

# Slachtofferschap in de publieke taak

Een secundaire data-analyse op basis van monitoren van programma

**Veilige Publieke Taak**

Tamar Fischer

Lisa van Reemst

Uitgevoerd door de sectie Criminologie, Erasmus Universiteit Rotterdam

In opdracht van programma Veilige Publieke Taak, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Slachtofferschap in de publieke taak: Een secundaire data-analyse op basis van monitoren van programma Veilige Publieke Taak

T. F. C. Fischer & L. van Reemst

Sectie Criminologie, Erasmus School of Law, Erasmus Universiteit Rotterdam

Maart 2014

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van het onderzoek berust bij de auteurs. De inhoud vormt niet per definitie een weergave van het standpunt van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

© 2014, programma Veilige Publieke Taak, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Auteursrechten voorbehouden



## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding .....	8
1.1 Aanleiding .....	8
1.2 Onderzoeksvragen .....	9
1.3 Toelichting bijlagen .....	9
Hoofdstuk 2: Data en analysemethoden .....	11
2.1 Slachtofferschap van agressie en geweld .....	11
2.2 Secundaire databronnen en selectie sectoren .....	11
2.3 Onderzochte kenmerken .....	12
2.3.1 Oorzaak of gevolg? .....	15
2.3.2 Andere interpretatieproblemen .....	15
2.4 Stappenplan analyses .....	15
Hoofdstuk 3: Alle werknemers met een publieke taak exclusief openbaar bestuur .....	18
3.1 Geweldssegmenten .....	18
3.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	19
Hoofdstuk 4: Ambulancepersoneel .....	23
4.1 Geweldssegmenten .....	23
4.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	24
Hoofdstuk 5: Politieambtenaren .....	27
5.1 Geweldssegmenten .....	27
5.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	28
5.3 De samenhang tussen kenmerken en losse geweldsvariabelen .....	30
Hoofdstuk 6: Treinpersoneel .....	32
6.1 Geweldssegmenten .....	32
6.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	33
Hoofdstuk 7: UWV werknemers .....	35
7.1 Geweldssegmenten .....	35
7.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	36
Hoofdstuk 8: Werknemers uit het voortgezet onderwijs .....	38
8.1 Geweldssegmenten .....	38
8.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	39
Hoofdstuk 9: Overheidswerknemers .....	42

9.1 Totale groep overheidswerknemers .....	42
9.1.1 Geweldssegmenten .....	42
9.1.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	43
9.2 Overheidswerknemers Gemeenten .....	45
9.2.1 Geweldssegmenten .....	45
9.2.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	46
9.2.3 De samenhang tussen kenmerken en losse geweldsvariabelen .....	48
Hoofdstuk 10: Politieke ambtsdragers .....	51
10.1 Totale groep politieke ambtsdragers .....	51
10.1.1 Geweldssegmenten .....	51
10.1.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	52
10.1.3 De samenhang tussen kenmerken en losse geweldsvariabelen .....	54
10.2 Raadsleden .....	55
10.2.1 Geweldssegmenten .....	55
10.2.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten .....	56
Hoofdstuk 11: Conclusie en aanbevelingen .....	59
11.1 Samenvatting en interpretatie van de resultaten .....	59
11.1.1 Beschrijving van de geweldssegmenten.....	59
11.1.2 Samenhang geweldssegmenten met andere kenmerken.....	61
11.1.3 Samenhang losse geweldsvariabelen met andere kenmerken.....	64
11.2 Toekomstig onderzoek .....	65
11.2.1 Oorzaak en gevolg .....	65
11.2.2 Ontbrekende kenmerken volgens de literatuur.....	65
11.2.3 Geweldssegmenten versus losse geweldsvariabelen.....	66
11.2.4 Andere suggesties voor aanpassingen .....	67
11.2.5 Slotwoord .....	68
Literatuurlijst .....	69
Bijlage 1 Aanvullende informatie bij hoofdstuk 2: data en analysemethoden .....	71
Respondenten .....	71
Operationalisatie .....	72
Agressie- en geweldskenmerken.....	72
Demografische en sociaal economische kenmerken .....	72
Functie- en situationele kenmerken.....	73
Subjectieve kenmerken .....	73

Analysemethoden .....	74
Bivariate analyses .....	75
Regressieanalyse .....	75
Bijlage 2 Aanvullende informatie geweldsprofielen .....	77
Beschrijvende tabellen geweldssegmenten werknemers met een publieke taak.....	77
Beschrijvende tabellen geweldssegmenten overheidswerknemers.....	83
Clusters op basis van slachtofferschap en getuigen van geweld tegen een collega.....	87
Beschrijvende tabellen geweldssegmenten politieke ambtsdragers.....	88
Bijlage 3 Aanvullende informatie samenhang tussen kenmerken en agressie en geweldervaringen..	90
Totale groep werknemers met een publieke taak (N=6552) .....	90
Bivariaat.....	90
Multivariaat .....	95
Ambulancepersoneel (N=272).....	98
Bivariaat.....	98
Multivariaat .....	98
Politieambtenaren (N=556).....	99
Bivariaat.....	99
Multivariaat .....	100
Treinpersoneel (N=430).....	100
Bivariaat.....	100
Multivariaat .....	101
Werknemers UWV (N=719).....	101
Bivariaat.....	101
Multivariaat .....	102
Werknemers voortgezet onderwijs (N=1636).....	102
Bivariaat.....	102
Multivariaat .....	103
Overheidswerknemers .....	104
Totale groep overheidswerknemers (N=4325) .....	104
Overheidswerknemers Gemeenten (N=2162) .....	111
Politieke ambtsdragers.....	117
Totale groep politieke ambtsdragers (N=2594) .....	117
Raadsleden (N = 1432) .....	123
Bijlage 4 Analyses met losse geweldsvariabelen.....	128

Politieambtenaren.....	128
Gemeentelijke overheidswerknemers .....	132
Politieke ambtsdragers.....	135

## Hoofdstuk 1: Inleiding

### 1.1 Aanleiding

Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak komt veel voor. Uit een recent onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat 36 procent van de werknemers in de sectoren veiligheid, zorg, onderwijs en openbaar bestuur één of meer keren te maken heeft gehad met agressie of geweld in 2012 (Brekelmans, Van den Tillaart & Homburg, 2013). Hier zitten wel grote variaties in: zo kreeg van de medewerkers bij politie, justitie, ggz, gehandicaptenzorg en jeugdzorg, meer dan de helft te maken met agressie en had in het onderwijs en openbaar bestuur minder dan een derde een ervaring met geweld (Brekelmans et al., 2013). Uit eerder onderzoek blijkt dat als mensen agressie en geweld hebben meegemaakt, dit vaak meermalig (herhaald) slachtofferschap betreft. Van de mensen met een publieke taak die hebben aangegeven slachtoffer te zijn geworden, gaven vier van de vijf werknemers aan dat dit in het afgelopen jaar 3 keer of vaker voorkwam (Abraham, Flight & Roorda, 2011).

Deze agressie- en geweldservaringen kunnen grote gevolgen hebben voor betrokken werknemers en organisaties. Mensen die slachtoffer zijn geworden, rapporteren vaker dat zij gespannen zijn, met minder plezier naar hun werk gaan, slechter slapen en bijvoorbeeld fysieke verwondingen hebben. Effecten voor organisaties, zijn langdurige afwezigheid of lagere productiviteit van werknemers na een geweldservaring, bijvoorbeeld door een posttraumatisch stress-stoornis (PTSS) (Abraham et al., 2011; Roozeboom, Koningsveld & Van den Bossche, 2010). Slachtoffers voelen zich ook vaker onveilig en leven regels gemiddeld minder strikt na (Raven & Driessen, 2004; Abraham et al., 2011). Het is overigens vaak niet duidelijk of de verschillen een gevolg zijn van het slachtofferschap, of dat deze verschillen al voorafgaand aan het slachtofferschap aanwezig waren.

Behalve dat geweldservaringen veel voorkomen onder mensen met een publieke taak, zijn er ook grote verschillen tussen werknemers in de frequentie, aard en ernst van het ervaren slachtofferschap (Middelhoven & Driessen, 2001; van Reemst, Fischer & Zwirs, 2013). Deels hangen die verschillen direct samen met de concrete taak die werknemers hebben (Middelhoven & Driessen, 2001). Een politieagent komt door de aard van zijn werk nu eenmaal vaker in risicovolle situaties terecht dan een beleidsambtenaar bij een gemeentelijke dienst. Er zijn echter ook verschillen in slachtofferschap tussen werknemers met een vergelijkbare taak (Ellis, Choi & Blauw, 1993; Kaminski & Sorensen, 1995; van Reemst et al., 2013). Die verschillen kunnen deels verklaard worden door organisatiekenmerken (zoals de mate van beveiliging in de werkomgeving), specifieke functiekenmerken (zoals de tijdstippen waarop iemand werkt) of individuele kenmerken (zoals geslacht of sociale vaardigheden).

Om goed beleid te kunnen ontwikkelen om (de gevolgen van) slachtofferschap in te perken, is het belangrijk te weten hoe de geweldservaringen verschillen tussen werknemers in publieke functies en met welke kenmerken deze verschillen samenhangen. Eerder onderzoek geeft deels een antwoord op deze vragen (Abraham et al., 2011; Middelhoven & Driessen, 2001; Naeye & Bleijendaal, 2008; Ettema & Bleijendaal, 2010; van Reemst et al., 2013; van Tillaart, Berndsén, Homburg & Kriek, 2012) maar slechts een klein deel van de verschillen



wordt daarin verklaard. Het huidige onderzoek zal nagaan of de beschrijving en verklaring van verschillen in geweldservaringen (waaronder herhaald slachtofferschap) kunnen worden verbeterd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van data uit de bestaande monitoren die beschikbaar worden gesteld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In dit onderzoek is ook aandacht voor de rol van kenmerken die mogelijk meer een gevolg van geweldservaringen dan een oorzaak zijn (zoals: onveiligheidsbeleving, beleving van het werkgeversbeleid over slachtofferschap, of vermijdingsgedrag). Kennis over deze factoren is van belang voor de verklaring van herhaald slachtofferschap. Op basis van deze verklaring zou gerichte training en nazorgbeleid ingezet kunnen worden.

## **1.2 Onderzoeksvragen**

In dit rapport zullen de volgende onderzoeksvragen worden beantwoord:

*-1a- Welke groepen werknemers zijn er te onderscheiden op basis van hun ervaringen met agressie en geweld (aard en frequentie)?*

*-1b- Op welke wijze dragen de aard en de frequentie van agressie- en geweldservaringen bij aan de kans op het 'lidmaatschap' van de verschillende groepen van werknemers?*

*-2a- Welke kenmerken hangen sterk samen met het 'lidmaatschap' van de verschillende groepen van werknemers?*

*-2b- Welke kenmerken hangen sterk samen met de frequentie van verschillende typen agressie- en geweldservaringen en wat zijn de voor- en nadelen van analyses met losse frequentie variabelen ten opzichte van vooraf ingedeelde geweldsprofielen?*

De onderzoeksvragen zullen beantwoord worden voor verschillende sectoren werknemers met een publieke taak. Op basis van de analyses zullen we tenslotte (verbeter)mogelijkheden en beperkingen van de dataverzameling identificeren en bespreken.

## **1.3 Toelichting bijlagen**

In de hoofdtekst van het rapport kon maar een beperkt deel van de resultaten worden besproken. Daarom zijn er uitgebreide bijlagen toegevoegd aan het rapport. Deze bijlage presenteren:

- 1) Een completere beschrijving van de gebruikte data en methoden (Bijlage 1),
- 2) Tabellen met daarin een gedetailleerdere beschrijving van de geweldssegmenten (Bijlage 2),
- 3) Een beschrijving van de geweldssegmenten voor drie aanvullende doelgroepen, namelijk werknemers van waterschappen, provincies en centrale overheid (Bijlage 2),
- 4) Tabellen met uitgebreidere beschrijving bij de simpele en uitgebreide modellen voor de samenhang tussen geweldssegmenten en andere kenmerken van de werknemers (Bijlage 3),

- 5) Tabellen en uitgebreide beschrijving bij de analyses met losse geweldsvariabelen (Bijlage 4).

Daar waar noodzakelijk voor het begrip van de tekst wordt in het rapport naar de bijlagen verwezen, maar in de bijlagen is dus ook aanvullende informatie te vinden.

## Hoofdstuk 2: Data en analysemethoden

### 2.1 Slachtofferschap van agressie en geweld

Slachtofferschap van agressie en geweld kan op verschillende manieren gemeten worden. Veel onderzoeken maken een indeling in verschillende typen geweld, zoals verbaal geweld, bedreiging en fysiek geweld (Hensbergen, 2002; Timmer, 1999), soms aangevuld met discriminatie en seksuele intimidatie (o.a. van Tillaart et al., 2012). Deze categorieën omvatten verschillende uitingen van agressie en geweld, waarvan de aard en ernst sterk uiteenlopen. Naast het al dan niet meemaken van geweld, is de frequentie van het meegemaakte geweld in de categorieën van belang (o.a. van Reemst et al., 2013).<sup>1</sup>

Een operationalisatie van slachtofferschap die recent is toegevoegd, is de constructie van slachtoffersegmenten aan de hand van cluster- of latente klasse analyse (Ettema & Bleijendaal, 2010; zie ook: Hair et al., 1998; Vermunt & Magidson, 2002). Met deze methode worden mensen op basis van hun slachtofferschapervaringen ingedeeld in verschillende homogene groepen, de ‘segmenten’. Dit zijn dus groepen werknemers met vergelijkbare geweldservaringen, waarbij informatie over aard en frequentie van het geweld geïntegreerd is. De methode (zie ook: Ettema & Bleijendaal, 2010) is daarmee goed bruikbaar om een beschrijving van de geweldservaringen onder groepen werknemers te geven. Tevens kunnen ‘verklaringen’ voor verschillen in geweldservaringen (met individuele, functie- en organisatiekenmerken) gericht worden op de kans om tot een specifiek ‘geweldservaringen segment’ te horen.

Echter, bij clusteranalyses gaat ook informatie verloren. Omdat in de segmenten de verschillende aspecten van geweldservaringen (aard en frequentie) geïntegreerd zijn, is niet na te gaan of een kenmerk bijvoorbeeld voornamelijk samenhangt met het type of juist met de frequentie van geweld. Daarnaast is de vergelijking van de sterkte van samenhangen niet te vergelijken tussen beroepsgroepen of verschillende jaren, omdat deze een andere verdeling in geweldssegmenten zullen kennen. Dit onderzoek zal daarom naast de samenhang tussen de verklarende kenmerken en de segmenten, voor enkele deelpopulaties (politieke ambtsdragers, gemeentelijke overheidswerknemers en politieambtenaren) ook de samenhang tussen de kenmerken en de frequentie van de typen geweld los bekijken. De vergelijking van de uitkomsten van deze verschillende analyses zal ertoe bijdragen dat bij toekomstige analyses van slachtofferschap onder mensen met een publieke taak een beter onderbouwde keuze gemaakt kan worden voor de analysemethode.

In onderstaande paragrafen zullen de methoden van het onderzoek nader worden toegelicht. Voor meer informatie, zie ook bijlage 1.

### 2.2 Secundaire databronnen en selectie sectoren

In dit onderzoek worden geweldsprofielen van werknemers met een publieke taak uit verschillende sectoren onderzocht. Er wordt gebruik gemaakt van databestanden uit: 1) de

---

<sup>1</sup> Er is nagegaan of het meenemen van ‘het getuige zijn van geweld’ een inhoudelijk relevante bijdrage levert aan de indeling van de segmenten. Het bleek echter dat dit leidt tot een meer heterogeen en moeilijker interpreteerbaar eerste cluster en niet tot een clusterindeling waarin mensen die vaak getuigen zijn zich onderscheiden van mensen die vaak slachtoffer zijn van agressie en geweld. Om die reden hebben we het getuige zijn van agressie of geweld verder niet als kenmerken in de cluster analyse meegenomen.

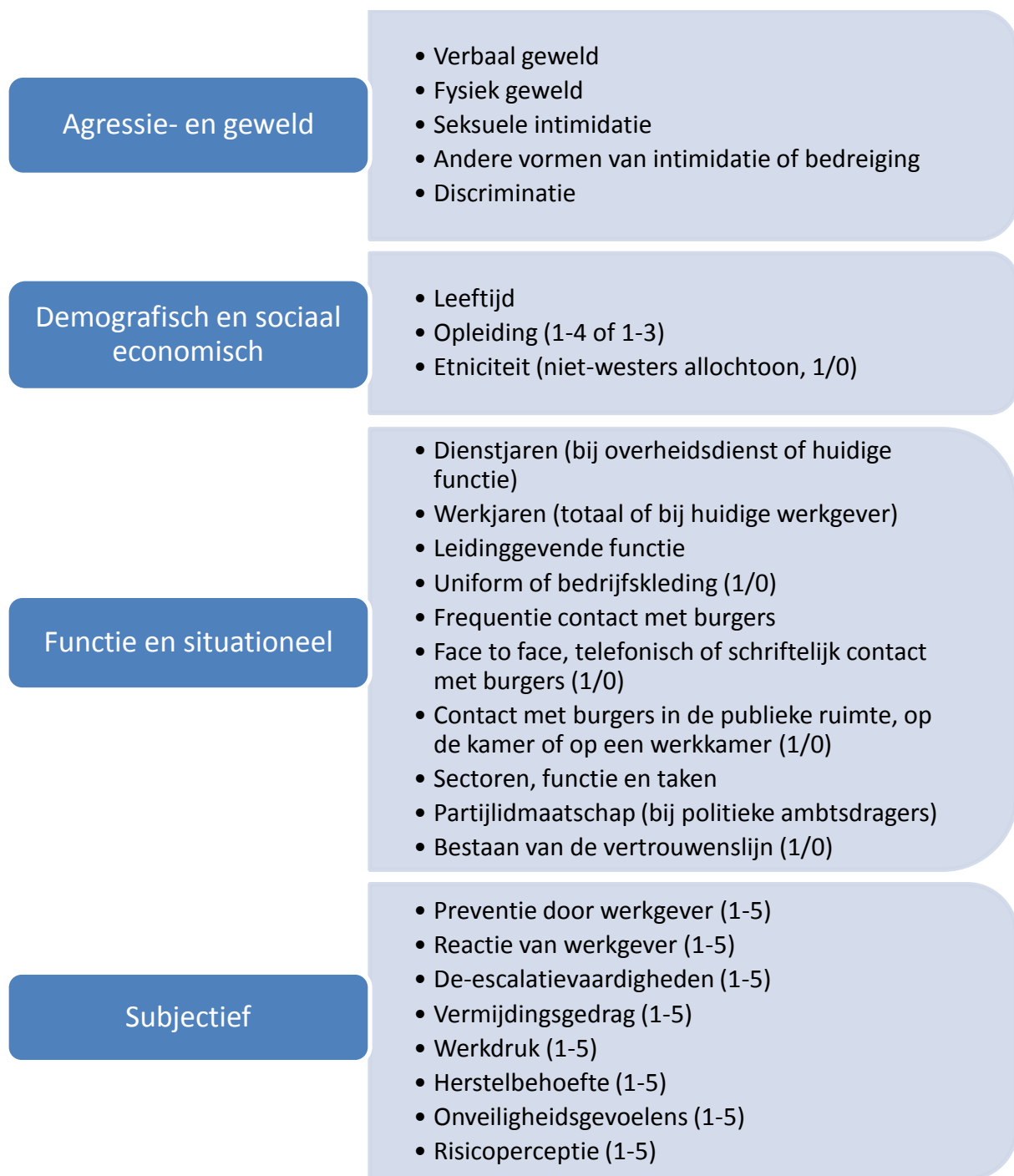
Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur (2012) en 2) de Monitor Agressie en Geweld tegen Werknemers met een Publieke Taak (2011). De **Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur (2012)** bevat informatie over politieke ambtsdragers van gemeenten, provincies en waterschappen en van overheidswerknemers bij gemeenten, provincies, waterschappen en het Rijk. In dit onderzoek worden aparte analyses uitgevoerd op de politieke ambtsdragers ( $N_{\text{total}} = 2752$ ) en overheidswerknemers ( $N_{\text{total}} = 5619$ ). Daarnaast is onderzocht of de verschillende bestuurlijke niveaus (gemeente, provincie, waterschappen, Rijk) andere uitkomsten laten zien (alleen voor de clusteranalyse, niet de samenhang met kenmerken) en of gemeenteraadsleden andere uitkomsten laten zien dan de totale populatie politieke ambtsdragers. De overheidswerknemers en politieke ambtsdragers die aangaven op geen enkele wijze in contact te komen met burgers (23%) zijn uit de analyses gelaten, evenals een achttal respondenten dat extreem hoge waarde had ingevuld op de slachtoffervariabelen (meer dan 365 keer in de afgelopen 12 maanden). Het onderzoek omvat daarmee 2601 politieke ambtsdragers en 4325 niet politieke overheidswerknemers.

