

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

Psychosociale Ondersteuning voor Buitengewoon Opsporingsambtenaren (domein 1) bij ingrijpende gebeurtenissen op het werk

Onderzoeksrapport

Colofon

Opdrachtgever

Taskforce *Onze hulpverleners veilig* | Ministerie van Justitie en Veiligheid

Verantwoordelijk uitvoerende

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum | ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises

Nienoord 5
1112 XE Diemen
impact@arq.org
www.arq.org

Auteurs

Drs. Noortje Jansen
Dr. Fieke Bruggeman-Everts
Marjolijn Verweij, MSc.
Dr. Hans te Brake

Jaar van uitgave

2025

ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises adviseert over psychosociale behoeften, risico's en ondersteuning rond rampen, crises en ingrijpende gebeurtenissen. Werkzaamheden vinden plaats op het snijvlak van wetenschap, beleid en praktijk; in nauwe samenspraak met samenwerkingspartners, maar onafhankelijk en op basis van wetenschappelijke principes. Alle kennis uit onderzoek uitgevoerd door ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises is openbaar toegankelijk via www.arq.org. Het gebruik van inhoud uit deze publicatie als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Wat is psychosociale ondersteuning?	7
1.3 Het belang van psychosociale ondersteuning	8
1.4 Goed en veilig werkgeverschap	8
1.5 Richtlijn psychosociale ondersteuning binnen hoog-risico beroepen	9
1.6 Het Kringenmodel	10
1.7 Dit onderzoek	11
1.8 Begeleidingscommissie	12
2. Methoden	13
Databronnen	13
2.1 Literatuurstudie	13
2.2 (Groeps)interviews	14
3. Resultaten	16
3.1 Literatuur.....	16
3.2 (Groeps)interviews	19
4. Conclusies en suggesties	28
4.1 Veilig werkgeverschap bij ingrijpende gebeurtenissen	28
4.2 Behoeften op het gebied van psychosociale ondersteuning.....	28
4.3 Best practices in andere hoog-risico beroepen	29
4.4 Conclusie	30
4.5 Suggesties bij de bevindingen	30
5. Uitdagingen en kansen bij Implementatie.....	32
Afsluiting	35
Referenties	36
Bijlage I: Geraadpleegde onderzoeksrapporten, praktische en juridische naslagwerken	38
Bijlage II: Zoektermen wetenschappelijke literatuur.....	41

Bijlage III: Risico's en beschermende kenmerken van werknemers en de werkomgeving in hoog-risico beroepen.....	43
Bijlage IV: Topiclijst focusgroepen en interviews.....	47
Bijlage V: Stellingen Implementatiesessie.....	50

Managementsamenvatting

Psychosociale Ondersteuning voor boa's bij ingrijpende gebeurtenissen

Aanleiding

Buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) spelen een belangrijke rol in de handhaving van orde en leefbaarheid. In hun werk krijgen ze vaak te maken met agressie, geweld en andere ingrijpende gebeurtenissen. Dit kan hun mentale gezondheid en inzetbaarheid onder druk zetten. In opdracht van de Taskforce *Onze hulpverleners veilig* is onderzocht hoe de *psychosociale ondersteuning voor boa's (in domein I) momenteel geregeld is en wat nodig is om deze ondersteuning te verbeteren*. De aanbevelingen zijn gebaseerd op literatuur en interviews met 17 boa's en 10 leidinggevenden uit verschillende gemeenten.

Belang van psychosociale ondersteuning

Psychosociale ondersteuning helpt om mentale gezondheidsklachten zoals stress, angst en PTSS te voorkomen en de inzetbaarheid van boa's te bevorderen. *De Richtlijn psychosociale ondersteuning binnen hoog-risico beroepen (ARQ, 2025)* biedt een kader voor psychosociale ondersteuning in beroepen waarin de kans op ingrijpende gebeurtenissen hoog is. Het Kringenmodel vormt hierbij het uitgangspunt. Het eigen herstelvermogen van de medewerker, ondersteund door de directe omgeving, zoals collega's, familie en vrienden staat in dit model centraal. Als de steun vanuit de eerste kringen niet voldoende is, kan worden opgeschaald naar volgende kringen: ondersteuning vanuit de organisatie zoals van de direct leidinggevende en collegiale ondersteuning, professionele hulp zoals bedrijfsmaatschappelijk werk of psycholoog, en uiteindelijk naar gespecialiseerde zorg, zoals de GGZ. Goede psychosociale ondersteuning vraagt om een werkomgeving waarin hulp zoeken normaal is, ondersteuning en zorg voor de medewerker laagdrempelig toegankelijk is, en waar structurele aandacht is voor welzijn op de werkvloer.

Huidige psychosociale ondersteuning bij boa's

De psychosociale ondersteuning voor boa's schiet vaak tekort. Het ontbreekt in veel gevallen aan een structurele aanpak voor preventie, opvang en nazorg bij ingrijpende gebeurtenissen of incidenten. Veel boa's voelen zich niet gehoord of begrepen als zij iets schokkends of ingrijpends meemaken. Er zijn grote verschillen tussen gemeenten in hoe psychosociale ondersteuning georganiseerd is: vooral in kleinere gemeenten zijn voorzieningen voor boa's vaak beperkt. Het ontbreken van een duidelijke taak- en bevoegdheidsomschrijving voor boa's kan daarbij ook leiden tot onzekerheid en spanningen in het werk. Daarnaast is er in opleidingen vaak te weinig aandacht voor mentale weerbaarheid en omgaan met agressie, waardoor boa's niet goed voorbereid zijn op de emotionele impact die het werk met zich mee kan brengen.

Wat boa's nodig hebben

Boa's geven aan behoefte te hebben aan toegankelijke psychosociale ondersteuning, zoals een Bedrijfsopvangteam (BOT) of Team Collegiale Ondersteuning (TCO), bij voorkeur uitgevoerd door naaste collega's of professionals uit vergelijkbare (hoog-risico) beroepen, zoals de politie. Boa's hebben behoefte aan structurele aandacht voor mentale gezondheid en de psychosociale risico's die hun werk met zich meebrengt. Een werkcultuur waarin praten over mentale gezondheid en (eventuele) problemen normaal is, maakt het voor boa's makkelijker om hulp te vragen wanneer zij dat nodig hebben. Voorlichting en training over mentale gezondheid en het omgaan met agressie, zijn essentieel om de weerbaarheid en zelfzorg bij boa's te versterken. Boa's benadrukken het belang van betere samenwerking met politie en andere ketenpartners. Duidelijke afspraken en gezamenlijke optredens zorgen voor meer steun in het werk en werken preventief tegen agressie en escalatie. Ook is er vraag naar hulp bij het melden van incidenten en begeleiding bij aangifte.

Best practices uit andere sectoren

Bij de politie en ook bij de brandweer is de psychosociale ondersteuning vaak goed geregeld en onderdeel van de werkcultuur. Dit blijkt effectief bij het beschermen van de mentale gezondheid en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid. Deze goede voorbeelden geven aan dat het van belang is om bij ingrijpende gebeurtenissen (getrainde) collegiale ondersteuners in te zetten. Daarnaast blijkt het essentieel om incidenten structureel te evalueren en landelijk uniforme afspraken over psychosociale ondersteuning (nazorg) en veiligheid te maken.

Conclusie

Aandacht voor het welzijn van boa's zorgt ervoor dat zij zich meer gezien en erkend voelen. Een duidelijke structuur voor ondersteuning en zorg – van laagdrempelige collegiale ondersteuning (eerste en tweede kring) tot gespecialiseerde hulp bij ernstigere klachten (buitenste kringen) helpt daarbij. Regelmatige gesprekken over welzijn en de steun van (getrainde) collega's maken een belangrijk verschil bij de verwerking van een schokkende gebeurtenis tijdens het werk. In de praktijk blijkt dat de organisatie hiervan sterk afhangt van de betrokkenheid en vaardigheden van de direct leidinggevende.

Suggesties met betrekking tot de bevindingen

1. **Veilige werkcultuur:** Maak mentale belasting bespreekbaar en hanteer een zero-tolerance beleid voor agressie en geweld.
2. **Training en voorbereiding:** Geef meer aandacht aan de psychosociale impact van het werk tijdens de opleiding en de inwerkperiode.
3. **Monitoring van welzijn:** Voer structureel welzijns gesprekken en train leidinggevenden in signalering van mentale klachten.
4. **Ondersteuning bij incidenten:** Biedt laagdrempelig psychosociale ondersteuning en maak het melden van incidenten makkelijk.
5. **Opvang en nazorg:** Richt landelijke en/of regionale teams op voor collegiale ondersteuning en verbeter de toegang tot professionele hulp en zorg.
6. **Landelijke standaardisatie:** Zorg voor landelijke standaarden voor taken, bevoegdheden en opleidingen.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) vervullen een belangrijke rol in de handhaving van de lokale veiligheid, leefbaarheid en de naleving van (specialistische) regels. Zij zijn bevoegd om strafbare feiten op te sporen binnen een specifiek domein, zoals openbare ruimte, milieu en infrastructuur, openbaar vervoer of onderwijs. Afhankelijk van hun werkgebied houden boa's toezicht, bekeuren zij bij overtredingen, treden zij op tegen overlast en dragen zij bij aan de leefbaarheid en veiligheid in woonwijken, natuurgebieden of het openbaar vervoer. Ook hebben sommige boa's bevoegdheden om verdachten aan te houden of identiteitsbewijzen te controleren (artikel 142, Wetboek van strafvordering).

In hun dagelijkse werk lopen boa's kans om geconfronteerd te worden met letsel, leed, schade aan de gezondheid of levensbedreigende situaties (ARQ, 2025). Zij krijgen regelmatig te maken met agressie, geweld en andere ingrijpende gebeurtenissen, variërend van verbale agressie (zoals schelden, beledigen en bedreigingen) tot fysieke aanvallen (zoals duwen, trekken en schoppen), en ernstigere vormen zoals bedreiging met wapens, hinderlijk volgen of online intimidatie, zoals doxing (Abraham & Van Soomeren, 2020).

Uit onderzoek blijkt dat tussen de 58 en 95% van de boa's tijdens hun werk met dergelijke incidenten te maken krijgt, een hoger percentage dan bij veel andere beroepsgroepen met een publieke taak (Abraham & Van Soomeren, 2020). Ook kunnen boa's in situaties terecht komen waarbij het gevoel van onmacht en morele stress maken dat een gebeurtenis als ingrijpend wordt ervaren, bijvoorbeeld wanneer boa's als eerste ter plaatse zijn bij een incident en niet kunnen ingrijpen, terwijl ze moeten wachten op versterking van politie, brandweer en/of ambulance.

De confrontatie met agressie, geweld of andere ingrijpende gebeurtenissen kan grote impact hebben op het welzijn en functioneren van boa's (Aarten et al, 2020). Om de duurzame inzetbaarheid en mentale gezondheid van boa's te waarborgen, is het van belang dat zij kunnen rekenen op adequate psychosociale ondersteuning en zorg. Het gaat hierbij om zowel preventieve maatregelen om negatieve effecten van agressie op de (mentale) gezondheid van medewerkers te voorkomen, als om interventies die medewerkers ondersteunen bij de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen en het herstel bevorderen (ARQ, 2025).

In opdracht van de Taskforce *Onze hulpverleners veilig*¹ wordt in dit onderzoek in kaart gebracht hoe de psychosociale ondersteuning voor boa's momenteel ingevuld wordt en wat er nodig is om deze ondersteuning te verbeteren.

1.2 Wat is psychosociale ondersteuning?

Psychosociale ondersteuning verwijst naar de hulp en begeleiding die mensen ontvangen ter voorbereiding op en bij het omgaan met de psychosociale gevolgen van schokkende of ingrijpende gebeurtenissen. Deze ondersteuning kan variëren van informele gesprekken met collega's of

¹ **Taskforce Onze hulpverleners veilig** is een landelijk samenwerkingsverband dat in 2018 is opgericht door het ministerie van Justitie en Veiligheid, met als doel de veiligheid van hulpverleners – waaronder politie, brandweer, ambulancepersoneel en buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) – te verbeteren. De focus ligt op het voorkomen van agressie en geweld tegen hulpverleners, het versterken van opvang en nazorg na incidenten, het stimuleren van aangiftebereidheid en het verbeteren van de strafrechtelijke afhandeling. De Taskforce fungeert als aanjager van beleid, bevordert kennisdeling en ondersteunt organisaties bij de ontwikkeling van een structurele, integrale aanpak voor veilig hulpverlenen.

leidinggevend tot professionele hulp van bijvoorbeeld een bedrijfsmaatschappelijk werker of psycholoog. Het doel is om het welzijn en de veerkracht van medewerkers te versterken en psychische klachten zoals angst, stress of depressie te voorkomen of te beperken (ARQ, 2025).

Psychosociale ondersteuning kan niet los worden gezien van de bredere context van het werk. Factoren zoals werkdruk, onduidelijkheid over verantwoordelijkheden, een gebrek aan autonomie of beperkte steun vanuit de organisatie kunnen bijdragen aan een verhoogd stressniveau. Zulke stressoren vergroten de mentale belasting in het algemeen en kunnen de impact van ingrijpende gebeurtenissen versterken (ARQ, 2025).

Een goed functionerend ondersteuningssysteem houdt daarom niet alleen rekening met acute situaties, maar ook met de werkomgeving en de organisatie. Het inrichten van een veilige, duidelijke en ondersteunende werkomgeving is daarmee een onlosmakelijk onderdeel van effectieve psychosociale ondersteuning.

1.3 Het belang van psychosociale ondersteuning

Effectieve psychosociale ondersteuning is van belang voor het welzijn van de boa zelf, maar ook voor continuïteit van de publieke taak. Agressie en geweld tegen publieke dienstverleners kostte in 2015 naar schatting 393 miljoen euro (Van Zwieten et al., 2017).

Psychosociale ondersteuning kan het risico op langdurige mentale klachten bij werknemers in hoog-risicoberoepen, zoals brandweer, politie en ambulancepersoneel en ook boa's aanzienlijk verkleinen (Kyron et al., 2021). Tegelijkertijd is het van belang het stigma rond het vragen om hulp bij mentale klachten aan te pakken, en de toegankelijkheid van (mentale) ondersteuning te vergroten. Beperkte toegang tot ondersteuning, onbekendheid met het aanbod, of het gevoel dat er een taboe rust op mentale klachten vormen immers een belemmering om tijdig steun te zoeken bij ingrijpende gebeurtenissen (o.a., Haugen et al., 2017).

Goede psychosociale ondersteuning en zorg vragen om kennis van wat werkt om klachten te voorkomen, of te beperken maar ook om duidelijke verantwoordelijkheden en structurele borging binnen organisaties. Daarom vormt het thema psychosociale ondersteuning ook een belangrijke toetssteen voor goed en veilig werkgeverschap (ARQ, 2025).

1.4 Goed en veilig werkgeverschap

Werkgevers spelen een sleutelrol in het creëren van een veilige en gezonde werkomgeving, zoals vastgelegd in artikel 3.1 van de Arbowet. Daarbij gaan wettelijke verplichtingen hand in hand met morele en maatschappelijke betrokkenheid bij het welzijn van medewerkers. In hoog-risico beroepen is goed werkgeverschap een randvoorwaarde voor preventie van ernstige mentale klachten en het bevorderen van herstel bij het ervaren van ingrijpende gebeurtenissen, zoals de confrontatie met agressie en geweld (ARQ, 2025).

Boa's zijn werkzaam bij uiteenlopende typen organisaties, zoals gemeenten – die onderling vaak sterk verschillen, in omvang van het werkgebied, in de omvang van de boa-teams, maar ook in de taken waarvoor de boa's worden ingezet. Boa's zijn daarnaast ook werkzaam bij omgevingsdiensten, openbaarvervoerbedrijven en onderwijsinstellingen (CCV, z.d.). Deze variatie in werkgevers leidt onder andere tot verschillen in beleid ten aanzien van (psychosociale) ondersteuning en de werkomstandigheden van boa's. Hierdoor is het voor hen vaak onduidelijk op welke ondersteuning zij kunnen rekenen (Aarten et al, 2020; Van Lakerveld et al, 2023). De beschikbaarheid van psychosociale

ondersteuning en kennis over hoe en wanneer je daar toegang toe hebt, vormen een belangrijk onderdeel van een veilige en ondersteunende werkomgeving.

Onvoldoende aandacht van werkgevers voor de psychosociale ondersteuning van hun boa's kan serieuze gevolgen hebben, zoals uitval door stress en burn-out op individueel niveau. Op organisatieniveau kan dit bijdragen aan oplopende personeelstekorten, en op maatschappelijk niveau tot verstoringen van de openbare orde. Een veilige werkomgeving neemt niet al deze risico's weg, maar vormt wel een belangrijke voorwaarde voor het beperken van (mentale) schade en het bevorderen van veerkracht. Zowel de overheid als individuele werkgevers zouden de verantwoordelijkheid moeten nemen om proactief maatregelen te treffen, zowel preventief als reactief (Kyron et al., 2021; Olff et al., 2020, ARQ, 2025). Echter, slechts de helft van boa's geeft aan dat zij bij confrontatie met agressie of geweld voldoende ondersteuning ontvangen van hun werkgever (Abraham & Van Soomeren, 2020) en deze bevinding wordt ondersteund door analyses van het beleid, interviews met leidinggevend en signalen van vakbonden. Daarnaast blijkt dat slechts een derde van de boa's van mening is dat er voldoende maatregelen worden genomen om agressie en de gevolgen ervan te voorkomen.

