

Agressie en geweld openbaar bestuur 2012

Factsheet: agressie en geweld tegen overheidsmedewerkers gemeenten

In 2012 is, in opdracht van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, voor de tweede maal onderzoek gedaan naar agressie en geweld bij politieke ambtsdragers en overheidsmedewerkers. Het doel van het onderzoek is om de ontwikkeling in agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers en overheidsmedewerkers te volgen en om vast te stellen in hoeverre de aanpak van agressie en geweld effect sorteert. Voor dit onderzoek is onder andere een steekproef van gemeenteambtenaren (onderdeel van het Flitspanel) benaderd, wat heeft geresulteerd in 3067 ingevulde enquêtes. Het beeld van de problematiek dat hieruit is verkregen, is hieronder samengevat en is gebaseerd op de 2528 overheidsmedewerkers die aangeven burgercontacten te hebben.

Typen agressie en geweld

We onderscheiden in dit onderzoek vijf verschillende vormen van agressie en geweld. Dit zijn:

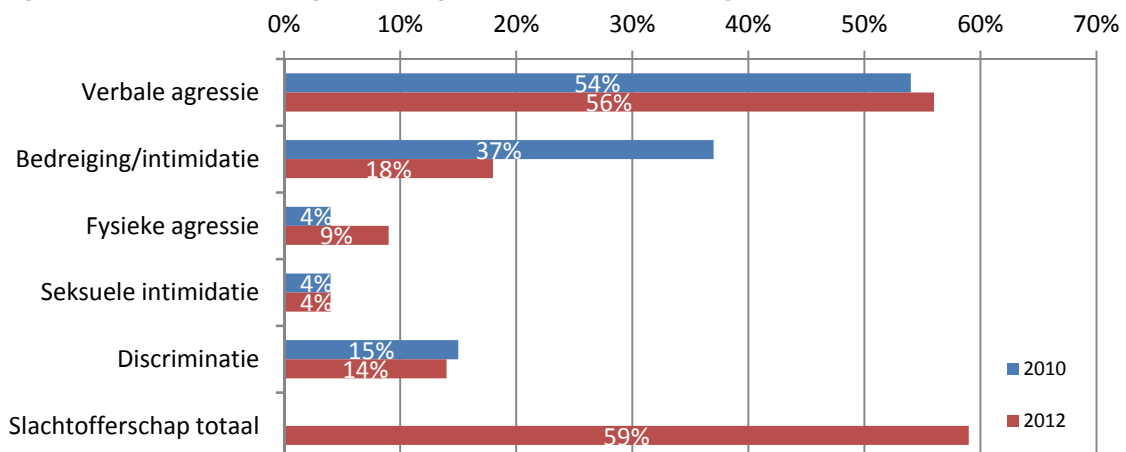
1. **Verbale agressie:** schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten.
2. **Bedreiging/intimidatie:** bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, dreigbrieven sturen, gezinsleden bedreigen.
3. **Fysieke agressie:** duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien met/vernielen van voorwerpen.
4. **Seksuele intimidatie:** nafluiten, seksueel getinte opmerkingen, blikken, handtastelijkheden, aanranding of verkrachting.
5. **Discriminatie:** negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid.

Bijna zestig procent is het afgelopen jaar geconfronteerd met agressie en geweld

Bijna zes op de tien overheidsmedewerkers van gemeenten zijn de afgelopen twaalf maanden slachtoffer geweest van agressie en geweld door burgers. Van de verschillende vormen van agressie en geweld, is verbale agressie de vorm die verreweg het vaakst voorkomt. Op de tweede plaats staat bedreiging/intimidatie, op de derde plaats discriminatie en op de vierde plaats fysieke agressie. Seksuele intimidatie komt minder vaak voor. Overheidsmedewerkers van gemeenten worden vaker dan andere overheidsmedewerkers (Rijk, provincies en waterschappen) slachtoffer van agressie en geweld (gemiddeld over alle overheidsmedewerkers (met burgercontacten) is 52%). Met name verbale agressie en bedreiging/intimidatie komen vaker voor.

