpak (op eigen tijden). Ook zijn er nog veel innovaties mogelijk als stemanalyses, huidgeleiding en trilvesten om de ervaring realistischer te maken. Ook kunnen de scenario's verder uitgebreid worden. Een VR training biedt veel flexibiliteit op een kosteneffectieve manier. Op deze wijze kan VR bijdragen aan het de-escaleren van agressie incidenten, en zo bijdragen aan het welbevinden van personeel en reizigers en uiteindelijk aan een sociaal veiligere stad.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De bevolking in de grote steden blijft toenemen, tegelijkertijd wordt in de meeste binnensteden het autoverkeer beperkt. Dit leidt tot een toename van het fietsverkeer en – mede door de opening van nieuwe verbindingen als de Noord-Zuid- en Uithoflijn – tot een toename van het ov-gebruik.

Naast allerlei positieve effecten leidt een dergelijke toename ook tot nadelen. De grote stad is onpersoonlijk, waardoor agressie kan toenemen. Dit geldt zeker voor publieke dienstverleners, zoals de politie en handhavers, maar ook personeel in de zorg en baliemedewerkers. Incidenten leiden veelal tot een grote maatschappelijke verontwaardiging en een gevoel van onveiligheid in de samenleving (Bergman et al., 2013). Incidenten hebben uiteraard ook serieuze gevolgen voor het betrokken personeel. In extreme gevallen is er sprake van moord/doodslag of zware mishandeling, maar veelal gaat het om effecten als lichte verwondingen en psychische problemen (Provoost, 2014).

Eén van de sectoren die te maken heeft met agressie is het Openbaar Vervoer (OV). Dit geldt voor de NS, maar ook voor het stads- en streekvervoer waar dit paper zich op focust. In 2016 gaf 62% van het personeel in stads- en streekvervoer aan te maken te hebben gehad met agressie, dit percentage is de afgelopen 2 jaar vrijwel stabiel gebleven (CCV, 2017).

Om het personeel te trainen hoe om te gaan met agressie worden trainingen gegeven. Een onderzoeksteam van de Vrije Universiteit (VU) heeft in het verleden een virtuele training ontwikkeld voor het personeel van het Gemeentelijk Vervoerbedrijf om te leren omgaan met agressieve reizigers. Deze training wordt op dit moment uitgebreid met de RET. In deze recentere versie van de training wordt gebruik gemaakt van Virtual Reality (VR) technologie (Bosse et al., 2016).

De trainee krijgt een VR bril op, waarna hij/zij een situatie vanuit het perspectief van een tramconductor of buschauffeur ervaart. Vervolgens treedt een confrontatie op met een virtuele reiziger waarmee de trainee kan interacteren. De training omvat diverse scenario's – elk scenario start met een beginsituatie waarna de trainee via een meerkeuzemenu suggesties krijgt hoe te kunnen reageren op de reiziger. Hiervan kiest de trainee zijn optie, waarna de virtuele agressor reageert. Bij een juiste reactie de-escalateert het incident, bij een 'verkeerde' reactie leidt dit tot een verdere escalatie.

Een dergelijke training is een tussenvorm van een theoretische en praktijktraining met bijvoorbeeld een acteur. Belangrijke voordelen ten opzichte van dit laatste zijn dat er meer situaties individueel getraind kunnen worden, indien gewenst ook op ieder gewenst tijdstip. Daarnaast zijn de kosten lager als de training eenmaal ontwikkeld is. Een nadeel is vooralsnog dat de situatie minder realistisch is.

Om te onderzoeken hoe deze scenario's verder verbeterd en uitgewerkt kunnen worden is door Otte (2018) voor de VU een afstudeeronderzoek uitgevoerd. Dit paper presenteert hiervan de belangrijkste resultaten.

1.2 Doel

Doel van dit paper is te onderzoeken hoe de bestaande Virtual Reality agressietrainingen verder verbeterd kunnen worden zodat ze nog effectiever zijn voor het trainen van personeel in het stads- en streekvervoer.

1.3 Aanpak

Allereerst is literatuuronderzoek uitgevoerd op het gebied van typen agressie en de agressie in het OV (met name in Rotterdam). Ook is het bestaande VR programma, ontwikkeld voor de RET geanalyseerd. Vervolgens is een training geobserveerd en is een interview gehouden met een ervaren trainer. Hierna is een Focus Groep georganiseerd waaraan zes conducteurs hebben deelgenomen. Voor een uitgebreid verslag en verantwoording wordt verwezen naar Otte (2018).

1.4 Leeswijzer

Eerst wordt ingegaan op typen agressie die zich voordoen en hoe hiermee wordt omgegaan. Vervolgens worden de resultaten van de praktijkonderzoeken gepresenteerd. Hierna worden conclusies en aanbevelingen gegeven.

2. Agressie in het OV

Onderstaande tabel geeft het aantal door de politie geregistreerde incidenten in het Openbaar Vervoer in 2014 en 2015.

