



Gemeente Amsterdam

Dienst Onderzoek en Statistiek

Meldings- en aangiftebereidheid agressie en geweld

Projectnummer: 10258

In opdracht van: Bestuursdienst OOV

Nienke Laan MSc

dr. Josca Boers

Oudezijds Voorburgwal 300

1012 GL Amsterdam

Telefoon 020 251 0308

n.laan@os.amsterdam.nl

Postbus 658

1000 AR Amsterdam

Fax 020 251 0444

www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, maart 2011

Inhoud

Samenvatting	5
Inleiding	9
Onderzoeksopzet	9
Respons	10
Leeswijzer	11
1 Veiligheidsbeleving	13
1.1 Ruime voldoende voor veiligheid	13
1.2 Drie van de tien voelt zich onveilig op het werk	13
1.3 Helft van medewerkers Stadstoezicht ziet achteruitgang	14
2 Agressie en geweld	17
2.1 Risico op agressie het grootst gevonden bij Stadstoezicht	17
2.2 Gemiddeld heeft een derde vaak te maken met agressie	17
2.3 Medewerkers zelf vaak slachtoffer van verbale agressie	18
2.4 Slachtofferschap en getuige vergelijkbaar	20
3 Meldingsbereidheid binnen de organisatie	23
3.1 Zestig procent van de incidenten wordt gemeld	23
3.2 Optimistische houding over meldingsbereidheid	26
3.3 Bijna veertig procent weet niet wat er na melding gebeurt	28
4 Meldings- en aangiftebereidheid	31
4.1 Een derde doet een melding of aangifte	31
4.2 Niet iedereen wordt goed geïnformeerd na aangifte	33
4.3 Contact met politie en OM als positief ervaren	35
Bijlage 1 Achtergrondkenmerken	37
Bijlage 2 Vragenlijst	41
Bijlage 3 Betrouwbaarheidsmarges	51

Samenvatting

In 2006 ging het actieprogramma 'geweld tegen medewerkers met een publieke taak' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) van start. Het programma heeft zich tot doel gesteld om het aantal voorvallen van ongewenst gedrag bij mensen die een publieke taak uitvoeren te verminderen. Om agressie tegen medewerkers met een publieke taak in Amsterdam tegen te gaan is de intensiveringsregio Amsterdam-Amstelland gevormd: een samenwerking tussen de gemeente Amsterdam, de Brandweer Amsterdam-Amstelland, de GGD, Stichting Dock, het GVB, Bureau Jeugdzorg en de Verenigd Ziekenvervoer Amsterdam (VZA) groep. De intensiveringsregio Amsterdam-Amstelland wil door middel van onderzoek antwoord op de volgende vragen: hoe veilig voelen medewerkers zich op hun werk, hoe vaak komen agressie en geweld op het werk voor en hoe vaak wordt er melding en aangifte gedaan van agressie en geweld? De Bestuursdienst OOV heeft O+S opdracht gegeven hier onderzoek naar te doen.

Hoe veilig voelen medewerkers zich op hun werk?

De meeste medewerkers voelen zich veilig op hun werk. Zo wordt de veiligheid op het werk gemiddeld met een ruime voldoende (7,8) beoordeeld. Toch voelt drie van de tien zich soms of vaak onveilig op het werk. Gemiddeld genomen is een meerderheid van mening dat de veiligheid op het werk het afgelopen jaar hetzelfde is gebleven. Bijna een kwart (22%) denkt zelfs dat het vooruit is gegaan, maar 13% ziet een achteruitgang. Tussen de organisaties zijn verschillen in de veiligheidsbeleving. Medewerkers van Stadstoezicht vallen hierbij het meest op: ze geven een lager rapportcijfer voor de veiligheid op het werk, voelen zich vaker onveilig en zien meer achteruitgang dan andere organisaties. Ook medewerkers van het GVB geven een relatief laag rapportcijfer en voelen zich vaker onveilig.

Hoe vaak komen agressie en geweld op het werk voor?

Een kwart van de medewerkers met een publieke taak schat het risico om slachtoffer te worden van agressie of geweld als groot. Iets meer dan de helft schat het risico als klein. Bij medewerkers van Stadstoezicht wordt dit risico fors groter ingeschat en bij de GGD iets kleiner. Opvallend is dat medewerkers van het GVB het risico op agressie of geweld *lager* inschatten dan gemiddeld, terwijl ze zich juist vaker onveilig voelen. Verder geeft een derde van de medewerkers aan dat men vaak agressie of geweld meemaakt. Slechts 12% denkt dat medewerkers binnen hun organisatie zelden tot nooit met agressie te maken hebben. Bij Stadstoezicht, het GVB, DWI en Bureau Jeugdzorg liggen deze percentages duidelijk hoger. Dit beeld komt overeen met de veiligheidsbeleving van deze medewerkers.

Gevraagd naar daadwerkelijk meegemaakte incidenten valt op dat medewerkers met een publieke taak het vaakst slachtoffer zijn van verbale agressie, hinderen en vernieling. Van deze top drie komt verbale agressie het meeste voor, vooral bij medewerkers van Bureau Jeugdzorg. Hinderen komt bij meerdere organisaties vaak voor: Stadstoezicht, het GVB, de VZA groep, de Brandweer en Stichting DOCK. Vernieling aan eigendommen van de

organisatie komt vooral voor bij het GVB en Stichting DOCK. Daarnaast valt op dat medewerkers mishandeling vooral voorkomt bij Stadstoezicht.

Medewerkers is ook gevraagd naar incidenten waarvan ze getuige zijn geweest. Net zoals bij het eigen slachtofferschap worden verbale agressie en hinderen het vaakst genoemd. Vooral medewerkers van DWI en Bureau Jeugdzorg zijn hier getuige van. Daarnaast is opvallend dat medewerkers van Bureau Jeugdzorg vaker getuige zijn van seksuele intimidatie en mishandeling, dan dat ze er zelf slachtoffer van zijn. Dit is ook het geval bij Stadsdeel West: er zijn meer mensen getuige van seksuele intimidatie, dan mensen die aangeven er slachtoffers van te zijn.

Hoe vaak wordt er melding en aangifte gedaan van agressie en geweld?

Van alle incidenten is in 59% van de gevallen het incident ook gemeld bij een leidinggevende of werkgever. In 41% van de gevallen is er dus geen melding gemaakt. Dit gaat vooral om discriminatie, treiteren, seksuele intimidatie en hinderen. De meest genoemde redenen om dit niet te melden is dat medewerkers het incident niet zo belangrijk vonden. Daarnaast zijn ze van mening dat vooral bij treiteren en hinderen een melding toch niet helpt. Bij het GVB, de VZA groep en DWI worden relatief weinig incidenten worden gemeld, terwijl medewerkers van deze organisaties zich relatief vaak onveilig voelen en slachtoffer zijn van agressie en geweld. Een verklaring hiervoor kan zijn dat bij deze organisaties het vaak gaat om incidenten zoals verbale agressie, hinderen en treiteren: incidenten die doorgaans minder worden gemeld. Daarnaast is gevraagd naar de meldingsbereidheid van de incidenten waarvan medewerkers getuige van zijn geweest. Zoals verwacht kan worden is de meldingsbereidheid bij de getuigen kleiner dan bij de slachtoffers. In 56% van de gevallen wordt geen melding gemaakt. Net zoals bij de slachtoffers, gaat dit vooral om verbale agressie, treiteren, seksuele intimidatie en discriminatie. En ook hier wordt vaak als reden genoemd dat ze het incident niet zo belangrijk vonden.

Als gevraagd wordt naar een algehele houding ten opzichte van het melden van incidenten ("welke incidenten zou u melden") zijn de medewerkers optimistischer over hun eigen gedrag: gemiddeld zou 88% van de incidenten worden gemeld. Dit ligt iets lager bij medewerkers van het GVB en de GGD. Het algehele positieve beeld is ook terug te zien als gevraagd wordt naar hoe nuttig ze meldingen vinden. Bijna iedereen vindt het nuttig dat incidenten door hun werkgever wordt geregistreerd.

Bijna tweederde van de medewerkers die het laatst meegemaakte incident heeft gemeld heeft het idee dat er iets met de melding is gedaan. Ruim een derde (36%) heeft dit idee echter niet: 19% denkt van niet en 17% weet het niet. Bij de Brandweer, Stadstoezicht en VZA weet slechts de helft of minder wat er met de melding is gedaan. Over de ondersteuning van de werkgever zijn de medewerkers positiever. Een meerderheid is tevreden over de ondersteuning van de leidinggevende.

De meeste medewerkers hebben van hun laatst meegemaakte incident geen melding of aangifte gedaan bij de politie. In veel gevallen vinden ze het geen zaak voor de politie, vinden ze het niet zo belangrijk of was de reactie van de leidinggevende voldoende. Bijna een derde heeft wel aangifte gedaan. Vaak omdat ze het belangrijk vinden dat er grenzen worden gesteld. In de helft van de gevallen hebben ze zelf aangifte gedaan.

Meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld

Dat medewerkers een incident melden bij politie betekent echter niet dat de melding of aangifte ook altijd wordt opgenomen door de politie. In 3% van de gevallen is dit niet gedaan. Bijvoorbeeld omdat er onvoldoende bewijs was of omdat er problemen waren met een elektronische aangifte. Daarnaast is niet in alle gevallen een proces verbaal ondertekend: 26% heeft dit niet gedaan en 11% weet het niet meer.

Bij iedere aangifte melding of aangifte informeert de politie het slachtoffer over slachtofferhulp. Bij een kwart van de medewerkers is dit echter niet gebeurd en 22% weet niet meer of dit is gebeurd. Daarnaast blijkt dat bijna de helft van de medewerkers niet is geïnformeerd over wat er met de aangifte is gebeurd. Bij de mensen die wel zijn geïnformeerd over hun strafzaak is in de helft van de gevallen de medewerker geïnformeerd door hun leidinggevende of het OM. Daarnaast valt op dat 10% van de medewerkers met een strafzaak door niemand is geïnformeerd.

De meeste medewerkers zijn positief over het contact met de politie. Gevraagd naar de tevredenheid over de verstrekte informatie zijn medewerkers iets minder positief: 16% is ontevreden. Van de mensen die door het OM zijn geïnformeerd over hun strafzaak is niemand ontevreden over de verstrekte informatie.

Inleiding

Vanaf 2006 staat agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak structureel op de beleidsagenda binnen de overheid. In dit jaar ging ook het actieprogramma 'geweld tegen medewerkers met een publieke taak' van het landelijke programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) van start. Het programma heeft zich tot doel gesteld om het aantal voorvallen van ongewenst gedrag bij mensen die een publieke taak uitvoeren te verminderen.

Ook medewerkers van de gemeente Amsterdam met een publieke taak hebben te maken met agressie van burgers op de werkvloer. Onder agressie en geweld wordt verstaan:

- lichamelijke en verbale geweldpleging, belaging, intimidatie en bedreiging
- gepleegd in of door omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de publieke taak
- al dan niet door middel van of gepaard gaand met beschadiging van goederen

Onderlinge agressie en geweld tussen medewerkers met een publieke taak vallen niet onder deze begripsomschrijving¹.

Om agressie tegen medewerkers met een publieke taak in Amsterdam tegen te gaan zijn de volgende organisaties samen gaan werken: gemeente Amsterdam, de Brandweer Amsterdam-Amstelland, GGD, Stichting DOCK, GVB, Jeugdzorg en de Verenigd Ziekenvervoer Amsterdam (VZA) groep. Samen vormen zij de intensiveringsregio Amsterdam-Amstelland en starten zij met maatregelen om de agressie tegen te gaan. De Bestuursdienst OOV heeft O+S opdracht gegeven onderzoek te doen naar de effecten van deze maatregelen. Begin 2011 is een nulmeting uitgevoerd. Het jaar erop, in begin 2012, wordt het onderzoek herhaald: de zogenaamde 1-meting. In dit rapport worden de resultaten van de nulmeting besproken.

Onderzoeksopzet

Begin 2011, van 17 januari tot 6 februari, heeft O+S een nulmeting uitgevoerd naar de meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld. In deze nulmeting wordt antwoord gegeven op drie onderzoeksvragen:

- Hoe veilig voelen medewerkers zich op hun werk?
- Hoe vaak komen agressie en geweld op het werk voor?
- Hoe vaak wordt er melding en aangifte gedaan van agressie en geweld?

Om de vragen te beantwoorden is een online enquête afgenomen. Alle medewerkers hebben op hun werk een e-mail van O+S ontvangen met een persoonlijke link naar een website waar men de vragen kon beantwoorden.

