

IRIS STEENHOUT*
VALESCA LIPPENS**

De omvang en impact van agressie tegen treinbegeleiders opgespoord

Op naar een doeltreffend agressiebeleid bij de NMBS?

ABSTRACT

In de media duiken regelmatig berichten op over agressie tegen treinbegeleiders. Maar wat is de werkelijke omvang van het probleem, welke cijfers bestaan hierover en wat is hun kwaliteit? Op basis van een zelfrapportageonderzoek bij treinbegeleiders van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) stellen we vast dat er een aanzienlijk verschil bestaat tussen de officiële agressiecijfers en de door treinbegeleiders gerapporteerde dagelijkse realiteit. Dit artikel bespreekt deze discrepantie uitvoerig en exploreert ook de mogelijke oorzaken die eraan ten gronde liggen. Daarnaast wordt er ingegaan op de impact van dergelijke incidenten, door te peilen naar de prevalentie en mogelijke oorzaken van onveiligheidsgevoelens bij de treinbegeleider en de invloed daarvan op zijn dagelijkse jobuitvoering. We stellen vast dat de omvang en perceptie van agressiefeiten belangrijke kwalitatieve verschillen in het optreden naar de reizigers doen ontstaan, wat uiteraard repercussies heeft op het agressiebeleid van de NMBS en op dat vlak tevens een aantal vragen doet rijzen.

Kernwoorden: Agressie – treinbegeleiders - dark number - openbaar vervoer - onveiligheidsgevoelens.

1. INLEIDING

De problematiek van agressie in het openbaar vervoer krijgt de laatste jaren erg veel aandacht in de media, die met regelmaat berichten over incidenten en de stakingsacties en maatregelen die er (meestal) op volgen. Er is evenwel een discrepantie met de wetenschappelijke aandacht voor dit fenomeen: in België werd hierover tot op heden weinig onafhankelijk onderzoek verricht.¹ Daarnaast beperkt het bestaande onderzoek zich grotendeels tot agressie tegen de reizigers, terwijl het personeel letterlijk én figuurlijk in de kou blijft staan. Dit onderzoek wil deze lacune dan ook expliciet verder

* Licentiate in de Computerwetenschappen, master Criminologische Wetenschappen en assistente, vakgroep Criminologie, Vrije Universiteit Brussel. (Iris.Steenhout@vub.ac.be)

** Licentiate in de Criminologische Wetenschappen en aspirant FWO, vakgroep Criminologie, Vrije Universiteit Brussel. (Valesca.Lippens@vub.ac.be).

1 Slechts een handvol uitzonderingen is ons bekend, onder meer een onderzoek naar daders van agressie op het openbaar vervoer (Paterson, Moreau, Vermeulen & Cools, 2009) en een studie over jongerengroepen en strafbare overlast (De Wree, Vermeulen & Christiaens, 2006). Een onderdeel daarvan bevat de onveiligheidsbeleving bij werknemers. Door de geringe respons beogen de onderzoekers echter niet representatief, maar eerder indicatief te zijn. Daarnaast hebben wij ook weet van een onderzoek over geweld tegen beroepsbeoefenaren in de (semi-)openbare ruimte (Van Welzenis & Aelter, in De Wree, Vermeulen & Christiaens, 2006) en ten slotte is er een studie over veilig reizen met de tram (Blokland & Soenen, 2004).

onderzoeken door te focussen op agressie gepleegd tegenover het treinbegeleidingspersoneel van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS).² Hiermee beogen we niet enkel de politieke, publieke en wetenschappelijke aandacht voor het fenomeen te verhogen, maar willen we ook expliciet een stem verlenen aan een vaak vergeten partij in het debat rond agressie in het openbaar vervoer. Door de 'werkelijke' omvang en impact van het probleem in kaart te brengen, hopen we het debat vanuit het perspectief van de treinbegeleiders te openen en bij te dragen tot een verscherpte aanpak van de agressie jegens hen gepleegd. Het formuleren van aanbevelingen voor een aangepast agressiebeleid dient ten slotte te leiden tot een optimalisering van hun werkomstandigheden en tot een transparantere interne communicatie en dit zowel *top-down* als *bottom-up*.

2. ONDERZOEKSDESIGN

Om de *aanpak* van agressie tegenover treinbegeleiders te kunnen linken aan hun concrete noden en behoeften, dient men inzicht te verkrijgen in (1) de *omvang* en (2) hun *perceptie* en de *impact* van het probleem. In dit artikel staan dan ook twee onderzoeksvragen centraal. De eerste focust op de vraag in hoeverre de officiële cijfers van de NMBS een realistische weergave vormen van de mate van agressie die treinbegeleiders zelf ervaren en rapporteren. We proberen met andere woorden meer zicht te krijgen op de productiefactoren die meespelen bij een eventuele discrepantie tussen beide cijfers.³ Daarbij gaan we na hoe het containerbegrip 'agressie' bij de NMBS geoperationaliseerd wordt en welke geweldscategorieën onderscheiden kunnen worden. Een tweede onderzoeksvraag behelst de perceptie en impact van de ervaren agressie, door te peilen naar het onveiligheidsgevoel van de treinbegeleiders, hun effectief slachtofferschap, de impact ervan op hun jobuitoefening en de ondersteuning die zij daarbij ervaren vanuit de NMBS. Een efficiënt agressiebestrijdingsbeleid dient er immers niet enkel voor te zorgen dat de treinbegeleiders hun job veiliger kunnen uitoefenen, maar dient daarbij evenzeer rekening te houden met hun daadwerkelijk ervaren onveiligheidsgevoel op het terrein.

Om op al deze onderzoeksvragen een antwoord te bieden, werd een zelfrapportage-instrument ontwikkeld en in januari 2008 bezorgd aan de volledige populatie (N=2332) actieve treinbegeleiders werkzaam bij de NMBS.⁴ Treinbegeleiders kregen 2 weken de tijd om te reageren. 984 valide enquêtes (42%) werden ons terugbezorgd, afkomstig van 595 Nederlandstalige en 389 Franstalige treinbegeleiders uit een populatie van respectievelijk 1344 en 988.⁵ De Nederlandstalige respons was dus groter, maar vertoonde

2 We beperken ons tot begeleiders omdat zij in de praktijk het vaakst met agressie geconfronteerd worden.

3 De eerste auteur was in het verleden zelf treinbegeleider en vanuit deze praktijkervaring is de expliciete hypothese gegroeid dat er een verschil is tussen de officiële agressiecijfers en de daadwerkelijk ervaren agressie, gezien de geringe omvang van de eerste categorie.

4 Doordat de NMBS zijn volledige medewerking aan het onderzoek heeft verleend, konden alle actieve treinbegeleiders per brief uitgenodigd worden om mee te werken aan het onderzoek. Met actieve treinbegeleiders doelen we op alle treinbegeleiders die daadwerkelijk ingezet worden op treinen. Er zijn immers ook treinbegeleiders die een louter administratieve taak uitoefenen en zij werden buiten beschouwing gelaten om vertekening van de resultaten te vermijden.

5 Bij de niet-valide enquêtes werd de teruggezonden enquête soms gebruikt als communicatiemedium, maar niet ingevuld (in 4 van de 12 gevallen). Hier werden we uitgenodigd om op het terrein te komen kijken of werd aangegeven dat dergelijk onderzoek weinig zou veranderen aan de praktijk. De overige enquêtes werden (quasi) oningevuld teruggestuurd.

geen significant verschil met de populatie ($2(1, N=984)=0,201, p=.07$).⁶ Evenmin vertoonde de genderverdeling van de steekproef en de populatie een significant verschil ($2(1, N=973) = 3,313, p=.65$).

De keuze voor een zelfrapportage-instrument lag voor de hand. Het was immers duidelijk dat de onderzoeksvragen best door de treinbegeleiders zelf konden beantwoord worden. Geen enkel ander medium bood ons de kans om binnen de beperkte looptijd van het project een dergelijke respons te verkrijgen. Het hanteren van de zelfrapportage-methode impliceert echter ook enkele belangrijke beperkingen. Onder andere overrapportage (Anastasi & Urbina, 1997), sociaal wenselijke antwoorden (Edwards, 1953), verschillende invulling van eenzelfde begrip door respondent en onderzoeker (Kagan, 2007), geheugenbeperkingen (Foddy, 1993) en selectieve uitval kunnen immers voor vertekening zorgen. Bepaalde methodologische beperkingen zoals een potentiële verschillende invulling en geheugenproblemen werden zoveel mogelijk opgevangen tijdens het vooronderzoek waarbij de enquête werd afgenomen van een testgroep ($n=20$). Via interviews achteraf konden diverse problemen geïdentificeerd en verwerkt worden.

In verband met overrapportage benadrukt Northrup (1996) dat dit inderdaad mogelijk is, maar dat een meerderheid van respondenten toch geneigd is om waarheidsgetrouw te reageren. Niettemin waren we ons bewust van deze beperking en hebben we de zelfrapportage gecombineerd met een andere, directere benadering om meer zicht te krijgen op eventuele overrapportage (Kagan, 2007). Er werd dan ook geopteerd voor een methodische triangulatie door het zelfrapportage-instrument aan te vullen met 20 semi-gestructureerde interviews. Dit liet ons toe om de resultaten uit de enquêtes te contextualiseren en te verdiepen, maar ook beter te verifiëren of er geen selectieve uitval plaatsvond.⁷ Daarnaast liet de bevoorrechte relatie van de eerste auteur⁸ toe om bevindingen uit het onderzoek af te toetsen en te contextualiseren aan de hand van (in)formele gesprekken met leden van de Cel Post-Agressie⁹ en observaties op die dienst.