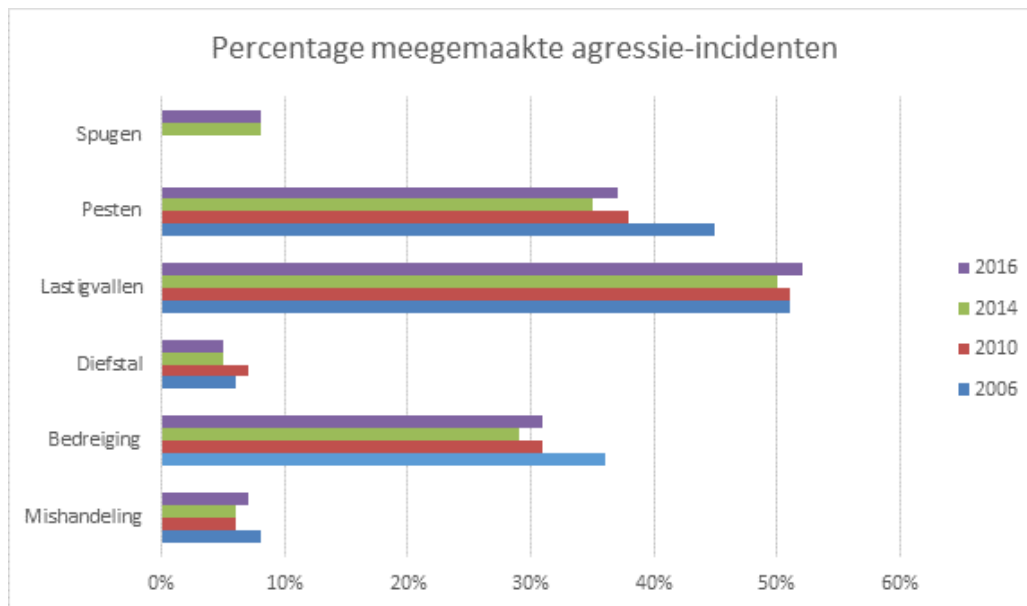
Tabel 1 Geweldsincidenten tegen personeel in het OV in 2014 en 2015

	2014		2015	
	#	%	#	%
Aanranding	0	0,0%	1	0,3%
Bedreigingen	113	33,5%	145	37,2%
Beledigingen	91	27,0%	108	27,7%
Discriminatie	0	0,0%	2	0,5%
Doodslag/moord	2	0,6%	2	0,5%
Eenvoudige mishandeling	124	36,8%	122	31,3%
Vrijheidsbeperking	0	0,0%	1	0,3%
Zware mishandeling	7	2,1%	9	2,2%
TOTAAL	337	100%	390	100%

Bron: Nationale Politie, 2016.

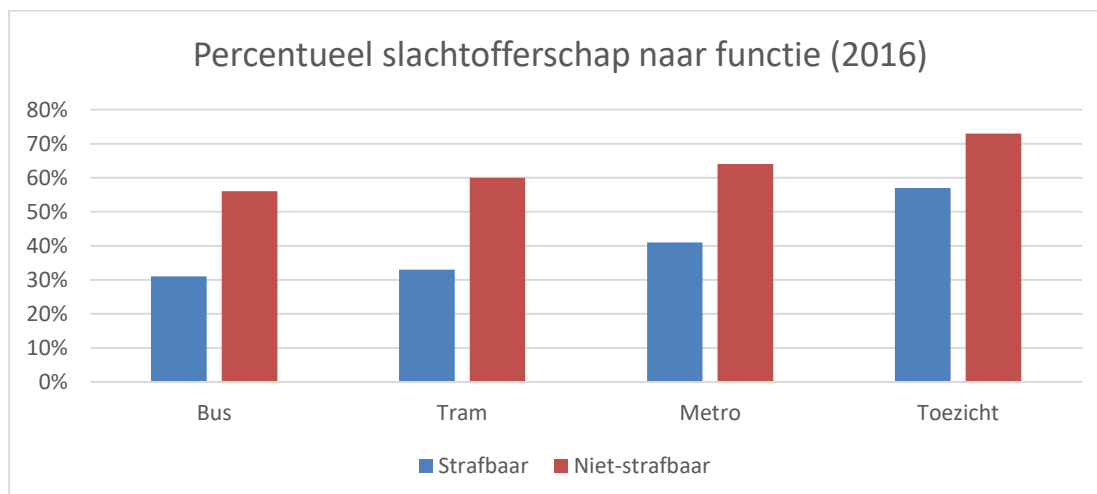
In 2014 lag het aantal geregistreerde incidenten op 337, in 2015 was dit aantal 16% hoger. Het grootste aandeel van de incidenten in 2015 was non-fysiek (65%). 35% van alle incidenten in 2015 was een fysiek incident. Het aantal zware mishandelingen is ongeveer 8 per jaar, terwijl er in beide jaren tweemaal sprake was van moord/doodslag.

Uit de Personeelsmonitor stads- en streekvervoer (CROW, 2017) blijkt dat 'lastigvallen', 'pesten' en 'bedreiging' de belangrijkste gemelde typen incidenten zijn (zie hieronder). Deze drie zijn de afgelopen tien jaar afgenomen. Mishandeling en diefstal komt minder voor – het aantal incidenten is in 10 jaar tijd beperkt afgenomen.



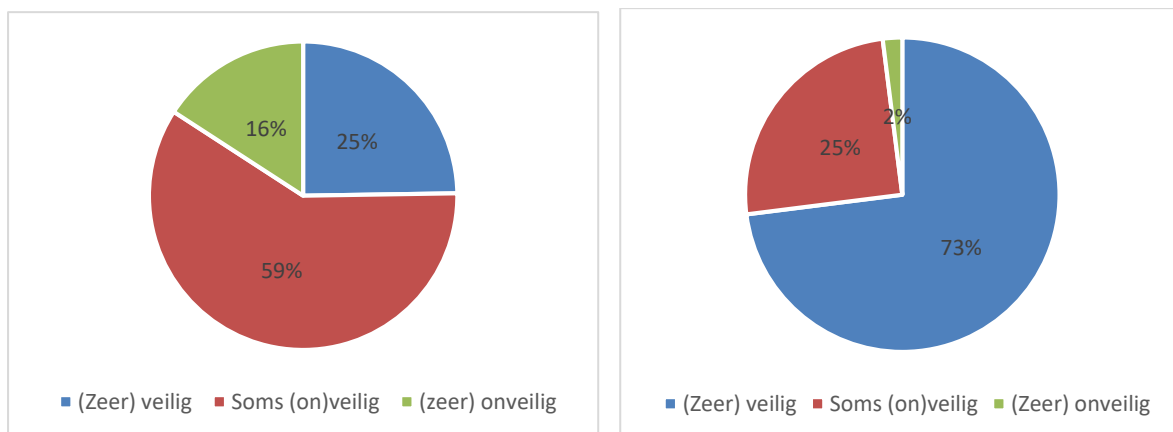
Figuur 1 Percentage van het OV-personeel dat een bepaald type incident meemaakt
Bron CROW, 2017.