Het realiseren van goed en veilig werkgeverschap vereist meer dan het vastleggen van beleid: het vraagt om structurele borging, bewustwording binnen organisaties, duidelijke verantwoordelijkheden en toegankelijke voorzieningen voor nazorg en ondersteuning.

1.5 Richtlijn psychosociale ondersteuning binnen hoog-risico beroepen

De Richtlijn psychosociale ondersteuning binnen hoog-risico beroepen (ARQ, 2025) (hierna Richtlijn hoog-risicoberoepen) biedt werkgevers, leidinggevend en zorgverleners een gestructureerd en *evidence-based* kader voor het organiseren van preventie, opvang en nazorg rondom ingrijpende gebeurtenissen gericht op het bevorderen van welzijn en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Deze richtlijn is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met vertegenwoordigers van zowel uitvoerende professionals als leidinggevend uit verschillende hoog-risico sectoren, onder wie ook boa's.

Als basis voor effectief beleid benoemt de richtlijn vijf kernaspecten van psychosociale ondersteuning, die samen richting geven aan het creëren van een veilige en ondersteunende werkomgeving:

1. Het streven naar een veilige werkcultuur

Werkgevers moeten een cultuur creëren waarin veiligheid en respect centraal staan. Dit houdt in het implementeren van veiligheidsprotocollen en het bieden van trainingen in conflictbeheersing en het omgaan met agressie. In een veilige werkcultuur geven collega's elkaar sociale steun; is er ruimte en gelegenheid om open gesprekken te voeren over de werkzaamheden en ieders presteren en functioneren; delen medewerkers ervaringen en emoties, kunnen zij leren van elkaar en zich ontwikkelen in hun eigen vakgebied; is er erkenning op de werkvloer voor de mentale impact van ingrijpende gebeurtenissen en is er ruimte om het over kwetsbaarheid, morele stress en dilemma's te hebben. Daarnaast is er actief beleid dat is gericht op het tegengaan van grensoverschrijdend gedrag door een duidelijke norm te stellen over de omgang met medewerkers, en op het ondernemen van actie als grenzen worden overschreden (ARQ, 2025).

2. Het bieden van voorlichting, training en opleiding

Werkgevers moeten hun werknemers goed voorbereiden op mogelijke incidenten. Trainingen in bijvoorbeeld de-escalatie, zelfbescherming en stressmanagement helpen hen om effectiever om te gaan met stressvolle situaties. Werkgevers geven informatie over de risico's op het werk en welke maatregelen er zijn om de risico's te beperken. Medewerkers worden voorgelicht over de mogelijke

impact van ingrijpende gebeurtenissen. Tevens worden zij geïnformeerd over waar ze terecht kunnen voor ondersteuning indien dat nodig is.

3. **Het bieden van praktische ondersteuning bij de afhandeling van incidenten**

Na een incident moet de werkgever praktische hulp bieden, zoals het verstrekken van juridische ondersteuning en het aanpassen van de werkomstandigheden om te kunnen herstellen. Dit zorgt ervoor dat medewerkers zich gehoord en ondersteund voelen. Het melden, registreren en afhandelen van incidenten moet daartoe eenvoudig en duidelijk zijn, zonder onnodige administratieve lasten.

4. **Het monitoren van het welbevinden van de medewerker**

Werkgevers moeten het welzijn van hun medewerkers actief volgen. Regelmatige check-ins, monitoring van ziekteverzuim en het aanbieden van werkplekondersteuning kunnen helpen om problemen vroegtijdig te signaleren.

5. **Het bieden van adequate opvang en nazorg**

Na een incident is adequate nazorg noodzakelijk, van de toegang tot vertrouwenspersonen tot doorverwijzing naar gespecialiseerde zorg. Dit zorgt voor een effectief herstel en helpt medewerkers om sneller te re-integreren in hun werk.

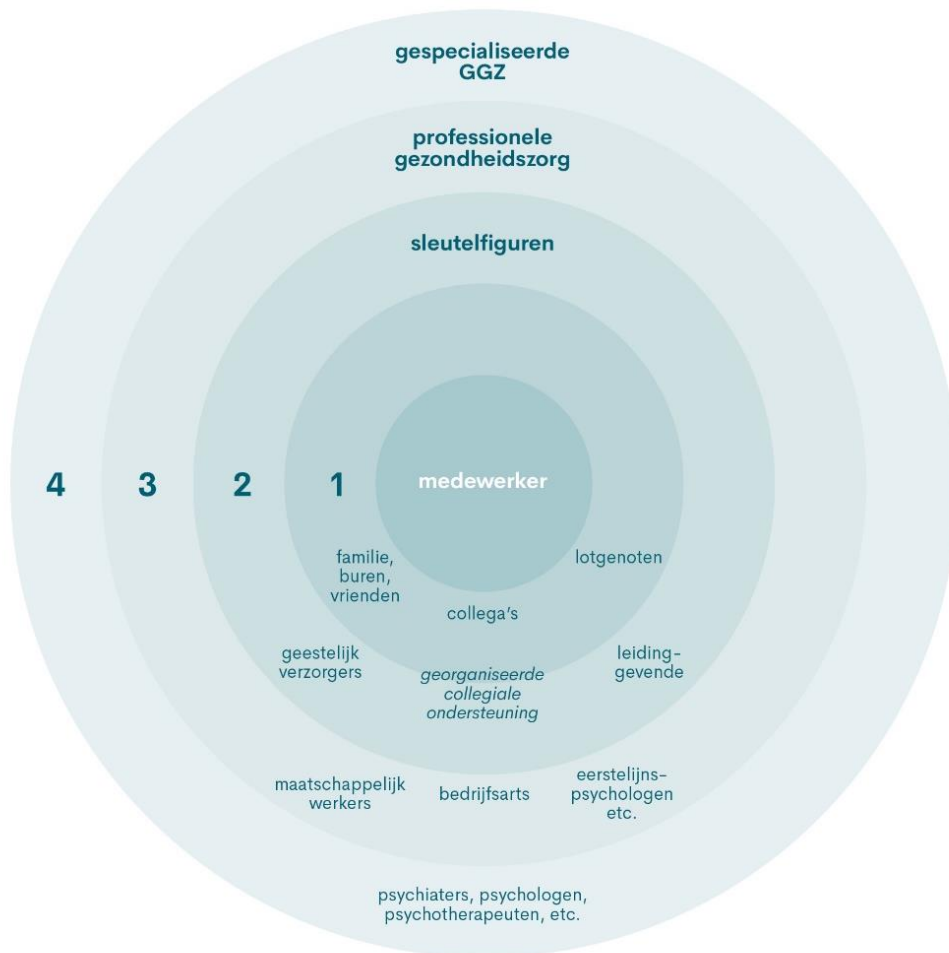
Deze vijf kernaspecten zijn binnen dit onderzoek gebruikt als uitgangspunt om inzicht te krijgen in hoe psychosociale ondersteuning in de praktijk wordt vormgegeven. Een veilige werkcultuur neemt daarbij een centrale positie in: die legt de basis voor een omgeving waarin medewerkers zich gesteund, erkend en veilig voelen, en vormt daarmee een essentiële voorwaarde voor adequate opvang en herstel na ingrijpende gebeurtenissen. Deze focus op het versterken van veiligheid en steun sluit aan bij het Kringenmodel (zie volgende paragraaf), waarin psychosociale ondersteuning stapsgewijs wordt aangesproken, van informele steun in de eerste kringen rondom de werknemer tot gespecialiseerde zorg in de buitenste kringen.

1.6 Het Kringenmodel

Het *Kringenmodel* is een hulpmiddel voor het organiseren van psychosociale ondersteuning (Gersons, 2005; ARQ, 2023, 2025). Het model beschrijft de visie op psychosociale ondersteuning en is ontstaan uit praktijkervaringen met psychosociale ondersteuning na ingrijpende gebeurtenissen binnen de politie en defensie, en is later theoretisch onderbouwd vanuit het principe van *stepped care*, waarbij zorg stapsgewijs wordt opgeschaald afhankelijk van de ernst van de situatie (o.a. IASC Guidelines, 2007; OPSIC, 2012).

Centraal in het model staat de medewerker die in eerste instantie zelf verantwoordelijk is voor zijn/haar welzijn. Rondom deze medewerker bevinden zich de mogelijke steunbronnen (kringen), die in oplopende mate van afstand en professionaliteit kunnen worden aangesproken:

1. De eerste kring bestaat uit de directe sociale omgeving, zoals familie, vrienden, collega's en lotgenoten. Deze informele steun is vaak het meest toegankelijk en kan bijdragen aan snel herstel.
2. De tweede kring bestaat uit leidinggevers, vertrouwenspersonen en interne opleiders. Zij bieden gestructureerde ondersteuning binnen de organisatie.
3. De derde kring betreft professionele hulpverleners zoals bedrijfsartsen, huisartsen of psychologen, die ingeschakeld worden bij aanhoudende of zwaardere klachten.
4. De vierde kring omvat gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg, zoals psychiaters of traumatherapeuten, voor complexe of langdurige problematiek.



Figuur 1: Het *Kringenmodel* (ARQ, 2025)

De meeste medewerkers herstellen van een ingrijpende gebeurtenis met behulp van steun uit de binnenste kringen, mits die steun ook daadwerkelijk beschikbaar en toegankelijk is. Werkgevers kunnen hierin een actieve rol spelen door deze vormen van ondersteuning te faciliteren of te organiseren. Vormen van georganiseerde collegiale ondersteuning, zoals een Team Collegiale Ondersteuning (TCO) of een Bedrijfsondersteuningsteam (BOT), bevinden zich tussen de eerste en tweede kring. Deze ondersteuning is ingebed in de directe sociale omgeving (collega's), maar worden doorgaans op initiatief of met medewerking van de leidinggevende ingezet.

Het Kringenmodel benadrukt het belang van tijdige en passende ondersteuning, waarbij normalisering en informele hulp vooropstaan, maar waarbij professionele en specialistische zorg beschikbaar is wanneer dat nodig is. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van actuele richtlijnen rond psychosociaal crisismanagement (ARQ, 2023, 2025).

1.7 Dit onderzoek

Het verbeteren van goed en veilig werkgeverschap voor boa's is een speerpunt van de Taskforce *Onze hulpverleners veilig* (2024–2026)¹. Het onderhavige onderzoek richt zich op hoe er op dit moment invulling wordt gegeven aan psychosociale ondersteuning bij boa's én op wat er nodig is om die te verbeteren (wanneer dat nodig blijkt). De focus van psychosociale ondersteuning is het voorkomen van

ernstige mentale gevolgen van ingrijpende gebeurtenissen zoals agressie en geweld en het bevorderen van de duurzame inzetbaarheid van boa's. Het gaat hierbij dus niet over de preventie van incidenten.

De centrale onderzoeksvragen zijn:

1. Hoe wordt goed en veilig werkgeverschap voor boa's momenteel ingevuld bij ingrijpende gebeurtenissen op het werk?
2. Welke psychosociale ondersteuning en (na)zorg hebben boa's nodig om de negatieve gevolgen van ingrijpende gebeurtenissen voor hun (mentale) gezondheid waar mogelijk te voorkomen of te beperken? Hoe verhouden hun behoeften zich tot het kringenmodel?
3. Welke best practices op het gebied van psychosociale ondersteuning uit andere hoog-risicoberoepen kunnen toegepast worden in de context van het werk van boa's?

Doel van dit onderzoek is om een breder inzicht te verkrijgen in de behoeften en mogelijkheden van psychosociale ondersteuning voor boa's die werkzaam zijn in de publieke ruimte (domein 1). Deze boa's hebben tot taak om overtredingen op te sporen die de orde en leefbaarheid in de publieke ruimte aantasten. Het kan hierbij gaan om toezicht en handhaving bij overlast, verloedering of veiligheid op straat. De keuze voor domein 1 is gemaakt om de focus te behouden en te voorkomen dat het onderzoek te breed en te divers zou worden.

1.8 Begeleidingscommissie

Voor deze studie is een begeleidingscommissie opgericht die tot taak had de wetenschappelijke kwaliteit te monitoren. De leden van deze commissie zijn driemaal samengekomen en zij hebben een keer schriftelijke feedback geleverd op het conceptrapport. Uiteindelijk hebben zij ingestemd met het eindresultaat (deze rapportage en een infographic). De opdrachtgever was ook deelnemer bij deze bijeenkomsten.

De commissie bestond uit de volgende leden:

- Drs. Manja Abraham (Senior onderzoeker bij DSP-groep);
- Mr. Ron van der Beek (Beleidsmedewerker bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid);
- Mr. Fons van Gessel (Opdrachtgever, Beleidsmedewerker bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Directoraat-Generaal Politie en Veiligheidsregio's, vertegenwoordiger opdrachtgever);
- Dr. Lisa van Reemst (Universitair docent Criminologie aan de VU Amsterdam);
- Prof. dr. Toon Taris (Voorzitter, hoogleraar Arbeids- en organisatiepsychologie aan de Universiteit van Utrecht).

Leeswijzer

In Hoofdstuk 2 wordt de gehanteerde methode toegelicht. Hoofdstuk 3 presenteert de resultaten van de literatuurstudie en (groeps)interviews. In Hoofdstuk 4 volgen de conclusies en aanbevelingen. Hoofdstuk 5 beschrijft hoe de bevindingen kunnen worden geïmplementeerd in de praktijk.

2. Methoden

Databronnen

Voor dit onderzoek zijn gegevens verzameld door middel van een literatuurstudie en (groeps)interviews. Deze interviews zijn afgenomen met boa's en leidinggevendenden van boa's. Tot slot is een groepsinterview gehouden met vertegenwoordigers van boa-werkgevers en van organisaties waarmee boa's veel samenwerken (politie, brandweer, veiligheidsregio, opleidingen), om de suggesties voor beleid die voortkomen uit de bevindingen van dit onderzoek te bespreken. Dit om inzicht te krijgen in hoe goede psychosociale ondersteuning en zorg daadwerkelijk kan worden geïmplementeerd.

2.1 Literatuurstudie

Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de situatie rondom psychosociale ondersteuning en boa's is in het literatuuronderzoek gezocht naar publicaties in wetenschappelijke bronnen, zoals systematische reviews, meta-analyses en richtlijnen, als naar andere relevante bronnen, waaronder beleids- en onderzoeksrapporten. Hierbij zijn twee zoekstrategieën ingezet:

Ten eerste is via een desksearch met Google en een uitvraag bij de begeleidingscommissie gezocht naar *niet*-wetenschappelijke bronnen. Dit betreft documenten die *niet* peer-reviewed zijn, zoals beleidsstukken, onderzoeksrapporten en praktische of juridische handreikingen. Deze zoekactie leverde 38 documenten op, waaronder onderzoeksrapporten, praktische en juridische naslagwerken (zie Bijlage I voor een overzicht van de geraadpleegde onderzoeksrapporten, praktische en juridische naslagwerken). Deze documentenstudie gaf ons inzicht in wat werkgevers van boa's hebben vastgelegd over psychosociale ondersteuning, opvang en nazorg. Niet alleen documenten die gericht waren op boa's, maar m.b.t. medewerkers met een publieke taak in het algemeen, zoals bijvoorbeeld hulpverleners, politie, sociale wijkteams werden als relevant beschouwd, omdat deze mogelijk goede voorbeelden of toepasbare praktijken voor boa's bevatten. Van de 38 documenten werden er 17 als niet relevant beschouwd, omdat zij bijvoorbeeld geen informatie over psychosociale ondersteuning, opvang of nazorg bevatten, zich op andere beroepsgroepen zonder relevante parallellen met het werk van boa's richtten, of te algemeen van aard waren om bij te dragen aan de onderzoeksvragen. De overige 21 documenten (het betreft hier dus *niet*-wetenschappelijke bronnen) zijn meegenomen in de analyse. Niet alle documenten richten zich specifiek op boa's, en waar dat wel zo was, ontbrak vaak onderscheid tussen de verschillende domeinen waarin zij werken.

Daarnaast is in de internationale wetenschappelijke literatuur gezocht. Hierbij is voortgebouwd op twee literatuurstudies die in het kader van de recent herziene *Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden* (ARQ, 2012), nu *Richtlijn psychosociale ondersteuning binnen hoog-risicoberoepen* (ARQ, 2025) zijn uitgevoerd. De eerste studie richtte zich op *risicofactoren en beschermende factoren* met betrekking tot stressgerelateerde klachten, duurzame inzetbaarheid, en het functioneren op het werk. De tweede was gericht op *maatregelen (interventies) ter preventie van het ontwikkelen van stressgerelateerde klachten* en ter bevordering van inzetbaarheid en functioneren. De studies richtten zich op hoog-risicoberoepen, dat wil zeggen functies waarin de kans op structurele confrontatie met ingrijpende gebeurtenissen groot is en deze gebeurtenissen een wezenlijk risico vormen voor de mentale gezondheid en duurzame inzetbaarheid van medewerkers (ARQ, 2025).

Voor de twee wetenschappelijke studies werden alleen systematische reviews, meta-analyses en richtlijnen geïnccludeerd, waarbij niet-peer reviewed artikelen en niet-systematische reviews werden uitgesloten. Alleen Engelstalige publicaties kwamen in aanmerking. De onderzochte populatie bestond

uitsluitend uit geüniformeerden, waaronder militairen, politie, ambulancepersoneel, brandweer, gevangenispersoneel, medewerkers van speciale onderzoeksinstituten; gezondheidswerkers, algemene openbare diensten en particuliere beroepen werden uitgesloten. Alleen artikelen die gezondheid gerelateerde uitkomsten maten – zoals stressgerelateerde klachten (stress, PTSD, depressie, burnout, werkkuitval, vermoeidheid) en functioneren of veerkracht (zoals psychosociaal functioneren, welzijn, gezondheidsbevorderende factoren) – werden opgenomen.

