

Agressie en geweld openbaar bestuur 2012

Factsheet: agressie en geweld tegen overheidsmedewerkers provincies

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 provincieambtenaren (onderdeel van het Flitspanel) benaderd, wat heeft geresulteerd in 231 ingevulde enquêtes. Het beeld van de problematiek dat hieruit is verkregen, is hieronder samengevat en is gebaseerd op de 174 overheidsmedewerkers die aangeven burgercontacten te hebben.

Typen agressie en geweld

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

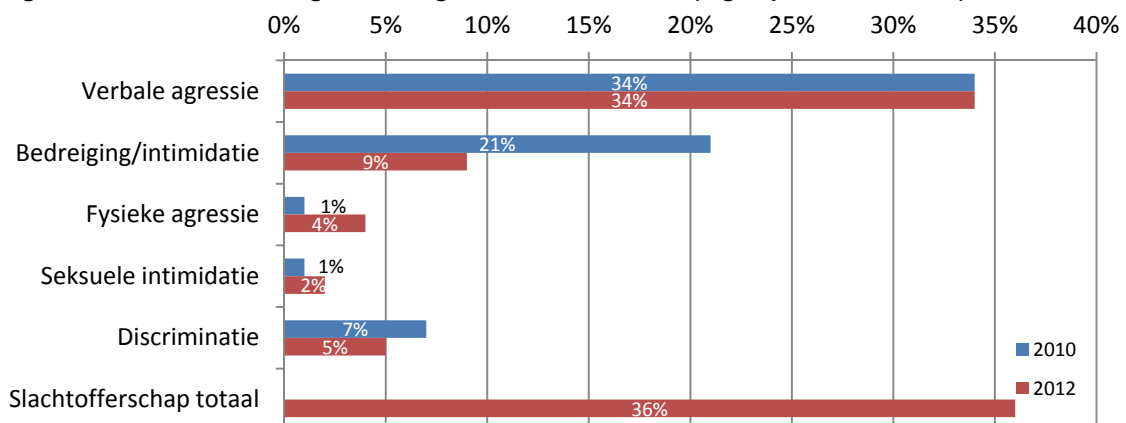
1. **Verbale agressie:** schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten.
2. **Bedreiging/intimidatie:** bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, dreigbrieven sturen, gezinsleden bedreigen.
3. **Fysieke agressie:** duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek 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.

Ruim een derde geconfronteerd met agressie en geweld; vooral verbaal

Iets meer dan een derde van de overheidsmedewerkers van provincies is 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 provincies worden minder vaak dan andere overheidsmedewerkers (zoals van het Rijk en de waterschappen) slachtoffer van agressie en geweld (gemiddeld over alle overheidsmedewerkers (met burgercontacten) is 52%), en zijn eveneens minder vaak slachtoffer geweest dan politieke ambtsdragers van provincies (gemiddeld 40%).

Overheidsmedewerkers van de provincies worden ten opzichte van 2010 aanmerkelijk minder vaak geconfronteerd met bedreiging en intimidatie, maar krijgen wel vaker te maken 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 provincies vaak direct en tijdens de uitvoering benaderd

De helft van de uitingen tegen overheidsmedewerkers van provincies vindt plaats in een face-to-facecontext. Een derde vindt telefonisch plaats en één op de tien per e-mail. Daarmee worden medewerkers van provincies minder dan gemiddeld slachtoffer van agressie en geweld in een face-to-facecontext (gemiddeld 58%), maar vaker dan gemiddeld slachtoffer via e-mail (gemiddeld 3%).

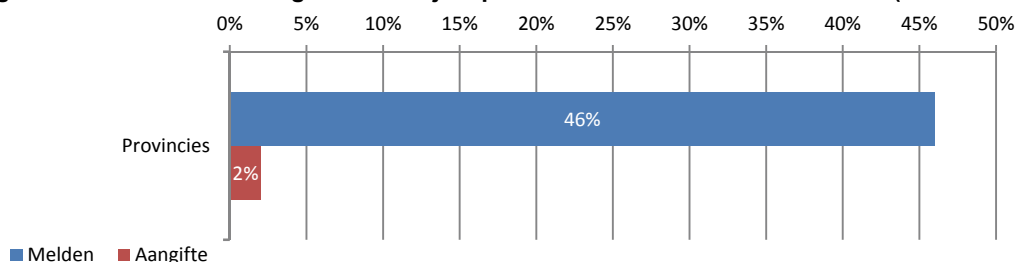
Bijna alle incidenten (94%) tegen de overheidsmedewerkers van provincies vinden plaats tijdens de uitvoering van de functie en niet in de privésfeer. In vergelijking met politieke ambtsdragers van provincies valt op dat overheidsmedewerkers veel minder vaak in de privésfeer worden benaderd (bij politieke ambtsdragers is dat gemiddeld in 15% van de incidenten, bij overheidsmedewerkers in 5% van de incidenten).