Alle (niet-exhaustieve) beperkingen ten spijt, menen wij dan ook dat de verkregen data een belangrijke indicatie vormen voor de hypothetisch geformuleerde discrepantie tussen de officiële data en de gepercipieerde en ervaren dagelijkse realiteit.

6 Cijfers populatie afkomstig uit Karam, personeelsdatabank voor het treinbegeleidingspersoneel werkzaam bij de NMBS.

7 Respondenten voor interviews en enquêtes werden op verschillende manieren verkregen, wat de kans op identieke uitval verkleint. Met toestemming van de NMBS, werden treinen geselecteerd waarbij de combinatie van de rittijd, de werklast en de pauze vlak voor of na de rit de afname van een interview toelieten. Aangezien de begeleiders via een roulatiesysteem werken, hadden alle begeleiders ongeveer evenveel kans om aangesproken te worden.

8 Zie voetnoot 3 voor meer uitleg.

9 De Cel Post-Agressie zorgt voor de opvolging van agressiefeiten die worden gepleegd tegenover treinbegeleidingspersoneel. Het feit dat we zowel voor als tijdens het onderzoek vanop deze locatie konden werken, liet ons toe het onderzoek voldoende voor te bereiden en de opvolging na een incident te observeren. Daarbij werd evenwel vanaf het begin een onafhankelijke onderzoeksrol ingenomen, die steeds benadrukt werd en tijdens (in)formele gesprekken ook gerespecteerd werd.

3. NAAR EEN DEFINITIE VAN AGRESSIE TEGEN TREINBEGELEIDINGSPERONEEL BIJ DE NMBS

De term 'agressie' is een vlag die vele ladingen dekt en waarover niet noodzakelijk consensus bestaat. Vooral de relatief minder ernstige agressievormen zijn vaak onderwerp van discussie. Het benoemen van gedrag als 'agressief' blijkt in de praktijk een subjectief gegeven dat sterk gekoppeld is aan de persoonlijke tolerantiegrens (De Haan & Nijboer, 2007). Een objectieve omschrijving van het begrip geven, is dan ook moeilijk. Daarom hebben we bewust gekozen voor een werkdefinitie die gefundeerd is op de vier agressievormen die de NMBS registreert.¹⁰ Ook de inkleuring van deze termen werd overgenomen van de NMBS, om een vergelijking toe te laten tussen de zelfrapportage-enquête en de officiële cijfers.

De NMBS brengt agressie tegen haar personeel onder in vier categorieën: slagen en verwondingen, lichte geweldpleging, bedreigingen en tenslotte beledigingen. Daarbij wordt 'slagen en verwondingen' gedefinieerd als *"het fysiek aangevallen worden tijdens de uitvoering van de job"*. Concreet impliceert dit het ondergaan van fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht worden aan het personeel. 'Lichte geweldpleging' wordt omschreven als *"het lichtere trek- en duwwerk, dat bovendien geen fysiek letsel tot gevolg heeft voor de begeleider"*. De NMBS definieert 'bedreigingen' als *"situaties waarin iemand met lichamelijk letsel bedreigd wordt"*. Het gaat om gevallen waarbij iemand dreigt de begeleider te mishandelen of aan te vallen zonder dat deze echt mishandeld of aangevallen werd. Onder 'beledigingen' rekenen we het *"hinderlijk aanraken, aanspreken of kijken, zonder dat daarbij sprake is van (dreiging met) geweld"*.

4. OFFICIËLE CIJFERS VERSUS DE PRAKTIJK

Als we de resultaten van de zelfrapportage vergelijken met de officiële NMBS-statistieken voor dezelfde referentieperiode (Securail, 2008) stellen we vast dat er een significant verschil is tussen beide cijfers. Dit verschil komt tot uiting in elk van de vier categorieën.

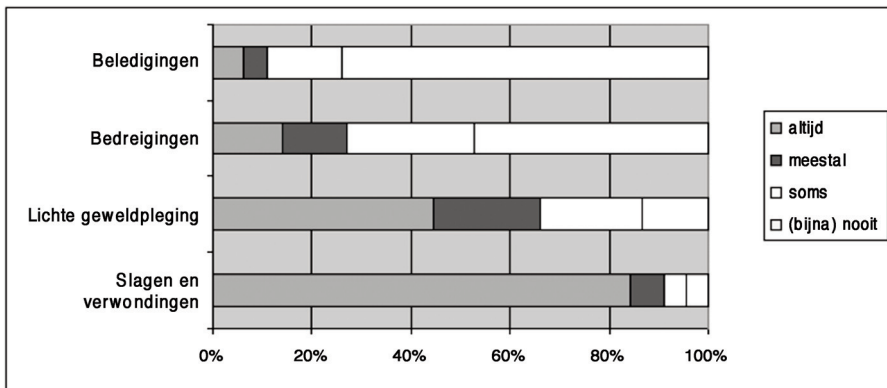
TABEL 1: RESULTATEN CHI-KWADRAATTOETS VOOR DE 4 CATEGORIEËN AGRESSIE (ER WERD REKENING GEHOUDEN MET REPETITIEVE AGRESSIE, WAT HET VERSCHIL IN VRIJHEIDSGRADEN VERKLAART)

Type	Groep	fn Agressies	gemiddelde	df	2	p-waarde
Slagen en verwondingen	enquete	379	0,39	2	569,90	<.001
	NMBS-cijfers	220	0,09			
Lichte geweldpleging	enquete	555	0,56	1	951,50	<.001
	NMBS-cijfers	85	0,04			
Bedreigingen	enquete	903	0,92	3	2529,80	<.001
	NMBS-cijfers	403	0,17			
Beledigingen	enquete	2887	2,93	1	14332,23	<.001
	NMBS-cijfers	9	0,00			

¹⁰ Het bleek evenwel om ongeschreven definities te gaan. Op basis van gesprekken met Securail en medewerkers van de Cel Post-Agressie (NMBS) werden deze definities uitgewerkt zoals supra beschreven. Deze operationalisering werd gevalideerd door de NMBS.

Hoewel de NMBS vrij actief oproept om incidenten te melden¹¹, zorgt blijkbaar een aantal productievoorwaarden voor een onmiskenbaar *dark number* bij alle verschillende agressievormen. Wij menen bijgevolg dat de cijfers van de NMBS veeleer de meldingsbereidheid van treinbegeleidingspersoneel lijken te meten, dan de totale omvang van de incidenten. Pas wanneer de treinbegeleider het incident wil melden, zal dit incident immers bekend raken. Uiterst zelden worden incidenten bekend gemaakt via een andere weg, bijvoorbeeld via een klacht van een reiziger. Het beleid inzake de agressieproblematiek bij de NMBS bestaat grotendeels uit een reactief optreden op basis van de officiële cijfers. Het is dan ook belangrijk de beperkingen ervan in kaart te brengen. Het Masterplan Agressie biedt bijvoorbeeld 45 maatregelen om agressie aan te pakken (B-Holding, 2007). Een aantal daarvan heeft een duidelijk preventieve inslag, maar haakt indirect toch duidelijk in op de officiële meldingen. Zo wordt er veel aandacht besteed aan zwartrijden. Volgens de NMBS is dit in 80% van de gevallen de oorzaak van agressie (Reizigers Nationaal, 2007). Dit cijfer is afkomstig van de meldingsformulieren agressie waar de begeleider de aanleiding tot agressie kan aanduiden. Aanleiding en oorzaak worden hier echter gelijk gesteld door de NMBS. Toch is er ons inziens een duidelijk verschil. Waar de aanleiding het zwartrijden is, kan de oorzaak onder andere te vinden zijn in de daaropvolgende discussie. Reactief optreden op basis van onvolledige cijfers kan daarnaast leiden tot eenzijdige reacties. Bovendien is het plausibel dat bepaalde problemen niet in de cijfers weerspiegeld worden. Het is dus cruciaal om een zicht te krijgen op de redenen voor de gematigde aangiftebereidheid van de begeleiders. Wanneer we naar de meldingsbereidheid van de begeleiders peilen, zien we duidelijk dat een ernstiger incident een grotere kans heeft om gemeld te worden.

FIGUUR 1: MELDINGSBEREIDHEID PER TYPE INCIDENT (N=494)



Een exploratie van de verschillende factoren die deze meldingsbereidheid beïnvloeden en van de vraag waarom men überhaupt incidenten zou melden, dringt zich op. Het ontbreken van positieve stimuli en vooral de aanwezigheid van negatieve stimuli leve-

11 Oproepen om agressie te melden, komen voor in de beroepsopleiding en worden op regelmatige basis herhaald in interne nieuwsbrieven. Tijdens het onderzoek konden we ook vaststellen dat aan de begeleiders gevraagd wordt om incidenten te melden die via een klacht van een reiziger bekend raken. Men kan er echter redelijkerwijs van uitgaan dat klanten zelden een incident melden wanneer ze denken zelf aan de basis van dat incident te liggen. Dit brengt een ander belangrijk nadeel met zich mee. Aangezien er tussen het incident en de vraag tot alsnog melden doorgaans enkele weken zitten, is de kans op vertekening van de realiteit reëel.

ren immers bias op de uiteindelijke resultaten (o.a. Annema, 2007). Uit de resultaten van ons onderzoek konden we alvast de factoren extraheren die volgens de treinbegeleiders zelf een invloed hebben op hun meldingsgedrag. Het lijkt ons aangewezen de precieze impact van deze factoren in de toekomst nauwgezet te analyseren. Dit moet enerzijds toelaten het meldingsgedrag te optimaliseren en anderzijds de omvang van het *dark number* in te schatten. Een doelgericht agressiebeleid dient hier immers rekening mee te houden.