De **Monitor Agressie en Geweld tegen Werknemers met een Publieke Taak (2011)** bevat informatie over werknemers in 12 verschillende publieke taken. Ook hier wordt een analyse uitgevoerd op de totale groep respondenten ( $N = 6585$ ). Vervolgens wordt uit ieder van de vijf sectoren een publieke taak geselecteerd. Voor de selectie is gebruik gemaakt van de steekproefgroottes en informatie over de wijze van steekproeftrekking (Abraham et al., 2011). We kiezen uit elke sector de functie waarop het grootste aantal respondenten beschikbaar is voor nadere analyses. De analyses gaan dus over werknemers uit het voortgezet onderwijs, politie, treinconducteurs en UWV. In de sector zorg kijken we naar de Ambulance werknemers, hoewel het aantal respondenten daarvan iets lager is dan de ziekenhuiswerknemers. De reden hiervoor is tweevoudig: in de eerste plaats zijn de ziekenhuiswerknemers afkomstig uit slechts 4 ziekenhuizen en is niet goed duidelijk hoe representatief deze ziekenhuizen zijn voor de totale populatie. In de tweede plaats zijn er binnen de groep ambulance werknemers minder verschillende functies waardoor we makkelijker kunnen inzoomen op specifieke individuele kenmerken die samenhangen met slachtofferschap.

De grote verschillen in de wijze van steekproeftrekking is een beperking bij het vergelijken van de deelpopulaties. In populaties waar een toevalssteekproef van werknemers rechtstreeks is aangeschreven zal de selectiviteit van de respondenten waarschijnlijk minder groot zijn dan in de deelpopulaties waarin alle werknemers via een bericht op intranet zijn benaderd. Hiermee moet rekening gehouden worden bij de interpretatie van de uitkomsten.

### **2.3 Onderzochte kenmerken**

Figuur 1 beschrijft de kenmerken die onderzocht worden in deze studie. De kenmerken zijn in te delen in agressie- en geweldskenmerken, demografische en sociaal economische kenmerken, functie- en situationele kenmerken en subjectieve kenmerken.



*Figuur 2.1* Overzicht van de onderzochte kenmerken uit de monitoren

Voor de meeste kenmerken ligt de wijze waarop ze gemeten zijn voor de hand. Voor de volledigheid is in bijlage 1 een beschrijving opgenomen. Voor de subjectieve kenmerken lichten we de wijze van meten hier toe. De meeste subjectieve kenmerken zijn gemeten door middel van een aantal stellingen over een bepaald onderwerp waarop mensen konden reageren op een antwoordschaal van helemaal mee oneens (1) tot helemaal mee eens (5). Daarbij werd de gemiddelde score berekend van de antwoorden op de bij elkaar horende

stellingen. Zo is de mening van de respondenten over verschillende werkgeverkenmerken in kaart gebracht.

De volgende kenmerken zijn in zowel de Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur (2012)<sup>2</sup> als de Monitor Agressie en Geweld tegen Werknemers met een Publieke Taak (2011)<sup>3</sup> gemeten aan de hand van meerdere stellingen (schalen). Ten eerste de mate waarin de organisatie regelgeving over omgang met burgers heeft vastgesteld (preventie). Daar werden stellingen voorgelegd over bijvoorbeeld de aanwezigheid van protocollen over de omgang met burgers en over de mate waarin de organisatie moeite doet om agressie door burgers te voorkomen. Ten tweede werd aan de hand van vier stellingen de mening van de medewerker over de reactie van de werkgever op geweldservaringen gemeten, bijvoorbeeld door te vragen naar de mate waarin nazorg goed is geregeld en of de organisatie aangifte doet bij de politie.

In de Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur (2012) werden daarnaast ook werk gerelateerde vaardigheden, gevoelens en gedrag gemeten, namelijk:

- 1) De mate waarin iemand de vaardigheden bezit om succesvol met geweldssituaties om te gaan (*de-escalatievaardigheden*),
- 2) De mate waarin iemand vermijdingsgedrag vertoont voor risicovolle situaties (*vermijdingsgedrag*),
- 3) De mate waarin iemand werkdruk ervaart (*werkdruk*),
- 4) De mate waarin iemand behoefte aan herstel heeft als gevolg van zijn werk (*herstelbehoefte*),
- 5) De mate waarin iemand bang is tijdens zijn werk slachtoffer te worden van geweld (*onveilig*),
- 6) De mate waarin iemand inschat de komende twaalf maanden slachtoffer te worden van vijf typen geweld (*risicoperceptie*).

Bij *de-escalatievaardigheden* werd bijvoorbeeld gevraagd of iemand weet wat hij moet doen om het uit de hand lopen van een situatie te voorkomen (vier stellingen). Bij *Vermijdingsgedrag* werd onder andere gevraagd of het risico om in aanraking te komen met agressie en geweld door burgers iemand beïnvloedt in zijn beslissingen (zes stellingen). Om de mate waarin men zich vermoeid en emotioneel uitgeput voelt door het werk te meten (*herstelbehoefte*) werd onder andere gevraagd naar de mate waarin iemand emotioneel uitgeput raakt door zijn werk (vier stellingen). Ook het zich *onveilig voelen* werd gemeten onder andere door te vragen of iemand bang is tijdens zijn werk slachtoffer te worden van geweld (totaal vijf stellingen). Bij werknemers met specifieke publieke taken is de mate waarin iemand zich veilig voelt gemeten met één enkele vraag en is daarnaast een variabele gebruikt die aangeeft hoe veilig iemand zich in zijn werk voelt. De *risicoperceptie* is gemeten aan de hand van vragen over de vijf typen geweld waarin de medewerker aan kon geven hoe groot hij de kans schat dat hij in de komende twaalf maanden tijdens het werk slachtoffer wordt van dat type geweld (van zeer groot tot zeer klein).

---

<sup>2</sup> De maat voor de betrouwbaarheid van de schalen, ofwel de mate waarin de antwoorden op de verschillende stellingen inderdaad samenhangen (Cronbach's alpha) varieert van .76 tot .91. Bij een score hoger dan .70 wordt een schaal als betrouwbaar beschouwd.

<sup>3</sup> Cronbach's alpha van .77 en .82.

Tot slot is de mate waarin werknemers vinden dat burgers in de afgelopen twee jaar fysiek en/of verbaal agressiever zijn geworden gemeten. De gemiddelde score van de antwoorden over fysieke en verbale agressie zijn berekend.

### **2.3.1 Oorzaak of gevolg?**

Van veel van de kenmerken die (mogelijk) samenhangen met geweldservaringen is het moeilijk te bepalen of zij: 1) risicofactoren zijn voor agressie- en geweldservaringen, 2) gevolgen zijn van agressie- en geweldservaringen, of 3) zowel risicofactoren als gevolgen zijn van agressie- en geweldservaringen. Ter illustratie: werknemers kunnen door agressie- en geweldservaringen meer werkdruk ervaren, maar iemand met een hogere ervaren werkdruk loopt mogelijk ook meer risico om agressie en geweld te ervaren (bijvoorbeeld door de houding die hij heeft). Het met zekerheid vaststellen van de causale richting van verbanden (wat is de oorzaak, wat is het gevolg) is overigens zelden mogelijk en vooral problematisch wanneer de kenmerken op hetzelfde moment in de tijd worden gemeten, zoals in de monitoren.

### **2.3.2 Andere interpretatieproblemen**

Behalve een oorzaak/gevolg probleem spelen er ook andere interpretatie problemen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om kenmerken waarin de mening over het functioneren van de organisatie wordt gevraagd (preventie, reactie, etc.).

Een verband tussen de mening over de maatregelen door de organisatie en slachtofferschap kan op de volgende manieren tot stand komen: 1) in organisaties met risicovolle beroepen en dus meer slachtofferschap zijn meer of betere maatregelen, 2) mensen die slachtoffer zijn geworden zijn zich meer bewust van de maatregelen (scoren dus hoger). In beide situaties zal de werknemer hoger scoren op de tevredenheid over de organisatie maar ook vaker slachtoffer zijn. We verwachten dus een positief verband.

Er kan echter ook het volgende spelen: 3) mensen die slachtoffer zijn geworden zijn kritischer over de maatregelen (scoren dus lager), en 4) goede maatregelen verlagen de kans op slachtofferschap. In situatie drie zijn werknemers die vaker slachtoffer waren negatiever (een negatief verband) en zijn werknemers die minder vaak slachtoffer waren positiever (ook een negatief verband!). Het is dus ook mogelijk dat we uiteindelijk geen verbanden vinden omdat de mechanismen elkaars effecten ‘uitdoven’. Dit probleem zou deels (maar niet helemaal) met prospectief verzamelde data (paneldata) kunnen worden opgelost.

## **2.4 Stappenplan analyses**

In dit onderzoek zijn verschillende stappen ondernomen om tot een beantwoording van de onderzoeksvragen te komen. Deze zijn weergegeven in Figuur 2. Zie voor een uitgebreide uitleg van de stappen bijlage 1.



*Figuur 2.2* Stappenplan van de analyses die zijn uitgevoerd om de onderzoeksvragen te beantwoorden

Allereerst is nagegaan op welke manier de werknemers in te delen zijn in geweldssegmenten. Dit zijn groepen mensen die zo veel mogelijk op elkaar lijken als het gaat om het ervaren van geweld. Vervolgens zijn we met simpele (bivariate) analysemodellen nagegaan op welke manier de verschillende kenmerken (zoals beschreven in figuur 2.1) samenhangen met de geweldssegmenten. Tevens is de sterkte van de verbanden aangegeven. Bij de interpretatie van de resultaten moet er rekening mee worden gehouden dat we in dit onderzoek een veelheid aan relaties onderzoeken. De kans is dus reëel dat we ten onrechte een bepaalde relatie als aanwezig beschouwen.

In vervolg op de simpele (bivariate) modellen zijn uitgebreide (multivariate) modellen geschat om na te gaan welke kenmerken ook na constant houden van de scores op andere kenmerken samenhangen met de geweldssegmenten. Hier worden dus werknemers vergeleken die op de andere kenmerken gelijk aan elkaar zijn, zodat het geïsoleerde (of onafhankelijke) verband tussen een specifiek kenmerk en de geweldservaringen kan worden bepaald. De mogelijkheid dat de kenmerken alleen indirect via andere gemeten kenmerken



gerelateerd zijn aan de geweldssegmenten wordt dan uitgesloten. Er is voor deze analyses een selectie uit de variabelen gebruikt die in de simpele modellen (de bivariate analyses) significant bleek. De uitgebreide modellen zijn steeds in twee stappen opgebouwd. Eerst zijn in een model de relaties van de demografische, sociaal economische en functiekenmerken met de geweldssegmenten geschat. In een volgend model zijn daar de subjectieve kenmerken aan toegevoegd.

Als de verbanden tussen kenmerken en geweldservaringen wel naar voren komen in de simpele modellen (bivariate analyses), maar niet in de uitgebreide modellen (multivariate analyses), betekent dat zeker niet dat zij niet van belang zijn. Die kenmerken hangen weldegelijk samen met geweldservaringen. Ze hangen echter ook zo sterk samen met andere kenmerken dat ze niet iets extra's van de verschillen kunnen verklaren. Die andere kenmerken zullen echter vaak subjectieve kenmerken zijn waarvan veel moeilijker vol te houden is dat er een oorzaak-gevolg relatie bestaat met slachtofferschap. Risicoperceptie blijkt bijvoorbeeld sterk samen te hangen met slachtofferschap maar is waarschijnlijk maar in geringe mate een oorzaak voor slachtofferschap.<sup>4</sup> Het is daarom belangrijk ook aandacht te hebben voor bijvoorbeeld de functiekenmerken die samenhangen met slachtofferschap zoals alleen of 's nachts werken maar waarvan de verbanden in de multivariate modellen worden 'verklaard' door risicoperceptie. Mensen die alleen werken, hebben een hogere risicoperceptie en mensen met een hogere risicoperceptie zijn vaker slachtoffer.

Om een inschatting te geven van hoe goed de kenmerken *gezamenlijk* samenhangen met de verschillen in geweldservaringen, wordt steeds de Nagelkerke  $R^2$  gepresenteerd. Dit is een maat die geïnterpreteerd kan worden als de maat voor de proportie verklaarde variantie door het model (Field, 2009). Dit geeft aan welk deel van de gevonden verschillen in geweldservaringen door de gebruikte kenmerken verklaard kan worden.

Tevens worden regressieanalyses gebruikt om het verband met de losse geweldsvariabelen te onderzoeken. Hier laten we alleen multivariate analyses zien. Daarbij gebruiken we de variabelen die significante (bivariate) relaties hadden met de clusterindeling.

---

<sup>4</sup> Mensen met een angstige houding als gevolg van de risicoperceptie kunnen bijvoorbeeld eerder slachtoffer worden, maar dit zal een relatief zwak effect zijn vergeleken met veel andere kenmerken.

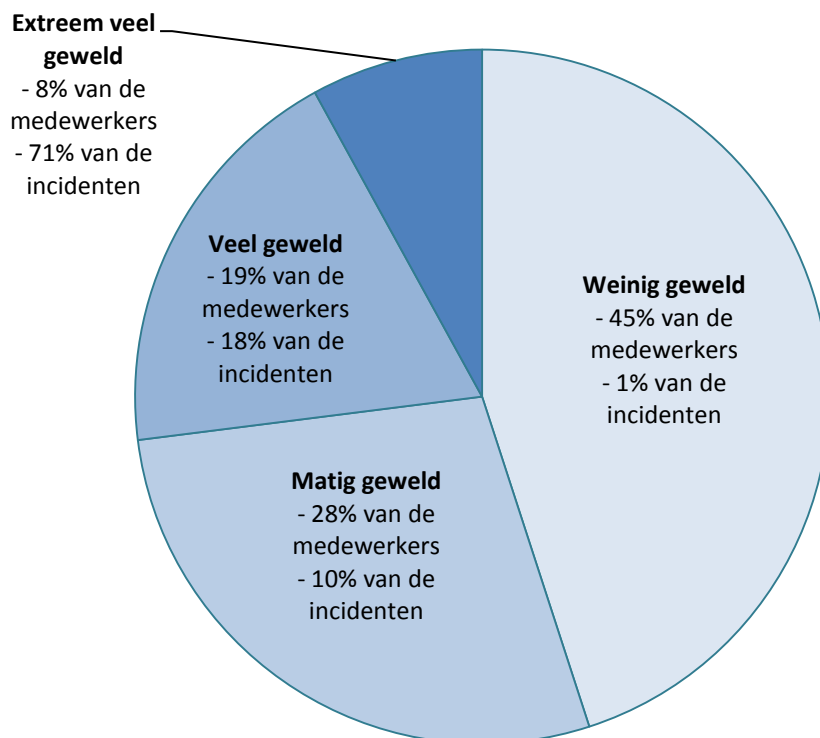
## Hoofdstuk 3: Alle werknemers met een publieke taak exclusief openbaar bestuur

### 3.1 Geweldssegmenten

*Minder dan een tiende van de werknemers met een publieke taak ervaart meer dan zeventig procent van de geweldsincidenten*

*Daarentegen ervaart bijna de helft van de werknemers met een publieke taak, samen maar één procent van de geweldsincidenten*

De totale populatie werknemers met een publieke taak (exclusief werknemers uit het openbaar bestuur) is in te delen in vier geweldssegmenten, zie figuur 3.1. Uitgebreidere toelichting van de geweldssegmenten is te vinden in bijlage 2. Het grootste segment is het segment waarin 'weinig geweld' voorkomt. Bijna de helft van de werknemers ervaart weinig geweld. Bij hen komt wel slachtofferschap voor, maar weinig frequent en slechts bij een klein gedeelte van de werknemers, namelijk maximaal bij een op de zeven werknemers.



*Figuur 3.1* Overzicht geweldssegmenten werknemers met een publieke taak (N=6552)

Een tweede geweldssegment omvat bijna een derde van de werknemers die samen 10% van de geweldsincidenten meemaken. De werknemers krijgen in lage frequenties te maken met de

vormen van geweld, oftewel *'matig geweld'*. De meeste medewerkers werden maximaal vijf keer slachtoffer van verbaal geweld, terwijl fysiek geweld, discriminatie en seksuele intimidatie slechts door maximaal een op de vijf werknemers werd ervaren.

Er onderscheiden zich twee groepen werknemers met erg veel slachtofferschap (bijna iedereen meer dan 10 keer) van verbaal geweld. De eerste groep die een vijfde van de werknemers omvat, maakt vooral veel verbaal en fysiek geweld mee (*'veel geweld'*). Uit deze groep maakt ongeveer de helft van de werknemers fysiek geweld mee. Seksuele intimidatie, discriminatie en andere vormen van intimidatie komt bij maximaal een derde van de groep voor, meestal minder dan 5 keer.