Spugen, pesten en lastigvallen gelden als niet-strafbare incidenten. Diefstal, bedreigingen en mishandelingen gelden als strafbare incidenten. Als naar de functies gekeken wordt, valt op dat toezichthouders het meest te maken hebben met agressie. Als naar de afzonderlijke modaliteiten gekeken wordt zijn de verschillen beperkt. Er is in het stads- en streekvervoer sprake van het meeste agressie bij de metro, gevolgd door de tram en als laatste de bus.



Figuur 2 Percentage van het personeel dat een incident meemaakt naar functie
Bron CROW, 2017.

Personeel dat betrokken is geweest bij een strafbaar incident voelt zich veel onveiliger (75% voelt zich (zeer) onveilig) dan personeel waar dit niet het geval is (73% voelt zich veilig). Dit is een indicatie van hoe groot het effect van een incident is op het veiligheidsgevoel van het personeel.



Figuur 3 Veiligheidsgevoel slachtoffers van een strafbaar incident (links) vs. geen slachtoffer (rechts)

Bron: CROW, 2017.

Belangrijk voor de interpretatie van deze cijfers is de mate waarin incidenten gemeld worden. Het personeel wordt altijd aangeraden incidenten te melden, maar de praktijk is dat dit met name voor lichtere incidenten zoals pesten en lastigvallen minder gebeurt. Dit omdat men geen zin heeft het administratieve proces te doorlopen uit te voeren. Hierdoor is het aannemelijk dat incidenten vaker voorkomen dan uit de officiële cijfers blijkt (zie onderstaande tabel).

Tabel 2 Mate waarin incidenten gemeld worden

Soort incident	Ik meld dit				Totaal
	Altijd	Meestal	Soms	(Bijna) nooit	
Mishandeling	90%	6%	3%	1%	100%
Bedreigen met wapen	97%	2%	1%	0%	100%
Bedreigen zonder wapen	67%	15%	12%	7%	100%
Diefstal	94%	4%	1%	1%	100%
Vernieling	80%	13%	5%	2%	100%
Drugsoverlast	61%	18%	12%	9%	100%
Brandstichting/graffiti	81%	12%	5%	2%	100%
Spugen	81%	9%	6%	4%	100%
Lastigvallen	40%	23%	21%	16%	100%
Pesten	34%	21%	24%	21%	100%
Anders	47%	25%	22%	6%	100%

Bron CROW, 2017.

Een groot aandeel van het personeel in het stads- en streekvervoer heeft zo te maken met incidenten. Dit heeft naast fysieke ook mentale gevolgen. En, naar verwacht mag worden, ook op de overige reizigers en het veiligheidsgevoel in de samenleving als geheel. Het is daarom belangrijk dat het personeel zo goed mogelijk in staat is te de-escaleren zodra zich een incident voordoet. In de volgende paragraaf wordt nagegaan welke typen agressie er zijn en hoe hiermee omgegaan kan worden.

3. Typen agressie en agressiehantering

Agressie ontstaat veelal doordat twee personen een andere beleving van een gebeurtenis hebben. Dit wordt zowel beïnvloed door 'biologische' als 'omgevingsfactoren' die gezamenlijk de gemoedstoestand van een individu bepalen. De gebeurtenis leidt tot sociale interactie met een ander individu, die tot een escalatie of de-escalatie kan leiden (DeWall et al., 2011).

Voor het omgaan met agressie is het van belang te beseffen dat er meerdere typen agressie zijn, die om een ander type reactie vragen om deze zo goed mogelijk te hanteren. Agressie wordt veelal ingedeeld in emotionele, instrumentele en pathologische agressie.

Ad 1. Emotioneel

De eerste variant is de emotionele agressie. Deze vorm van agressie is gebaseerd op de zogeheten frustratie-agressie hypothese en is een reactieve vorm van agressie. Er vindt een defensieve stressreactie plaats bij een confrontatie met foutief gedrag of als het individu gehinderd wordt bij het bereiken van een beoogd doel (Crick & Dodge, 1996). De agressie is een reactie op een ervaren frustratie. De agressie neemt toe naar mate het beoogde doel belangrijker is of als het aantal obstakels om dit te bereiken groot is. Het gedeeltelijk behalen van een beoogd doel kan overigens de frustratie beperken (Berkowitz, 1989)

Ad 2. Instrumenteel

Deze vorm van agressie kan worden verklaard vanuit de zogeheten Social Learning theory (Bandura, 1977) en is een vorm van proactieve agressie. Het individu heeft van tevoren bedacht dat hij door middel van agressie en intimidatie gaat proberen een doel te bereiken. Dit doel kan bijvoorbeeld zijn om zwart te rijden op de bus, waarbij agressie wordt gebruikt om de buschauffeur te intimideren. De theorie gaat ervan uit dat gedrag bij de mens wordt aangeleerd door anderen te observeren en vervolgens het gedrag zelf uit te proberen. Als dit gedrag de gewenste uitkomst heeft, leidt dit tot herhaling: het doel is immers bereikt. Om herhaling te voorkomen zijn dus negatieve consequenties van belang, zodat het gedrag niet herhaald wordt.

