



Colofon

Evelien van Zuidam

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Programma Veilige Publieke Taak
Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag

www.veiligepublieketaak.nl

Druk: OBT bv, Den Haag

Augustus 2010

Inhoud

Programma Veilige Publieke Taak	5
Witte vlekken analyse programma Veilige Publieke Taak	9
Witte Vlekken Model	11
Aanbevelingen sectoren Veilige Publieke Taak	13
<i>Openbaar vervoer</i>	13
<i>Sociale zekerheid</i>	15
<i>Openbaar bestuur</i>	16
<i>Zorg</i>	17
<i>Ambulance</i>	19
<i>Woningcorporaties</i>	20
<i>Onderwijs</i>	21
<i>Dienst Justitiële Inrichting (DJI)</i>	23
<i>Gerechtsdeurwaarders</i>	23
<i>Belastingdienst</i>	23
<i>Politie</i>	24
<i>Brandweer</i>	27
<i>Defensie</i>	28
<i>Inspecties</i>	28
<i>Conclusie</i>	29
Interpretatie model ten aanzien van de ‘witte vlekken’	31
<i>Sectoren</i>	31
<i>Dader</i>	33
<i>Slachtoffer</i>	34
<i>Situationele kenmerken</i>	35
<i>Locatiekenmerken</i>	36
<i>Organisatiekenmerken</i>	38
<i>Beleid</i>	39
<i>Maatschappij</i>	40
<i>Conclusie</i>	41
Bijlage 1 Literatuur	45

Programma Veilige Publieke Taak

Uit een analyse in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bleek dat het merendeel van de werknemers met een publieke taak in aanraking is gekomen met ongewenst gedrag (DSP, 2007¹). Als reactie op het toenemende geweldsniveau tegen werknemers met een publieke taak is in 2007 het programma veilige publieke taak van start gegaan bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Door dit programma wordt een extra stimulans gegeven aan de aanpak van agressie en geweld tegen mensen met een publieke taak. Afstemming en eenheid van beleid is een belangrijke voorwaarde voor effectief optreden tegen agressie en geweld. Vanuit de regiefunctie die het Ministerie op dit terrein vervult, is er een aantal concrete maatregelen in gang gezet. De Minister wil met behulp van alle maatregelen in 2011 het aantal voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak met 15% hebben verminderd ten opzichte van het jaar 2007.

Het Programma Veilige Publieke Taak richt zich op de doelgroep werknemers met een 'Publieke Taak' die in de volgende publieke sectoren werkzaam zijn:

- Veiligheid²
- Onderwijs
- Zorg³
- Openbaar vervoer
- Sociale zekerheid
- Openbaar bestuur
- Woningcorporaties

De vermindering van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak zal onder andere door middel van de volgende maatregelen⁴ moeten worden gehaald. Deze maatregelen worden door het Programma aanbevolen aan de werkgevers:

¹ DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak.*

² In het model is de sector Veiligheid uitgesplitst in de categorie Politie, DJI, Belastingdienst, Gerechtsdeurwaarders, Brandweer, Defensie en Inspecties

³ In het model is de sector Zorg uitgesplitst in ambulance en overige zorg.

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 164 en Ministerie van Binnenlandse Zaken (2009). *Factsheet Handreiking voor een effectief veiligheidsbeleid.*

Een landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak

Het doel van deze norm is het markeren een gezamenlijke grens van acceptabel gedrag. De kern van deze norm is dat agressie en geweld nooit worden getolereerd. Overtreding leidt tot een reactie vanuit de overheid, werkgevers en/of werknemers.

Agressie en geweld altijd melden bij de werkgever

Werknemers hebben ten aanzien van hun collega's en ten aanzien van hun werkgever een vergaande morele verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden. Alleen hierdoor is de werkgever in staat zijn rol en verantwoordelijkheid in te vullen.

Incidenten van agressie en geweld worden altijd geregistreerd

Het registreren van agressie en geweld is van groot belang voor het verkrijgen van inzicht, het doen van aangiften, de dossieropbouw en het verhalen van schade. Registratie is volgens het beleid van het Programma essentieel voor een effectieve aanpak op maat.

Training en/of scholing

Periodieke training van medewerkers in het reageren op agressie kan volgens het Programma agressie helpen te beperken of zelfs voorkomen.

De werkgever geeft altijd een reactie naar de dader

Volgens het Programma is de meest effectieve aanpak een snelle reactie naar de dader toe zodat de dader direct wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen. Voorbeelden zijn een informele berisping en het aanzeggen van maatregelen, zoals het stoppen van de dienstverlening.

Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader

Een werkgever geeft ook een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Zowel materiële als immateriële schade kunnen worden verhaald op de dader. Hiermee onderstreept de werkgever dat dit gedrag niet wordt getolereerd.

De werkgever doet altijd aangifte bij een strafbaar feit

Aangifte bij de politie door de werkgever laat aan de dader, aan de samenleving en aan de eigen werknemers zien dat hij agressie en geweld niet accepteert. De werkgever heeft dan ook morele plicht tot aangifte bij een strafbaar feit ten aanzien van de bescherming van werknemers en de publieke taak. Bovendien vergroot volgens het Programma aangifte en/of melding van agressie of geweld door de werkgever, werknemer (slachtoffer) en getuigen, de kans dat de dader wordt gepakt.

Aan slachtoffers wordt altijd nazorg verleend

De impact van agressie en geweld kan groot zijn. Volgens het Programma zijn de werkgevers verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van hun werknemers.

Naast het uitvoeren of begeleiden van een aantal onderzoeken over het probleem zijn gedurende het Programma vele andere acties ondernomen die een bijdrage kunnen leveren aan de vermindering van agressie en geweld.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Het starten van een pilot cameratoezicht op ambulancevoertuigen.
- Het opzetten van een 'Helpdesk Veilige Publieke Taak'.
- Het geven van subsidie aan organisaties met vernieuwende initiatieven rond de aanpak van agressie en geweld.
- Het verspreiden van een handreiking, waarin wordt beschreven hoe in de organisatie het beste kan worden omgegaan met agressie en geweld.

Witte Vlekken Analyse

Programma Veilige Publieke Taak

Naast de regiefunctie en ondersteunende rol die het Programma vervult voor werkgevers en werknemers in de publieke sfeer, heeft het doen van onderzoek en kennisvergaring over geweld eveneens een belangrijke functie in het Programma. Om deze grote hoeveelheden onderzoeken te kunnen overzien, heeft het Programma besloten een 'witte vlekken analyse' uit te laten voeren. Met het in kaart brengen van relevante wetenschappelijke onderzoeken, best practices, veiligheidsmonitoren, openbare registratiecijfers of enquêtes kan worden bekeken waar het kennisniveau van het programma op dit moment staat. De volgende stap ligt dan in de vraag: Welke kennislacunes zijn er nog te vullen? Het bestrijden van deze kennislacunes kan een waardevolle bijdrage leveren aan een vermindering van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Om deze kennis op een gestructureerde manier weer te kunnen geven is gebruik gemaakt van een witte vlekken model, in het centrum toegespitst op het geweldsincident. Dit model is gebaseerd op het *DSP-Analysemodel* uit het onderzoek *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden*⁵ dat inzichtelijk maakt welke factoren van invloed zijn op het ontstaan van het geweldsincident. Dit witte vlekken model is toepasbaar op verschillende sectoren van het Programma Veilige Publieke Taak.

Het witte vlekken model bestaat uit 5 verschillende 'ringen': het geweldsincident, de situationele kenmerken, de locatiekenmerken, het beleidskader en de maatschappij. Het geweldsincident ontstaat in het centrum van het model waar de dader en het slachtoffer met elkaar in contact komen.

Per opeenvolgende ring gelden tal van invloedsfactoren die van invloed kunnen zijn op het geweldsincident. De genoemde factoren in het model kunnen een duwende of remmende factor zijn die van invloed is op het ontstaan en verloop van geweld tegen de werknemers met een publieke taak. Zo is bijvoorbeeld cameratoezicht een locatiekenmerk die invloed heeft op het geweldsincident. En zo kunnen locatiekenmerken een positieve, een negatieve of geen invloed hebben op de gedragingen van de betrokkenen bij het geweldsincident. Onderzoeken moeten

⁵ Afkomstig uit het onderzoek van Abraham, van Hoek, Hulshof & Pach (2007). *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden*. DSP-groep: Amsterdam.

uitwijzen in hoeverre deze factoren een bijdrage kunnen leveren aan het verminderen van agressie en geweld.

Daarnaast zijn er factoren die directe invloed hebben - zoals het gedrag van de werknemer - op het ontstaan van agressie en geweld en factoren die indirecte invloed hebben - zoals de organisatiecultuur - op het ontstaan van agressie en geweld. Een oorzakaanalyse van de aard en omvang van agressie en geweld is niet als factor opgenomen in het invloedsmodel. Onderzoeken met gegevens over de aard en omvang kunnen voor sommige sectoren wel een aanleiding vormen voor nader en meer verdiepend onderzoek.

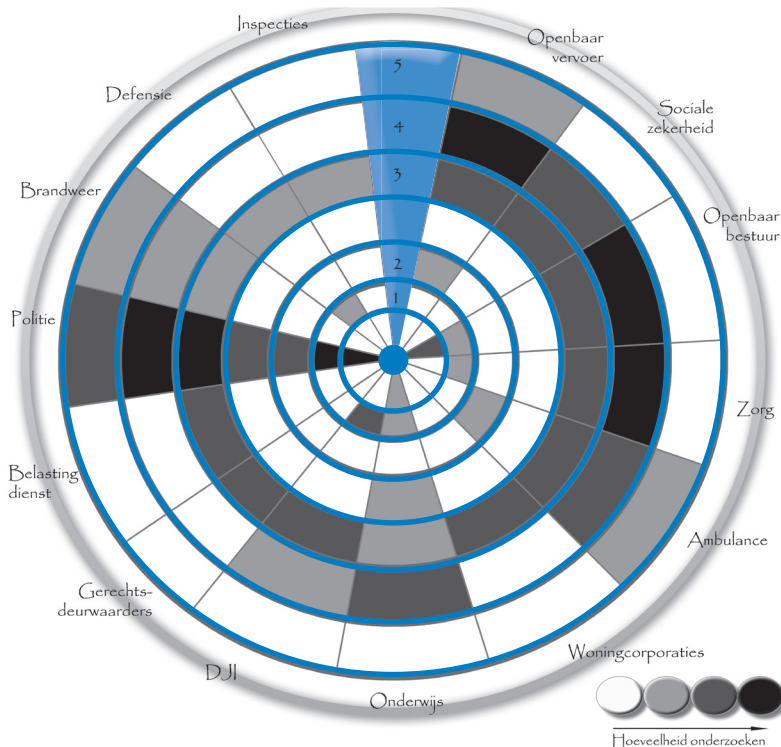
Bij de invulling van het model wordt zichtbaar op welke ring of sector het wetenschappelijk onderzoek zich heeft geconcentreerd. De bronnen van deze onderzoeken zijn divers. De gebruikte onderzoeken zijn uitgevoerd door verschillende instanties, zoals ministeries, provincies, gemeenten, brancheorganisaties, adviesorganen of vrije onderzoeksbureaus.

Daarnaast is het model ingedeeld in sectoren. Deze sectoren worden vanuit het programma extra belicht of brengen op basis van de geanalyseerde onderzoeken interessante vragen naar boven. De sector veiligheid is daarom opgesplitst in politie, DJI, belastingdienst, gerechtsdeurwaarders, brandweer, defensie en inspecties. Om dezelfde reden is de sector ambulance apart geanalyseerd van de zorg.

Het witte vlekken model is een momentopname van de beschikbare kennis binnen het programma. Het heeft daarom een dynamisch karakter en staat open voor voortschrijdend inzicht.

