

Confrontaties met agressie

Een onderzoek naar agressie tegen overheidspersoneel door burgers en collega's

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Directie Arbeidszaken Openbare Sector
Afdeling Kennisinfrastructuur en Analyse

Januari 2007

Colofon

Uitgave

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Directoraat-generaal Management Openbare Sector
Directie Arbeidszaken Openbare Sector
Afdeling Kennisinfrastructuur en Analyse

Postbus 20011
2500 EA Den Haag
info@minbzk.nl
www.minbzk.nl

Informatie en suggesties

Dhr. H. Annema (070) 426 8054
E-mail: hylke.annema@minbzk.nl

Mw. S. Westdorp (070) 426 7026
E-mail: suzanne.westdorp@minbzk.nl

Inhoudsopgave

	Inleiding	7
1.	Agressie tegen overheidspersoneel	9
2.	Agressie door klanten	11
3.	Agressie door chefs of collega's	14
4.	Agressie tegen overheidspersoneel in Nederlandse steden	17
5.	Bestaande literatuur over agressie	21
	5.1 Algemeen	21
	5.2 Sectorspecifiek	23
	Literatuur	27

Inleiding

“De maatschappij verhardt” is een veel gehoorde uitspraak. Een schrijnend voorbeeld hiervan is de toename van geweld in de samenleving. Het lijkt alsof mensen minder incasseringsvermogen hebben, dat ze agressiever zijn, kortom dat ze een korter lontje hebben. Of op zijn minst wordt dit meer in het nieuws gebracht. Agressie richt zich bovendien ook steeds vaker tegen overheidspersoneel, waardoor deze zijn taken niet meer naar behoren kan uitvoeren. De recente berichtgeving over het aanvallen van ambulance- en politiepersoneel mag hierbij als een van de vele dieptepunten worden gezien. Agressie tegen personeel komt echter binnen alle overheidssectoren voor. Vakblad Binnenlands Bestuur berichtte dat agressie tegen hulpverleners en ambtenaren meer dan incidenteel te noemen is en bovendien dat de overheid geen vat op deze geweldepidemie lijkt te krijgen¹.

Agressie tegen overheidspersoneel is echter onacceptabel. Werknemers in de publieke sector moeten zonder hinder hun werk kunnen uitvoeren. Daarom is door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het Actieprogramma “Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken” gelanceerd. Vanwege de grote aandacht die zowel in de politiek als in de media voor het thema agressie tegen overheidspersoneel bestaat, is besloten nader onderzoek naar dit onderwerp te doen. Op basis van vragen uit het Personeels- en Mobiliteitsonderzoek 2006 van het Ministerie van BZK is het verschijnsel vanuit verschillende gezichtspunten onderzocht. De resultaten van dit onderzoek kunt u lezen in dit verslag.

In hoofdstuk 1 wordt een algemeen overzicht gegeven van de frequentie van agressie en wordt er een onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van agressie. In hoofdstuk 2 wordt vervolgens ingegaan op agressie door klanten van de overheid. Hier worden onder andere ook verschillen naar sector, geslacht en leeftijd van het personeel in kaart gebracht. In hoofdstuk 3 zal dit ook worden gedaan voor agressie door chefs of collega's. In hoofdstuk 4 wordt bezien of er regionale verschillen bestaan in de mate van agressie tegen overheidspersoneel. Het gaat hierbij om verschillen tussen stad en platteland, maar ook om verschillen tussen steden onderling. Ten slotte volgt in hoofdstuk 5 een beschouwing van bestaande literatuur over dit onderwerp. Dit hoofdstuk bevat korte samenvattingen van publicaties waarin agressie tegen overheidspersoneel ook onder de loep is genomen, zowel in het algemeen als voor een aantal specifieke sectoren. Tezamen met de analyses op basis van het Personeels- en Mobiliteitsonderzoek 2006 willen we hiermee inzicht geven in de omvang en aard van agressie en ongewenst gedrag waar overheidspersoneel het slachtoffer van is. Dit rapport dient dan ook als kennisbasis voor toekomstig beleid gericht op actie tegen agressie jegens overheidspersoneel.

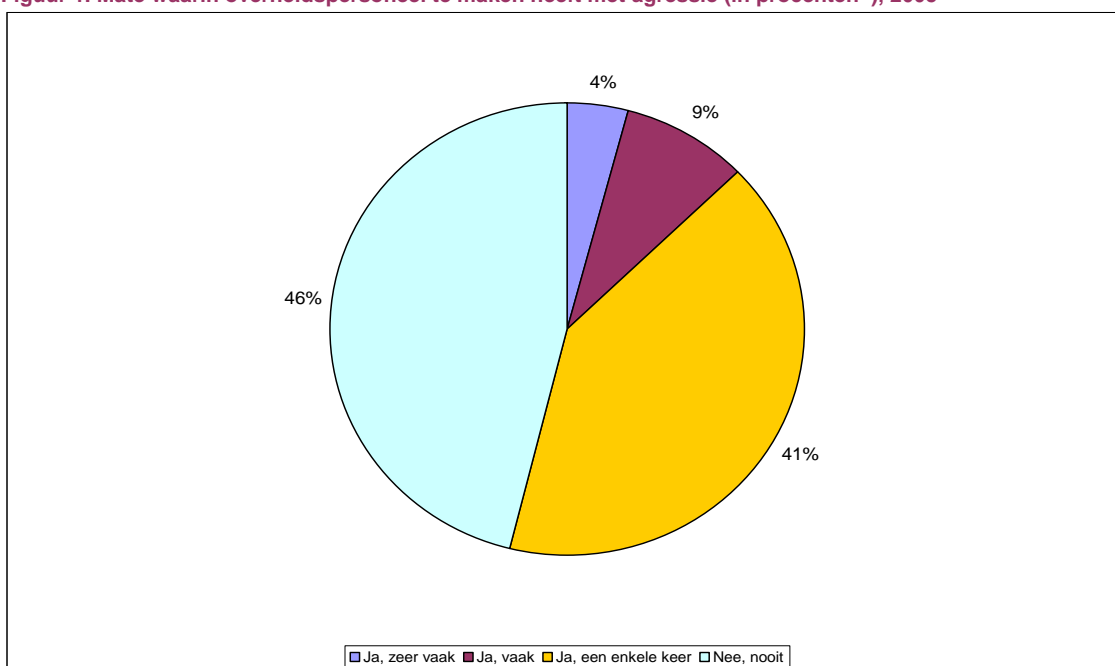
¹ Vlaming, H. (2006), 'Geweldepidemie velt ambtenaren.'

1. Agressie tegen overheidspersoneel

Groot deel overheidspersoneel wel eens te maken met agressie

In het voorjaar van 2006 is door het Ministerie van BZK weer het Personeels- en Mobiliteitsonderzoek uitgevoerd. Om meer inzicht in de frequentie van agressie tegen overheidspersoneel te krijgen, zijn er dit jaar in het Personeelsonderzoek voor het eerst overheidsbreed vragen over agressie tegen overheidspersoneel opgenomen. Deze vragen richten zich naast agressie door klanten van de overheid ook op agressie door chefs of collega's. Wat precies klanten zijn van de overheid verschilt per werknemer en per sector. Zo zijn dit voor een leraar bijvoorbeeld zijn of haar leerlingen en hun ouders, voor personeel in ziekenhuizen de patiënten en voor agenten de verdachte die ze arresteren op straat, maar ook de burger die aangifte van diefstal komt doen. Het is opvallend dat 54 procent (zie figuur 1) van het overheidspersoneel de afgelopen twaalf maanden minstens één keer te maken heeft gehad met agressie². Bijna 13 procent van het personeel geeft zelfs aan vaak of zeer vaak hiermee te maken te hebben gehad.

Figuur 1. Mate waarin overheidspersoneel te maken heeft met agressie (in procenten^{a)}), 2005



Bron: BZK, Personeelsonderzoek 2006.