5. FACTOREN DIE DE MELDINGSBEREIDHEID EN DUS DE OFFICIËLE CIJFERS BEÏNVLOEDEN

5.1 Gewenning

Volgens Van Welzenis en Aelter worden personeelsleden van het openbaar vervoer disproportioneel meer en met zwaarder verbaal geweld geconfronteerd dan andere beroepsgroepen actief in de (semi-)openbare ruimte (Van Welzenis & Aelter, in De Wree, Vermeulen & Christiaens, 2006). Hierbij laten ze stadswachten, OCMW-medewerkers, verpleegkundigen, huisartsen, winkelpersoneel, inspecteurs en openbare ordehandhavers ver achter zich. Ook blijkt dat ze te maken hebben met significant meer verschillende soorten geweld. Hun job wordt door Van Welzenis en Aelter dan ook niet onterecht als 'risicoberoep' bestempeld.

Hoewel zij vaststellen dat werknemers van het openbaar vervoer geweld *niet* als inherent aan hun functie beschouwen, merken we in ons eigen onderzoek dat een belangrijk deel dit wel doet. Net doordat het vaak als *part of the job* wordt beschouwd, is men minder geneigd de lichtere vormen van geweld, met name verbaal geweld, aan te geven. Maar liefst 32,7% van de respondenten geeft aan dat beledigingen voor hen deel uitmaken van de job en 22,3% van de respondenten denkt er net zo over wat bedreigingen betreft. Voor lichte geweldpleging en slagen en verwondingen is dit het geval voor respectievelijk 9,1% en 6,3% van de respondenten.

TABEL 2: OVERZICHT PERCENTAGE TREINBEGELEIDERS DIE FEITEN ALS PART OF THE JOB BESCHOUWEN (N=613)

Meldt niet omdat	Slagen en verwondingen	Lichte geweldpleging	Bedreigingen	Beledigingen
dit 'part of the job' vindt	6,3%	9,1%	22,3%	32,7%

Deze cijfers zorgen voor de verontrustende indicatie dat vooral de lichtere vormen van geweld voor treinbegeleiders een steeds vaker 'geaccepteerd' onderdeel van de dagelijkse praktijk van de jobbeoefening lijken uit te maken.

Uit de interviews blijkt verder herhaaldelijk dat deze gewenning het resultaat is van een neutraliseringsproces dat als overlevingsmechanisme gezien kan worden. Men gaat steeds minder zwaar tillen aan beledigingen of bedreigingen. Zo vertelt een treinbegeleider uit Leuven: "*Beledigingen en bedreigingen bekijk ik nu losser omdat ze zo vaak voorkomen dat je er niet te lang mag bij blijven stilstaan of je komt niet meer aan werken toe*". Het uitvoerig stilstaan en opnemen van elke belediging en bedreiging zou het functioneren in de job onmogelijk maken. Maar ook de subjectivering van de context wordt ingeschakeld, zo bleek meermaals tijdens de interviews. "*Mijn ingesteldheid*

is gewoon veranderd. Het is niet tegen mij dat ze ambetant doen, het is tegen de NMBS," zegt een treinbegeleider uit Gent.

Hochschild (1983) omschrijft dit negeren van verbale agressie als een vorm van emotionele gevoelloosheid. Ze geeft aan dat het absorberen en verwerken van constante stromen verbale agressie op termijn een enorme tol eist van de werknemer en dus best niet genegeerd wordt. Ook Boyd (2002) waarschuwt voor het zonder meer accepteren van verbaal geweld als *part of the job*. Hij stelt bovendien vast dat een grote meerderheid dit doet omdat het gepaard gaat met een zekere mate van machteloosheid. Het melden beschouwen de treinbegeleiders als tijdverspilling aangezien ze menen dat het management er niet in geïnteresseerd is of omdat ze vrezen dat, wanneer ze deze feiten wel melden, het management zou denken dat ze niet geschikt zijn voor hun job. In die zin lijkt het negeren van verbale agressie en accepteren als *part of the job* niet enkel te duiden op een bepaalde mate van normalisering, maar suggereert dit dat ze zelf bepaalde copingstrategieën hanteren om met de realiteit om te gaan.

5.2 Meldingsmoeheid

Een item dat doorheen de interviews als rode draad fungeerde, is de meldingsmoeheid. Maar liefst 18 van de geïnterviewden meldden dit. De begeleiders duiden daarbij voornamelijk op de overload aan administratief werk indien zij elk incident van verbale agressie dienen te rapporteren. "*Lors d'agressions à le SNCB il y a beaucoup trop de formulaires à remplir... Beaucoup trop contraignent après une agression, pour finalement presque aucune chance de retrouver l'agresseur*" vertelt een treinbegeleider uit La Louvière. De administratieve rompslomp weegt duidelijk te zwaar door ten opzichte van de geringe kans dat de dader gevonden zou kunnen worden.

Treinbegeleiders lijken bovendien niet geneigd te zijn om incidenten te melden als ze menen dat er niets mee gebeurt of indien ze vermoeden dat de werkgever er geen aandacht aan zal schenken. Op de vraag waarom hij niet alle vormen van agressie meldt, antwoordt een treinbegeleider van standplaats Namen: "*Il y a une augmentation des insultes et un manque de considération par la SNCB. La politique du chemin de fer est de laisser aller pour ne pas risquer de provoquer du retard*". Dit fenomeen is sterk verstrengd met de verderop beschreven vaststelling dat men feiten niet meldt omdat men meent dat de werkgever er toch niets aan wil doen. Ook Annema (2007) stelt vast dat meldingsmoeheid nauw verbonden is met de (vermeende) afhandeling door de werkgever. Men kan dus stellen dat de treinbegeleiders het melden van incidenten vrij functioneel benaderen.

5.3 Angst voor represailles

Hoewel men binnen de NMBS geleidelijk aan plaats maakt voor een kwalitatieve aanpak van het aantal agressiemeldingen in plaats van de traditionele kwantitatieve aanpak (waarbij veel agressie melden als het ware synoniem lijkt te staan voor 'slecht werk leveren' en vice versa), merkt men dat deze denkwijze toch nog behoorlijk ingebed zit bij de treinbegeleiders. Tijdens de interviews verwezen 16 van de 20 treinbegeleiders direct of indirect naar dit fenomeen. Zo vertelt ook een treinbegeleider uit Gent: "*Te veel incidenten melden, kan lijken op onbekwaamheid. Daarom geef ik enkel aan wat eruit springt*". Ook de resultaten van de enquête wijzen in dezelfde richting. 18,8% van de

begeleiders gaf aan slagen en verwondingen niet steeds te melden omdat ze niet willen bestempeld worden als iemand die vaak problemen heeft tijdens de jobuitvoering. Bij lichte geweldpleging gaf 7,6% van de respondenten dit aan en bij bedreigingen en beledigingen gaat het om respectievelijk 9% en 9,3% van de respondenten. Ook de vrees dat de werkgever zou denken dat ze het incident zelf uitlokten, blijkt een rol te spelen. Voor slagen en verwondingen is dit voor 16,8% van de respondenten een reden om niet alles aan te geven. Bij lichte geweldpleging, bedreigingen en beledigingen is dit het geval bij respectievelijk 3,8%, 4,9% en 1,2% van de respondenten. Opmerkelijk is wel dat de begeleiders zelden vinden dat ze zelf aan de basis liggen van slagen en verwondingen (0,01%). Voor lichte geweldpleging stelt 1% van de respondenten niet steeds alle incidenten te melden omdat ze vonden dat ze zelf de agressie hadden uitgelokt door hun gedrag en/of opmerkingen. Bij bedreigingen was dit 0,6% en bij beledigingen 1,2%.

TABEL 3: PERCENTAGE TREINBEGELEIDERS DAT NIET MELDT OMDAT ZE VREZEN VOOR REPRESAILLES (N=613)

Meldt niet omdat	Slagen en verwondingen	Lichte geweldpleging	Bedreigingen	Beledigingen
niet wil gezien worden als iemand die vaak problemen heeft tijdens jobuitvoering	18,8%	7,6%	9%	9,3%
vrees dat werkgever zou denken dat ze het incident zelf uitlokten	16,8%	3,8%	4,9%	1,2%
zelf aan de basis denkt te liggen	0,01%	1%	0,6%	1,2%

Onze bevindingen zijn congruent met eerder onderzoek van De Wree et al. (2006), die er ook op wijzen dat men moet stilstaan bij het feit dat het melden van agressie eveneens een vorm van communicatie inhoudt tussen de treinbegeleiders en hun hiërarchische oversten.