Overheidsmedewerkers van de gemeenten zijn in 2010 aanmerkelijk minder vaak geconfronteerd met bedreiging en intimidatie, maar zijn wel vaker geconfronteerd met fysieke agressie.

Figuur 1 Vormen van agressie en geweld als slachtoffer (afgelopen 12 maanden)



Noot: totaalcijfers 2010 niet opgenomen. In 2010 is het totaal op meer delicten gebaseerd dan in 2012.

Overheidsmedewerkers van gemeenten vaak direct en tijdens de uitvoering benaderd

Bijna zes op de tien incidenten vinden plaats in een face-to-facecontext. Een derde vindt telefonisch plaats. Deze percentages liggen niet anders bij andere bestuurslagen. In vergelijking met de politieke ambtsdragers valt op dat overheidsmedewerkers van gemeenten veel minder vaak slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld per brief, per e-mail of via internet.

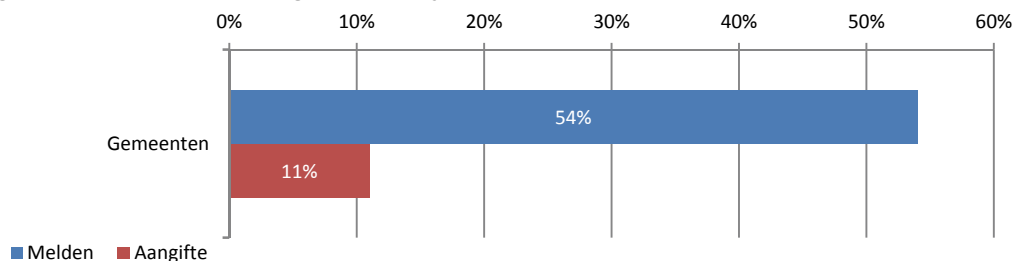
Bijna alle incidenten (95%) tegen de overheidsmedewerkers van gemeenten vinden plaats tijdens de uitvoering van de functie en niet in de privé sfeer. In vergelijking met politieke ambtsdragers valt op dat overheidsmedewerkers veel minder vaak in de privé sfeer worden benaderd (bij politieke ambtsdragers is dat gemiddeld in 31% van de gevallen).

We vroegen de overheidsmedewerkers van gemeenten hoe ernstig zij het incident hebben ervaren (op een schaal van 1 tot 7). De gemiddelde ernstscore bedraagt 4.35. In vergelijking met andere overheidsmedewerkers is dit iets hoger (enkele tienden). In vergelijking met politieke ambtsdragers is het meer dan een punt (op de schaal van 1 tot 7) hoger.

Overheidsmedewerkers gemeenten melden incident vaker dan andere overheidsmedewerkers

Uit figuur 2 blijkt of overheidsmedewerkers het laatste incident hebben gemeld en/of aangifte deden:

Figuur 2 Melden en aangifte doen bij de politie door overheidsmedewerkers (laatste incident)



Iets meer dan de helft van de incidenten (54%) worden door de overheidsmedewerkers intern besproken/gemeld. Daarmee melden zij vaker dan overheidsmedewerkers van het Rijk (43%) en van provincies (46%). De overheidsmedewerkers van gemeenten melden substantieel vaker dan politieke ambtsdragers van gemeenten (40%). Toch wordt slechts een kwart van de incidenten tegen overheidsmedewerkers van gemeenten geregistreerd door de werkgever.

Aangifte bij de politie doen de overheidsmedewerkers in ongeveer één op de tien gevallen (waarvan 6% door de medewerkers zelf en 4% door de werkgever). Ook dat is substantieel vaker dan andere overheidsmedewerkers dat doen (Rijk 3%, provincies 2%, waterschappen 7%).