Publicaties die werden meegenomen in de eerste studie beschreven risicofactoren of beschermende factoren die verband hielden met deze uitkomsten, waarbij risicofactoren gedefinieerd werden als kenmerken of gevaren die voorafgaan aan de uitkomst en de kans op klachten vergroten, terwijl beschermende factoren deze kans juist verkleinen. Voor de tweede studie werden alleen interventies gericht op niet-klinische doelgroepen en *randomized controlled trials* (RCT's) geïnccludeerd.

Voor de huidige rapportage zijn beide literatuurstudies uit de Richtlijn hoog-risicoberoepen geüpdatet tot augustus 2024 door dezelfde search (uit november 2022). Omdat het dezelfde search betreft verwijzen we voor een uitgebreide beschrijving van de opzet, methode (inclusief zoektermen) naar Bijlage 3 van de Richtlijn hoog-risicoberoepen (ARQ, 2025) ². De aanvullende zoektermen waarmee nadrukkelijker gezocht werd op de doelgroep *boa* zijn opgenomen in Bijlage II (deze rapportage).

2.2 (Groeps)interviews

Er werden zes groepsinterviews en drie individuele interviews gehouden tussen september en november 2024 waaraan 17 *boa*'s en 10 leidinggevendenden hebben deelgenomen. De gesprekken duurden maximaal twee uur en werden hetzij volledig online (3x), hybride (1x), of volledig op het kantoor van ARQ in Diemen (4x) uitgevoerd. Het aantal deelnemers bij de groepsinterviews varieerde van twee tot zes.

Om tot een evenwichtige spreiding van respondenten (*boa*'s en leidinggevendenden uit *boa* domein I, met verschillende ervaringen rondom ingrijpende gebeurtenissen en psychosociale ondersteuning) over gemeenten en landsdelen (stedelijk/niet stedelijk) te komen, werden gemeenten ingedeeld naar stedelijkheid en inwonertal. Dit werd gedaan op basis van de indeling van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2024), waarin gemeenten met meer dan 100.000 inwoners als groot worden beschouwd, gemeenten tussen de 50.000 en 100.000 inwoners als middelgroot, en gemeenten met minder dan 50.000 inwoners als klein. Uit elke categorie werd getracht deelnemers te werven, zodat mogelijke verschillen in ervaringen tussen verschillende typen gemeenten (mate van stedelijkheid en grootte) in kaart gebracht konden worden. Er is dus niet gestreefd naar een afspiegeling van de landelijke verdeling van *boa*'s over gemeenten, maar naar variatie onder de deelnemers om eventueel relevante verschillen in de (beleving van) psychosociale ondersteuning (bij ingrijpende gebeurtenissen) te kunnen signaleren.

Aangenomen werd dat directe werving van *boa*'s via een algemene advertentie tot vertekening zou kunnen leiden, omdat zelfaanmelding kan samenhangen met een grotere of juist geringere ervaring en behoefte aan psychosociale ondersteuning. Echter, na het aanschrijven van een groot aantal gemeenten in Nederland, bleek dat slechts een klein aantal bereid was om hun *boa*'s te laten deelnemen. Medewerkers van de gemeenten (zoals bij Integrale Veiligheid, Team Handhaving of HR) gaven bijvoorbeeld aan dat hun *boa*'s niet in aanraking kwamen met agressie en geweld of dat er geen tijd vrijgemaakt kon worden voor deelname aan de interviews.

² Zie <https://arq.org/diensten/richtlijn-psychosociale-ondersteuning-binnen-hoog-risico-beroepen> voor deze richtlijn. De literatuursearch en resultaten zijn beschreven in de bijlagen (Bijlage 3) bij deze richtlijn. Geraadpleegd 16-04-2025.

Omdat de initiële wervingsstrategie niet voldoende deelnemers opleverde, werd de werving uitgebreid via het netwerk van de projectgroep en de begeleidingscommissie, waarbij nog steeds werd geprobeerd een evenwichtige verdeling naar omvang van gemeente te realiseren. Uiteindelijk werkten alle deelnemers binnen Domein I, waren in dienst bij kleine ($n = 7$), middelgrote ($n = 11$) en grote gemeenten ($n = 9$) en waren het meer mannen ($n = 19$) dan vrouwen ($n = 8$).

Voor de (groeps)interviews is een topiclijst opgesteld (zie Bijlage IV), waarin de vijf kernaspecten uit de Richtlijn hoog-risico beroepen (veilige werkcultuur, voorlichting training en opleiding, praktische ondersteuning bij de afhandeling van incidenten, het monitoren van het welbevinden en opvang en nazorg) en het Kringenmodel (welke steunbronnen wanneer) aan bod kwamen. De deelnemers zijn schriftelijk en mondeling geïnformeerd over de onderzoeksopzet, vrijwilligheid van deelname en de anonimiteit van de gegevens (*informed consent*). Gesprekken met minder dan drie deelnemers zijn uitgevoerd door één onderzoeker uit de projectgroep. Als er sprake was van een grotere groep waren er twee en in een enkel geval drie onderzoekers aanwezig.

De audio-opnames zijn getranscribeerd door een extern transcriptiebureau en vervolgens gecodeerd door twee onderzoekers. Ter controle hebben de onderzoekers de data uit twee groepsinterviews onafhankelijk van elkaar geanalyseerd. De interpretatie van de beide onderzoekers bleek op hoofdlijnen overeen te komen. De conclusies zijn besproken binnen de projectgroep en vervolgens voorgelegd aan de deelnemers van de interviews om te controleren op feitelijke onjuistheden.

3. Resultaten

3.1 Literatuur

3.1.1 Onderzoeksrapporten, praktische en juridische naslagwerken

De bevindingen uit onderzoeksrapporten, praktische en juridische naslagwerken over psychosociale ondersteuning voor boa's zijn hieronder gestructureerd volgens de kringen uit het Kringenmodel. Dit model ordent steunbronnen rondom een medewerker van "informeel en dichtbij" tot "professioneel en specialistisch".

Middelste kring – de eigen verantwoordelijkheid van de boa

In het kringenmodel is een centrale rol weggelegd voor de medewerker zelf in het behouden van de eigen gezondheid en het bevorderen van herstel bij ingrijpende incidenten. Boa's zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor hun welzijn, onder meer door het bijhouden van kennis en beroepsvaardigheden. In de praktische naslagwerken wordt met name de bewustwording van de eigen leerbehoeften van de boa en het handelen naar deze behoeften benadrukt. Het (achteraf) analyseren van incidenten, deelnemen aan intervisiebijeenkomsten en specifieke trainingen op het gebied van geweld- en gevaarbeheersing worden genoemd als mogelijke manieren om zelf actief bij te dragen aan herstel en preventie van klachten (o.a., Aarten et al, 2020; Abraham & Van Soomeren, 2020).

Aarten et al. (2020) merken in hun onderzoeksrapport overigens op dat dergelijke methoden vaak wel worden ingezet, maar dat er weinig wordt onderzocht of ze daadwerkelijk effectief zijn in de praktijk. Uit het onderzoek van Krouwel et al. (2024), dat bestaat uit een literatuurstudie en interviews met boa's, blijkt dat boa's vinden dat evaluaties en trainingen beter zouden moeten inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen. De respondenten wijzen op het slechte imago van de beroepsgroep en de uitbreiding van taken en bevoegdheden, waarover onder het publiek veel onduidelijkheid bestaat. Volgens hen wordt handhaving door het publiek niet serieus genomen en is er weinig respect voor het beroep.

Wanneer zich een incident heeft voorgedaan, ligt de verantwoordelijkheid bij de boa om het te melden en registreren. De lage bereidheid om te melden en registreren wordt in een aantal documenten genoemd als knelpunt (o.a., Abraham & Van Soomeren, 2020; Van Lakerveld et al., 2023). Dit lijkt te maken te hebben met onduidelijkheid over grenzen en van wat het waard is om te registreren, tijdsdruk en gebrek aan vertrouwen in opvolging. Bovendien ontbreekt een overkoepelend registratiesysteem. Van Lakerveld et al. (2023) constateerden dat de verzamelde gegevens nauwelijks worden gebruikt om interventies, zoals opleiding, taaktoewijzing en teamsamenstelling, te verbeteren.

Eerste kring – directe sociale omgeving (collega's, familie, vrienden)

In de eerste kring, bestaande uit informele steun van collega's, familie en vrienden valt vooral op dat de rol van het thuisfront in de bronnen onderbelicht blijft. Als familie en vrienden al genoemd worden, gaat het over de ondersteuning voor hen, bijvoorbeeld in de vorm van familiedagen (A&O fonds Gemeenten, n.d.; A&O fonds Gemeenten, 2019; Taskforce *Onze hulpverleners veilig*, 2023). Hoewel zulke initiatieven belangrijk zijn om de steun in de eerste kring te versterken, ontbreekt in de bronnen inzicht in hoe familie en vrienden basishulp, sociale en emotionele steun, en praktische hulp kunnen bieden aan hun naaste.

Georganiseerde vormen van collegiale ondersteuning – zoals een BOT of een TCO – worden in zowel onderzoek als de praktijk genoemd als instrumenten die bijdragen aan een veilige werkomgeving (Krouwel et al., 2024). Deze vorm van ondersteuning bevindt zich in de overlap tussen de eerste en de tweede kring van het kringenmodel.

Tweede kring – leidinggevenden en ondersteuning binnen de organisatie

De tweede kring omvat leidinggevenden, vertrouwenspersonen en andere interne ondersteuners. Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het creëren van een veilige werkcultuur, maar ook voor het bieden van steun bij ingrijpende gebeurtenissen. De Richtlijn hoog-risicoberoepen moedigt leidinggevenden aan steun te bieden bij het verhalen van schade op de dader wanneer zich een incident heeft voorgedaan, incidenten te bespreken en medewerkers te monitoren en te begeleiden bij het zoeken naar passende hulp (ARQ, 2025).

In de praktijk zijn er echter knelpunten: meerdere studies rapporteren dat slechts enkele gemeenten periodiek klachten van hun medewerkers inventariseren (o.a., Kolthoff et al., 2020). Dit maakt het lastig om het welbevinden van de boa's goed te monitoren en beperkt het tijdig signaleren van mentale (en fysieke) klachten. Ook blijkt uit interviews dat leidinggevenden weinig aandacht hebben voor herhaald slachtofferschap van boa's (Krouwel et al., 2024), terwijl juist omdat zij herhaald geconfronteerd worden met agressie en geweld meer risico lopen op werkgerelateerde klachten, uitval en zelfs vertrek uit het vak.

Ook praktische ondersteuning na een incident is niet altijd vanzelfsprekend: Zo verloopt de vertaling van een melding naar een aangifte vaak traag en laat de terugkoppeling naar het slachtoffer te wensen over (Abraham et al., 2011; Krouwel et al., 2024; Van Lakerveld et al., 2023). Actieve ondersteuning door de leidinggevende blijkt hierbij van belang, omdat dit niet alleen praktische drempels verlaagt, maar ook bijdraagt aan erkenning, herstel en vertrouwen in de organisatie (ARQ, 2025).

De Taskforce *Onze hulpverleners veilig* (2023) en A&O Fonds Gemeenten (n.d.; 2019) benadrukken dat leidinggevenden medeverantwoordelijk zijn voor het communiceren van de organisatienorm. Daarnaast dragen zij zorg voor de samenstelling van het team en de inzet van teamleden. Het benutten van de ervaring van oudere werknemers, het werken in boa-koppels en het samenwerken met de politie worden gezien als manieren om agressie en geweld te voorkomen of beter op te vangen (Abraham en Van Soomeren, 2020; Abraham et al., 2011; Van Lakerveld et al., 2023). De verantwoordelijkheid van de werkgever om te zorgen voor een gezonde en veilige werkomgeving is bovendien wettelijk verankerd in de Arbowet. Desondanks blijkt uit onderzoek dat dergelijke maatregelen in de praktijk niet altijd structureel worden ingezet (Abraham en Van Soomeren, 2020).

Derde en vierde kring – professionele zorg en gespecialiseerde GGZ

De derde en vierde kring omvatten professionele hulpverlening, zoals bedrijfsartsen, psychologen en gespecialiseerde GGZ. In sommige onderzoeken wordt er gesproken over nazorg (Abraham en Van Soomeren, 2020; Van Lakerveld et al., 2023). De hulp vanuit professionele gezondheidszorg en gespecialiseerde GGZ bij aanhoudende klachten wordt echter nauwelijks omschreven. Opmerkelijk is ook dat het proces van doorverwijzing naar deze hulpverleners zelden wordt toegelicht in de bronnen, wat zorgelijk is aangezien goede opvang en opschaling naar professionele zorg essentieel zijn bij ernstige en/of langdurige klachten. 'Eerste opvang en nazorg' van A&O Fonds Gemeenten (2019) vormt hierop een uitzondering.

Overkoepelend:

Naast de bovenstaande bevindingen die betrekking hebben op het Kringenmodel, werd er in de geanalyseerde bronnen nog een relevante maar meer algemene observatie gedaan. De psychosociale ondersteuning verschilt per gemeente. Abraham en Van Soomeren (2020) wijzen erop dat met name kleinere gemeenten meer moeite zouden kunnen doen om incidenten te voorkomen en de nazorg te verbeteren. Gemeenten met een kleiner aantal boa's in dienst lijken ondersteuning nodig te hebben om te investeren in professionalisering en arbobeleid specifiek voor boa's.

3.1.2 Wetenschappelijke literatuur

Zoals beschreven in de methodesectie is voor deze rapportage een actualisatie gedaan van de literatuurstudies die in 2022 zijn uitgevoerd in het kader van de herziening van de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd (ARQ, 2025). Dit leverde 11 aanvullende publicaties op. Geen van deze publicaties werden geïnccludeerd voor verdere analyse omdat ze: niet specifiek gericht waren op hoog-risico beroepen, ze geen concrete inzichten boden over psychosociale ondersteuning of interventies of ze methodologisch onvoldoende onderbouwd waren (zie Bijlage II). Dat betekent ook dat er in de wetenschappelijke literatuur geen aanbevelingen kunnen worden geformuleerd die specifiek voor het werkkterrein van de boa gelden. Daarom volstaan we met de onderstaande samenvatting van de Richtlijn hoog-risicoberoepen (ARQ, 2025).

Factoren gerelateerd aan mentale gezondheid

In deze search werden 1413 unieke publicaties gevonden waarvan er na screening 43 werden geïnccludeerd voor dataextractie. Alleen factoren die in meer dan drie artikelen werden benoemd zijn opgenomen. Factoren die in de literatuur worden genoemd als bedreigend of beschermend voor het functioneren van werknemers in hoog-risico beroepen kunnen ingedeeld worden in individuele of werkomgevingsfactoren. Op individueel niveau (middelste kring, werknemer) zijn bedreigende factoren: eerdere blootstelling aan ingrijpende gebeurtenissen, mentale gezondheidsproblemen en een familiegeschiedenis met dergelijke problemen. Ook persoonskenmerken zoals neuroticisme, introversie en een negatieve zelfopvatting worden genoemd als risicofactoren. Het ervaren van een situatie als bedreigend en een ongezonde levensstijl werden geassocieerd met het hebben van psychische klachten, evenals passieve en vermijdende coping strategieën, zoals zelfafleiding, ontkenning en piekeren.

Binnen de werkomgeving spelen factoren zoals hoge werkdruk, lange werkdagen en gebrek aan autonomie een grote rol bij het ontstaan van stressgerelateerde klachten. Onduidelijkheden in rollen, slechte werkcondities, een gebrek aan ondersteuning en erkenning voor inzet vanuit de organisatie, oneerlijke behandeling, conflicten met collega's, en discriminatie of wangedrag op de werkvloer kunnen het welzijn van werknemers verder ondermijnen. Ook een disbalans tussen werk en privé en gebrek aan sociale steun thuis, dragen bij aan stress. Blootstelling aan ernstige incidenten, zoals confrontatie met overledenen, agressie of fysiek letsel, vergroot de belasting.

Tevens werden er in de literatuurstudie beschermende factoren gevonden die geassocieerd werden met het hebben van mentale klachten. Deze werden ook onderverdeeld in individuele factoren en werkomgevingsfactoren. Individuele factoren zijn bijvoorbeeld actieve copingstrategieën, zoals cognitieve reframing en positief herwaarderen. Vertrouwen in eigen kunnen, en psychologische hardheid zijn ook belangrijke persoonlijke beschermende kenmerken. Zingeving, bijvoorbeeld door betekenisvol werk, helpt eveneens bij het omgaan met stress. Binnen de werkomgeving bieden sociale steun van collega's (eerste kring), leidinggevenden (tweede kring) en daarnaast familie (eerste kring) een buffer tegen negatieve gevolgen. Betrokkenheid bij besluitvorming en vertrouwen in de organisatie versterken het welzijn. Ten slotte zijn goede voorbereiding, training en paraatheid essentieel om werknemers mentaal weerbaar te maken in hoog-risicosituaties. Zie Bijlage III, Box 1 (risico- en beschermende factoren *werknemer*) en Box 2 (risico- en beschermende factoren *werkomgeving*) voor een beknopt overzicht van de risico- en beschermende factoren. Voor een overzicht van de gevonden studies en een uitgebreidere beschrijving van de gevonden factoren verwijzen we naar Bijlage 3 van de Richtlijn hoog-risicoberoepen³

³<https://arq.org/diensten/richtlijn-psychosociale-ondersteuning-binnen-hoog-risico-beroepen> (Downloads/Bijlagen, Bijlage 3, Literatuurstudie 2, p.43)

Preventieve strategieën

In de wetenschappelijke literatuurstudie naar preventieve strategieën binnen hoog-risico beroepen zijn 22 *randomized controlled trials (RCT's)* geanalyseerd, gepubliceerd tussen 2000 en 2024. Uit deze studies komen 25 verschillende strategieën naar voren. Deze strategieën zijn voornamelijk gericht op het voorkomen of verminderen van werkgerelateerde stress en klachten na ingrijpende gebeurtenissen, en zijn met name onderzocht onder militairen, en in mindere mate bij politieagenten en brandweerlieden.