Opvallend aan het laatste geweldssegment is dat deze relatief kleine groep mensen (minder dan een tiende van de werknemers) meer dan 70% van de geweldsincidenten ervaart. Naast veel verbaal geweld, ervaart deze groep ook veel fysiek geweld. Twee derde van de medewerkers maakt dit mee en bijna een kwart 10 keer of vaker. Ook de andere vormen van geweld komen in dit segment bij grote groepen werknemers in hoge frequentie voor. Dit geweldssegment beschrijven we als een groep met *'extreem veel geweld'*.

### ***3.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten***

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door de beroepsgroep van de werknemers met een publieke taak*

#### *Belangrijkste bevindingen*

De in de vorige paragraaf onderscheiden segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden. Zoals in tabel 3.2 weergegeven is, is het sterkste verband het verband tussen de beroepsgroep en de geweldssegmenten. Voor een overzicht van alle verbanden zie bijlage 3. In de tekst worden de sterke en minder sterke verbanden per categorie (subjectieve kenmerken, functiekenmerken en demografische kenmerken) beschreven. Daaruit zal blijken dat naast de beroepsgroep, ook andere kenmerken samenhangen met het onderscheid tussen de verschillende geweldssegmenten.

Tabel 3.2 Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij werknemers met een publieke taak

	Weinig (45%)	Matig (28%)	Veel (19%)	Extreem (8%)
Beroepsgroep	Meer medewerkers Belastingdienst Brandweer Primair onderwijs Voortgezet onderwijs UWV	Meer medewerkers Ambulance Ziekenhuis Sociale dienst UWV	Meer medewerkers Ambulance Ziekenhuis Gevangeniswezen, Politie, Trein	Meer medewerkers Ambulance, Ziekenhuis, Gerechtsdeur- waarders, Gevangenis, Politie, Treinpersoneel

Noot. Meer dan verwacht bij gelijke verdeling over de geweldssegmenten. Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $V > 0,3$

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

In de uitgebreide modellen vinden we drie subjectieve kenmerken die samenhangen met de geweldservaringen. Dat zijn de onveiligheidsgevoelens, de preventie vanuit de organisatie en de mening over agressiviteit van de burger. In de simpele modellen hangt daarnaast ook de reactie van de organisatie (een betere reactie dan vaker in de lagere segmenten) samen met het geweldssegment, maar dat verband verdwijnt dus als we constant houden voor de scores op de andere kenmerken.

Overigens hebben vooral mensen die het helemaal eens zijn met de stelling dat burgers fysiek agressiever worden, meer geweld meegemaakt. Van hen bevindt bijna driekwart zich in de hoogste twee segmenten (vergeleken met één kwart voor de hele populatie). De mensen die zich onveilig of zeer onveilig voelen in het werk, bevinden zich vrijwel allemaal in de hoogste twee geweldssegmenten. Overigens voelt maar één procent van de populatie zich onveilig of zeer onveilig voelt, dus dit betreft een zeer kleine groep.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

Het functiekenmerk dat in zowel het uitgebreide als het simpele model het sterkst samenhangt met het geweldsegment waarvan iemand deel uitmaakt, is dus de beroepsgroep waarin iemand werkt. Werknemers van de belastingdienst, brandweer, primair onderwijs, UWV en voortgezet onderwijs komen relatief het meest voor in het weinig geweld segment. De gerechtsdeurwaarders, gevangenispersoneel en het treinpersoneel zitten relatief het vaakst in het extreem geweld segment. Interessante bevinding is dat politieambtenaren een middenpositie innemen bij de verschillende geweldssegmenten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat ook medewerkers in bureaufuncties bevraagd zijn. Daarnaast blijken mensen die 's avonds of 's nachts werken, bijna vier keer zo vaak in het 'extreem geweld' segment te zitten en twee keer zo vaak in het 'veel geweld' segment dan mensen die alleen overdag werken.

Naast de beroepsgroep waarvan iemand deel uitmaakt, zijn er andere kenmerken die duidelijk vaker in de hoogste geweldssegmenten voorkomen (ook volgens uitgebreide modellen). Dit zijn: het hebben van een toezicht en handhavingstaak, contact hebben met veel

burgers (contact met >10 burgers is belangrijkste grens), contact hebben met burgers aan de balie, een lager aantal jaren werken in de functie of bij deze werkgever.

Voor een aantal andere kenmerken zijn zwakke verbanden gevonden namelijk de aanwezigheid van collega's in de directe nabijheid waar iemand werkt, een goede communicatie tussen management en werkgevers en een goede communicatie naar externen. Deze kenmerken zijn relatief vaker aanwezig in de lagere geweldssegmenten.<sup>5</sup>

#### *Demografische en sociaal economische kenmerken*

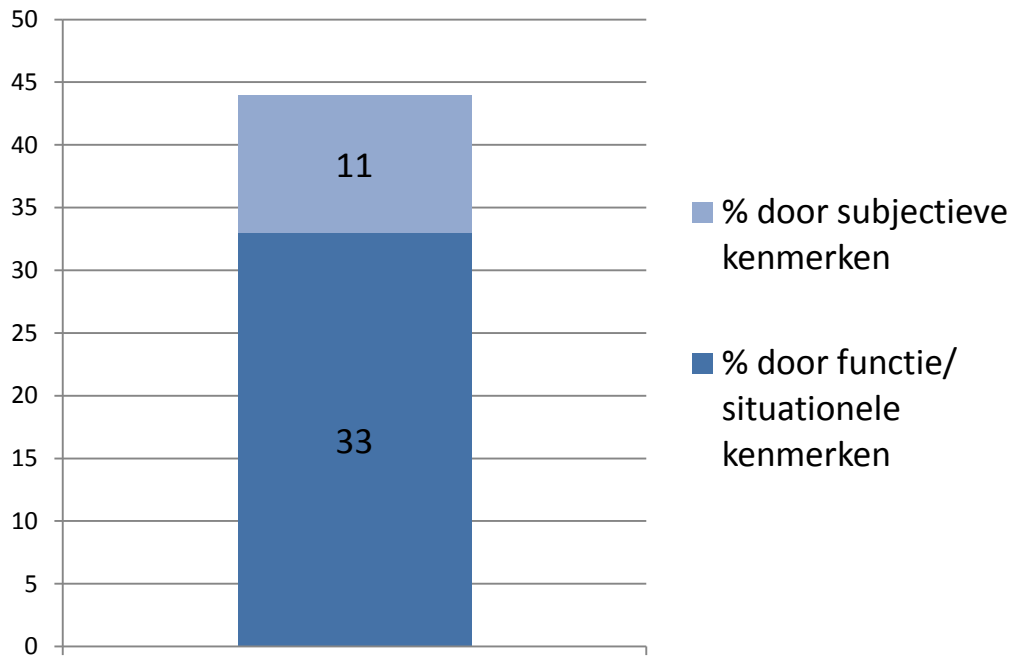
De demografische en sociaal economische kenmerken laten geen verbanden zien in de uitgebreide (multivariate) modellen. In die modellen worden de effecten van de kenmerken bekeken terwijl de werknemers vergeleken worden met werknemers die op de andere (functie en subjectieve) kenmerken gelijk zijn (zie ook hoofdstuk 2). We vinden dus geen onafhankelijke verbanden tussen de demografische en sociaal economische kenmerken en de geweldssegmenten. Wanneer naar de gemiddelde samenhang in de hele populatie wordt gekeken door middel van de simpele (bivariate) modellen, dan hangen de demografische en sociaal economische kenmerken wel samen met het geweldssegment maar slechts zwak. Mannen en niet westerse allochtonen blijken relatief vaak in de hoogste twee geweldsegmenten te zitten, mensen met een hogere opleiding en oudere mensen ervaren juist relatief vaak weinig of matig geweld.

#### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

Totaal verklaren de kenmerken 44 procent van de verschillen in geweldservaringen van overheidswerknemers, waarvan 33 procent voor rekening komt van de functie- en situationele kenmerken. De subjectieve kenmerken voegen daar nog eens 11 procent aan toe (zie figuur 3.3).

---

<sup>5</sup> Deze laatstgenoemde relatie verdient nader onderzoek want de absolute verschillen tussen de groep die erg slecht of slecht antwoorden en de overigen is wel groot alleen die groepen zijn zo klein dat ze relatief weinig invloed hebben op het totale verband, hier kan nog specifiek naar de contrasten tussen slecht en overig worden gekeken.



*Figuur 3.3* Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken

### *Conclusie*

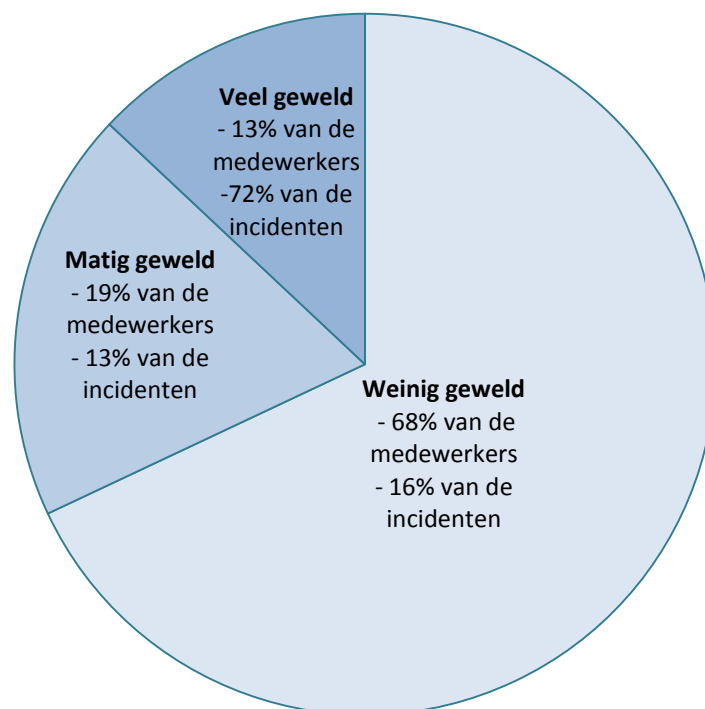
Samengevat ervaart een groot deel van de werknemers met een publieke taak maar een zeer klein deel van de geweldsincidenten en een klein deel van de werknemers, ervaart meer dan tweederde van de geweldsincidenten. De geweldssegmenten verschillen vooral van elkaar in de beroepsgroepen van de medewerkers. De verschillen in geweldservaringen blijken voor bijna de helft verklaard te worden door de gemeten kenmerken. Waarschijnlijk dragen de andere kenmerken die samenhangen met de geweldssegmenten hier een belangrijk deel aan bij, zoals, maar niet alleen, de onveiligheidsgevoelens en de contactfrequentie.

## Hoofdstuk 4: Ambulancepersoneel

### 4.1 Geweldssegmenten

*Een klein deel (13%) van het ambulancepersoneel ervaart bijna driekwart van de geweldsincidenten*

De geweldservaringen van ambulancepersoneel (zie Figuur 4.1) konden, anders dan de ervaringen van de totale populatie werknemers met een publieke taak, het beste worden ingedeeld in drie geweldssegmenten. Deze segmenten verschillen dan ook van die van de totale populatie, bijvoorbeeld in de frequentie van het ervaren geweld. Het weinig geweld segment is duidelijk het grootste segment (68%). In dit segment komt wel geweld voor, maar geen van de vormen van geweld is ooit meer dan zes keer ervaren. In de andere twee segmenten is veel verbaal geweld ervaren. Negen op de tien personen ervaart tien keer of vaker verbaal geweld. In het tweede segment maken acht op de tien werknemers seksuele intimidatie mee, terwijl discriminatie door negen op de tien wordt ervaren. In het segment waarin veel geweld wordt ervaren, komt bij meer dan de helft van het personeel en regelmatig bedreiging, fysiek geweld en discriminatie voor. Dit segment waarin 13% van de werknemers zit maakt bijna driekwart van de incidenten mee.



Figuur 4.1 Geweldssegmenten ambulancepersoneel (N=272)

## 4.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten<sup>6</sup>

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door het type contact, telefonisch of face-to-face, dat het ambulancepersoneel heeft*

### *Belangrijkste bevindingen*

De in de vorige paragraaf onderscheiden segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden. In tabel 4.2 staan de sterkste verbanden weergegeven. Daarbij houdt een – teken in dat de genoemde sector minder vaak voorkomt in het geweldssegment dan verwacht zou worden (op basis van gelijke verdeling over de segmenten). Een + teken betekent dan een kenmerk vaker dan verwacht voorkomt.

*Tabel 4.2* Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij ambulancepersoneel

	Weinig (68%)	Matig (19%)	Veel (13%)
Contact op straat	+	-	-
Bij mensen thuis contact	+	-	-
Telefonisch contact	-	+	+

Noot - = komt minder voor dan verwacht, 0 = komt zo vaak voor als verwacht, + = komt meer voor dan verwacht; Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $V > 0,3$

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

De uitgebreide modellen laten zien dat mensen met een negatiever oordeel over de preventie door de werkgever vaker veel geweld meemaakten. Het kenmerk waarop de mensen in het tweede segment (matig geweld) het meest verschillen van het eerste segment (weinig geweld) is de mate waarin men burgers agressiever vindt geworden.

Een beter oordeel over de reactie van de werkgever na een incident hing in het simpele model samen met de lagere geweldssegmenten maar nadat in het uitgebreide model constant gehouden is voor de andere kenmerken is er geen verschil meer. Andere verbanden die alleen in de simpele modellen werden gevonden zijn dat in de lage geweldssegmenten relatief veel mensen zitten die zich zeer veilig of veilig voelen (een matig sterk verband). Verder hebben relatief veel mensen uit de hogere geweldssegmenten de opvatting dat het management slecht communiceert met de werknemers en dat de organisatie slecht communiceert met externen.

### *Functie- en situationele kenmerken*

<sup>6</sup> Het schatten van uitgebreide (multivariate) modellen bij de deelpopulaties is lastig omdat veel kenmerken sterk bepaald worden door de taakinvoering (bij ambulance personeel vooral door het onderscheid centralist versus verpleegkundige/chauffeur). We hebben daarom de taakinvoering niet meegenomen in de uitgebreide modellen en van de wijzen van contact hebben we twee samengestelde variabelen gemaakt die aangeven of er veelal face-to-face contact was of dat er veelal telefonische contact was.



In de uitgebreide modellen is gevonden dat werknemers met een lage contactfrequentie en werknemers die veelal face to face contact hebben vaker weinig geweld meemaken en dat werknemers die veelal telefonisch contact hebben vaker veel geweld meemaken.

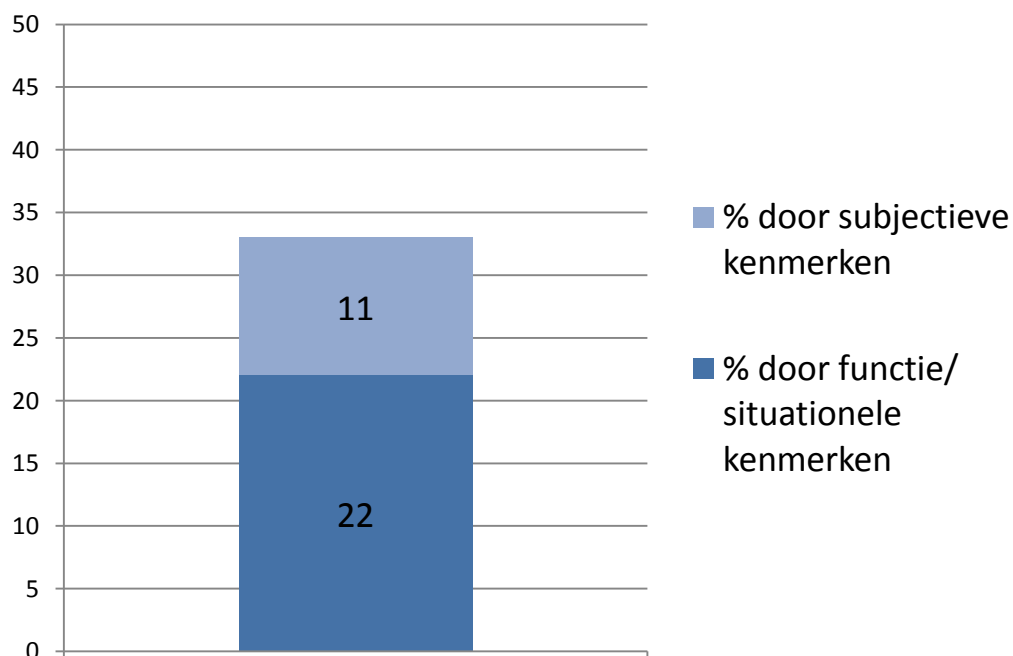
De simpele (bivariate) modellen vinden daarnaast nog samenhang naar functie, werknemers in de hogere geweldssegmenten zijn vaker centralist (versus verpleegkundige of chauffeur), contact in de openbare ruimte (minder geweld), telefonisch contact (meer geweld), een groter aantal mensen waarmee contact is (meer geweld). Overigens konden voor 's avonds of 's nachts werken, en voor de aanwezigheid van collega's geen verbanden worden bekeken omdat daarvan voor vrijwel alle ambulancewerknemers sprake was.

#### *Demografische en sociaal economische kenmerken*

Het enige demografische en sociaal economische kenmerk dat zowel in de uitgebreide modellen als het simpele model (zwak tot matig) samenhangt met het geweldssegment is het geslacht. Vrouwen zijn vaker te vinden in de hogere geweldssegmenten. Deze bevinding wijkt af van de positie van vrouwen in de totale populatie van werknemers met een publieke taak waar juist mannen meer geweld ervaren.

#### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 33 procent van de verschillen in de geweldservaringen tussen ambulancewerknemers. Tweederde daarvan (22 procent) is toe te schrijven aan de functie- en situatiekenmerken, een derde (11 procent) wordt toegevoegd door subjectieve kenmerken (zie figuur 4.3).