We vroegen de overheidsmedewerkers van provincies hoe ernstig zij het incident hebben ervaren (op een schaal van 1 tot 7). De gemiddelde ernstscore bedraagt 3,93. In vergelijking met andere overheidsmedewerkers is dit iets lager (enkele tienden). In vergelijking met politieke ambtsdragers van provincies is het een halve punt (op de schaal van 1 tot 7) lager.

Minder dan de helft van de incidenten wordt intern gemeld/besproken, bijna geen aangiften

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)



Minder dan de helft van de incidenten (46%) wordt door de overheidsmedewerkers van provincies intern besproken/gemeld. Daarmee melden zij iets meer dan overheidsmedewerkers van het Rijk (43%), maar minder dan overheidsmedewerkers van gemeenten (54%) en waterschappen (55%). De overheidsmedewerkers van provincies melden echter substantieel vaker dan politieke ambtsdragers van provincies (33%). Toch wordt slechts één op de tien incidenten tegen overheidsmedewerkers van provincies geregistreerd door de werkgever. Dat is minder dan gemiddeld.

Aangifte bij de politie doen de overheidsmedewerkers bij slechts 2 procent van de incidenten. Ook dat is wat minder vaak dan andere overheidsmedewerkers dat doen (gemeenten 11%, Rijk 3%, waterschappen 7%). De overheidsmedewerkers van provincies die niet hebben gemeld, stellen dat 'het daar niet erg genoeg voor was' (65%), dat 'dergelijke incidenten bij het werk horen' (39%), 'het incident ter plekke is opgelost' (32%), 'men er niet aan heeft gedacht' (14%) en/of 'er toch niets mee gebeurt' (11%). Een aantal van deze redenen wordt ook vaak genoemd bij het niet doen van aangiften (niet erg genoeg, 57%; hoort bij het werk, 34%; ter plekke opgelost 31%; niet aan gedacht, 14%).

In drie op de tien incidenten een reactie naar de dader, weinig gevolgen van het incident

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

Tegelijkertijd geeft 80 procent van de overheidsmedewerkers aan dat zij 'er weinig last van hebben gehad'. 16 procent zegt zich 'gekwetst, gespannen of gestrest te hebben gevoeld' en 9 procent ging met minder plezier naar het werk. Tekenend is dat 78 procent van de overheidsmedewerkers stelt dat zij geen nazorg hebben ontvangen 'omdat het niet nodig was'. 11 procent ontving wel nazorg.

Het bovenstaande beeld komt ook naar voren bij de andere overheidsmedewerkers, maar in vergelijking met politieke ambtsdragers van provincies kregen de overheidsmedewerkers iets vaker nazorg (bij ambtsdragers ligt dit percentage op 5%).