Uit (in)formele gesprekken en observaties tijdens het onderzoek konden we ook duidelijk vaststellen dat het kwantitatieve denken binnen het bedrijf nog niet helemaal verdwenen is. Zo blijkt het gebruik van de agressieformulieren dual. Hoewel ze in eerste instantie gebruikt worden om statistische gegevens te verzamelen, vormen ze eveneens een middel om de begeleiders te controleren. Na een melding gaat de werkgever na of de begeleider zelf aan de basis lag van de agressie. Begeleiders die te vaak bij incidenten betrokken zijn, worden nauwer opgevolgd. Indien de leidinggevende dit nodig acht, worden ze terecht gewezen. In uitzonderlijke gevallen leidt dit zelfs tot het verlies van het brevet, wat concreet betekent dat ze de job niet meer mogen uitvoeren.¹² Deze twee doelstellingen zijn overduidelijk conflictueus. Vermits meldingen ook tegen hen gebruikt kunnen worden, hebben treinbegeleiders er alle belang bij om zo weinig mogelijk incidenten te rapporteren. Dat zorgt op zijn beurt voor een vertekening van de cijfers. Evenmin biedt het een optimale basis om de begeleider op te volgen: er is immers niet noodzakelijk een causaal verband tussen een correcte jobuitoefening en

¹² Tijdens het onderzoek konden we bijvoorbeeld observeren dat een leidinggevende op basis van een nieuwe melding alle meldingen van de betreffende persoon ging opzoeken. Vervolgens ging men na of deze persoon ook zelf aan de basis lag van de vorige agressies. Toen dit het geval bleek, werden de incidenten doorgegeven aan de dienst die zich bezighoudt met het afleveren van de brevetten aan de begeleiders. Deze dienst besloot de begeleider in kwestie meteen zijn brevet te ontnemen. Dit gebeurde louter op basis van de meldingen en niet op basis van dialoog, wat men minimaal kan verwachten in dergelijke situatie.

het ervaren van weinig incidenten. Tal van overwegingen zijn hierbij van belang: men kan een lagere tolerantiegrens hebben dan de gemiddelde treinbegeleider en sneller melden, men kan ook vooral op risicotreinen werken en dus a priori een grotere kans lopen om in een incident verwickeld te geraken, enzovoort. Bovendien is extra voorzichtigheid geboden omdat het gevaar voor secundaire victimisering dreigt indien men de agressiemeldingen als beoordelingsbasis gebruikt. Naast de rechtstreekse gevolgen van de agressie (primaire victimisering), is bijkomende victimisering mogelijk ten gevolge van een slechte bejegening na de melding van het incident (Ten Boom & Kuijpers, 2007). De werkgever neemt dan als het ware een *blaming the victim*-attitude aan. Zo vertelt een treinbegeleider uit Brugge: *"Het is ongelooflijk hoe de medische dienst ons soms behandelt na een agressie. Daar leeft echt het idee dat wij zelf de oorzaak zijn. Tijdens een consultatie na een fysieke agressie wist de arts in kwestie me te vertellen dat het aan mij lag. Ik moest maar judo leren!"*¹³

Onderzoek wijst uit dat slachtoffers deze secundaire victimisering als schadelijker ervaren dan de primaire victimisering (o.a. Svensson, 2007). Dat onderstreept ook een begeleider uit Namen: *"Ne pas être reconnu comme personne agressée, ce qui n'est pas arrivé, par le chef instructeur m'a fait énormément plus de tort que l'agression elle-même. Les bousculades, les menaces et les insultes doivent être prises au sérieux au même titre que les coups. On a l'impression que seuls les coups très importants comptent."* De gevolgen van secundaire victimisering mogen duidelijk niet onderschat worden en de treinbegeleiders lijken een enorm belang te hechten aan een correcte bejegening en erkenning van de problematiek door de oversten.

De dualiteit op gebied van de reglementering werkt dit eveneens in de hand. De begeleiders beschikken immers over een ruime discretionaire bevoegdheid. Ze worden geacht *"gewetensvol te beoordelen wanneer er een maakloon of forfaitair bedrag dient aangerekend te worden"* (Reizigers Nationaal, 2007). Zij kunnen de reglementering toepassen, maar moeten dit niet steeds verplicht doen. Vooral als er gevaar voor agressie dreigt, worden ze geacht de reglementering niet strikt toe te passen of zich zelfs uit de voeten te maken. *"Als je werkt volgens de reglementering en hierdoor agressie hebt, zowel verbaal als fysiek, word je nooit door de instructie van de standplaats gesteund."*¹⁴ *Men staat niet achter z'n personeel. Je krijgt eerder een verwijt en de melding "je had dat toch anders moeten doen of voelen aankomen" (...)"* vertelt een begeleider uit Antwerpen. In sommige gevallen kan de begeleider dus in zijn eigen belang beter geen melding maken. Het verlenen van een discretionaire beslissingsbevoegdheid aan het treinbegeleidingspersoneel impliceert eveneens het schenken van vertrouwen om de nodige afwegingen te kunnen maken. Ook in de interviews werd dit probleem door 14 van de 20 treinbegeleiders aangehaald. Niet alleen geven de begeleiders aan hierdoor minder te melden, maar bovendien blijkt de melding ook gefilterd te worden: *"In de opleiding krijg je zoveel mee, op het terrein zijn wij het wel die ervoor staan. Op papier meld je dan dat je volgens de procedure hebt gewerkt, maar dat staat ver van de praktijk. Zo wordt aangeraden niet in het bijzijn van de reiziger naar de centrale meldkamer te bel-*

13 De NMBS beschikt over eigen controle-artsen die de begeleider na een agressie dient te bezoeken. Dit verklaart wellicht waarom begeleiders ook deze medische dienst als onderdeel van 'de werkgever' beschouwen.

14 Instructie/instructeurs zijn de leidinggevenden in de standplaats.

len. In realiteit merk je vaak dat het net wel zin heeft dat te doen", vertelt een begeleider uit Dendermonde.

Het koppelen van slechts één doelstelling aan het agressieformulier, met name inzicht verkrijgen in de omvang van de problematiek, lijkt ons aangewezen. Mits een duidelijke stellingname en garantie van de NMBS en communicatie daarover binnen alle geledingen van het personeel, zou dit op termijn de vertekening in de officiële cijfers omwille van vrees voor represailles moeten kunnen wegwerken. De evaluatie van de begeleiders, die uiteraard ook niet onbelangrijk is, zou dan bijvoorbeeld gefundeerd kunnen worden op het houden van debriefings na de shift. Zij kunnen het bedrijf trouwens meer voeling doen krijgen met wat er werkelijk leeft bij het personeel en dit via een onmiddellijke terugkoppeling, waardoor nuances niet langer verloren gaan over de tijd die er zit tussen de agressie en de opvolging ervan. Dit introduceert eveneens een preventievere beleidsmatige benadering van de agressieproblematiek. Het melden van agressie is dan immers niet langer een voorwaarde om een begeleider eventueel bij te sturen.

Niettemin is het belangrijk in te zien dat het koppelen van de twee doelstellingen gezien moet worden in het kader van een algemene strafcultuur waarbinnen de treinbegeleiders werken (Witpas, 2008). Het koppelen van een basisdoelstelling aan de mogelijkheid tot bestraffen, is geen uitzondering. Aan de hogere functies binnen dit kader zit inherent de mogelijkheid verborgen om de treinbegeleider al dan niet rechtstreeks terecht te wijzen en/of te bestraffen.¹⁵ Witpas wijst dan ook niet geheel onterecht op het belang van een positief werk- en leefklimaat met een *no blaming*-aanpak. Pas dan is een open communicatie mogelijk.

5.4 Onmacht van de werkgever

Sinds geruime tijd heerst de idee dat de overheid of de werkgever niet in staat is alle criminaliteitsvormen aan te pakken als direct gevolg van onze risicomaatschappij (Beck, 1986). Beck beschrijft welke thema's vandaag een rol spelen bij het ontstaan van sociale conflicten en hoe bestaande instituties al dan niet uitgerust zijn om daaraan het hoofd te bieden. In vele gevallen blijken deze instituties mee aan de basis liggen van de problemen of kunnen ze die zelfs versterken (Geldof, 1999). Ook bij treinbegeleiders maakte dit idee duidelijk zijn intrede. Zo vertelt een treinbegeleider uit Dendermonde: "*Bij veel agressiegevallen ligt de NMBS aan de oorzaak: agressiegevoelige¹⁶ vervoerbewijzen, openingsuren loketten, maakloon/forfait moet nooit maar kan*".

De onmacht van de werkgever heeft bovendien een duidelijk effect op de meldingsbereidheid van de treinbegeleiders: "*Je ne pense pas que la SNCB puisse changer les choses*

15 Een coach bijvoorbeeld, die als taak heeft een laagdrempelige relatie op te bouwen met de begeleiders om zo als vraagbaak voor hun vragen en problemen rond de job te fungeren, kan diezelfde begeleider bestraffen wanneer deze het reglement niet strikt toepast (ondanks de toekenning van de discretionaire beslissingsbevoegdheid).

16 Zowel volgens de Cel Post-Agressie als volgens verschillende treinbegeleiders zijn de invulpassen bijzonder agressiegevoelig. Deze vervoerbewijzen bieden de mogelijkheid om niet vooraf de nodige gegevens in te vullen (zoals voorzien in de NMBS-reglementering). De passen worden vaak pas bij het verschijnen van de treinbegeleider ingevuld of onvoldoende (leesbaar) ingevuld met het oog op recycleren (en dus in concreto zwartrijden). Hierdoor ontstaan regelmatig discussies.

de manière significative. C'est au niveau du gouvernement et surtout des instances juridiques que cela se joue autant par les agressions dans les trains ou les gares que dans d'autres métiers, ou dans la vie de tous les jours", vertelt een begeleider uit Aarlen. Ook de resultaten van de enquête ondersteunen dit: 16,7% van de respondenten gaf aan fysieke agressie niet te melden omdat de werkgever volgens hen toch niet in staat is er iets aan te doen. Bij lichte geweldpleging is dit voor 21% van de respondenten het geval en bij bedreigingen en beledigingen geldt dit voor respectievelijk 32,3% en 31% van alle respondenten.

TABEL 4: PERCENTAGE TREINBEGELEIDERS DAT NIET MELDEN OMDAT ZE MENEN DAT WERKGEVER ER NIETS KAN AAN DOEN (N=613)

Meldt niet omdat	Slagen en verwondingen	Lichte geweldpleging	Bedreigingen	Beledigingen
Werkgever er toch niks kan aan doen	16,7%	21%	32,3%	31%

5.5 Onwil van de werkgever en/of de overheid

Een andere factor die bij sommige begeleiders lijkt mee te spelen bij de afweging om agressie al dan niet te melden, is de gepercipieerde onwil van de werkgever en/of overheid om iets te doen aan de problematiek. Een vrij omvangrijk deel van de begeleiders (30,53%) gaf in de enquête aan dat zij vinden dat de NMBS weinig tot niets doet om hun veiligheid te verbeteren. Toch stelt anderzijds iets meer dan de helft (53,52%) dat het bedrijf wel reageert op incidenten en een minderheid (8,8%) vindt zelfs dat er veel inspanningen geleverd worden door de NMBS. Dit blijkt een duidelijke impact te hebben op de meldingsbereidheid: 6% van de respondenten geeft aan slagen en verwondingen niet altijd te melden omdat de werkgever er volgens hen toch niks aan doet. Voor lichte geweldpleging, bedreigingen en beledigingen geldt dit zelfs voor respectievelijk 9,4%, 19,8% en 20% van alle respondenten.