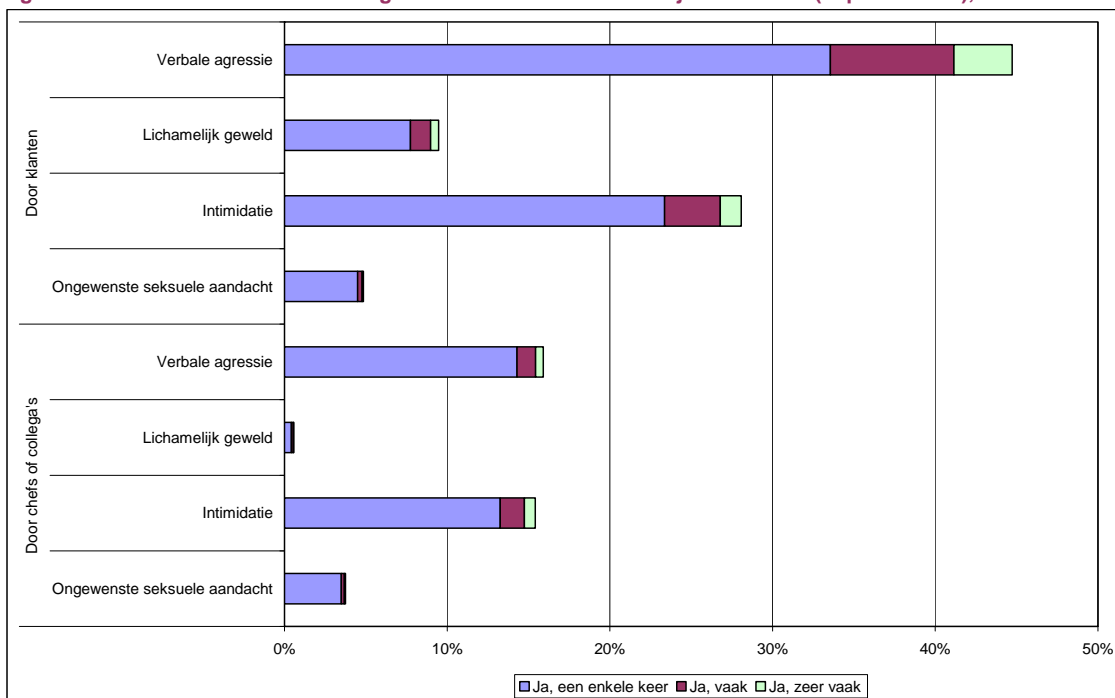
^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

Verbale agressie komt het meest voor

Er is in het Personeelsonderzoek een onderscheid gemaakt in vier vormen van agressie, ieder verdeeld naar agressie door klanten en agressie door chefs of collega's. Deze vier agressievormen zijn ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld en verbale agressie. In figuur 2 is te zien hoe vaak deze voorkomen binnen de overheid. Het valt op dat een groot deel van het personeel verbale agressie door klanten noemt. Ruim 11 procent heeft hier vaak of zeer vaak mee te maken. Daarnaast geeft ook nog 34 procent aan dat het afgelopen jaar minstens een keer meegemaakt te hebben. Zo'n 16 procent van de werknemers geeft aan dat ze de afgelopen twaalf maanden wel eens last hebben gehad van verbale agressie door chefs of collega's. Hiernaast komt ook intimidatie door klanten en door chefs of collega's met zekere regelmaat voor; 28 procent van de ambtenaren heeft het afgelopen jaar wel eens te maken gehad met intimidatie door klanten en ruim 15 procent heeft dit ervaren met chefs of collega's.

² De afgelopen twaalf maanden betreft hier de periode voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst door de respondenten. In concreto is dit de periode van voorjaar 2005 tot voorjaar 2006.

Figuur 2. Mate waarin verschillende agressievormen voorkomen bij de overheid (in procenten^{a)}), 2005



Bron: BZK, Personeelonderzoek 2006.

^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

Onderscheid in vormen van agressie

Het is belangrijk onderscheid te maken tussen agressie door klanten en agressie door chefs of collega's, omdat het hier twee fundamenteel verschillende vormen van agressie betreft. Agressie tegen overheidspersoneel door klanten van dat personeel is, hoe onaanvaardbaar ook, moeilijk volledig uit te bannen en in sommige sectoren zelfs een nauwelijks te vermijden onderdeel van het werk te noemen. Van een andere orde is agressie door chefs of collega's. Overheidspersoneel dient zich binnen de eigen arbeidsorganisatie veilig te voelen en agressie van de zijde van collega's of leidinggevende is dan ook onacceptabel. Helaas is ook interne agressie een frequent voorkomend verschijnsel.

2. Agressie door klanten

Personeel uit elke overheidssector kan te maken krijgen met agressieve klanten, hoewel dit in een aantal sectoren meer het geval is dan in andere. Daarnaast hebben sommige sectoren meer met bepaalde vormen van agressie te maken dan andere sectoren³. Ook is er in sommige sectoren veel meer contact met klanten dan in andere sectoren. Zo hebben leraren vrijwel continu klantcontact (met hun leerlingen), maar hebben werknemers bij de Waterschappen dit veel minder.

Vooraf Politie veel te maken met agressie door klanten

Bij de sectorale verschillen in agressie door klanten van de overheid (tabel 1), valt als eerste op dat bij de Politie een groot deel van het personeel het afgelopen jaar wel eens te maken heeft gehad met agressie door klanten. Vooral met verbale agressie (68 procent) heeft een groot deel van het politiepersoneel de afgelopen twaalf maanden wel eens te maken gehad. Ook met lichamelijk geweld door klanten heeft de Politie veel meer te maken dan de andere sectoren; 41 procent van het politiepersoneel heeft hier wel eens mee te maken gehad. Daarnaast is de Politie ook de sector waar ongewenste seksuele aandacht en intimidatie door klanten relatief gezien het meeste voorkomen. Hoewel deze cijfers behoorlijk hoog zijn, zeker in vergelijking met de andere sectoren, is het wel zo dat het in aanraking komen met geweld en agressie door burgers een inherent onderdeel van het werk van de Politie is. Dit argument vormt een lichte nuancering op de cijfers, maar neemt niet weg dat er tegen deze agressie moet worden opgetreden.

Tabel 1. Agressie door klanten naar overheidssector, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie

	Ongewenste seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Verbale agressie
Openbaar Bestuur	4	30	6	43
Rijk	4	27	8	39
Gemeenten	4	34	6	46
Provincies	1	13	1	23
Rechterlijke Macht	1	35	3	59
Waterschappen	3	27	2	34
Onderwijs en Wetenschappen	5	27	9	47
Primair Onderwijs	3	25	12	48
Voortgezet Onderwijs	8	38	10	66
Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie	7	32	7	50
Hoger Beroepsonderwijs	2	18	1	27
Universiteiten	2	9	1	15
Onderzoekinstellingen	2	4	0	5
Universitair Medische Centra	10	25	10	43
Veiligheid	7	28	21	41
Defensie	3	9	3	18
Politie	11	49	41	68
Totaal	5	28	9	45

Bron: BZK, Personeelonderzoek 2006.

^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

Ook veel agressie in het onderwijs

In tabel 1 vallen verder vooral de sectoren Voortgezet Onderwijs en Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie negatief op. In deze sectoren heeft een groot deel van de werknemers te maken gehad met ongewenste seksuele aandacht en intimidatie door klanten. In het Voortgezet Onderwijs is er veel sprake van verbale agressie door klanten (66 procent), bijna net zo veel als bij de Politie.

³ Voor Defensie geldt dat het bij het militaire personeel nadrukkelijk *niet* om beroepsmatig geweld gaat.

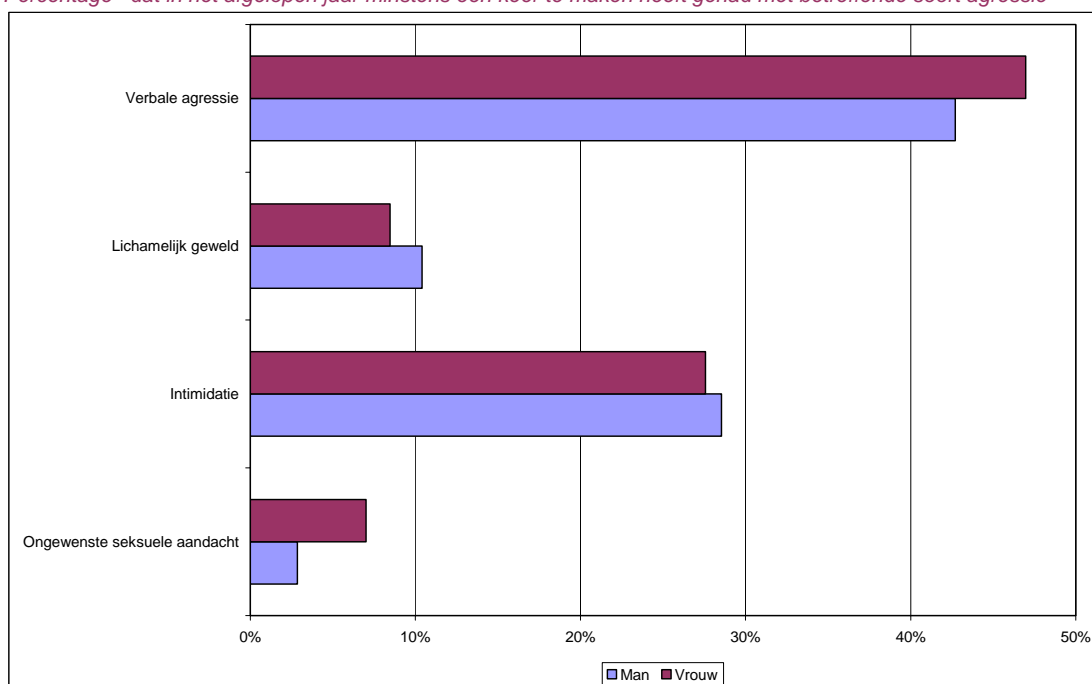
Lichamelijk geweld daarentegen is juist in het Primair Onderwijs meer terug te vinden (12 procent). Het is overigens niet waarschijnlijk dat dit gebeurt door de leerlingen in het Primair Onderwijs. Ook de ouders van deze leerlingen worden namelijk als klanten van het personeel gezien. De overige sectoren in het onderwijs hebben minder te maken met agressie door klanten.