Model 'witte vlekken analyse'

Aanwezigheid wetenschappelijk onderzoek m.b.t. Programma 'Veilige publieke taak' (2010)



Ring 1.1	Dader	Geslacht; Leeftijd; Etniciteit; Antecedenten; Houding; Onderdeel van een groep; Opleiding; Veroorzaker.
Ring 1.2	Slachtoffer	Geslacht; Leeftijd; Etniciteit; Ervaring; Uniform; Groepsop treden; Houding; Karakter; Vaardigheden.
Ring 2	Situationele Kenmerken	Tijdstip; Hoeveelheid werknemers met een publieke taak; Sfeer in het gebied; Houding omstanders.
Ring 3.1	Locatie kenmerken	Omvang van het gebied; Kenmerken bezoekers; Omgeving, Bebouwing, Inrichting gebied; Onderhoud gebied; Cameratoezicht.
Ring 3.2	Organisatie-kenmerken	Beleid: Inzet en training; Arbo- en personeelsbeleid; Geweldbeleid; Cultuur; Periodieke evaluatie; Aandacht voor vaardigheden en houding in functioneringsgesprekken. Werkwijze: Melding; Informatievoorziening; Planning afspraken inzet mensen en materieel. Rol leidinggevende.
Ring 4	Beleidskader	Integraal veiligheidsbeleid; Preventie; Repressie; Convenanten en samenwerking; Voorlichting richting burgers.
Ring 5	Maatschappij	Media; Opinie; Imago sector; Super promoter.

Aanbevelingen Sectoren

Veilige Publieke Taak

Het witte vlekken model geeft ons een beeld van de beschikbare wetenschappelijke onderzoeken binnen het programma. Het model geeft door middel van grijstinten weer in hoeverre de factoren in de desbetreffende ring zijn onderzocht. Veel van deze onderzoeken hebben naar aanleiding van hun bevindingen aanbevelingen gedaan. Omdat deze aanbevelingen en aandachtspunten zeer waardevol kunnen zijn voor het Programma, zijn ze eveneens geanalyseerd en opgenomen in dit hoofdstuk. Naast de aanbevelingen zijn ook aandachtspunten of opmerkelijkheden te lezen. Een verdieping van het desbetreffende onderzoek, voorbeeld of model is terug te vinden via het notenapparaat. De analyse van iedere sector begint met een weergave van een 'taartpunt' uit het witte vlekken model. Zo is helder op het netvlies hoe de sector er op onderzoeksgebied voor staat.

Openbaar vervoer

Onder de sector Openbaar Vervoer vallen: werknemers werkzaam in busvervoer, metro, tram en treinvervoer.



Onder de sector Openbaar Vervoer vallen: werknemers werkzaam in busvervoer, metro, tram en treinvervoer.

Aanbevelingen

Het kenniscentrum Sociale Veiligheid en Mobiliteit⁶ is een toonaangevend instituut dat onder andere uitgebreide veiligheidsmonitoren⁷ uitvoert. In deze monitoren wordt jaarlijks de sociale veiligheid van zowel het personeel als van de reizigers gemeten. In dit onderzoek wordt de objectieve en subjectieve veiligheid gemeten en ook de mening van het personeel over het veiligheidsbeleid. Omdat deze gegevens waardevol zijn voor het programma is het daarom aan te bevelen deze monitoren nauwlettend in de gaten te houden.

⁶ <http://www.kenniscentrumsv.nl>.

⁷ Kennisplatform Verkeer en Vervoer (2009). *Sociale veiligheid van de OV reizigers & Kennisplatform Verkeer en Vervoer* (2008). *Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer*.

Trainingen

Trainingen kunnen een belangrijke plaats innemen in het opdoen van vaardigheden⁸ om om te gaan met geweld. Trainingen in het omgaan met agressie en geweld kunnen het beste gericht zijn op communicatieve vaardigheden. Aandacht moet worden besteed aan de mogelijkheden om door middel van scholing incidenten te voorkomen, te beheersen of de gevolgen ervan te beperken⁹. Uit de *Veiligheidsmonitor van het personeel van stads- en streekvervoer* (2008) blijkt dat weinig respondenten prioriteit geven aan het verbeteren van de vaardigheden, de houding of het gedrag van het personeel. Een opmerkelijke uitkomst, dat de vraag oproept waarom dit dan het geval is. De monitor geeft geen antwoord op deze vraag.

Beleid

Het personeel beoordeelt het veiligheidsbeleid van hun eigen bedrijf in 2008 iets positiever dan 2006. Volgens 15% werkt het bedrijf daar hard aan (2006: 12%) en volgens 48% (net als in 2006) doet het bedrijf daar iets aan¹⁰. Het personeel heeft vooral behoefte aan het intensiveren van toezicht, het verbeteren van assistentieverlening en communicatie en het weren van zwartrijders en randfiguren. Om tot verbetering van het gevoerde agressie en geweldsbeleid te komen en maatregelen aan te passen wordt van de organisaties verwacht, dat zij regelmatig hun beleid met betrekking tot agressie en geweld evalueren, aan de hand van de opgedane ervaringen. De uitkomsten van het project laten zien dat bij een aantal instellingen werknemers niet op de hoogte zijn gebracht van de uitkomsten van deze evaluaties en/of dat zij en de ondernemingsraad onvoldoende betrokken worden bij deze evaluaties. Dit bleek uit onderzoek van de arbeidsinspectie¹¹ (2006) en tevens uit een recenter onderzoek over de *sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer* (2008).

Nazorg

Uit de sociale veiligheidsmonitor van het personeel in het stads en streekvervoer (2008) blijkt dat nog vooruitgang te boeken valt op het gebied van opvang en nazorg na geweldsincidenten: 38% vindt deze opvang en nazorg (ruim) voldoende, 20% vindt deze (ruim) onvoldoende. De laatste 20% is voornamelijk ontevreden over de

⁸ De mate van effectiviteit en de eisen voor goed werkende trainingen zijn behandeld in het onderzoek: *Intervict* (2007). *Aard en omvang agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Quick Scan.*

⁹ Arbeidsinspectie (2006). *Agressie en geweld in het openbaar vervoer.*

¹⁰ Kennisplatform Verkeer en Vervoer (2008). *Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer. Personeelsmonitor.*

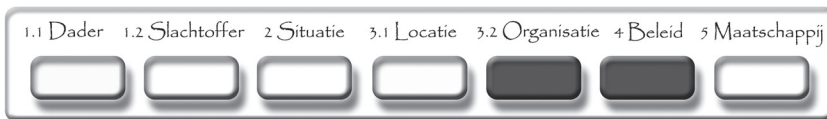
¹¹ Arbeidsinspectie (2006). *Agressie en geweld in het openbaar vervoer.*

steun van de chef of leidinggevende, de deskundige opvang en de nazorg. Hier liggen aandachtspunten die nog kunnen worden opgepakt.

Samenwerking particuliere initiatieven

De onderlinge samenwerking tussen particuliere initiatieven ontstaan in de afgelopen jaren kan volgens onderzoek van het Ministerie van Justitie (2005) worden verbeterd. Zowel de onderlinge samenwerking als de interactie tussen praktijk en beleid is voor verbetering vatbaar. Onbekend is of deze samenwerking anno 2010 wel effectief loopt.

Sociale zekerheid



Onder de sector sociale zekerheid vallen: Het UWV, CWI en de sociale dienst.

Aanbevelingen

Weinig onderzoeken uit deze sector geven aanbevelingen. De arbeidsinspectie heeft een onderzoek gestart van 1 maart tot 1 juli (2010) waarin moet blijken in hoeverre de organisatie zich houdt aan de regels die zijn gesteld rond het onderwerp agressie en geweld.

Één norm¹³

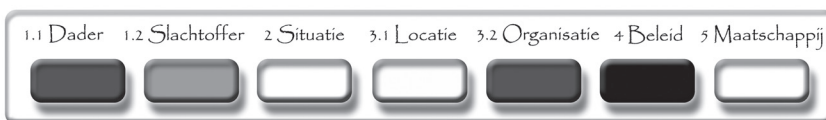
In de nota *Agressiebeleid UWV*, waarin het UWV breed beleid formuleert hoe om te gaan met geweld en agressie door klanten. Het is van belang dat partijen op de hoogte zijn van dit beleid en de maatregelen die genomen dienen te worden bij een confrontatie met agressie en geweld. De uitvoering van één norm lijkt lastig binnen de organisatie. Het ideale scenario van het handhaven van één duidelijke lijn is in de praktijk lastig omdat het klantcontact niet in een vast kader kan worden vastgelegd en omdat de tolerantiegrenzen en angstgevoelens van medewerkers onderling verschillen. Hoewel in de protocollen het belang wordt benadrukt om één duidelijke grens tegen agressie en geweld te trekken, is bij de uitwerking gebleken dat de persoonlijke beleving van klantgedrag leidend is voor de manier waarop medewerkers omgaan met agressie en geweld.

¹² Ministerie van Justitie (2005). *Van afwezigheid naar betrokkenheid*.

¹³ Kok (2009). *Het veiligheidsbeleid van het CWI gespiegeld. Een onderzoek naar de belevingen van veiligheid, agressie en geweld onder medewerkers van het CWI*.

De sector is daarom nog aan het zoeken hoe beleid optimaal in de praktijk kan worden toegepast, zodat medewerkers eenduidig gehoor kunnen geven aan het geweldsprotocol. Deze problemen kunnen ondermeer worden opgelost door het organiseren van bijeenkomsten waar organisatieleden systematisch ervaringen en opvattingen uitwisselen die kunnen worden omgezet in nieuwe inzichten en eenduidige tolerantiegrenzen met betrekking tot veiligheid, agressie en geweld. Door op deze manier een verbinding te leggen tussen praktijk en beleid, kan het veiligheidsbeleid op papier een levend onderdeel in de organisatiecultuur worden.

Openbaar Bestuur



Onder de sector Openbaar Bestuur vallen de volksvertegenwoordigers in de Kamers, Provinciale Staten, Gemeenten en Waterschappen. Ook bestuurders zoals Ministers en Staatssecretarissen, Commissarissen van de Koningin, Gedeputeerden, Burgemeesters, Wethouders en Dijkgraven worden bij deze sector inbegrepen. Daarnaast vallen alle Ambtenaren van het Rijk, Provincies, (deel)Gemeenten en Waterschappen onder deze sector.

Aanbevelingen

Op het gebied van geweld tegen het openbaar bestuur heeft de gemeente Amsterdam een aantal nuttige onderzoeken verricht, zoals: *'Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam in 2004 en 2007'*. Ook het A&O fonds heeft onlangs een onderzoek verricht naar het beleid van gemeenten rond agressie en geweld (2010¹⁴). In dit rapport zijn overigens geen aanbevelingen gegeven. Daarnaast heeft het Programma Veilige Publieke Taak zelf een onderzoek naar ongewenst gedrag door externen tegen politieke ambtsdragers laten uitvoeren, dat binnenkort (2010) zal worden afgerond.

Eenheid Beleid

In 2004¹⁵ is aanbevolen om één duidelijke handleiding voor de gehele gemeente op te stellen. Deze handleiding is in 2007 nog niet geïmplementeerd. Volgens de arbeidsinspectie (2008) ontbreekt er bij bijvoorbeeld de 'Buitendienst Overheden'¹⁶ beleid om agressie en geweld te voorkomen of te verminderen of zijn er geen of onvoldoende concrete maatregelen (zoals: melding en registratie van incidenten, training, opvang of nazorg). Voornamelijk bij toezichthouders en handhavers is dit

¹⁴ A&O Fonds (2010). *Evaluatie aanpak agressie en geweld bij gemeenten*.

¹⁵ Bureau Driessen (2007). *Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam in 2004 en 2007*.

¹⁶ Bijvoorbeeld wegininspecteurs of parkeercontroleurs

het geval. Om de eenheid van beleid vorm te kunnen geven is het daarom nog steeds van belang dat een dergelijke handleiding op korte termijn beschikbaar komt. Het verdient daarom aandacht om zich in te blijven zetten voor een eenduidig beleid. Ook vanuit de provincie¹⁷ komt in een onderzoek (2006) naar voren dat ongeacht of agressie en geweld in grote of kleine mate voorkomt, het van essentieel belang is dat elke provinciale organisatie in het bezit is van een veiligheidsprotocol. In 2006 was er nog weinig in de praktijk terug te vinden van beleid ten aanzien van agressie en geweld bij de buitendienst- en publieksfuncties. Mogelijk is de koppeling van beleid naar praktijk de afgelopen jaren verbeterd. Onderzoek zal dit moeten uitwijzen. Bij gemeenten blijkt gelukkig al dat 82%¹⁸ van de gemeenten (in 2010) beleid heeft of een geweldsprotocol gericht op het voorkomen en bestrijden van agressie en geweld.

Zorg



Onder de sector zorg vallen de volgende instellingen: Ziekenhuizen, Gehandicaptenzorg, Verpleging, verzorging, thuiszorg (VVT), Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en Jeugdzorg.