Ad 3. Pathologisch

Een derde vorm is pathologische agressie. Deze vorm van agressie ontstaat door het gebruik van alcohol, verdovende middelen, geestesziektes of een eventuele combinatie van de voorgenoemde factoren. Het individu verliest hierdoor de controle over het eigen handelen (Min BZK, 2011). Deze vorm van agressie wordt in de wetenschappelijke literatuur vaak geschaard onder de vele factoren die invloed hebben op het ontstaan van emotionele en instrumentele agressie, maar in Nederlandse beleidsstukken als afzonderlijke vorm meegenomen.

Om tot een de-escalatie te komen is het primair van belang dat het type agressie herkend wordt. Vervolgens dient er op de juiste manier op gereageerd te worden, zodat de kans op de-escalatie zo groot mogelijk wordt.

4. Voorschriften en beleid agressiehantering

Escalatie van een incident ontstaat als tijdens de sociale interactie de ene persoon zijn eigen reactie als gerechtvaardigd beschouwd en de reactie van de ander als een onrechtvaardige overreactie (DeWall et al., 2011). Hierdoor ontstaat een negatieve spiraal. Via professioneel gedrag kan deze spiraal verbroken worden, de ene persoon gaat dan niet mee met de provocaties van de ander. De trainingen van het personeel zijn gericht op dit de-escaleren.

Geïnitieerd door de landelijke overheid is er een programma opgesteld om agressie te verminderen. Dat is het programma 'Veilige Publieke Taak' dat als doel heeft om publieke taken veilig en respectvol te kunnen uitvoeren. Er zijn meerdere handreikingen en werkwijzers opgesteld zoals de Handreiking 'Agressie en Geweld' (Min van BZK, 2011) en het Handboek 'Agressie en Geweld Voorkomen, Beperken en Afhandelen' (Min van BZK, 2008). Deze dienen als kapstok voor het opstellen van eigen beleid door instellingen. Met nationaal uniform beleid is de kans op succes groter. Daarnaast staat een gezamenlijke aanpak sterker richting externen. De documenten bieden richtlijnen, de concrete invulling van agressiebeleid dient per organisatie te worden afgestemd op de situaties die relevant zijn.

In het Handboek en de Handreiking zijn acht typen maatregelen uitgewerkt waar elke organisatie naar eigen inzicht invulling aan kan geven:

1. Voorkomen van agressie: laat externen weten welk gedrag acceptabel en niet acceptabel is (huisregels).
2. Beperken van agressie: train werknemers in het voorkomen en omgaan met geweld.
3. Afhandelen van agressie-incidenten
4. Stimuleer het melden van agressie en geweld
5. Registreer agressie en geweld
6. Bevorder het doen van aangifte
7. Verhaal schade op de daders
8. Verleen nazorg aan de slachtoffers

Voor de agressietrainingen zijn met name de eerste twee van belang.

Ad 1 Voorkomen van agressie

Voorkomen is beter dan genezen. In het Handboek wordt beleidsschrijvers aangeraden te beginnen bij het kijken naar het voorkomen van agressie. Om de beleidsmakers op dit gebied te helpen met het schrijven van beleid, biedt het Handboek een aantal tips.

Ten eerste dienen reizigers op de hoogte te zijn van het gedrag wat van hen verlangd wordt. Een groot deel van de reizigers weet dit gedrag uit zichzelf te tonen, maar een deel van de passagiers heeft hierin extra sturing nodig. Het gewenste gedrag van de reiziger wordt opgenomen in de huisregels. Het is belangrijk dat de huisregels goed kenbaar worden gemaakt voor de burger, zodat ze niet tegenover verrassingen komt te staan, wat tot agressie kan leiden. Enkele voorbeelden van huisregels die bij de RET gelden:

- Niet eten of drinken in de voertuigen
- Muziek afspelen en andere vormen van geluidsoverlast zijn niet toegestaan

- Buggy's en kinderwagens mogen in de voertuigen mogen worden meegenomen op de voertuigen. Stickers in de voertuigen markeren waar deze mogen worden neergezet

Naast de huisregels voor de reiziger bestaan er regels voor het personeel. Deze regels worden de gedragscodes genoemd. Deze codes worden samen met het personeel ontwikkeld, zodat de werknemers optimaal en uniform richting de klant kunnen reageren. Enkele voorbeelden zijn:

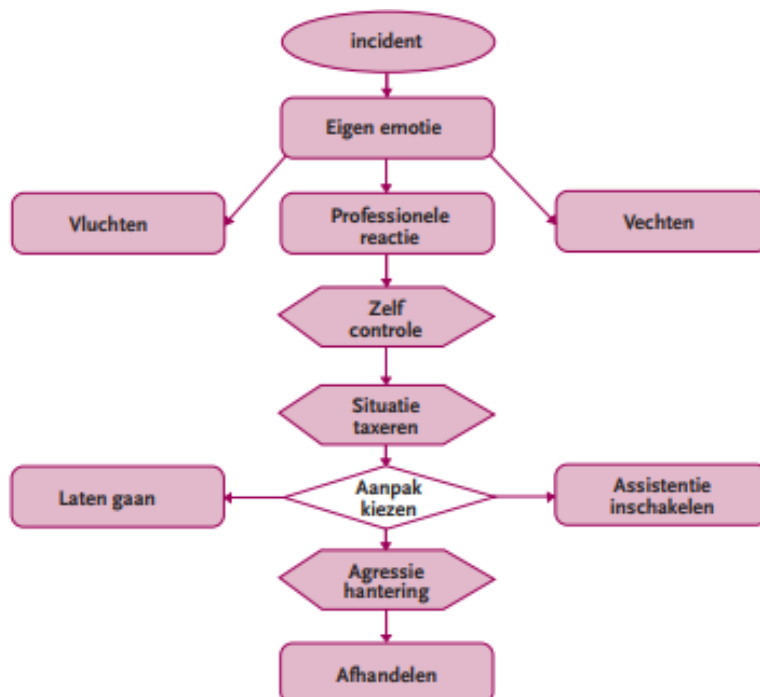
- De werknemer spreekt de klant aan met 'u'
- De werknemer is behulpzaam en probeert de klant ten allertijden te helpen
- De werknemer meldt alle incidenten bij de werkgever

Om ervoor te zorgen dat zowel de huisregels als de gedragscodes worden nageleefd en hun waarde behouden, is het essentieel dat er een werkklimaat bestaat waarin men elkaar kan aanspreken. Het corrigeren van ongewenst gedrag is belangrijk voor het reduceren hiervan.