*Figuur 4.3* Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken

### *Conclusie*

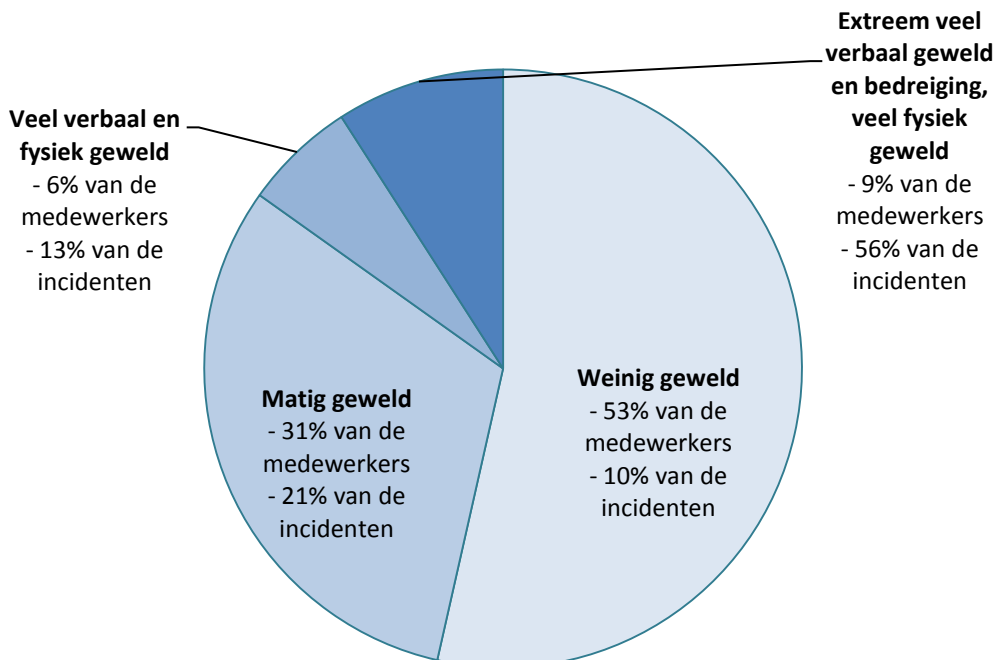
Net als bij de totale populatie (hoofdstuk 3) is in dit hoofdstuk gebleken dat een groot deel van de ambulancewerknemers slechts een zeer klein deel van de geweldsincidenten ervaart en een klein deel van de werknemers, een groot deel van de geweldsincidenten ervaart. De geweldssegmenten verschillen vooral van elkaar in het type contact dat de medewerkers hebben met burgers, maar ook in andere kenmerken, zoals (maar niet alleen) het geslacht en het oordeel over de preventie van de werkgever en de contactfrequentie. De verschillen in geweldservaringen blijken voor een derde verklaard te worden door de gemeten kenmerken.

## Hoofdstuk 5: Politieambtenaren

### 5.1 Geweldssegmenten

*Minder dan een tiende van de politieambtenaren ervaart meer dan de helft van de geweldsincidenten*

De geweldservaringen van politieambtenaren zijn, net als bij de totale populatie werknemers met publieke taken (hoofdstuk 3), ingedeeld in vier geweldssegmenten (zie figuur 5.1). Het geweldssegment met *weinig geweld* omvat ongeveer de helft van de politieambtenaren. Deze politieambtenaren ervaren wel regelmatig verbaal geweld (47%). In de andere geweldssegmenten maken alle werknemers verbaal geweld mee. Het *matig geweld* segment omvat daarbij voor twee derde van de werknemers fysiek geweld. In het derde geweldssegment komt fysiek geweld niet alleen bij nog meer mensen voor (100%), maar ook zeer frequent, vaak tien of meer keer. In dit segment past maar een klein groepje werknemers (6%). In het laatste geweldssegment wordt *extreem veel geweld* ervaren, maar, opvallend genoeg, minder fysiek geweld. In dit segment wordt verbaal geweld met nog hogere frequenties ervaren en maken nog meer mensen fysiek geweld, bedreiging en discriminatie mee dan in het extreem geweld segment van de hele populatie. Dit segment dat het meest extreme geweld meemaakt bestaat uit 9% van de werknemers. Zij maken samen 56% van alle incidenten mee.



Figuur 5.1 Geweldssegmenten politieambtenaren (N=556)

## 5.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door het type en hoeveelheid contact met burgers, de tijden waarop politieambtenaren werken en de mate waarin werknemers burgers agressiever geworden vinden*

### Belangrijkste bevindingen

De in de vorige paragraaf onderscheiden segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden. In tabel 5.2 staan de sterkste verbanden weergegeven.

Tabel 5.2 Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij politieambtenaren

	Weinig (53%)	Matig (31%)	Veel (6%)	Extreem (9%)
's Avonds werken	-	+	+	+
Burgers agressiever	+	-	-	+
's Nachts werken	-	+	+	+
In openbaar vervoer contact	-	+	+	+
Bij evenementen contact	-	+	+	+
Op straat contact	-	+	+	+
Bij mensen thuis contact	-	+	+	+
In openbare ruimte contact	-	+	+	+
Meer contactfrequentie	-	+	+	+

Noot. - = komt minder voor dan verwacht, 0 = komt zo vaak voor als verwacht, + = komt meer voor dan verwacht; Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $V > 0,3$

### Subjectieve werk gerelateerde kenmerken

Slechts één van alle subjectieve kenmerken hangt in het uitgebreide model samen met de geweldsegmenten. Dat is de mening van de werknemers dat burgers agressiever zijn geworden. Dit kenmerk heeft wel meteen het sterkste verband met het geweldssegment en onderscheid in het bijzonder mensen in de segmenten met veel en extreem veel geweld.

Andere matig tot sterke verbanden die alleen in de simpele modellen zijn gevonden, zijn: politieambtenaren die negatiever zijn over de reactie van de werkgever bij

geweldsincidenten maken vaker extreem veel geweld mee. Ook het kleine groepje van ongeveer tien procent van de ambtenaren dat zich niet ronduit veilig voelt (zij scoren vooral neutraal en een enkeling onveilig), zit veel vaker in de hogere geweldssegmenten. Daarnaast zijn er nog zwakke verbanden van de wijze waarop het management communiceert met de werknemers en de organisatie met externen. Bij een slechtere communicatie zitten de politieambtenaren in hogere geweldssegmenten.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

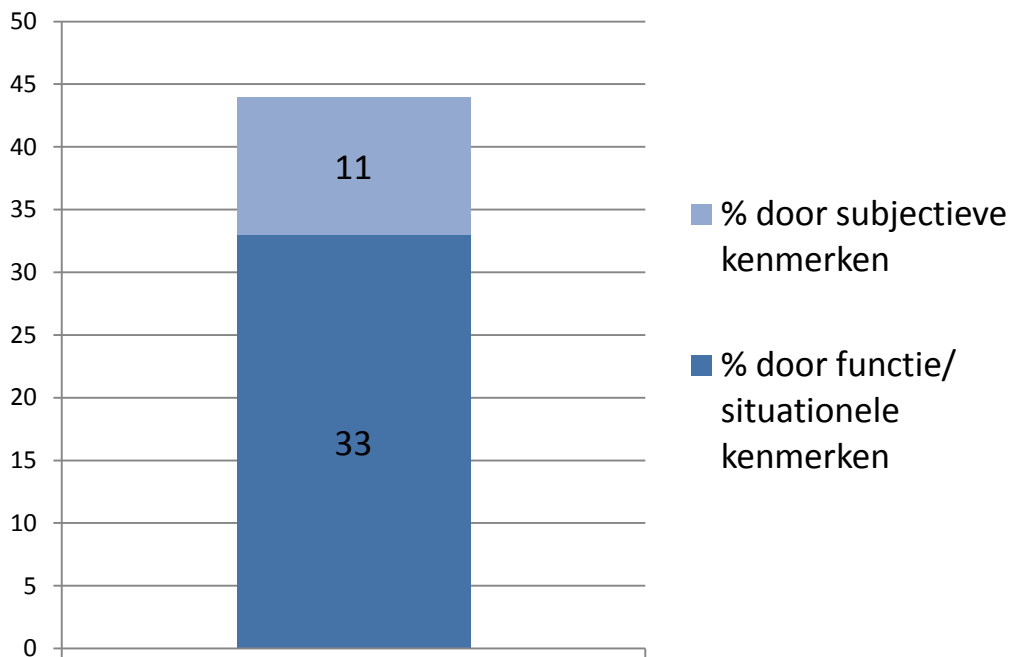
De functiekenmerken die in de uitgebreide modellen het sterkst samenhangen met het extreem geweld segment zijn werken in de avond en nacht en het hebben van contact met meer dan tien personen per dag. In de simpele modellen bleek dat de wijze waarop politieambtenaren in contact komen met burgers in sterke mate samenhangt met het geweldssegment waarin de ambtenaar zit. Ambtenaren die contact met burgers hebben bij mensen thuis, in de openbare ruimte, in het openbaar vervoer, aan de balie en bij evenementen en jaarwisselingen ervaren vaker matig tot extreem geweld dan agenten die deze vormen van contact niet hebben. Ook als er meestal contact op straat is maken de werknemers meer geweld mee maar het is opvallend dat een vijfde van de ambtenaren in het extreem geweld segment juist geen contact op straat heeft. De wijzen van contact is niet meegenomen in de uitgebreide modellen vanwege te sterke overlap met elkaar en andere kenmerken. Verder hebben mensen met een handhavende of hulpverlenende taakinvulling wat vaker veel geweldservaringen dan mensen met andere taken.

#### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

In de uitgebreide modellen vinden we dat mannen en jongere politiewerknemers vooral vaker voorkomen in het geweldssegment met veel verbaal en fysiek geweld en iets vaker in het segment met matig geweld. Opvallend is dat de oudere politieambtenaren niet alleen zijn oververtegenwoordigd in het segment met weinig geweldservaringen maar ook in de kleine groep werknemers die extreem veel geweld meemaakt. Voor opleiding (in hogere segmenten vaker een lage opleiding) wordt alleen een zwak verband gevonden in de simpele modellen.

#### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 44% van de verschillen in de geweldservaringen tussen politieambtenaren. Driekwart (33%) door de functie en situatiekenmerken en een kwart (11%) wordt toegevoegd door de subjectieve kenmerken (zie figuur 5.3).



Figuur 5.3 Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken

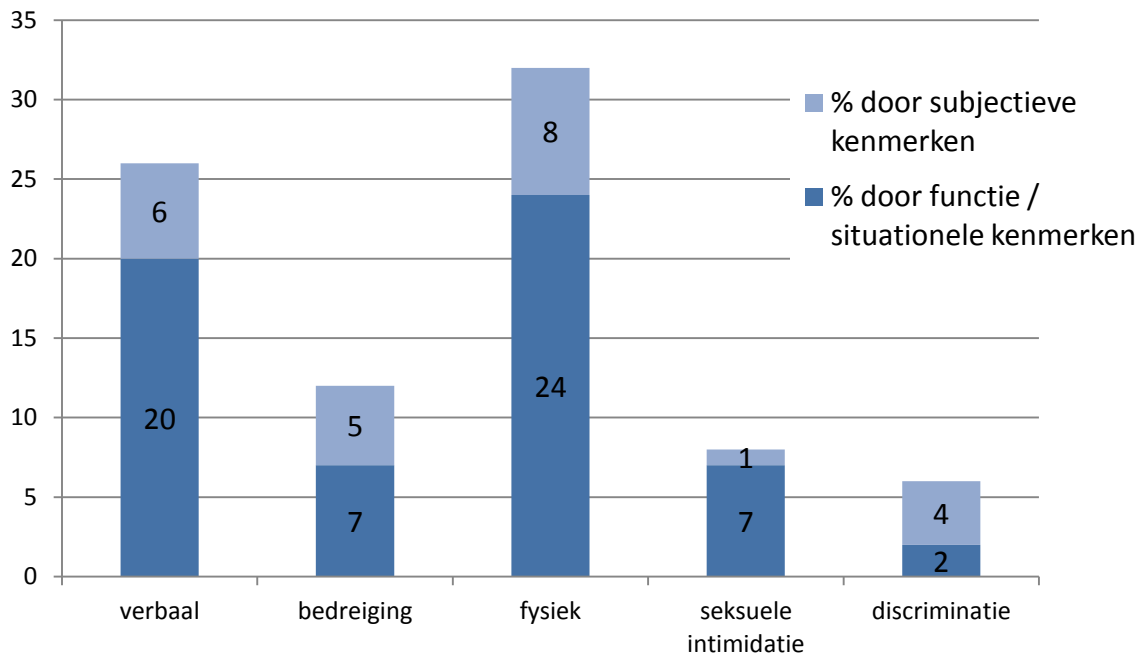
### 5.3 De samenhang tussen kenmerken en losse geweldsvariabelen

Mogelijk is er een verschil in de kenmerken die samenhangen met de verschillende vormen van geweld. Daarom is tevens bekeken welke kenmerken van de politieambtenaren samenhangen met de verschillende vormen van geweld, in uitgebreide modellen (zie ook bijlage 4). Er blijkt dat sommige kenmerken niet op dezelfde manier samenhangen met de verschillende typen geweldservaringen.

Hoewel er geen relatie was met de geweldssegmenten, blijkt de mening over de reactie van de organisatie wel samen te hangen met de frequentie van discriminatie. Naast dat dit gerelateerd was aan de geweldssegmenten, maken werknemers die zich ronduit veilig voelen in hun werk veel minder verbale agressie mee (bijna zeven incidenten minder) en minder fysieke agressie (ruim één incident minder). Zij verschillen juist niet voor wat betreft de frequentie waarin ze bedreiging, seksuele intimidatie en discriminatie meemaken.

Mannen, jongere mensen en mensen met alleen voortgezet onderwijs, hebben meer fysiek geweld ervaren maar zij verschillen niet in hun ervaringen van de andere soorten geweld. Mensen die 's nachts werken en meer contact met burgers hebben, ervaren veel verbaal en fysiek geweld maar niet meer bedreiging, seksuele intimidatie en discriminatie. Seksuele intimidatie wordt juist vaker ervaren door vrouwen en door mensen die niet regelmatig collega's in de nabijheid hebben.

Naast dat er soms een verband bleek met de geweldssegmenten, wordt nu dus ook duidelijk in hoeverre deze kenmerken samenhangen met de verschillende vormen van geweld. De gemeten kenmerken verklaren het best de frequentieverschillen van fysiek geweld (32%), gevolgd door verbale agressie (26%), bedreiging (12%), seksuele intimidatie, (8%) en discriminatie (6%). Ook hier blijken de objectieve functiekenmerken het grootste deel van de verschillen te verklaren (zie figuur 5.4).



Figuur 5.4 Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken onder politieambtenaren

### Conclusie

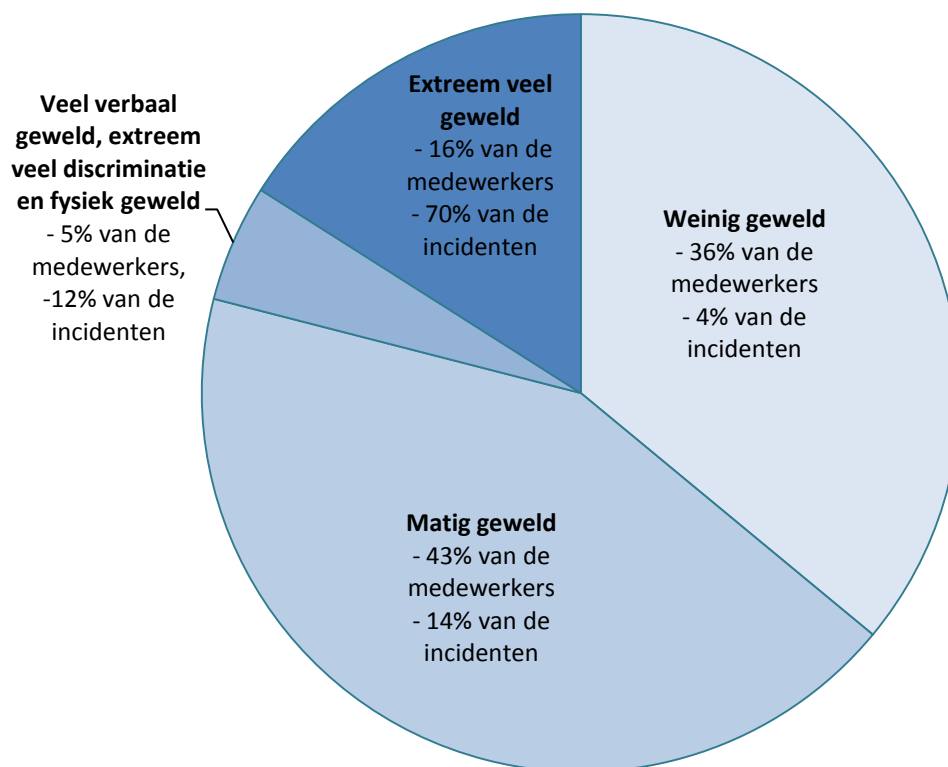
Ongeveer de helft van de politieambtenaren, maakt slechts een tiende van het totaal aantal geweldsincidenten mee, terwijl kleinere groepen werknemers veel van de geweldsincidenten meemaken. Deze groepen verschillen vooral in de frequentie en het type contact met burgers, de tijden waarop werknemers werken en de mate waarin werknemers burgers agressiever vinden. Bijna de helft van de verschillen in geweldservaringen wordt verklaard door de gemeten kenmerken. Waarschijnlijk zullen ook andere kenmerken hier een bijdrage aan hebben geleverd, zoals, maar niet alleen, de leeftijd van werknemers. De kenmerken blijken verschillend bij te dragen aan de verklaring van de verschillende typen geweldservaringen. Bovendien blijkt bijvoorbeeld fysiek geweld beter en discriminatie slechter te worden verklaard door de gemeten kenmerken.

## Hoofdstuk 6: Treinpersoneel

### 6.1 Geweldssegmenten

*Een zesde van het treinpersoneel ervaart zeventig procent van de geweldsincidenten*

Ook voor treinpersoneel past een indeling in vier geweldssegmenten (zie figuur 6.1). Meer dan in de andere publieke taken, ervaren werknemers uit het eerste segment verbaal geweld (78%). Ook komt de ervaring van fysiek geweld relatief veel voor in dit segment (28%). Het derde segment is slechts klein (5% van de werknemers) en wordt gekenmerkt door veel discriminatie, minimaal acht keer, naast redelijk veel fysiek geweld. Bedreiging komt in dit segment wel voor, maar tot maximaal vijf keer. In het laatste segment met extreem veel geweld ervaart acht op de tien werknemers bedreiging. Daarnaast komt veel verbaal geweld, fysiek geweld en discriminatie voor. Het extreem geweldsegment is hier dus vergeleken met de totale groep relatief groot (16% versus 8%) maar ook hier blijkt dat een klein deel (minder dan een zesde) van de werknemers een groot deel van de incidenten meemaakt, namelijk 70%.



Figuur 6.1 Geweldssegmenten treinpersoneel (N=430)



## 6.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten

*Alle verbanden tussen de onderzochte kenmerken en geweldssegmenten zijn zwak. Bij het treinpersoneel kunnen de onderzochte kenmerken, de geweldssegmenten dus niet goed onderscheiden.*

De kenmerken blijken slechts zwak tot matig samen te hangen met de geweldssegmenten van het treinpersoneel. Geen van de kenmerken blijkt matig tot sterk samen te hangen met de geweldservaringen volgens de simpele modellen.