Van de onderzochte strategieën bleek een aantal aantoonbaar ineffectief (maar niet schadelijk), terwijl andere in beperkte mate effectief waren in het verminderen van mentale klachten, zoals PTSS, angst, depressie, burn-out en slaapproblemen, of in het bevorderen van veerkracht en sociale steun. De resultaten moeten bovendien met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd vanwege methodologische beperkingen: de kwaliteit van studies met positieve uitkomsten was vaak laag, de effecten waren klein of beperkten zich tot subgroepen, en er was geen consistentie in de uitkomsten tussen de studies. Daarnaast zijn sommige strategieën slechts eenmaal onderzocht, waardoor de bewijskracht verder afnam.

Omdat veel strategieën vergelijkbare componenten bevatten, is een verdiepende analyse uitgevoerd. In 22 studies kwamen regelmatig terugkerende elementen naar voren, zoals psycho-educatie, ontspanningsoefeningen, mindfulness en (collegiale) sociale steun. Hoewel deze componenten vaak werden genoemd, bleek geen enkele structureel en aantoonbaar effectief. Zo werd psycho-educatie in bijna alle strategieën genoemd, maar de invulling ervan verschilde per studie. Dit wijst op het ontbreken van een eenduidige, breed inzetbare aanpak om werkstress te verminderen en mentale gezondheid in hoog-risicoberoepen duurzaam te bevorderen. Zie Bijlage III (dit rapport), Box 3 voor een overzicht van de meest genoemde componenten. Voor een overzicht van de gevonden studies en een uitgebreidere beschrijving van de terugkerende elementen in de strategieën verwijzen we naar Bijlage 3 van de Richtlijn hoog-risicoberoepen (ARQ, 2025).

Van wetenschap naar richtlijn

Op basis van de wetenschappelijke literatuurstudie kan geen eenduidige conclusie worden getrokken over effectieve interventies ter voorkoming van stressgerelateerde klachten en uitval na ingrijpende gebeurtenissen bij medewerkers in hoog-risicoberoepen. De resultaten uit de literatuur spreken elkaar tegen, de studies zijn vaak van matige kwaliteit en er is geen helder beeld van de belangrijkste voorspellers van mentale klachten. Dit bemoeilijkt het aanbevelen van instrumenten voor het screenen van psychologische kwetsbaarheid of het inzetten van preventieve strategieën. Desondanks wordt in de praktijk veelvuldig gebruik gemaakt van het structureel nabespreken van incidenten met betrokkenen (ook wel operationele debriefing genoemd). Indien gewenst worden vervolgens ondersteunende gesprekken geboden vanuit de organisatie. Als klachten na verloop van tijd niet afnemen of verergeren, faciliteert de organisatie doorgeleiding naar professionele en specialistische zorg.

De bestaande richtlijnen rond psychosociale zorg binnen hoog-risicoberoepen zijn daarom voornamelijk gebaseerd op praktijkervaring en de consensus die in de praktijk is ontstaan over wat een gedegen aanpak is. Ze benadrukken vooral het belang van goed zicht houden op het welbevinden van medewerkers.

3.2 (Groeps)interviews

In deze paragraaf worden de resultaten beschreven van de (groeps)interviews met boa's en (groeps)interviews met leidinggevenden van boa's. De geïnterviewde leidinggevenden zijn niet per se direct leidinggevenden van de boa's die deelnamen aan de gesprekken. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een vooraf opgestelde topiclijst, waarin de 5 kernaspecten van psychosociale ondersteuning centraal stonden, specifiek in relatie tot ingrijpende gebeurtenissen op het werk. De

resultaten in deze paragraaf geven antwoord op: wat de behoeften zijn ten aanzien van psychosociale ondersteuning bij boa's (onderzoeksvraag 1) en hoe de psychosociale ondersteuning wordt ingevuld (onderzoeksvraag 2) en wat er geleerd kan worden van andere hoog risicoberoepen (onderzoeksvraag 3).

3.2.1 Het beroep boa

Bij de (groeps)interviews met boa's en die met leidinggevendenden kwam naar voren dat er een grote variëteit is in de taken en verantwoordelijkheden van de boa's tussen en binnen de gemeenten. Sommige boa's hebben onder bepaalde voorwaarden politiebevoegdheden (zoals fouilleren) en kunnen geweldsmiddelen gebruiken zoals handboeien, wapenstok of pepperspray als de noodzaak daarvoor is aangetoond. Andere boa's hebben een training gehad voor het verlenen van eerste hulp (reanimeren) op straat of zijn opgeleid tot verkeersregelaar. Deze diversiteit leidt bij boa's, maar ook bij burgers tot onduidelijkheid over inzetbaarheid, en maakt het moeilijk te voorspellen in welke (potentieel ingrijpende) situaties boa's terecht kunnen komen en aan welke risico's de boa's dus worden blootgesteld, mogelijk leidend tot stress en onzekerheid.

“Dus iedere gemeente doet wat hij wil. Gemeente A heeft tekst “Toezicht” op de rug. Gemeente B heeft tekst “Handhaving” op de rug. C, die hebben weer jeugd-boa. Er is totaal geen structuur. Iedere gemeente doet maar wat hij wil.” – Boa werkzaam bij een grote gemeente.

Leidinggevendenden geven aan dat zij bewust afwegingen maken bij de inzet van boa's op bepaalde meldingen. Daarbij wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de aard van de situatie, om te voorkomen dat boa's onnodig worden blootgesteld aan potentieel ingrijpende of schokkende gebeurtenissen - zoals het zien van ernstig letsel, leed of andere situaties waarvoor zij niet specifiek zijn opgeleid of toegerust. Deze zorgvuldige afweging is bedoeld om de mentale belasting voor boa's te beperken en hun veiligheid en welzijn te waarborgen, zeker bij meldingen die eigenlijk meer passen bij hulpdiensten met specialistische training, zoals politie of ambulancepersoneel.

“Maar we hebben een heel bewuste keuze gemaakt. Dat was om boa's niet op te leiden tot verkeersregelaar. Sommige mensen doen het wel. En dat hebben we bewust gedaan omdat de politie heel vaak aan ons vroeg: bij ernstige aanrijdingen, moet een kruising afgezet worden. Kunnen jullie langskomen om het verkeer te regelen? En nu zeggen we: onze boa's zijn niet opgeleid om het verkeer te regelen. Ik wil niet dat onze boa's alleen maar komen om het verkeer te regelen, want we hebben nog zoveel andere dingen te doen. En op die manier komen ze dus ook minder bij een heftige aanrijding.”- Leidinggevende werkzaam bij een middelgrote gemeente

Uit de interviews blijkt dat het in de praktijk lastig is om te sturen op de situaties waarin boa's terechtkomen. Omdat boa's werkzaam zijn in de openbare ruimte, kunnen zij (onverwacht) geconfronteerd worden met situaties van verhoogde spanning, maatschappelijke onrust of acute incidenten. Bij escalaties die onder de verantwoordelijkheid van de politie vallen – zoals het bewaken van de 'openbare orde' - moet de boa zich terugtrekken en de situatie overdragen aan de politie. Er is altijd een risico dat boa's in situaties komen waar ze niet goed zijn toegerust. Boa's geven ook aan het in praktijk moeilijk te vinden zich terug te trekken wanneer de situatie verandert in het bewaken van de openbare orde. Zij ervaren mentale druk doordat burgers van een geüniformeerde ambtenaar verwachten dat die optreedt en ook hulp biedt, terwijl dat laatste dikwijls niet tot het takenpakket van de boa behoort.

De verwachting (van burgers) botst dus met de formele rol en bevoegdheden van boa's. De spanning wordt versterkt wanneer de politie nog niet ter plaatse is, terwijl de situatie al om actie vraagt en de boa zich formeel moet terugtrekken. Leidinggevendenden waren het erover eens dat het niet (kunnen of mogen) optreden in dergelijke gevallen ook negatieve gevolgen kan hebben voor de boa zelf. Er kan een gevoel

van machteloosheid of frustratie ontstaan wanneer zij wel getuige zijn van een incident, maar geen handelingsruimte hebben om hulp te bieden of in te grijpen.

“Aan de ene kant zeggen ze [de direct toezichthouder] ook altijd van: jullie maken hetzelfde mee als de politiemensen meemaken. En, we komen soms ook in de eerste lijn als eerste ter plaatse. Ze weten het ook, maar toch houden ze zich vast aan die boa-regels en ze zeggen: dan moet je je terugtrekken en dan moet je... Dat is toch... Dat is eigenlijk voor de mensen die het beleven, de boa's, is dat een mentale knak. Want ze denken: waar doe ik het nu nog voor?” – Leidinggevende werkzaam bij een middelgrote gemeente

Het ‘Handelingsperspectief gevaarstelling’ (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2024) biedt inzicht in de omstandigheden waarin boa's wel of niet een taak hebben, en wanneer de verantwoordelijkheid bij de politie ligt. Het dient als afwegingskader voor leidinggevendenden bij het inzetten van boa's. Uit de interviews blijkt echter dat dit handelingsperspectief niet de frustratie van de boa's over beperkte handelingsruimte voorkomt.

Aan de andere kant geven boa's aan dat zij steeds vaker bewust ingezet worden voor politietaken vanwege onderbezetting bij de politie. Aangezien zij niet bevoegd zijn of onvoldoende getraind zijn voor dit soort taken, ervaren zij deze inzet als zwaar en belastend.

“Openbare orde, dat is niet ons pakkie-an, maar tegenwoordig komt het steeds vaker voor dat we voor dat soort dingen wel ingezet worden.” – Boa werkzaam bij een kleine gemeente

Uit de interviews blijkt ook dat de samenwerking tussen boa's en andere partijen in het veiligheidsdomein vaak sterk afhankelijk is van informele contacten en werkrelaties tussen medewerkers van verschillende organisaties. Vooral in de samenwerking met de politie wordt aangegeven dat structureel en frequent overleg noodzakelijk is om op straat effectief en veilig samen te kunnen werken.

Er is volgens de geïnterviewde boa's binnen het beroep behoefte aan landelijke afstemming over de taken en verantwoordelijkheden van de boa's. Dit zou bijdragen aan uniformiteit binnen het beroep, zodat duidelijk is wat de rol van de boa is (wat doen ze wel en wat niet?) en wat er van hen verwacht wordt (hoe zijn zij goed voorbereid en toegerust voor het werk?). Een goede samenwerking met andere partijen die zich inzetten voor de veiligheid en leefbaarheid in de wijk is hierbij essentieel, zoals jongerenwerkers, straatcoaches, de wijkagent, de brandweer, particuliere bedrijven in de veiligheidsbranche, etc.

Op basis van deze bevindingen kunnen we concluderen dat leidinggevendenden, gezien de grote diversiteit in het profiel van boa's, zelf zorgvuldig afwegen wanneer zij hun boa's wel of niet inzetten bij bepaalde meldingen. Toch blijkt in de praktijk dat boa's geregeld in situaties komen waartoe zij niet opgeleid of toegerust zijn. De geïnterviewden vinden het van belang dat er goed zicht gehouden wordt op de boa's en dat leidinggevendenden kennis hebben van wat zij dagelijks meemaken. Goede samenwerking met andere partijen die zich inzetten voor veiligheid en leefbaarheid in de wijk moet hoog op de agenda staan om de veiligheid van de boa's te waarborgen.

3.2.2 Veilige werkcultuur

De geïnterviewde boa's geven in het algemeen aan weinig steun en erkenning te ervaren voor hun werk binnen de gemeente. Vaak is men op aansturende functies binnen de gemeente en op andere afdelingen niet op de hoogte van de dagelijkse uitdagingen waarmee zij te maken hebben. In sommige gevallen hebben ook de directe leidinggevendenden weinig inzicht in de inhoud van het vak.

“Mijn coördinator is geen boa, heeft ook geen boa-ervaring. Daar kan ik helemaal niks mee. Kan ik niet mee praten, kan ik niks mee delen. Dat is hopeloos. Dus met mijn collega's wil het wel, maar daarnaast niet.” – Boa werkzaam bij een middelgrote gemeente

Enkele geïnterviewde boa's gaven aan zich een buitenstaander binnen de gemeente te voelen. Dergelijke omstandigheden kunnen een drempel opwerpen voor het tonen van kwetsbaarheid en het bespreken van (morele) stress en dilemma's.

“Wij zijn nog steeds, letterlijk, binnen een gemeente de vreemde eend in de bijt. Dat is al jaren zo, dat zal ook altijd zo blijven.” – Boa werkzaam bij een grote gemeente

Uitzonderingen zijn gemeenten waar de directe leidinggevenden zelf ervaring hebben als boa of in andere hoog-risico beroepen, zoals bijvoorbeeld bij de politie of bij defensie. Deze leidinggevenden hebben over het algemeen meer oog voor de psychosociale impact van het werk.

Volgens de geïnterviewden, zowel boa's als leidinggevenden, is het belangrijk dat medewerkers binnen de gemeente – zoals niet-meewerkende leidinggevenden en HR-medewerkers – meer begrip hebben voor het werk van boa's. Zo worden zij zich bewuster van de risico's waaraan boa's worden blootgesteld en van de mogelijke mentale impact die dit met zich meebrengt. Het wordt gewaardeerd wanneer bijvoorbeeld de burgemeester oprechte interesse toont in het werk van de boa's. Zo deelde een boa uit een kleinere gemeente een ervaring over een bezoek van de burgemeester aan het team handhaving en toezicht. Dit bezoek, waarbij belevingen werden gedeeld, droeg bij aan een vollediger en positiever beeld van de boa binnen de gemeente. Het creëren van een veilige werkcultuur gebeurt vaak zonder coördinatie en is volgens de geïnterviewde boa's afhankelijk van de empathie en communicatieve vaardigheden van de directe leidinggevenden en collega's.

Het bespreken van de mentale impact van ingrijpende gebeurtenissen is volgens de respondenten niet vanzelfsprekend. In de gesprekken met leidinggevenden werd echter wel duidelijk dat er actief op aangestuurd wordt. Zij waren het erover eens dat het essentieel is om dagelijks met het team van boa's te praten over wat ze kunnen verwachten op straat (bijvoorbeeld tijdens briefings). Dit helpt de boa's om zich mentaal voor te bereiden op het werk en maakt het mogelijk om te bespreken hoe ze in bepaalde situaties zouden handelen en waar ze tegenop zien. Op deze manier kan een vorm van veiligheidsbewustzijn ontstaan.

“Nou, laat ik het zo zeggen: het veiligheidsbewustzijn waarmee boa's van school komen, het werk ingaan en dan denk je klaar te zijn voor het werk... Ik ben dat al 20 jaar niet, want het verandert zo snel. Daar wil ik een beroep voor doen. Om elke dag aan het veiligheidsbewustzijn... Dan wil je ook je enigszins voorbereiden op: wat voor soort gebeurtenissen zou je tegen kunnen komen? En hoe ga je daar dan met elkaar op reageren? Dat zit veel meer cultureel ook niet helemaal lekker in de teams waar ik werk.” – Leidinggevende werkzaam bij een grote gemeente

Een open cultuur, waarin de werkzaamheden en de mogelijke mentale impact bespreekbaar zijn, komt volgens de respondenten niet vanzelf tot stand. Het vraagt om een actieve en continue inzet van leidinggevenden om een vertrouwelijke en ondersteunende sfeer te creëren, waarin gevoelens en zorgen gedeeld kunnen worden. Daarnaast wordt het werken in boa-koppels vaak toegepast om een veilige werkcultuur te bevorderen, waarbij collega's elkaar kunnen ondersteunen en versterken.

Wat betreft de normstelling rondom grensoverschrijdend gedrag van de burger, verschilt het per leidinggevende welke strategie zij hanteren. De ene leidinggevende kiest ervoor om ruimte te geven aan agressie van de burger, terwijl de ander direct ingrijpt en grensoverschrijdend gedrag gelijk begrenst.

“Nou ja, weet je, het is ook logisch dat iemand soms boos is. Jij gaat die persoon een bekeuring geven, daar komt reactie op. Maar het zit hem erin: wat, tot waar trek je de grens? En als iemand een keer pannenkoek zegt, dat verdwijnt heel snel. Maar als het K-woorden zijn of echt scheldwoorden... Ja, waar ligt de grens? Maar dat, ik heb altijd gecoacht van: natuurlijk is die persoon boos op jou, want je gaat hem een bekeuring geven. Je gaat hem honderd euro uit zijn zak kloppen. En geef ook even ruimte aan die boosheid, je kunt hem ook proberen wat rustiger te krijgen door empathie te tonen.” – Leidinggevende bij een middelgrote gemeente

Als er volgens de boa's een zogenoemde machocultuur heerst binnen het team, is het niet voor ieder van hen vanzelfsprekend om aan te geven wanneer een gebeurtenis mentale impact heeft gehad. Het risico bestaat dan dat zij zich bij een impactvol incident ziekmelden en pas weken later een gesprek hebben met de bedrijfsarts. Om dat te voorkomen proberen leidinggevenden de connectie met hun medewerkers zo goed mogelijk te onderhouden, zodat zij niet uit het zicht raken en in dergelijke situaties tijdig erkenning, waardering en ondersteuning krijgen.