Naast het opstellen van regels voor klanten en werknemers, moet er ook worden gewerkt aan het wegnemen van aanleiding tot agressie en de voordelen van de agressor weg te nemen. De dienstverlening van het personeel moet aansluiten op de behoeften van de reizigers en het personeel moet respect tonen en open blijven communiceren, zodat de frustraties niet hoog oplopen.

Ad 2. Beperken agressie

Als het voorkomen van agressie niet werkt, is het zaak de agressie zoveel mogelijk te beperken, ofwel te de-escaleren. Werknemers trainen in de-escalatie technieken is daarbij een belangrijke stap. Als een incident plaatsvindt en een persoon te maken krijgt met agressie, vindt er een stressreactie in het lichaam plaats: de zogeheten 'vechten-of-vluchten reactie'.



Figuur 4 Schematische weergave stappen omgaan met agressie
Bron Min van BZK (2008).

Bovenstaande figuur geeft een model wat schematisch de stappen weergeeft bij het voorvallen van een agressie-incident. Het model begint bij deze vecht-vlucht reactie. Als het personeel de eigen emotie op dit moment kan herkennen en kan onderdrukken, wordt het mogelijk om professioneel te reageren op het incident. Er wordt niet ingegaan op provocaties en er ontstaat geen discussie. De werknemer heeft zijn emoties onder controle en reageert assertief. De werknemer schat de situatie in en kiest ervoor om (1) het agressieve gedrag te negeren, (2) gelijk assistentie in te schakelen, of (3) zelf hanteren.

In het geval dat de werknemer kiest voor het hanteren van de agressie, schrijft het handboek vier stappen voor die hij kan doorlopen.

1. Kalmeren: door actief te luisteren, empathie te tonen en opzoek te gaan naar een oplossing. Zo wordt er respect voor de klant getoond en voelt hij zich serieus genomen.
2. Grens stellen: als de klant doorgaat met het ongewenste gedrag, moet er een grens worden gesteld. De klant wordt gevraagd te stoppen.
3. Consequenties aangeven: als het stellen van een grens niet werkt, is het tijd om aan te geven wat de consequenties zullen zijn als hij langer doorgaat.
4. Assistentie inschakelen: als de werknemer ervoor heeft gekozen zelf de agressie te hanteren, in plaats van het gelijk inschakelen van assistentie, maar de bovenstaande 3 stappen hebben niet het gewenste effect gehad of de werknemer voelt zich dusdanig bedreigd, kan de werknemer als laatste stap assistentie oproepen.

Deze 4 stappen zijn ook terug te zien in het stappenplan van de RET (zie de volgende paragraaf). Al met al is er op landelijk niveau dus geadviseerd hoe om te gaan met agressie. Wel dient dit organisatiespecifiek ingevuld te worden. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de specifieke situatie bij de RET.

5. Agressietrainingen bij de RET

De werknemers van de RET krijgen aan het begin van hun loopbaan diverse trainingen om op een professionele wijze om te gaan met reizigers. Later in hun loopbaan krijgen ze verdere trainingen om het gewenste kwaliteitsniveau te behouden. Eén van deze trainingen is de agressietraining, gericht op het omgaan met agressieve klanten in het openbaar vervoer. Deze trainingen worden aan zowel voertuigbestuurders als conducteurs gegeven. De trainingen zijn globaal en bestaan uit een theoretisch gedeelte en een praktijkgedeelte.

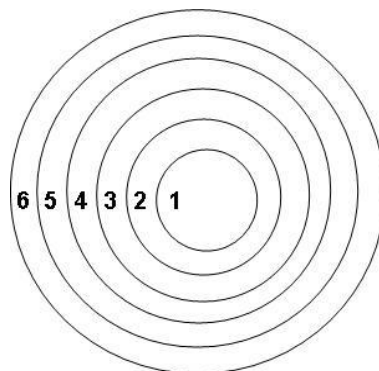
5.1 Theorie

Tijdens de theorieles wordt aan de werknemers uitgelegd welke taken en plichten zij hebben bij het aanpakken van een agressieve reiziger. Zo hebben werknemers zonder bijzondere opsporingsambtenaar (BOA) bevoegdheden geen manier om een passagier te beboeten of uit het rijtuig te zetten. Conducteurs en voertuigbestuurders kunnen enkel met dialoog de reiziger proberen te overtuigen om mee te werken. Dit heeft vanzelfsprekend invloed op de wijze waarop men met incidenten om dient te gaan.

Naast de taken wordt ook behandeld wat agressie is en welke soorten agressie er bestaan. De RET hanteert dezelfde drie typen hierboven behandelde vormen van agressie. Per type wordt uitgelegd waar het vandaan komt en hoe er het beste mee omgegaan kan worden. In dit deel van de training ligt de nadruk op de psychologische en fysieke reacties die gebeuren bij de agressor en het slachtoffer. Tijdens de presentatie wordt aan het personeel uitgelegd welke fysieke reacties er in het menselijk lichaam plaatsvinden als iemand agressief wordt. Daarnaast worden de psychologische veranderingen bij de agressor belicht.

Tegenover de agressor staat het RET-personeelslid. In de training wordt veel aandacht besteed aan de mentale staat van de de-escalator. De zogeheten Roos van Leary wordt aangehaald in de training als voorbeeld van een psychologisch interactiemodel. In de roos wordt menselijk gedrag gedefinieerd aan de hand van 4 uitersten, Boven, Onder, Tegen en Samen (RET, 2018). Aan de hand hiervan kan worden bepaald wat voor personeigenschappen iemand heeft en hoe deze persoon interacties met anderen aangaat.