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

De subjectieve kenmerken die ook in het uitgebreide model nog een verband hebben met de geweldservaringen zijn de mening over agressiviteit van de burger en de onveiligheidsgevoelens. Werknemers die vinden dat burgers in de afgelopen twee jaar agressiever zijn geworden, maken vaker matig of extreem geweld mee. Dit is het sterkste verband dat wordt gevonden. Personeel dat zich niet veilig voelt (neutraal of onveilig) ervaart vaker extreem geweld.

Verder valt in de simpele (bivariate) modellen op dat in deze beroepsgroep de reactie van de werkgever en de mate waarin volgens de medewerker preventie maatregelen zijn getroffen wel samenhangen met het ervaren geweld. Als werknemers positiever zijn over de werkgever dan maken ze minder vaak veel of extreem geweld mee. De communicatie door de organisatie is ook belangrijk bij deze groep. Mensen die niet positief oordelen over de interne of externe communicatie hebben vaker matig, veel of extreem geweld meegemaakt. Binnen deze beroepsgroep onderscheiden de kenmerken dus vooral de groep die weinig geweld meemaakt goed. Alleen de onveiligheidsgevoelens onderscheiden duidelijk het extreem veel geweld segment.

### *Functie- en situationele kenmerken*

In de uitgebreide modellen valt op dat de mensen in de geweldssegmenten verschillen in dienstjaren en de nabijheid van collega's. Treinpersoneel met meer dienstjaren zit vaker in het segment weinig geweld, maar de dienstjaren verschillen niet tussen het matig, veel en extreem veel geweld segment. Mensen die vaak zonder collega's in hun nabijheid werken, maken vaker matig, maar vooral vaker veel of extreem geweld.

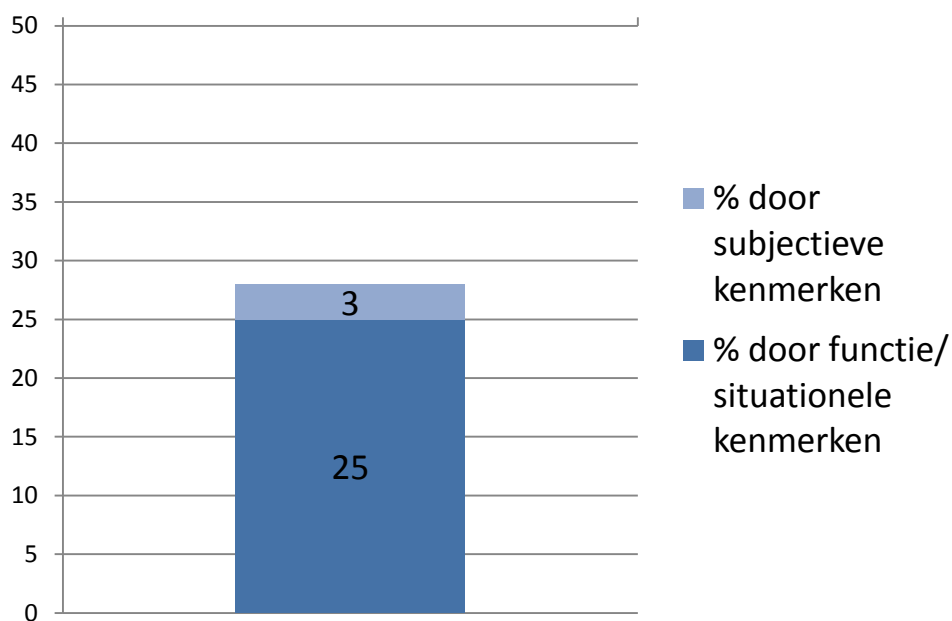
Verbanden die alleen in de simpele modellen werden gevonden zijn dat conducteurs vaker matig, veel en extreem veel geweld meemaken dan machinisten en treinpersoneel dat contact heeft met meer dan 50 personen per dag maakt vaker matig, veel en extreem geweld mee.'s Avonds en 's nachts werken hangt hier opvallend genoeg niet samen met de geweldservaringen.

### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Het enige demografische kenmerk dat zowel in de uitgebreide (multivariate) modellen als het simpele (bivariate) model samenhangt met geweldssegment is het geslacht. Vrouwelijk treinpersoneel maakt vaker veel geweld mee dan mannelijke personeel. De geweldservaringen van treinpersoneel hangen ook samen met leeftijd maar dit verband is niet rechttoe rechtaan. Jongere mensen maken vaker matig en extreem geweld mee maar zitten mindere in het derde segment (waarin veel verbale agressie gecombineerd met extreem veel discriminatie en fysiek geweld). Bovendien verdwijnt dit verband als we rekening houden met de andere kenmerken in de uitgebreide modellen.

### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 28% van de verschillen in de geweldservaringen binnen het treinpersoneel. Opvallend is dat de demografische, functie en situatiekenmerken voor een relatief groot deel blijken bij te dragen aan het verklaren van de geweldservaringen (25%), ondanks dat de samenhang tussen losse kenmerken en de geweldservaringen slechts klein was. Daaraan wordt slechts 3% toegevoegd door de subjectieve kenmerken (zie figuur 6.2).



*Figuur 6.2* Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken

### *Conclusie*

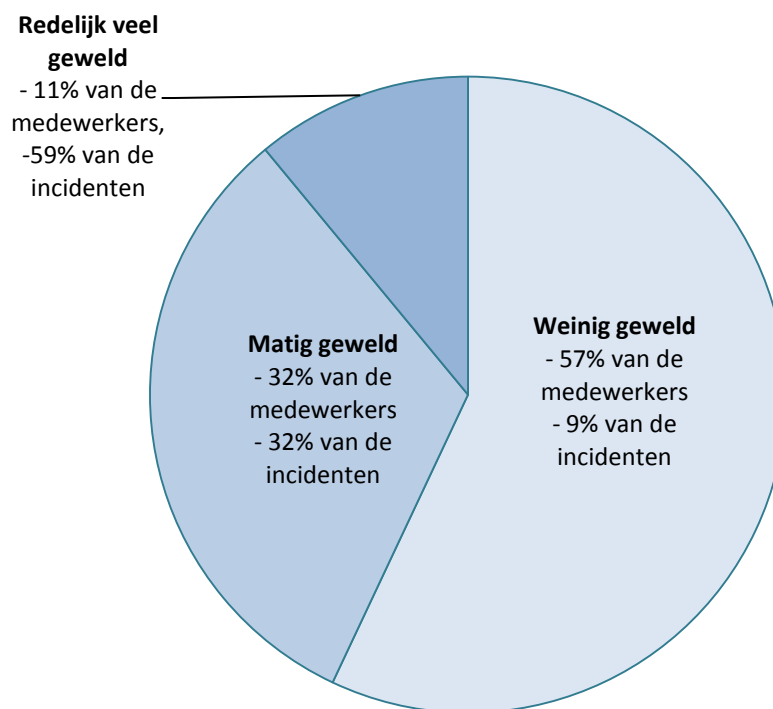
Net als bij de totale populatie (hoofdstuk 3) is in dit hoofdstuk gebleken dat een groot deel van het treinpersoneel slechts een klein deel van de geweldsincidenten ervaart en een klein deel van de werknemers, een groot deel van de geweldsincidenten ervaart. De groepen mensen die zijn samengesteld op basis van hun geweldservaringen blijken echter niet sterk te verschillen in de gemeten kenmerken. Toch kunnen de kenmerken meer dan een kwart van de verschillen in geweldservaringen verklaren. Voorbeelden van kenmerken die verschillen tussen de groepen zijn de mening over de agressiviteit van burgers en de nabijheid van collega's.

## Hoofdstuk 7: UWV werknemers

### 7.1 Geweldssegmenten

*Een tiende van de UWV werknemers ervaart bijna zestig procent van de geweldsincidenten*

De UWV werknemers zijn net als het ambulancepersoneel op grond van hun geweldservaringen opgedeeld in drie geweldssegmenten (zie figuur 7.1). Het aantal werknemers dat in het eerste geweldssegment (weinig geweld) past, is groter dan in het ‘weinig geweld’ segment in de algemene populatie (57% versus 45%). Het segment met weinig geweld kent bovendien duidelijk minder geweldservaringen dan de tot nu toe besproken ‘weinig geweld’ populaties (bij politie, ambulance en treinpersoneel). Verbaal geweld wordt nog wel door een op de vijf werknemers in dit segment ervaren. De andere vormen van geweld maar door enkele procenten en slechts een enkele keer ervaren. In het tweede segment ervaart wel bijna iedereen verbaal geweld. Ook bedreiging komt daar vaker voor, namelijk bij een kwart van de werknemers. In het laatste geweldssegment ervaren mensen frequenter verbaal geweld, minstens vijf keer. Ook komen de andere vormen van geweld vaker voor. Meestal worden de vormen maximaal vijf keer ervaren. Een kleine groep van ruim 10% van de werknemers maakt 60% van de incidenten mee.



Figuur 7.1 Geweldssegmenten UWV werknemers (N=719)

## 7.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door de mate waarin UWV werknemers vinden dat burgers agressiever zijn geworden*

### *Belangrijkste bevindingen*

De in de vorige paragraaf onderscheiden segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden. In tabel 7.2 staan de sterkste verbanden weergegeven.

Tabel 7.2 Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij UWV werknemers

	Weinig (57%)	Matig (32%)	Redelijk veel (11%)
Burgers agressiever	-	+	++

Noot. - = komt minder voor dan verwacht, + komt meer voor dan verwacht, ++ komt veel meer voor dan verwacht; Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $V > 0,3$

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

De subjectieve kenmerken blijken het sterkst samen te hangen met de geweldssegmenten. Kenmerken die in de uitgebreide modellen verband houden met de geweldservaringen zijn de mening over agressiviteit van de burger, de mening over preventie vanuit de organisatie, en de onveiligheidsgevoelens. In de hogere segmenten bevinden zich relatief meer werknemers die van mening zijn dat burgers in de afgelopen twee jaar agressiever zijn geworden en werknemers die zich minder veilig voelen. In de hogere geweldssegmenten zijn de werknemers ook minder positief over de preventieve maatregelen door de organisatie.

Kenmerken die alleen in de bivariate (simpele) modellen een verband hebben met het geweldssegment zijn de reactie van de werkgever bij incidenten en het oordeel over de communicatie door de organisatie. Als werknemers negatief oordelen over de reactie van de werkgever, zitten zij vooral vaak in het hoogste geweldssegment. Wanneer zij negatief oordelen over de communicatie van de organisatie naar externen, zitten zij vaker in een hoger geweldssegment. Het oordeel over de interne communicatie hangt niet samen met het geweldssegment.

### *Functie- en situationele kenmerken*

In de uitgebreide modellen blijkt dat de werksetting, het 's avonds werken en de frequentie van het contact met burgers samenhangen met het geweldssegment, ook als we rekening houden met de effecten van andere kenmerken (uitgebreide modellen). Dit houdt in dat in de hogere geweldssegmenten relatief meer werknemers zitten die alleen voor het UWV werken dan werknemers die ook voor de sociale dienst werken. Werknemers die contact met veel burgers hebben, ervaren vaker redelijk veel geweld. Maar dit komt vooral door een klein

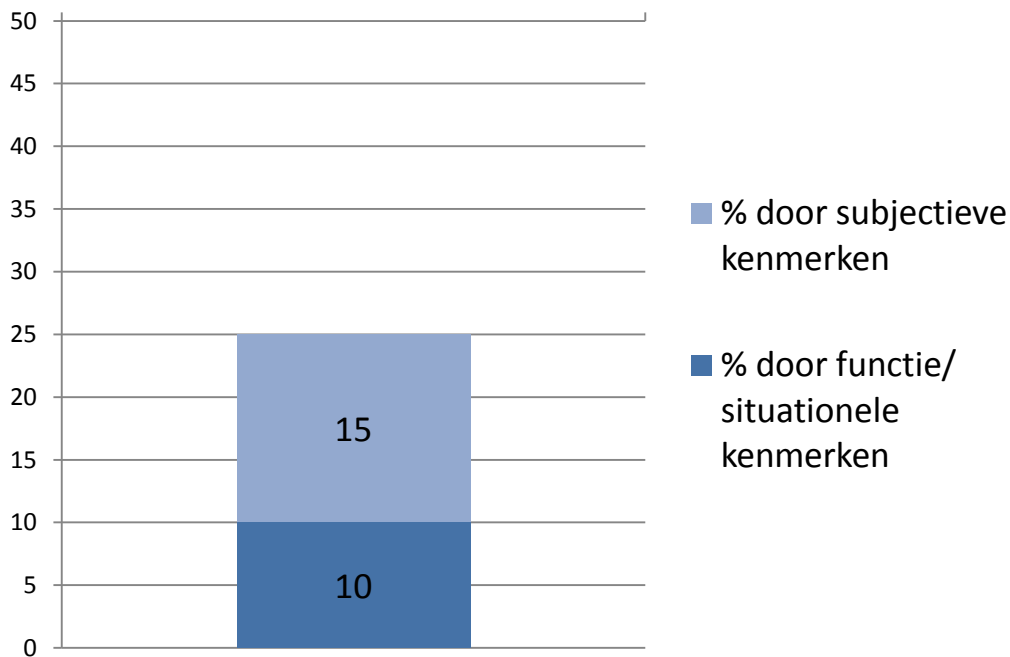
groepje (n=23) werknemers dat aangeeft dat zij meer dan 50 burgers per dag ziet. In het matig geweldssegment bevinden zich veel mensen die (ook) 's avonds werken. Een verband dat alleen in het simpele (bivariate) model wordt gevonden is dat werknemers die veelal schriftelijk contact hebben met burgers zijn oververtegenwoordigd in de lagere geweldssegmenten.

#### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Voor de deelpopulatie van UWV werknemers zijn er geen verschillen tussen de geweldsegmenten in de gemeten demografische en sociaal economische kenmerken.

#### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 25% van de verschillen in de geweldservaringen onder de UWV werknemers. Daarvan komt minder dan de helft (10%) voor rekening van demografische functie en situatiekenmerken en 15% voor de subjectieve kenmerken (zie figuur 7.3).



*Figuur 7.3* Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken onder UWV werknemers

#### *Conclusie*

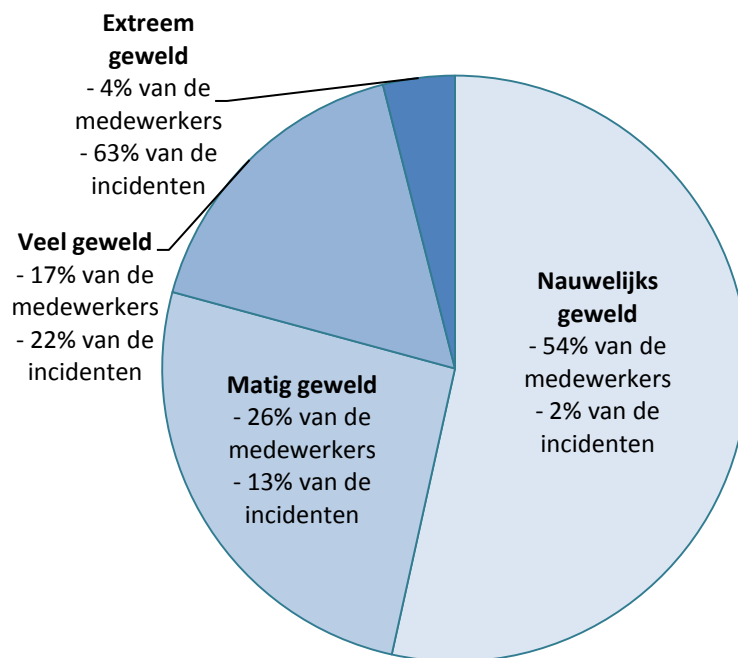
Ook bij UWV werknemers blijkt een kleine groep medewerkers veel geweldsincidenten mee te maken, terwijl een grotere groep medewerkers relatief weinig geweldsincidenten meemaakt. De groepen werknemers blijken vooral te verschillen in de mate waarin medewerkers vinden dat burgers agressiever zijn geworden, maar ook in andere kenmerken, zoals (maar niet alleen) het 's avonds werken en onveiligheidsgevoelens. Gezamenlijk worden een kwart van de verschillen in geweldservaringen verklaard.

## Hoofdstuk 8: Werknemers uit het voortgezet onderwijs

### 8.1 Geweldssegmenten

*Vier procent van de werknemers uit het voortgezet onderwijs ervaart bijna twee derde van de geweldsincidenten*

De werknemers uit het voortgezet onderwijs worden ingedeeld in vier geweldssegmenten (zie figuur 8.1). Vergeleken met de totale groep werknemers met een publieke taak maken zij duidelijk minder geweldservaringen mee. Ruim de helft maakt nauwelijks geweld mee. In de groep die ‘nauwelijks geweld’ meemaakt heeft een op de tien een enkele keer, vooral verbaal geweld meegemaakt. In het tweede segment maakt men matig geweld mee. Dit is echter minder dan in de andere deelpopulaties. Bijna iedereen ervaart wel verbaal geweld, maar meestal komt dit maximaal zes keer voor. In het derde geweldssegment komt duidelijk frequenter verbaal geweld voor. In dit geweldssegment is bijna iedereen tien of meer keer slachtoffer geworden van verbaal geweld en is ongeveer een derde van de werknemers slachtoffer van fysiek geweld of bedreiging. Het laatste segment bestaat uit een klein aantal mensen (4%). Zij maken naast veel verbaal geweld ook regelmatig bedreiging (zeven tot acht op de tien) en discriminatie (zes op de tien) mee.



Figuur 8.1 Geweldssegmenten werknemers Voortgezet onderwijs (N=1636)

## 8.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door de mate waarin werknemers vinden dat burgers agressiever zijn geworden en door hun onveiligheidsgevoel*

### *Belangrijkste bevindingen*

De in de vorige paragraaf onderscheiden segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden. In tabel 8.2 staan de sterkste verbanden weergegeven.

Tabel 8.2 Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij werknemers voortgezet onderwijs

	Weinig (54%)	Matig (26%)	Veel (17%)	Extreem (4%)
Burgers agressiever	--	-	+	+
Onveiligheidsgevoelens	+	0	-	-

Noot. -- = komt veel minder voor dan verwacht bij gelijke verdeling kenmerk over de segmenten, - = komt minder voor dan verwacht, 0 = komt zo vaak voor als verwacht, + = komt meer voor dan verwacht; Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $V > 0,3$

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Het belangrijkste subjectieve kenmerk dat ook in de uitgebreide modellen verband houdt met de geweldservaringen is de mening over agressiviteit van de burger. De werknemers die burgers agressiever vinden geworden zitten relatief het vaakst in het hoogste segment, maar ook relatief vaak in het tweede en derde segment. Ook de onveiligheidsgevoelens van werknemers hangen samen met het geweldssegment. Werknemers in het laagste segment voelen zich het meest veilig, in het hoogste segment het meest onveilig.