Ongewenste seksuele aandacht bij Universitair Medische Centra

Als we verder kijken naar sectorale verschillen, dan vallen de relatief veel voorkomende ongewenste seksuele aandacht van klanten bij de Universitair Medische Centra (10 procent) en de verbale agressie tegen het personeel van de Rechterlijke Macht (59 procent) op. Bij eerstgenoemde vindt dit vooral plaats richting jonge, vrouwelijke werknemers. In een sector waarin ruim tweederde van het personeel vrouw is, is dit op zich niet verwonderlijk, aangezien vrouwen sowieso meer te maken hebben met ongewenste seksuele aandacht dan mannen. Bagatelliseren kunnen we deze cijfers echter absoluut niet. De hoge mate van verbale agressie bij de Rechterlijke Macht is wellicht ook niet geheel verwonderlijk. Men zou zich bijvoorbeeld kunnen voorstellen dat bij rechtszaken uitspraken van de magistratuur door gedaagden met weinig waardering worden ontvangen.

Figuur 3. Agressie door klanten naar geslacht, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie



Bron: BZK, Personeelonderzoek 2006.

^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

Verschillen tussen mannen en vrouwen

Verschillen tussen mannen en vrouwen in de mate waarin zij te maken hebben met agressie worden getoond in figuur 3. Hier is duidelijk te zien dat meer vrouwen te maken hebben met ongewenste seksuele aandacht dan mannen; 7 procent van de vrouwen heeft er wel eens mee te maken gehad, tegenover 3 procent van de mannen. Ook verbale agressie richt zich meer op vrouwen, wellicht omdat klanten tegenover deze groep meer durven. Mannen hebben iets meer te maken met intimidatie en lichamelijk geweld dan vrouwen, hoewel deze verschillen een stuk kleiner zijn.

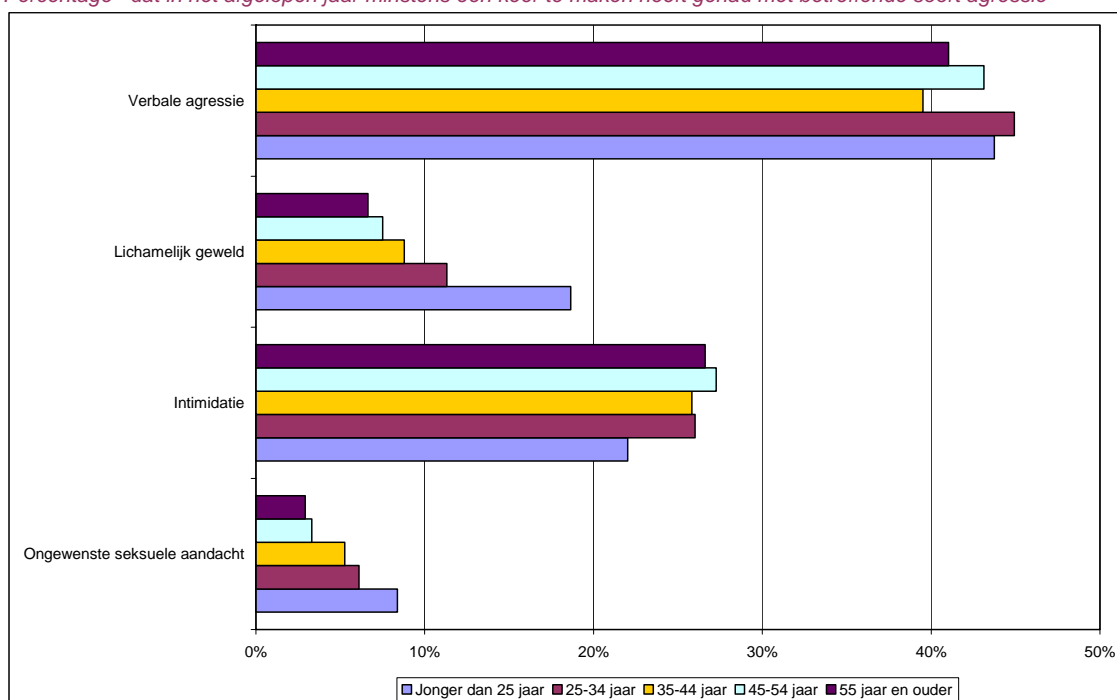
Jongeren meer te maken met ongewenste seksuele aandacht en lichamelijk geweld

Opmerkelijk is dat bepaalde leeftijdsgroepen meer bloot staan aan agressie door klanten dan andere. In figuur 4 zien we dat dit voor ongewenste seksuele aandacht en lichamelijk geweld duidelijk het geval is. Overeenkomstig met wat verwacht kan worden, hebben meer jongeren met ongewenste seksuele

aandacht te maken dan ouderen. Zo heeft 8 procent van de jongeren onder de 25 jaar er het afgelopen jaar wel eens mee te maken gehad, tegenover ongeveer 3 procent van de 55-plussers en de 45 tot 55 jarigen. Dit blijkt overigens samen te vallen met het meer voorkomen van ongewenste seksuele aandacht jegens vrouwen. Jonge vrouwen zijn de groep die het meest aangeeft wel eens ongewenste seksuele aandacht van klanten te ervaren. Ook hebben jongeren meer te maken met lichamelijk geweld door klanten dan ouderen. Vooral jongeren onder de 25 jaar (19 procent) hebben hier de afgelopen twaalf maanden wel eens mee te maken gehad.

Figuur 4. Agressie door klanten naar leeftijd, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie



Bron: BZK, Personeelonderzoek 2006.

^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

3. Agressie door chefs of collega's

Naast agressie door klanten van het overheidspersoneel, een vorm van externe agressie, is ook onderzocht in welke mate het personeel te maken heeft met agressie door chefs of collega's. In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten hiervan gepresenteerd.

Ook agressie door chefs of collega's komt veel voor

Interne agressie komt over het algemeen een stuk minder voor dan externe agressie, maar vindt wel binnen alle overheidssectoren plaats (zie tabel 2). Intimidatie en verbale agressie door chefs of collega's worden beide bijvoorbeeld in bijna alle sectoren door minstens 10 procent van het personeel genoemd. Dat betekent dat in vrijwel alle sectoren meer dan 10 procent van de werknemers de afgelopen twaalf maanden minstens een keer met een van deze twee vormen van agressie te maken heeft gehad. De Rechterlijke Macht scoort hier lager met respectievelijk 6 procent en 5 procent. Ongewenste seksuele aandacht door chefs of collega's komt naar verhouding minder voor. Dat in sommige sectoren 5 procent van de werknemers hier wel eens mee te maken heeft is desalniettemin ontoelaatbaar. Het is overigens opvallend dat ongewenste seksuele aandacht door chefs of collega's bijna evenveel voorkomt als ongewenste seksuele aandacht door klanten. Lichamelijk geweld tegen collega's komt daarentegen relatief weinig voor.

Tabel 2. Agressie door chefs of collega's naar overheidssector, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie

	Ongewenste seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Verbale agressie
Openbaar Bestuur	5	18	1	17
Rijk	5	19	0	17
Gemeenten	5	18	1	18
Provincies	3	16	1	15
Rechterlijke Macht	1	6	0	5
Waterschappen	1	17	1	19
Onderwijs en Wetenschappen	3	13	0	14
Primair Onderwijs	1	10	0	10
Voortgezet Onderwijs	5	15	1	17
Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie	5	15	0	17
Hoger Beroepsonderwijs	2	20	0	20
Universiteiten	3	13	0	11
Onderzoekinstellingen	1	16	0	17
Universitair Medische Centra	5	15	1	19
Veiligheid	4	18	2	19
Defensie	3	17	2	20
Politie	6	20	1	18
Totaal	4	15	1	16

Bron: BZK, Personeelsonderzoek 2006.