Aanbevelingen

Agressie en geweld komen – in vergelijking met ander sectoren – relatief veel voor in de zorg¹⁹, vooral in organisaties als de GGZ, de ambulancezorg en de gehandicaptenzorg. Dit verhoogde arbeidsrisico leidt volgens TNO (2008) over het algemeen nauwelijks tot ziekteverzuim maar kan wel leiden tot minder goed functioneren of minder plezier in het werk.

Training

In een onderzoek naar agressie jegens hulpverleners van beroepsvereniging PHORZA²⁰, komt naar voren dat er onder hulpverleners grote behoefte bestaat aan training en verdere opleiding. De respondenten geven aan een geregelde frequentie van deskundighedsbevordering belangrijk te vinden. Ze ervaren de huidige praktijk van deskundighedsbevordering rond dit thema als té incidenteel. Het betreft hier niet alleen training in het omgaan met agressie, maar ook voorlichting

¹⁷ DSP-groep (2006). *Agressie en geweld bij provinciale buitendienst- en publieksfuncties*.

¹⁸ A&O Fonds (2010). *Evaluatie aanpak agressie en geweld bij gemeenten*.

¹⁹ TNO (2008). *Het grote gevaar van de zorg*.

²⁰ PHORZA (2009). *Dreigen, schelden en slaan. Hoe gaan we er mee om?*

en informatie over achtergronden en diepere problematiek met betrekking op het omgaan met agressie en geweld in de werkomgeving (PHORZA, 2009).

Agressie protocol

Naast een behoefte aan kennis en vaardigheden in het omgaan met agressie, geven respondenten veelvuldig aan dat het belangrijk is dat de organisatie een duidelijk beleid en protocol heeft. Het management zou zich sterk voor duidelijke afspraken moeten maken over hoe er gehandeld moet worden in conflictsituaties. Daarnaast is het volgens PHORZA (2009) van belang dat er afspraken zijn over de inschakeling van de politie, afspraken over duidelijke normen en waarden voor cliënten en medewerkers en afspraken ten behoeve van de veiligheid van de medewerkers. Daardoor kunnen de medewerkers zich ook beschermd voelen (PHORZA, 2009).

Steun Leidinggevenden

Naast deskundigheidsbevordering en beleid noemen respondenten een derde aspect dat ze belangrijk vinden rond dit thema: het belang van voldoende interne deskundigheid en steun van leidinggevenden. Zowel op het methode-inhoudelijke vlak, als rond de zorg voor de cliënt, als om steun bij het verwerken of voorkomen van situaties waarin agressie aan de orde is. Centraal staat het idee dat een werknemer altijd op iemand terug kan vallen en zeker weten dat leidinggevenden ervaringen met agressie niet zullen bagatelliseren. Meer in het bijzonder vragen respondenten aandacht voor de positie van de ambulante werker. Niet alleen bij bezoeken aan complexe gezinnen, maar bijvoorbeeld ook in de verslavingszorg. Intervisie en supervisie worden als instrument een aantal keer genoemd. Een aantal respondenten vraagt zich af of het aannamebeleid in sommige situaties, bijvoorbeeld de samenstelling van leefgroepen, wel zorgvuldig genoeg gebeurt. Grotere zorgvuldigheid op het aannamebeleid van de instelling zou volgens hen veel agressie kunnen voorkomen (PHORZA, 2009).

Nieuwe verschuivingen

In de verpleeg- en verzorgingshuizen en in de gehandicaptenzorg is een nieuwe ontwikkeling gaande. Met trends in de zorgverlening – vooral de effecten van de *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)* – zoals een verschuiving naar meer zorg in de wijk, kunnen nieuwe problemen zich voordoen. Agressie en geweld kunnen zich verschuiven naar de wijk. Een continue monitoring van de problematiek en een afstemming van de aanpak is daarom nodig om de actuele ontwikkeling te kunnen volgen en voor te zijn (TNO, 2008²¹).

²¹ TNO (2008). *Het grote gevaar van de zorg. Overzicht van arbeidsrisico's van en maatregelen voor verpleegkundigen en verzorgenden.*

Ambulancezorg



Aanbevelingen

Agressie en geweld bij de ambulancezorg is nog weinig wetenschappelijk onderzocht. Er is vooral weinig bekend over situationele en locatiekenmerken en de invloeden daarvan die zich tijdens het geweldsincident voordoen.

Kennis over werkwijze van hulpverleners

Het gebrek aan kennis onder omstanders over de werkwijze van ambulancepersoneel kan aanleiding geven tot agressief gedrag. Uit onderzoek²² blijkt dat omstanders soms niet weten hoe ambulancepersoneel te werk gaat of hoe prioriteiten worden toebedeeld. Een onderzoek naar de situationele kenmerken bij de geweldsincident zouden kunnen bijdragen aan een beter inzicht hoe omstanders reageren op het werk van een hulpverlener.

Training voor ambulancepersoneel

Training begint bij de werving en selectie. De aard van de werkzaamheden maakt dat naast medische kennis en vaardigheden gezocht wordt naar medewerkers die het initiatief nemen en stevig in hun schoenen staan. Bij ambulancehulpverleners zijn echter de eigenschappen die iemand geschikt maken voor het werk, tegelijkertijd ook de eigenschappen die iemand goed kan gebruiken in (potentieel) dreigende situaties. Een van de verbeteringen is ambulancepersoneel te trainen in de omgang met agressieve patiënten en omstanders, maar ook door ambulancepersoneel bewust te leren omgaan met hun eigen houding (TNO, 2008).

Locatie

Er is vanuit het Programma Veilige Publieke Taak een pilot met betrekking tot cameratoezicht op ambulances gestart. De evaluatie van deze pilot zal nog in 2010 worden afgerond. Hieruit moet blijken of cameratoezicht effect heeft gesorteerd op de ernst of mate van agressie- of geweldsincidenten.

Uitbreiding agressieprotocol

In deze sector bestaat een zeer algemeen landelijk veiligheidsprotocol. Het protocol benoemt vele veiligheidsaspecten, maar geeft echter geen houvast tijdens

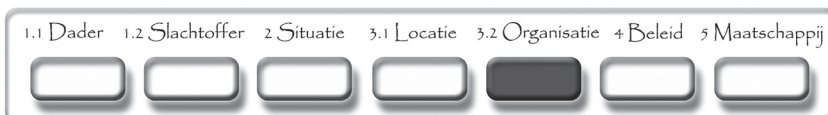
²² Research voor beleid (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk*.

confrontaties. De protocollen in andere sectoren doen dat wel, hoewel deze soms te uitgebreid worden gevonden. Binnen deze sector is het vooral van belang dat een werkbare balans wordt gevonden tussen detaillering en een bredere invulling van het geweldsprotocol (Research voor beleid, 2009, p 49).

Evaluatie

Er zijn weinig evaluaties uitgevoerd of gepland. Kennis voortkomend uit evaluaties kan zeer nuttig zijn om te achterhalen welke problemen bij het personeel spelen, of het beleid tegemoetkomt aan de ervaren problemen, welke aanvullende acties wenselijk zijn en of de belasting op de werknemer acceptabel blijft. Een aanbeveling is om deze evaluaties structureel een plaats te geven binnen de organisatie (Research voor beleid, 2009, p 59).

Woningcorporaties



Aanbevelingen

De sector woningcorporaties is in aantallen werknemers een kleine sector. Er is weinig onderzoek verricht als het gaat om agressie en geweld. Toch blijkt uit onderzoek van de arbeidsinspectie uit 2009 dat medewerkers van woningcorporaties met klantcontacten nog vaak worden geconfronteerd met agressie en geweld (meer dan de 50% verbaal, en 7% fysiek). Echter, ondanks deze gegevens over de omvang mist deze sector inzichten in bijvoorbeeld de dader- of slachtofferkenmerken.

Eenduidige aanpak

De woningcorporaties dienen meer aandacht te besteden aan een betere beheersing van agressie en geweld in hun werkomgeving. Een eenduidige aanpak in de sector van de risico's van agressie en geweld, zoals in een arbocatalogus, geeft zowel duidelijkheid aan medewerkers als klanten over wat door de organisaties acceptabel is en wat niet (Arbeidsinspectie, 2009²³).

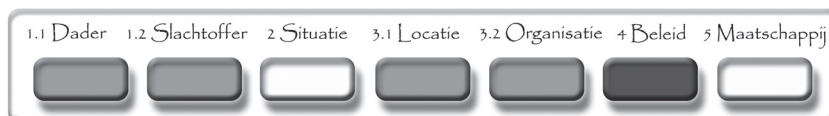
Registratie

Door de registratie van gegevens ontstaat een beter sectoraal beeld. Wellicht kan de brancheorganisatie het initiatief nemen om bij de samenstelling van een pakket

²³ Arbeidsinspectie (2009). *Verslag inspecties project woningcorporaties (A871)*.

maatregelen aansluiting te doen vinden bij landelijke normen en het ontwikkelde registratiesysteem. Vooral maatregelen om risico's aan te pakken zoals het melden, registreren, analyseren van incidenten en training geven in het omgaan met agressieve klanten zijn bij een aantal woningcorporaties nog onvoldoende ingevoerd (Arbeidsinspectie, 2009²⁴).

Onderwijs



Onder de sector onderwijs vallen: Primair onderwijs, Voorgezet onderwijs, Middelbaar Beroeps Onderwijs, Hoger Beroeps Onderwijs en Universitair onderwijs.

Aanbevelingen

Deze sector heeft voor de verschillende soorten onderwijssectoren een monitor ontwikkeld. Omdat vooral in de MBO-sector vele gevallen van agressie en geweld voorkomen, handhaaft deze sector een tweejaarlijkse Veiligheidsmonitor. Ook de veiligheid in het voortgezet (speciaal) onderwijs (2006-2008) en het primair onderwijs wordt periodiek gemeten²⁵. Deze monitoren geven een indruk van de gevoelens van sociale veiligheid, feitelijk ervaren onveiligheid, registraties van de diverse vormen van geweld, het sociale veiligheidsbeleid en de effecten daarvan. Omdat deze gegevens waardevol zijn voor het programma is het daarom aan te bevelen deze monitoren nauwlettend in de gaten te houden.

Trainingen

De *monitor sociale veiligheid in de MBO-sector* (2008²⁶) beschrijft de brede steun onder het personeel om docenten en medewerkers die dagelijks met leerlingen omgaan - zoals conciërges, kantinepersoneel en balimedewerkers - een training in het omgaan met agressief gedrag te laten volgen. Tot nu toe voeren instellingen daar verschillend beleid op. Naar aanleiding van deze monitor is het ook de aanbeveling om deze verschillende instellingen te stimuleren één veiligheidsbeleid te voeren.

²⁴ Arbeidsinspectie (2009). *Verslag inspecties project woningcorporaties (A871)*.

²⁵ Ministerie van OCW (2008). *Ontwikkeling van sociale veiligheid in het Voortgezet (Speciaal) Onderwijs 2006 - 2008*. Radboud Universiteit Nijmegen.

²⁶ MBO-raad (2008). *Monitor sociale veiligheid. Deel 1: Deelnemers, deel 2: Personeel, deel 3: Beleid*.

Vertrouwenspersoon

Daarnaast geldt als aanbeveling om duidelijk naar de slachtoffers te communiceren waar zij naartoe moeten om het probleem of incident te melden en eventueel over te dragen. Het blijkt dan dat veel deelnemers en ook medewerkers, niet op de hoogte zijn van het feit dat er een vertrouwenspersoon en/of een meldpunt voor ongewenst gedrag op hun locatie aanwezig is. Die bekendheid bij bijvoorbeeld de MBO-sector is bij slachtoffers niet veel beter, eerder slechter.

Melding/aangifte

Uit de monitor van de MBO-sector blijkt dat het grootste deel van de slachtoffers die ongewenst gedrag op school meldt, dat doet bij een docent of bij de mentor (leerlingen) respectievelijk bij een collega of direct leidinggevenden (medewerkers). Het meldgedrag van deelnemers die slachtoffer zijn van psychisch-fysieke agressie is laag. Ook uit het onderzoek van de Algemene OnderwijsBond²⁷ blijkt dat er een groei is te zien tussen 2003 en 2007 in de mate waarin de gewelds zaken in de doofpot verdwijnen. Voornamelijk bij VO en BVE (27% en 28%) zouden de scholen geweldincidenten verdoezelen uit angst voor hun goede naam. Dit is een serieus probleem, waarop volgens de MBO monitor extra moet worden ingezet.