¹ Zie convenant intensiveringsregio Amsterdam-Amstelland

Uitzondering hierop zijn de medewerkers van het GVB. Zij hebben tijdens hun werk minder makkelijk toegang tot een computer met internet. Vandaar dat deze medewerkers een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd hebben gekregen. Dit is uitgevoerd door het GVB zelf. Medewerkers konden de vragenlijst vervolgens schriftelijk invullen en terugsturen naar O+S of de vragenlijst alsnog via internet invullen. Daarnaast is het binnen het GVB gebruikelijk dat deelnemers aan onderzoek een beloning krijgen. Om respons te garanderen heeft het GVB voor dit onderzoek ook een beloning beschikbaar gesteld aan de eigen medewerkers: bij deelname kon men kiezen tussen een bioscoopbon of een donatie van 10 euro naar een goed doel.

Het onderzoek richt zich op de medewerkers van de intensiveringsregio Amsterdam-Amstelland *met klantencontacten*. Het aantal medewerkers die zijn geselecteerd voor deelname loopt fors uiteen tussen de verschillende organisaties. Dit heeft verschillende redenen. Zo is bij stichting DOCK en de VZA groep het aantal medewerkers met klantencontacten niet erg groot, waardoor minder dan 50 mensen zijn geselecteerd voor deelname. Bij het GVB zijn alleen de medewerkers benaderd die niet zijn geselecteerd voor de (gelijktijdig uitgevoerde) personeelsmonitor van het GVB. Bij Stadstoezicht zijn alleen de handhavers en teamleiders in stadsdeel West geselecteerd. Zie bijlage 1 voor het overzicht van alle functies per organisatie. Bij Bureau Jeugdzorg zijn van tevoren medewerkers van het servicecentrum uitgesloten.

Respons

Uiteindelijk hebben, na twee herinneringen, in totaal 1011 medewerkers de vragenlijst ingevuld. In tabel 1 is het aantal medewerkers en het aantal respondenten per organisatie weergegeven. De totale respons varieert per organisatie van 24% (GVB) tot 59% (Stichting DOCK) en komt in totaal uit op 40%.

Tabel 1 Respons per organisatie

	aantal respondenten	aantal medewerkers	respons %
Brandweer Amsterdam-Amstelland	150	59	39
Bureau Jeugdzorg	788	322	41
DWI	190	76	40
GGD	846	341	40
GVB	196	48	24
Stadsdeel West	101	53	52
Stadstoezicht	40	20	50
Stichting DOCK	49	29	59
VZA	157	63	40
totaal	2517	1011	40

Het uiteindelijke aantal respondenten per organisatie heeft invloed op de betrouwbaarheidsmarges van de resultaten. Hoe kleiner de steekproef, hoe groter de betrouwbaarheidsmarges. Wat betekent dit? Bij een totaal van 1.000 respondenten van wie 25% ja zegt op de vraag "*Bent u het hiermee eens?*", ligt dit percentage in 95% van de gevallen in werkelijkheid tussen 22% en 28%. Als we 20 respondenten ondervragen dan geldt dat het percentage ligt tussen 6% en 44%.

Bij de interpretatie van de resultaten is het belangrijk om hiermee rekening te houden. In bijlage 4 zijn daarom de betrouwbaarheidsmarges voor een aantal relevante steekproefgroottes van dit onderzoek aangegeven.

Leeswijzer

De rapportage is als volgt opgebouwd. Voorafgaand aan deze inleiding vindt u de samenvatting. De drie onderzoeksvragen worden ieder apart beschreven in een hoofdstuk. In bijlage 1 zijn achtergrondkenmerken van de respondenten weergegeven (zoals de verschillende functies) en bijlage 2 bevat de vragenlijst. Tot slot wordt in bijlage 3 een overzicht gegeven van relevante betrouwbaarheidsmarges.

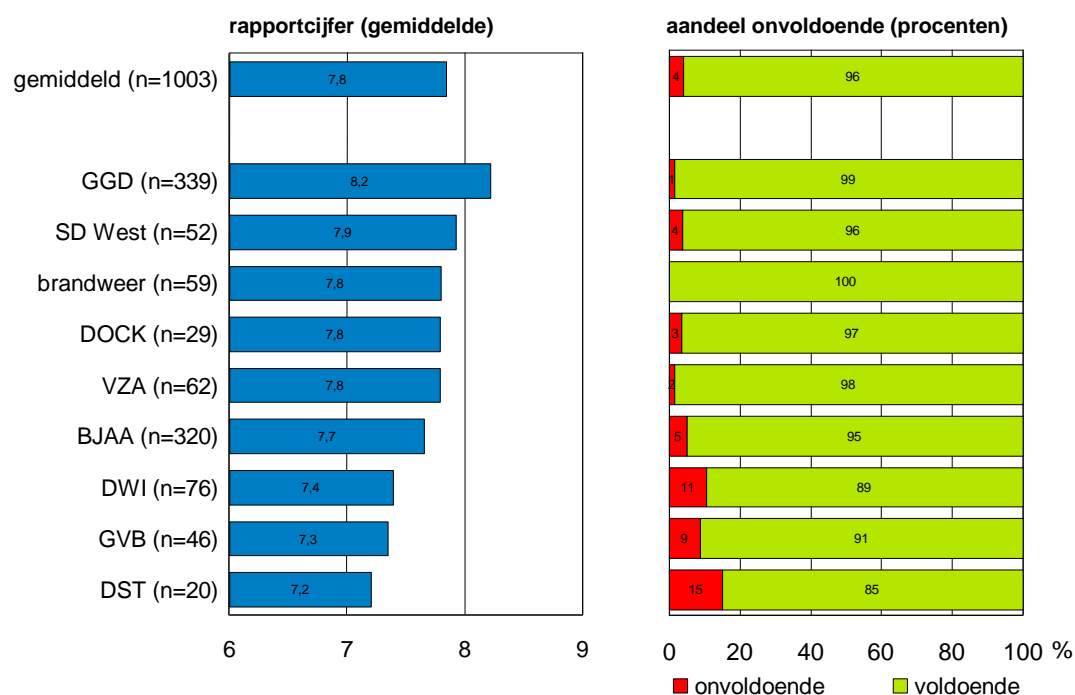
1 Veiligheidsbeleving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de medewerkers van de verschillende organisaties de veiligheid tijdens hun werk beoordelen. Naast het geven van een rapportcijfer zijn ze ook gevraagd naar de frequentie van onveiligheidsgevoelens en naar de ontwikkeling van de veiligheid in het afgelopen jaar.

1.1 Ruime voldoende voor veiligheid

De veiligheid op het werk wordt gemiddeld met een ruime voldoende (7,8) beoordeeld. Slechts 4% van alle medewerkers geeft een onvoldoende. Het hoogste cijfer wordt gegeven door de medewerkers van de GGD, zij geven gemiddeld een 8,2. Medewerkers van Bureau Jeugdzorg, DWI, het GVB en Stadstoezicht geven een significant lager cijfer. Bij deze organisaties is het percentage onvoldoendes ook iets hoger (tussen de 5% en 15%).

Figuur 1.1 Hoe veilig voelt u zich tijdens uw werk? (n=1003)

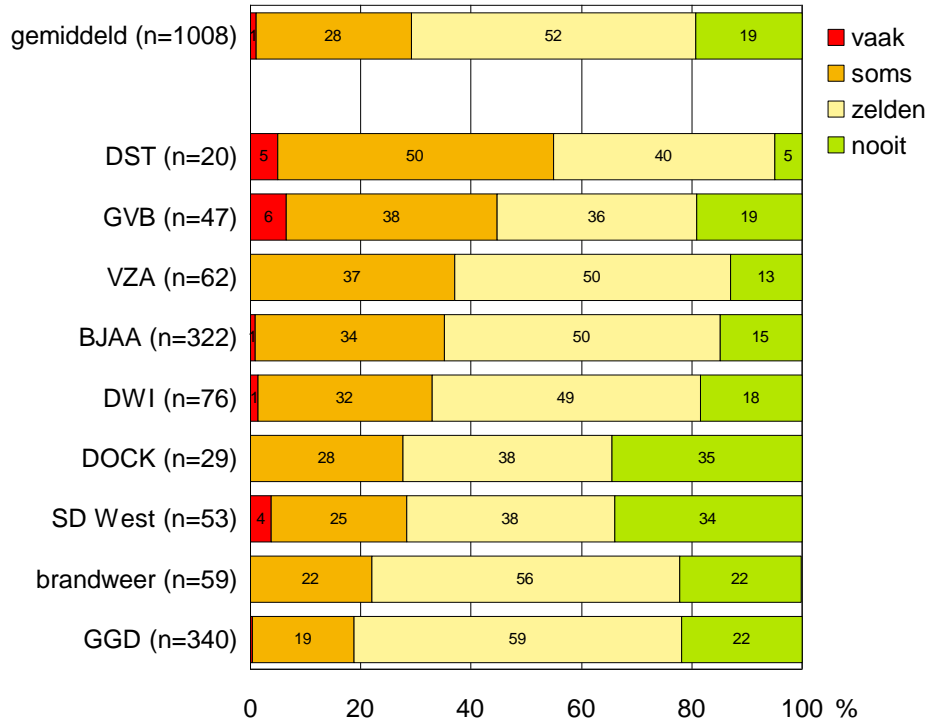


1.2 Drie van de tien voelt zich onveilig op het werk

Medewerkers is ook gevraagd aan te geven hoe vaak ze zich onveilig voelen tijdens hun werk. Toch voelt ruim een kwart (28%) zich soms onveilig op het werk en 1% voelt zich zelfs vaak onveilig op het werk. Bij Stadstoezicht en het GVB is het percentage

medewerkers dat zich vaak onveilig voelt het hoogst. Daarnaast valt op dat geen enkele medewerker bij de VZA groep, Stichting DOCK en de Brandweer zich vaak onveilig voelt.

Figuur 1.2 Hoe vaak voelt u zich onveilig tijdens uw werk? (procenten, n=1008)



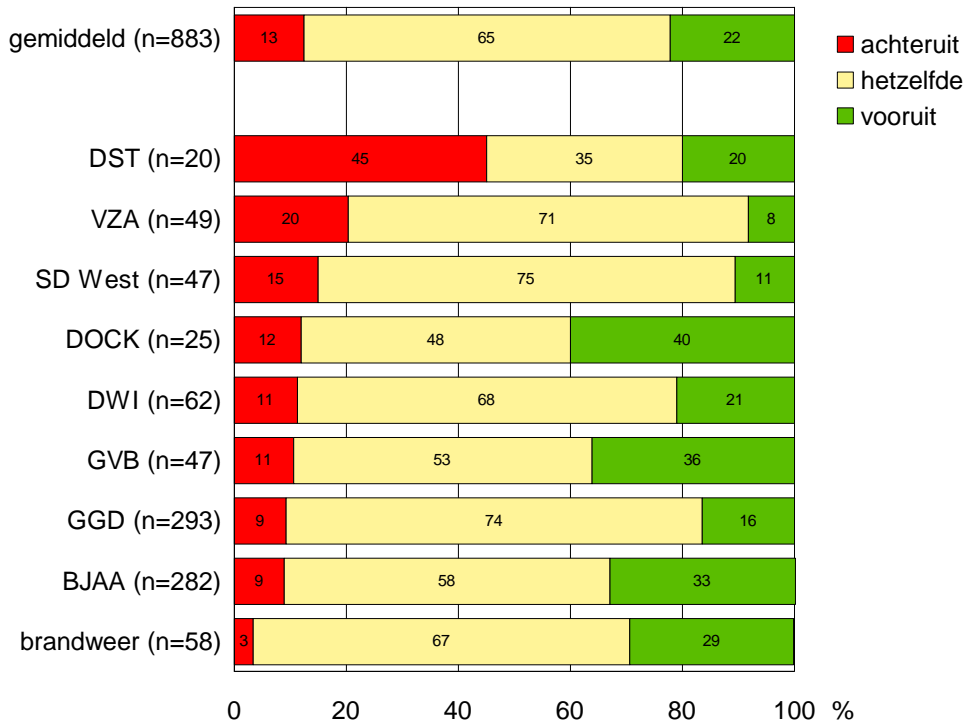
1.3 Helft van medewerkers Stadstoezicht ziet achteruitgang

Gemiddeld genomen is een meerderheid (65%) van mening dat de veiligheid op het werk het afgelopen jaar hetzelfde is gebleven. Bijna een kwart (22%) denkt zelfs dat het vooruit is gegaan. Medewerkers van Stadstoezicht zijn minder positief: 45% ziet een achteruitgang van de veiligheid tijdens het werk. Dit ligt in de lijn met de eerste resultaten dat zij zich vaak onveilig voelen. Bij de VZA groep ziet 20% een achteruitgang en bij stadsdeel West ligt dit aandeel op 15%. Bij de Brandweer daarentegen is bijna iedereen positief over de ontwikkeling van de veiligheid: slechts 3% is van mening dat de veiligheid achteruit is gegaan.