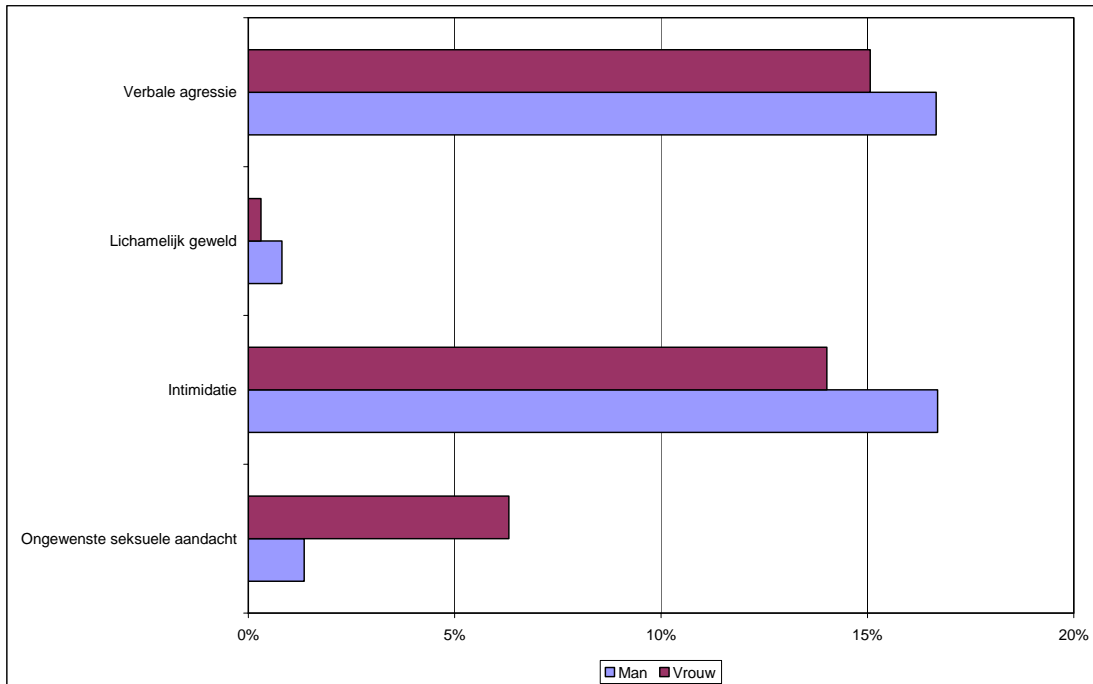
^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

Vooral veel vrouwen te maken met ongewenste seksuele aandacht door collega's

De verschillende vormen van interne agressie laten verder vrijwel identieke resultaten zien als bij externe agressie wanneer we een onderscheid maken naar geslacht (zie figuur 5). Ongewenste seksuele aandacht komt ook hier meer onder vrouwen voor dan onder mannen: respectievelijk 6 procent en 1 procent. Overigens heeft een ongeveer even groot deel van de vrouwen hier wel eens mee te maken als met ongewenste seksuele aandacht door klanten. Meer mannen dan vrouwen hebben wel eens te maken met verbale agressie en intimidatie door chefs of collega's.

Figuur 5. Agressie door chefs of collega's naar geslacht, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie



Bron: BZK, Personeelonderzoek 2006.

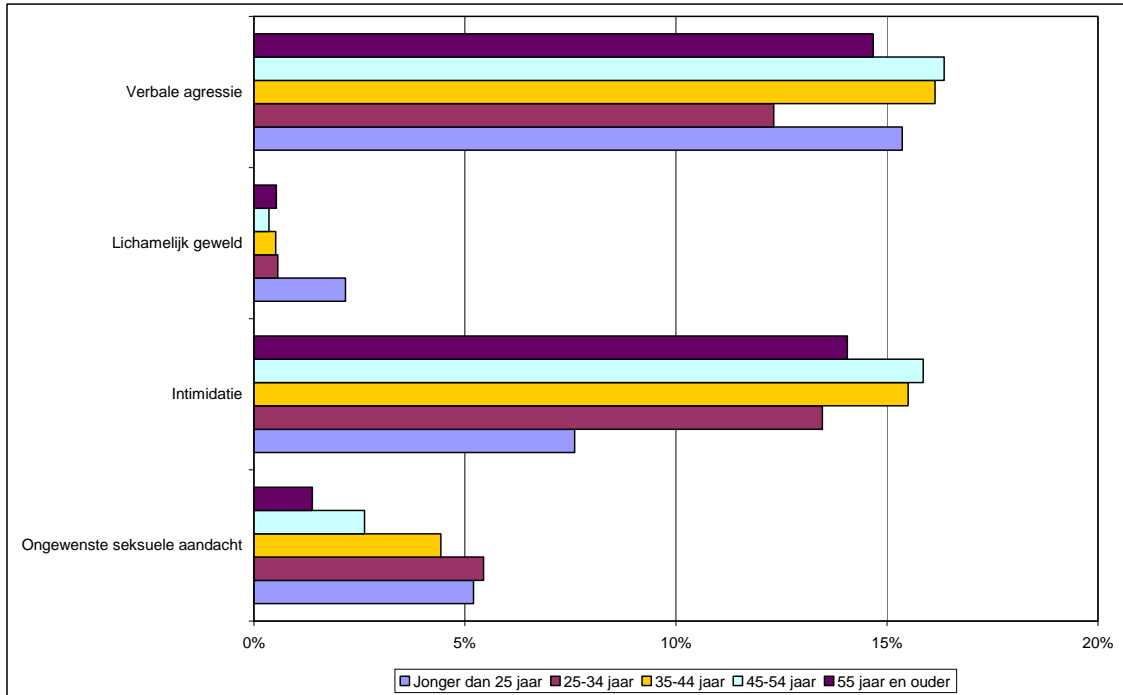
^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

Lichamelijk geweld treft met name jongeren

Net als bij lichamelijk geweld door klanten, komt lichamelijk geweld door chefs of collega's ook vooral voor bij jongeren onder de 25 jaar (ruim 2 procent tegenover minder dan 1 procent voor de overige leeftijdsklassen). Intimidatie door chefs of collega's komt daarentegen juist weer een stuk minder voor bij jongeren onder de 25 jaar. Onder veertigers komt deze vorm van agressie bijna twee keer zo vaak voor. Ongewenste seksuele aandacht richt zich hier ook meer op jongeren dan op ouderen.

Figuur 6. Agressie door chefs of collega's naar leeftijd, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie



Bron: BZK, Personeelonderzoek 2006.

^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

4. Agressie tegen overheidspersoneel in Nederlandse steden

Grote steden in Nederland worden soms negatief afgeschilderd. Geweld zou hier bijvoorbeeld vaker voorkomen dan in kleinere woonkernen. Ook zou er sprake zijn van andere normen en waarden dan in dorpen of op het platteland. Het is het lieflijke dorp tegenover de grote, anonieme stad. In dit hoofdstuk wordt bekeken of er in Nederland een verschil bestaat tussen ambtenaren die in de stad werken en zij die op het platteland werken voor de mate waarin zij geconfronteerd worden met agressie. Tevens wordt bezien of er tussen de grootste steden onderling verschillen bestaan.

Een schaal voor verstedelijking

Om verschillen tussen stad en platteland naar voren te brengen, is een schaal nodig die de mate van verstedelijking aangeeft. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een door het CBS ontwikkelde schaal die loopt van zeer sterk stedelijke gebieden (bijv. Amsterdam, Rotterdam) tot niet stedelijke gebieden (bijv. Noord-Groningen, Zeeuws-Vlaanderen). In 2005 woonde bijna 42 procent van de Nederlandse bevolking in een verstedelijkte omgeving en 40 procent in een landelijke omgeving. De overige 18 procent woont in zogenaamde overgangsgebieden. Deze bevinden zich vaak langs de rand van de stedelijke gebieden. Binnen Nederland is er een groot verschil in verstedelijking tussen de provincies. In Zuid- en Noord-Holland bijvoorbeeld woonde in 2005 respectievelijk 66 en 63 procent van de inwoners in stedelijke gebieden, tegenover slechts 7 procent in Drenthe en 16 procent in Friesland en Zeeland⁴.

