

## Agressie en geweld openbaar bestuur 2012

### Factsheet: agressie en geweld tegen overheidsmedewerkers waterschappen

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 overheidsmedewerkers van waterschappen (onderdeel van het Flitspanel) benaderd, wat heeft geresulteerd in 176 ingevulde enquêtes. Het beeld van de problematiek dat hieruit is verkregen, is hieronder samengevat en is gebaseerd op de 133 overheidsmedewerkers die aangeven burgercontacten te hebben.

#### Typen agressie en geweld

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

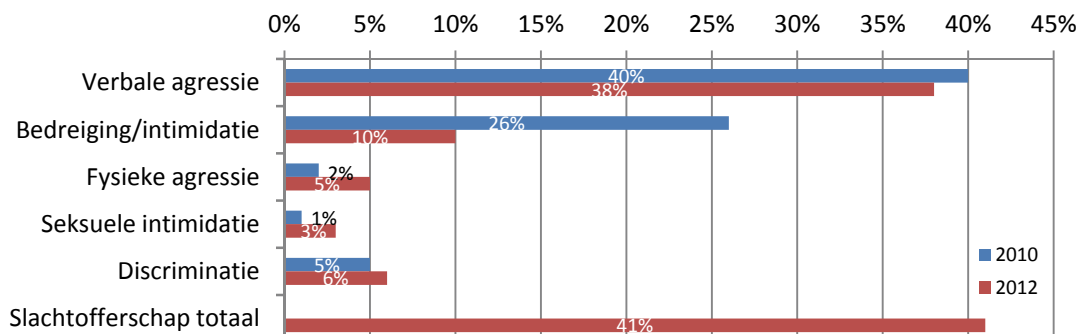
1. **Verbale agressie:** schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten.
2. **Bedreiging/intimidatie:** bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, dreigbrieven sturen, gezinsleden bedreigen.
3. **Fysieke agressie:** duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek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

#### Veertig procent is de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met agressie en geweld

Iets meer dan vier op de tien overheidsmedewerkers van waterschappen zijn de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd geweest met 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 waterschappen worden minder vaak dan andere overheidsmedewerkers van het Rijk (45%) en gemeenten (59%) slachtoffer van agressie en geweld, maar worden weer vaker met agressie en geweld geconfronteerd dan overheidsmedewerkers van provincies (36%). Ook worden ze vaker slachtoffer dan ambtsdragers van waterschappen (daar ligt het gemiddelde op 22%).

Overheidsmedewerkers van waterschappen zijn in 2012 aanzienlijk minder vaak geconfronteerd met bedreiging en intimidatie dan in 2010, maar wel iets vaker met fysieke agressie en seksuele intimidatie. Overheidsmedewerkers uit de andere bestuurslagen zijn in 2012 ook minder vaak geconfronteerd met bedreiging en intimidatie dan in 2010.

**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.

### Agressie en geweld vinden vooral face to face plaats tijdens uitvoering van de functie

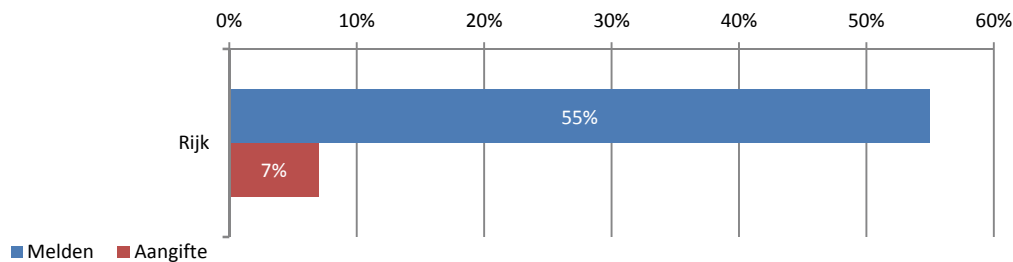
Meer dan de helft van de uitingen tegen overheidsmedewerkers van waterschappen (65%) vindt plaats in een face-to-facecontext. Een derde vindt telefonisch plaats. Deze percentages zijn gelijk aan de gemiddelden voor alle overheidsmedewerkers. Bijna alle incidenten (93%) tegen de overheidsmedewerkers van waterschappen vinden plaats tijdens de uitvoering van de functie.

We vroegen de overheidsmedewerkers van waterschappen hoe ernstig zij het incident hebben ervaren (op een schaal van 1 tot 7). De gemiddelde ernstscore bedraagt 4. In vergelijking met andere overheidsmedewerkers is dit iets lager (twee tienden).

### Meer 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)**



Meer dan de helft van de incidenten (55%) wordt door de overheidsmedewerkers van waterschappen intern besproken/gemeld. Daarmee melden zij meer dan overheidsmedewerkers van het Rijk (43%) en provincies (46%) en ongeveer evenveel als overheidsmedewerkers van gemeenten (54%). Toch worden slechts twee van de tien incidenten tegen overheidsmedewerkers van waterschappen geregistreerd hun werkgever. Dat is ongeveer gelijk aan het gemiddelde (22%).

Aangifte bij de politie doen de overheidsmedewerkers bij zeven procent van de incidenten. Dat is wat minder vaak dan overheidsmedewerkers van gemeenten dat doen (11%) maar meer dan overheidsmedewerkers van het Rijk (3%) en provincies (2%).