Tot slot valt op dat er verschillen zijn tussen mannen en vrouwen en tussen medewerkers die lang of juist kort in dienst zijn. De achteruitgang wordt vooral door mannen gezien. En medewerkers die al langer in dienst zijn (11-15 jaar) zien vaker een vooruitgang dan mensen die minder dan 1 jaar in dienst zijn.

Meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld

Figuur 1.3 Vindt u dat de veiligheid op uw werk in het afgelopen jaar vooruit of achteruit is gegaan?
(procenten, n=883)



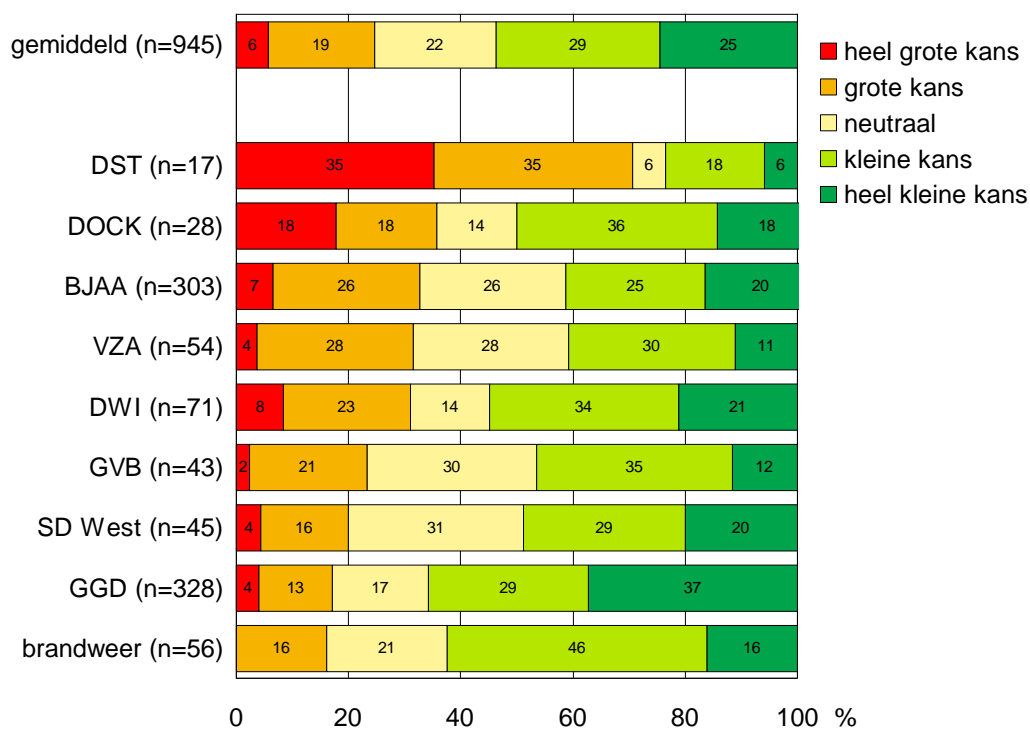
2 Agressie en geweld

2.1 Risico op agressie het grootst gevonden bij Stadstoezicht

Aan iedereen is gevraagd een inschatting te geven van het risico om in aanraking te komen met agressie of geweld op het werk. Iets meer dan de helft (54%) schat het risico als (heel) klein en een kwart schat het risico als (heel) groot. Bij medewerkers van Stadstoezicht wordt dit risico fors hoger ingeschat: 70% denkt dat er een (heel) grote kans is om in aanraking te komen met agressie of geweld. Bij de GGD is het risico het laagst: tweederde (66%) schat het risico (heel) klein.

Opvallend is dat medewerkers van het GVB het risico op agressie of geweld *lager* inschatten dan gemiddeld, terwijl ze zich juist vaker onveilig voelen (zie hoofdstuk 1).

Figuur 2.1 Hoe groot denkt u dat de kans is dat uzelf het komende jaar in aanraking komt met agressie of geweld op uw werk? (procenten, n=945)

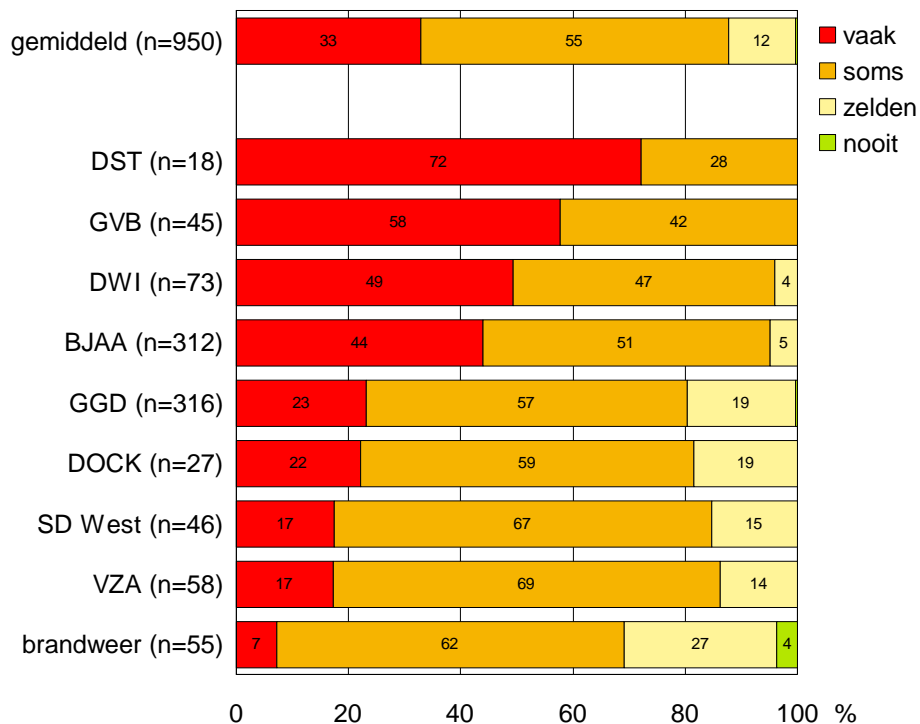


2.2 Gemiddeld heeft een derde vaak te maken met agressie

Medewerkers is gevraagd aan te geven hoe vaak mensen binnen hun organisatie in aanraking komen met agressie en geweld. Een derde (33%) geeft aan dat men vaak agressie of geweld meemaakt. Een kleine meerderheid (55%) is van mening dat mensen soms te maken hebben met agressie. Slechts 12% denkt dat mensen zelden tot nooit met agressie te maken hebben.

Bij Stadstoezicht, het GVB, DWI en Bureau Jeugdzorg liggen deze percentages duidelijk hoger (figuur 2.2). Dit beeld komt overeen met de veiligheidsbeleving van deze medewerkers. Bij de Brandweer is het aandeel het laagst: slechts 7% denkt dat men binnen hun organisatie vaak in aanraking komt met agressie en geweld.

Figuur 2.2 Hoe vaak komen mensen van uw organisatie volgens u in aanraking met agressie en geweld? (procenten, n=950)

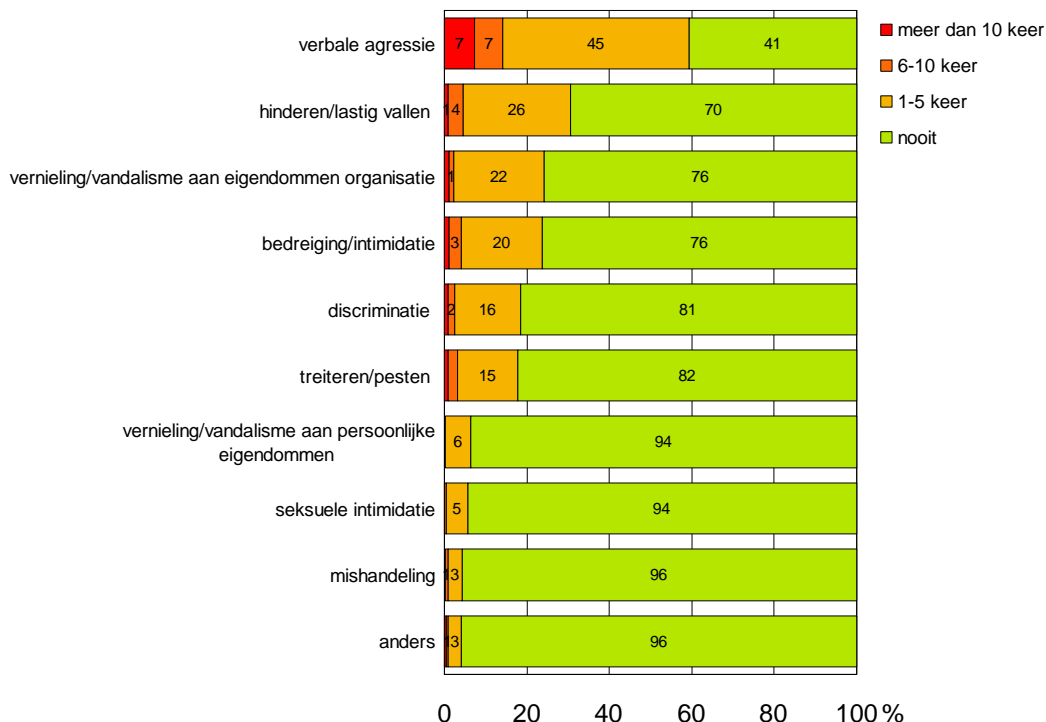


2.3 Medewerkers zelf vaak slachtoffer van verbale agressie

Medewerkers is ook gevraagd aan te geven welke incidenten van agressie en geweld ze daadwerkelijk hebben meegemaakt het afgelopen jaar (figuur 2.3). Ze zijn het vaakst slachtoffer van verbale agressie, hinderen en vernieling. Van deze top drie komt verbale agressie het meeste voor; ruim de helft (59%) van alle medewerkers is hiermee het afgelopen jaar in aanraking gekomen. Dit zijn vooral medewerkers die al wat langer in dienst zijn. Hinderen komt met name voor bij mannen.

Bedreiging of intimidatie valt net buiten de top drie; een vijfde (20%) van de medewerkers maakt dit weleens mee. Dit gaat zowel om bedreiging die gericht is op de medewerker zelf of bedreiging gericht op anderen (als iemand bijvoorbeeld dreigt zichzelf of zijn familie wat aan te doen).

Figuur 2.3 Hoe vaak bent uzelf in de afgelopen 12 maanden tijdens uw werk in aanraking gekomen met agressie of geweld (procenten, n=1011)



Maar hoe verhoudt zich dit binnen de organisaties? In tabel 2.4 is het percentage medewerkers dat slachtoffer is geweest van een incident per organisaties weergegeven. Om de verschillen tussen de organisaties te interpreteren zijn ze getoetst op significante verschillen per incident; deze zijn geel gemarkeerd. Hierbij wordt ook rekening gehouden met het aantal respondenten. Vandaar dat het kan voorkomen dat hoge percentages soms niet significant verschillen, zoals bij Stadstoezicht (n=20). In dit geval kan een verschil worden geïnterpreteerd als een 'trend'.

Zoals eerder besproken zijn medewerkers het vaakst slachtoffer geworden van verbale agressie, hinderen en vernieling. Bij een aantal organisaties komt dit vaker voor dan bij anderen. Zo komt verbale agressie vooral voor bij medewerkers van Bureau Jeugdzorg² (67%). Ook bij Stadstoezicht, het GVB en DWI zijn de percentages hoog, maar deze verschillen zijn niet significant. Hinderen of lastig gevallen worden komt bij meerdere organisaties vaak voor: Stadstoezicht, het GVB, de VZA groep, de Brandweer en Stichting DOCK. Vernieling aan eigendommen van de organisatie komt vooral voor bij het GVB en Stichting DOCK. Daarnaast valt op dat medewerkers van Stadstoezicht relatief vaak slachtoffer zijn van mishandeling: 60% tegenover 4% gemiddeld.

² Dit gemiddelde ligt significant hoger bij medewerkers met als belangrijkste taak 'jeugdzorg' dan bij medewerkers die zich vooral bezig houden met kantoorwerk. De overige functies bij Bureau Jeugdzorg komen in de steekproef te weinig voor om nu getoetst te kunnen worden op een verschil.