In de uitgebreide modellen vinden we ook verbanden van de mening over de preventie vanuit de organisatie, en de reactie op geweld vanuit de organisatie. Dit zijn zwakke verbanden en de kenmerken verschillen alleen tussen het segment met nauwelijks geweld en het segment met weinig geweld. Een negatieve mening over preventie en reactie kenmerkt dus juist niet de mensen die veel of extreem veel geweld meemaken. In de simpele modellen werden daarnaast nog zwakke verbanden gevonden voor de interne en externe communicatie.

### *Functie- en situationele kenmerken*

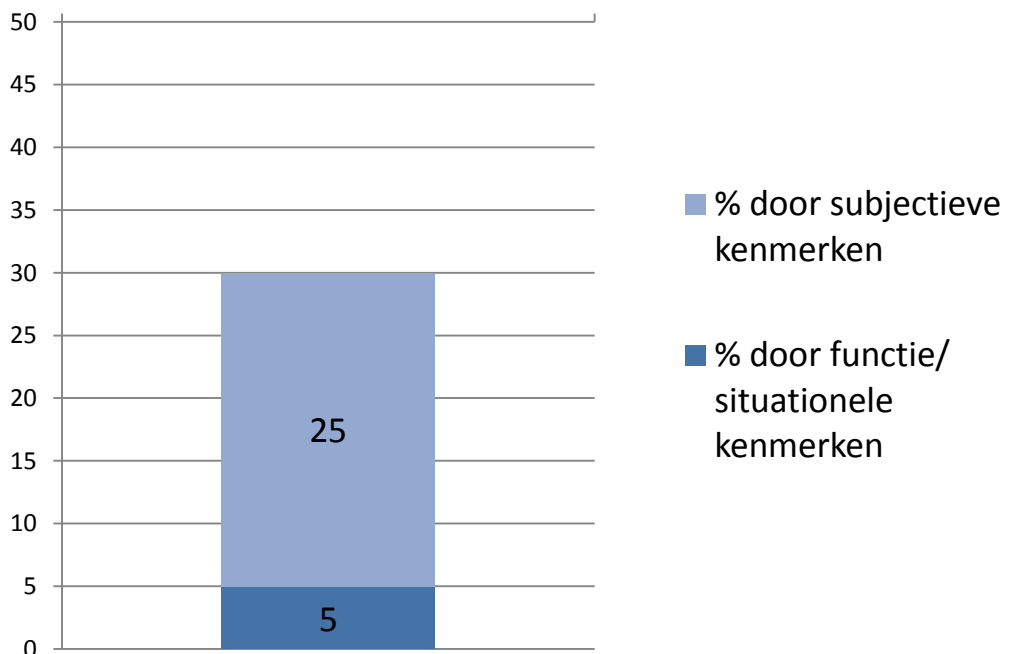
De functiekenmerken die ook in de uitgebreide modellen samenhangen met het geweldsegment zijn de frequentie van het contact met mensen, het face-to-face contact hebben en werken met collega's in de nabijheid. In geweldsegmenten met veel en extreem geweld zitten relatief vaak werknemers die contact hebben met meer dan elf scholieren per dag. Bij veelal schriftelijk contact wordt minder geweld ervaren terwijl bij face to face contact samengaat met meer geweldservaringen. De simpele modellen onderscheiden voor face-to-face contact nog verschillende vormen. Er wordt meer geweld ervaren als het contact bij mensen thuis, in de openbare ruimte, aan de balie en in het gebouw waar iemand werkt was. Tot slot blijkt dat in de veel en extreem veel geweldsegmenten relatief meer werknemers zitten die niet vaak een collega nabij hebben.

### *Demografische en sociaal economische kenmerken*

De demografische en sociaal economische kenmerken hangen niet samen met de geweldssegmenten bij de werknemers in het voortgezet onderwijs.

### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 30% van de verschillen in de geweldservaringen onder de werknemers in het voortgezet onderwijs. Daarvan komt maar een zesde (5%) voor rekening van demografische functie en situatiekenmerken. Opvallend is dat de subjectieve kenmerken hier 25% aan bijdragen (zie figuur 8.3). Hieraan zullen de sterke verbanden tussen de onveiligheidsgevoelens en mening over agressiviteit van de burger enerzijds en de geweldskenmerken anderzijds aan hebben bijgedragen.



*Figuur 8.3* Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken onder werknemers voortgezet onderwijs



### *Conclusie*

Minder dan een twintigste van de werknemers voortgezet onderwijs ervaart bijna twee derde van de geweldservaringen. De groepen werknemers met overeenkomstige geweldservaringen verschillen vooral in de mate waarin burgers agressiever zijn geworden en hun onveiligheidsgevoel, maar ook in andere kenmerken, zoals (maar niet uitsluitend) de preventie van de werkgever en het contact met mensen. Ongeveer een kwart van de verschillen in geweldservaringen worden door de kenmerken gezamenlijk verklaard.

## Hoofdstuk 9: Overheidswerknemers

### 9.1 Totale groep overheidswerknemers

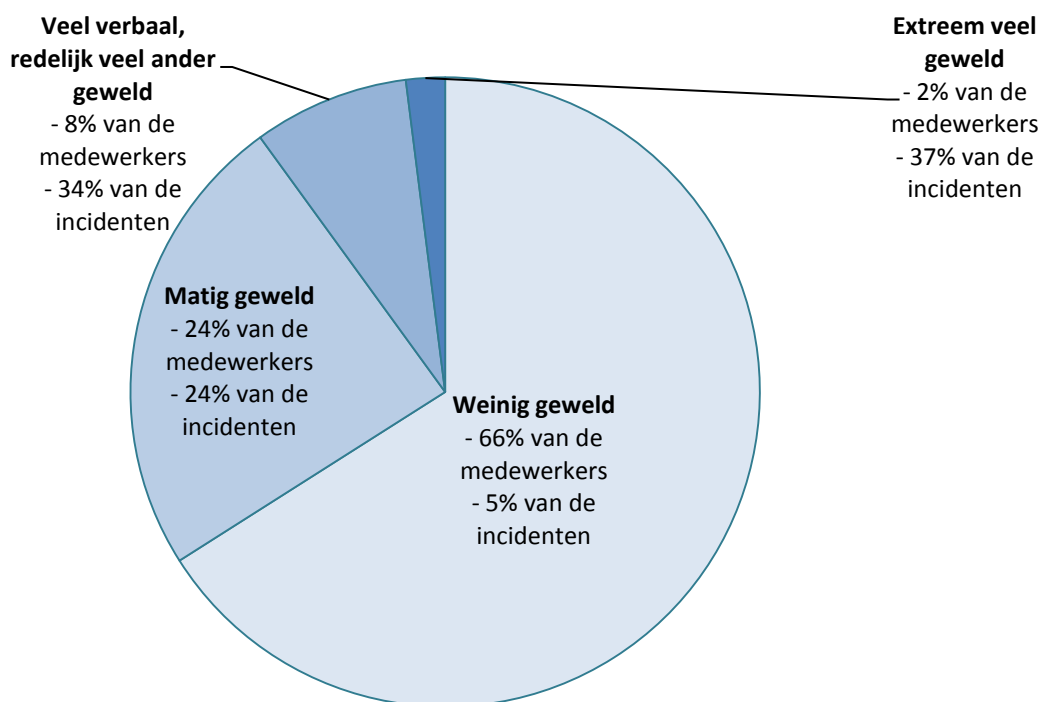
#### 9.1.1 Geweldssegmenten

*Een vijftigste van de overheidswerknemers ervaart ruim een derde van de geweldsincidenten*

De totale populatie overheidsmedewerkers wordt ingedeeld in vier geweldssegmenten, zie figuur 9.1. Het overgrote deel van de groep (66%) maakt weinig geweld mee. In dit segment hebben de meeste werknemers in het afgelopen jaar geen geweld meegemaakt. Een tweede geweldssegment maakte ‘matig geweld’ mee en omvat een kwart (24%) van de overheidswerknemers. In dit segment maakten vrijwel alle werknemers één of enkele keren verbaal geweld mee en kwamen bedreigingen en discriminatie bij 20-25% van de werknemers in dit segment voor (tot ongeveer 5 keer).

Van alle overheidswerknemers bevindt 8% zich in het derde geweldssegment met ‘veel verbaal en redelijk veel ander geweld’. Iedereen in dit segment heeft verbaal geweld ervaren en 9 op de 10 mensen uit dit segment rapporteerden 10 keer of vaker verbaal geweld met aantallen oplopend tot over de 100 keer. Daarnaast komen in dit segment ook vaker dan in de eerste twee segmenten ervaringen voor met bedreiging, fysiek geweld en discriminatie.

Een vierde, beduidend kleiner, geweldssegment (2% van de groep) betreft overheidswerknemers die naast veel verbaal geweld duidelijk vaker ook andere vormen van geweld hebben meegemaakt. In dit segment heeft 9 van de 10 werknemers ervaring met bedreiging, 3 van de 4 met fysiek geweld, 1 van de 4 met seksueel geweld en 3 van de 4 met discriminatie. Het gaat hierbij ook om veel hogere frequenties van de verschillende typen geweld. Dit segment beschrijven we daarom als het segment ‘extreem veel geweld’. Bij elkaar maakt dit kleine groepje werknemers 37% van alle incidenten mee.



Figuur 9.1 Geweldssegmenten totale groep overheidswerknemers (N=4325)

### 9.1.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door het onveiligheidsgevoel en de risicoperceptie van overheidswerknemers*

#### *Belangrijkste bevindingen*

De in de vorige paragraaf onderscheiden segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden. In tabel 9.2 staan de sterkste verbanden weergegeven.

Tabel 9.2 Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij de totale groep overheidswerknemers

	Weinig(66%)	Matig (24%)	Veel (8%)	Extreem (2%)
Risicoperceptie	-	0	+	++
Onveiligheidsgevoelens	-	0	+	++

Noot. - = komt minder voor dan verwacht, 0 = komt zo vaak voor als verwacht, + komt meer voor dan verwacht, ++ komt veel meer voor dan verwacht; Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $V > 0,3$

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

De belangrijkste subjectieve werk gerelateerde kenmerken die ook in de uitgebreide modellen een verband hebben met de geweldservaringen zijn de onveiligheidsgevoelens en de risicoperceptie van de werknemers. Overheidswerknemers met een hogere risicoperceptie en meer onveiligheidsgevoelens zitten vaker in de hogere geweldssegmenten. Daarnaast zitten mensen die aangeven dat zij minder de-escalatievaardigheden hebben, meer werkdruk ervaren, de preventie en reactie van de werkgever op geweldservaringen slechter vinden en burgers verbaal en fysiek agressiever vinden geworden, vaker in de hogere geweldssegmenten. Deze verbanden zijn zwak maar blijven dus wel aanwezig als ook rekening gehouden wordt met de invloed van de andere kenmerken.

### *Functie- en situationele kenmerken*

Twee functiekenmerken hangen in de uitgebreide modellen samen met de geweldssegmenten. Dit zijn de aard van de functie en de contactfrequentie. Werknemers van wie de aard van de functie voornamelijk onderzoek, beleid, management, ondersteuning of bestuurlijke taken inhoudt, ervaren relatief weinig geweld. Werknemers die zich bezighouden met handhaving, toezicht, dienst en hulpverlening ervaren juist vaker matig tot extreem geweld. Werknemers met meer contact zitten vaker in de hogere geweldssegmenten. Deze kenmerken hangen dus samen met de geweldservaringen, ook wanneer al rekening is gehouden met de invloed van andere kenmerken.

Daarnaast vinden we in simpele (bivariate) modellen dat de dienstjaren, het dragen van een uniform en de aard van het contact met burgers samenhangen met de geweldssegmenten. Werknemers in de hogere geweldssegmenten hebben minder dienstjaren, dan werknemers in de lagere geweldssegmenten (18 versus 21 jaar). Werknemers in een van de hogere geweldssegmenten dragen ook vaker een uniform. In de hogere geweldssegmenten zitten vaker werknemers met een werkplek die vrij toegankelijk is voor burgers en met meestal face to face contact. We vinden slechts kleine verschillen in het aantal werkuren (bij meer werkuren meer geweldservaringen), de bestuurslaag (gemeente meer dan rijk, provincie en de waterschappen) en telefonisch contact met burgers (vaker in een lager geweldssegment dan mensen dit niet hebben).

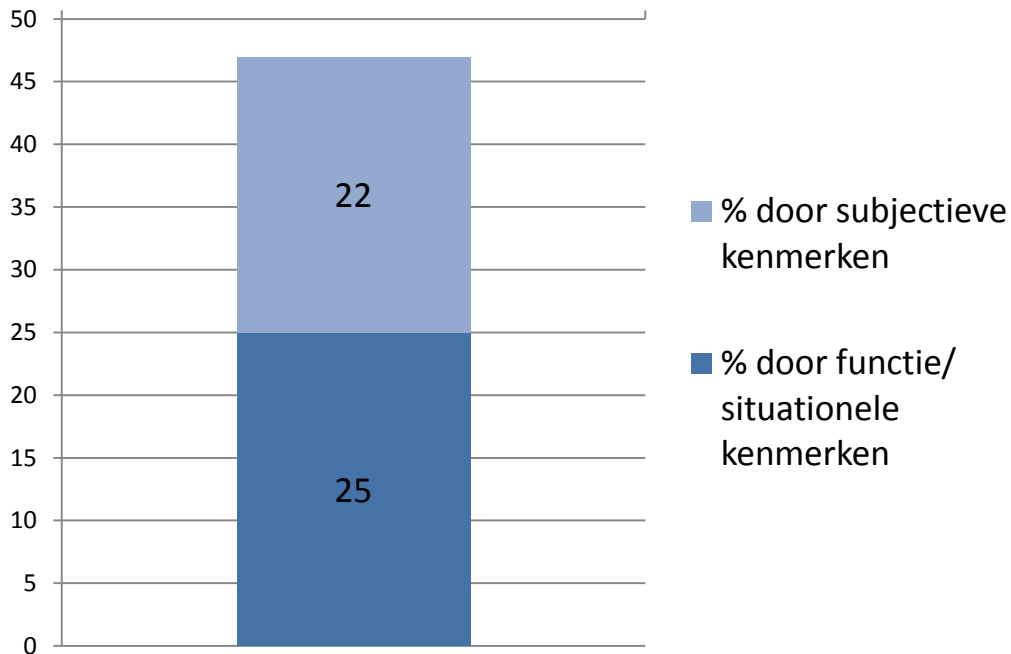
De verbanden tussen functie- en situationele kenmerken en de geweldssegmenten zijn overigens in alle gevallen zwak.

### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Uit de uitgebreide modellen (zie bijlage 3) blijkt dat vooral leeftijd en geslacht samenhangen met het geweldssegment. Als we werknemers met elkaar vergelijken die gelijk scoren op de andere kenmerken dan blijkt het niet uit te maken of iemand man is en welke leeftijd iemand heeft voor de kans dat hij extreem geweld heeft meegemaakt. Wel blijken oudere mensen meer in het weinig geweld segment te zitten en minder in het derde segment (veel verbaal), terwijl vrouwen relatief vaker in het matig geweld segment in plaats van het segment met weinig geweld. In de simpele modellen werd bovendien nog gevonden dat werknemers die matig of extreem geweld ervaren relatief vaker man zijn. Bovendien hebben werknemers in het eerste segment (weinig geweld) relatief vaak een universitaire opleiding en werknemers in de andere segmenten vaker alleen voortgezet onderwijs of beroepsopleiding.

### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 47% van de verschillen in de geweldservaringen onder de overheid werknemers. Daarvan komt 25% voor rekening van demografische, functie- en situatietekenen en 22% voor de subjectieve kenmerken (zie figuur 9.1.2).



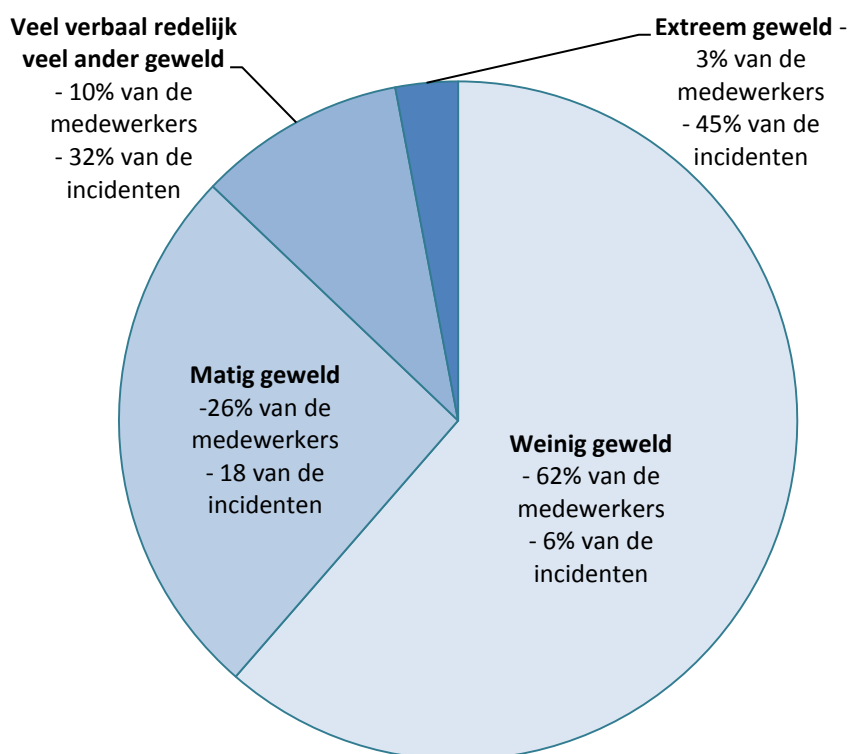
*Figuur 9.3* Percentage van de verschillen, dat verklaard wordt door de kenmerken in de totale groep overheidswerknemers

## **9.2 Overheidswerknemers Gemeenten**

### **9.2.1 Geweldssegmenten**

*Drie procent van de werknemers ervaart bijna de helft van de geweldsincidenten*

Bij de gemeenten (zie figuur 9.4) is in het laagste segment ('weinig geweld') het aantal werknemers dat een enkele keer verbaal geweld (30%) of bedreiging (10%) meemaakte iets hoger dan in de andere bestuurslagen. Fysiek geweld, seksuele intimidatie en discriminatie kwamen in dit segment net als in de totale populatie bij 2 tot 5% van deze groep voor. Het segment waarin het meeste geweld is ervaren, de 'extreem geweld' groep, is in grote mate gelijk aan het 'extreem geweld' segment voor de gehele populatie overheidswerknemers. Het blijkt dus dat bij gemeentemedewerkers het meegemaakte geweld niet extremer is dan in de andere bestuurslagen, maar dat het ervaren van enige vorm van geweld wel wijder verspreid is.