TABEL 5: PERCENTAGE TREINBEGELEIDERS DAT NIET MELDEN OMDAT WERKGEVER ER NIKS AAN DOET (N=613)

Meldt niet omdat	Slagen en verwondingen	Lichte geweldpleging	Bedreigingen	Beledigingen
Werkgever doet er niks aan	6%	9,4%	19,8%	20%

Als we naar het beleid van de NMBS teruggrijpen, menen we dat de geringe meldingsbereidheid zeker niet volledig kan verklaard worden door een gebrek aan inspanningen van de NMBS, die wel degelijk bepaalde maatregelen neemt om aan de problematiek te verhelpen.¹⁷ Wellicht merkt de treinbegeleider niet steeds welke concrete acties door de NMBS-overheid worden ondernomen, noch worden de geleverde inspanningen steeds zonder meer positief ervaren. Een begeleider uit Aalst vertelt: "We worden niet au sérieux genomen! Beloven, beloven en beloven op tv is al wat er gedaan werd om zo de stakingen te stoppen... Dat is al wat er 'goed' gedaan werd om 'hun' gezicht niet te verliezen!".

17 Het Masterplan Agressie heeft o.a. extra aandacht voor risicotreinen en de samenstelling van treinen, de wens de bevoegdheden van Securail uit te breiden, aandacht voor samenwerking tussen Securail, B-Security en spoorwegpolitie (SPC), het voeren van een preventiecampagne,... (B-Holding, 2007)

Volgens ons kan dit grotendeels verklaard worden door het bestaan van een multipale onwetendheid, veroorzaakt door een minder vlotte interne communicatie bij de NMBS. Hierdoor treden er zowel bij de begeleiders als bij de werkgever wederzijdse verkeerde denkbeelden op. Hoewel we hier in de enquête niet expliciet naar peilden, kwam deze problematiek in de interviews toch regelmatig naar boven. Zo zegt een begeleider uit Brugge: *"De NMBS doet wel iets om agressie te vermijden maar doet dit niet vanuit ervaring van treinbegeleiders. Op papier is het goed, maar het werkt niet in praktijk"*. De Roy (2007) stelt eveneens vast dat de communicatie binnen het bedrijf bijzonder slecht ervaren wordt door de treinbegeleiders: 65,6% van haar respondenten (N=619) zegt immers (eerder) niet akkoord te zijn met de stelling dat de interne communicatie bij de NMBS goed verloopt. Witpas (2008) bestempelt het verbeteren van de interne communicatie bij de NMBS als één van haar belangrijkste aanbevelingen. Dit is duidelijk een tweerichtingsprobleem. Er worden door de NMBS dan wel maatregelen genomen om agressie tegen te gaan, maar de communicatie daarover naar de begeleiders blijkt problematisch te verlopen. We stelden tijdens de interviews niet enkel vast dat treinbegeleiders van bepaalde acties vaak zelfs niet op de hoogte blijken te zijn, maar dat er bovendien een aantal manifest verkeerde interpretaties leven bij de begeleiders. Zo vertelt een begeleider: *"Alles wordt geminimaliseerd. Wist je dat een personeelslid enkel indien hij langer dan 14 dagen werkonbekwaam is door een agressie, pas dan in de statistieken agressie wordt opgenomen!"*. In de praktijk is dit echter niet het geval en wordt elke gemelde agressie in de officiële cijfers opgenomen. Een tweede belangrijke vaststelling met betrekking tot (het gebrek aan) de interne communicatie, is het uitblijven van een structureel overlegplatform om bepaalde grieven van treinbegeleiders bespreekbaar te maken bij het management van de NMBS. Zo zien zij onder meer de vertrekprocedure, de veelheid aan vervoerbewijzen en de invulpassen als belangrijke factoren die agressie in de hand kunnen werken. Er bestaat echter geen enkele vorm van structureel overleg waarbinnen deze problemen bespreekbaar kunnen worden gemaakt bij het management. Witpas (2008) komt tot dezelfde vaststelling en ijvert eveneens voor inspraak van de treinbegeleider inzake bepaalde agressiegevoelige procedures en producten.

Daarnaast heeft het gevoel dat er na een incident niet ingegrepen wordt door Justitie, duidelijk repercussies op de aangiftebereidheid: *"Ik ben blij met de aandacht die de NMBS voor deze problematiek heeft, maar zonder medewerking van de parketten en strengere straffen heeft het weinig zin"*, vertelt een begeleider uit Mol. Dit wordt tevens krachtig weerspiegeld in de zelfrapportage-enquête: het feit dat de dader volgens de begeleiders toch niet gevat of gestraft wordt door justitiële actoren, vormt voor 45,9% van de respondenten een reden om niet alle incidenten met slagen en verwondingen aan te geven. Om dezelfde reden meldt 43% van de respondenten lichte geweldpleging niet consequent. Voor bedreigingen en beledigingen is dit voor respectievelijk 41% en 35,9% van de respondenten het geval. Dit lage vertrouwen in justitie sluit aan bij de wetenschappelijke vaststelling dat justitie reeds geruime tijd met een vertrouwenscrisis kampt (o.a. Elchardus, 1998).

TABEL 6: PERCENTAGES BEGELEIDERS DAT NIET MELDT OMDAT DADER NIET GEVAT/GESTRAFT WORDT (N=613)

Meldt niet omdat	Slagen en verwondingen	Lichte geweldpleging	Bedreigingen	Beledigingen
Dader niet gevat/gestraft wordt	45,9%	43%	41%	35,9%

5.6 Eigenrichting

Sommige treinbegeleiders vallen terug op zelfredzaamheid en melden daarom niet consequent alle incidenten. Bij slagen en verwondingen was dit het geval voor 16,7% van de respondenten. Bij lichte geweldpleging, bedreigingen en beledigingen vormde dit bij respectievelijk 14,8%, 22,4% en 25,4% van de respondenten geen reden tot melden.

TABEL 7: PERCENTAGE BEGELEIDERS DAT NIET MELDT OMDAT ZE ZELF HET PROBLEEM OPLOSTEN (N=613)

Meldt niet omdat	Slagen en verwondingen	Lichte geweldpleging	Bedreigingen	Beledigingen
men probleem zelf oploste	16,7%	14,8%	22,4%	25,4%

Een treinbegeleidster uit Antwerpen verduidelijkt: *"Sommige agressiegevallen meld ik en andere, zoals beledigingen en verbale bedreigingen gaan aan me voorbij. Meestal reageer ik er gepast op en zijn ze weg. Ik lach ermee. Ik zorg er zelf voor dat het me niet raakt. Zonder iets verkeerd te doen"*.

Het zelf aanpakken van agressieve conflictsituaties en het om die reden niet melden van incidenten introduceert echter enkele belangrijke nadelen. Niet alleen zorgt dit opnieuw voor een vertekening bij het meten van de officiële cijfers, maar bovendien gaat er belangrijke informatie verloren. Niet alle treinbegeleiders beschikken bovendien over de mogelijkheid om dergelijke situaties om te buigen in een positieve ervaring, zoals bovenstaande respondent duidelijk aangeeft. Verschillen tussen treinbegeleiders en hun perceptie van de mate van ernst van een bepaald feit zijn dan ook plausibel. Men kan zich ook de vraag stellen in hoeverre dit eigenhandig optreden resulteert in een solide oplossing voor alle betrokken partijen. Ernstiger situaties zijn denkbaar waar dit enkel leidt tot een verdere verhitting van de gemoederen en een escalatie van de agressie. Minimaal is een goede initiële en permanente vorming in conflicthantering aan de orde. Dit blijkt op lange termijn efficiënter, op persoonlijk niveau, dan het vermijden van conflict of het toegeven aan een agressieve benadering waarbij steeds een winnaar en een verliezer overblijft (Rice, 2000). Hoewel vormingen en opleidingen (inzake reglementering, exploitatieveiligheid,...) reeds op regelmatige tijdstippen voorzien worden voor treinbegeleiders, is aandacht voor conflicthantering echter geen continu gegeven. Nochtans stelt ook Witpas (2008) in haar onderzoek vast dat de treinbegeleider het best geplaatst is om escalerende situaties positief om te buigen en benadrukt ze eveneens het belang van opleiding over conflicthantering om het aantal agressiegevallen zo goed mogelijk te reduceren. Het is ook van primordiaal belang dat de treinbegeleiders continu aangespoord worden om werkelijk alle incidenten te melden. Alleen dan kan men spreken van een accurate registratie. Ten slotte is het aangegeven om de omvang en de impact van dit eigenhandig optreden in de toekomst diepgaander te onderzoeken en zo verdere beleidsstrategieën te ontwikkelen.