Geweld Protocollen

Uit het onderzoek van de algemene onderwijsbond²⁸ blijkt dat scholen (PO, VO en BVE) vaker in het bezit zijn van een veiligheidsplan of geweldsprotocol. In de MBO-sector hebben de meeste instellingen in het beleidsplan wel protocollen opgenomen voor de afhandeling van de verschillende vormen en gradaties van ongewenst gedrag, maar lang niet iedereen is daarmee bekend. Dit betekent dat ook de uitvoering van het geweldsprotocol een aandachtspunt is voor deze sector²⁹

Personeel

Volgens Neuvel (2009³⁰) is de neerwaartse trend in de veiligheidsbeleving, waarvan eerder sprake was, gestopt. Van toenemende gevoelens van veiligheid is echter ook geen sprake. Het percentage van 6 à 7 procent van het personeel dat zich onveilig voelt, blijkt moeilijk te verbeteren. Die risicogroepen zijn vrouwelijke en jonge medewerkers, medewerkers van scholen in de grote steden en homoseksuele medewerkers. Zij voelen zich vooral op het schoolterrein en in de directe

^{27/28} Onderwijsbond (2008). *De goede naam van de school, vier jaar later. Tweede agressie en geweldsenquête onder onderwijspersoneel*. Metingen 2003-2007 vergeleken.

²⁹ MBO-raad (2008). *Monitor sociale veiligheid BVE*.

³⁰ Ministerie van OCW (2009). *De staat van het onderwijs. Onderwijs verslag 2008/2009. Inspectie van het onderwijs*, P277.

omgeving van de school onveilig. Om tot een verbetering te komen van deze groep slachtoffers zou volgens Neuvel (2009) veiligheidsbeleid specifiek gericht op deze risicogroepen nodig zijn.

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)



Aanbevelingen

Het Programma heeft weinig inzicht in onderzoek van agressie en geweld bij werknemers in deze sector. De nadruk ligt vooral op onderlinge agressie en geweld tussen medewerkers dan op ongewenst gedrag door gedetineerden.

Arbocatalogus

De arbeidsinspectie heeft in het *'Verslag inspecties project werken met gedetineerden'* (2008) een aantal aanbevelingen gedaan. Het zou deze sector een belangrijke impuls geven door het opstellen van een duidelijke arbocatalogus, waarin eenduidige afspraken staan voor de aanpak van de problematiek van agressie, intimidatie en werkdruk. Daarbij is de aanbeveling gebruik te maken van de landelijke uitgangspunten van het Programma Veilige Publieke Taak.

Vertrouwenspersoon

Ook wordt in het onderzoek *'Onderlinge agressie en geweld, posttraumatische stress en arbeidsverzuim in penitentiaire inrichtingen'* (2008) ingegaan op het belang van een vertrouwenspersoon binnen de nazorg van het geweldsincident. De groep die niet gemakkelijk praat over de gebeurtenis zal een externe vertrouwenspersoon moeten worden aangeboden.

Belastingdienst en Gerechtsdeurwaarders



Onder de categorie belastingdienst vallen ook de Douane en FIOD-ECD.

³¹ WODC (2006). *Onderlinge agressie en geweld van personeelsleden in penitentiaire inrichtingen*;

WODC (2008). *Onderlinge agressie en geweld, posttraumatische stress en arbeidsverzuim in penitentiaire inrichtingen*.

Aanbevelingen

Er is in zeer geringe mate onderzoek aanwezig over deze twee sectoren op het gebied van agressie en geweld. De belastingdienst is onderzocht in 2007 en 2009 (*0-meting en 1-meting, Veilige Publieke Taak*). De gerechtsdeurwaarders zijn in 2009 door het Programma Veilige Publieke Taak voor het eerst onderzocht. Hieruit bleek dat deze sector veel te maken krijgt met agressie en geweld ten opzichte van de andere sectoren. Om een beeld te krijgen in hoeverre dit probleem serieus is voor deze sector zijn echter meer gegevens nodig.

Onderzoek

Het is noodzakelijk deze sectoren te onderzoeken om hen verder te helpen in de aanpak tegen agressie en geweld. Gegevens die deze sectoren nog missen zijn onder andere: duidelijke inzichten over de aard en omvang van het probleem en wat agressie en geweld betekent of heeft betekend voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

Politie



Aanbevelingen

De politie is een organisatie die zeer intensief is onderzocht. Ook op het gebied van geweld tegen politieambtenaren is in de laatste jaren veel wetenschappelijk onderzoek verricht. Als we deze doelgroep vergelijken met de overige sectoren waar Veilige Publieke Taak zich op richt, kunnen we concluderen dat in deze sector de meeste literatuur bestaat over geweld tegen mensen met een publieke taak. Desondanks betekent deze overvloed zeker niet dat we van alles afdoende op de hoogte zijn.

Borging

Uit het onderzoek *Bont en Blauw* (2008) komt naar voren dat de borging van de afhandeling van geweldszaken een aandachtspunt is. Vaak blijkt de uitvoering van het beleid afhankelijk van de inzet en aanwezigheid van één persoon. Voor de snelle en goede afhandeling van zaken lijkt op basis van de praktijkervaringen van de politiekorpsen van belang dat ieder politiekorps beschikt over een herkenbare functionaris die de taak heeft de afhandeling van geweldszaken te coördineren én dat elk arrondissementsparket over een portefeuillehouder beschikt die zich ook in operationele zin bezighoudt met de afhandeling of het voorkomen van geweldszaken.

Geweldsprotocol³² / Communicatie

Inmiddels zijn in de Uitvoeringsregeling Politie veel maatregelen genoemd die de politie kan nemen. In Bont en Blauw (2008) werd al benoemd dat de inhoud en procedure bekend is bij vrijwel de meeste medewerkers. In een onderzoek³³ van politieregio Utrecht valt op dat het geweldsprotocol voor de afhandeling van incidenten tegen politieagenten vrijwel altijd consequent wordt toegepast. Ondanks dat het protocol algemeen bekend is, en het protocol consequent wordt toegepast als zich een serieus incident heeft voorgaan, zijn er wel verschillen in de toepassing te typeren. De interpretatie van een 'serieus' incident is een goed voorbeeld. Niet elk incident wordt ook als zodanig herkend en erkend. Deels heeft dat gevolgen voor de consequente registratie van de incidenten en daarmee samenhangende mogelijkheden om onderzoek te doen en beleid te maken – het is mogelijk dat er nog meer incidenten plaats hebben gehad die nu nog onopgemerkt zijn gebleven – en deels ook voor de afhandeling van het incident zelf. Dit bleek ook uit het arbeidsinspectieverlag (2010)³⁴ waarin werd aanbevolen te zorgen voor extra inspanningen op het gebied van de communicatie over de juiste toepassing van het geweldsprotocol richting de medewerkers. Een voorbeeld is de onduidelijkheid bij het vaststellen van de grootte van het immateriële leed toegebracht aan medewerkers. Sommige slachtoffers stellen hun immateriële schade groter voor dan zij werkelijk is. Vervolgens zit de officier van justitie met een probleem. Hij moet bij het uiterste geval, of een nauwelijks geloofwaardige schadevergoeding aan de strafrechter voorleggen, of de politiemedewerker aanspreken over de hoogte van de schadevergoeding. Dat laatste is lastig omdat de officier snel het verwijt kan krijgen dat hij het leed van de politieagent bagatelliseert.

Leidinggevende

In verscheidene onderzoeken³⁵ blijkt dat de leidinggevende erg belangrijk is voor de betrokken politieambtenaren in de omgang met geweldsincidenten. Het is daarom van belang dat de leidinggevende adequate informatie verstrekt over de te volgen procedure en gedurende het gehele traject belangstelling blijft tonen voor het welbevinden van de betrokken politieambtenaar. Recente kennis over de manier waarop de leidinggevende een factor speelt in het hele proces ontbreekt echter binnen het programma.

³² WODC (2008). *Bont en Blauw*.

³³ Politie Utrecht (2009). *Geweld tegen gezagsdragers, preventie en aanpak van geweld tegen politie en politici*.

³⁴ Arbeidsinspectie (2010). *Inspectierapport politiekorpsen*.

³⁵ Nederlandse Politiebond (2006). *Omgangsvormen, werkbeleving en diversiteit bij de Nederlandse politie*;

Politiewetenschap (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen in basispolitiezorg*.

Heldere procesverbalen

Een gebrekkige kwaliteit van een proces-verbaal zou ertoe kunnen leiden dat vorderingen tot schadevergoeding niet-ontvankelijk worden verklaard omdat het voor de rechter niet duidelijk is wie wat heeft gedaan en welke schade ten gevolge van welke actie van wie afkomstig is. De afspraken over de inhoud en vorm van de processen-verbaal verschillen nu per korps. Landelijke afspraken over kwaliteit en inhoud zouden de uniformiteit kunnen bevorderen. De controle op de inhoud en kwaliteit van de dossiers laat nog te wensen over en lijkt onvoldoende te zijn geformaliseerd en ingebed in de organisaties. De kwaliteitscontrole bij de politie-korpsen wordt niet op eenduidige wijze uitgevoerd.

Volgens de politiekorpsen blijven politiedossiers soms nog te lang liggen na inzending aan het openbaar ministerie. Het duidelijk labelen van politiedossiers als 'politiegeweld' of 'geweld tegen een politieambtenaar' zou ertoe kunnen leiden dat het dossier door het openbaar ministerie eerder geclassificeerd wordt als geweld tegen de politie en direct als zodanig volgens de richtlijnen en afspraken wordt behandeld (WODC, 2008)³⁶.

Herhaald slachtofferschap

Uit onderzoek van regioplan naar *bedreigingen bij de politie* (2007) bleek dat de groepen: politiefunctionarissen in de noodhulp in uitgaansgebieden, die frequent in aanraking komen met jeugdgroepen, die belast zijn met ordehandhaving tijdens risicovolle evenementen en die in de publieksofvang in een verhoogde risicogroep zitten om slachtoffer te worden van bedreigingen. Aanbeveling in dit onderzoek is daarom om extra aandacht te vestigen binnen de politieorganisatie op deze risicogroep, om de kans op slachtofferschap te verkleinen.

Betrokken burgers³⁷

Binnen een verklarend model zouden ook het soort agressie en geweld, de fysieke eigenschappen en persoonlijkheidskenmerken van de betrokken burgers een rol behoren te spelen. Om het probleem van agressie en geweld in de basispolitiezorg beter te begrijpen en politiemensen daarop beter te kunnen voorbereiden, is er dus alle aanleiding om het wetenschappelijk onderzoek in deze richting verder te stimuleren.

³⁶ WODC (2008). *Bont en blauw. Een onderzoek naar de strafrechtelijke behandeling van geweldszaken tegen politie-ambtenaren.*

³⁷ Politiewetenschap (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen in basispolitiezorg.*

Brandweer

1.1 Dader	1.2 Slachtoffer	2 Situatie	3.1 Locatie	3.2 Organisatie	4 Beleid	5 Maatschappij
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Aanbevelingen

Brandweerorganisaties zijn weinig onderzocht op het gebied van agressie en geweld. Onderzoek uitgevoerd in opdracht van Binnenlandse zaken³⁸ presenteert een aantal aanbevelingen dat zou kunnen bijdragen aan een vermindering van de ernst en mate van agressie en geweld. Recentelijk heeft de Vakvereniging Brandweer Vrijwilligers een onderzoek gehouden naar de aard en omvang van de (vrijwillige) brandweer.

Registratie

Het is van belang dat in de organisatie aandacht wordt besteed aan het melden en registreren van geweldsincidenten. Enkele korpsen hebben reeds een geweldsprotocol ingevoerd. Onderdeel van het geweldsprotocol is een meldingsplicht. Een meldingsplicht lijkt vooral van belang omdat het tegen de heersende organisatiecultuur kan zijn dat brandweermedewerkers 'last' hebben van het geweld waar ze mee zijn geconfronteerd. De meldingsplicht stimuleert daarom dat daadwerkelijk alle incidenten geregistreerd worden. Daarmee ontstaat een betrouwbaarder inzicht in de omvang en de aard van het geweld tegen de brandweer. Zo kan meer onderzoek worden gedaan naar de factoren die meespelen bij geweldsincidenten en kunnen er gerichte acties worden ingezet op de reductie van de ernst of mate van geweldsincidenten. Deze kunnen bijvoorbeeld worden gericht op dader, slachtoffer of omgeving. De landelijke analyse kan zich naast de zoektocht naar causale relaties ook richten op het monitoren van de ontwikkeling van de omvang en de aard van het fenomeen. Dergelijk onderzoek is essentieel voor verdere beleidsontwikkeling.