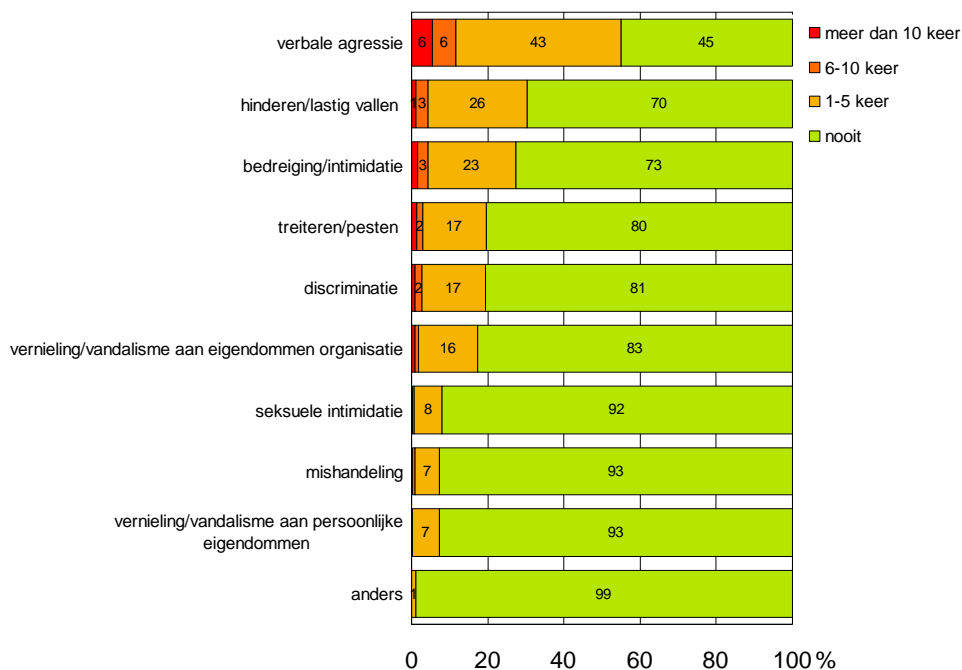
Tabel 2.4 Hoe vaak bent uzelf in de afgelopen 12 maanden tijdens uw werk in aanraking gekomen met agressie of geweld (procenten, n=1011)

	DST n=20	GVB n=48	DWI n=76	BJAA n=322	GGD n=251	SD West n=53	VZA n=63	Brandweer n=49	DOCK n=29
verbale agressie	85,0	70,8	68,4	66,8	49,9	49,1	61,9	49,2	65,5
hinderen/lastig vallen	80,0	60,4	34,2	23,3	19,6	20,8	55,6	49,2	69,0
vernietiging/vandalisme aan eigendommen organisatie	40,0	47,9	11,8	20,8	26,4	15,1	11,1	18,6	75,9
bedreiging/intimidatie	80,0	37,5	23,7	30,7	14,1	13,2	22,2	18,6	31,0
discriminatie	50,0	35,4	31,6	19,6	11,7	18,9	11,1	15,3	27,6
treiteren/pesten	50,0	52,1	23,7	12,4	7,6	18,9	25,4	33,9	55,2
vernietiging/vandalisme aan persoonlijke eigendommen	45,0	10,4	3,9	4,3	5,3	5,7	6,3	5,1	24,1
seksuele intimidatie	10,0	6,3	9,2	5,0	5,3	1,9	9,5	0,0	13,8
mishandeling	60,0	6,3	1,3	3,1	1,8	3,8	3,2	6,8	13,8
anders	30,0	6,3	1,3	4,0	3,2	7,5	1,6	0,0	6,9

2.4 Slachtofferschap en getuige vergelijkbaar

Naast de incidenten waar ze zelf slachtoffer van zijn geweest, zijn medewerkers ook gevraagd van welke incidenten ze *getuige* zijn geweest in het afgelopen jaar. De top drie van meest genoemde incidenten is vergelijkbaar met het eigen slachtofferschap. Verbale agressie en hinderen worden, net als bij het eigen slachtofferschap, het vaakst genoemd (respectievelijk 55% en 30%). Daarnaast wordt bedreiging door 28% van de ondervraagden genoemd (24% bij het eigen slachtofferschap).

Figuur 2.5 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden getuige geweest dat een collega van u tijdens het werk in aanraking kwam met agressie of geweld (procenten, n=1011)



Meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld

Als de organisaties worden vergeleken vallen een aantal dingen op (tabel 2.6). Als eerste valt op dat medewerkers van DWI en Bureau Jeugdzorg³ het vaakst getuige zijn van verbale agressie. Ook bij medewerkers van Stadstoezicht lijkt het percentage hoog. Het verschil is echter niet significant vanwege het lage aantal respondenten bij deze organisatie. Getuige van hinderen is vooral terug te zien bij Stadstoezicht (65%), Stichting DOCK (59%), de Brandweer (41%) en DWI (37%). En de nummer drie in de ranglijst, getuige van bedreiging/intimidatie, speelt zich vooral af bij Stadstoezicht en Bureau Jeugdzorg. Gemiddeld genomen zijn de meeste medewerkers niet vaak getuige geweest van mishandeling of vernieling aan persoonlijke eigendommen (beide 7%). Medewerkers van Stadstoezicht (60%), Stichting DOCK (14%) en Bureau Jeugdzorg (12%) hebben vaker te maken met mishandeling. Ook bij vernieling aan persoonlijke eigendommen is het percentage bij Stadstoezicht en Stichting DOCK hoger (respectievelijk 31% en 30%).

Opvallend is het verschil in de percentages van medewerkers van Bureau Jeugdzorg die zelf slachtoffer zijn geworden en degene die getuige zijn geweest. Zo geeft 5% aan slachtoffer te zijn geworden van seksuele intimidatie, maar is 12% getuige geweest van dit soort incidenten. Ook is bij deze organisatie het percentage van mishandeling lager bij eigen slachtofferschap dan wanneer ze getuige ervan zijn. Bij Stadsdeel West valt op dat weinig medewerkers aangeven slachtoffer te zijn geweest van seksuele intimidatie (2%), maar dat 15% hier wel getuige van is geweest.

Tabel 2.6 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden getuige geweest dat een collega van u tijdens het werk in aanraking kwam met agressie of geweld (procenten, n=1011)

	DST n=20	GVB n=48	DWI n=76	BJAA n=322	GGD n=341	SD West n=53	VZA n=63	Brandweer n=59	DOCK n=29
verbale agressie	70,0	37,5	67,1	66,1	49,3	62,3	38,1	35,6	55,2
hinderen/lastig vallen	65,0	29,2	36,8	32,9	20,5	20,8	36,5	40,7	58,6
bedreiging/intimidatie	70,0	20,8	30,3	41,6	17,0	24,5	14,3	13,6	31,0
treiteren/pesten	60,0	27,1	34,2	16,5	10,9	18,9	22,2	30,5	55,2
discriminatie	45,0	22,9	35,5	20,2	13,5	18,9	12,7	16,9	34,5
vernieling/vandalisme aan eigendommen organisatie	35,0	14,6	10,5	19,6	17,3	15,1	3,2	11,9	51,7
seksuele intimidatie	10,0	8,3	9,2	11,5	5,9	15,1	1,6	0,0	10,3
mishandeling	60,0	6,3	3,9	11,2	2,1	5,7	4,8	6,8	13,8
vernieling/vandalisme aan persoonlijke eigendommen	30,0	10,4	5,3	5,9	7,9	5,7	0,0	3,4	31,0
anders	15,0	4,2	0,0	1,2	0,3	3,8	0,0	0,0	0,0

³ Net zoals bij het slachtofferschap ligt dit gemiddelde significant hoger bij medewerkers die zich vooral bezig houden met jeugdzorg dan bij medewerkers die zich vooral bezig houden met kantoorwerk.

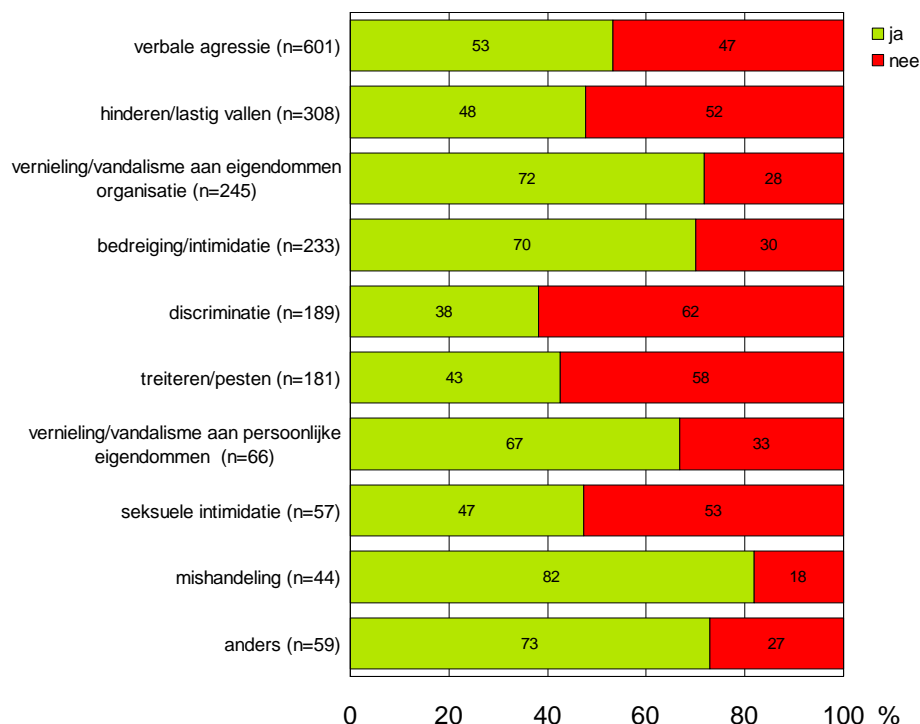
3 Meldingsbereidheid binnen de organisatie

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van de meldingsbereidheid binnen de organisatie. De resultaten zijn uitgesplitst voor de incidenten die de medewerkers zelf hebben meegemaakt en de incidenten waarvan ze getuige zijn geweest. Daarnaast wordt de houding van de werknemers ten opzichte van de meldingsbereidheid beschreven. Tot slot worden de vragen behandeld over de ondersteuning van de werkgever.

3.1 Zestig procent van de incidenten wordt gemeld

Van alle incidenten is in 59% van de gevallen het incident ook gemeld bij een leidinggevende of werkgever. In 41% van de gevallen is er dus geen melding gemaakt. Dit gaat vooral om discriminatie, treiteren, seksuele intimidatie en hinderen.

Figuur 3.1 Heeft u het incident ook gemeld bij uw leidinggevende/werkgever? (procenten)



De meest genoemde redenen om een incident niet te melden is dat medewerkers het incident niet zo belangrijk vonden. Dit is vooral het geval bij hinderen (28%), seksuele intimidatie (25%) en verbale agressie (23%). Daarnaast zijn ze van mening dat vooral bij treiteren en hinderen een melding toch niet helpt (respectievelijk 14% en 9%).

Ook wordt als reden genoemd dat een melding teveel tijd kost (ook omdat het zoveel voorkomt). Dit percentage is het hoogst bij mishandeling (5%), vernieling (5%) en discriminatie (4%).

Uit voorgaande hoofdstukken bleek dat vooral medewerkers van het GVB en Stadstoezicht zich onveilig voelen en vaak slachtoffer zijn van agressie en geweld. Ook medewerkers van de VZA groep, Bureau Jeugdzorg en DWI hebben hier relatief veel mee te maken. Opvallend is dat bij het GVB, de VZA groep en DWI relatief weinig incidenten worden gemeld. Een verklaring hiervoor kan zijn dat bij deze organisaties het vaak gaat om incidenten zoals verbale agressie, hinderen en treiteren. Bij Stadstoezicht worden relatief veel incidenten gemeld (61%), zie tabel 3.2. Dit komt mogelijk omdat medewerkers van Stadstoezicht ook relatief vaak in aanraking zijn gekomen met mishandeling; een soort incident waar een meerderheid (82%) vaak melding van doet (zie figuur 3.1).

