

## Agressie en geweld openbaar bestuur 2012

### Factsheet: agressie en geweld tegen overheidsmedewerkers Rijk

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 Rijksambtenaren (onderdeel van het Flitspanel) benaderd, wat heeft geresulteerd in 2144 ingevulde enquêtes. Het beeld van de problematiek dat hieruit is verkregen, is hieronder samengevat en is gebaseerd op de 1464 overheidsmedewerkers die aangeven burgercontacten te hebben.

#### Typen agressie en geweld

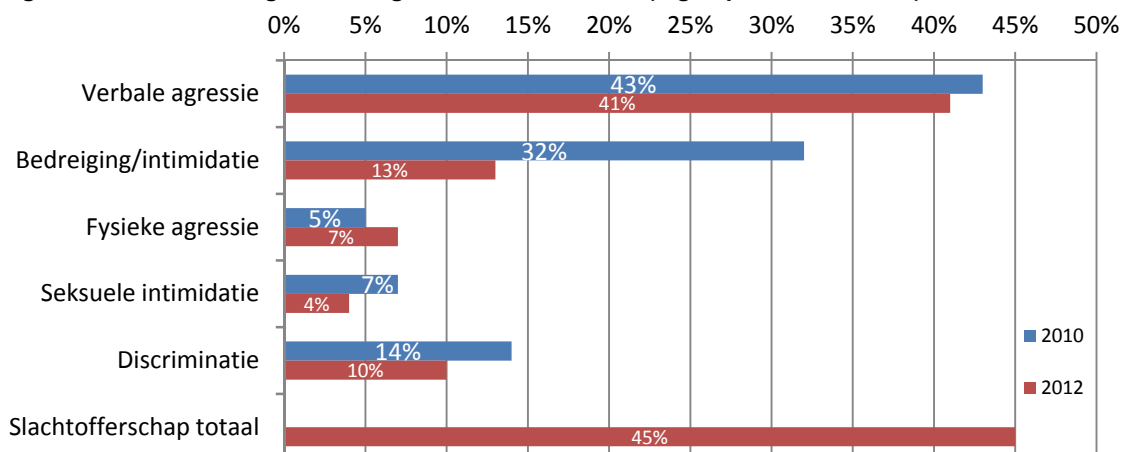
We onderscheiden in dit onderzoek vijf verschillende vormen van agressie en geweld. Dit zijn:

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.

#### Minder dan de helft van de Rijksambtenaren geconfronteerd met agressie en geweld

45 procent van de overheidsmedewerkers van het Rijk 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 het Rijk worden minder vaak dan overheidsmedewerkers van gemeenten (59%), maar vaker dan medewerkers van provincies (36%) en waterschappen (41%) slachtoffer van agressie en geweld (het gemiddelde over alle overheidsmedewerkers (met burgercontacten) is 52%). Rijksambtenaren zijn ten opzichte van 2010 aanmerkelijk minder geconfronteerd met bedreiging en intimidatie. De overige vormen van agressie en geweld laten gemiddeld genomen ook een lichte daling zien, alleen fysieke agressie is iets toegenomen.

**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 het Rijk vaak direct en tijdens de uitvoering benaderd

De meeste uitingen van agressie en geweld tegen overheidsmedewerkers van het Rijk (58%) 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 het Rijk veel minder vaak benaderd worden per brief, per e-mail of via internet.

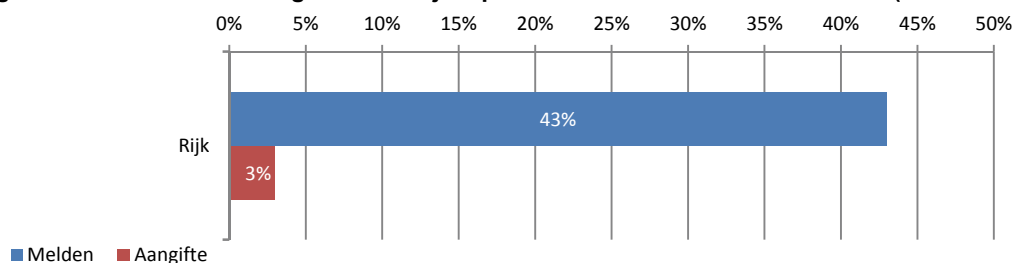
Bijna alle incidenten (96%) vinden plaats tijdens de uitvoering van de functie en niet in de privésfeer.