Communicatie

Brandweer is een beleidsarme organisatie op het gebied van agressie bestrijding en preventie. Communicatie komt uit onderzoek³⁹ als een zeer belangrijke factor naar voren. In situaties waarin het contact met burgers vluchtig en onpersoonlijk is (zoals bij de brandweer), is uitgebreide communicatie echter niet altijd mogelijk. Wel is veel te winnen door het nastreven van een open houding. Veel trainingen hebben daarom onder meer als doel de professional bewust te maken van de consequenties van het eigen gedrag.

³⁸ Bureau Driessen (2005). *Geweld tegen de brandweer*.

³⁹ Research voor beleid (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk*.

Defensie



Onder de sector Defensie valt de Koninklijke Marechaussee.

Aanbevelingen

Omdat defensie in een zeer aparte situatie opereert is deze doelgroep moeilijk te vergelijken met de overige sectoren. De geweldsomstandigheden zijn in ieder geval niet te vergelijken met de andere sectoren, waardoor deze doelgroep voor het programma een buitenbeentje blijft. Een aantal onderzoeken⁴⁰ benaderen agressie en geweld dan ook voornamelijk als probleem tussen de collega's onderling. Naast interne agressie is deze doelgroep wel interessant, omdat zij mogelijk ver zijn gevorderd op het gebied van hulp bij traumaverwerking en nazorg. De vraag is welke *best practices* het programma kan gebruiken voor bijvoorbeeld het effectief optreden na traumatische gebeurtenissen. Aanbeveling is om deze doelgroep daarom in ieder geval goed in de gaten te houden op deze onderwerpen.

Inspecties



Onder de categorie inspecties vallen vele soorten inspecties. Voorbeelden van een paar inspecties zijn: Algemene inspectiedienst (AID), Arbeidsinspectie, Controleurs gevaarlijke stoffen, Sociale inlichtingen en Opsporingsdienst (SIOD), Voedsel en waren autoriteiten, Vrom-inspectie.

Aanbevelingen

Er zijn tot op heden zeer weinig tot geen gegevens beschikbaar over geweld tegen verscheidene inspectie diensten. In de 0 en 1 meting van het Programma Veilige Publieke Taak is alleen de Arbeidsinspectie opgenomen in het onderzoek. Deze inspectie scoort in dit onderzoek niet hoog op de lijst van organisaties die te maken hebben gehad met agressie en geweld. Onderzoek zal uitwijzen of de overige inspecties op het zelfde geweldsniveau zitten of niet. De inspecties die belast zijn met verkeerstoezicht (IVW), landbouw (AID) en VWA

⁴⁰ Ministerie van Defensie (2006). *Periodiek onderzoek ongewenst gedrag binnen Defensie*; Ministerie van Defensie (2008). *Ongewenst gedrag binnen de krijgsmacht*.

maar ook allerlei provinciale en gemeentelijke toezichthouders (bijvoorbeeld Leerplichtambtenaren) en anderen blijven vooralsnog onbesproken. Daarmee is het op dit moment onduidelijk waarmee deze ambtenaren (mogelijk) geconfronteerd worden⁴¹.

Conclusie

In dit hoofdstuk zijn de verschillende aanbevelingen per sector behandeld. Een aantal aanbevelingen wordt herhaaldelijk genoemd bij verschillende sectoren.

Voorbeelden van aanbevelingen die op hoofdlijn terugkomen zijn: bewustwording van het personeel door middel van *training*, het *melden* van een incident door het personeel, het *registreren* van geweld door de werkgever, het opstellen van een *geweldsprotocol*, als werkgever hulp geven bij *nazorg* en dit *borgen* in de organisatie zodat de aandacht aan dit probleem structureel een plaats krijgt in de organisatie.

Dit zijn belangrijke voorbeelden van maatregelen die mogelijk kunnen bijdragen aan een effectievere aanpak van agressie en geweld voor zowel werkgever als werknemer.

De maatregelen die het Programma Veilige Publieke Taak heeft opgesteld sluiten op hoofdlijnen goed aan bij de bovenstaande aanbevelingen die zijn opgesteld naar aanleiding van de verschillende onderzoeken. Hieruit kunnen overigens geen verdergaande conclusies worden getrokken. Het programma focust zich op het invoeren van maatregelen richting de werkgever om ervoor te zorgen dat de werknemer in een veilige werkomgeving werkt. Veel onderzoek wordt dan ook gefocust op de effectiviteit van beleidsmaatregelen - waar niet altijd eenduidig antwoord op kan worden gegeven - en op de vooruitgang die de werkgevers moeten maken.

De verschillende sectoren kunnen door middel van elkaars opmerkelijkheden en knelpunten leren. De ene sector is verder dan de andere. De politie is een organisatie die erg vaak is onderzocht. De Inspectiediensten zijn daarentegen nog weinig onderwerp van onderzoek geweest. Natuurlijk geldt voor elke sector dat een individuele aanpak essentieel is om tot een succesverhaal te komen.

⁴¹ Van Dun (2008). *Geweld en agressie tegen hulpverleners*.

Interpretatie model ten aanzien van de ‘witte vlekken’

Deze witte vlekken analyse is bedoeld om inzicht te verschaffen in de huidige focus van de onderzoeken die qua inhoud – agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak – te maken hebben met het programma. Een scan door de vele wetenschappelijke onderzoeken brengt het Programma Veilige Publieke Taak tot waardevolle inzichten. Zo kan een helder beeld worden verkregen op de kennislacunes van het programma en biedt het inzicht in onderwerpen waarop het programma zich nog *kan* richten. Niet elke witte vlek heeft dezelfde betekenis en prioriteit en zal afhankelijk van de koers die het programma in de toekomst zal gaan varen, moeten worden geïnterpreteerd.

Middels het witte vlekken model is bekeken in hoeverre er onderzoek gedaan is op ‘invloedsniveau’ van het geweldsincident. Op basis van dit model kunnen er een aantal opvallende zaken worden opgemerkt.

Sectoren

De sectoren in het model laten een gevarieerd beeld zien in de mate waarin zij zijn onderzocht op het gebied van agressie en geweld. De politie is de organisatie/sector die het meeste is onderzocht. Omdat er in het voorgaande hoofdstuk ook een aantal sectoren behandeld werden die nauwelijks zijn onderzocht, worden deze belangrijke witte vlekken nog eens nader uitgewerkt. Dit geldt voor de sectoren woningcorporaties, belastingdienst, gerechtsdeurwaarders, DJI, defensie, brandweer of inspecties. Daarnaast zijn de rechterlijke macht en de private onderzoeksbedrijven genoemd omdat deze sectoren niet worden onderzocht en er weinig op wordt gefocust vanuit het programma.

Woningcorporaties, belastingdienst, brandweer of inspecties

Ondanks dat deze sectoren nog niet uitgebreid zijn onderzocht komt het beeld in de analyse⁴² naar voren dat de omvang van agressie en geweld tegen werknemers tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden in deze sectoren toch aanzienlijk is. Op dit moment is er geen inzicht in de problematiek waarmee medewerkers mogelijk wordt geconfronteerd worden. De sector brandweer is – naast de metingen binnen dit programma – voor het laatst in 2005 onderzocht. Recente gegevens en inzichten ontbreken dan ook in deze sector.

⁴² Zie voor de literatuur uit de sector bijlage 1

DJI

In de onderzoeken die bij het programma bekend zijn over agressie en geweld in de sector DJI, ligt de focus voornamelijk op interne agressie en geweld onderling. Het geringe aantal onderzoeken wordt bevestigd door het onderzoek van Verweij Jonkers (2006)⁴³.

Gerechtsdeurwaarders

Omdat het programma zich op deze doelgroep richt is het van belang gegevens te bezitten over de precieze aard en omvang van agressie en geweld in deze sector. Daarnaast kunnen deze werknemers - naast het feit dat ze een publieke taak uitvoeren - ook vallen onder zelfstandige ondernemers door bijvoorbeeld incasso-werkzaamheden voor bedrijven uit te voeren. De vraag is of het geweld zich bij beide werkzaamheden voordoet. Extra onderzoek zou deze vraag kunnen beantwoorden.

Defensie

Zoals eerder is genoemd is defensie een dusdanige aparte categorie dat deze moeilijk te vergelijken is met de overige sectoren. Toch is deze doelgroep wel interessant omdat zij mogelijk verder zijn gevorderd op het gebied van hulp bij traumaverwerking en nazorg. De vraag is wat voor kennis het programma kan gebruiken. Aanbeveling is om deze doelgroep niet actief op te nemen in het programma, maar wel de publicaties uit deze sector goed in de gaten te houden.

Rechterlijke macht

Daarnaast viel op dat er in onderzoeken weinig of geen aandacht wordt besteed aan bedreiging van rechters of officieren van justitie. Binnen het Programma Veilige Publieke Taak is geen onderzoek aanwezig dat ons een beeld kan geven over de aard en omvang van bedreigingen van de rechterlijke macht. De vraag is wat het Programma Veilige Publieke Taak met deze doelgroep gaat doen en in hoeverre (bijvoorbeeld in samenwerking met Justitie) er een beeld kan worden verkregen over deze doelgroep.

Private beveiligingsbedrijven

Steeds meer taken die voorheen als overheidstaken werden gezien, worden tegenwoordig uitbesteed aan particuliere bedrijven. Het werk dat particuliere beveiligers uitvoeren ligt soms dicht tegen de werkzaamheden van de 'publieke taak' aan. Sommige beveiligers worden ingehuurd voor de beveiliging van de openbare ruimte, waardoor de opvatting 'publieke taak' een grijs gebied krijgt met

⁴³ Verweij Jonker (2006). *Terugdringen en voorkomen van onderlinge agressie en geweld in tbs-inrichtingen*.

beroepsgroepen die er net wel of niet onder vallen. Wellicht kan in de toekomst een blik worden geworpen naar de veranderende functie van deze beveiligers en kan worden bekeken in hoeverre zij een - toekomstige - rol hebben bij de uitvoering van de 'publieke taken'. Uit het rapport van de arbeidsinspectie uit 2009⁴⁴ komt naar voren dat deze beveiligingsbranche ook te maken heeft met agressie en geweld. Een kwart van de beveiligers had geen training of voorlichting gekregen over hoe om te gaan met agressie en geweld. Ook schortte het regelmatig aan de opvang na incidenten.

Wanneer dit bekend is en deze beveiligers een steeds groeiende 'publieke taak' op zich gaan nemen is het misschien verstandig breder te kijken naar sectoren die werknemers leveren die een publieke taak uitvoeren.

Dader



1. Openbaar vervoer 2. Sociale Zekerheid 3. Openbaar bestuur 4. Zorg 5. Ambulance 6. Woning corporaties 7. Onderwijs 8. DJI 9. Gerechtsdeurwaarders 10. Belastingdienst 11. Politie 12. Brandweer 13. Defensie 14. Inspecties. In de ring 'dader' vallen factoren als: Geslacht, leeftijd, etniciteit, aantal antecedenten, houding, oordeel van een groep, opleiding of veroorzaker.

Op sectoraal niveau is weinig informatie beschikbaar over de specifieke kenmerken van 'de dader'. Verschillende studies⁴⁵ noemen een aantal daderkenmerken, maar hebben zich gericht op een specifieke locatie (bijvoorbeeld uitgaansgebieden) of voor een specifieke doelgroep (bijvoorbeeld vrouwen).