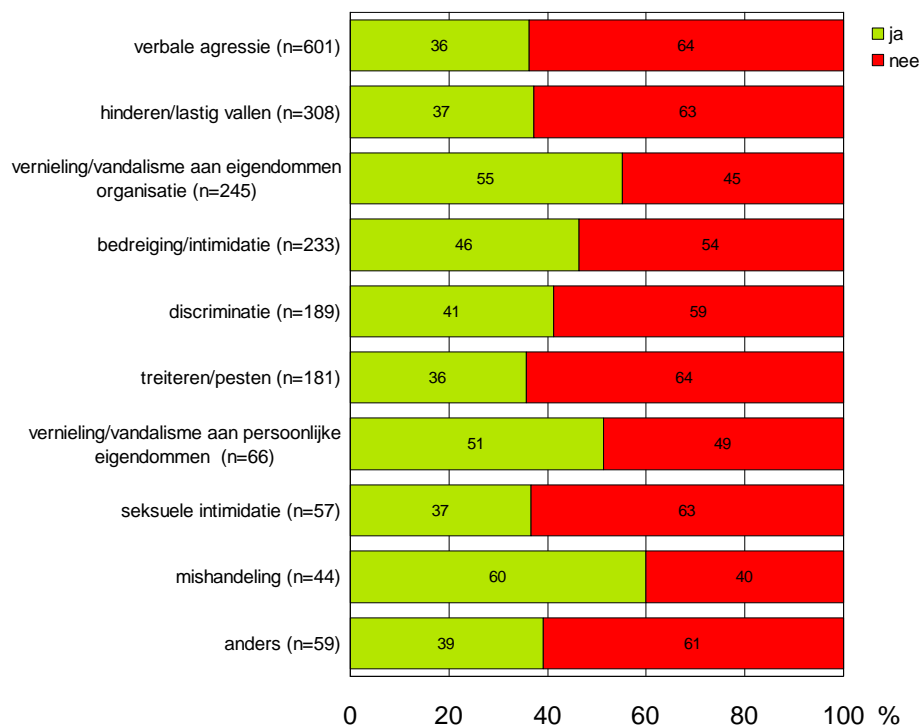
Tabel 3.2 Heeft u het incident ook gemeld bij uw leidinggevende/werkgever? (procenten)

	ja	nee
VZA	25	75
Brandweer	32	68
GVB	36	64
DWI	49	51
BJAA	54	46
GGD	55	46
SD West	57	43
DST	61	39
DOCK	71	29
totaal	59	41

Daarnaast is gevraagd naar de meldingsbereidheid van de incidenten waarvan medewerkers *getuige* van zijn geweest. Zoals verwacht kan worden is de meldingsbereidheid bij de getuigen kleiner dan bij de slachtoffers. Bij een minderheid (44%) van de incidenten is een melding gemaakt. In 56% van de gevallen wordt geen melding gemaakt. Net zoals bij de slachtoffers, gaat dit vooral om verbale agressie, treiteren, seksuele intimidatie en discriminatie (zie figuur 3.3).

Meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld

Figuur 3.3 Heeft u het incident ook gemeld bij uw leidinggevende/werkgever? (procenten)



Ook bij de incidenten waarvan men getuige is geweest is de meest genoemde reden om niet te melden dat ze het incident niet zo belangrijk vonden. Dit is vooral het geval bij treiteren (15%) , hinderen (14%) en verbale agressie (14%). Daarnaast zijn ze van mening dat vooral bij treiteren en discriminatie een melding toch niet helpt (beide 14%).

De verschillen tussen de organisaties zijn vergelijkbaar met de verschillen die te zien waren bij de meldingen van het slachtofferschap. Bij Stadstoezicht en Stichting DOCK worden de meeste incidenten gemeld waarvan men getuige is geweest. Bij de VZA groep, het GVB, DWI, de Brandweer en de GGD ligt dit percentage lager dan gemiddeld.

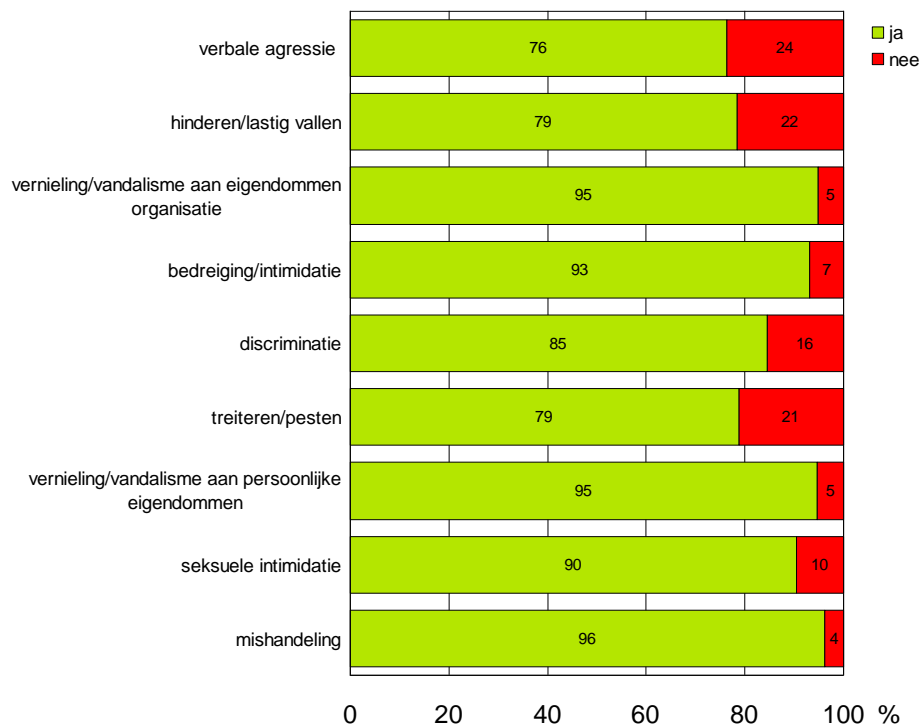
Tabel 3.4 Is er van de door u laatst meegemaakte incident een melding dan wel aangifte gedaan bij de politie? (n=708)

	ja	nee
VZA	19	81
GVB	20	80
DWI	33	67
Brandweer	37	63
GGD	38	62
BJAA	45	55
SD West	61	40
DST	64	36
DOCK	83	17
totaal	44	56

3.2 Optimistische houding over meldingsbereidheid

Zoals eerder genoemd meldt 59% van de slachtoffer het incident bij de werkgever en 44% van de getuigen. Als gevraagd wordt naar een algehele houding ten opzichte van het melden van incidenten ("welke incidenten zou u melden") zijn de medewerkers optimistischer over hun eigen gedrag: gemiddeld zou 88% van de incidenten worden gemeld. Dit ligt iets lager voor verbale agressie (76%), hinderen (79%) en treiteren (79%).

Figuur 3.5 Welke incidenten zou u melden bij uw leidinggevende mocht u ze meemaken? (procenten, n=1011)



Bij de meeste organisaties is de houding ten opzichte van de meldingsbereidheid vergelijkbaar met het gemiddelde (88%). Bij Stadstoezicht lijkt dit iets minder positief (77%), maar dit verschil is niet significant. De houding van medewerkers van het GVB (meldingsbereidheid van 63%) en de GGD (meldingsbereidheid van 81%) verschilt wel significant van het gemiddelde.

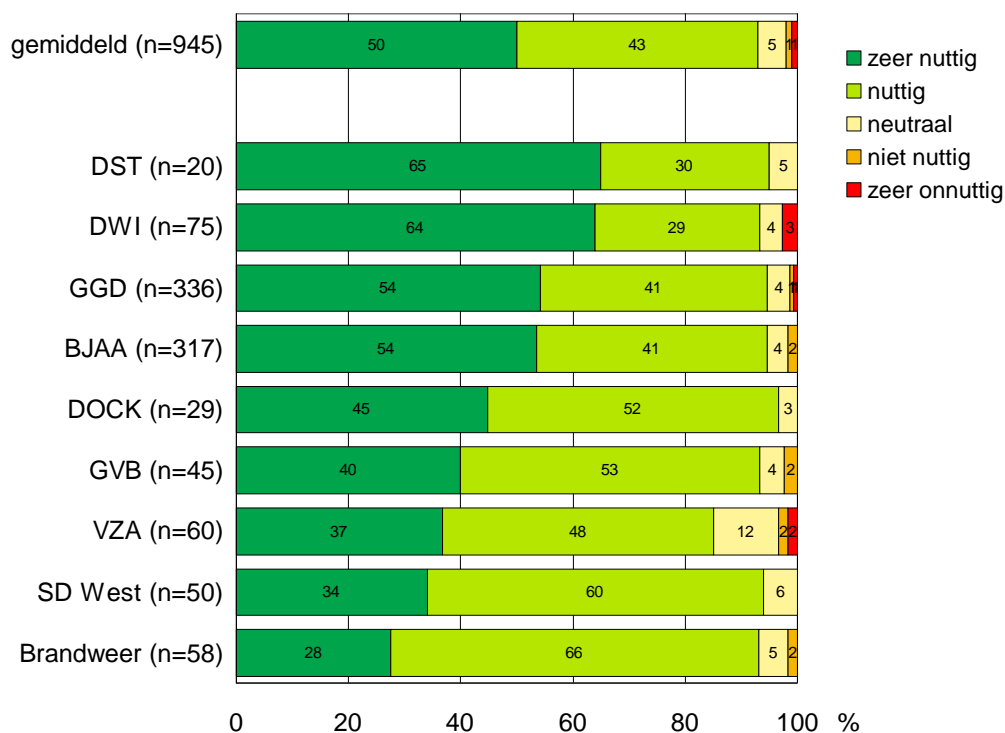
Meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld

Tabel 3.6 Welke incidenten zou u melden bij uw leidinggevende mocht u ze meemaken? (procenten, n=1011)

	ja	nee
VZA	82	18
GVB	63	37
DWI	88	12
Brandweer	85	15
GGD	81	19
BJAA	91	9
SD West	80	20
DST	77	23
DOCK	92	8
totaal	88	12

Het algehele positieve beeld is ook terug te zien als gevraagd wordt naar hoe nuttig ze meldingen vinden. Een ruime meerderheid (93%) vindt het nuttig dat incidenten door hun werkgever wordt geregistreerd. Dit geldt voor alle organisaties. Alleen bij medewerkers van de VZA-groep ligt het percentage iets lager, namelijk op 85%.

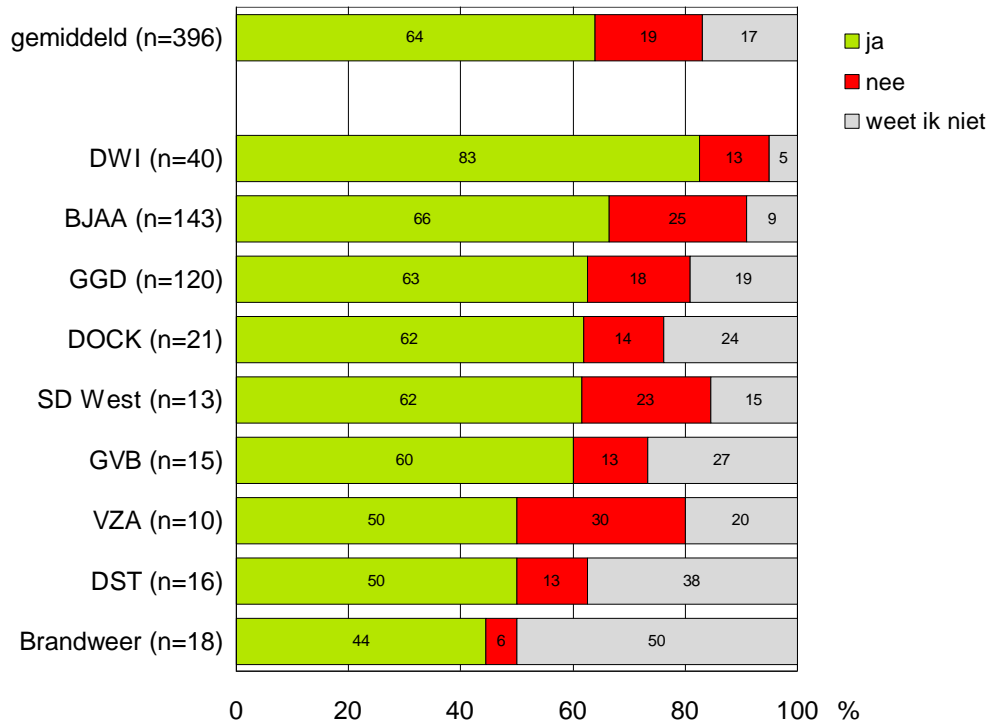
Figuur 3.7 In hoeverre vindt u het nuttig dat incidenten door u leidinggevende/werkgever worden geregistreerd? (procenten, n=990)



3.3 Bijna veertig procent weet niet wat er na melding gebeurd

Bijna tweederde van de medewerkers die het laatst meegemaakte incident heeft gemeld heeft het idee dat er iets met de melding is gedaan. Ruim een derde (36%) heeft dit idee echter niet: 19% denkt van niet en 17% weet het niet. Bij DWI weten de meeste medewerkers wel wat er met de melding is gedaan. Bij de Brandweer, Stadstoezicht en VZA weet slechts de helft of minder wat er met de melding is gedaan. Deze percentages zijn echter gebaseerd op een klein aantal respondenten, dus de betrouwbaarheidsintervallen hiervan zijn groot.