Een manier om met de grillen van het beroep om te gaan, is door stoom af te blazen bij collega's en leidinggevenden. Een voorbeeld hiervan is het onderdeel van de veiligheidscultuur waarbij het voor medewerkers mogelijk is om hun ervaringen en frustraties te delen met collega's:

“De straatcultuur is voor de mensen die in uniform werken buiten best heel zwaar. En sommigen hebben geen idee, na vijf of zes keer roepen dat je van alle ziektes naar je hoofd geslingerd krijgt, dat dat wel eens te veel wordt. Dus in mijn huis zeg ik altijd: dit, in dit huis werk je, dit is jullie huis, hier mag je met mekaar - en zo breng ik het ook altijd - [...] hier mag je je helemaal uiten, omdat je het effe niet ziet zitten. [...] en daarna kunnen we een goed gesprek hebben met mekaar. [...] En dat geeft vertrouwen, dat zij dat kunnen doen.” – Leidinggevende bij een middelgrote gemeente

3.2.3 Voorlichting, training en opleiding

Na de boa-opleiding, die soms maar een paar maanden duurt, worden de boa's dikwijls verder opgeleid op het werk, op het gebied van gespreksvaardigheden, sociale vaardigheden en de-escalerend handelen. Zo werd als voorbeeld gegeven dat incidenten worden geëvalueerd aan de hand van bodycam beelden (met goedkeuring van de gefilmde en eventueel hun ouders/verzorgers). Aan de andere kant blijkt uit de interviews met de boa's dat van jonge en onervaren boa's dikwijls wordt verwacht dat zij direct volledig meedraaien. In sommige gemeenten krijgen zij actieve begeleiding van senior collega's, maar dit is niet overal het geval. Senior collega's kunnen de risico's volgens de respondenten doorgaans beter inschatten en besluiten om een nieuwe collega eerder alleen vanaf de zijlijn mee te laten kijken.

“We hebben nu twee nieuwe collega's en ze zijn achttien en negentien jaar. Ze zijn net van school af, hebben helemaal niks, geen ervaring, worden 100 procent ingezet.” – Boa werkzaam bij een middelgrote gemeente

In de trainingen en opleidingen die de gemeente aanbiedt, wordt amper tijd besteed aan zelfredzaamheid en weerbaarheid. Uit de (groeps)interviews komt naar voren dat boa's ervaren dat er zowel tijdens de opleiding, als gedurende het werk, onvoldoende aandacht is voor de impact die het werk kan hebben op jonge boa's. Het gaat hier met name over jongeren tussen de 18 en 20 jaar die net van de opleiding afkomen en relatief weinig levenservaring hebben. Boa's ontvangen geen of beperkte voorlichting over de mogelijke impact van ingrijpende gebeurtenissen en normale reacties daarbij (psycho-educatie). Steunbronnen, zoals het thuisfront, worden hierin al helemaal niet betrokken. De geïnterviewden gaven bijvoorbeeld aan niet geïnformeerd te zijn over de gevolgen van het gebruik van geweldsmiddelen op henzelf, terwijl zij hier wel behoefte aan hebben. Kortom, er is veel winst te behalen op het gebied van voorlichting, training en opleiding.

Daarnaast geven geïnterviewden aan dat er vaak geen selectie of keuring uitgevoerd wordt als onderdeel van de sollicitatieprocedure, wat deels te maken heeft met personeelsgebrek. Het is bovendien volgens hen maar de vraag of sollicitanten een goed beeld hebben van het werk en zich volledig bewust zijn van wat hen te wachten staat. De minder prettige aspecten, zoals het ervaren van agressie en geweld, worden meestal niet besproken tijdens de sollicitatiegesprekken.

Uit de interviews met leidinggevendenden blijkt dat boa's bij hun eerste indiensttreding vaak nog onvoldoende toegerust zijn voor het werk. Veel boa's zijn jong en hebben weinig levenservaring of sociale vaardigheden om fysiek geweld te voorkomen. De stages die zij lopen, vinden vaak plaats in rustige gebieden, waardoor de echte training pas begint zodra zij daadwerkelijk aan het werk zijn. Er worden trainingen aangeboden op verschillende gebieden, zoals omgaan met geweld en agressie, het gebruik van de bodycam, het verzamelen van bewijsmateriaal, en het ontwikkelen van sociale vaardigheden, zoals de juiste toon en lichaamshouding tegenover de burger. Ook weerbaarheidstraining, gericht op het leren omgaan met beledigingen en getreiter, wordt als belangrijk beschouwd.

“Maar ik denk wel dat het goed is om een weerbaarheidstraining, maar dan voor het mondelinge stukje, mee te krijgen, ja. Daar wordt gewoon niet in getraind. Dat moeten wij, bij de politie is dat ook. Daar loopt een acteur langs, die beledigt jou van a tot z, en jij moet daar neutraal mee kunnen omgaan. Maar dat is misschien niet, nee, dat is zeker gewenst. Dat weet ik wel zeker, ja.” – Boa werkzaam bij een grote gemeente

De geïnterviewde leidinggevendenden waren het erover eens dat er structureel meer begeleiding moet komen voor de boa's die net van de opleiding afkomen. Ook zou een landelijke opleiding, met meer aandacht voor de ontwikkeling van sociale vaardigheden in de praktijk middels bijvoorbeeld een stage, de jonge boa's beter toerusten op het vak, zodat zij veiliger hun vak kunnen leren.

“Wat je bij de politie ziet, die hebben vaak inderdaad ook een interne opleiding. Nou hoeft je niet twee jaar naar school te gaan om boa te worden, dus dat je intern nog in opleiding zit. Maar eigenlijk zou het ook heel fijn zijn als er landelijk, misschien op drie punten, maar wel gewoon een landelijke opleiding komt. Van, als jij ergens solliciteert, maakt niet uit welke gemeente, dan ga je eerst acht weken intern, of drie maanden, of hoe lang je daaraan wil besteden. Maar dan krijg je veel beter personeel.” – Leidinggevende werkzaam bij een grote gemeente

3.2.4 Praktische ondersteuning bij afhandeling van incidenten

Hoewel het melden van incidenten gefaciliteerd wordt via het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR), worden incidenten niet consequent gemeld en geregistreerd door boa's. Uit de interviews blijkt dat hier meerdere redenen voor zijn. Allereerst zijn er verschillen per boa wat wordt ervaren aan grens- of normoverschrijdend gedrag m.b.t. agressie en geweld. De een kan een uitspraak of gedraging van een burger als intimiderend en belastend ervaren, terwijl de ander dit niet zo beleeft. Daarnaast werd er aangegeven dat het melden en registreren van elk incident een tijdrovende taak is, omdat incidenten zo vaak voorkomen. Bovendien hebben enkele geïnterviewden de opvatting dat de gegevens uit meldings- en registratiesystemen én bodycamera's als controlemiddel worden ingezet door de gemeente en (direct) toezichthouders. Zij zijn bang om aangesproken te worden op hun presteren en functioneren.

“Ik hou het wel bij, maar collega's die hebben zoiets van: nee, ik ga niet... Je bent makkelijk 20 minuten, een half uur bezig met die [registratie] lijsten. Ik ga daar niet iedere keer voor zitten bij ieder incident.” – Boa werkzaam bij een grote gemeente

Om de meldingsbereidheid van boa's te vergroten, stimuleren de geïnterviewde leidinggevenden "het gesprek op de werkvloer" over wat je wel en niet meldt en om de uitwisseling van perspectieven te faciliteren. Zo is de ervaring van de leidinggevenden dat er een kloof kan zijn tussen nieuwe en de wat oudere boa's, over wat norm-overschrijdend gedrag is, en wat bij het dagelijks werk hoort.

"Terwijl die jonge collega dan naar huis gaat en denkt van: ik ga het maar niet meer melden, want dat is allemaal een brug te ver en ze vinden me lastig. En dat proberen we te doorbreken. Wij investeren dus op de oudere collega door te zeggen van: "Let op, dit vonden jullie vroeger ook lastig. Geef dan de ruimte aan de jonge collega om die melding te doen. En begeleid ze daarin, want ze moeten niet hetzelfde traject gaan doorlopen. Dus die kloof is er inderdaad, maar de investering moet je dus op twee kanten laten zitten. En onze ervaring is dat de jonge collega's wel bereid zijn om te melden, maar dat moet je dus koesteren, want dat ben je zo kwijt." – Leidinggevende werkzaam bij een grote gemeente

Volgens de geïnterviewde boa's, wordt de ondersteuning bij het doen van aangifte en een eventuele strafrechtelijke vervolging van de dader niet altijd ondersteund vanuit de werkgever. Praktische informatie over de procedure en een terugkoppeling over het vervolg ontbreken veelal. Ook zijn de leidinggevenden en de juridische afdeling niet altijd actief betrokken. Een centraal aanspreekpunt binnen de organisatie is er niet of de boa's zijn hier niet van op de hoogte.

Wat door velen daarentegen enorm op prijs wordt gesteld bij norm-overschrijdend gedrag vanuit de burger richting de boa, is actie vanuit de burgemeester. De burgemeester kan een zogenoemde 'stopbrief' sturen aan een burger die geweld pleegt of agressief is richting een boa. Daarnaast kan de burgemeester ervoor kiezen om de betreffende burger uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. In dat gesprek wordt het probleem direct benoemd en bespreekt de burgemeester welke gevolgen het gedrag heeft, met als doel gedragsverandering te stimuleren.

Ook vanuit de interviews met leidinggevenden blijkt dat praktische ondersteuning bij mogelijk strafbare incidenten niet formeel is geregeld. Het wordt wel gezien als iets goeds om als werkgever te ondersteunen bij rechtszaken. In kleine gemeenten is veelal geen juridisch loket dat kan helpen bij bijvoorbeeld het verhalen van schade op de dader. Bij grote gemeenten is zo'n loket er vaak wel.

De leidinggevenden zijn van mening dat niet de teamleider aangifte moet doen, maar dat de medewerker dit zelf moet doen, vanwege het persoonlijke karakter van meldingen. Een teamleider zou wel mee moeten gaan naar het bureau ter ondersteuning. Goede ondersteuning vanuit de politie bij het doen van aangifte wordt eveneens belangrijk gevonden.

3.2.5 Monitoren van welbevinden en signaleren van klachten

Volgens de geïnterviewde boa's ligt het monitoren van collega's en het signaleren van gedragsveranderingen en mentale klachten doorgaans bij de medewerkers zelf. In de meeste teams houden boa's elkaar regelmatig op de hoogte van hoe het met ze gaat middels informele interacties. Met name na een ingrijpende gebeurtenis gebeurt dit, op enkele uitzonderingen na vragen boa's elkaar hoe het gaat.

Leidinggevenden hebben volgens de geïnterviewde boa's doorgaans weinig zicht op het welzijn van de medewerkers, met name wanneer zij verantwoordelijk zijn voor het aansturen van een grote groep medewerkers. In teams met een senior boa, is de verwachting dat deze persoon wel de rol kan vervullen om extra alert te zijn op het welbevinden van de boa's in het team.

"Het vervelende is, onze teamleider, die heeft dan de boa's onder zich, maar ook team Veiligheid, die zitten boven in het gemeentehuis. Dus hij is niet altijd bij ons, maar je zou hem eventueel wel kunnen

benaderen met dingen. Daar staat die wel open voor. Maar meestal is het in eerste instantie, met vragen ga je naar de senioren toe.” – Boa werkzaam bij een middelgrote gemeente

Voor het goed kunnen signaleren van klachten, is het nodig dat de leidinggevende tijd en ruimte heeft om ook kleine signalen op te pakken en daarna te handelen door de medewerker open aan te spreken.

“Dat moment dat ze bij elkaar zijn, dan vallen mij die signalen op. Omdat ik ze dan... Ik zit lekker aan mijn bureautje, helemaal tegen de muur aan in dat hoekje bij de tafel. Ik doe ook lekker mijn ding. Ik ben overal mee bezig, maar mijn... Ik heb zo, ik ben zo getraind voor dat ik dingen opvang [...] Al doen de meeste teamleiders zich afsluiten in een apart hok, dus die horen nooit wat.” – Leidinggevende werkzaam bij een middelgrote gemeente

3.2.6 Faciliteren van opvang en nazorg

De meerderheid van de geïnterviewden geeft aan dat er na een ingrijpende gebeurtenis een operationele debriefing volgt. Tijdens de debriefing ligt de focus voornamelijk op het bespreken van de feiten, terwijl er minder aandacht is voor de persoonlijke beleving van het incident.

“Op het moment dat we een inzet hebben gehad die ingrijpend zou kunnen zijn voor één van de medewerkers, dan gaan we niet naar huis voordat we met elkaar het kopje koffie hebben gedronken en even nagepraat hebben. En soms is dat napraten nauwelijks te relateren aan het incident. En soms wordt het hele incident van voor tot achter nog even doorgenomen. Niet oordelend of wat dan ook, maar zodat iedereen met hetzelfde beeld naar huis gaat. En dan kom je eigenlijk gewoon terecht in: wat is de beste manier van omgaan met schokkende gebeurtenissen of ingrijpende gebeurtenissen? Daar moeten we het vooral niet over hebben volgens mij, maar wel gelijk die korte klap kunnen geven nadat je het hebt meegemaakt en praten, herbeleven, het met elkaar delen. Dat is daarin heel erg belangrijk. En die cultuur moet je met elkaar gaan zien te creëren.” – Leidinggevende werkzaam bij een middelgrote gemeente

In gemeenten met een klein aantal boa's in vaste dienst zijn vaak geen daartoe opgeleide collegiaal ondersteuners beschikbaar. Boa's die behoefte hebben aan een vorm van psychosociale ondersteuning kunnen vaak wel terecht bij een algemeen gemeentelijk steunpunt. Dit wordt echter weinig gebruikt door boa's, omdat dergelijke steunpunten in het algemeen gericht zijn op niet-geüniformeerde ambtenaren, zoals baliemedewerkers die te maken krijgen met agressie en geweld. Boa's ervaren dat de collegiaal ondersteuners die hierbij betrokken zijn, vaak onvoldoende begrip hebben voor de specifieke uitdagingen die zij tegenkomen in hun werk.

Boa's in kleinere gemeente realiseren zich echter dat het opzetten van een eigen collegiaal opvangteam (speciaal voor de boa's) niet haalbaar is. Een landelijk of regionaal ondersteuningsteam zou volgens sommigen een passende oplossing kunnen bieden. Een voorwaarde daarbij zou zijn dat de opvang en nazorg wordt uitgevoerd door collega's uit hoog-risico beroepen. Bij grotere gemeenten is er vaker sprake van een vorm van collegiale ondersteuning specifiek voor de boa's, zoals een BOT of een TCO.

Sommige boa's kunnen na een gezamenlijke inzet met de politie, brandweer of ambulancedienst aansluiten bij de operationele debriefing van een van deze diensten of gebruik maken van hun collegiale ondersteuningsteam. Ze zijn uit 'hetzelfde hout gesneden'. Of deze mogelijkheid er is hangt sterk af van de relatie met en capaciteit van deze organisaties. Ook bij de vertrouwenspersoon, bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfsarts bij de gemeente voelen de boa's doorgaans een drempel, omdat deze hulpverleners niet goed weten wat het beroep inhoudt.

Meestal krijgen boa's veel steun van het thuisfront na een ingrijpende gebeurtenis. Boa's en leidinggevendenden geven echter ook aan dat naasten vaak niet weten waar zij terecht kunnen als zij

gedragsveranderingen of mentale klachten bij hun naaste (een boa) opmerken. Eén van de geïnterviewden vertelde over diens positieve ervaringen met familiedagen die worden georganiseerd voor ouders, partners en kinderen. Deze bijeenkomsten lijken de drempel om werksituaties thuis te bespreken te verlagen en familieleden handvatten te geven bij het duiden van veranderingen in gedrag en klachten en wat te doen wanneer zij de situatie niet vertrouwen.

Onder het faciliteren van opvang en nazorg valt ook de doorgeleiding naar professionele gezondheidszorg en gespecialiseerde GGZ als dat nodig lijkt te zijn. De meeste geïnterviewde boa's waren niet op de hoogte van hun mogelijkheden met betrekking tot doorgeleiding naar gespecialiseerde zorg. Daarnaast heeft niet iedere gemeente een eigen psycholoog in dienst en zijn zij afhankelijk van inhuurkrachten. Uit de interviews met de boa's blijkt dat er behoefte is aan meer rechtstreekse lijnen.

“Het is afwachten tot je dan uitvalt met ziekte en dan kom je bij een bedrijfsarts terecht. Dat is nu de weg. Voor de rest is er in de gemeente niks geregeld daarvoor [d.w.z. ondersteuning bij klachten]. We kunnen ook nergens aankloppen.” – Boa werkzaam bij een kleine gemeente

Bij evenementen gebeuren vaak incidenten, daarom worden die gebeurtenissen vaak goed nabesproken. Boa's geven aan op andere momenten ook behoefte te hebben aan een nabespreking of een voorbespreking, zodat ze zich beter kunnen voorbereiden op mogelijk impactvolle incidenten. Sommige leidinggevenden gebruiken de incidenten bij evenementen ook als casuïstiek, om van te leren.