Iets meer agressie door chefs of collega's in stedelijke gebieden

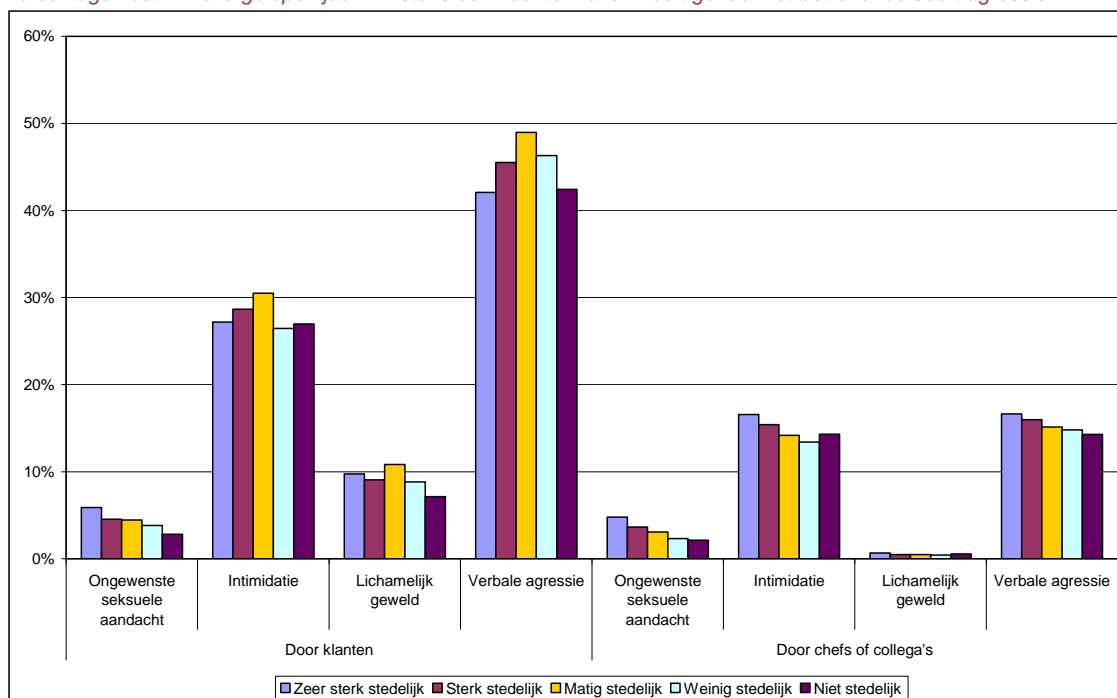
Voor de verschillende in het Personeelonderzoek onderscheiden vormen van agressie door chefs of collega's geldt bij allemaal dat het meer voorkomt naarmate de omgeving meer verstedelijkt is⁵. Zo is in figuur 7 te zien dat in de zeer sterk verstedelijkte gebieden bijna 5 procent van het overheidspersoneel wel eens te maken heeft gehad met ongewenste seksuele aandacht door chefs of collega's, terwijl dit in niet verstedelijkte gebieden 2 procent is. Dit patroon is ook te zien bij de andere drie vormen van agressie door chefs of collega's, hoewel ook hier de verschillen niet heel groot zijn. Het beeld voor agressie door klanten is minder eenduidig. Ongewenste seksuele aandacht door klanten bijvoorbeeld komt meer in stedelijke gebieden voor dan in landelijke gebieden. Verbale agressie door klanten daarentegen komt het minst voor in de zeer sterk stedelijke en het meest in de matig stedelijke gebieden.

⁴ Leeuwen, N. van (2006), *Stedelijke omgeving blijft zich uitbreiden*.

⁵ Op basis van postcode/gemeentecodes zijn respondenten getypeerd naar de mate van verstedelijking.

Figuur 7. Agressie tegen overheidspersoneel naar verstedelijkingsgraad, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie



Bron: BZK, Personeelonderzoek 2006.

a) In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

Agressie tegen overheidspersoneel in de vier grootste gemeenten

Per 1 juli 2006 telt Nederland 25 gemeenten met meer dan 100.000 inwoners⁶. Evenals dat er een verschil bestaat tussen stedelijke en landelijke gebieden in de mate van agressie tegen overheidspersoneel, bestaat er het vermoeden dat dit ook verschilt per gemeente. In figuur 8 zijn voor de vier grootste steden van Nederland (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) de vier vormen van agressie door klanten naast elkaar gezet.

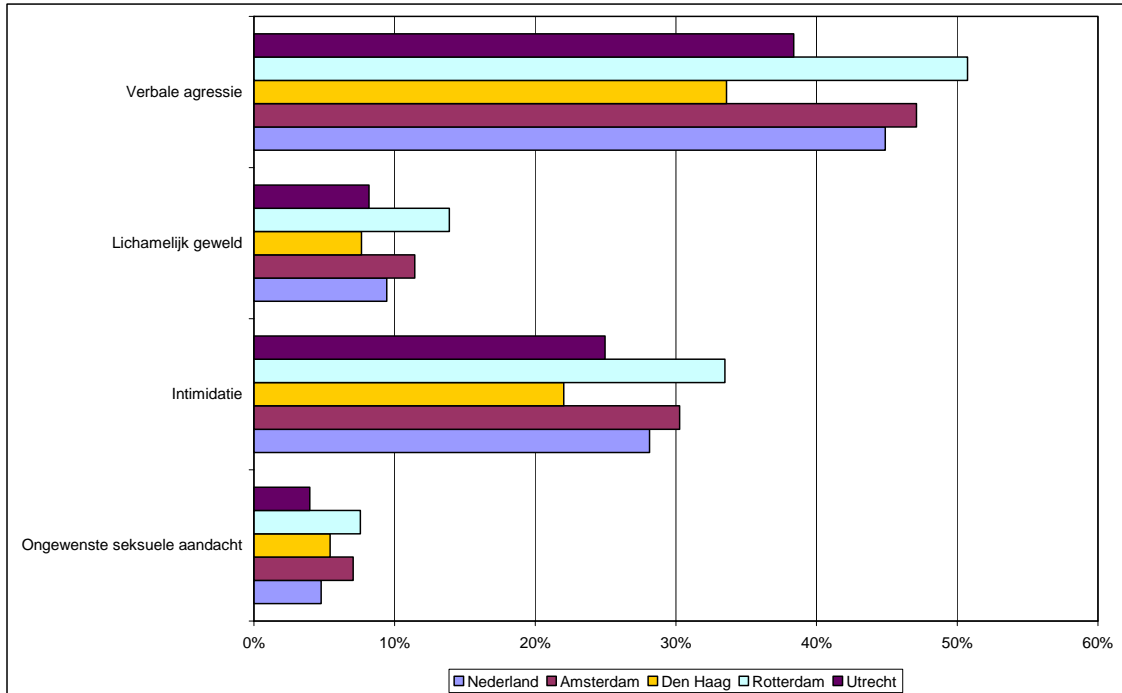
Rotterdam stad met meeste agressie door klanten

Te zien is dat in Rotterdam alle vormen van agressie door klanten het meest voorkomen. Bijna 51 procent van het overheidspersoneel in de havenstad heeft wel eens te maken met verbale agressie en met intimidatie door klanten heeft 33 procent wel eens te maken. Ook met beide andere agressievormen heeft het overheidspersoneel in Rotterdam het meest te maken. Den Haag scoort op vrijwel alle vormen van agressie relatief laag. Zo komen verbale agressie, intimidatie en lichamelijk geweld hier het minst voor. In Utrecht heeft het overheidspersoneel het minste te maken gehad met ongewenste seksuele aandacht. Amsterdam wijkt nauwelijks af van het Nederlands gemiddelde; alle agressievormen door klanten komen hier iets meer voor dan gemiddeld. Bij deze cijfers moet overigens wel in ogenschouw worden genomen dat het alle overheidssectoren binnen het gebied van de gemeente betreft, waardoor de steden niet volledig vergelijkbaar zijn. In Den Haag vormt bijvoorbeeld het Rijk een relatief groot deel van het overheidspersoneel in die gemeente. Aan de andere kant heeft Den Haag als enige van de vier grote steden geen universiteit.

⁶ Bron: CBS (via www.cbs.nl).

Figuur 8. Agressie door klanten in de vier grote steden van Nederland, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie



Bron: BZK, Personeelsonderzoek 2006.