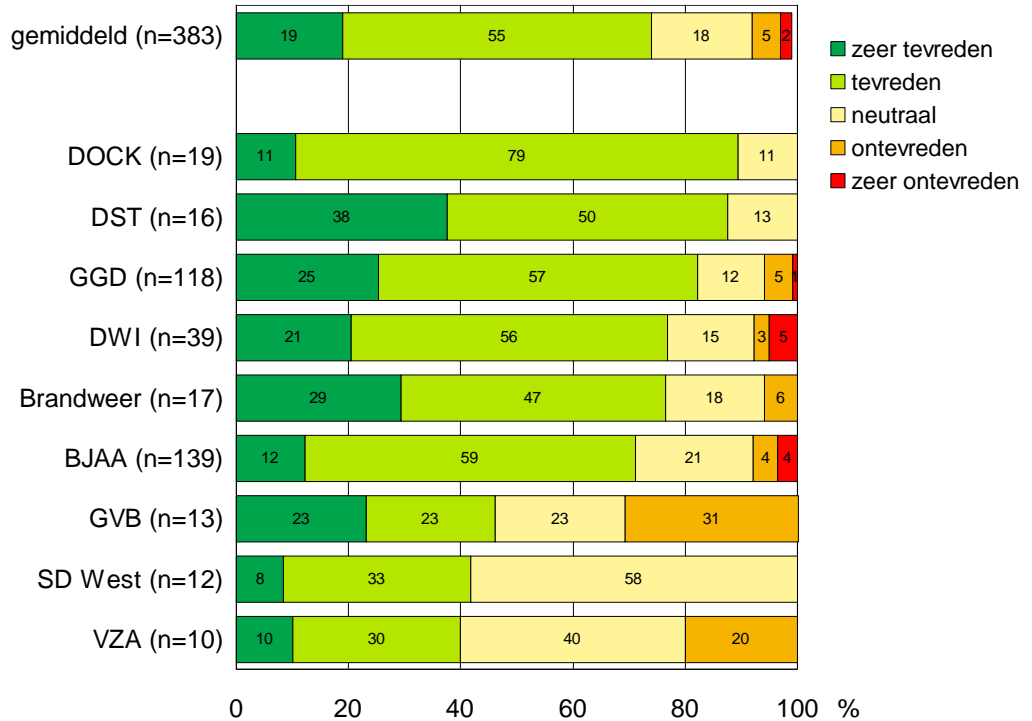
Figuur 3.8 Heeft u het idee dat er iets met de melding is gedaan van uw laatst meegemaakte incident? (procenten, n=396)



Over de ondersteuning van de werkgever zijn de medewerkers positiever. Een meerderheid (74%) is (zeer) tevreden over de ondersteuning van de leidinggevende. Slechts 7% is (zeer) ontevreden over de ondersteuning. Het aantal respondenten per organisatie varieert van 10 tot 139. Vandaar dat de onderlinge verschillen minder goed te vergelijken zijn. Wel valt op dat niemand van Stichting DOCK, Stadstoezicht en Stadsdeel West ontevreden is over de ondersteuning.

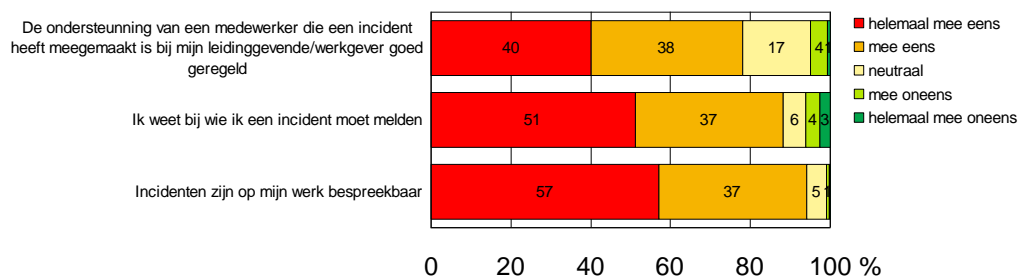
Meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld

Figuur 3.8 In hoeverre bent u tevreden over de ondersteuning die u van uw leidinggevende/werkgever heeft gekregen na uw laatst meegemaakte incident? (procenten, n=383)



De medewerkers is ook een aantal stellingen voorgelegd over de ondersteuning door de leidinggevende of werkgever. De meeste zijn hier positief over. Slechts 5% is van mening dat de ondersteuning niet goed is geregeld. Daarnaast blijkt dat 7% niet weet bij wie een incident gemeld moet worden. Tot slot vindt 1% van de medewerkers dat incidenten niet bespreekbaar zijn op het werk.

Figuur 3.9 In hoeverre bent u het met deze stellingen eens? (procenten, n=383)



4 Meldings- en aangiftebereidheid

In dit hoofdstuk wordt de meldings- en aangiftebereidheid bij de politie beschreven. Daarnaast is ook gevraagd naar onderdelen van het meldings- en aangifteproces en de tevredenheid hierover.

4.1 Een derde doet een melding of aangifte

Aan medewerkers is gevraagd of van hun laatst meegemaakte incident ook melding of aangifte is gedaan bij de politie. Bij de meeste medewerkers is dit niet geval: 68% heeft geen melding of aangifte gedaan. Bijna een derde (32%) heeft dit wel gedaan. In de helft van de gevallen hebben ze dit zelf gedaan.

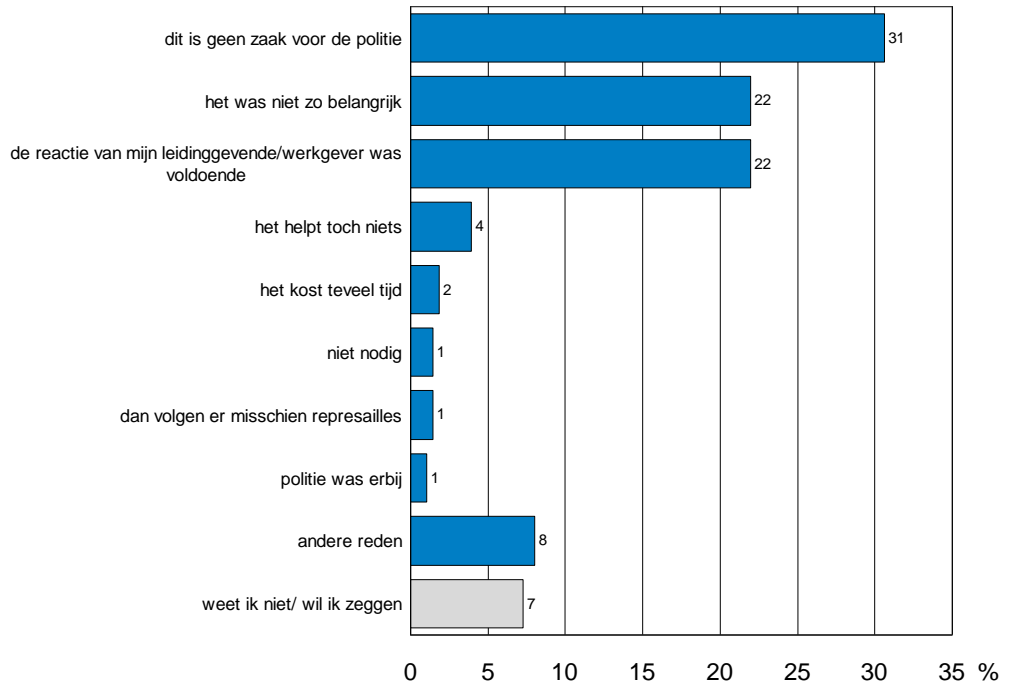
Tabel 4.1 Is er van de door u laatst meegemaakt incident een melding dan wel aangifte gedaan bij de politie? (n=708)

	%
nee	68
ja, door mijzelf	14
ja, door mijn leidinggevende	8
ja, door een ander	5
weet ik niet	6
totaal	100

Meldings- en aangiftebereidheid agressie en geweld

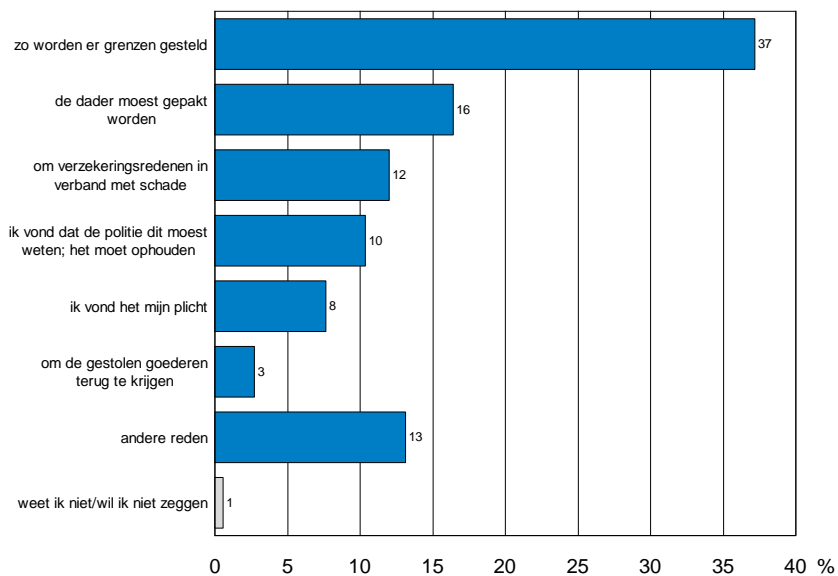
De meeste medewerkers doen geen aangifte omdat ze het incident geen zaak vinden voor de politie, het niet zo belangrijk was of de reactie van de leidinggevende voldoende was.

Figuur 4.2 Wat is de reden waarom u geen melding bij de politie heeft gedaan? meerdere antwoorden mogelijk (procenten, n=483)



Als reden om wel aangifte te doen wordt genoemd dat ze het belangrijk vinden dat er grenzen worden gesteld. Praktische redenen, zoals verzekeringsredenen en om gestolen goederen terug te krijgen worden minder vaak genoemd.

Figuur 4.3 Wat was de belangrijkste reden om het voorval te melden bij de politie? (procenten, n=183)



4.2 Niet iedereen wordt goed geïnformeerd na aangifte

Indien men een melding of aangifte heeft gedaan van het incident is gevraagd of de politie de melding of aangifte ook heeft opgenomen. Bij de meeste medewerkers is ook het geval. Bij 3% van de medewerkers is dit niet gedaan. In drie gevallen was er bijvoorbeeld onvoldoende bewijs, iemand had problemen met de elektronische aangifte en van één medewerker was de medewerker die uitgenodigd was voor een gesprek in de tussentijd overleden.

Tabel 4.4 Heeft de politie de melding of aangifte opgenomen? (n=183)

	%
ja	89
nee	3
weet ik niet	8
totaal	100

Indien de melding of aangifte is opgenomen door de politie is ook gevraagd of een proces-verbaal is ondertekend. In meer dan de helft (63%) van de gevallen heeft een medewerker een proces-verbaal ondertekend, een kwart (26%) heeft dit niet gedaan en 11% weet niet meer of dit ook is gebeurd.

Tabel 4.5 Heeft u bij de politie uiteindelijk een proces-verbaal ondertekend? (n=183)

	%
ja	63
nee	26
weet ik niet	11
totaal	100

Bij melding of aangifte informeert de politie de slachtoffers over slachtofferhulp. In 26% van de gevallen is dit echter niet gebeurd. Een vijfde (22%) van de medewerkers weet niet (meer) of ze hierover zijn geïnformeerd.

Tabel 4.6 Heeft de politie u bij uw aangifte of melding geïnformeerd over de mogelijkheid van slachtofferhulp? (n=176)

	%
ja	53
nee	26
weet ik niet	22
totaal	100

Daarnaast blijkt dat bijna de helft van de medewerkers niet is geïnformeerd over wat er met de aangifte is gebeurd. Bij 17% is dit onduidelijk.

Tabel 4.7 Bent u door de politie geïnformeerd wat er met de aangifte is gebeurd? (n=176)

	%
ja	36
nee	47
weet ik niet	17
totaal	100

Van de medewerkers die aangifte heeft gedaan is bij 22% ook een strafzaak gestart. Opvallend is dat 37% niet weet of er een strafzaak is gestart.