“Geweld is eigenlijk altijd rondom evenementen, dus dat betekent dat wij alle evenementen evalueren. Ze hebben ook allemaal een bodycam mee, dus dat is eigenlijk een soort casuïstiek na elk evenement: waar liep je tegenaan? En dat is meer gericht op: waar stond je, wat deed je, wat zei je, hoe keek je? Bijvoorbeeld [ed]: Je had je fiets bij je, maar in plaats van dat je die ertussen laat staan, had je die keurig tegen de muur geparkeerd. Er wordt besproken hoe je omgaat met zulke situaties [ed.] Dus dat zit meer in een leren van, tenzij er echt iets gebeurt waarvan we zeggen: ja, maar wacht even, dit is, het loopt zo uit de hand. Dan wordt dat inderdaad gewoon al eerder dan het evenement, dus dan is het gewoon een losse casuïstiek overleg wanneer we dat bespreken.” – Leidinggevende werkzaam bij een middelgrote gemeente

Volgens de geïnterviewde boa's hebben leidinggevenden vaak onvoldoende tijd om het welzijn van medewerkers na een incident actief te volgen. Daardoor kan de behoefte aan professionele (mentale) ondersteuning na ingrijpende gebeurtenissen onopgemerkt blijven. Daarnaast verdwijnt een medewerker, zodra die onder de zorg van de bedrijfsarts valt, vaak uit beeld bij de leidinggevende. Ook gaven de geïnterviewden, zowel boa's als leidinggevenden, aan dat de geboden opvang en nazorg moet worden geëvalueerd. Hierdoor blijven waardevolle inzichten over de effectiviteit van psychosociale ondersteuning onbenut.

4. Conclusies en suggesties

Hieronder worden de conclusies aan de hand van onderstaande onderzoeksvragen besproken:

1. Hoe wordt goed en veilig werkgeverschap voor boa's ingevuld bij ingrijpende gebeurtenissen op het werk, waaronder agressie en geweld?
2. Welke specifieke ondersteuning en (na)zorg hebben boa's nodig bij ingrijpende gebeurtenissen? Ofwel, wat zijn hun behoeften op het gebied van psychosociale ondersteuning (pso)?
3. Welke *best practices* op het gebied van veilig werkgeverschap en (na)zorg bij andere hoog-risico beroepen zijn toepasbaar voor het beroep van boa?

4.1 Veilig werkgeverschap bij ingrijpende gebeurtenissen

In de praktijk blijkt dat de psychosociale ondersteuning voor boa's zich vaak beperkt tot de eerste kring van het kringenmodel – de directe sociale omgeving zoals familie, vrienden en collega's. Deze informele steun is waardevol, maar niet altijd voldoende. De opschaling naar de tweede kring (collegiale ondersteuning vanuit de organisatie, eigenlijk tussen eerst en tweede kring) of de derde kring (professionele hulp, zoals bedrijfsmaatschappelijk werk of psychologische zorg) is vaak onduidelijk of wordt niet structureel aangeboden. Ook ontbreekt het regelmatig aan een organisatie-brede visie of beleid op doorverwijzing en opvolging, wat ertoe kan leiden dat signalen van mentale overbelasting onopgemerkt blijven.

De grote diversiteit in taken, bevoegdheden en werkomstandigheden van boa's binnen en tussen gemeenten leidt daarnaast tot onduidelijkheid over hun inzetbaarheid. De kern van effectief werkgeverschap ligt in duidelijke aansturing, goed leiderschap en toegankelijke ondersteuning. Wanneer die begeleiding ontbreekt, kunnen boa's zich onvoldoende toegerust of gehoord voelen of stress ervaren. Dit ondermijnt hun gevoel van veiligheid en tast hun mentale weerbaarheid aan.

Beschikbaarheid van goede psychosociale ondersteuning is een essentieel onderdeel van veilig werkgeverschap. Het draagt bij aan het voorkómen van (ernstige) gezondheidsklachten en het behouden van duurzame inzetbaarheid. Werkgevers – en in het bijzonder leidinggevend – zijn bepalend voor het creëren van een veilige en ondersteunende werkomgeving, die er op haar buurt ook weer voor zorgt dat de werknemers, de boa's zelf, meer verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen welzijn (middelste kring). Hulpmiddelen zoals intervisie, trainingen en incidentevaluaties in de praktijk worden niet altijd consistent ingezet en zijn vaak niet structureel verankerd in het beleid. Het welzijn van boa's wordt daarbij vaak niet systematisch gemonitord, terwijl juist tijdige signalering en doorverwijzing cruciaal zijn om mentale klachten te voorkomen. Herhaalde blootstelling aan agressie en geweld vergroot dit risico aanzienlijk en benadrukt het belang van actieve monitoring.

Veilig werkgeverschap vraagt dan ook om een structurele en integrale benadering waarin mentale gezondheid, duidelijke taakafbakening, toegankelijke ondersteuning en open communicatie centraal staan. Zo'n aanpak helpt niet alleen om de impact van ingrijpende gebeurtenissen voor boa's te verkleinen, maar versterkt ook de veerkracht en effectiviteit van de handhavingsorganisatie als geheel.

Een structurele en integrale benadering is daarom noodzakelijk, met aandacht voor mentale gezondheid, duidelijke taakafbakening en open communicatie. Deze behoefte sluit aan bij de ambities en uitgangspunten zoals verwoord in de herziening van het boa-stelsel (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2024), waarin onder andere wordt gepleit voor een professionelere positionering van de boa met betere ondersteuning en begeleiding als fundamenteel onderdeel van het stelsel.

4.2 Behoeften op het gebied van psychosociale ondersteuning

De behoeften van boa's blijken met name te liggen in de eerste en tweede kring van het kringenmodel: in directe collegiale steun, een veilige werkcultuur en betrokkenheid van leidinggevendenden. Boa's geven aan dat het voor hen lastig is om mentale klachten bespreekbaar te maken binnen de organisatie. Het kan hierbij gaan om het aankaarten bij de leidinggevende, maar soms ook met directe collega's of vertrouwenspersonen en/of HR-medewerkers. Binnen de werkcultuur lijkt er vaak weinig ruimte te zijn om kwetsbaarheid te tonen. Dit kan problematisch zijn, omdat vermijdende copingstrategieën, zoals ontkenning of zelfafleiding, het risico op langdurige stressgerelateerde klachten kunnen vergroten (Kyron et al., 2021).

Daarnaast wordt het welzijn van boa's binnen teams vooral via de informele weg gesignaleerd. Structurele monitoring ontbreekt meestal. Hoewel toegang tot professionele hulp vanuit de derde en vierde kring belangrijk blijft, ligt de behoefte in de praktijk op de eerste en tweede kring. Het versterken van laagdrempelige vormen van steun is van cruciaal belang om tijdig ondersteuning te kunnen bieden en de kans op het ontstaan of voortduren van (mentale) klachten te verkleinen.

Om de meldingsbereidheid te vergroten, is het essentieel om de norm van *zero tolerance* tegen agressie actief en zichtbaar uit te dragen - binnen gemeenten én bij samenwerkingspartners zoals de politie. Daarnaast moeten meldingsprocedures laagdrempelig, veilig en transparant worden ingericht, met duidelijke afspraken over opvolging en terugkoppeling naar de melder. Alleen zo kan het vertrouwen groeien dat melden zinvol is en leidt tot daadwerkelijke actie en steun.

Deze bevindingen benadrukken de behoefte aan een meer gestructureerde en systematische aanpak voor psychosociale ondersteuning. Een werkomgeving waarin mentale gezondheid actief wordt ondersteund en openlijk bespreekbaar is, waarin steun dichtbij beschikbaar is en escalatie naar professionele zorg helder geregeld is, kan bijdragen aan het voorkomen van langdurige problemen en het bevorderen van de duurzame inzetbaarheid van boa's (zie ook Richtlijn hoog-risicoberoepen, 2025).

4.3 Best practices in andere hoog-risico beroepen

De bevindingen met betrekking tot de derde onderzoeksvraag laten zien dat beroepen zoals de politie en brandweer vaak beschikken over beter georganiseerde opvang- en nazorgsystemen dan die er voor boa's beschikbaar zijn. Opvang door (getrainde collega's) met een BOT of TCO worden zowel in de literatuur als in de praktijk genoemd als effectieve methoden om de impact van ingrijpende gebeurtenissen te verminderen (Krouwel et al., 2024). De (groeps)interviews laten echter zien dat dergelijke structuren binnen het boa-beroep nog niet op grote schaal zijn geïmplementeerd. De herziening van het boa-stelsel biedt aanknopingspunten, onder meer door het stimuleren van een professionelere infrastructuur, waarin ook psychosociale nazorg structureel ingebed wordt (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2024).

Dit geeft aan dat er mogelijkheden zijn om de ondersteuning voor boa's te verbeteren door best practices uit andere hoog risicoberoepen over te nemen. Daarbij is het belangrijk om de ondersteuning beter te verankeren in de eerste en tweede kring waar de grootste behoeften liggen: directe steun van collega's, begeleiding door leidinggevendenden en structurele aandacht voor mentale belasting binnen teams.

De Richtlijn hoog-risicoberoepen (ARQ, 2025) die is ontwikkeld op basis van praktijkervaring én wetenschappelijke inzichten, biedt concrete handvatten voor de inrichting van preventie, opvang en nazorg bij ingrijpende gebeurtenissen, ook voor boa's. Het implementeren van uniforme richtlijnen voor

opleiding, nazorg en incidentevaluatie – in lijn met deze richtlijn – zal bijdragen aan een meer gestructureerde aanpak van veilig werkgeverschap en de ondersteuning van boa's. Dit komt uiteindelijk ten goede aan hun welzijn, maar bevordert ook hun werkplezier, professionele ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid.

4.4 Conclusie

Op basis van dit onderzoek kunnen we concluderen dat er bij boa's in domein 1 behoefte is aan adequate psychosociale opvang en nazorg (structureel) georganiseerd door de werkgever (gemeenten in dit geval). Daarnaast kunnen we concluderen dat er veel verschil is tussen gemeenten in hoe psychosociale ondersteuning is georganiseerd. Bij de ene gemeente vinden de boa's aansluiting bij leidinggevend en teamleden, en bij andere gemeenten ervaren de boa's weinig steun en erkenning van de collega's. Om de psychosociale ondersteuning van boa's te verbeteren, te voorkomen dat zij ernstige klachten ontwikkelen en hun duurzame inzetbaarheid te bevorderen, is een integrale en goed onderbouwde aanpak nodig, waarbij inzichten uit andere hoog-risico beroepen gebruikt kunnen worden om de ondersteuning en veiligheid van boa's te verbeteren. De Richtlijn hoog-risicoberoepen (ARQ, 2025) biedt daarbij een kader.

4.5 Suggesties bij de bevindingen

1. Het beroep boa

- Ontwikkel een landelijke standaard waarin de taken en bevoegdheden van boa's duidelijk gedefinieerd en afgebakend worden. Dit vermindert stress en draagt bij aan een veilige omgeving.
- Stem de bevoegdheden en taken van boa's beter af met die van de politie.

2. Werkcultuur en mentale ondersteuning

- Zorg voor een werkcultuur waarin kwetsbaarheid en mentale belasting bespreekbaar zijn.
- Introduceer vaste momenten voor reflectie en mentale ondersteuning binnen teams.
- Creëer binnen gemeenten meer bewustzijn van de uitdagingen waarmee boa's te maken hebben.

3. Versterking van opleiding en training

- Besteed in de opleiding (bijv. tijdens interne stages) meer aandacht aan de mogelijke psychosociale impact van ervaringen met ingrijpende gebeurtenissen en mogelijke reacties daarop (psycho-informatie) en de ontwikkeling van sociale vaardigheden, zoals gespreksvaardigheden, de-escalatie technieken, en omgaan met agressie.
- Zorg voor een inwerkperiode onder begeleiding van een ervaren collega.
- Ontwikkel een landelijke basisopleiding voor boa's met uniforme toelatings-, examen- en certificeringseisen, die aansluit bij de boa-praktijk. Dit zorgt voor een minimaal en consistent kwaliteitsniveau waarop gemeenten nieuwe boa's kunnen aannemen.

4. Betere ondersteuning bij incidenten

- Bespreek in het team wat norm-overschrijdend gedrag is.
- Stel een aanspreekpunt in voor boa's die te maken krijgen met geweld of intimidatie.
- Zorg ervoor dat leidinggevend actief betrokken zijn bij het ondersteunen van boa's bij incidenten.
- Maak het registreren van incidenten laagdrempelig en geen administratieve last.

5. Signaleren en monitoren

- Maak welzijn en veiligheid een vast gespreksonderwerp in overleggen tussen leidinggevenden en medewerkers.
- Train leidinggevenden in het herkennen en bespreekbaar maken van mentale klachten.
- Zorg ervoor dat senior collega's een mentorrol krijgen om beginnende (jonge) boa's te begeleiden.

6. Structureren van opvang en nazorg

- Zet een landelijk of regionaal team op voor collegiale ondersteuning, zodat die voor alle boa's beschikbaar is.
- Organiseer familiebijeenkomsten om het thuisfront te informeren over en te ondersteunen bij de psychosociale impact van het werk en het signaleren van (mentale) klachten.
- Verbeter de toegang tot (gespecialiseerde) psychologische zorg en maak deze laagdrempelig.

5. Uitdagingen en kansen bij Implementatie

Als onderdeel van dit project werd een afrondend groepsinterview georganiseerd om de aanbevelingen voor veilig werkgeverschap voor boa-werkgevers te bespreken en inzicht te krijgen in hoe goed en veilig werkgeverschap daadwerkelijk geïmplementeerd kan worden in de organisaties waar boa's werken. De groep bestond uit diverse deelnemers (zeven in totaal), onder wie werkgevers, medewerkersvertegenwoordigers, experts en samenwerkingspartners van boa's. Gedurende de sessie werd gekeken naar de praktische toepasbaarheid van de aanbevelingen (zie 4.5) en hoe deze binnen de organisaties van boa's geïmplementeerd kunnen worden.

De deelnemers kregen de gelegenheid om hun kennis en ervaringen te delen aan de hand van vijf stellingen die gebaseerd waren op de aanbevelingen. Dit leidde tot waardevolle discussies over zowel belemmerende als bevorderende factoren voor de implementatie van veilig werkgeverschap. Deze gesprekken gaven inzicht in de uitdagingen en kansen die zich voordoen bij de implementatie van veilig werkgeverschap. De bevindingen uit deze focusgroep worden hieronder besproken.

De deelnemers onderschrijven het belang van landelijke eenduidigheid over de bevoegdheden van boa's. Ze geven aan dat als de **bevoegdheden** van boa's onduidelijk zijn, dit kan leiden tot verwarring bij de burger. Tegelijkertijd bepalen **gemeenten** zelf welke taken en verantwoordelijkheden zij aan hun boa's toewijzen (**taakafscherming**). Dit maakt het mogelijk om boa's in een gemeente gericht in te zetten voor bepaalde problemen, terwijl ze tijdelijk niet ingezet worden voor andere taken.

Om te komen tot **meer uniformiteit voor het boa-beroep**, is het belangrijk dat overheidsdiensten (zoals gemeenten en politie) samenkomen om te bespreken wat zij willen bereiken met het boa-beroep. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) kan hierbij een initiërende rol spelen om meer eenduidigheid in het beleid te creëren, wat kan bijdragen aan een beter imago van de boa. Zoals één van de deelnemers het verwoordde:

“Als je het wil veranderen dan moet je met elkaar zeggen, oké, dit is wat we nu met elkaar gaan doen, vanuit de VNG. We gaan zorgen dat de boa's op deze manieren mogen handhaven qua bevoegdheden. En elke gemeente doet hetzelfde kunstje. En of je nou burgemeester bent en je wil het niet, dan heb je pech. Daar moet je naartoe. En dan voelen de boa's zich gesterkt en dan heb je een imago verandering, want zo is de landelijke politie ook begonnen. Sterk optreden, samen, gezamenlijk, allemaal de neuzen dezelfde kant op. En je merkt dat daar het verschil zit.”

Om deze gezamenlijke aanpak te realiseren, is voldoende draagvlak nodig voor een landelijk pakket van bevoegdheden bij alle betrokken partijen, zoals de boa-vakbonden, gemeenten, ministeries en andere handhavende en hulpverlenende organisaties. Ook moeten er voldoende middelen zijn om de boa's van dezelfde bevoegdheden te voorzien, bijvoorbeeld door middel van opleidingen.

Daarnaast benadrukten de deelnemers het belang van een **veilige werkcultuur**, waarin de mentale impact van incidenten bespreekbaar is. Het streven naar een veilige werkcultuur moet een onderwerp zijn dat door zowel de boa's, het boa-team, leidinggevendenden als werkgevers regelmatig ter sprake wordt gebracht. Enerzijds moeten teamleden, leidinggevendenden en werkgevers regelmatig checken hoe het met een boa gaat, anderzijds moet de boa zelf leren te herkennen wanneer hij of zij gevolgen ondervindt van een incident op het werk.

Een goede band binnen het team is van groot belang om een veilige werkcultuur te creëren. Het kan ook helpen wanneer leidinggevendenden of werkgevers zelf ervaring hebben met een vergelijkbaar beroep en de risico's die boa's dagelijks lopen. Werkgevers zouden bovendien zelf de trainingen moeten volgen die

aan boa's worden gegeven, zodat zij beter in staat zijn om aan te sluiten bij hun behoeften en adequate ondersteuning te bieden.

De deelnemers gaven aan dat boa's goed uitgerust moeten worden om veilig te kunnen werken. De huidige norm is dat boa's goed werken als zij agressie en geweld met woorden kunnen afweren, maar volgens de deelnemers kan ook het gebruik van geweldsmiddelen zoals een wapenstok of handboeien daarbij helpen.

Het beroep van boa wordt vooral in de praktijk geleerd. Na de opleiding zijn boa's startbekwaam, maar het meeste leren zij tijdens het werk. Mentale weerbaarheid, gespreksvaardigheden en het de-escaleren van conflicten zijn vooral vaardigheden die in de praktijk worden ontwikkeld. Werkgevers moeten daarom (vooral startende) boa's ondersteunen met voorlichting, training en bijscholing naast het werk. Het verschilt echter per gemeente welke bijscholing een boa krijgt.