Politieke ambtsdragers worden vaker in de privésfeer slachtoffer van agressie en geweld (31%). We vroegen de overheidsmedewerkers van het Rijk hoe ernstig zij het incident hebben ervaren (op een schaal van 1 tot 7). De gemiddelde ernstscore bedraagt 4,05. In vergelijking met andere overheidsmedewerkers is dit iets lager (enkele tienden).

### Overheidsmedewerkers van het Rijk melden incident minder vaak en doen minder vaak aangifte

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 vier op de tien incidenten (43%) worden door de overheidsmedewerkers intern besproken/gemeld. Daarmee melden zij minder vaak dan overheidsmedewerkers van waterschappen (55%), gemeenten (54%) en provincies (46%). 19 procent van de incidenten tegen overheidsmedewerkers van het Rijk wordt geregistreerd door de organisatie waar zij voor werken.

Aangifte bij de politie doen de overheidsmedewerkers in slechts drie procent van de gevallen (waarvan 1% door de medewerkers zelf en 2% door de organisatie namens de medewerker). Ook dat is minder vaak dan andere overheidsmedewerkers dat doen (gemiddeld 8%).

De overheidsmedewerkers van het Rijk die niet hebben gemeld, stellen dat 'het daar niet erg genoeg voor was' (57%), dat 'dergelijke incidenten bij het werk horen' (48%), 'het incident ter plekke is opgelost' (33%), 'men er niet aan heeft gedacht' (12%) en/of 'er toch niets mee gebeurt' (9%). Een aantal van deze redenen worden ook vaak genoemd bij het niet doen van aangiften (niet erg genoeg, 49%; hoort bij het werk, 41%; ter plekke opgelost 33%; 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 het Rijk is een reactie naar de dader gegeven. Bij ruim een derde van de incidenten (35%) is dat niet gedaan 'omdat het niet nodig was' en in een ongeveer kwart van de gevallen (24%) is er *geen* reactie gegeven. Deze percentages liggen bij de andere overheidsmedewerkers ongeveer op hetzelfde niveau.

Tegelijkertijd geeft 77 procent van de overheidsmedewerkers aan dat zij 'er weinig last van hebben gehad'. 12 procent zegt zich 'gekwetst, gespannen of gestrest te hebben gevoeld' en 7 procent ging met minder plezier naar het werk. Tekenend is dat 81 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.

### Medewerkers voelen zich veilig, kans op slachtofferschap door de meesten als klein ingeschat

De helft van de overheidsmedewerkers van het Rijk geeft aan zich nooit onveilig te voelen in het contact met burgers tijdens het werk en nog eens iets meer dan vier op de tien (41%) geven aan dat dit zelden het geval is. Meer in het algemeen stelt 95 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: bijna twee op de tien

medewerkers (19%) zijn soms bang dat collega's slachtoffer worden van agressie en geweld. 2 procent is daar vaak bang voor.