Medewerkers provincie voelen zich veilig, meer dan andere overheidsmedewerkers

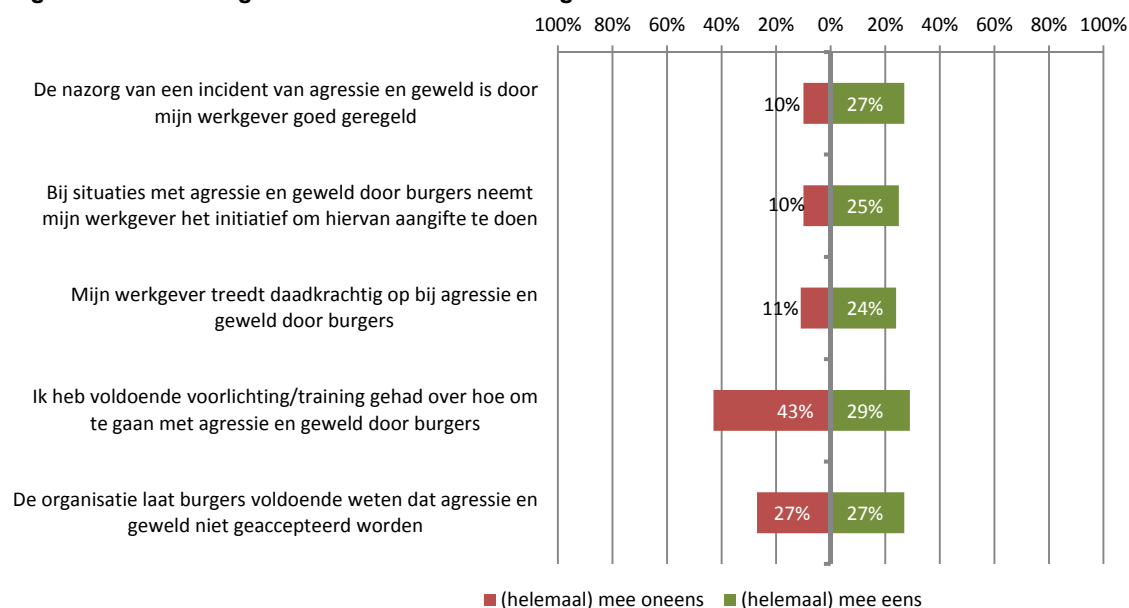
Meer dan de helft van de overheidsmedewerkers van provincies (56%) geeft aan zich nooit onveilig te voelen in het contact met burgers tijdens het werk en nog eens 35 procent geeft aan dat dit zelden het geval is. Medewerkers van provincies geven daarmee vaker dan andere overheidsmedewerkers aan dat zij zich nooit onveilig voelen (het gemiddelde is 43%). Meer zorgen lijken de overheidsmedewerkers zich te maken over hun collega's: 13 procent is soms bang dat collega's slachtoffer worden van agressie en geweld; 2 procent is daar vaak bang voor.

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 acht een deel van de overheidsmedewerkers de kans op agressie en geweld (zeer) groot. Dat geldt voor verbale agressie (12%), bedreiging/intimidatie (4%), fysieke agressie (2%), discriminatie (1%) en seksuele intimidatie (1%). Deze percentages liggen lager dan bij overheidsmedewerkers van andere bestuurslagen: overheidsmedewerkers van provincies achten de risico's kleiner.

Veiligheidsbeleid van de organisatie vaak onbekend, daarnaast is een groot deel kritisch

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



Het valt op dat er op een aantal stellingen vaak 'weet niet' wordt geantwoord. Dit blijkt uit de relatief lage percentages van de overheidsmedewerkers van de provincie die aangeven het eens of oneens te zijn met de stellingen. Blijkbaar heeft een (fors) deel van de overheidsmedewerkers van de provincies (steeds bijna de helft) geen oordeel over het daadkrachtig optreden van de werkgever, 'de mate waarin de werkgever het initiatief neemt om aangifte te doen bij agressie en geweld' en kan ook geen oordeel geven over de kwaliteit van de nazorg.

Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid van de overheidsmedewerkers van provincies die wel zicht hebben op deze aspecten van het beleid, vindt dat het beleid zoals het programma VPT dat voorstaat, is geïmplementeerd. Een meerderheid (43%) vindt echter dat zij onvoldoende voorlichting/training hebben gehad over hoe om te gaan met agressie en geweld en ook is 27 procent van de overheidsmedewerkers van provincies kritisch ten aanzien van de mate waarin de organisatie burgers laat weten dat agressie en geweld niet worden geaccepteerd.

Meerderheid overheidsmedewerkers laat zich niet beïnvloeden door agressie en geweld

Een substantieel deel van de overheidsmedewerkers van provincies (20%) vindt dat zijn of haar functie risicovolle situaties met zich meebrengt, maar een groter percentage (51%) van de medewerkers geeft aan dat dit niet het geval is.

Een meerderheid van de overheidsmedewerkers van provincies 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: 9 procent medewerkers geeft aan dat het risico op agressie en geweld de eigen beslissingen beïnvloedt. Ook geeft 18 procent aan het moeilijk te vinden om beslissingen te nemen als dat risico op agressie en geweld met zich meebrengt. 19 procent van de overheidsmedewerkers signaleert beïnvloeding van standpunten bij collega's door agressie en geweld. Tegelijkertijd is er een forse groep overheidsmedewerkers (20%) die daar begrip voor heeft.

Figuur 4 Beleving functie en vermijdingsgedrag door overheidsmedewerkers van provincies