Het melden van incidenten bij de werkgever wordt door de deelnemers als noodzakelijk beschouwd. Dit zorgt ervoor dat er beter zicht is op wat de boa's meemaken en dat er opvolging kan plaatsvinden. Toch worden incidenten vaak niet gemeld, omdat er vaak weinig met de meldingen wordt gedaan. Zaken worden bijvoorbeeld geseponeerd als er sprake was van middelenmisbruik bij de 'dader'. Daarnaast voelen boa's soms sociale druk om incidenten niet te melden, vooral omdat zij vaak in dezelfde wijk werken en wonen als de mensen met wie zij in aanraking komen. Het wordt voor boa's ook extra lastig om incidenten te melden wanneer de politie, bij wie zij aangifte moeten doen, de norm van nul-tolerantie ter discussie stelt. Dit kan de indruk wekken dat agressie tegen boa's als 'part of the job' wordt gezien, en verhoogt de drempel om toekomstige incidenten te melden. Om de meldingsbereidheid te vergroten suggereerde de deelnemers dat van belang is om de norm van *zero-tolerance* actief uit te dragen binnen gemeenten én bij samenwerkingspartners zoals de politie. Daarnaast moeten meldingsprocedures laagdrempelig en transparant worden ingericht, met duidelijke afspraken over opvolging en terugkoppeling naar de melder. Op die manier, verwachten de deelnemers, kan het vertrouwen groeien dat melden zinvol is (en leidt dit tot actie en steun).

Het melden moet vanuit de boa's zelf komen, aangemoedigd door hun omgeving. Het melden van incidenten moet door leidinggevendenden, collega's, de gemeenteraad en de vakbonden worden ondersteund. Het kan ook helpen als er vanuit de werkgever openlijk een norm wordt gesteld waarin wordt aangegeven dat er gehandhaafd wordt bij agressie of geweld tegen boa's. Het proces van melden moet zo eenvoudig mogelijk worden gemaakt en boa's moeten leren herkennen wanneer de norm wordt overschreden.

Door regelmatig te reflecteren op het werk kunnen boa's bespreken welk gedrag als norm-overschrijdend wordt gezien, welke incidenten gemeld moeten worden en wat er met de meldingen wordt gedaan. Bovendien helpt het om na te bespreken hoe het met iedereen gaat. Een goede band binnen het team maakt het gemakkelijker om zorgbehoeften bij elkaar te herkennen. Ook moeten leidinggevendenden en collega's, ook buiten het boa-team, zich bewust zijn van de aard van het beroep en hoe klachten te signaleren. De medewerker zelf moet in staat zijn om zijn of haar zorgbehoefte tijdig uit te spreken.

Het opleiden van boa's tot collegiaal ondersteuner binnen het Team Collegiale Ondersteuning (TCO) kan helpen klachten bij collega boa's te signaleren. Ervaringsdeskundigen kunnen de meerwaarde van TCO's uitleggen, en kleinere gemeenten kunnen samenwerken om TCO's aan te bieden. Soms kunnen boa's zich ook aansluiten bij de TCO's van de brandweer of politie.

De bevindingen uit het groepsinterview benadrukken dat het belangrijk is om psychosociale ondersteuning voor boa's structureel te organiseren, in lijn met de principes van het Kringenmodel.

Zowel informele steun binnen teams door collega's (eerste kring) als toegankelijke ondersteuning door leidinggevenden en interne ondersteuners (eerste/tweede kring) zijn essentieel om de mentale belasting van het werk op te vangen. Tegelijkertijd moet er oog zijn voor de mogelijkheid tot (snelle) opschaling naar professionele hulp (derde en vierde kring) wanneer dat nodig is. Een goede verankering van deze ondersteuningsstructuren draagt niet alleen bij aan de veerkracht van individuele boa's, maar ook aan het versterken van de veiligheidscultuur binnen hun organisaties.

Verder maken de uitkomsten van dit groepsinterview duidelijk dat de verdere versterking van veilig werkgeverschap voor boa's een gezamenlijke verantwoordelijkheid vraagt van gemeenten, werkgevers, beleidsmakers en ketenpartners. Betere afstemming van bevoegdheden, het bevorderen van een ondersteunende werkcultuur en de structurele organisatie van psychosociale ondersteuning zijn essentieel. Door opgedane inzichten uit praktijk en beleid te benutten, kunnen vervolgstappen worden gezet die bijdragen aan een consistente en toekomstbestendige invulling van de ondersteuning van boa's.

Afsluiting

Dit onderzoek brengt in kaart hoe psychosociale ondersteuning voor boa's (domein I) momenteel wordt ingevuld, welke specifieke ondersteuningsbehoeften zij ervaren, en welke best practices uit andere hoog-risicoberoepen mogelijk toepasbaar zijn. De resultaten laten zien dat boa's behoefte hebben aan adequate en structureel georganiseerde psychosociale ondersteuning door de werkgever.

Hoewel er bij verschillende organisaties wel aandacht is om psychosociale ondersteuning vorm te geven, is er in het algemeen geen sprake van een structurele (en uniforme) aanpak. Preventie, opvang en nazorg blijken essentieel om de mentale gezondheid van boa's te beschermen, de kans op langdurige klachten te verminderen en de duurzame inzetbaarheid van deze beroepsgroep te versterken. Zowel de formele organisatie van ondersteuning (zoals een vorm van georganiseerde collegiale ondersteuning en het monitoren van het welzijn van de boa's) als een open werkcultuur waarin aandacht is voor de mogelijke impact van ingrijpende gebeurtenis spelen hierin een belangrijke rol.

De bevindingen uit het onderzoek wijzen erop dat er winst te behalen is door het eenduidig afbakenen van taken en bevoegdheden van boa's, het versterken van collegiale en professionele opvangstructuren, en het vergroten van bewustzijn rond de psychosociale impact van ingrijpende gebeurtenissen. Best practices uit sectoren als de politie en brandweer kunnen hierbij als voorbeeld dienen.

Dit rapport biedt daarmee aanknopingspunten voor de verdere versterking van veilig werkgeverschap en psychosociale ondersteuning voor boa's, in lijn met de doelstellingen van de Taskforce *Onze hulpverleners veilig*.

Referenties

- A&O Fonds Gemeenten. (2019). *Eerste opvang en nazorg*.
<https://arbocatalogus.aeno.nl/downloads/Opvang-en-nazorg-maart-2019.pdf>
- A&O Fonds Gemeenten. (n.d.). *Arbeidscatalogus Gemeenten Agressie en geweld*.
<https://arbocatalogus.aeno.nl/downloads/a.-Agressie-en-geweld-compleet.pdf>
- ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum. (2012). *Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden*.
https://arq.org/sites/default/files/2022-09/ARQ%20Richtlijn%20Psychosociale%20ondersteuning%20ge%C3%BCniformeerden_.pdf
- ARQ nationaal psychotrauma centrum (2025). *Richtlijn psychosociale ondersteuning binnen hoog-risico beroepen: Herziening van de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden*. Diemen.
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/richtlijnen/2025/03/18/richtlijn-psychosociale-ondersteuning-hoog-risicoberoepen-2024>
- Aarten, P., Buiskool, B.-J., Hudepohl, M., Van Lakerveld, J., & Matthys, J. (2020). *Literatuurstudie naar agressie en geweld jegens beroepsgroepen werkend onder beleidsverantwoordelijkheid van het Ministerie van Justitie en Veiligheid* (Nr. 3153). Platform Opleiding, Onderwijs en Organisatie BV & Institute of Security and Global Affairs.
<https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/3033/3153-Agressie-en-geweld-in-het-veiligheidsveld-volledige%20tekst.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Abraham, M., & Van Soomeren, P. (2020). *Buitengewoon veilig: Onderzoek naar taken en arbeidsomstandigheden van boa's en de samenwerking met politie* (Nr. 3091). DSP-Groep.
https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/2481/3091_volledige_tekst_tcm28-472259.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Abraham, M., Flight, S., & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak: Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 - 2009 – 2011*. DSP-Groep. <https://www.dsp-groep.nl/wpcontent/uploads/11sfvpt2 Onderzoeksrapport Agressie en geweld Publieke Taak DSP-groep.pdf>
- Van Beek, I., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2013). *De psychosociale gezondheid van politiepersoneel*. Ministerie van Veiligheid en Justitie, WODC. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-256336.pdf>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2024). *Regionale kerncijfers Nederland* [Dataset]. StatLine.
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/70072ned/table?searchKeywords=stedelijkheid>
- Eikenaar, T. (2017). *Municipal disorder policing: Dealing with annoyances in public places*.
<https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/176463/176463.pdf>
- Gersons, B. P. R. (2005). *Bijzondere missie: Geestelijke gezondheidszorg voor militairen en veteranen*. Van Gorcum.
- Inter-Agency Standing Committee (IASC). (2007). *IASC guidelines on mental health and psychosocial support in emergency settings*. <https://interagencystandingcommittee.org>
- Lakerveld, van, J. A., Buiskool, B.-J., Hospers, G., Klein-Kranenburg, L., & Matthys, J. (2023). *Indicatoren van agressie en geweld: Een verkenning van indicatoren van agressie en geweld jegens politieambtenaren, brandweerlieden en buitengewone opsporingsambtenaren (Boa's)* (3241). Platform Opleiding, Onderwijs en Organisatie BV, Institute of Security and Global Affairs, Ockham IPS BV, & I&O Research.
<https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/3246/3241-indicatoren-van-agressie-en-geweld-volledige-tekst.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2024). *Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar*. Geraadpleegd op 18 maart 2025, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0039766/2024-01-01>
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2024). *Herziening van het boa-stelsel: Naar een toekomstbestendige inzet van buitengewoon opsporingsambtenaren*. Rijksoverheid.
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2024/xx/xx/herziening-boa-stelsel>

- Kolthoff, E., Marijnissen, D., Smulders, I., De Winter, M., Molenschot, M., & van Ostaaijen, J. (2020). *Bedreigingen en intimidaties tegen publieke ambtsdragers*. Hoge School Avans
- Krouwel, L., Nauta, O., & Bos, D. (2024). *Hot victims of hot shifts? Onderzoek naar herhaald slachtofferschap onder politie, boa's en brandweer* (Nr. 3427). DSP-Groep.
<https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/3397/3427-herhaald-slachtofferschap-politie-boa-brandweer-volledige-tekst.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kyron, M. J., Rees, C. S., Lawrence, D., Carleton, R. N., & McEvoy, P. M. (2021). Prospective risk and protective factors for psychopathology and wellbeing in civilian emergency services personnel: A systematic review. *Journal of Affective Disorders*, 281, 517–532.
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.12.021>
- Olf, M., Raaijmakers, I., Te Brake, H., et al. (2020). *Focus op Dutchbat III: Onderzoek naar het welzijn van Dutchbat III-veteranen en de behoefte aan zorg, erkenning en waardering*.
https://arq.org/sites/default/files/2022-06/Focus%20op%20Dutchbat-III_Onderzoeksrapport.pdf
- OPSIC. (2012). *Comprehensive guideline on mental health and psychosocial support (MHPSS) in disaster settings*. <https://www.opsic.eu>
- Page, J., & Robertson, N. (2021). Extent and predictors of work-related distress in community correction officers: a systematic review. *Psychiatry, Psychology and Law*, 29(2), 155-182.
<https://doi.org/10.1080/13218719.2021.1894259>
- Taskforce Onze hulverleners veilig. (2023). *Jaarverslag 2022-Q1 2023*.
<https://open.overheid.nl/documenten/90acf784-5a23-4cad-a8c1-8673c36698a9/file>
- Zwieten, van, M., de Vroome, E., & van den Bossche, S. (2017). *Monitor Veilige Publieke Taak 2016: Rapport voor Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programma Veilige Publieke Taak*. TNO. https://monitorarbeid.tno.nl/wp-content/uploads/sites/16/2023/10/Rapport-Monitor-Veilige-Publieke-Taak-2016_Fig4herzien.pdf

Bijlage I: Geraadpleegde onderzoeksrapporten, praktische en juridische naslagwerken

Auteur	Titel	Jaar	Type document	Relevant
A&O fonds Gemeenten	Arbeidscatalogus Gemeenten - Agressie en geweld	n.d.	Praktisch naslagwerk	Ja
A&O fonds Gemeenten	Eerste opvang en nazorg	2019	Praktisch naslagwerk	Ja
Aarten et al.	Agressie en geweld in het veiligheidsveld	2020	Onderzoeksrapport	Ja
Abraham & Van Soomeren	Buitengewoon veilig - Onderzoek naar taken en arbeidsomstandigheden van boa's en de samenwerking met politie	2020	Onderzoeksrapport	Ja
Abraham et al.	Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 - 2009 - 2011	2011	Onderzoeksrapport	Ja
Arbocatalogus Agrarische en groene sectoren	Agressie, geweld en ander ongewenst gedrag door derden	2024	Praktisch naslagwerk	Ja
Arbocatalogus Particuliere Beveiligingsbranche	Agressie en geweld	2016	Praktisch naslagwerk	Ja
Bastiaansen et al.	De werkende mens als mikpunt - Multidisciplinaire richtlijn agressie en geweld in de werksituatie	2013	Praktisch naslagwerk	Ja
Kolthoff et al.	Bedreigingen en intimidaties tegen publieke ambtsdragers	2020	Onderzoeksrapport	Ja
Krouwel et al.	Hot victims of hot shifts? Onderzoek naar herhaald slachtofferschap onder politie, boa's en brandweer	2024	Onderzoeksrapport	Ja
Ministerie van BZK	Veilige Publieke Taak - Convenant voor de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak	2013	Convenant	Nee
Ministerie van BZK	Handreiking Agressie en Geweld - Programma Veilige Publieke Taak	2011	Praktisch naslagwerk	Ja
Ministerie van BZK	Programma Veilige Publieke Taak - Witte vlekken analyse	2010	Onderzoeksrapport	Ja
Ministerie van BZK	Handboek agressie en geweld - voorkomen, beperken, afhandelen	2008	Praktisch naslagwerk	Ja
Tops et al.	Lokaal veiligheidsbeleid in 2030: Normaliseren, versnellen en alert blijven.	2022	Betoog	Nee

Rijksoverheid	Meerjarige onderzoeksagenda Taskforce <i>Onze hulpverleners veilig</i> 2023 - 2025	2023	Onderzoeksagenda	Ja
Safe Work Australia	Managing psychosocial hazards at work - Code of Practice	2022	Praktisch naslagwerk	Nee
Victoria State Government	Occupational violence and aggression post-incident support - A guide for health service managers	2018	Praktisch naslagwerk	Nee
Rispens et al.	Achtergronddocument bij de Multidisciplinaire richtlijn: Agressie en geweld in de werksituatie	2013	Wetenschappelijke onderbouwing/ verantwoording voor de richtlijn 'agressie en geweld in de werksituatie'	Ja
Tweede Kamer der Staten- Generaal	Brief van de Minister van Justitie en Veiligheid	2022	Brief	Nee
Taskforce <i>Onze hulpverleners veilig</i>	Jaarverslag 2022 - Q1 2023	2023	Jaarverslag	Ja
TNO	Wegwijzer agressie door derden		Praktisch naslagwerk	Ja
Tweede Kamer der Staten- Generaal	Initiatiefnota van het lid Van Haga over het wettelijk inregelen van specifieke en bijzondere zorg voor hoogrisicoberoepen in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)	2023	Initiatiefnota	Ja
Ministerie van BZK	Veilige publieke dienstverlening	n.d.	Website	Nee
Fischer & Van Reemst	Slachtofferschap in de publieke taak	2014	Onderzoeksrapport	Nee
VL nieuws	Politiek moet zich meer bemoeien met toezicht	n.d.	Website	Nee
Toezine	Toezichtexpert Rob Velders: "Een internationale blik leert je om naar jezelf te kijken"	2016	Website	Nee
Gemeente Diemen	Protocol Agressie en Geweld Politieke ambtsdragers	2016	Praktisch naslagwerk	Nee
Vereniging van Nederlandse Gemeenten	Handhaving sterk in de openbare ruimte - Omdat de burger dat van ons verwacht	2016	Onderzoeksrapport	Nee
Gemeente Vlaardingen	Veerkrachtproject	2020	Onderzoeksrapport	Nee
Significant Public	Aanbeveling bij Evaluatie Ondersteuningsprogramma toezicht en handhaving, VNG Naleving	n.d.	Adviesrapport	Nee
Vereniging van Nederlandse Gemeenten	Handhaving door en voor gemeenten - Een juridische handleiding voor de gemeentelijke praktijk	2019	Juridisch naslagwerk	Nee

Van Lakerveld et al.	Indicatoren van agressie en geweld - Een verkenning van indicatoren van agressie en geweld jegens politieambtenaren, brandweerlieden en buitengewone opsporingsambtenaren (Boa's)	2023	Onderzoeksrapport	Ja
Eikenaar	Municipal disorder policing. Dealing with annoyances in public places	2017	Proefschrift	Nee
TNO	Monitor Veilige Publieke Taak 2016	2017	Onderzoeksrapport	Nee
Veiligheidscoalitie Midden-Nederland	Convenant - Samenwerkingsovereenkomst boa's domein I regio Twente	n.d.	Convenant	Ja
DSP-groep	Strafverhogingen bij Veilige Publieke Taak-delicten	2024	Onderzoeksrapport	Nee
Winkel	Beleidsplan Agressie en Geweld - Maatregelen en verantwoordelijken bij incidenten met agressie en geweld bij de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond	2021	Praktisch naslagwerk	Ja

Bijlage II: Zoektermen wetenschappelijke literatuur

De literatuur is verzameld via een systematische search, een update van de in 2022 in het kader van de ontwikkeling van de Richtlijn hog-risicoberoepen uitgevoerde search tot november 2024. Daarnaast is een aanvullende search uitgevoerd. De resultaten van deze aanvullende search zijn in het onderstaande overzicht opgenomen. Omdat het voor een belangrijk deel gaat om een herhaling van de eerdere literatuurverzameling, verwijzen we voor het volledige overzicht van gebruikte zoektermen en geraadpleegde bronnen uit de oorspronkelijke search naar Bijlage 3 van de Richtlijn Hoog-risicoberoepen.