De overheidsmedewerkers van gemeenten die niet hebben gemeld, stellen dat 'het daar niet erg genoeg voor was' (61%), dat 'dergelijke incidenten bij het werk horen' (41%), 'het incident ter plekke is opgelost' (29%), 'men er niet aan heeft gedacht' (14%) en/of 'er toch niets mee gebeurt' (13%). Een aantal van deze redenen worden ook vaak genoemd bij het niet doen van aangiften (niet erg genoeg, 51%; hoort bij het werk, 31%; ter plekke opgelost 28%; niet aan gedacht, 10%).

In een derde van de gevallen een reactie naar de dader, weinig gevolgen van het incident

Bij een derde van de incidenten tegen overheidsmedewerkers van gemeenten is een reactie naar de dader gegeven. Bij een derde van de incidenten is dat niet gedaan 'omdat het niet nodig was' en in een kwart van de gevallen is er *geen* reactie gegeven. Deze percentages liggen bij de andere overheidsmedewerkers ongeveer op hetzelfde niveau.

Tegelijkertijd geeft 78 procent van de overheidsmedewerkers aan dat zij 'er weinig last van hebben gehad'. Twaalf procent zegt zich 'gekwetst, gespannen of gestrest te hebben gevoeld' en 8 procent ging met minder plezier naar het werk. Tekenend is dat 76 procent van de overheidsmedewerkers stelt dat zij geen nazorg hebben ontvangen 'omdat het niet nodig was'. Veertien procent ontving wel nazorg.

Het bovenstaande beeld komt ook naar voren bij de andere overheidsmedewerkers, maar in vergelijking met politieke ambtsdragers van gemeenten kregen de overheidsmedewerkers iets vaker nazorg (bij ambtsdragers ligt dit percentage op 8%).

Medewerkers voelen zich veilig, maar minder dan andere overheidsmedewerkers

Bijna vier op de tien overheidsmedewerkers van gemeenten (38%) geven aan zich nooit onveilig te voelen in het contact met burgers tijdens het werk en nog eens bijna vijf op de tien (48%) geven aan dat dit zelden het geval is. Meer in het algemeen stelt 93 procent van de medewerkers zich zelden tot nooit onveilig te voelen op het werk. Meer zorgen lijken de overheidsmedewerkers zich te maken over hun collega's: meer dan een kwart (27%) is soms bang dat collega's slachtoffer worden van agressie en geweld. Twee procent is daar vaak bang voor.

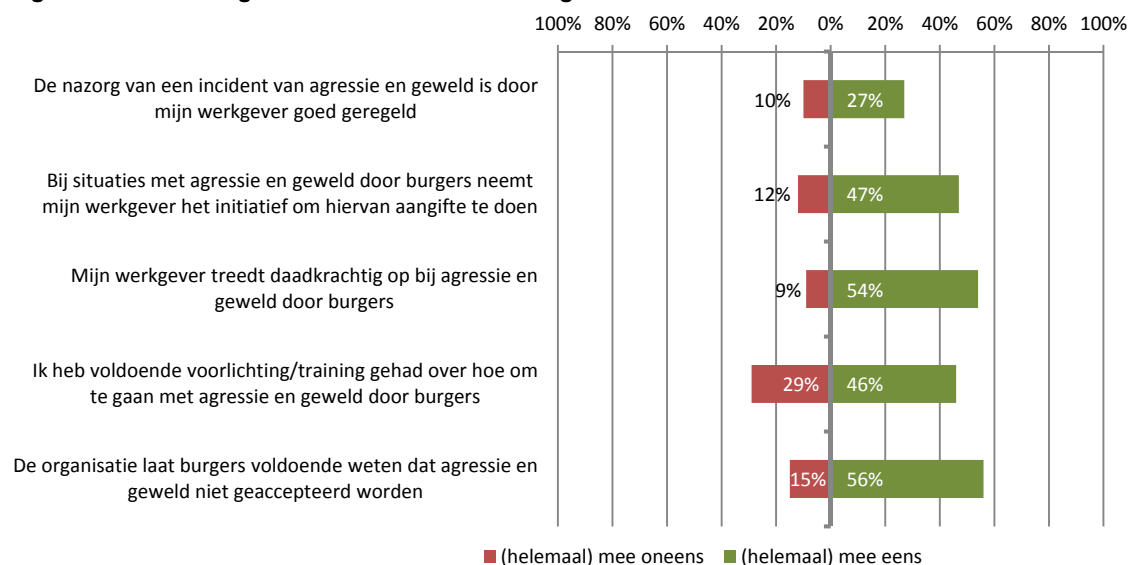
De mate waarin overheidsmedewerkers van gemeenten zich (on)veilig voelen, komt redelijk overeen met de mate waarin andere overheidsmedewerkers dat doen..