Verder wordt een cirkelmodel aangehaald om psychologische processen van het personeelslid te verklaren, specifiek gericht op het aandachtsniveau. Als men in de eerste cirkel zit, zijn ze gefocust bezig met de taken waar ze zich mee bezig behoren te houden. Hoe verder richting de 6e cirkel de werknemer gaat, hoe minder de werknemer nog bezig is met zijn werkzaamheden. In cirkel 6 is de werknemer niet meer bezig met zijn taken, maar met het overleven van en vluchten uit de situatie.



Figuur 5 *Cirkelmodel*
Bron RET, 2018.

Deze modellen uit de psychologie worden aan de trainees voorgelegd als verklaring voor hun eigen gedrag tegenover een agressor. Het is tegenover een agressor belangrijk de eigen gevoelens te herkennen en onder controle te houden.

5.2 *Praktijk*

Het praktijkgedeelte van de agressietraining volgt nadat de werknemers het theoriegedeelte van de training hebben gevolgd. Tijdens het praktijkgedeelte wordt de kennis geleerd tijdens de theorieles tijdens rollenspellen met een acteur toegepast op echt lijkende scenario's. Tijdens deze rollenspellen speelt de acteur een reiziger die een overtreding (van de huisregels) begaat.

De trainees stappen in de rol van de conducteur om deze passagier te confronteren met zijn overtreding. De trainees moeten tijdens het rollenspel snel reageren en rustig blijven. De overtreding van de passagier verschilt van zwartrijden tot zwaardere vergrijpen. Dit rollenspel vindt plaats in een trainingsruimte met een nagebouwde tram, om de situatie zo realistisch mogelijk te maken. Tijdens de scenario's escaleert de acteur de situatie steeds sneller en feller. In het eerste scenario, zwartrijden, mompelt de acteur nors als hij wordt aangesproken. In een van de latere scenario's loopt het conflict zo uit de hand dat er een (rubberen) mes wordt getrokken door de acteur. Daartussenin zit een toenemende mate van scheldpartijen en beledigingen richting de conducteur.

De conducteurs krijgen tips mee om zich te wapenen tegen de agressie van de reizigers. Als agressie kan worden voorkomen is dit het beste. Wat hiervoor wordt aangeraden is het beginnen van een vriendelijk gesprek met de reiziger. Als het duidelijk is dat de reiziger mentaal met andere dingen bezig is en het duidelijk moeilijk heeft, werkt het agressie verhogend als er geen verbinding wordt gezocht en hij gelijk wordt aangesproken op zijn overtreding. Het helpt daarnaast om de reden van het aanspreken niet bij de conducteur te leggen, maar bij de RET als bedrijf. Zo schuift de conducteur de schuld niet op zichzelf en is de kans minder groot dat hij/zij als doelwit van agressie wordt gekozen door de reiziger.

Tabel 3 *Stappenplan bij incidenten met een hoge en lage prioriteit*

Stappenplan lage prioriteit - betalingsproblemen	
Stap	Uitvoering
1	Klant in de gelegenheid stellen een vervoersbewijs aan de schaffen.
2	Bij weigeren de klant verzoeken de volgende halte uit te stappen.
3	Bij weigeren de klant mede te delen dat als hij niet meewerkt, de toezichthouder assistentie moet oproepen.
4	Als de klant nu nog steeds in het voertuig blijft, daadwerkelijk assistentie oproepen.
Stappenplan hoge prioriteit – orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang	
Stap	Uitvoering
1	Wijs de klant op het ongewenst gedrag wat hij vertoont en dat dit niet is toegestaan
2	Bij doorgaan met gedrag, de klant vragen bij de volgende halte uit te stappen
3	De klant een aanwijzing geven om te stoppen met het gedrag
4	De klant vertellen dat er assistentie wordt opgeroepen als hij nu nog door gaat
5	Assistentie oproepen

Bron RET (2018)

Als de passagier toch agressief blijkt te zijn, moet de conducteur zich houden aan een stappenplan. In dit stappenplan is uitgewerkt welke stappen de conducteur moet en mag nemen om de passagier te overtuigen om mee te werken. Dit stappenplan functioneert als de ruggengraat van de agressiviteitstrainingen en vormt de basis van het uiteindelijke handelen dat wordt verwacht van de conducteurs.

Naast de RET die binnenshuis eigen trainingen organiseert, zijn er externe bedrijven wiens bestaan draait om het geven van trainingen aan het personeel van organisaties, zoals vervoerders.

6. Suggesties voor verbetering

Om te onderzoeken hoe de agressietrainingen (nog) beter vormgegeven kunnen worden is een training geobserveerd, is een trainer geïnterviewd en is er een Focus Group gehouden met zes conducteurs van de RET.

6.1 Expert mening

Uit het interview komt naar voren dat vaak dezelfde personen te maken hebben met agressie. Dit heeft te maken met hoe zij zich opstellen in hun beroep als buschauffeur. De uitstraling is daarvoor belangrijk. Dit kan al op kleine zaken stuklopen. Een uniform moet er net uitzien en de stropdas moet goed zitten. De chauffeur moet er gezond en verzorgd bijzitten. Daarnaast moet de buschauffeur zijn emoties hem niet de baas laten worden. Dan neemt de kans op een (verbale) ruzie snel toe. Tijdens een interactie met de klant is het belangrijk dat de chauffeur zich realiseert hoeveel het aannemen van een goede houding kan helpen in het reduceren van agressie. Slechts 30% van een boodschap wordt overgedragen door de gebruikte woorden. De overige 70% van de boodschap komt over door middel van stemgebruik, mimiek en lichaamshouding.