Figuur 9.4 Geweldssegmenten overheidswerknemers gemeente (N=2162)

### 9.2.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door het onveiligheidsgevoel en de risicoperceptie van gemeentelijke overheidswerknemers*

De overheidswerknemers bij gemeenten zijn dus net als de totale groep overheidswerknemers gegroepeerd in vier geweldssegmenten. In deze paragraaf beschrijven we hoe deze segmenten zich bij de gemeente werknemers onderscheiden op de gemeten kenmerken (zie ook tabel 9.5 voor de sterke verbanden volgens simpele modellen).

Tabel 9.5 Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij de overheidswerknemers gemeenten

	Weinig (62%)	Matig (26%)	Veel (10%)	Extreem (3%)
Risicoperceptie	-	0	+	++
Onveiligheidsgevoelens	-	0	+	++

Noot. - = komt minder voor dan verwacht, 0 = komt zo vaak voor als verwacht, + = komt meer voor dan verwacht, ++ komt veel meer voor dan verwacht; Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $v > 0,3$

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Ook in deze deelpopulatie hangen de meeste subjectieve functiekenmerken samen met het ervaren geweld ook als rekening wordt gehouden met de rol van de andere kenmerken. Verreweg het sterkste verband wordt gevonden met de risicoperceptie. Hierop scoren overheidswerknemers van de gemeenten uit het extreem geweld segment het hoogste en werknemers uit het weinig geweld segment het laagst. Ook onveiligheidsgevoelens hangen matig tot sterk samen met het geweldsegment maar in het uitgebreide model verschillen alleen werknemers uit het eerste en tweede segment van elkaar in onveiligheidsgevoelens.

Twee andere opvallende kenmerken zijn de de-escalatievaardigheden en de werkdruk. De-escalatievaardigheden zijn meer dan gemiddeld aanwezig bij mensen die in de hoogste twee segmenten zitten. De werkdruk is juist meer dan gemiddelde hoog bij mensen in het tweede segment. Kenmerken die minder sterke verbanden laten zien in het uitgebreide model zijn de mening over de preventie en reactie vanuit de organisatie en de mening over agressiviteit van de burger. Vergeleken met de totale populatie lijken de de-escalatievaardigheden en de werkdruk onder gemeentelijke werknemers dus een wat grotere rol te spelen. Voor de herstelbehoefte wordt alleen in het simpele model een verband gevonden, mensen in het laagste segment hebben een lagere herstelbehoefte.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

Voor gemeentelijke overheidsmedewerkers worden in de uitgebreide modellen verbanden gevonden met de aard en frequentie van het contact met burgers en met de aard van de functie. In de hogere geweldssegmenten zitten vaker werknemers met meestal face-to-face contact, met meer contact met burgers (twee of meer personen per dag) en met een handhavende of dienstverlenende functie.

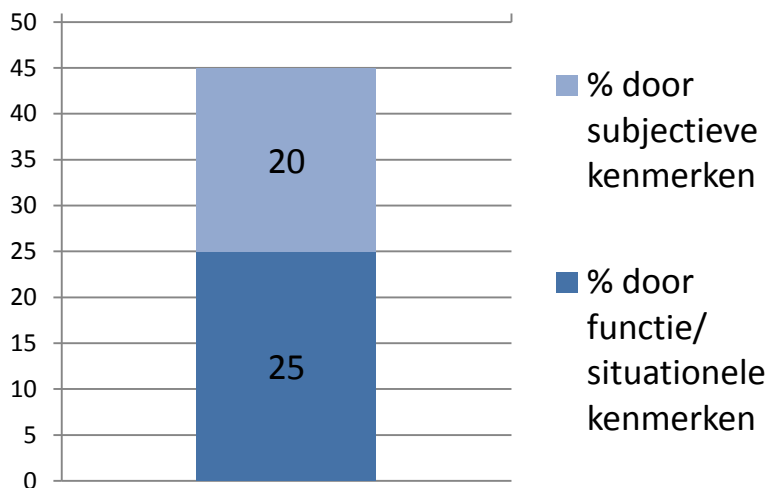
In de simpele modellen blijkt bovendien dat mensen met meer dienstjaren vaker in de lagere geweldssegmenten zitten en dat een voor burgers vrij toegankelijke werkplek en het dragen van een uniform juist samenhangt met de hoogste twee geweldssegmenten. Deze verbanden komen dus grotendeels overeen met de verbanden in de totale populatie overheidswerknemers.

### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Er zijn geen demografische en sociaal economische kenmerken die in de uitgebreide modellen nog een onafhankelijk verband hebben met de geweldssegmenten. De simpele modellen laten wel verbanden zien en daaruit blijkt dat werknemers die weinig geweld ervaren ouder zijn dan werknemers die veel verbaal geweld en redelijk veel ander geweld ervaren (derde segment). Werknemers in het weinig geweldssegment hebben relatief vaak een universitaire opleiding en werknemers in de andere segmenten vaker alleen voortgezet onderwijs of beroepsopleiding. Deze verbanden worden in de uitgebreide modellen niet teruggevonden en kunnen dus worden verklaard door andere kenmerken in die modellen.

### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 45% van de verschillen in de geweldservaringen onder de gemeentelijke overheidswerknemers. Daarvan komt (25%) voor rekening van demografische functie en situatiekenmerken en 20% voor de subjectieve kenmerken (zie figuur 9.6). Opvallend is dat hoewel geen van de functiekenmerken op zichzelf meer dan een zwak verband met de geweldssegmenten vertoont, de functiekenmerken gezamenlijk toch een aanzienlijk deel van de verschillen verklaren.



*Figuur 9.6* Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken onder overheidswerknemers gemeenten

### **9.2.3 De samenhang tussen kenmerken en losse geweldsvariabelen**

Mogelijk is er een verschil in de kenmerken die samenhangen met de verschillende vormen van geweld. Daarom is tevens bekeken welke kenmerken van de overheidsmedewerkers van de gemeenten samenhangen met de verschillende vormen van geweld, in uitgebreide modellen (zie ook bijlage 4). Er blijkt dat sommige kenmerken inderdaad niet op dezelfde manier samenhangen met de verschillende typen geweldservaringen.

Naast dat dit gerelateerd bleek aan de geweldssegmenten, blijken mensen met meer de-escalatievaardigheden vaker te maken met van verbale agressie, maar niet met bedreiging, fysiek geweld, seksuele intimidatie of discriminatie. Werknemers met een negatievere

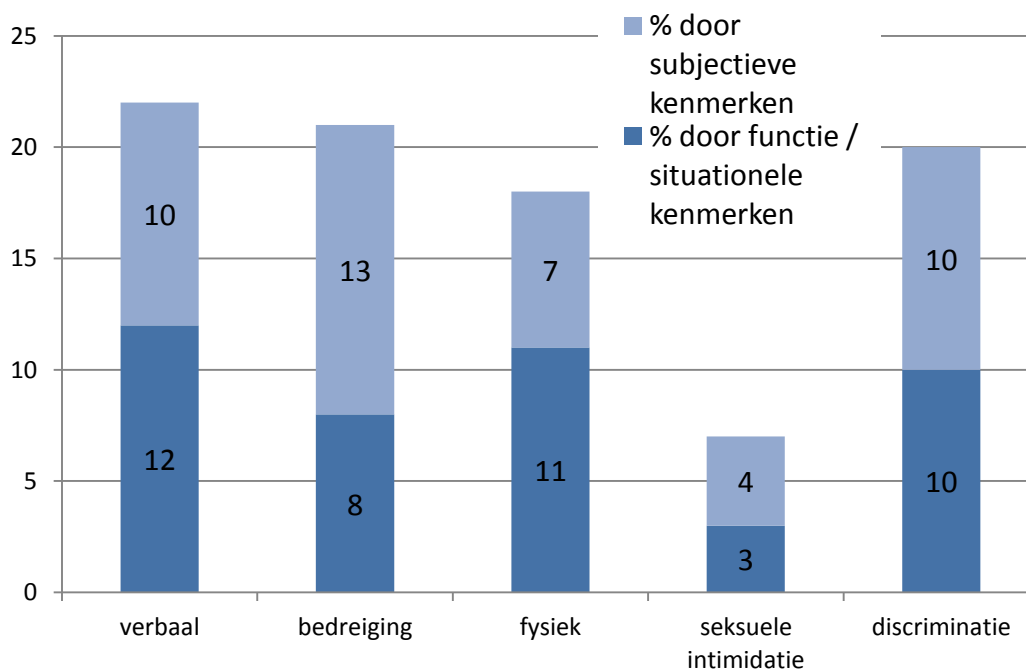


rapportage over de reactie van de organisatie op ongewenst gedrag zijn vaker slachtoffer van verbaal geweld en van discriminatie. Sterkere gevoelens van onveiligheid hangen alleen samen met het ervaren van meer fysiek geweld.

Mensen met een handhavende en dienstverlenende functies zijn wel vaker slachtoffer van verbale agressie maar niet van bedreiging, fysiek geweld of seksuele intimidatie. Discriminatie komt wel vaker voor bij werknemers in handhavende en dienstverlenende functies, maar dit verband kan worden verklaard door de subjectieve werk gerelateerde kenmerken. We vinden het daarom niet meer terug in het meest uitgebreide model.

Hoewel uit de eerder genoemde resultaten geen verschillen in de geweldssegmenten tussen mannen en vrouwen blijken, blijkt nu dat mannen vaker bedreiging en fysiek geweld meemaken en vrouwen vaker seksuele intimidatie en discriminatie. Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen in het aantal ervaringen met verbale agressie. Verder ervaren jonge werknemers wel een hogere frequentie van verbale agressie en bedreiging, maar zijn er geen verschillen tussen jongere en oudere medewerkers in de mate van fysiek geweld, seksuele intimidatie en discriminatie. Mbo opgeleiden maken vaker seksuele intimidatie mee dan mensen met alleen secundair onderwijs, maar er is geen verschil naar opleiding bij de andere vormen van agressie en geweld.

Naast dat er soms een verband bleek met de geweldssegmenten, wordt nu dus ook duidelijk in hoeverre deze kenmerken samenhangen met de verschillende vormen van geweld. De kenmerken verklaren het best de frequentieverschillen van verbaal geweld (22%), gevolgd door bedreiging (21%), discriminatie (20%), fysiek geweld (18%), en seksuele intimidatie (7%). Bij deze populatie is de relatieve extra bijdrage die de subjectieve kenmerken nog aan de verklaring van de verschillen kunnen leveren erg wisselend tussen de typen geweld (zie figuur 9.7).



Figuur 9.7 Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken onder overheidsmedewerkers van de gemeenten

### *Conclusie*

Er zijn geen grote verschillen tussen de geweldssegmenten van overheidswerknemers gemeenten en de totale groep overheidswerknemers, al lijken de ervaringen wel meer verspreid onder werknemers van de gemeenten. De groepen werknemers die gevormd zijn op basis van de geweldservaringen, verschillen voornamelijk in risicoperceptie en onveiligheidsgevoel, maar ook (niet uitputtend) de de-escalatievaardigheden van de werknemers. Bijna de helft van de verschillen in geweldservaringen van de overheidswerknemers worden verklaard door de gemeten kenmerken. Daarnaast blijkt onder overheidswerknemers gemeenten, dat de kenmerken verschillend samenhangen met de verschillende typen geweld. Verschillen in ervaringen van seksuele intimidatie wordt daarnaast het minst goed verklaard door de gemeten kenmerken.

## Hoofdstuk 10: Politieke ambtsdragers

### 10.1 Totale groep politieke ambtsdragers

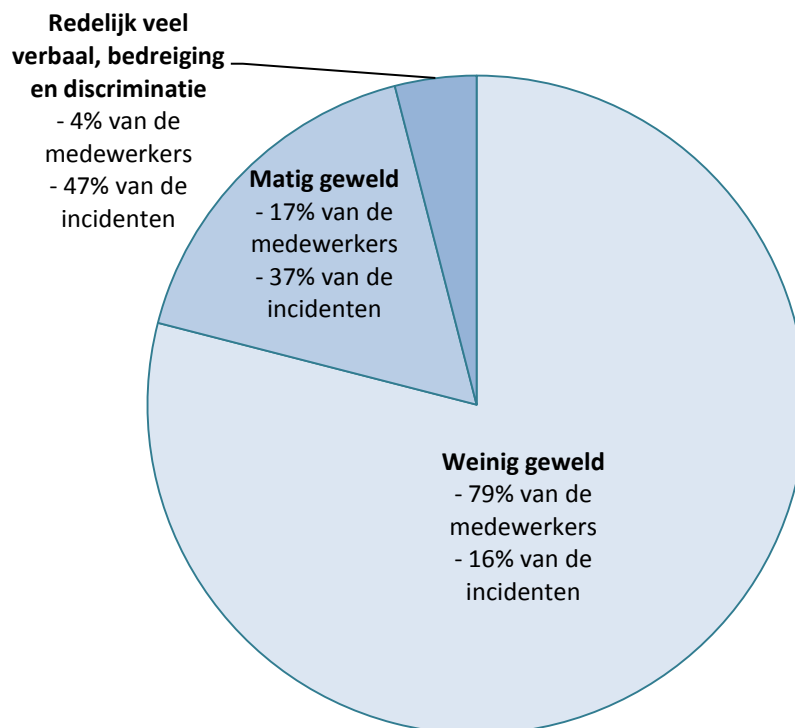
#### 10.1.1 Geweldssegmenten

*Een vijfentwintigste van de politieke ambtsdragers ervaart bijna de helft van de geweldsincidenten*

De totale populatie politieke ambtsdragers is ingedeeld in drie geweldssegmenten, zie figuur 10.1. Het overgrote deel van de politieke ambtsdragers (79%) maakt weinig geweld mee. Verbaal geweld is bijvoorbeeld door één op de vijf werknemers een enkele keer ervaren. Deze groep respondenten heeft dus ‘*weinig geweld*’ meegemaakt.

Het tweede geweldssegment omvat bijna een op de vijf (17%) politieke ambtsdragers. Ook in dit geweldssegment komt frequent geweld nauwelijks voor. Verbaal geweld wordt weliswaar door bijna iedereen (99%) ervaren, maar maximaal zeven keer. De respondenten die in dit geweldssegment zijn ingedeeld hebben ‘*matig geweld*’ meegemaakt.

Het laatste geweldssegment is aanzienlijk kleiner (4%) en onderscheid zich van het tweede segment door de hogere percentages respondenten die tien of meer keer verbaal geweld (66%) of tien keer of meer bedreiging (17%) meemaakten. Ook discriminatie komt relatief veel voor (29%). Deze groep kenmerkt zich dus door het meemaken van ‘*redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie*’.



Figuur 10.1 Geweldssegmenten politieke ambtsdragers totaal (N=2594)

### 10.1.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door de risicoperceptie van de politieke ambtsdragers*

#### *Belangrijkste bevindingen*

De politieke ambtsdragers zijn, zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, ingedeeld in drie geweldssegmenten. Deze segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden. Zie tabel 10.2 voor de sterkste verbanden.

*Tabel 10.2* Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij de totale groep politieke ambtsdragers

	Weinig (79%)	Matig (17%)	Redelijk veel (4%)
Risicoperceptie	-	0	+

Noot. - = komt minder voor dan verwacht, 0 = komt zo vaak voor als verwacht, + = komt meer voor dan verwacht; Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $V > 0,3$

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

De subjectieve kenmerken die in de uitgebreide modellen een verband hebben met de geweldservaringen zijn de risicoperceptie, de onveiligheidsgevoelens, de reactie van de organisatie bij een incident en de mening over toenemende agressiviteit van burgers.

Het duidelijkste onderscheid tussen de drie geweldssegmenten is gevonden bij de risicoperceptie: hoe hoger het geweldssegment, des te hoger de risicoperceptie ook is. De andere kenmerken onderscheiden steeds maar één van de drie segmenten. Werknemers die weinig geweld ervaren (segment 2) en werknemers die redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie ervaren (segment 3), hebben meer onveiligheidsgevoelens dan werknemers die nauwelijks geweld ervaren (segment 1). In het hoogste geweldssegment is de mening over de reactie van de organisatie duidelijk negatiever en werknemers in dit segment zijn het ook vaker eens met de stelling dat burgers agressiever zijn geworden. Op deze twee kenmerken is dus juist geen verschil tussen werknemers in het eerste en tweede segment.

In de simpele modellen wordt bovendien nog gevonden dat werknemers die weinig geweld ervaren en de werknemers die redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie ervaren, meer herstelbehoefte hebben dan werknemers die nauwelijks geweld ervaren.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

Functiekenmerken die ook in de uitgebreide modellen samenhangen met de geweldservaringen zijn de aard van de functie, de partij waar iemand lid van is en de contactfrequentie met burgers. Werknemers die minder geweld ervaren zijn vaker lid van

kleine christelijke partijen. In het tweede segment zitten relatief meer wethouders dan in het eerste segment en werknemers in het hoogste geweldssegment, hebben vaker contact met burgers dan mensen in het eerste geweldssegment.

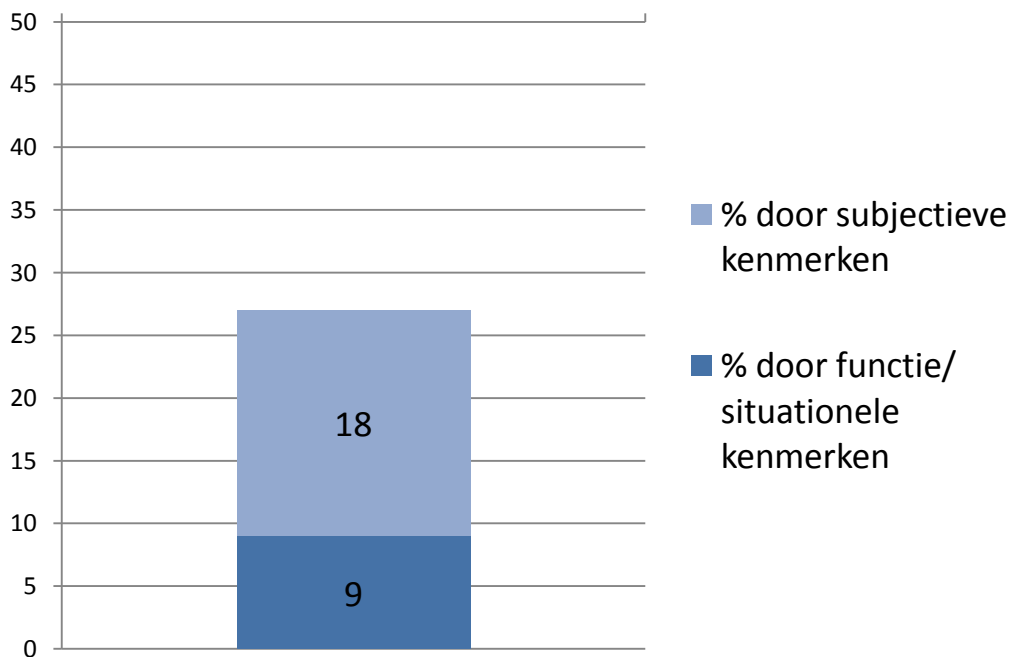
In de simpele modellen vinden we bovendien dat ambtsdragers die nauwelijks geweld ervaren relatief vaak lid zijn van het CDA, lokale partijen, Trots Op Nederland en overige partijen. Werknemers die weinig geweld ervaren zijn relatief vaak lid van SP of Groen Links. Daarnaast hebben werknemers in de hogere geweldssegmenten meer werkjaren, dan werknemers in het eerste geweldssegment. Werknemers in de hogere segmenten zijn ook vaker burgemeester. Daarnaast zijn werknemers die nauwelijks geweld ervaren vaker niet op de hoogte van de vertrouwenslijn die er bestaat, terwijl meer werknemers uit het tweede segment ('weinig geweld') ervaren hier wel van op de hoogte zijn. De gevonden verbanden tussen de functie- en situationele kenmerken en de geweldssegmenten zijn allemaal klein.