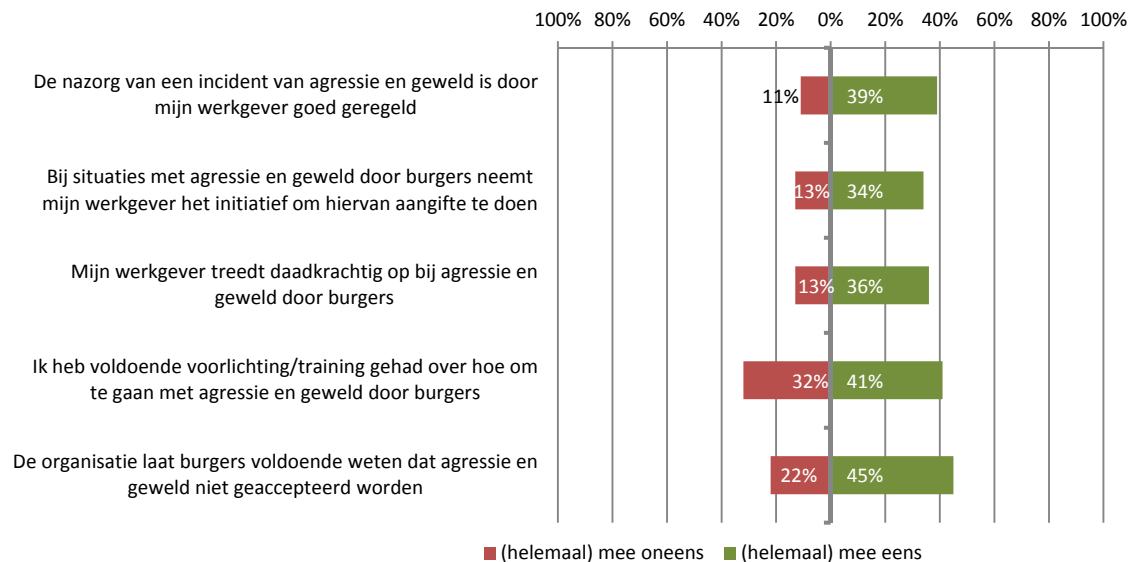
De mate waarin overheidsmedewerkers van het Rijk zich (on)veilig voelen, komt overeen met de mate waarin andere overheidsmedewerkers dat doen.

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 het Rijk die kans (zeer) klein. Toch schat een deel van de overheidsmedewerkers de kans op agressie en geweld in als (zeer) groot. Dat geldt voor verbale agressie (19%), bedreiging/intimidatie (6%), fysieke agressie (4%), discriminatie (4%) en seksuele intimidatie (1%).

### 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 voor een effectief veiligheidsbeleid tegen agressie en geweld in een organisatie implementeren. 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 overheidsmedewerkers van het Rijk die aangeven het eens of oneens te zijn met de stellingen. Blijkbaar heeft een (fors) deel van de overheidsmedewerkers van het Rijk (steeds ongeveer een derde) zich geen oordeel kunnen vormen over bijvoorbeeld het daadkrachtig optreden van de werkgever', de mate waarin de werkgever bij een incident het initiatief neemt om aangifte te doen bij agressie en geweld' en de mate waarin de nazorg van een incident van agressie en geweld door de werkgever goed is geregeld'. Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid van de overheidsmedewerkers van het Rijk die wel zicht hebben op het beleid, vindt dat het beleid zoals het programma VPT dat voorstaat, is geïmplementeerd. Het valt echter op dat een relatief groot gedeelte van de overheidsmedewerkers (32%) vindt dat zij onvoldoende voorlichting/training hebben gehad over hoe om te gaan met agressie en geweld. Ook is 22 procent van de overheidsmedewerkers van het Rijk 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 het Rijk (34%) is het (helemaal) eens met de stelling dat zijn of haar functie risicovolle situaties met zich meebrengt, maar een groter percentage (46%) van de medewerkers geeft aan dat dit niet het geval is. Zie de resultaten in figuur 4.

Een meerderheid van de overheidsmedewerkers van het Rijk geeft aan dat zij zich niet laten beïnvloeden door (de kans op) agressie en geweld. Toch is er nog altijd een groep overheidsmedewerkers die wel vermijdingsgedrag vertoont: bijna één op de tien medewerkers (9%) geeft aan dat het risico op agressie en geweld de eigen beslissingen beïnvloedt. Ook geeft 12 procent van de overheidsmedewerkers aan het moeilijk te vinden om beslissingen te nemen als dat risico op agressie en geweld met zich meebrengt. Meer dan een kwart van de overheidsmedewerkers (27%) 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 het Rijk**