Naast de houding die de chauffeur aanneemt, is een belangrijk deel van het voorkomen van agressie het aandachtsniveau van de buschauffeur. De chauffeur kan (non-)verbale hints oppikken door het gedrag van passagiers goed in de gaten te houden. Dit begint al voordat de passagier het voertuig is ingestapt. Bij het komen aanrijden bij de halte heeft de chauffeur al de tijd de situatie een eerste keer te analyseren. Daarbij is het raadzaam dat de chauffeur zichzelf de volgende drie vragen stelt voordat de deuren van de bus open staan:

- Zie ik iets verdachts?
- Wie hoort bij wie?
- Wie staat waar?

Het is echter een lastige balans tussen klant en potentiële overtreder. Zolang iemand zich aan de huisregels houdt en betaalt, is het een klant, ook al gedraagt een reiziger zich vreemd. Het is belangrijk dat de service richting de reiziger gegarandeerd blijft.

6.2 Focus group

Om inzicht te verkrijgen in de praktijkervaringen van conducteurs van de RET (in dienst van Securitas) is ervoor gekozen een Focus Group te houden met 6 conducteurs. Hierin werd bevestigd dat het controlerend personeel veel te maken heeft met agressie. Alle deelnemers van de Focus groep bevestigden vaker het slachtoffer te zijn geweest van agressie, variërend van scheldpartijen tot fysiek geweld.

Aan de hand van de gedetailleerde voorbeelden die door de deelnemers van de Focus Group werden voorgedragen, was het duidelijk dat de ervaringen indruk hebben gemaakt op de conducteurs. In een van de voorbeelden werd aangehaald hoe er in sommige gevallen geen kans is om agressie te voorkomen of het te de-escaleren. In sommige gevallen gaat de agressor zonder waarschuwing direct over op fysiek geweld.

De-escalatie is in veel gevallen echter wel mogelijk. Daarvoor wordt vaak gekeken naar het stappenplan van de RET (zie de voorgaande tabellen). De RET hanteert bij het afhandelen van agressie-incidenten de volgende uitspraak:

'Is het goed gegaan en heb ik het goed gedaan?'

Hiermee wordt bedoeld op de manier van afhandelen van een incident en de uitkomst daarvan. Als de werknemer het stappenplan correct volgt, heeft hij het goed gedaan. Als hij daarbij gewond is geraakt is het niet goed gegaan. Als een conducteur besluit buiten het stappenplan op te treden en fysiek geweld te gebruiken om een agressieve passagier uit het voertuig te verwijderen, is de uitkomst positief: de agressor is het voertuig uit. Het is dus goed gegaan. Door buiten zijn functie te treden en fysiek geweld te gebruiken is het echter niet goed gedaan. De conducteur is nu strafbaar.

Dit is een punt van frustratie onder de conducteurs. Zij mogen niet een agressor fysiek van het voertuig verwijderen en voelen zich soms machteloos tegenover de agressor. Het arriveren van assistentie kan daarbij ook nog lang duren. Uit de Focus Group kwam een tweetal aanvullingen en opmerkingen naar voren die van belang zijn voor het de-escaleren van incidenten en die in de trainingen verbeterd kunnen worden: 'contact maken' met de reizigers en de duidelijkheid van huisregels vergroten.

Ad 1. Contact maken met de reiziger

Als een reiziger een huisregel overtreedt en hierop aangesproken moet worden, zoeken de conducteurs eerst een aanknopingspunt. Door gelijk te beginnen met het stappenplan kan de reiziger zich geconfronteerd voelen. Als voorbeeld gaf een van de conducteurs aan eerst een afleidend praatje te beginnen. Als de reiziger zijn muziek hard aan heeft staan begint de conducteur eerst met wat vragen over de muziek. Zo wordt de interactie persoonlijker en ligt de rollenverdeling anders. Het is niet meer de conducteur tegenover de reiziger, maar twee personen betrokken bij een conversatie. Door een persoonlijke band te scheppen luisteren de reizigers sneller dan als er een autoritair figuur ze aanspreekt op hun gedrag.

Ad 2. Duidelijkheid (huis)regels

Een ander probleem waarbij vaak agressie ontstaat, is de onduidelijkheid of onbekendheid van de regels bij de reizigers. Niet alle reizigers zijn tijdens hun reis actief bezig met het inventariseren van de regels. Als een reiziger op zijn gedrag wordt gewezen, zonder dat het duidelijk voor hem is dat hij iets fout doet, kan dit tot frustratie leiden. Dit leidt tot agressie. Daarbovenop kan de manier van aanspreken de agressie verder verhogen. Bij het luid aanspreken van de agressor kan hij zich voor schut voelen gezet voor alle aanwezige reizigers, waardoor de drang ontstaat dit gezichtsverlies te minimaliseren door tegen de conducteur in te gaan. Dit leidt tot een escalatie van agressie.

Een voorbeeld van onduidelijkheid omtrent huisregels dat onder de conducteurs voor onenigheid zorgt, is de aanpak van eten en drinken in de voertuigen van de RET. De huisregel is op papier 'geen eten en drinken nuttigen in de voertuigen', maar in de praktijk is het minder zwart-wit. De gedachte achter deze huisregel is het voorkomen van

knoeien in de voertuigen en op medereizigers. Aan de hand van deze gedachte hanteren conducteurs deze regel naar eigen inzien. Een passagier die een broodje kaas eet en wat water drinkt uit een flesje met een dop wordt door de ene conducteur wel aangesproken en de ander niet. Er bestaat niet één vaste richtlijn op dit gebied. Het verschil tussen individuele conducteurs' interpretatie van deze regel is zo groot dat het onder collega's discussie verhogend werkt. Onder reizigers is deze onduidelijkheid ook een potentiële bron van frustratie en agressie.