Zie ARQ nationaal Psychotraumacentrum (2025) [Richtlijn Psychosociale Ondersteuning Hoog-risicoberoepen](#). Diemen. De literatuursearch en resultaten zijn beschreven in de bijlagen bij deze richtlijn: [Bijlagen](#), Bijlage 3, Literatuurstudie, p. 48

Aanvullende zoektermen relevant voor boa's

("Special investigative officer*" or "police community support officer*" or PCSO or "Special constable*" or BOA or "buitengewo* opsporingsambtena*" or ("disorder policing" or "Animal protection inspector*" or "Building and housing inspection officer*" or "city surveillance agenc*" or "city warden*" or "Compulsory education officer*" or "Customs Officer*" or "Forest ranger*" or "Gamekeeper* " or "Labor Inspector*" or "municipal law enforcement officer*" or "municipal officer*" or "municipal surveillance and enforcement" or "Parking inspector*" or "plural police" or "police extended family" or "police junior partner*" or "Public space enforcement officer*" or "public space inspector*" or "Road Inspector*" or "Safety & Service Officer*" or "Safety and Service Officer*" or "Social Investigator*" or "Special Enforcement Officer*" or "Truancy officer*").ti,ab,kf.

Hieronder bij de gevonden 11 publicaties de reden van exclusie:

Auteur	Titel	Jaar	Reden van exclusie
Machacova	Cardiovascular risk in customs officers: Results of the stress control trial	1997	Artikel is in het Tsjechisch.
Plomp et al.	The social security reform: wide-ranging effects on companies as well as occupational health services	1999	Artikel gaat over de ziektewet.
Dapari et al.	A systematic review of the factors associated with malaria infection among forest rangers	2024	Malaria infectie is de uitkomst variabele.
Marcelissen & Weel	Certification and quality assurance in Dutch occupational health services	2002	Artikel gaat over de waarborging van kwaliteit van de veiligheid in gezondheidswerk.
Nogueira et al.	Self-reported morbidities and lifestyles of agricultural and non-agricultural workers in Brazil: a comparative analysis between 2013 and 2019	2023	Artikel is in het Portugees.

Perry	A Multiple Case Study of Compulsory School Attendance: Principals and Truancy Officer's Perceptions of Enforcement and Solutions to Truancy	2021	Artikel gaat over spijbelen.
Ribeiro	Purpose in life in adulthood and older adulthood: integrative review	2020	Artikel gaat niet over de doelgroep.
Rocha et al.	Dysautonomia: A Forgotten Condition — Part 1	2020	Artikel gaat over dysautonomie.
Santos et al.	Difficult decisions in pediatric practice and moral distress in the intensive care unit	2018	Artikel gaat over morele stress.
De Oliveira et al.	Preschool social skills training: A review of Brazilian interventions.	2021	Artikel is in het Portugees.
Silva et al.	Sleep quality, personal and work variables and life habits of hospital nurses	2024	Artikel gaat over de kwaliteit van slaap.

Bijlage III: Risico's en beschermende kenmerken van werknemers en de werkomgeving in hoog-risico beroepen

Hieronder volgt een beknopt overzicht van de risico- en beschermende factoren met betrekking tot de werknemer (box 1), de werkomgeving (box 2) en de terugkerende elementen in preventiestrategieën (box 3). Dit overzicht vormt een herhaling van de bevindingen uit de oorspronkelijke studie ten behoeve van de richtlijnontwikkeling (ARQ, 2025). Voor de volledige literatuurlijsten en een uitgebreidere beschrijving van de genoemde factoren en strategieën verwijzen we naar Bijlage 3 van de richtlijn. In deze bijlage worden onder meer de psychosociale risicofactoren op individueel niveau (zoals copingstijl, mentale veerkracht en persoonsgebonden stressoren), werkomgevingsgerelateerde factoren (zoals teamcultuur, leiderschap en werkdruk) en de inhoudelijke kenmerken van effectieve preventiestrategieën (bijvoorbeeld vroegsignalering en psycho-educatie) systematisch toegelicht.

ARQ Nationaal Psychotraumacentrum (2025) [Richtlijn Psychosociale Ondersteuning Hoog-risicoberoepen](#). Diemen. De resultaten zijn beschreven in de bijlagen bij deze richtlijn: [Bijlagen](#), Bijlage 3, Literatuurstudie, p. 48

BOX 1

In de wetenschappelijke literatuur genoemde risico's en beschermende kenmerken van *werknemers* in hoog-risicoberoepen

Risico's

- **Voorgeschiedenis:**
 - Blootstelling aan ingrijpende gebeurtenissen*
 - Mentale gezondheidsproblemen*
 - Aandoeningen
 - Familiegeschiedenis van mentale gezondheidsproblemen
- **Persoonskenmerken:**
 - Neuroticisme
 - Introversie
 - Negatieve zelfopvatting
- **Ervaren dreiging:**
 - Ervaren van de situatie als (levens)bedreigend
- **Traumatische stress tijdens een gebeurtenis:**
 - Herbelevingen
 - Vermijding
 - Dissociatieve klachten
- **Levensstijl:**
 - Gebrek aan fysieke activiteit
 - Hogere Body Mass Index (BMI)
- **Passieve/ vermijdende coping:**
 - Het gebruik van zelfafleiding
 - Ontkenning
 - Het niet plannen van zaken
 - Zelfverwijten
 - Anderen verwijten

○ Rumineren/piekeren
Beschermende kenmerken
• Actieve/probleemoplossende coping: ○ Cognitieve reframing ○ Positief herwaardenen ○ Religie • Persoonskenmerken: ○ Dispositie dat alles goed komt ○ Vertrouwen in jezelf hebben • Zingeving. ○ Het hebben van betekenisvol werk • Vaardigheden: ○ Emotie regulerende competenties ○ Zelfvertrouwen ○ Geloof in eigen kunnen ○ Veerkracht* ○ Psychologische hardheid *Voor dissociatie tijdens een gebeurtenis, een voorgeschiedenis van mentale problemen en blootstelling aan ingrijpende gebeurtenissen is (in prospectief onderzoek) vastgesteld dat ze ook samenhangen met <i>toekomstige</i> stressgerelateerde klachten. Veerkracht bleek (ook op basis van prospectief onderzoek) geen voorspeller van toekomstige klachten.

BOX 2

In de wetenschappelijke literatuur genoemde risico's en beschermende kenmerken van *de werkomgeving* in hoog-risicoberoepen.

Risico's

- **Werklast en organisatie druk:**
 - Hoog ervaren werkdruk en werklast
 - Hoge tijddruk
 - Lange werkdagen en werkweken
- **Organisatiestructuur en cultuur:**
 - Rolonduidelijkheden en rolconflicten
 - Gebrek aan autonomie
 - Oneerlijke behandeling van de medewerker
 - Slechte werkcondities
 - Inzet van onvoorbereide vrijwilligers
 - Hogere aantallen militaire uitzendingen en langere uitzendduur
- **Interpersoonlijke relaties op het werk:**
 - Gebrek aan ondersteuning vanuit de organisatie
 - Collegiale en relationele conflicten
 - Weinig sociale cohesie op de werkplek
 - Discriminatie en seksuele intimidatie
 - Wangedrag op de werkvloer
- **Interpersoonlijke relaties in de privésfeer die van invloed kunnen zijn op het functioneren:**
 - Disbalans tussen werk en privé
 - Gebrek aan sociale steun vanuit huis
- **Groei en ontwikkeling:**

○ Ervaren van onbalans tussen eigen inzet ○ Organisationele beloning ● Kenmerken van de blootstelling: ○ Duur ○ Ernst ○ Frequentie ○ Nabijheid ○ Onvoorspelbaarheid van het werk ○ Gebrek aan controle en invloed op de situatie ● Type incident: ○ Blootstelling aan overledenen ○ Slachtoffer worden van intimidatie, wangedrag, geweld en agressie ○ Zelf gewond raken, ○ Deelname aan gevechtshandeling
Beschermende factoren
● Aanwezige steunbronnen: ○ Ervaren sociale steun (vanuit management, collega's, vrienden en familie) ● Groei en ontwikkeling: ○ Organisatorische rechtvaardigheid ○ Vertrouwen in de organisatie ○ Deelname in besluitvormingsprocessen ● Training en opleiding: ○ Goede voorbereiding ○ Training ○ Paraatheid *Voor sociale steun is (in prospectief onderzoek) samenhang vastgesteld met toekomstige stressgerelateerde klachten.

BOX 3
In de wetenschappelijke literatuur genoemde componenten in preventiestrategieën
Met enige evidentie
● Psycho-educatie (n=6) ● Ontspanningsoefeningen (n=6) ● Mindfulness (n=5) ● Stress inoculatie (n=6) ● Aandachtstraining (n=6) ● Realistische scenario's (n=6) ● Tactische vaardigheden (n=6) ● Guided imagery (n=5) ● Huiswerk (n=5) ● Psychologische debriefing (n=5) ● Stimuleren van sociale steun (n=5) ● Cognitieve herstructurering (n=5) ● Transitievaardigheden (n=5) ● Stimuleren van zelfbewustzijn, zelfvertrouwen, zelfacceptatie en zingeving (n=3) ● Creatieve therapie (n=3) ● Cognitieve gedragstherapie (CGT) (n=3)
Zonder evidentie
● Psycho-educatie (n=4)

- Ontspanningsoefeningen (**n=4**)
- Mindfulness (**n=4**)
- Stress inoculatie (**n=4**)
- Guided imagery (**n=4**)
- Cognitieve herstructurering (**n=4**)
- Zelfzorg (**n=4**)
- Stimuleren van sociale steun (**n=4**)
- Huiswerk (**n=4**)
- Psychologische debriefing (**n=7**)
- Collegiale sociale ondersteuning (**n=7**)
- Transitievaardigheden (**n=7**)

Bijlage IV: Topiclijst focusgroepen en interviews

Per thema zijn er een aantal standaardvragen gesteld. In het blauw staan verdiepende vragen en onderwerpen.

1. Wie is wie (15 min)

- Wie ben je?
- Waar werk je
- Wie is je werkgever?
- Aan wie rapporteer je (dezelfde als werkgever?)
N.B. Het kan zijn dat een boa in dienst is bij partij anders dan gemeente waarvoor hij/zij werkt.
- Wat is je functie (rol/taak)?
N.B. Dit kan gaan over rol/taak binnen team (en m.b.t. tot pso) of over rol/taak op straat (en t.a.v. bijvoorbeeld politie, veiligheid/leefbaarheid).
Bijvoorbeeld de aanpak van:
 - Overlast
 - Verloedering
 - Veiligheid (voor zover dit niet zien op de openbare orde)
 - Overtredingen die de leefbaarheid aantasten (en niet zien op de openbare orde)
- Heb je met agressie en geweld/anderzijds schokkende of ingrijpende gebeurtenis te maken gehad?
Zo ja, hoe?

2. Preventie/veilige werkcultuur, monitoring en signalering (40 min): Wat is er aan pso georganiseerd in je organisatie?

- Was/ben je op enige manier door je werkgever voorbereid op het meemaken van een situatie met agressie en geweld/een schokkende gebeurtenis?
 - Formeel via voorlichting of een weerbaarheidstraining/-opleiding
 - Informeel via overleggen of gesprekken met collega's en leidinggevenden
- Zo ja, denk je dat het helpt/geholpen (heeft) om met dergelijke situaties om te gaan?
- In voldoende mate?
 - Hoeveel heeft het dan geholpen?
 - Heb je iets gemist?

Zo nee, hoe had je dit wel gewild?

Eventuele ondersteuningsmiddelen waarop gewezen kan worden (uit "Buitengewoon veilig"):

- Training (tijdens (voor)opleiding)
- Instructie/afspraken (opschaling naar politie)
- Intervisie over agressie en geweld
- Werken in duo's
- Werken in koppels (met politie)

Ondersteuning vanuit werkgever waarop gewezen kan worden:

- Registratie incidenten
- Meldpunt
- Slachtofferopvang/vertrouwenspersoon
- Geweldsprotocol
- Evaluatie
- Schadeverhalen op dader
- Opvang

- Maatregelen ter voorkoming
- Inzet OR
- Wordt er in jouw organisatie/door jouw leidinggevende structureel aandacht besteed aan jouw (mentale) welzijn?
Zo ja, op welke manier?
 - Regelmatig/eenmalig/op aanvraag
 - Via voorlichting
 - Tijdens een (functionerings)gesprek
 Zo nee, heb je daar wel behoefte aan? En in welke vorm?
- Ben je op de hoogte van de (psychosociale) ondersteuningsmogelijkheden en praktische hulp binnen je organisatie?
 - Bij wie kan je terecht?
 - Wat is er (structureel) georganiseerd (van collegiaal tot specialistische hulp)?
 - Weet jij (of college/leidinggevende) wanneer en hoe je daarvan gebruik kunt maken?
 - Hoe en wanneer wordt daar aandacht aan besteed?
- Is de impact van een incident bespreekbaar binnen je team/organisatie (met bijvoorbeeld een leidinggevende of collega's)?
Of 'hoort het erbij'?
 - Vind je dat dat zou moeten?
 - Weet je bij wie je terecht kunt?
Collegiale ondersteuning/ eenheidspsychologen/ bedrijfsmaatschappelijk werk/ informele collegiale ondersteuning, vaardigheidstraining
- Praktische ondersteuning: Zijn er (andere) maatregelen die bijdragen aan je gevoel van veiligheid tijdens het werk?
Of omgekeerd, maatregelen die onveiligheid kunnen verminderen?
 - Bijvoorbeeld duidelijkheid over rol en verantwoordelijkheid
 - Normstelling over ongewenst gedrag/ grensoverschrijdend gedrag
 - Samenwerking met partners (bijvoorbeeld de politie)
 - Gebruik van een wapenstok, handboeien of een body-camera?
 - Nabespreken van de feiten (de werkzaamheden, het werk, wat er is gebeurd); is het mogelijk om te leren van elkaar?
 - Is duidelijk waar taak/rol boea ophoudt en waar die van de politie begint (en andersom?)

3. Pauze (10 min)

4. Opvang en nazorg (40 min): Geboden en gewenste ondersteuning rondom agressie en geweld/schokkende gebeurtenissen

- Melden en registreren: Kan je ergens melden dat je te maken hebt gehad met een schokkende gebeurtenis of een situatie met agressie en geweld? Of wordt dat ergens geregistreerd?
 - Heb je (behoefte aan) ondersteuning bij praktische zaken (zoals melding maken of aangifte doen)?
- Thuisfront/ (georganiseerde) collegiale ondersteuning: Is er ondersteuning aangeboden?
Zo ja, wat en door wie?
 - Team Collegiale Opvang (TCO)
 - Thuisfront/naasten/leidinggevende/ander in organisatie
 - Denk je dat thuisfront voldoende weet/geïnformeerd is over mogelijke reacties en ondersteuning bij een schokkende gebeurtenis? Zo nee, heb je ideeën over hoe dat zou moeten?
 - Geeft leidinggevende hierbij (voldoende) ondersteuning?

Was deze ondersteuning helpend?

- Heb je iets gemist?
 - Wat zou beter kunnen?
- Voortdurende monitoring en signalering: Is er op een later moment bij je gecheckt hoe het met je gaat?
 - Zo ja, wat vind je daarvan?
 - Zo nee, had je daar behoefte aan gehad?
 - Hulp bij aanhoudende/ernstige klachten: Als een incident leidt tot (aanhoudende) impact op je functioneren of privéleven, weet je dan waar je terecht kan?
 - Coach
 - Bedrijfsarts/huisarts
 - (Interne) psycholoog
 - Evaluatie: Is de geboden ondersteuning naderhand geëvalueerd?
 - Heb je nog een gesprek gehad over het nut en de noodzaak van die ondersteuning?
 - Of over hoe je beter/anders ondersteund zou kunnen worden?

5. Afsluiting (10 min)

- Gesprek samenvatten
- Uitleg over vervolg (zij krijgen laatste versie rapportage nog te zien voor check op anonimiteit)
- Dankwoord

Bijlage V: Stellingen Implementatiesessie

Stelling 1 Een eenduidig beleid voor de bevoegdheden en taken van boa's is noodzakelijk voor een effectieve en consistente uitvoering van het werk.

Stelling 2: "Een veilige werkcultuur voor boa's vereist: **duidelijke normstelling bij agressie**, aandacht en erkenning voor mentale impact van ingrijpende gebeurtenissen en structurele (psychosociale) ondersteuning "

Stelling 3: "Structurele en landelijke richtlijnen voor opleiding en training voor boa's zijn noodzakelijk, met meer aandacht voor praktijkervaring, mentale weerbaarheid en gespreksvaardigheden."

Stelling 4: "Een veilige en eenvoudigere meldcultuur en ondersteuning bij aangifte (en rechtszaken) is voor boa's van essentieel belang."

Stelling 5: "Het welzijn van boa's vereist actieve betrokkenheid van leidinggevend en een cultuur waarin openheid en steun vanzelfsprekend zijn."