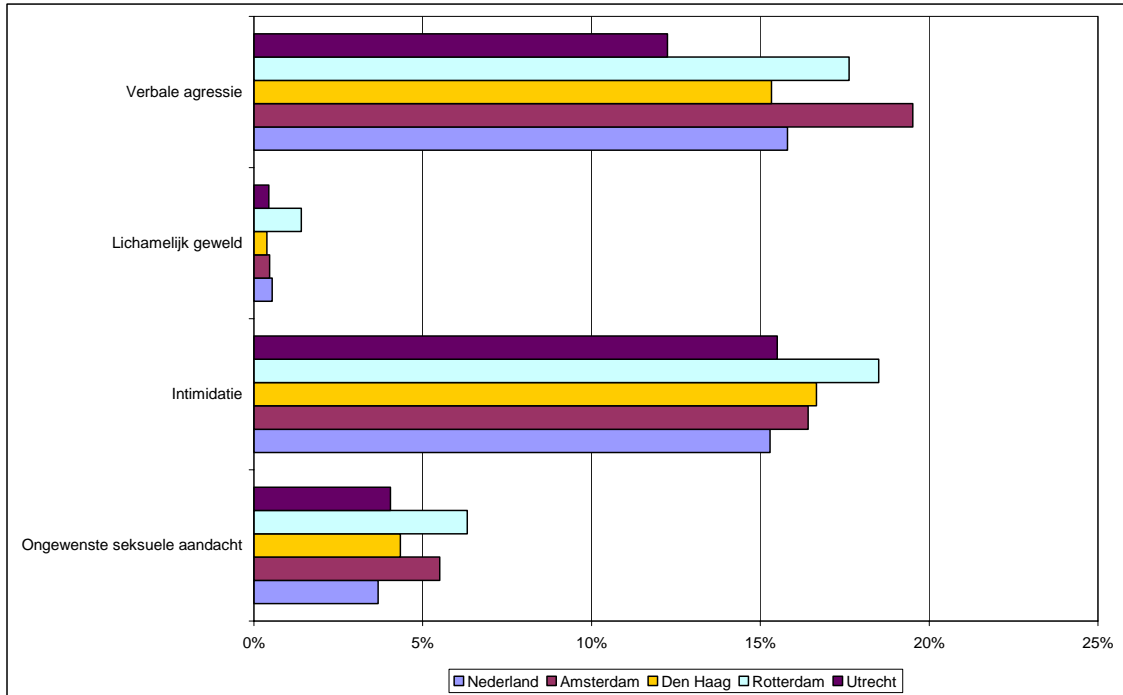
^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

In Rotterdam ook meeste agressie door chefs of collega's

Wat betreft agressie door chefs of collega's in de vier grootste steden zijn de onderzoeksresultaten weergegeven in figuur 9. Ook hier blijkt Rotterdam de stad te zijn met de meeste overheidswerknemers die met agressie te maken hebben. In vergelijking met de andere drie grote steden hebben werknemers hier bijna drie keer zo veel met lichamelijk geweld door chefs of collega's te maken. Ook intimidatie en ongewenste seksuele aandacht komen in Rotterdam het meest voor. Overheidspersoneel in Amsterdam heeft het meest te maken met verbale agressie door chefs of collega's.

Figuur 9. Agressie door chefs of collega's in de vier grote steden van Nederland, 2005

Percentage^{a)} dat in het afgelopen jaar minstens één keer te maken heeft gehad met betreffende soort agressie



Bron: BZK, Personeelsonderzoek 2006.

^{a)} In procenten van totaal, exclusief geen opgave en niet van toepassing.

5. Bestaande literatuur over agressie

Agressie tegen overheidspersoneel, zoals dat in voorgaande hoofdstukken besproken is, is geen nieuw verschijnsel of iets wat enkel recentelijk aandacht krijgt. Een kleine zoektocht naar literatuur en artikelen over dit onderwerp levert veel materiaal op. Er zijn artikelen over agressie tegen overheidspersoneel in het algemeen, maar ook artikelen waarin specifieke sectoren worden behandeld, waaronder ook semi-publieke instanties. Hieronder is een samenvatting opgenomen van een aantal van deze artikelen, waarbij geprobeerd is een divers en gevarieerd, doch niet uitputtend, beeld te geven van de literatuur op dit gebied.

5.1 Algemeen

Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag: Voorbeelden van goed beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft TNO-arbeid een inventarisatie gemaakt van goede praktijken voor preventie en aanpak van ongewenste omgangsvormen. Aanleiding hiervoor was dat ongewenste omgangsvormen te vaak voorkomen en dat er nog te weinig maatregelen worden genomen door bedrijven om dit tegen te gaan. Het doel van deze voorbeelden is werkgevers, werknemers en Arbo-diensten te laten zien dat het mogelijk is om beleid te voeren op deze gebieden, maar ook hen te inspireren om zelf een dergelijk beleid op te zetten. Naast voorbeelden geeft het rapport ook een overzicht van factoren die van belang zijn bij het opzetten van beleid rond ongewenste omgangsvormen. Dit overzicht is bedoeld om te voorkomen dat organisaties, die daadwerkelijk aan de slag willen met beleid rond ongewenste omgangsvormen, dezelfde beginnersfouten maken als al door anderen zijn gemaakt. Zo hoeft niet iedereen het wiel opnieuw uit te vinden.

De grote verscheidenheid aan beleid en maatregelen die beschreven staan in het rapport laten zien dat beleid tegen ongewenste omgangsvormen veel verschillende vormen kan aannemen. Er is niet één beste manier. Wat werkt hangt af van de organisatie. Van belang is wel dat er een goede uitgangssituatie is. Het beleid moet gesteund worden door de top van de organisatie, er moet geld en tijd beschikbaar zijn om het beleid op te zetten en uit te voeren, de organisatie moet bereid zijn te leren van de eigen fouten, en bereid zijn om tijd te steken in het evalueren en bijstellen van beleid. Om te voorkomen dat de aandacht verslapt, is het van belang om voor een goede borging te zorgen. Dat kan door ongewenste omgangsvormen tot een vast onderdeel van regulier beleid te maken en door de resultaten die bereikt worden op dit gebied te laten meewegen bij personeelsbeoordelingen.

(Vries, de, van Niekerk, van Dalen en Nuyens, 2002)

Evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen

Op grond van de Arbowet en de Algemene Wet Gelijke Behandeling zijn werkgevers verplicht ongewenste omgangsvormen op het werk tegen te gaan. In 1995 en 2000 is onderzoek gedaan naar de wijze waarop werkgevers omgaan met de bepalingen uit de Arbowet op het gebied van ongewenste omgangsvormen. In 2004 is dit onderzoek (door Research voor Beleid in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid) herhaald met als doel de gegevens te actualiseren en aanknopingspunten te bieden voor een beoordeling van de doeltreffendheid van de Arbowet op het gebied van ongewenste omgangsvormen. Dit rapport geeft de resultaten van het onderzoek van 2004 weer en vergelijkt de uitkomsten met die van eerdere onderzoeken. Het onderzoek bestond uit een telefonische enquête onder bijna 700 werkgevers, een drietal groepsgesprekken en literatuurstudie. Het werd uitgevoerd in mei en juni 2004.

Uit de literatuurstudie (*werknemersonderzoeken*) blijkt dat het aantal werknemers dat geconfronteerd wordt met agressie, geweld en seksuele intimidatie is toegenomen, terwijl *werkgevers* juist minder klachten krijgen over agressie, geweld en seksuele intimidatie dan in het verleden (o.b.v. vergelijking met de vorige Arbowet evaluaties). De deskundigen met wie is gesproken tijdens de groepsgesprekken herkenden de daling van het aantal klachten bij werkgevers overigens niet. Gezien de, volgens hen, toegenomen risicofactoren voor ongewenst gedrag (meer vrouwen in organisaties en een meer heterogene samenstelling van het personeelsbestand) en het feit dat werknemers steeds beter weten waar incidenten gemeld moeten worden, werd eerder een toename van klachten verwacht. Een

mogelijke verklaring voor de daling van het aantal klachten is dat slachtoffers incidenten minder snel melden, omdat zij bang zijn hun baan te verliezen in deze economisch mindere tijden. Een andere verklaring kan zijn dat de meldingsbereidheid is afgenomen, omdat slachtoffers geen vertrouwen hebben in de afhandeling door het bedrijf. Tenslotte werd in de groepsgesprekken aangegeven dat de klachten over het algemeen in ernst zijn afgenomen. Dat kan erop duiden dat leidinggevenden bij minder ernstige gevallen van ongewenst gedrag sneller en vaker dan in het verleden een bemiddelende rol hebben waardoor escalatie te voorkomen is. De mogelijke verklaringen zijn op basis van het verzamelde materiaal niet te toetsen.

(Dam, van en Engelen, 2004)

Geweld tegen werknemers in de (semi-)openbare ruimte. Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van het Ministerie van Justitie

In opdracht van de Ministeries van BZK en Justitie heeft Bureau Driessen in 1999 een monitor ontwikkeld om het geweld tegen beroepsgroepen onderling vergelijkbaar, herhaalbaar en betrouwbaar vast te stellen. Tot 1999 was er immers geen helder beeld van het geweld tegen werknemers. De bestaande onderzoeken waren bijvoorbeeld onderling nauwelijks vergelijkbaar en de onderzoekstechnische uitvoering was niet altijd even sterk.

In overleg met een begeleidingscommissie, externe deskundigen en vertegenwoordigers van de beroepsgroepen en op basis van de bestaande literatuur is een vragenlijst geconstrueerd. In een vooronderzoek is deze vragenlijst zowel kwalitatief (diepte-interviews) als kwantitatief (enquêtes bij 200 respondenten) getest en op grond van de resultaten is de lijst aangepast. Met deze monitor is begin 2000 een nulmeting uitgevoerd bij 8 beroepsgroepen: politieagenten, penitentiaire inrichtingswerkers, sociale dienstmedewerkers, treinconducteurs, huisartsen, ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers en taxichauffeurs (respons van 68 procent, 2.418 respondenten).