6. SLACHTOFFERSCHAP EN ONVEILIGHEIDSGEVOELENS

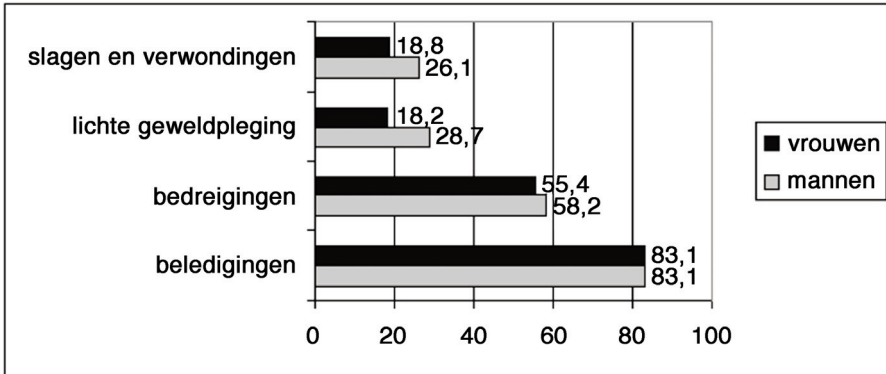
Minstens even belangrijk als het effectief slachtofferschap, lijkt ons het onveiligheidsgevoel dat treinbegeleiders ervaren, daar het in sterke mate bepaalt hoe zij de dagelijkse jobuitvoering kwalitatief invullen. Onderzoek wijst uit dat men onveiligheidsgevoelens best niet negeert, daar zij een veelheid aan negatieve gevolgen kunnen introduceren, zoals negatieve effecten op vlak van gezondheid en een verhoogd risico op depressie en maatschappelijk wantrouwen (Boyd, 2002). Verschillende onderzoekers leggen eveneens de link tussen geweld op de werkvloer en absentieïsme, verlies van motivatie, verminderde jobsatisfactie en mijdingsgedrag (o.a. Warshaw & Messite, 1996). Onveiligheidsgevoelens kennen legio oorzaken, maar gaan niet noodzakelijk samen met het effectief slachtofferschap. Misdaadcijfers bijvoorbeeld blijken slechts een geringe invloed te hebben op onveiligheidsgevoelens, terwijl sociale factoren (zoals bv. identificatie met peers, gender, leeftijd, ...) een veel belangrijkere invloed blijken te hebben (Elchardus, De Groof & Smits, 2003). Inzicht verkrijgen in de diverse factoren die een invloed hebben op het onveiligheidsgevoel van treinbegeleiders is dan ook aangewezen om een effectief agressiebeleid te ontwikkelen waarin rekening wordt gehouden met deze onveiligheidsgevoelens. Hieronder geven we de voornaamste factoren die volgens de begeleiders een impact hebben op hun onveiligheidsgevoel. Doordat de omvang van het onveiligheidsgevoel zelf niet gemeten werd tijdens ons onderzoek, was het onmogelijk deze factoren statistisch toetsend te benaderen. Het is aangewezen in de toekomst de precieze omvang van dit onveiligheidsgevoel te meten en daarbij de exacte impact van deze factoren te bepalen. Dit moet een gerichtere aanpak van dit onveiligheidsgevoel mogelijk maken.

6.1 Oorzaken van angst- en onveiligheidsgevoelens bij treinbegeleiders

6.1.1 Vrouwen

Verschillende studies tonen een hogere mate van onveiligheidsgevoelens bij vrouwen aan in vergelijking met mannen, terwijl deze laatsten vaker effectief slachtoffer worden (o.a. Gainey & Seyfrit, 2001). De discrepantie tussen daadwerkelijk slachtofferschap en de angst daarvoor wordt in de criminologie uitvoerig beschreven in studies naar de *fear-victimization paradox*. Ons onderzoek ondersteunt deze vaststelling. Bij de categorieën 'slagen en verwondingen' en 'lichte geweldpleging' zien we het duidelijkst dat mannen vaker effectief slachtoffer worden van agressie dan vrouwen. Het kleine tot onbestaande contrast voor de categorieën bedreigingen en beledigingen kan wellicht deels verklaard worden doordat vrouwen seksuele intimidaties onder deze twee categorieën blijken onder te brengen. Zo vertelt een begeleidster uit Leuven: *"Als vrouw zijnde ben ik regelmatig seksueel geïntimideerd of erger... en dat vind ik ronduit schandalig"*. Verschillende vrouwen maakten hier in tegenstelling tot mannen tijdens de interviews melding van.

FIGUUR 2: SLACHTOFFERSCHAP (IN %) BIJ MANNEN EN VROUWEN (N=973)



Conform de literatuur blijken de vrouwen uit ons onderzoek zich eveneens iets vaker onveilig te voelen dan mannen en ze passen hun jobuitoefening daardoor duidelijk aan. Zo konden we duidelijk mijdingsgedrag vaststellen. Als mijdingsgedrag beschouwen we volgende gedragingen die (niet) uitgevoerd worden om problemen te vermijden: het onmiddellijk sluiten van de deur na het geven van het vertreksignaal¹⁸, het niet aanrekenen van een forfaitair bedrag of maakloon bij het verkopen van een vervoerbijwils op de trein wanneer dit nodig is, het niet controleren van groepen autochtone en/of allochtone jongeren, het niet controleren 's avonds en het niet controleren indien de samenstelling van de trein een vermeend risico oplevert. Deze zeven vormen van mijdingsgedrag werden gemeten en geven samen vorm aan de mijdingsindex (Cronbach's $\alpha = .92$). Deze meet het mijdingsgedrag op een schaal van 0 (geen mijdingsgedrag) tot 7 (mijdingsgedrag voor alle vormen). Een Mann-Whitney U test werd uitgevoerd om de hypothese te onderzoeken dat mannen lager scoren op deze mijdingsindex. Resultaten lagen in de verwachte richting en waren significant, $z = -2,275$, $p = .02$. Mannen hadden een gemiddelde rang van 436,03, terwijl vrouwen een gemiddelde rang hadden van 485,02.

Deze discrepantie in onveiligheidsgevoelens wordt aan verschillende oorzaken geweten. Zo wijzen onderzoekers op de hogere fysieke kwetsbaarheid van vrouwen (o.a. Scott, 2003; May, 2001). Deze benadering zou mede kunnen verklaren waarom het werkverlet door agressie bij vrouwen toch hoger ligt dan bij hun mannelijke collega's, ondanks het feit dat ze minder vaak slachtoffer worden.¹⁹ Ook de beeldvorming door *peers* of media blijkt een niet te onderschatten rol te spelen (Hollander, 2001). Zo vertelt een treinbegeleider uit Brussel: "het is eigenlijk niet verantwoord vrouwen 's avonds alleen op risicotreinen te sturen. Ik begrijp dat ze zich dan niet meer laten zien in hun trein". Het stereotyperen van vrouwen als kwetsbare groep brengt echter een risico tot internalisering met zich mee en dat lijkt zich ook in ons onderzoek te manifesteren.

18 Uit veiligheidsoverwegingen mag de deur slechts gesloten worden wanneer de trein aanzet. Nadat het vertrek werd gegeven mogen reizigers echter niet meer opstappen. In praktijk zorgt dit vaak voor conflicten met reizigers die te laat komen en toch nog willen opstappen.

19 Voor slagen en verwondingen vermeerdeert dit met een factor 1,3; voor lichte geweldpleging met een factor 2,2; voor bedreigingen met een factor 1,7 en voor beledigingen met een factor 5,1. Deze cijfers zijn gebaseerd op cijfers uit de agressiedatabank van Securail.

6.1.2 Opleiding

Bij de bevroegde treinbegeleiders blijkt een belangrijke nood aan permanente vorming te heersen. Zo gaf 22,5 % van de respondenten aan dat ze hun communicatie en mogelijkheden tot conflicthantering willen verbeteren. 75% van de geïnterviewden ervaren de mondigheid van reizigers als een pijnpunt: *"Bij het uitvoeren van controle is de mondigheid van reizigers toegenomen, vooral bij eventuele overtreding wat dan weer uitmond in meer agressie"* vertelt een begeleider uit Antwerpen. Dit gegeven wordt nog verzaamd doordat begeleiders zowel in Vlaanderen als in Wallonië werkzaam zijn en niet noodzakelijk beide landstalen spreken. 20% van de geïnterviewde begeleiders geven dan ook aan daardoor verminderd of zelfs niet te controleren, om potentiële problemen te vermijden. In conflictsituaties is het volgens hen niet steeds evident om een discussie aan te gaan in een taal die men in mindere of zelfs onvoldoende mate beheerst.

14 van de 20 geïnterviewden wezen op het spanningsveld tussen de verschillende taken van de begeleider. De klantvriendelijke houding die van hen verwacht wordt, blijkt in de praktijk vaak moeilijk in overeenstemming te brengen met de controlerende functie van de begeleider. Het controlerende en zelfs sanctionerende aspect dat daaraan verbonden is, botst immers regelmatig met de bemiddelende en empathische houding die men linkt aan de klantvriendelijke functie. Door middel van een praktijkgerichte opleiding die gericht is op bemiddeling en een verzoening van alle functies in één basishouding, kan een begeleider zich wapenen om de verschillende facetten van het takenpakket makkelijker te integreren in de dagelijkse praktijk. Supra benadrukten we al het belang van vorming inzake conflicthantering. Verder onderzoek naar de precieze noden omtrent opleiding, gekoppeld aan de impact daarvan op het onveiligheidsgevoel en het algemeen functioneren, lijkt ons dan ook aangewezen.

6.1.3 Factoren inherent aan de werkcontext

9 van de 20 geïnterviewden gaven aan dat ze zich onveiliger voelen wanneer specifieke werkgerelateerde factoren optreden, zoals vertragingen, stakingen en overbezette treinen: *"Door gebrekkig onderhoud van materieel zijn er vaak vertragingen of afschaffingen van treinen waardoor reizigers misnoegd en vlugger agressief worden"* vertelt een begeleider uit Aarschot. De Wree et al. (2006) stellen hetzelfde vast bij werknemers van de TEC.