Studie daderprofiel

Voor een effectieve aanpak van geweld en de geweldpleger is het noodzakelijk om de diverse vormen van geweld en geweldplegers in beeld te krijgen. Op dit thema is nog winst te behalen. De stap van het programma om te starten met een studie 'daderprofielen' is gezien de witte vlekken in de analyse ook erg bruikbaar voor het vullen van deze kennisgaten. Door het vooraf in beeld brengen van wetenschappelijk onderbouwde typologieën kan een directe koppeling worden gelegd naar een

⁴⁴ Arbeidsinspectie (2009). *Projectrapportage Beveiligingsbedrijven A869*

⁴⁵ Bijvoorbeeld bij de politie: DSP-groep (2007). *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden*.

aanpak op maat. De mogelijkheid om bepaalde groepen geweldplegers gericht aan te pakken wordt op dit moment nog onvoldoende benut⁴⁶. Er is een groeiende behoefte dadergroepen en het daaraan gekoppelde criminele gedrag vóóraf in beeld te brengen en te analyseren. Dat geldt in dit geval voor het in beeld brengen van verschillende groepen geweldplegers. Ook kan vanuit deze studie worden bekeken in hoeverre dit genereerbaar is naar de sectoren waar het Programma Veilige Publieke Taak zich op richt.

Jeugd

Het programma Veilige publieke taak richt zich in beleidsterreinen weinig op de jeugd. Wanneer het gaat over geweld in bijvoorbeeld uitgaansgebieden of op scholen kan worden verondersteld dat deze doelgroep binnen de onderzoeken geweld tegen publieke taak minder aandacht krijgt. De vraag is in hoeverre deze constatering past binnen het programma of dat deze doelgroep vanuit een ander programma binnen of buiten het ministerie al voldoende belangstelling krijgt.

Slachtofferschap



1. Openbaar vervoer 2. Sociale Zekerheid 3. Openbaar bestuur 4. Zorg 5. Ambulance 6. Woning corporaties 7.

Onderwijs 8. DJJ 9. Gerechtsdeurwaarders 10. Belastingdienst 11. Politie 12. Brandweer 13. Defensie 14. Inspecties.

In de ring 'slachtoffer' vallen kenmerken als: Geslacht, leeftijd, etniciteit, ervaring, uniform, groepsoptreden, houding, karakter, vaardigheden.

Het beeld over de kenmerken van slachtofferschap van geweld tegen publieke taak is nog lang niet compleet binnen de sectoren. Onderzoeken⁴⁷ op sectoraal niveau bevinden zich nog te veel op het oppervlak voor bruikbare beleidsaanknopingspunten.

Studie slachtofferprofiel

De witte vlekken in het model zijn op het gebied van slachtofferschap nadrukkelijk zichtbaar. Binnen het programma is inmiddels meer aandacht voor de slachtofferprofielen van de werknemers met een publieke taak en is een verdiepend onderzoek gestart. Gegevens over slachtofferschap zijn belangrijk, omdat op deze

⁴⁶ Ministerie van Justitie (2010). *Factsheet Samenwerken aan een effectieve aanpak van geweld*.

⁴⁷ Zoals bij de politie DSP-groep (2007). *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden*; Bureau Driessen (2008). *Geweld in Nederland*.

manier kan worden gefocust op de risicogroep die voornamelijk slachtoffer wordt van agressie en geweld. Net als bij de daderprofielen, moet ook bij dit onderwerp worden bekeken in hoeverre dit brede slachtofferprofiel genereerbaar is naar de specifieke sectoren – en dus slachtoffers – waar het Programma Veilige Publieke Taak zich op richt.

Situationele kenmerken



1. Openbaar vervoer 2. Sociale Zekerheid 3. Openbaar bestuur 4. Zorg 5. Ambulance 6. Woning corporaties 7. Onderwijs 8. DJI 9. Gerechtsdeurwaarders 10. Belastingdienst 11. Politie 12. Brandweer 13. Defensie 14. Inspecties. Onder de ring 'situationele kenmerken' vallen factoren als: Tijdstip, hoeveelheid werknemers met een publieke taak, sfeer in het gebied, houding omstanders.

Een belangrijke constatering uit de witte vlekken analyse is dat duidelijk zichtbaar is dat cluster 2 'situationele kenmerken' een kleurloze sectoroverstijgende ring is. Hieruit blijkt dat het programma weinig kennis beschikt over de invloed, aard of effecten van situationele kenmerken. Er is hier een grote kenniswinst te behalen. Het is goed mogelijk dat onderzoek sectorgericht zal moeten worden uitgevoerd, omdat per sector verschillende situationele kenmerken een rol kunnen spelen. De sfeer en de omstanders bijvoorbeeld kunnen per sector behoorlijk verschillen.

Een voorbeeld is het verschil tussen docenten in de sector Onderwijs die agressief benaderd worden en agressie tegen de eerste hulp verplegers in de sector Zorg. Daarnaast zijn deze kenmerken - die de situatie typeren - lastig wetenschappelijk meetbaar. Situatiekennmerken zijn moeilijk te controleren en evalueren omdat situaties vaak zeer slecht vergelijkbaar zijn. Indien de situatiekennmerken per sector zo verschillend zijn dat ze een andere waarde hebben in het 'invloedsmodel', is het dan ook raadzaam onderzoek te doen op uitsluitend sectoraal niveau. Ook in het onderzoek *Van afzijdigheid naar betrokkenheid* (2005) wordt geconstateerd dat bij geweld op de werkplek meer kennis te behalen is op het gebied van de situationele preventie dan thans is gebeurd.

Het is voor de werkgevers en werknemers van belang om met behulp van deze situationele kenmerken adequaat te kunnen handelen tegen agressie en geweld. Door het in kaart brengen van deze kenmerken kunnen werknemers meer invloed hebben op de geweldssituatie en kunnen zij voorbereid zijn op dreigende situaties.

Locatiekenmerken



1. Openbaar vervoer 2. Sociale Zekerheid 3. Openbaar bestuur 4. Zorg 5. Ambulance 6. Woning corporaties 7. Onderwijs 8. DJI 9. Gerechtsdeurwaarders 10. Belastingdienst 11. Politie 12. Brandweer 13. Defensie 14. Inspecties. Onder de ring 'locatiekenmerken' vallen factoren als: Omvang van het gebied, kenmerken bezoekers, omgeving, bebouwing, inrichting gebied, cameratoezicht.

Sociale veiligheid is tegenwoordig een veel besproken onderwerp. Locatie schijnt een aanzienlijke invloed te hebben op ons gedrag (SCP, 2008⁴⁸). Toch zijn de onderzoeken nog niet gericht op de werkomgeving van werknemers met een publieke taak. Het is een ring waar dus nog veel witte vlekken te zien zijn.

Omgevingsfactoren

Omdat werknemers te maken hebben met omgevingsfactoren die invloed hebben op hun omgang met klanten is het voor wetenschappelijk onderzoek relevant een relatie te veronderstellen tussen gedrag en de werkruimte. In het onderzoek 'Geweld verslagen? Een studie naar de preventie van geweld in het publieke en semi-publieke domein' (2005) komt bijvoorbeeld naar voren dat binnen de context-gerichte preventie - preventie gericht op onder andere de locatie - een aantal maatregelen effectief blijken te zijn. Hierbij wordt het verbeteren van (straat)verlichting genoemd. Dit zou op het gebied van geweld een primaire preventiestrategie zijn waarbij de interventie een gelegenheidsbeperkende en afschrikwekkende werking bereikt (Zie ook onderzoeken van Farrington en Welsh gedaan in 2002). Werknemers die baat kunnen hebben bij een positief werkende omgeving zijn medewerkers van het openbaar vervoer. Een voorbeeld waar sociale veiligheid een rol speelde was bij het ontwerp van het nieuwe metrostation van Rotterdam. Het gebruik van veel licht, ruime perrons, glas en spiegels, gekleurde muren en een lichte vloer van natuursteen zouden ervoor moeten zorgen dat er minder criminaliteit plaats zou vinden. Of deze maatregelen daadwerkelijk invloed hebben op de veiligheids(beleving) is binnen het Programma niet bekend.

Inrichting locatie

Vooral preventieve maatregelen als open ruimtes, zichtbare beveiliging en cameratoezicht dragen bij aan de veiligheidsbeleving van werknemers. Van een deel van de preventieve maatregelen gaat vooral een signaalfunctie uit. Bij het

⁴⁸ SCP (2008). *Sociale veiligheid ontsleuteld*; SCP (2009). *Overlast en verloedering ontsleuteld*

overdragen van normen is bijvoorbeeld zichtbare controle juist erg belangrijk⁴⁹. De vraag is of deze aanpassingen zowel een positieve veiligheidsbeleving kunnen bewerkstelligen bij werknemers als een daadwerkelijke vermindering van conflictgedrag. Op deze vraag kan op dit moment nog geen antwoord worden gegeven binnen het Programma.

Divosa (2007)⁵⁰ beschrijft de voorzichtigheid met betrekking tot de inrichting van de werkruimte. Een zero tolerance aanpak bij de inrichting (geen persoonlijk contact, gepantserde/glas beveiliging etc.) hoeft niet te zorgen voor het beoogde effect, of kan zelfs contraproductief werken. De effectiviteit van deze maatregelen is nog niet bekend bij het Programma.

Camera's

Een voorbeeld van een locatienkenmerk is de aanwezigheid van camera's in een gebied. Het effect van cameratoezicht op het terugdringen van criminaliteit en overlastgevend gedrag in de publieke ruimte zijn wisselend. Uit onderzoek van Welsh & Farrington (2004) blijkt dat cameratoezicht geen geweld voorkomt, maar de kracht van de camera ligt vooral in de mogelijkheid een snelle reactie op incidenten te coördineren en daarmee te voorkomen dat incidenten verder uit de hand lopen (Bruinsma & Bernasco, 2004; Sivarajasingam et al., 2003⁵¹). Regioplan heeft inmiddels een model ontworpen waarbij wordt gekeken op welke voorwaarde er camera's kunnen worden geplaatst maar ook op welke voorwaarde de camera's kunnen worden weggehaald indien het gewenste effect niet optreedt. Nieuwe pilots rond cameratoezicht in bussen of op ambulances zouden moeten uitwijzen welk effect deze interventie heeft op het veiligheidsgevoel of aantal incidenten. Daarnaast zal per sector en situatie moeten worden bekeken onder welke voorwaarde cameratoezicht een toegevoegde waarde heeft.

Verloedering

Het SCP-onderzoek⁵² toont aan hoe belangrijk en voorwaardenscheppend de aanpak van fysieke verloedering is voor de aanpak van overlast en criminaliteit. Onderzoek naar de werkomgeving van werknemers met een publieke taak is dan ook een witte vlek waarbij op basis van bestaande onderzoeken een kans open ligt om de potentiële conflictsituatie op de voorhand positief te beïnvloeden. Volgens het SCP-onderzoek zou beleid dat gericht is op het schoonhouden en onderhouden van de leefomgeving moeten worden gestimuleerd. Hierdoor neemt de verloede-

⁴⁹ Research voor Beleid (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk*.

⁵⁰ Divosa (2007). *Onderzoek grens aan agressie*.

⁵¹ WODC (2006). *Geweld verlagen?*

⁵² SCP (2008). *Sociale veiligheid ontsleuteld*, SCP (2009). *Overlast en verloedering ontsleuteld*

ring in het straatbeeld en de daardoor ervaren overlast af. Daarnaast werkt een onderhouden en schone omgeving positief uit op de veiligheidsbeleving van de werknemers. Dit is een nieuwe invalshoek om het probleem te benaderen.

Organisatiekenmerken



1. Openbaar vervoer 2. Sociale Zekerheid 3. Openbaar bestuur 4. Zorg 5. Ambulance 6. Woning corporaties 7. Onderwijs 8. DJJ 9. Gerechtsdeurwaarders 10. Belastingdienst 11. Politie 12. Brandweer 13. Defensie 14. Inspecties. Onder de ring 'organisatiekenmerken' vallen factoren als: Beleid (inzet en training, arbo- en personeelsbeleid, geweldbeleid, cultuur, periodieke evaluatie, aandacht voor vaardigheden en houding in functioneringsgesprekken), werkwijze (melding, informatievoorziening, planning afspraken inzet mensen en materieel) en de rol van de leidinggevende binnen de organisatie.

Er is veel onderzoek⁵³ gedaan naar het functioneren van organisatie van werknemers met een publieke taak. Over het beleid dat de organisatie bezit op het gebied van het voorkomen van geweld is door de onderzoeken van het Programma Veilige Publieke Taak zelf – door middel van onder andere de 0, 1 en 2-metingen⁵⁴ – al veel kennis aanwezig. Verscheiden onderzoeken richten zich op de maatregelen die de werkgever neemt ter voorkoming van agressie en geweld. Binnen het Programma is een inventarisatie geweest over het veiligheidsbeleid agressie en geweld bij werkgevers met een publieke taak. Dit onderzoek geeft een goed overzicht en inzicht in de verschillende sectoren.