7. Conclusies en aanbevelingen

Agressie in het Openbaar Vervoer blijft een belangrijk probleem, jaarlijks wordt de meerderheid van het toezichthoudende en rijdende personeel hiermee geconfronteerd. Agressie kan ontstaan als een reiziger de (huis)regels overtreedt en door het personeel met deze overtreding wordt geconfronteerd.

Als op de juiste wijze wordt omgegaan met agressie kan deze vaak de-escaleren. Hiervoor is in eerste instantie van belang dat het type agressie herkend wordt – emotionele agressie vraagt om een andere aanpak dan instrumentele of pathologische agressie.

Bij het hanteren van agressie zijn er twee aspecten van belang. In de eerste plaats dient agressie zoveel mogelijk voorkomen te worden. Dit kan door een duidelijke communicatie van regels en het door personeel houden aan eenduidige gedragscodes, zodat de reiziger weet waar hij aan toe is. Als er toch een incident dreigt te ontstaan is professioneel gedrag cruciaal. Dit betekent dat het personeel de eigen emoties onder controle houdt.

In praktijk blijkt het 'contact maken' met de reiziger van groot belang, juist om te voorkomen dat er agressie ontstaat die gede-escaleerd dient te worden. Hier meer op trainen zou agressie kunnen voorkomen. Als de agressie zich voordoet is het van belang dat de werknemer het stappenplan goed kent en ook goed kan uitvoeren – dit opnieuw om de-escalatie te voorkomen. Het goed hiermee trainen kan helpen om te ervaren hoe het stappenplan in praktijk werkt.

Innovatieve trainingmethoden zoals met VR kunnen hierbij helpen. Dit programma is toegespitst op de interactie tussen chauffeur en reiziger. Het voordeel van een VR-training is dat het een tussenvorm is tussen een video en een mens-mens interactie. Het biedt veel flexibiliteit en kan altijd uitgebreid worden met nieuwe scenario's en biedt de gebruikers een interactiemogelijkheid. Wel levert de training in op gebied van realisme – vooralsnog kan het trainingen met acteurs nog niet geheel vervangen.

Verdere verbeteringen kunnen de effectiviteit van VR-trainingen verder vergroten:

- *Meten emotionele staat:* door het gebruik van een meerkeuzemenu wordt dit nu niet gemeten. Er zijn diverse opties dit te doen:
 - Via een stemanalyse als een antwoord ingesproken wordt.
 - Het meten van 'stress' via de huid (bijvoorbeeld mate van zweten).
 - Via 'eye tracking' (bv via het knipperen van de ogen) in de VR bril.

- *Tijdsdruk invoeren*: de snelheid van reageren is belangrijk, via bijvoorbeeld een reactietimer kan dit beter getraind worden dan nu het geval is.
- *Meer gedragskenmerken implementeren en meten*: hierbij kan gedacht worden aan de wijze van antwoorden (positief formuleren: bijvoorbeeld een antwoord zo formuleren dat dit altijd met 'ja' begint in plaats van 'nee') en het gebruikte stemvolume analyseren (als er ingesproken kan worden).

Verder kan de training uitgebouwd worden met meer scenario's. Gedacht kan worden aan felle agressors dan nu het geval is (en bijvoorbeeld dit fysiek laten voelen met een trilvest of een overval simuleren), ook het melden zelf trainen, en zogeheten pre-scenario's te formuleren (bijvoorbeeld de situatie bij een bushokje als de bus aan komt).

De training kan in de toekomst verder wellicht worden gepersonaliseerd per gebruiker. Als het materiaal, zoals een VR-bril en andere hardware, goedkoper worden kan iedere chauffeur uiteindelijk thuis de training volgen. Samen met de werkgever kan elke werknemer aan de hand van eerdere resultaten afstemmen welke trainingen er moeten worden uitgevoerd en waarop extra moet worden geoefend. Dit biedt veel meer flexibiliteit en bespaart ook kosten in vergelijking met huidige trainingsmethoden.

Op deze wijze kan een VR-training bijdragen aan het de-escaleren van agressie incidenten in het openbaar vervoer, en zo bijdragen aan het welbevinden van personeel en reizigers en uiteindelijk bijdragen aan een sociaal veiligere stad.

Literatuur

- Bandura, A., 1977, *Social learning theory*. General Learning Press.
- Berkowitz, L., 1989, *Frustration-aggression hypothesis: Examination and reformulation. Psychological bulletin*.
- Bergman, E., H. Valk en M. de Vries, 2013, *Agressie tegen publieke dienstverleners*, rapport in opdracht van Stichting Maatschappij en Veiligheid.
- Bosse, T., C. Gerritsen, C. & J. de Man, 2016, *An Intelligent System for Aggression De-escalation Training*, ECAI.
- CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid), 2017, *Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer 2016*.
- Crick, N. R., & K.A. Dodge, 1996, *Social Information-Processing Mechanisms in Reactive and Proactive Aggression*, *Child development*.
- CROW. (2017). *Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer*.
- DeWall, C., N. Anderson & B. Bushman, 2011, *The general aggression model: Theoretical extensions to violence*, *Psychology of Violence*, 245.
- Ministerie van BZK, 2008, *Handboek agressie en geweld*.
- Ministerie van BZK, 2011, *Handreiking agressie en geweld*, Den Haag.
- Nationale Politie, 2016, *Cijfers geweldsincidenten tegen OV-personeel*.
- Otte, P., 2018, *De Toepassing van Virtual Reality Als Trainingsmethode; Virtual Reality als agressietraining voor buschauffeurs*, afstudeeronderzoek aan de opleiding Mobiliteit van Windesheim Flevoland in opdracht van de VU.
- Provoost, S., 2014, *A Computational Model Of Aggression De-escalation*.
- RET, 2018, *Conducteurstraining RET*, Rotterdam.