De treinbegeleider is het enige aanspreekpunt van de reiziger op de trein. Hij fungeert als eerstelijnsklachtenbank bij vertragingen, afgeschafte treinen, overvolle treinen, etc. Passagiers kennen de begeleider in deze context dus een nieuwe rol toe die niet tot zijn oorspronkelijk takenpakket behoort. Bovendien wordt de daadwerkelijke functie van de begeleider (veiligheid, controle, commerciële functie) door gefrustreerde reizigers vaak herleid tot die van zondebok. Anderzijds kan ook de toegenomen stress door een onvoorziene situatie bij de begeleider leiden tot fysieke en/of verbale agressie. Zo geeft een begeleider uit Hasselt toe: *"Door de slechte verzekering van de treinen, het slechte nazicht van materiaal, en het optimaal inzetten van personeel zonder verlof is de agressie aan beide zijden toegenomen."*

20 Art.10 Wet 5 augustus 1992 op het Politieambt, B.S. 22 december 1992, 27124.

6.1.4 Gebrek aan afdwingbaarheid van regels

Eén van de functies van treinbegeleiders bestaat uit de commerciële controle van vervoersbewijzen. Bij vaststellingen van fraude dienen zij over te gaan tot identiteitscontrole. Tot voor de politiehervorming werd deze bevoegdheid integraal geregeld door de wet op het politieambt.²⁰ Vandaag wordt het veiligheidsveld echter in toenemende mate bevolkt door meerdere veiligheidsactoren die niet noodzakelijk tot de politionele overheid behoren. Voor 6 van de 20 geïnterviewden zorgde dit voor heel wat onduidelijkheden. Zo vertelt een begeleider uit Brussel: *"Na de politiehervorming kregen wij een mandaat 'spoorwegcontrole en spoorweginspectie' in de functie van treinbegeleider. Wat zijn onze rechten en plichten? Waarom is ons politiemandaat verdwenen?"*. Dit vertaalt zich vooral in onzekerheid tijdens controles. Bovendien heerst er binnen justitie een grote achterstand op vlak van beëdiging van de treinbegeleiders. Treinbegeleiders zijn veelal jaren effectief werkzaam vooraleer ze beëdigd worden (Reizigers Nationaal, 2008). Concreet impliceert dit dat boetes vaak niet via gerechtelijke weg kunnen geïnd worden, aangezien deze door een beëdigd persoon dienen opgesteld te worden om geldig te zijn.

Deze bevindingen dragen quasi vanzelfsprekend bij tot een gevoel van machteloosheid op vlak van de afdwingbaarheid van de regels. 12 van de 20 begeleiders maken gewag van een afgenomen mate van respect tegenover hun functie: *"Vroeger werd iemand in een uniform, met of zonder kepje, gerespecteerd... nu dus niet meer,"* vertelt een begeleider uit Antwerpen. De Wree et al. (2006) stellen eveneens vast dat de treinbegeleiders merken dat ze *"geen baas meer zijn aan boord"*. Hun gezag wordt door de reizigers duidelijk niet steeds erkend. Het openbaar vervoer zou door het personeel ervaren worden als *"een plaats waar geen regels gelden"*. Dit draagt volgens De Wree et al. bij tot de onveiligheidsbeleving en dan vooral van degenen die er werken. Meer nog, zij zien de rol van de treinbegeleider als 'eerste ordehandhaver' voor een stuk uitgespeeld.

6.1.5 Inconsequente controles en de valkuilen van een discretionaire bevoegdheid

Uit de enquête komt een belangrijke vorm van mijdingsgedrag naar voren. Uit angst voor potentiële problemen met reizigers anticiperen treinbegeleiders op mogelijke agressie door tijdens de controle van vervoerbewijzen uiterst flexibel op te treden. Zo blijkt dat 8% van de begeleiders nooit een boete geeft uit vrees voor agressie. Maar liefst 22% laat deze boete hierdoor vaak vallen en 38% laat zich hier soms door leiden. Ironisch genoeg veroorzaakt net deze praktijk een vicieuze cirkel. Doordat de reglementering minder strak wordt toegepast, wordt de selectiviteit (wat voor de reiziger de indruk van willekeur wekt) nog groter: *"Ook personeel is soms verantwoordelijk voor agressies. Door het niet consequent toepassen van de commerciële reglementering. Zij die dat dan wel doen zijn daar de dupe van"*, concludeert een begeleider uit Antwerpen. Een treinbegeleider die het reglement toepast, kan in een situatie terecht komen waarin hij zich moet verantwoorden naar de reiziger (omdat een voorganger dezelfde situatie wél door de vingers zag). Dit heeft een belangrijke impact op het veiligheidsgevoel van de begeleiders. 8 van de 20 geïnterviewde begeleiders gaven aan dat ze om deze reden mijdingsgedrag vertonen, ondanks het feit dat ze inzien dat dit probleem in belangrijke mate zelf-geïnduceerd is. Ook hier lijkt er sprake te zijn van een zichzelf versterkend effect. Bovendien kunnen onveiligheidsgevoelens en het daarmee gepaard gaande mijdingsgedrag de commerciële controlefunctie onderuit halen in de dagelijkse praktijk.

Ook de gereduceerde controle op vermeende risicolijnen vormt een belangrijke vorm van mijdingsgedrag. Zo geeft 13% van de begeleiders aan dat ze controles op lijn 124 (Brussel-Charleroi) uit de weg gaan en 9% vermijdt te controleren op lijn 96 (Brussel-Bergen). Dit lijken relatief lage cijfers, maar men dient er bij de interpretatie rekening mee te houden dat sommige depots amper werken op bepaalde lijnen. Begeleiders die tot dergelijk depot behoren, zullen dus niet of althans veel minder geneigd zijn een bepaalde risicolijn te bestempelen 'als een lijn waarop ze vermijden te controleren' omdat ze er eenvoudigweg niet op werken. Aangezien we niet de voltallige populatie hebben bevraagd, is vertekening mogelijk en kan het mijdingsgedrag door treinbegeleiders van een bepaald depot op specifieke lijnen hoger liggen. Het feit dat lijnen als 124 en 96 relatief hoog scoren, is net omdat er veel depots op werken. Gaan we meer in detail kijken, dan stellen we bijvoorbeeld vast dat van de respondenten werkzaam in depot Aat maar liefst 18% vermijdt te controleren op lijn 78 (Bergen-Doornik) omwille van het risicogehalte. In depot Doornik zien we hetzelfde verschijnsel: 17% van de begeleiders vermijdt controles op lijn 78. Toch is dit volgens de officiële cijfers van de NMBS geen risicolijn. Wat dan weer logisch lijkt: wanneer er sterk verminderd of zelfs helemaal niet gecontroleerd wordt op een bepaalde lijn, is er eveneens weinig kans op het voorkomen en dus melden van incidenten. Dit impliceert echter niet noodzakelijk dat begeleiders deze lijnen als veilig percipiëren en opnieuw lijkt er sprake te zijn van een vicieuze cirkel die een aantal perverse effecten resorteert in de praktijk.

7. CONCLUDERENDE BEDENKINGEN

Hoewel de NMBS vrij actief oproept om incidenten te melden, blijken de agressiecijfers veeleer de meldingsbereidheid van de treinbegeleiders te meten dan hun effectief slachtofferschap. Bovendien is er een significant verschil, voelbaar voor alle onderzochte categorieën, tussen de officiële agressiecijfers van de NMBS en de dagelijkse werkelijkheid van haar treinbegeleiders, die duidelijk veel vaker met agressie te maken krijgen dan de officiële cijfers doen vermoeden. Dit introduceert belangrijke pijnpunten en doet een aantal vragen rijzen, vooral wanneer gekozen wordt voor een sterk reactief beleid zoals dat bij de NMBS het geval is. De treinbegeleiders vormen voor het bedrijf immers in belangrijke mate de 'oren en ogen' op het terrein. Wanneer de doorstroom van informatie beperkt wordt (zoals uit dit onderzoek meermaals blijkt), is het immers onmogelijk om met een aangepast beleid op de propfen te komen. Het gevoerde beleid is in dit geval namelijk gebaseerd op een toch wel zeer selectieve weergave van 'de werkelijkheid', waaraan beide partijen en diverse factoren deels ten gronde liggen. Het is dan ook belangrijk dat de NMBS in de toekomst streeft naar meer aandacht voor het *dark number* verbonden aan haar officiële agressiecijfers. Daarbij is het in de eerste plaats wenselijk dat zij de duale doelstelling, verbonden aan het invullen van een agressieformulier, ontdebelt en opteert voor een meldings- dan wel sanctioneringsfinaliteit, waarbij wij vooral de meldingsfinaliteit naar voor schuiven als te verkiezen optie. De correcte jobuitvoering kan immers ons inziens niet zonder meer afgeleid worden uit de vaststelling dat er weinig of geen incidenten ervaren worden. Daartoe kunnen andere mechanismen ontwikkeld worden, zoals het inzetten van een coach en debriefings als mogelijke optie om directe feedback na de werktijd te verschaffen en het kader van de NMBS meer *feeling* te doen krijgen met wat er in de praktijk leeft.