Ook de arbeidsinspectie controleert of de werkgever de nodige maatregelen neemt om zijn werknemer te beschermen tegen agressie en geweld en maakt inzichtelijk welke organisaties zich houden aan de gemaakte afspraken rond agressie en geweld tijdens werktijd.

Geconcludeerd kan worden dat het programma – gezien de focus op ondersteunen van de werkgever – zich op onderzoeksgebied voornamelijk richt op deze ring 'organisatiekenmerken'.

⁵³ Bijlage 1

⁵⁴ DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*; IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*

Beleid



1. Openbaar vervoer 2. Sociale Zekerheid 3. Openbaar bestuur 4. Zorg 5. Ambulance 6. Woning corporaties 7. Onderwijs 8. DJI 9. Gerechtsdeurwaarders 10. Belastingdienst 11. Politie 12. Brandweer 13. Defensie 14. Inspecties.

Onder de ring 'beleid' vallen factoren als: Integraal veiligheidsbeleid, preventie, repressie, convenanten en samenwerking, voorlichting richting burgers.

Onder 'Beleid' wordt het veiligheidsbeleid verstaan dat zich inzet tegen agressie en geweld bij werknemers met een publieke taak. Het Programma Veilige Publieke Taak zet zich voor een aantal maatregelen in. Deze cluster hangt sterk samen met de cluster organisatiekenmerken omdat vaak landelijke beleidsmaatregelen worden overgenomen door de betreffende organisaties.

Zero tolerance

Het programma draagt een *Zero tolerance* aanpak uit naar de dader toe. Geweld wordt niet getolereerd. Opvallend in de analyse is dat in weinig onderzoek bekend is welke invloeden de uitvoering van *zero tolerance* heeft op de dader en wat deze aanpak in de toekomst voor maatschappelijke effecten zal hebben. Inmiddels is bekend uit de literatuur⁵⁵ dat een nadruk op *zero tolerance* (zeker op de lange termijn) alleen goed werkt als ook tegelijk de norm helder wordt uitgedragen. De werkgever kan een rol spelen om medewerkers hierbij te steunen als zij een incident niet hebben kunnen voorkomen.

De *zero tolerance* aanpak is voornamelijk bekend bij de politieorganisatie. Onbekend is of deze vorm van optreden in alle sectoren tot een gewenst effect leidt. Middelby-Clements et al. (2007)⁵⁶ heeft in de geestelijke gezondheidszorg een groep met als methode minimalisatie van agressie op de werkplek met een groep die een *zero tolerance* aanpak hanteerde vergeleken. Het resultaat was dat beide interventies effectief waren in het vergroten van het zelfvertrouwen van de medewerkers, alleen de *zero tolerance* aanpak van agressie had een negatieve impact op de houding van de medewerkers tegenover agressie op de werkvloer (Middelby-Clements & Grenyer, 2007). Daarnaast is onbekend wat het effect van

⁵⁵ Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2003). *Waarden, normen en de last van het gedrag*.

⁵⁶ Middelby-Clements, J. L., & Grenyer, B. F. S. (2007). *Zero tolerance approach to aggression and its impact upon mental health staff attitudes*. *Australian and new zealand journal of psychiatry*.

deze aanpak is op bepaalde doelgroepen zoals jongeren die vaak in het daderprofiel passen van het onderwijs. Komen deze zo eerder in aanraking met politie en justitie? En zo ja, wat zijn de gevolgen hiervan?

Snelrecht

In het onderzoek 'Geweld tegen gezagsdragers, preventie en aanpak van geweld tegen politie en politici' (2009) wordt ingegaan op nieuwe maatregelen zoals het invoeren van het snelrecht. Deze maatregelen zijn niet zonder meer werkbaar. Onlangs publiceerde Prof. Dr. Bruinsma (2010) in zijn artikel 'Snel straffen vanuit criminologisch perspectief: een paradox in de strafrechtspraktijk' waarin hij tot de conclusie komt dat er geen wetenschappelijke bewijzen zijn dat snelrecht effectiever zou zijn in generaal en specifiek opzicht. Onderzoek naar het effect van snelrecht zou voor het beleid van veilige publieke taak dan ook bruikbaar zijn omdat dit één van de acht maatregelen betreft waar Veilige Publieke Taak zich voor inzet.

Trainingen

Het geven van trainingen wordt aanbevolen vanuit het Programma Veilige Publieke Taak. Ook verscheidene onderzoeken⁵⁷ geven aan dat trainingen zouden kunnen bijdragen aan een vermindering van agressie en geweld. Personeel dat getraind wordt, zou beter grip kunnen hebben op het agressie- of geweldsincident. Opmerkelijk is dat weinig onderzoek zich heeft gericht op de eisen waaraan trainingen moeten voldoen zodat de werknemer een geweldsincident kan voorkomen of het incident handelbaar houdt. Onderzoek naar de inhoudelijke eisen die een training effectief maakt voor een bepaalde sector zou waardevol zijn voor het Programma.

Maatschappij



1. Openbaar vervoer 2. Sociale Zekerheid 3. Openbaar bestuur 4. Zorg 5. Ambulance 6. Woning corporaties 7. Onderwijs 8. DJI 9. Gerechtsdeurwaarders 10. Belastingdienst 11. Politie 12. Brandweer 13. Defensie 14. Inspecties. Onder de ring 'maatschappij' vallen de factoren als: Media, opinie, imago sector, superpromoters.

De kenmerken en ontwikkelingen van de maatschappij hebben invloed op alle sectoren in deze ring. De campagne 'Meer veiligheid op straat' die vanuit het

⁵⁷ Intervict (2007). *Aard en omvang agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Quick Scan*; Arbeidsinspectie (2006). *Agressie en geweld in het openbaar vervoer*.

programma loopt, heeft als doel de omstanders te activeren iets te doen bij agressie en geweld. De campagne doet daarom een beroep op iedereen in de samenleving die getuige is van agressie en geweld en biedt het algemeen publiek handelingsperspectieven wat je kunt doen in een situatie waarbij je getuige bent van agressie en geweld. Daarnaast is er onderzoek gedaan specifiek naar een aantal sectoren. In het onderzoek Superpromoters van een Veilige Publieke Taak (2010) blijkt dat bijna één op de tien Nederlanders Superpromoter is van een Veilige Publieke Taak.

Uit het onderzoek blijkt dat de helft van de Superpromoters ook online actief is en/of wel eens wat post op een weblog. De trend van een groeiende participatie op internet biedt het programma alternatieve manieren om de burger te bereiken. De boodschap kan – in tegenstelling tot de traditionele media – via online discussies of via social media interactief worden verspreid.

Internationaal onderzoek

Op dit moment is het zicht op internationaal wetenschappelijk onderzoek binnen het programma Veilige Publieke Taak nihil. Nederland heeft geweld tegen werknemers met een publieke taak als beleidsprioriteit. Er bestaan toch diverse onderzoeken op internationaal niveau (zoals in de zorg of bij politie). Deze kunnen op internationaal gebied een beeld geven over bijvoorbeeld *best practices*. Research voor Beleid (RvB) gaat voor het Programma Veilige Publieke Taak onderzoek doen naar agressie en geweld in Nederland, Zweden, Engeland en Duitsland. In dit onderzoek moeten concrete *good-practices* naar voren komen. Ook worden in dit onderzoek systeemaanbevelingen gedaan die SZW en BZK kunnen gebruiken voor verdere beleidsvorming. Deze zullen ingaan op de zorg, het openbaar vervoer en onderwijs.

Toch blijft binnen het programma internationaal onderzoek een witte vlek. Soortgelijke programma's als Veilige Publieke Taak bestaan ook in het buitenland. Onderzoek op internationaal niveau kunnen bijdragen aan het invullen van belangrijke witte vlekken op soortgelijke sectoren.

Conclusie

De verschillende sectoren in het model laten een gevarieerd beeld zien in de mate waarin zij zijn onderzocht op het gebied van agressie en geweld. Sectoren als woningcorporaties, belastingdienst, gerechtsdeurwaarders, DJI, brandweer of inspecties zijn weinig onderzocht. Gezien sommige resultaten over de aard en omvang van deze sectoren wordt duidelijk dat deze sectoren met agressie en geweldsproblemen te maken hebben. Verder onderzoek zou moeten uitwijzen of dit beeld klopt en waar de problemen dan precies liggen. Daarnaast is de rechter-

lijke macht een sector waarop weinig wordt gefocust vanuit het programma, ondanks dat deze doelgroep bij gelegenheid in de media verschijnt met bedreigingincidenten en onder de publieke taak valt.

Wanneer het witte vlekken model wordt bekeken vanuit de vijf invloedsringen kunnen we concluderen dat er veelal onderzoek is gedaan naar de derde en vierde ring die gaan over beleid. Deze ringen gaan over beleid dat het programma zelf landelijk uitdraagt maar ook over de maatregelen die de werkgever zelf treft. Dit is niet verrassend gezien de focus die het programma legt op de werkgever met een publieke taak. Vanuit het Programma Veilige Publieke Taak richt men zich op de werkgever met een publieke taak.

Bekijken we de ringen die zich meer in het centrum van het model bevinden dan zien we daar belangrijke witte vlekken. Het starten van een dader- en slachtofferstudie is gezien deze witte vlekken analyse een nuttige ontwikkeling. Kennis over het (herhaaldelijk) slachtofferschap zal ons inzicht kunnen geven over de risicogroepen. Kennis over daderkenmerken zal het Programma meer richting kunnen geven aan een dadergerichte aanpak. Daarnaast is opvallend dat weinig zicht is op de situationele- en locatienmerken. Studies over de sociale veiligheid geven veelbelovende positieve factoren die kunnen bijdrage aan een veiligere of plezierige werkomgeving. In deze ringen liggen dan ook blinde vlekken die kunnen bijdragen aan een beter begrip van het geweldsincident, wat kan bijdrage aan een effectievere aanpak van agressie en geweld.

Structureel opzetten van kennisbank

In het belang van het Programma zouden, de kennis van en het overzicht op, de grote hoeveelheden onderzoeken moeten worden geborgd. Door het structureel bijhouden van alle onderzoeken blijft het programma op de hoogte van haar kennislacunes en kunnen deze in het model worden ingekleurd.

Daarnaast zijn online vele organisaties te vinden die zich inzetten tegen geweld en deze bieden stuk voor stuk kennis aan. Stichting consument en veiligheid (2008) benoemt in een studie *'Naar een integrale aanpak van veiligheid in Nederland'* tevens de aanbeveling om de kennisinfrastructuur in relatie tot alle sectoren van veiligheidsbeleid sterker op elkaar af te stemmen. Het gaat daarbij niet alleen om het beter delen van informatie maar ook om het gecoördineerd ontsluiten van kennis over en ervaring in *evidence-based* preventie.

Nu kan niet elke witte vlek worden ingekleurd. Zoals eerder in deze analyse naar voren kwam, niet elke witte vlek heeft dezelfde betekenis en prioriteit en zal afhankelijk van de koers die het programma in de toekomst zal gaan varen, moeten worden geïnterpreteerd en ingevuld.

Bijlage 1 Literatuur

In deze bijlage vindt u de verantwoording van het model.

Openbaar vervoer

- Arbeidsinspectie (2006). *Agressie en geweld in het openbaar vervoer*.
- Bureau Driessen/ Politieacademie (2008). *Geweld in Nederland. Een verkenning van de aard en omvang van geweldsdelicten in de Nederlandse samenleving*.
- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*;
- FNV (2002). *De gevaarlijke kant. Sociale veiligheid op de werkplek*.
- Gemeente Almere (2009). *Lokaal Veiligheids Arrangement Openbaar Vervoer Gemeente Almere 2009-2013*.
- IVA (2003). *Handreiking cameratoezicht openbaar vervoer*.
- IVA (2006). *Preventiebeleid onder de loep. Inventarisatie en analyse preventieve maatregelen sociale veiligheid in het OV*.
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek*.
- Intervict (2007). *Aard en omvang van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Quick Scan*.
- Kennisplatform Verkeer en Vervoer (2008). *Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer*.
- Kennisplatform Verkeer en Vervoer (2009). *Sociale veiligheid van de OV reizigers*.
- Ministerie van BZK (2009). *Naar een veiliger openbaar vervoer voor werknemers – Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer*.
- Ministerie van Justitie (2005). *Van afwezigheid naar betrokkenheid*.
- Research voor beleid (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk. Aanpak van agressie en geweld in de publieke sector*.
- TNO (2002). *Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag: Voorbeelden van goed beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk*.
- TNS Nipo (2009). *Geweld tegen chauffeurs en controleurs in het OV*.