Tabel 4.8 Is er na uw aangifte ook een strafzaak gestart? (procenten, n=176)

	%
ja	22
nee	41
weet ik niet	37
totaal	100

Bij de mensen die wel zijn geïnformeerd over hun strafzaak is in de helft van de gevallen de medewerker geïnformeerd door hun leidinggevende of het OM. Drie mensen zijn door beide geïnformeerd. Geen van de medewerkers is door zijn advocaat geïnformeerd. Waarschijnlijk had niemand een advocaat in de handen genomen voor de strafzaak. Daarnaast valt op dat 10% van de medewerkers met een strafzaak door niemand is geïnformeerd.

Tabel 4.9 Wie heeft u geïnformeerd over het verloop van de strafzaak? (meerdere antwoorden mogelijk, procenten, n=176)

	%
mijn leidinggevende/werkgever	46
mijn advocaat	0
het openbaar ministerie Amsterdam	46
niemand	10
weet ik niet	5
totaal	100

Een meerderheid van de medewerkers met een strafzaak hebben geen voegingsformulier ingevuld. Dit formulier kan gebruikt worden om schade te verhalen op de dader.

Tabel 4.10 Heeft u een voegingsformulier ingevuld? (procenten, n=39)

	%
ja	33
nee	54
weet ik niet	13
totaal	100

Bij de 13 mensen die een voegingsformulier hebben ingevuld is bij slechts 7 mensen de schade toegekend. Er zijn echter ook 2 mensen die niet weten of de schade is toegekend.

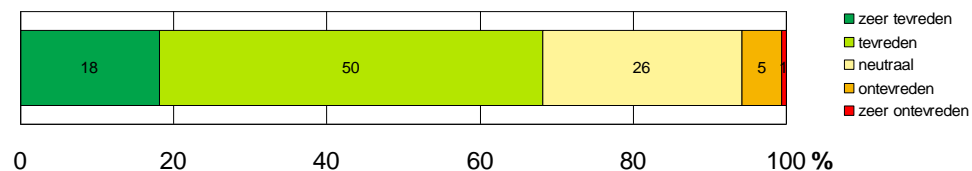
Tabel 4.11 Is de schade toegekend? (procenten =13)

	n	%
ja	7	54
nee	4	31
weet ik niet	2	15
totaal	13	100

4.3 Contact met politie en OM als positief ervaren

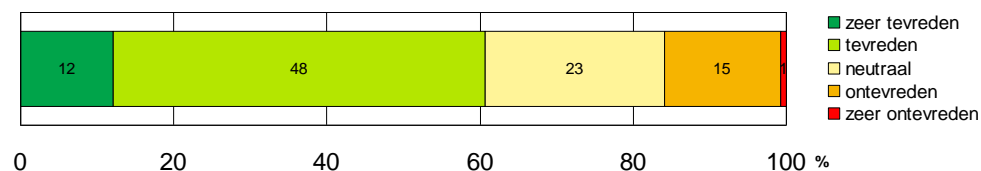
De meeste medewerkers hebben het contact met de politie als positief ervaren: 50% is tevreden en 18% is zelfs zeer tevreden. Slechts 6% is (zeer) ontevreden.

Figuur 4.12 In hoeverre bent u tevreden over het contact met de politie? (procenten, n=154)



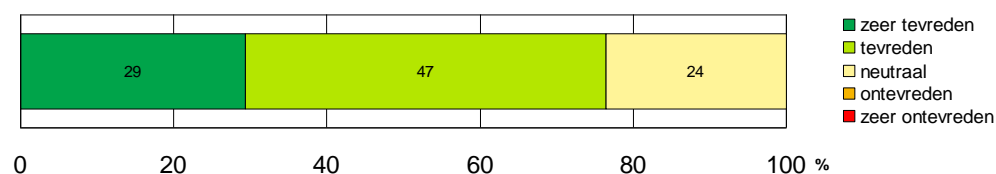
Gevraagd naar de tevredenheid over de verstrekte informatie zijn medewerkers iets minder positief: 16% is (zeer) ontevreden.

Figuur 4.13 In hoeverre bent u tevreden over de verstrekte informatie van de politie? (procenten, n=154)



Van de 17 mensen die door het OM zijn geïnformeerd over hun strafzaak is niemand ontevreden over de verstrekte informatie. Bijna een derde (29%) is zelfs zeer tevreden.

Figuur 4.14 In hoeverre bent u tevreden over de verstrekte informatie door het openbaar ministerie Amsterdam (OM)? (procenten, n=17)



Bijlage 1 Achtergrondkenmerken

Tabel 1 Bureau Jeugdzorg: wat is de belangrijkste taak binnen uw functie?

	n	%
maatschappelijke hulpverlening	15	5
therapeutische hulpverlening	3	1
jeugdzorg	223	69
ambulant werk	10	3
kantoorwerk	64	20
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	7	2
totaal	322	100

Tabel 2 Brandweer Amsterdam-Amstelland: wat is de belangrijkste taak binnen uw functie?

	n	%
(H)OvD	1	2
bevelvoerder	15	25
Brandwacht	42	71
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	1	2
totaal	59	100

Tabel 3 Stichting DOCK: wat is de belangrijkste taak binnen uw functie?

	n	%
ambulant werk	1	3
activiteiten uitvoering	23	79
kantoorwerk	4	14
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	1	4
totaal	29	100

Tabel 4 DWI: wat is de belangrijkste taak binnen uw functie?

	n	%
klantmanager	40	53
inkomensconsulent	16	21
medewerker publieksbalie	8	11
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	7	2
totaal	76	100

Tabel 5 GGD: wat is de belangrijkste taak binnen uw functie?

	n	%
jeugdgezondheidszorg	209	61
personenvervoer ambulance	0	0
patiëntenvervoer ambulance	0	0
maatschappelijke hulpverlening	39	11
ambulant werk	14	4
medisch specialistisch	25	7
dienstverlening aan (publieks)balie/receptiewerkzaamheden	11	3
management/werkgever/coördinerende werkzaamheden	30	9
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	13	4
totaal	341	100

Tabel 6 Stadsdeel West: wat is de belangrijkste taak binnen uw functie?

	n	%
Medewerker Meldpunt Zorg en Overlast	10	19
Medewerker Receptie	4	8
Medewerker frontoffice veergunningen	7	13
Medewerker burgerzaken	10	19
Handhaver	14	26
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	8	15
totaal	53	100

Tabel 7 GVB: wat is de belangrijkste taak binnen uw functie?

	n	%
personenvervoerder bus	17	35
personenvervoerder tram	20	42
conductor tram	10	21
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	1	2
totaal	48	100

Meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld

Tabel 8 Geslacht

	DST n=20	GVB n=48	DWI n=76	BJAA n=322	GGD n=341	SD West n=53	VZA n=63	Brandweer n=59	DOCK n=29
man	75	67	38	19	11	38	65	97	52
vrouw	15	31	59	80	88	60	33	3	45
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	10	2	3	1	1	2	2	0	3

Tabel 9 Leeftijd

	DST n=20	GVB n=48	DWI n=76	BJAA n=322	GGD n=341	SD West n=53	VZA n=63	Brandweer n=59	DOCK n=29
jonger dan 25 jaar	0	0	1	3	2	0	0	2	14
25-29 jaar	0	2	15	17	12	4	3	7	28
30-34 jaar	0	4	9	16	14	19	14	15	14
35-39 jaar	5	4	18	11	10	11	16	15	14
40-49 jaar	45	28	32	20	26	34	37	48	17
50-59 jaar	40	58	13	26	28	26	27	14	7
60 jaar en ouder	10	2	9	5	7	4	0	0	7
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	0	0	3	2	1	2	3	0	0

Tabel 10 Tijd in dienst

	DST n=20	GVB n=48	DWI n=76	BJAA n=322	GGD n=341	SD West n=53	VZA n=63	Brandweer n=59	DOCK n=29
minder dan 1 jaar	5	0	1	8	12	6	27	0	14
1-5 jaar	15	10	37	51	41	43	30	27	72
6-10 jaar	5	13	25	22	18	19	6	27	7
11-25 jaar	60	54	22	17	21	26	30	32	3
26 jaar en langer	5	23	13	1	7	6	3	14	0
weet ik niet/ wil ik niet zeggen	10	0	1	1	1	0	3	0	3

Bijlage 2 Vragenlijst

1. Hoe vaak heeft u tijdens u werk contact met burgers?

vaak

soms

zelden

nooit (einde vragenlijst)

Veiligheidsgevoel

2. Hoe veilig voelt u zich tijdens uw werk? Kunt u deze veiligheid met een rapportcijfer beoordelen? 1 staat voor zeer onveilig, 10 voor zeer veilig

.....

3. Hoe vaak voelt u zich tijdens uw werk onveilig?

vaak

soms

zelden

nooit

weet ik niet

4. Hoe groot denkt u dat de kans is dat uzelf het komende jaar in aanraking komt met agressie of geweld op uw werk?

heel grote kans

grote kans

geen grote en geen kleine kans

kleine kans

heel kleine kans

weet ik niet

5. Vindt u dat de veiligheid op uw werk in het afgelopen jaar vooruit of achteruit is gegaan?

vooruit

hetzelfde gebleven

achteruit

weet ik niet

6. Hoe vaak komen mensen van uw organisatie volgens u in aanraking met agressie en geweld?

vaak

soms

zelden

nooit

weet ik niet

Incidenten (als slachtoffer)

7. Hoe vaak bent uzelf in de afgelopen 12 maanden tijdens uw werk in aanraking gekomen met:

	nooit	1 - 5 keer	6 - 10 keer	meer dan 10 keer
vernieling/vandalisme aan pand of eigendommen van de organisatie				
Vernieling/vandalisme aan persoonlijke eigendommen				
hinderenen/lastig vallen				
treiteren/pesten				
verbale agressie (uitschelden, beledigen)				
diefstal				
seksuele intimidatie				
discriminatie				
mishandeling (fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel wordt toegebracht)				
bedreiging/intimidatie (waarin iemand met lichamelijk letsel wordt bedreigd)				
anders, namelijk				

=> indien niets meegemaakt: ga door naar vraag 16

[alleen incidenten zichtbaar die respondent heeft meegemaakt]

8. Heeft u dit ook gemeld bij uw leidinggevende/werkgever?

	ja	nee, omdat..... (vult u hieronder de belangrijkste reden in)
vernieling/vandalisme aan pand of eigendommen van de organisatie		het toch niets helpt het teveel tijd kost er misschien represailles volgen het niet zo belangrijk was andere reden, namelijk..... weet ik niet/ wil ik zeggen
Vernieling/vandalisme aan persoonlijke eigendommen		(zie antwoordcategorieën hierboven)
hinderenen/lastig vallen		(zie antwoordcategorieën hierboven)
treiteren/pesten		(zie antwoordcategorieën hierboven)
verbale agressie (uitschelden, beledigen)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
diefstal		(zie antwoordcategorieën hierboven)
seksuele intimidatie		(zie antwoordcategorieën hierboven)
discriminatie		(zie antwoordcategorieën hierboven)
mishandeling (fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel wordt toegebracht)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
bedreiging/intimidatie (waarin iemand met lichamelijk letsel wordt bedreigd)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
anders, namelijk		(zie antwoordcategorieën hierboven)

We willen nu kort nader ingaan op het laatst meegemaakte incident van agressie of geweld dat u het afgelopen jaar heeft meegemaakt.