We vroegen de overheidsmedewerkers om de kans in te schatten dat zij slachtoffer worden van de verschillende vormen van agressie en geweld door burgers. Over het algemeen acht een meerderheid van de overheidsmedewerkers van gemeenten die kans (zeer) klein. Toch schat een deel van de overheidsmedewerkers de kans slachtoffer te worden van agressie en geweld in als (zeer) groot. Dat geldt voor verbale agressie (26%), bedreiging/intimidatie (7%), fysieke agressie (5%), discriminatie (5%), seksuele intimidatie (1%). De medewerkers van gemeenten zijn hiermee koploper: bij de andere bestuurslagen geven veel minder medewerkers aan de kans slachtoffer te worden als groot in te schatten.

Maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid volgens meerderheid goed ingevoerd

Het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties stimuleert dat werkgevers maatregelen treffen voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld. De belangrijkste maatregelen zijn opgenomen in figuur 3.

Figuur 3 Maatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid



Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid van de overheidsmedewerkers van gemeenten over het algemeen vindt dat het beleid zoals het programma VPT dat voorstaat, is geïmplementeerd. Relatief veel medewerkers geven aan de voorlichting/training onvoldoende te vinden.

Wat deze figuur ook laat zien, is dat nogal wat medewerkers de verschillende aspecten van het beleid niet goed kunnen beoordelen (zij hebben niet kunnen aangeven het eens of oneens te zijn met de stellingen). Blijkbaar heeft een (fors) deel van de overheidsmedewerkers geen zicht op het daadkrachtig optreden van de werkgever, de mate waarin men burgers laat weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden, 'of de werkgever het initiatief neemt om aangifte te doen bij agressie en geweld' en de mate waarin de nazorg goed is geregeld'.

Meerderheid overheidsmedewerkers laat zich niet beïnvloeden door agressie en geweld

35 procent van de overheidsmedewerkers van gemeenten geeft aan dat zijn of haar functie risicovolle situaties met zich meebrengt, maar een groter percentage (42%) van de medewerkers geeft aan dat dit niet het geval is. De beleving van de functie op dit aspect is hetzelfde als bij de politieke ambtsdragers van gemeenten.

Een meerderheid van de overheidsmedewerkers van gemeenten geeft aan dat zij zich niet laten beïnvloeden door (de kans op) agressie en geweld. Zie de resultaten in figuur 4. Toch is er nog altijd een groep overheidsmedewerkers die wel vermijdingsgedrag vertoont: één op de tien medewerkers geeft aan dat het risico op agressie en geweld de eigen beslissingen beïnvloedt. Ook geven twee op de tien medewerkers aan het moeilijk te vinden om beslissingen te nemen als dat risico's op agressie en geweld met zich meebrengt. Een derde van de overheidsmedewerkers signaleert beïnvloeding van standpunten bij collega's door agressie en geweld. Tegelijkertijd is er een forse groep overheidsmedewerkers (22%) die daar begrip voor heeft.

Figuur 4 Beleving functie en vermijdingsgedrag door overheidsmedewerkers gemeenten