Sociale zekerheid

- CWI, UWV en Divosa (2007). *Grens aan agressie*.
- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*;
- Divosa-Monitor (2009). *Meer dan ooit. Sociale diensten en participatiebevordering*.
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek*.

- Kok (2009). *Het veiligheidsbeleid van het CWI gespiegeld. Een onderzoek naar de belevingen van veiligheid, agressie en geweld onder medewerkers van het CWI.*

Openbaar bestuur

- A&O Fonds (2008). *Gezond op weg. Het arboconvenant Gemeenten.*
- A&O Fonds (2010). *Evaluatie aanpak agressie en geweld bij gemeenten.*
- Bureau Driessen (2007). *Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam in 2004 en 2007.*
- Bureau Driessen (2004). *Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam.*
- DSP-groep (2006). *Agressie en geweld bij provinciale buitendienst- en publieksfuncties*
- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak;*
- Gemeente Amsterdam (2008). *Kader agressie en geweld tegen ambtenaren in Amsterdam.*
- Internetspiegel (2009). *Belevingsonderzoek veiligheid agressie en geweld. Nulmeting sector gemeenten.*
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (verwacht 2010). *Geraakt door burgers.*
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2010). *Ongewenst gedrag door externen tegen politieke ambtsdragers.*
- Politie en wetenschap (2008). *Bedreigingen in Nederland.*
- Rebo (2009). *Geweld tegen gezagsdragers. Preventie en aanpak van geweld tegen politie en politici.*
- Van Stokkom (2005). *Beledigd In Amsterdam. Verbaal geweld tussen politie en publiek.*
- TNO (2005). *Geweld tegen ambtenaren: Opvang van slachtoffers en schadeafhandeling in vier politiekorpsen.*

Zorg

- Arboconvenant academische ziekenhuizen (2004). *Eindrapportage.*
- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak;*
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*
- PHORZA (2009). *Dreigen, schelden en slaan. Hoe gaan we er mee om?*
- TNO (2008). *Het grote gevaar van de zorg. Overzicht van arbeidsrisico's van en maatregelen voor verpleegkundigen en verzorgenden.*

- TNO (2002). *Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag: Voorbeelden van goed beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk.*

Ambulancezorg

- AmbulanceZorg (2009). *Ambulances in-zicht 2009. Registraties geweldincidenten.*
- Arbeidsinspectie (2008). *Arbeidsrisico's in de ambulancezorg.*
- Arbeidsinspectie (2008). *Projectrapportage Inspectieproject Ambulancezorg.*
- Arboconvenant Ambulancezorg (2007). *Eindmeting en eindevaluatie.*
- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak;*
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*
- Research voor beleid (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk. Aanpak van agressie en geweld in de publieke sector.*

Woningcorporaties

- Arbeidsinspectie (2009). *Verslag inspecties project woningcorporaties (A871).*

Onderwijs

- Arbeidsinspectie (2009). *Arbeidsrisico's hoger en wetenschappelijk onderzoek.*
- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak;*
- Inspectieverslag van het onderwijs (2005). *Veiligheid van leerlingen en het onderwijspersoneel.*
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*
- MBO raad (2008). *Monitor sociale veiligheid in de mbo-sector. deel 1: Deelnemers, deel 2: Personeel, deel 3: Beleid.*
- Ministerie van OCW (2008). *Ontwikkeling van sociale veiligheid in het Voortgezet (Speciaal) Onderwijs 2006 – 2008. Radboud Universiteit Nijmegen.*
- Ministerie van OCW (2009). *De staat van het onderwijs. Onderwijs verslag 2008/2009. Inspectie van het onderwijs.*
- Ministerie van OCW (2008). *Ontwikkeling van sociale veiligheid in het Voortgezet (Speciaal) Onderwijs 2006 – 2008.*
- Onderwijsbond (2007). *De goede naam van de school, vier jaar later. Tweede agressie en geweldsenquête onder onderwijspersoneel. Metingen 2003-2007 vergeleken.*
- Regioplan (2003). *Sociale veiligheid op de basisschool. Eindrapport.*
- Research voor Beleid (2007). *Monitor sociale veiligheid in het onderwijs. Meting van PO en SO.*
- Research voor beleid (2005). *Deskundigheidsbevordering rond agressie in het onderwijs.*

- Research voor Beleid (2004) *Agressie en geweld in het primair en voortgezet onderwijs*
- Veilig onderwijs (2004). *Het schoolveiligheidsplan.*
- Verwey-Jonker Instituut (2005). *Agressie en geweld in het onderwijs.*

Dienst Justitiële Inrichting (DJI)

- DSP (2007). Ongewenst gedrag besproken. *Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak;*
- Inspectie Veiligheid in justitiële jeugdinrichtingen (2007). *Opdracht met risico's.*
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*
- Verweij Jonker (2006). *Terugdringen en voorkomen van onderlinge agressie en geweld in tbs-inrichtingen.*
- WODC (2006). *Onderlinge agressie en geweld van personeelsleden in penitentiaire inrichtingen*
- WODC (2008). *Onderlinge agressie en geweld, posttraumatische stress en arbeidsverzuim in penitentiaire inrichtingen.*

Belastingdienst en Gerechtsdeurwaarders

- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak;*
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*

Politie

- Arbeidsinspectie (2010). *Inspectierapport politiekorpsen.*
- Regioplan Beleidsonderzoek/ BZK (2007). *Bedreigingen bij de politie aanvullend verslag.*
- Regioplan Beleidsonderzoek/ BZK (2007). *Bedreigingen bij de politie eindrapport.*
- Bureau Driessen/ BZK (2008). *Geweld in Nederland.*
- DSP-groep/ BZK (2007). *Geweld tegen de politie in uitgaansgebieden.*
- Politie en Wetenschap (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen in de basispolitiezorg eindrapport.*
- Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties/ Justitie (2008). *Integrale veiligheidsmonitor 2008.*
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties/ Raad van hoofdcommissarissen van de politie/ Nederlands Politie Instituut/ Openbaar Ministerie/ Parket-Generaal (2005). *Handreiking protocol geweld tegen politie.*
- Politieacademie en het Centrum voor Politie- en Veiligheidswetenschappen (VU) (2007). *Verantwoord Politiegeweld.*
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2005). *Onderzoek*

naar het vertrouwen van burgers in de politie.

- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2007). *Klagen staat vrij.*
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2006). *Rapport Geweld tegen de politie in de regio Haaglanden.*
- BBC (2005). *De politie vijf jaar later - werkstress en het effect van maatregelen.*
- BBC (2005). *De politie vijf jaar later - werkstress en het effect van maatregelen.*
- DSP (2007). Ongewenst gedrag besproken. *Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak;*
- DSP-groep/ Politie en Wetenschap (2003). *Geweldige informatie. Verslag van een evaluatief onderzoek naar de informatiehuishouding van geweldsmeldingen bij de politie.*
- Nederlandse Politiebond (2007). *Omgangsvormen, werkbeleving en diversiteit bij de Nederlandse Politie.*
- Nederlandse Politiebond (2006). *Omgangsvormen, werkbeleving en diversiteit bij de Nederlandse politieIVA (2009). Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*
- IVA/ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2008). *De frontlinie van opsporing en handhaving stelselmatige bedreigingen door burgers als contrastrategie.*
- Politie academie (2007). *Hoezo rustig.*
- Politie academie (2008). *Nederlands grootste evenement.*
- Politie academie (2009). *Van Oud naar Nieuw.*
- Politie en Wetenschap (2006). *Van 'alles mag' naar 'zero tolerance'.*
- Politiewetenschap (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen in basispolitiezorg.*
- Politie en Wetenschap (2006). *De Politie en het Verdwenen Sociale Kapitaal.*
- Politieacademie (2005). *Omgaan met potentieel gevaarlijke conflictsituaties.*
- Politie Utrecht (2009). *Geweld tegen gezagsdragers, preventie en aanpak van geweld tegen politie en politici.*
- Politie en Wetenschap (2009). *Belediging en bedreiging van politiemensen.*
- Politie en Wetenschap (2006). *Omgaan met conflictsituaties: op zoek naar goede werkwijze bij de politie.*
- Vrije Universiteit Amsterdam (2005). *Politiegeweld.*
- Veilige Publieke Taak (2009). *Memo literatuurscan verbaal geweld, vrouwelijke, homoseksuele, allochtone ambtenaren.*
- Vrije Universiteit Amsterdam (2005). *Politiegeweld.*
- SP (2009). *Rapport De Agent aan het woord.*
- SZW (2010). *Arbeidsinspectie - Inspectierapport politiekorpsen.*
- WODC (2008). *Bont en blauw. Een onderzoek naar de strafrechtelijke behandeling van geweldszaken tegen politie-ambtenaren.*

- WODC (2008). *Evaluatie Strafvorderingsrichtlijn kwalificerende slachtoffers*.
- Universiteit Twente (2004). *Proefschrift. Oordelen over de politie*.
- Velt, C. et al. (2003). *Politie en geweld*.

Brandweer

- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*;
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek*.
- Bureau Driessen (2005). *Geweld tegen de brandweer. Conclusies en aanbevelingen*.
- Research voor beleid (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk. Aanpak van agressie en geweld in de publieke sector*.

Defensie

- Ministerie van Defensie (2006). *Periodiek onderzoek ongewenst gedrag binnen defensie*.
- Ministerie van Defensie (2008). *Ongewenst gedrag binnen de krijgsmacht*.

Inspecties

- Van Dun (2008). *Geweld en agressie tegen hulpverleners*.

Overige Literatuurlijst

- Arbeidsinspectie (2009). *Projectrapportage Beveiligingsbedrijven A869*.
- Bureau Driessen (2001). *Geweld tegen werknemers in de (semi-)openbare ruimte*.
- DSP (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*;
- De Haan (2003). *Motieven van plegers van geweld op straat. Mens & Maatschappij*, 77, 35-52.
- ITS (2008). *Kappen met asociaal gedrag. Evaluatie van de pilot FF kappe in Rotterdam*.
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek*.
- Middleby-Clements, J. L., & Grenyer, B. F. S. (2007). *Zero tolerance approach to aggression and its impact upon mental health staff attitudes. Australian and new zealand journal of psychiatry*.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2007). *Confrontaties met agressie: Een onderzoek naar agressie tegen overheidspersoneel door burgers en collega's*.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2009). *Handreiking voor een effectief veiligheidsbeleid*.

- Ministerie van Justitie en Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2008). *Anonimiteit in het strafproces.*
- Ministerie van Justitie (2010). *Factsheet Samenwerken aan een effectieve aanpak van geweld.*
- Intervict (2008). *Evaluatie van de strafvorderingrichtlijn kwalificerende slachtoffers.*
- IVA (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek.*
- Politie en Wetenschap (2010). *Leven met bedreigingen.*
- Politie en Wetenschap (2005). *Bedreiging in Nederland.*
- Politie en Wetenschap (2008). *Symbolen van orde en wanorde.*
- Politieregio Amsterdam-Amstelland (2005). *Beledigd In Amsterdam. Verbaal geweld tussen politie en publiek.*
- Q-consult (2008). *Het verhaal bij de daad voegen. Hoe schade verhaald kan worden.*
- SCP (2008). *Sociale veiligheid ontsleuteld.*
- SCP (2009). *Overlast en verloedering ontsleuteld.*
- Timmer (2003). *Geweld tegen de politie. Mens & Maatschappij, 77, 59-74.*
- Timmer (2005). *Politiegeweld: Geweldsgebruik van en tegen de politie in Nederland.*
- Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 164
- Verwey-Jonker Instituut/ IVA (2005). *Geweld binnen en buiten. Aard, omvang en daders van huiselijk en publiek geweld in Nederland.*
- Vries, M.S. de, en C.D. van der Vijver (2002). *Beelden van gezag bij de bevolking en bij de politie.*
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2003). *Waarden, normen en de last van het gedrag.*
- WODC (2006). *Geweld verslagen?*