Uit het onderzoek blijkt dat de werknemers (de afgelopen twaalf maanden) het meest te maken hebben gehad met verbaal geweld (71 procent), gevolgd door serieuze bedreigingen (31 procent) en fysiek geweld (28 procent). Negatieve uitzonderingen hierop vormen de politieagenten, ziekenhuismedewerkers en taxichauffeurs. Zij worden nog vaker geconfronteerd met fysiek geweld dan met serieuze bedreigingen. Geweld van collega's komt aanzienlijk minder vaak voor dan geweld van klanten. In totaal heeft 6 procent van de werknemers in de afgelopen twaalf maanden persoonlijk te maken gehad met agressie en geweld van een collega of chef. Het risico om met geweld geconfronteerd te worden wordt voornamelijk bepaald door iemands beroep. De invloed van factoren als sekse, leeftijd, verstedelijkingsgraad en dergelijke zijn veel kleiner.

In een derde van de gevallen was het geweld instrumenteel: de dader wil wat voor elkaar krijgen, bijvoorbeeld een speciale behandeling, aandacht, een recept van de dokter of een treinreis zonder kaartje. Ook blijkt uit het onderzoek dat er heel vaak aan geweld wordt toegegeven (29 procent). Vooral treinconducteurs (66 procent) en huisartsen (44 procent) geven vaak toe. Als 'oplossingsrichting' ziet bureau Driessen het blokkeren van positieve uitkomsten van geweld. Werknemers moeten het zich kunnen veroorloven om 'flink' te zijn. Binnen de verschillende beroepsgroepen zouden er daarnaast voorzieningen getroffen kunnen worden die de agent, conducteur, etc. in staat stelt een duidelijk 'nee' te laten horen als hij bedreigd wordt.

(Middelhoven en Driessen, 2001)

5.2 Sectorspecifiek

Ongewenst gedrag binnen de krijgsmacht. Rapportage over onderzoek naar vorm en incidentie van en verklarende factoren voor ongewenst gedrag binnen de Nederlandse Krijgsmacht

Naar aanleiding van een aantal ernstige incidenten op het fregat Hr. Ms. Tjerk Hiddes heeft de Staatssecretaris van Defensie op 10 april 2006 de Commissie Onderzoek Ongewenst Gedrag binnen de Krijgsmacht opdracht gegeven om ongewenst gedrag binnen de Krijgsmacht te onderzoeken. Voor dit onderzoek hebben in totaal 3.800 defensiemedewerkers een schriftelijke/internet vragenlijst ingevuld (respons: 29 procent). Daarnaast zijn nog eens 66 individuele en 54 groepsinterviews gehouden. De cijfers in de rapportage zijn gewogen naar sekse, rang (inclusief burgers) en Krijgsmachtonderdeel.

De Commissie concludeert dat ongewenst gedrag binnen Defensie vaker voorkomt dan in een gemiddelde reguliere Nederlandse organisatie, maar wel vergelijkbaar is met ongewenst gedrag bij de Nederlandse Politie en het Amerikaanse en Britse leger. Eén op de zes vrouwen heeft last van ongewenst seksueel gedrag, één op de tien mannen wordt gepest en heeft daar last van. Ongeveer de helft van de vrouwelijke respondenten ervaart seksuele toenaderingen zonder hiervan last te hebben. Twee procent van de medewerkers bij Defensie geeft aan structureel discriminatie mee te maken. Als oorzaken voor ongewenst gedrag noemt het rapport de aard van het werk en de specifieke werkomstandigheden binnen Defensie, het gebrek aan sociaal leiderschap, de personele samenstelling, onderdelen van het personeelsbeleid, alsmede de grootte en de gelaagdheid van de organisatie. Leidinggevendenden zijn onvoldoende toegerust om ongewenst gedrag te herkennen, aan te pakken en te voorkomen. Bij meldingen richten ze zich sterk op de procedurele kant en te weinig op de sociale/interpersoonlijke kant. *(Staal, Borghouts en Meyer, 2006)*

Geweld tegen de Brandweer. Resultaten van onderzoek onder Brandweerm medewerkers

In opdracht van de Directie Brandweer en Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft bureau Driessen een onderzoek uitgevoerd naar geweld en agressie tegen brandweerpersoneel. Aanleiding hiertoe was de onbekendheid met de aard en omvang van het geweld tegen de brandweer en in welke situaties dit vooral voorkomt. Op grond van de onderzoeksresultaten kan worden nagegaan of er extra maatregelen geboden zijn om het geweld tegen het brandweerpersoneel het hoofd te bieden en, zo ja, op welke wijze dit geweld aangepakt zou kunnen worden. Voor het onderzoek is een landelijke steekproef getrokken (713 brandweermensen, respons 56 procent). Alle grote steden zijn in het onderzoek opgenomen. In het onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers en beroepskrachten. In de grote steden zijn ook de brandweerm medewerkers van de meldkamer ondervraagd.

Het geweld tegen brandweerpersoneel is in vergelijking met de eerder onderzochte beroepsgroepen (Bureau Driessen, 2001) niet erg hoog: alleen de taxichauffeurs en verkoopmedewerkers met ongeveer evenveel geweld geconfronteerd en geen enkele beroepsgroep met minder. Vergeleken met het onderzoek van Bureau Driessen naar Amsterdamse ambtenaren (2004) wordt bij de brandweer ongeveer evenveel geweld geconstateerd. De brandweerm medewerkers worden wel vaker met fysiek geweld geconfronteerd. Dit fysieke geweld bestaat vaak uit het gooien met voorwerpen. Dat het geweld tegen de brandweer in vergelijking met andere beroepsgroepen meevalt, neemt niet weg dat de confrontatie met fysiek geweld op zich genomen hoog te noemen is; 15 procent confrontatie met fysiek geweld is veel, zelfs als men er rekening houdt dat het meestal gaat om 'lichtere' vormen van fysiek geweld, zoals het gooien met voorwerpen of fysiek hinderen bij het werk. Het percentage is ook hoog als er rekening mee wordt gehouden dat brandweermensen tijdens hun werktijd niet doorlopend geconfronteerd worden met het publiek, zoals bijvoorbeeld verkoopmedewerkers of treinconducteurs.

Repressieve brandweerm medewerkers zijn maar een deel van hun arbeidsuren repressief werkzaam. Ze komen dus niet doorlopend in contact met publiek en maken zodoende minder kans om in aanraking te komen met agressie en geweld. Ook het percentage dat zich onveilig voelend is betrekkelijk hoog (26 procent). En tenslotte kan opgemerkt worden dat brandweermensen in eerste instantie hulpverleners zijn en geen handhavers zoals politieagenten en penitentiaire inrichtingswerkers, voor wie een zekere mate van confrontatie met geweld min of meer tot de functie behoort. Opvallend is dat zaken

als preventiemaatregelen, de aard van het werk en de stedelijkheid niet van invloed zijn op de kans geconfronteerd te worden met geweld. Brandweermedewerkers hebben de grootste kans slachtoffer van geweld te worden wanneer ze al een ander (soort) geweldsincident hebben meegemaakt hebben, slecht nieuws boodschappen brengen of met meer publiek in aanraking komen.

(Broekhuizen, Raven en Driessen, 2005)

In het parallel uitgebrachte rapport **Geweld tegen de Brandweer. Conclusies en aanbevelingen t.a.v. beleid en actieprogramma's** van Andersson Elffers Felix wordt ingegaan op de beleidsimplicaties van het onderzoek naar agressie en geweld tegen brandweerpersoneel.

Agressie en geweld in het onderwijs. Eindrapport

Naar aanleiding van tegenstrijdige berichten in de media en onderzoeksliteratuur heeft het Ministerie van OCW een landelijk onderzoek laten uitvoeren naar agressie en geweld (door leerlingen, ouders en mededocenten) tegen onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel in het primair en voortgezet onderwijs (inclusief speciaal basisonderwijs en scholen die vallen onder de Wet op de Expertisecentra). Het ging hierbij om het in kaart brengen van de omvang, aard en oorzaken van deze agressie, de gevolgen van agressie en geweld voor het onderwijs en voor leraren en onderwijsondersteuners persoonlijk en welke oplossingen scholen (kunnen) kiezen voor de bestrijding van agressie en geweld. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een schriftelijke enquête. Van de verstuurd vragenlijsten zijn er 11.351 vragenlijsten retour gezonden, wat neerkomt op een respons van 43 procent. Enkele weken na het verzenden van de vragenlijsten zijn zes groeps gesprekken gehouden, waarin de onderzoeksthema's verder zijn uitgediept.