9. Wat voor incident betrof dat?

vernieling/vandalisme aan pand of eigendommen van de organisatie

vernieling/vandalisme aan persoonlijke eigendommen

hinderenen/lastig vallen

treiteren/pesten

verbale agressie (uitschelden, beledigen)

diefstal

seksuele intimidatie

discriminatie

mishandeling (fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel wordt toegebracht)

bedreiging/intimidatie (waarin iemand met lichamelijk letsel wordt bedreigd)

anders, namelijk

[alleen incident zichtbaar die respondent heeft ingevuld bij v9]

10. Heeft u dit laatst meegemaakte incident gemeld bij uw leidinggevende/werkgever?

	ja	nee, omdat..... (vult u hieronder de belangrijkste reden in)
vernieling/vandalisme aan pand of eigendommen van de organisatie		het toch niets helpt het teveel tijd kost er misschien represailles volgen het niet zo belangrijk was andere reden, namelijk..... weet ik niet/ wil ik zeggen
Vernieling/vandalisme aan persoonlijke eigendommen		(zie antwoordcategorieën hierboven)
hinderenen/lastig vallen		(zie antwoordcategorieën hierboven)
treiteren/pesten		(zie antwoordcategorieën hierboven)
verbale agressie (uitschelden, beledigen)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
diefstal		(zie antwoordcategorieën hierboven)
seksuele intimidatie		(zie antwoordcategorieën hierboven)
discriminatie		(zie antwoordcategorieën hierboven)
mishandeling (fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel wordt toegebracht)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
bedreiging/intimidatie (waarin iemand met lichamelijk letsel wordt bedreigd)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
anders, namelijk		(zie antwoordcategorieën hierboven)

=> indien incident niet gemeld: ga door naar vraag 14

11. Heeft u het idee dat er iets met de melding is gedaan van dit laatst meegemaakte incident?

ja

nee

weet ik niet

12. In hoeverre bent u tevreden over de ondersteuning die u van uw leidinggevende/werkgever heeft gekregen na het laatst meegemaakte incident?

zeer tevreden

tevreden

niet tevreden, niet ontevreden

ontevreden

zeer ontevreden

weet ik niet

13. Kunt u uw antwoord toelichten? (*open vraag*)

14. Was er sprake van schade bij dit laatst meegemaakte incident? Toelichting: dit kan schade voor jezelf of het bedrijf zijn, maar kan ook schade zijn, zoals verzuim of (fysio)therapie

ja

nee

=> ga door naar vraag 16

weet ik niet

=> ga door naar vraag 16

15. Welke schade is er geleden? (*open vraag*)

Incidenten (als getuige)

16. Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden getuige geweest dat een collega van u tijdens het werk in aanraking kwam met:

	nooit	1 - 5 keer	6 - 10 keer	meer dan 10 keer
vernieling/vandalisme aan pand of eigendommen van de organisatie				
Vernieling/vandalisme aan persoonlijke eigendommen				
hinderenen/lastig vallen				
treiteren/pesten				
verbale agressie (uitschelden, beledigen)				
diefstal				
seksuele intimidatie				
discriminatie				
mishandeling (fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel wordt toegebracht)				
bedreiging/intimidatie (waarin iemand met lichamelijk letsel wordt bedreigd)				
anders, namelijk				

=> indien geen getuige geweest van incidenten: ga door naar vraag 18

[alleen incidenten zichtbaar waarvan respondent minimaal 1-5 keer getuige van is geweest (v16)]

Meldings- en aangiftebereidheid van agressie en geweld

17. Heeft u dit ook gemeld bij uw leidinggevende/werkgever?

	ja	nee, omdat.... (vult u hieronder de belangrijkste reden in)
vernieling/vandalisme aan pand of eigendommen van de organisatie		het toch niets helpt het teveel tijd kost er misschien represailles volgen het niet zo belangrijk was andere reden, namelijk..... weet ik niet/ wil ik zeggen
Vernieling/vandalisme aan persoonlijke eigendommen		(zie antwoordcategorieën hierboven)
hinderenen/lastig vallen		(zie antwoordcategorieën hierboven)
treiteren/pesten		(zie antwoordcategorieën hierboven)
verbale agressie (uitschelden, beledigen)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
diefstal		(zie antwoordcategorieën hierboven)
seksuele intimidatie		(zie antwoordcategorieën hierboven)
discriminatie		(zie antwoordcategorieën hierboven)
mishandeling (fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel wordt toegebracht)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
bedreiging/intimidatie (waarin iemand met lichamelijk letsel wordt bedreigd)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
anders, namelijk		(zie antwoordcategorieën hierboven)

Meldingen van incidenten binnen de organisatie

U heeft net aangegeven welke incidenten uzelf heeft meegemaakt of waarvan u getuige bent geweest. We willen u nu twee vragen stellen over uw houding over het melden van incidenten.

18. Welke incidenten zou u melden bij uw leidinggevende/werkgever mocht u ze meemaken?

	ja	nee, omdat.... (vult u hieronder de belangrijkste reden in)
vernieling/vandalisme aan pand of eigendommen van de organisatie		het toch niets helpt het teveel tijd kost er misschien represailles volgen het niet zo belangrijk was andere reden, namelijk..... weet ik niet/ wil ik zeggen
Vernieling/vandalisme aan persoonlijke eigendommen		(zie antwoordcategorieën hierboven)
hinderenen/lastig vallen		(zie antwoordcategorieën hierboven)
treiteren/pesten		(zie antwoordcategorieën hierboven)
verbale agressie (uitschelden, beledigen)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
diefstal		(zie antwoordcategorieën hierboven)
seksuele intimidatie		(zie antwoordcategorieën hierboven)
discriminatie		(zie antwoordcategorieën hierboven)
mishandeling (fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel wordt toegebracht)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
bedreiging/intimidatie (waarin iemand met lichamelijk letsel wordt bedreigd)		(zie antwoordcategorieën hierboven)
anders, namelijk		(zie antwoordcategorieën hierboven)

19. In hoeverre vindt u het nuttig dat incidenten door u leidinggevende/werkgever worden geregistreerd?

zeer nuttig

nuttig

niet nuttig/niet onnuttig

niet nuttig

zeer onnuttig

weet ik niet

Melding of aangifte bij de politie

[v20 t/m v34 indien respondent zelf incident heeft meegemaakt (v7)]

De volgende vragen gaan over het melden of aangifte doen bij de politie. Indien u meerdere aangiften/meldingen heeft gedaan bij de politie, wilt u dan de volgende vragen beantwoorden ten aanzien van het laatst meegemaakte incident

20. Is er van door u meegemaakte incident(en) een melding dan wel aangifte gedaan bij de politie?

nee

ja, door mijzelf

=> ga door naar vraag 22

ja, door mijn leidinggevende

=> ga door naar vraag 22

ja, door een ander, namelijk.....

=> ga door naar vraag 22

weet ik niet

=> ga door naar vraag 35

21. Wat is de reden waarom u geen melding bij de politie heeft gedaan?

de reactie van mijn leidinggevende/werkgever was voldoende

dan volgen er misschien represailles

het was niet zo belangrijk

dit is geen zaak voor de politie

het kost teveel tijd

het helpt toch niets

andere reden, namelijk.....

weet ik niet/ wil ik zeggen

=> ga door naar vraag 35

22. Wat was de belangrijkste reden om het voorval te melden bij de politie?

de dader moest gepakt worden

om de gestolen goederen terug te krijgen

ik vond het mijn plicht

zo worden er grenzen gesteld

ik vond dat de politie dit moest weten; het moet ophouden

om verzekeringsredenen in verband met schade

andere redenen, namelijk.....

weet ik niet, wil ik niet zeggen

23. Heeft de politie uw aangifte of melding opgenomen?

- ja* **=> ga door naar vraag 25**
- nee*
- weet ik niet*

24. Waarom heeft de politie de melding of aangifte niet opgenomen? (*open vraag*)

=> ga door naar vraag 26

25. Heeft u bij de politie uiteindelijk een proces-verbaal ondertekend?

- ja*
- nee*
- weet ik niet*

26. Hoe heeft u het contact met de politie ervaren?

- zeer tevreden*
- tevreden*
- niet tevreden, niet ontevreden*
- ontevreden*
- zeer ontevreden*
- weet ik niet*

27. Heeft de politie u bij uw aangifte of melding geïnformeerd over de mogelijkheid van slachtofferhulp?

- ja*
- nee*
- weet ik niet*

28. Bent u door de politie geïnformeerd wat er met de aangifte is gebeurd?

- ja*
- nee*
- weet ik niet*

29. In hoeverre bent u tevreden over de verstrekte informatie van de politie?

- zeer tevreden*
- tevreden*
- niet tevreden, niet ontevreden*
- ontevreden*
- zeer ontevreden*
- weet ik niet*

30. Is er na uw aangifte ook een strafzaak gestart?

- ja*
- nee* **=> ga door naar vraag 35**
- weet ik niet* **=> ga door naar vraag 35**

31. Wie heeft u geïnformeerd over het verloop van de strafzaak? U mag meerdere antwoorden geven.

mijn leidinggevende/ werkgever

mijn advocaat

het openbaar ministerie Amsterdam => ga door naar vraag 32

niemand

weet ik niet

[indien (onder andere) geïnformeerd door openbaar ministerie (v31)]

32. In hoeverre bent u tevreden over de verstrekte informatie door het openbaar ministerie Amsterdam (OM) ?

zeer tevreden

tevreden

niet tevreden, niet ontevreden

ontevreden

zeer ontevreden

weet ik niet

33. Heeft u een voegingsformulier ingevuld, waarmee de schade wordt verhaald op de dader?

ja

nee

=> ga door naar vraag 35

weet ik niet

=> ga door naar vraag 35

34. Is de schade toegekend?

ja

nee

weet ik (nog) niet

Ondersteuning na incident door leidinggevende/werkgever

35. Kunt u van de stellingen hieronder aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?
 De stellingen gaan over de ondersteuning van uw leidinggevende/werkgever bij
 ongewenst gedrag van burgers.

	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens, niet mee oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet ik niet
Incidenten zijn op mijn werk bespreekbaar						
Ik weet bij wie ik een incident moet melden						
De ondersteuning van een medewerker die een incident heeft meegemaakt is bij mijn leidinggevende/werkgever goed geregeld						

Achtergrondkenmerken

34. Bent u man of vrouw?

man

vrouw

wil ik niet zeggen

35. Wat is uw leeftijd?

jonger dan 25 jaar

25-29 jaar

30-34 jaar

35-39 jaar

40-49 jaar

50-59 jaar

60 jaar en ouder

wil ik niet zeggen

36. Hoelang bent u in dienst bij uw huidige organisatie?

minder dan 1 jaar

1-5 jaar

6-10 jaar

11-25 jaar

26 jaar en langer

wil ik niet zeggen

37. Wat is de **belangrijkste** taak binnen uw functie (afhankelijk van organisatie)?

*jeugdgezondheidszorg
personenvervoer ambulance
patiëntenvervoer ambulance
maatschappelijke hulpverlening
ambulant werk
medisch specialistisch
dienstverlening aan (publieks)balie/receptiewerkzaamheden
management/werkgever/coördinerende werkzaamheden*

*ambulant werk
activiteiten uitvoering
kantoorwerk*

*personenvervoerder bus
personenvervoerder tram
conducteur tram*

*maatschappelijke hulpverlening
therapeutische hulpverlening
jeugdzorg
ambulant werk
kantoorwerk*

*(H)OvD
Bevelvoerder
Brandwacht*

*klantmanager
inkomensconsulent
medewerker publieksbalie*

*Medewerker Meldpunt Zorg en overlast
Medewerker receptie
Medewerker frontoffice vergunningen
Medewerker burgerzaken
Handhaver (milieupolitie, openbare ruimte en bouw- en woningtoezicht)*

weet ik niet / wil ik niet zeggen

38. Heeft u tot slot nog opmerkingen die u kwijt wilt over dit onderzoek, de vragenlijst of het onderwerp? (open vraag)

Bijlage 3 Betrouwbaarheidsmarges

Het is gebruikelijk bij enquête-onderzoek om betrouwbaarheidsmarges aan te geven. In de onderstaande tabellen zijn deze marges voor een aantal relevante getallen aangegeven. De afwijkingmarges gelden voor een normale verdeling en een betrouwbaarheid van 95%.

Hoe kleiner de steekproef, hoe groter de betrouwbaarheidsmarges. Wat betekent dit? Bij een totaal van 1.000 respondenten van wie 25% ja zegt op de vraag "Bent u het hiermee eens?", ligt dit percentage in 95% van de gevallen in werkelijkheid tussen 22,3% en 27,7%. Als we 50 respondenten ondervragen dan geldt dat het percentage ligt tussen 16,7% en 33,3%.

Betrouwbaarheidsmarges ($\alpha = 0.05$; in percentages)

	percentage in tabel			
	5% ja 95% nee	10% ja 90% nee	25% ja 75% nee	50% ja 50% nee
subtotaal in tabel				
20	9.6	13.1	19.0	21.0
29	7.9	10.9	15.8	18.2
48	6.2	8.5	12.3	15.1
59	5.6	7.7	11.0	12.8
63	5.4	7.4	10.7	12.3
76	4.9	6.7	9.7	11.2
322	2.4	3.3	4.7	5.5
341	2.3	3.2	4.6	5.3
1011	1.3	1.8	2.7	3.1
afgeronde subtotalen				
50	6.0	8.3	12.0	13.9
100	4.3	5.9	8.5	9.8
200	3.0	4.2	6.0	6.9
300	2.5	3.4	4.9	5.7
400	2.1	2.9	4.2	4.9
500	1.9	2.6	3.8	4.4
1.000	1.4	1.9	2.7	3.1