De overheidsmedewerkers van waterschappen die niet hebben gemeld, stellen dat 'het daar niet erg genoeg voor was' (56%), dat 'dergelijke incidenten bij het werk horen' (33%), 'het incident ter plekke is opgelost' (21%), 'men er niet aan heeft gedacht' (17%) en/of 'er toch niets mee gebeurt' (17%). Een aantal van deze redenen wordt ook vaak genoemd bij het niet doen van aangiften (niet erg genoeg, 54%; hoort bij het werk, 34%; ter plekke opgelost, 27%; niet aan gedacht, 10%; de politie doet er toch niets mee, 10%).

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

Bij drie op de tien incidenten tegen overheidsmedewerkers van waterschappen is een reactie naar de dader gegeven. Bij een even groot percentage incidenten is dat niet gedaan omdat 'het niet nodig was' en bij circa dertig procent van de incidenten 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' en tien procent zegt zich 'gekwetst, gespannen of gestrest te hebben gevoeld'. Tekenend is dat 78 procent van de overheidsmedewerkers stelt dat zij geen nazorg hebben ontvangen 'omdat het niet nodig was'. Elf procent ontving wel nazorg. Het bovenstaande beeld komt ook naar voren bij de andere overheidsmedewerkers.

### Medewerkers voelen zich veilig en schatten risico's laag in

Bijna de helft van de overheidsmedewerkers van waterschappen (49%) geeft aan zich nooit onveilig te voelen in het contact met burgers tijdens het werk en nog eens 44 procent geeft aan dat dit zelden het geval is. Meer in het algemeen stelt 94 procent van de medewerkers zich zelden tot nooit onveilig te voelen op het

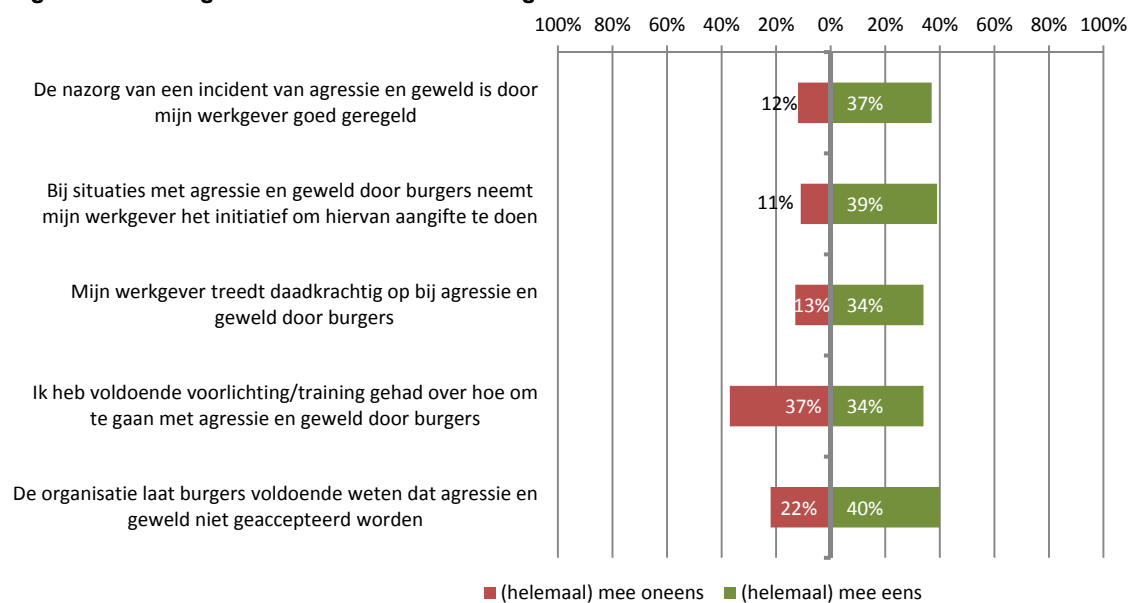
werk. Meer zorgen lijken de overheidsmedewerkers zich te maken over hun collega's: zeventien procent is soms bang dat collega's geconfronteerd worden met agressie en geweld.

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 (13%) de kans (zeer) groot. In tegenstelling tot de overheidsmedewerkers van andere bestuurslagen wordt de kans op andere vormen van agressie en geweld door de overheidsmedewerkers van waterschappen nauwelijks als (zeer) groot ingeschat.

### Veiligheidsbeleid van de organisatie vaak onbekend, daarnaast is een 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



37 procent van de overheidsmedewerkers bij de waterschappen geeft aan onvoldoende training te hebben ontvangen over hoe om te gaan met agressie en geweld en ook is 22 procent van de overheidsmedewerkers van waterschappen kritisch ten aanzien van de mate waarin de organisatie burgers laat weten dat agressie en geweld niet worden geaccepteerd. 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). Dat geldt voor 29 procent van de medewerkers als het gaat om voorlichting en training over hoe om te gaan met agressie en geweld en zelfs voor 53 procent van de medewerkers met betrekking tot daadkrachtig optreden van de werkgever als agressie en geweld voorkomt.

### Meerderheid overheidsmedewerkers laat zich niet beïnvloeden door agressie en geweld

Een substantieel deel van de overheidsmedewerkers van waterschappen (22%) 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 waterschappen 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: 11 procent van de medewerkers geeft aan dat het risico op agressie en geweld de eigen beslissingen beïnvloedt. Ook geeft 16 procent aan het moeilijk te vinden om beslissingen te nemen als dat risico's 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 en een forse groep overheidsmedewerkers (24%) kan daar begrip voor opbrengen.

**Figuur 4 Beleving functie en vermijdingsgedrag door overheidsmedewerkers waterschappen**