Uit het onderzoek komt onder andere naar voren dat de overgrote meerderheid van het onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel zich veilig voelt op school (92 procent), 62 procent geeft aan dat voor zichzelf de veiligheid in de afgelopen vijf jaar gelijk is gebleven (20 procent geeft aan dat het licht is afgenomen, 9 procent licht gestegen). Verder blijkt dat voor de overgrote meerderheid van het personeel agressie en geweld op scholen geen gevolgen heeft voor het functioneren op het werk. Wel geeft 12 procent van de respondenten aan minder plezier te hebben in het werk. Geweld en agressie tussen leerlingen onderling blijkt veel vaker voor te komen dan geweld en agressie van leerlingen naar onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel. Geweld en agressie door ouders en collega's naar onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel komt het minst vaak voor, maar als dit gebeurt, dan heeft het veel meer impact op het personeel dan geweld en agressie van leerlingen. De vormen van agressie en geweld die het meest voorkomen zijn schelden, verbale bedreigingen met geweld, slaan en schoppen, discriminerende opmerkingen over religie, ras, seksuele geaardheid of sekse en het beschadigen of vernielen van eigendommen.

(Wonderen, van, 2004)

Bve sector: Eindmeting arboconvenant werkdruk & Nulmeting arboplusconvenant werkdruk, agressie en geweld

In het kader van het Arboplusconvenant voor de sector Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie (onder andere gericht op het in kaart brengen agressie en geweld en de gevolgen daarvan) heeft TNO in 2005 een nulmeting 'agressie en geweld' uitgevoerd. Deze nulmeting vond plaats onder docenten en ondersteunend en beheerspersoneel (OBP) in de BVE. In totaal waren er 354 bruikbare vragenlijsten van docenten en 477 (respons van 34 procent) van OBP'ers (respons van 44 procent).

Uit het onderzoek blijkt onder andere dat in 2005 6.3 procent van de docenten in de BVE geconfronteerd is met lichamelijke agressie, 13.4 procent met serieuze bedreiging en 38.2 procent met lastig gedrag. Bij de OBP'ers is 5.3 procent in 2005 geconfronteerd met lichamelijke agressie, 7.9 procent met serieuze bedreigingen en 30.4 procent met lastig gedrag. De daders van agressie en geweld zijn meestal leerlingen en/of ouders. Bij de OBP'ers is in 1 op de 3 gevallen de dader een collega of de leiding. Bij de docenten komt dat nauwelijks voor. Van de docenten in de BVE geeft 11.1 procent aan minder te functioneren door agressie en geweld en 5.4 procent ervaart acute stressklachten door agressie en geweld. OBP'ers hebben minder klachten door agressie en geweld; ze hebben dan ook minder met lastig gedrag en serieuze bedreiging te maken.

(Frielink, Heinrich en Dijkstra, 2006)

Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam

In dit onderzoek in opdracht van de directies Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en Concern Personeel & Organisatie (CP&O) van de gemeente Amsterdam is vastgesteld in welke mate de ambtenaren van de gemeente Amsterdam, die met publiek in aanraking komen, met agressie en geweld geconfronteerd worden. Aan het onderzoek hebben in totaal 1.184 ambtenaren deelgenomen. De cijfers in het onderzoek zijn gewogen.

Van de Amsterdamse gemeenteambtenaren is de afgelopen 12 maanden 48 procent slachtoffer geworden van verbaal geweld, 11 procent van serieuze bedreigingen en 7 procent van fysiek geweld. Wanneer de respondenten wordt gevraagd naar de confrontatie met geweld in de afgelopen 4 weken, zijn de resultaten respectievelijk 24 procent, 3 procent en 3 procent. Daarnaast is gekeken naar zwaardere geweldsincidenten (waarbij één of meer vormen van discriminatie, serieuze bedreigingen of fysiek geweld werden gebruikt). Van de Amsterdamse gemeenteambtenaren heeft 13 procent dit de afgelopen 12 maanden meegemaakt. In 37 procent van de geweldsincidenten wilde de dader iets gedaan krijgen met het geweld, in de overige gevallen (63 procent) was het geweld volgens de respondenten uitsluitend een uiting van agressie. De aanleiding voor een geweldsincident was bij 32 procent van de incidenten een terechtwijzing van de dader, bij 21 procent een regelovertreding en in 21 procent van de gevallen had het geweld te maken met ontevredenheid over de dienstverlening. Maar liefst 31 procent van alle ambtenaren zegt dat hun eigen functioneren wordt beïnvloed door agressie en geweld. Bij bijna de helft van de stadsdelen, diensten/bedrijven worden volgens de ambtenaren preventiemaatregelen genomen, zowel organisatorische als technische. Opvallend is dat vrij veel ambtenaren niet weten of er aan preventie wordt gedaan (15 procent). Slechts één derde van de ambtenaren vindt de huidige preventie-maatregelen voldoende, 37 procent vindt ze onvoldoende.

(Raven en Driessen, 2004)

Omgangsvormen, werkbeleving en diversiteit bij de Nederlandse politie

Deze studie is uitgevoerd in opdracht van de Nederlandse Politie Bond (NPB) en de Stichting Politie en Emancipatie (SPE). Het betreft een uitgebreid kwantitatief onderzoek onder ruim zes duizend politieambtenaren (een respons van 38.5 procent), verrijkt met kwalitatieve gegevens uit diverse gesprekken over de positie van minderheden en het voorkomen van seksuele intimidatie bij de Nederlandse politie. Naast de presentatie van het kwantitatieve gedeelte is in deze rapportage ruimschoots aandacht voor de resultaten van de interviews.

Wat cijfers: totaal gezien heeft 69 procent van de vrouwen bij de politie (in 2000) de afgelopen 2 jaar minstens 'een enkele keer' enige vorm van seksueel intimiderend gedrag meegemaakt. Bij de mannen lag dit aandeel in 2000 op 44 procent. Circa 4 procent van de vrouwelijke politieambtenaren had destijds minstens één ervaring met seksuele dwang, bij de mannen was dit 1 procent. Niet iedereen heeft er last van ondervonden: 48 procent van alle vrouwen en 16 procent van alle mannen bij de politie ervoer minstens enige last van seksueel intimiderend gedrag van collega's. Ook worden niet altijd stappen ondernomen: 68 procent van de mannen en 48 procent van de vrouwen zegt 'niets' ondernomen te hebben naar aanleiding van de door hen gemelde ervaringen met seksuele intimidatie.

(Sandfort en Vanwesenbeeck, 2000)

Literatuur

Broekhuizen, J., J. Raven en F.M.H.M. Driessen (2005), *Geweld tegen de Brandweer. Resultaten van onderzoek onder Brandweerm medewerkers*, Bureau Driessen, Utrecht.

Dam, Y. van en M. Engelen (2004), *Evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen*, Research voor Beleid, Leiden.

Felix, A.E. (2005), *Geweld tegen de Brandweer. Conclusies en aanbevelingen t.a.v. beleid en actieprogramma's*, Bureau Driessen, Utrecht.

Frielink, S., J. Heinrich en L. Dijkstra (2006), *Bve sector: Eindmeting arboconvenant werkdruk & Nulmeting arboplusconvenant werkdruk, agressie en geweld*, TNO, Hoofddorp.

Leeuwen, N. van (2006), *Stedelijke omgeving blijft zich uitbreiden*, Webmagazine CBS.

Middelhoven, L.K. en F.M.H.M. Driessen (2001), *Geweld tegen werknemers in de (semi-)openbare ruimte. Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van het Ministerie van Justitie*, Bureau Driessen, Utrecht.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2006), *Actieprogramma "Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken"*.

Raven, J. en F.M.H.M. Driessen (2004), *Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam*, Bureau Driessen, Utrecht.

Sandfort, Th. en I. Vanwesenbeeck (2000), *Omgangsvormen, werkbeleving en diversiteit bij de Nederlandse politie*, Uitgeverij Eburon, Delft.

Staal, B., H.C.J.L. Borghouts en J. Meyer (2006), *Ongewenst gedrag binnen de krijgsmacht. Rapportage over onderzoek naar vorm en incidentie van en verklarende factoren voor ongewenst gedrag binnen de Nederlandse Krijgsmacht*, Ministerie van Defensie, Den Haag.

Vlaming, H. (2006), 'Geweldepidemie velt ambtenaren.' *Binnenlands Bestuur* 33-34, p. 14-15.

Vries, S. de, M. van Niekerk, E.J. van Dalen en M. Nuyens (2002), *Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag: Voorbeelden van goed beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk*, TNO Arbeid, Hoofddorp

Wonderen, R. van (2004), *Agressie en geweld in het onderwijs. Eindrapport*, Research voor Beleid, Leiden.