De interne communicatie binnen de NMBS wordt door het personeel maar weinig positief ervaren en vormt dan ook een belangrijk struikelblok bij de effectieve *bottom-up*

doorstroom van informatie. In plaats van uit te gaan van de vraag 'meldt het personeel alle incidenten?', is het belangrijker uit te gaan van de vraag 'waarom zou het personeel alle incidenten melden?'. Een *no blaming*-aanpak lijkt ons een noodzakelijke voorwaarde om treinbegeleiders te laten fungeren als volwaardige 'oren en oren' van de NMBS. Omgekeerd dient ook aandacht besteed te worden aan correcte berichtgeving naar de treinbegeleiders, omdat ook daar een aantal foute denkbeelden heersen. Dit kan de visie teniet doen dat er onwil (en zelfs onmacht) bij het bedrijf heerst. De NMBS levert immers nu reeds verschillende inspanningen op het gebied van agressie. Toch blijken deze inspanningen niet steeds door te dringen tot bij de treinbegeleiders. De Roy (2007) noemt de treinbegeleiders zelfs "*het moeilijkst te bereiken van alle personeelscategorieën*". Omwille van de enthousiaste medewerking die we tijdens dit onderzoek van deze groep verkregen, zijn we geneigd dit enigszins te ontkrachten. Niettemin was het zeer duidelijk dat er bij hen een enorme argwaan heerst jegens de werkgever. We zijn dan ook van oordeel dat de interne communicatie opnieuw en grondig geëvalueerd dient te worden. Daarbij lijkt het zinvol om een structureel overlegplatform te ontwikkelen dat communicatie in beide richtingen toelaat en bevordert.

Tot voor dit onderzoek waren er bij de NMBS geen gegevens beschikbaar omtrent onveiligheidsgevoelens van haar werknemers. We hebben een aantal belangrijke factoren geïnventariseerd die dit onveiligheidsgevoel in de hand kunnen werken. Zo kan de werkcontext zelf situaties creëren die een beladen sfeer of zelfs werkelijke agressie ressorteren. Treinbegeleiders geven aan de nodige *skills* te missen om daarbij een degelijke conflicthantering toe te passen. De vraag naar permanente vorming, die hier onder andere op focust, is dan ook duidelijk aanwezig en daaraan dient door de werkgever tegemoet te worden gekomen. De (schijnbare) willekeur die wordt toegepast tijdens controles, versterkt door het gevoel de regels niet voldoende te kunnen afdwingen, zijn eveneens bepalende factoren. Hoewel we op zich niet negatief staan tegenover de discretionaire bevoegdheid van de begeleiders, vinden we het problematisch dat de uiteindelijke beslissing (mede) ingegeven wordt door onveiligheidsgevoelens en er daaruit perverse effecten (met name kwalitatieve verschillen in optreden naar de reizigers) voortvloeien. We achten het zinvol dat de werkgever deze vaststelling meeneemt in het formuleren van weloverdachte criteria voor de toepassing van de (commerciële) regels. Bovendien kan in deze denkoefening ook de moeilijke integratie van de diverse functies verbonden aan de job van treinbegeleider opgenomen worden, met een duidelijke beleidsvisie op de verhouding en interactie tussen deze diverse functies.

De treinbegeleider blijkt zich nog op andere vlakken te laten beïnvloeden door onveiligheidsgevoelens (verminderde controle, aanpassen bepaalde veiligheidsvoorschriften,...). Dit gaat bovendien opnieuw hand in hand met het verminderd of zelfs niet langer signaleren van incidenten. Doordat men confrontaties uit de weg gaat, is het bijgevolg ook evident dat deze minder zullen voorkomen. Niet alleen blijkt dit mijdingsgedrag belangrijke implicaties te hebben op vlak van de kwaliteit van de jobuitoefening en het welzijn van de werknemers, maar bovendien zorgt dit opnieuw voor een vertekening in de officiële cijfers waarop de NMBS haar beleid afstemt.

Wanneer men zich enkel baseert op de officiële cijfers om de omvang en impact van incidenten te bepalen en het beleid daarop af te stemmen, vertoont het vizier van de veiligheidsactoren duidelijk een belangrijke blinde vlek. Het is dan ook niet ondenk-

baar dat belangrijke veiligheidsproblemen hierdoor onopgemerkt blijven binnen de hogere beleidsregionen.

Hoewel deze studie een aantal belangrijke pijnpunten blootlegt, blijft het desalniettemin belangrijk om de agressieproblematiek voldoende genuanceerd te blijven bekijken. Met dit onderzoek hopen we bij te dragen tot een verscherpte aandacht en aanpak ervan. Het is gezins onze bedoeling geweest om reizen met de trein als risicovol af te schilderen. Noch wilden wij in ons onderzoek één bepaalde vervoersmaatschappij viseren: deze keuze is enkel ingegeven door haalbaarheidsoverwegingen. Wij hopen hiermee een aanzet te geven tot nader wetenschappelijk onderzoek, niet alleen naar de slachtoffers, maar evenzeer naar de daders van agressie binnen de publieke ruimte in zijn geheel. Er blijven vooralsnog talrijke onderzoekspistes onontgonnen en heel wat vragen die momenteel onbeantwoord blijven, verdienen broodnodig wetenschappelijke en objectieve aandacht.

BIBLIOGRAFIE

- ANASTASI, A., & URBINA, S. (1997). *Psychological testing*. Londen: Prentice-Hall International.
- ANNEMA, H. (2007). *Confrontaties met agressie*. Verkregen op 10 maart, 2009, via: <http://www.minbzk.nl/aspx/download.aspx?file=/contents/pages/86081/artikela-gressie.pdf>.
- BECK, U. (1986). *Risicogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne*. Frankfurt AM: Suhrkamp.
- B-Holding (2007). *Masterplan anti-agressie*. Onuitgegeven beleidsdocument, NMBS.
- BLOKLAND, T., & SOENEN, R. (2004). Veilig met de tram. Een etnografisch perspectief op veiligheid in het openbaar vervoer. *Beleid & Maatschappij*, 33(3), 173-184.
- BOYD, C. (2002). Customer violence and employee health and safety. *Work, employment and society*, 16(1), 151-169.
- DE HAAN, W.J.M., & NIJBOER, J. A. (2007). Toename van bedreiging met geweld? Aard en achtergronden van de stijging in aangiftes ter zake van artikel 285 Sr. *Delikt en delinquent*, 37(1), 13-41.
- DE ROY, M. (2007). *De tevredenheid van de medewerkers van de directie Reizigers*. Onuitgegeven rapport, NMBS.
- DE WREE, E., VERMEULEN, G., & CHRISTIAENS, J. (2006). *(Strafbare) overlast door jongerengroepen in het kader van het openbaar vervoer*. Antwerpen-Apeldoorn: Maklu-Uitgevers.
- EDWARDS, A.L. (1953). The relationship between the judged desirability of a trait and the probability that it will be endorsed. *Journal of Applied Psychology*, 37, 90-93.
- ELCHARDUS, M. (red.). (1998). *Wantrouwen en onbehagen: over de vertrouwens- en legitimiteitscrisis*. Brussel: VUBPRESS.
- ELCHARDUS, M., DE GROOF, S., & SMITS, W. (2003). Onveiligheidsgevoel - een literatuurstudie. Verkregen op 10 maart, 2009, via: http://www.kbs-frb.be/uploadedFiles/KBS-FRB/Files/NL/PUB_1586_werkdocument_1.pdf.
- FODDY, W. (1993). *Constructing questions for interviews and questionnaires. Theory and practice in social research*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GAINES, R., & SEYFRIT, C. (2001). Fear of crime among rural youth: testing the generality of urban models to rural areas. *Sociological focus*, 34(3), 269-286.
- GELDOF, D. (1999). *Niet meer maar beter, over zelfbeperking in de risicomaatschappij*, Leuven-Amersfoort: Acco.

- HOCHSCHILD, A. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- HOLLANDER, J. A. (2001). Vulnerability and dangerousness: the construction of gender through conversation about violence. *Gender and Society*, 15(1), 83-109.
- KAGAN, J. (2007). A trio of concerns. *Perspectives on psychological science*, 2, 361-376.
- MAY, D. C. (2001). The effect of fear of sexual victimization on adolescent fear of crime. *Sociological Spectrum*, 21(2), 141-174.
- NORTHROP, D. A. (1996). The problem of the self-report in survey research. *ISR Newsletter*, 12(1). Verkregen op 8 maart, 2010, via <http://www.math.yorku.ca/ISR/newswg97.htm>.
- PATTERSON, N., MOREAU, P., VERMEULEN, G., & COOLS, M. (2009). Daderonderzoek: agressie in het openbaar vervoer. Onuitgegeven eindrapport, Institute for International Research on Criminal Policy.
- Reizigers Nationaal (2007). *Agressie, ons probleem*. Onuitgegeven beleidsdocument, NMBS.
- Reizigers Nationaal (2008). Beëdiging treinbegeleiders. *Info anti-agressie*, 4, 2.
- SCOTT, H. (2003). Stranger danger: Explaining women's fear of crime. *Western Criminology Review*, 4(3), 203-214.
- Securail (2008). Nombre de cas d'agression 2007. Onuitgegeven rapport, NMBS.
- SVENSSON, K. (2007). Victim Support in a Changing Welfare State, *Social work & Society*, 5(2). Verkregen op 10 maart, 2009, via: <http://www.socwork.net/2007/2/articles/svensson>.
- RICE, S. (2000). Non-Violent Conflict Management: Conflict Resolution, Dealing with Anger, Negotiation and Mediation. Verkregen op 10 maart 2010, via http://www.csulb.edu/projects/ccwrl/Rice_module.pdf.
- TEN BOOM, A., & KUIJPERS, A. (2007). Wat wil het slachtoffer? *Justitiële Verkeningen*, 33(3), 39-49.
- VAN WELZENIS, I., & AELTER, G. (2001). Onderzoek naar geweld tegen beroepsbeoefenaren werkzaam in de (semi-)openbare ruimte in België. Onuitgegeven rapport, K.U.Leuven.
- WARSHAW, L., & MESSITE, J. (1996). Workplace violence: preventive and interventive strategies. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 38(10), 993-1006.
- WITPAS, N. (2008). Participatieve risicoanalyse agressie. *Info anti-agressie*, 3, 2-7.