#### *Demografische en sociaal economische kenmerken*

Leeftijd is het enige kenmerk in deze categorie, dat samenhangt met de geweldservaringen. Werknemers in de hogere geweldssegmenten zijn jonger dan de werknemers in het laagste segment. Dit is een zwak verband, maar het blijft wel bestaan in de uitgebreide modellen.

#### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 27% van de verschillen in de geweldservaringen onder de politieke ambtsdragers. Daarvan komt maar 9% voor rekeningen van demografische functie en situatiekenmerken en 18% voor de subjectieve kenmerken (zie figuur 10.3).



*Figuur 10.3* Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken onder politieke ambtsdragers

### 10.1.3 De samenhang tussen kenmerken en losse geweldsvariabelen

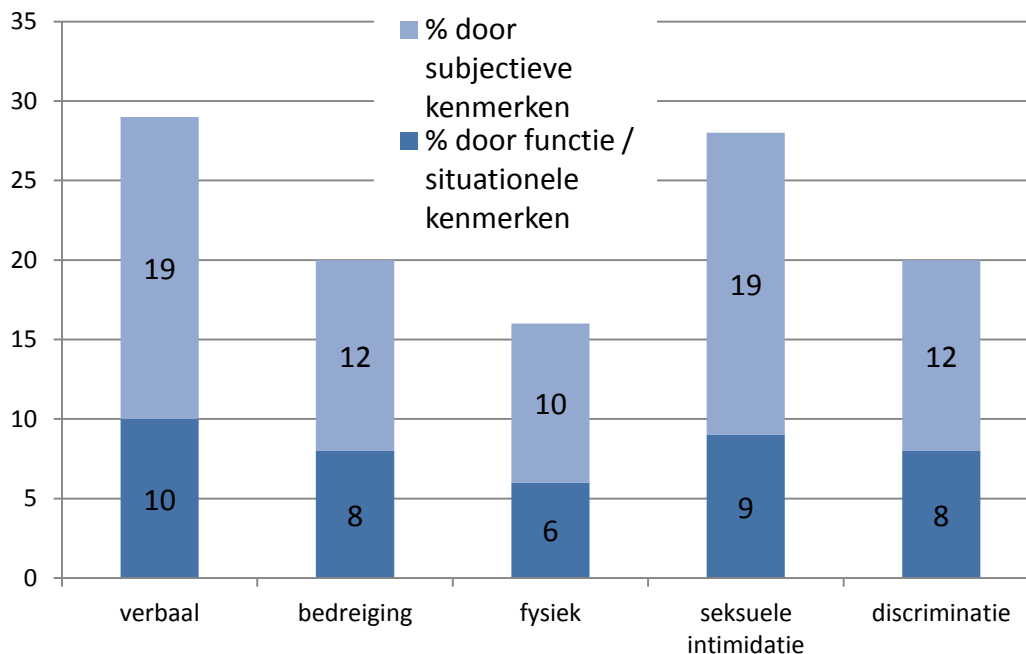
Mogelijk is er een verschil in de kenmerken die samenhangen met de verschillende vormen van geweld. Daarom is tevens bekeken welke kenmerken van de politieke ambtsdragers samenhangen met de verschillende vormen van geweld, in uitgebreide modellen (zie ook bijlage 4). Er blijkt dat sommige kenmerken inderdaad niet op dezelfde manier samenhangen met de verschillende typen geweldservaringen.

Er zijn verschillen gevonden in de samenhang tussen de subjectieve kenmerken en de geweldstypen, naast de geweldssegmenten. Meer gevoelens van onveiligheid hangen samen met meer verbale agressie en meer bedreiging, maar niet met de andere vormen van geweld. Ambtsdragers die vinden dat burgers agressiever zijn geworden in de afgelopen twee jaar maakten wel meer verbaal geweld, bedreiging en fysiek geweld mee maar niet meer seksuele intimidatie of discriminatie. Een opvallende bevinding is dat alleen mensen die veel verbaal geweld hebben ervaren, aangeven een verhoogde herstelbehoefte te hebben.

Hoewel geen verband werd gevonden met de geweldssegmenten, blijkt er wel een verband te bestaan tussen het vermijdingsgedrag, de-escalatievaardigheden, de preventie van de organisatie en de geweldstypen. Vermijdingsgedrag kwam minder voor bij ambtsdragers die meer verbaal geweld of bedreiging meemaakten maar hangt niet samen met de andere vormen van geweld. De-escalatievaardigheden hangen juist samen met fysiek geweld en seksuele intimidatie. Opvallend genoeg melden mensen die deze vormen van geweld meer meemaken, dat zij beter weten hoe zij escalatie moeten voorkomen. Discriminatie hangt tenslotte als enige samen met de mening die mensen over het optreden van de organisatie hebben. Als hun oordeel over de preventie beter is, maken zij juist meer discriminatie mee en als hun oordeel over de reactie na afloop van een incident beter is, juist minder.

Er zijn ook functie en situationele kenmerken die verschillende verbanden hebben met de typen geweld, naast verband met de geweldssegmenten. Frequenter contact met burgers hangt samen met meer verbale agressie, bedreiging, seksuele intimidatie en discriminatie maar niet met fysiek geweld. Burgemeesters en wethouders maken meer verbale agressie en bedreiging mee dan raadsleden maar niet meer fysiek geweld, seksuele intimidatie of discriminatie. Wethouders maken zelfs relatief minder seksuele intimidatie en discriminatie mee. De partij waarvan iemand lid is hangt ook niet op dezelfde manier samen met de verschillende typen geweld. Groen Links, SP & D66 leden maken meer verbaal geweld en discriminatie mee. Ambtsdragers die lid zijn van een kleine christelijke ervaren minder vaak verbaal geweld maar vaker discriminatie. Ook PVDA leden ervaren vaker discriminatie. Er geen verschillen tussen de leden van verschillende partijen in fysiek geweld en seksuele intimidatie.

Hoewel het geslacht niet bleek samen te hangen met de geweldssegmenten, blijkt dat mannen meer verbaal en fysiek geweld en minder seksuele intimidatie ervaren. Er zijn geen geslachtsverschillen voor bedreiging en discriminatie. Naast dat leeftijd samenhang met de geweldssegmenten, blijkt nu dat jonge ambtsdragers meer verbale agressie, bedreiging en discriminatie ervaren. Zij maken echter niet vaker fysiek geweld en seksuele intimidatie mee.



Figuur 10.4 Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken onder politieke ambtsdragers

Naast dat er soms een verband bleek met de geweldssegmenten, wordt nu dus ook duidelijk in hoeverre deze kenmerken samenhangen met de verschillende vormen van geweld. De kenmerken verklaren het best de frequentieverschillen bij verbaal geweld (29%), gevolgd door seksuele intimidatie (28%), bedreiging en discriminatie (20%) en fysiek geweld (16%). Deze volgorde is heel anders dan bij de overheidswerknemers en politieambtenaren. Bovendien blijken onder politieke ambtsdragers de subjectieve kenmerken bij alle typen geweld veel verklarende kracht toe te kunnen voegen, nadat al constant gehouden wordt voor de demografische, sociaaleconomische, functie- en situationele kenmerken (zie figuur 10.4). Dat was bij de politieambtenaren en werknemers bij de gemeenten veel minder het geval.

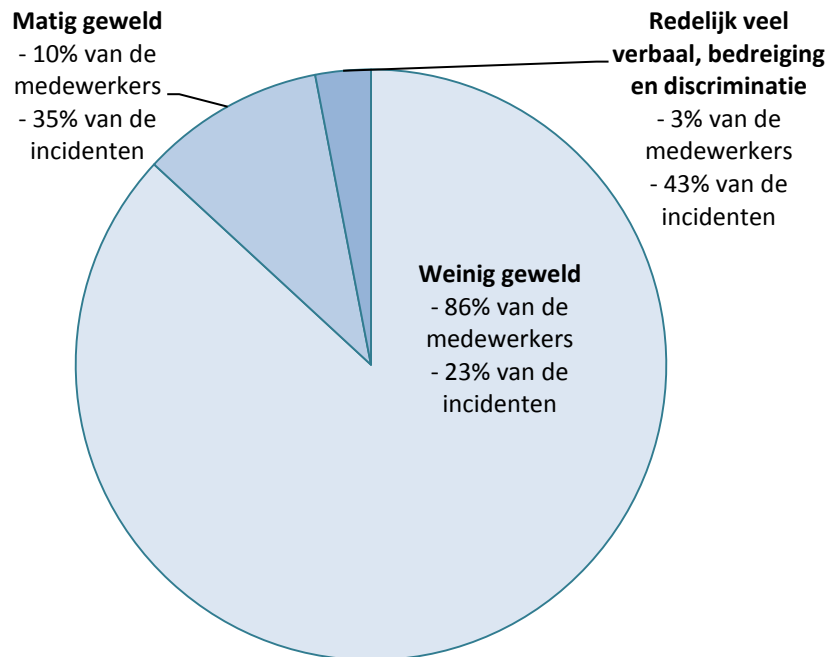
## 10.2 Raadsleden

### 10.2.1 Geweldssegmenten

*Drie procent van de raadsleden ervaart bijna de helft van de geweldsincidenten*

Tot slot hebben we bekeken welke segmenten en samenhangen er worden gevonden voor de raadsleden als we hen als groep apart bekijken. Net als bij de totale populatie politieke ambtsdragers, konden drie geweldssegmenten worden gevormd (zie figuur 10.5). Het eerste geweldssegment kenmerkt zich door het ‘*weinig ervaren van geweld*’. Dit segment komt wat betreft de geweldservaringen grotendeels overeen met het ‘*weinig geweld*’ segment van de totale populatie, al zijn meer werknemers ingedeeld in dit segment (86% versus 79%).

In het tweede geweldssegment ('*matig geweld*'), maakten wel relatief meer mensen geweld mee. Zo wordt bedreiging en discriminatie door ongeveer twee op de vijf raadsleden ervaren. Het laatste geweldssegment kenmerkt zich door '*veel verbaal geweld, bedreiging en intimidatie*'. Hier ervaart ruim twee derde van de raadsleden tien keer of vaker verbaal geweld. Ook komt bedreiging bij de helft en discriminatie bij een kwart van de mensen voor. Fysiek geweld en seksuele intimidatie komen ook in dit geweldssegment van de raadsleden relatief weinig voor.



Figuur 10.5 Geweldssegmenten raadsleden (N=1432)

### 10.2.2 De samenhang tussen kenmerken en geweldssegmenten

*De geweldssegmenten worden vooral onderscheiden door de risicoperceptie van de raadsleden*

De segmenten waarin de gemeenteraadsleden zijn ingedeeld, blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden. Ook hier gaat het om veel zwak tot matig sterke verbanden en maar een enkel sterk verband (zie tabel 10.6). De demografische en functiekenmerken waarvoor verbanden zijn gevonden bleken vrijwel dezelfde te zijn in de uitgebreide en de simpele modellen. Voor die kenmerken geldt dus dat alle beschreven verbanden gelden nadat rekening is gehouden met de invloed van de andere gemeten kenmerken. Bij de subjectieve kenmerken worden wel apart verbanden genoemd die alleen in de simpele (bivariate) modellen zijn gevonden.



Tabel 10.6 Overzicht van belangrijke onderscheidende kenmerken voor geweldssegmenten bij de raadsleden

	Weinig (86%)	Matig (10%)	Redelijk veel (3%)
Risicoperceptie	-	0	+

Noot. - = komt minder voor dan verwacht, 0 = komt zo vaak voor als verwacht, + = komt meer voor dan verwacht; Volgens simpele modellen;  $r$  of Cramer's  $V > 0,3$

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Van de subjectieve werk gerelateerde kenmerken blijken alleen de risicoperceptie en de mate waarin iemand zich onveilig voelt tijdens het werk samen te hangen met het geweldssegment. De risicoperceptie hangt duidelijk het sterkste samen met het geweldssegment. Hoe hoger het geweldssegment, hoe meer werknemers inschatten dat zij risico lopen op slachtofferschap. Ook de onveiligheidsgevoelens houden verband met de geweldssegmenten. Raadsleden die weinig of redelijk veel geweld ervaren, geven aan dat zij meer onveiligheidsgevoelens hebben, dan mensen die nauwelijks geweld ervaren.

Daarnaast bleek in de simpele (bivariate) modellen, anders dan bij de totale populatie politieke ambtsdragers, dat raadsleden die nauwelijks geweld ervaren meer vermijdingsgedrag vertonen. Ook geven zij vaker aan dat de preventie vanuit de organisatie en het optreden van de organisatie na een incident positief zijn, dan mensen die redelijk veel geweld ervaren. Daarnaast blijken net als in de totale populatie, werknemers in de hogere geweldssegmenten vaker aan te geven dat burgers agressiever zijn geworden. Raadsleden uit het weinig geweld segment (segment 2) blijken iets meer herstelbehoefte te hebben dan raadsleden die nauwelijks geweld meemaakten (segment 1).

#### *Functie- en situationele kenmerken*

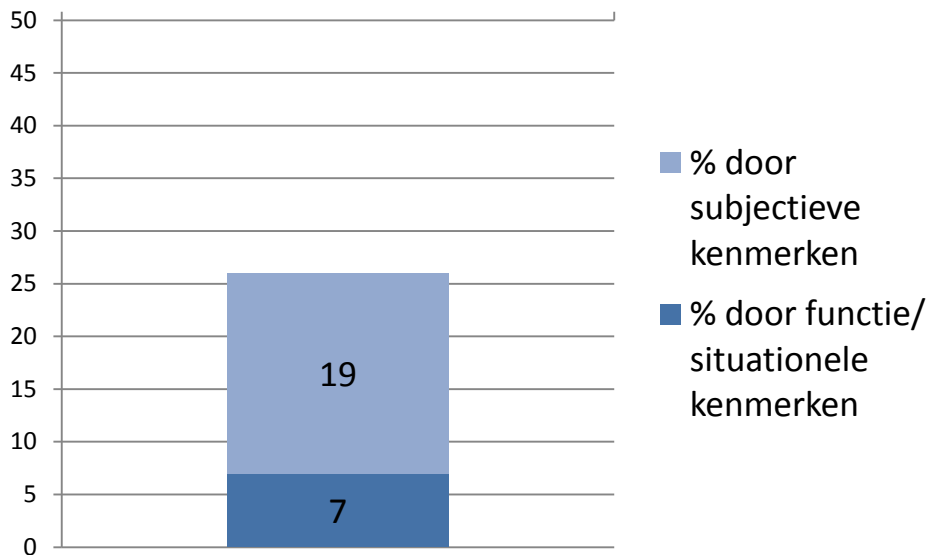
Werknemers in de hogere geweldssegmenten hebben frequenter contact met burgers, dan mensen in het eerste geweldssegment. Dit komt overeen met de totale populatie politieke ambtsdragers. Ook de partij waarvan iemand lid is doet ertoe. De simpele modellen en de uitgebreide modellen laten hier wel verschillen zien (zie bijlage 3), we houden hier de uitkomsten uit de uitgebreide modellen aan. Daaruit blijkt dat SP/Groen Links verschilt van de referentiegroep ('lokaal, TON en overig') tussen het weinig geweld (segment 1) en het matig geweld segment (segment 2) en dat de PVDA van de referentiegroep afwijkt in het verschil tussen het matig geweld segment en het redelijk veel segment (segment 3). Alle verbanden in dit model zijn zwak en verdwijnen in het meest uitgebreide model waarin ook rekening gehouden wordt met de subjectieve werkgerelateerde kenmerken.

#### *Demografische en sociaal economische kenmerken*

De raadsleden die nauwelijks geweld ervaren (segment 1) zijn ouder dan mensen die weinig geweld ervaren. Verder zijn er geen verschillen gevonden tussen de geweldssegmenten voor de demografische en sociaal economische kenmerken.

### *Hoe goed dragen de kenmerken bij aan het verklaren van geweldservaringen?*

In de uitgebreide modellen verklaren de kenmerken gezamenlijk 26% van de verschillen in de geweldservaringen onder de gemeenteraadsleden. Daarvan komt maar 7% voor rekening van demografische functie en situatietekenen en 19% voor de subjectieve werkgerelateerde kenmerken (zie figuur 10.7).



*Figuur 10.7* Percentage van de verschillen dat verklaard wordt door de kenmerken onder raadsleden

### *Conclusie*

Ook uit dit hoofdstuk blijkt dat een groot deel van de politieke ambtsdragers slechts een klein deel van de geweldsincidenten ervaart, en dat een klein deel van de werknemers juist een groot deel van de geweldsincidenten ervaart. Vooral de risicoperceptie blijkt te verschillen tussen de verschillende groepen werknemers. Ongeveer een kwart van de verschillen in geweldservaringen van de werknemers worden verklaard door de gemeten kenmerken. Naast risicoperceptie hebben ook andere kenmerken hieraan bijgedragen, zoals de onveiligheidsgevoelens en de partij waarvan men lid is.

Daarnaast blijkt onder de totale groep politieke ambtsdragers dat de kenmerken verschillend samenhangen met de verschillende typen geweld. Verschillen in ervaringen van verbaal geweld en seksuele intimidatie wordt het beste verklaard door de gemeten kenmerken.

## Hoofdstuk 11: Conclusie en aanbevelingen

Dit rapport beschrijft ervaringen met agressie en geweld van werknemers met een publieke taak. Uitgangspunt daarbij was het samenstellen en beschrijven van groepen werknemers die relatief vergelijkbaar zijn in hun slachtofferschapervaringen (geweldssegmenten). De typen geweld die zijn meegenomen in dit onderzoek zijn verbaal geweld, bedreiging, fysiek geweld, seksuele intimidatie en discriminatie.

Vervolgens toont het rapport hoe het geweldssegment waarin iemand zich bevindt, samenhangt met andere kenmerken van de werknemers. Deze kenmerken zijn ingedeeld in: 1) individuele achtergrondkenmerken (demografisch en sociaal economisch), 2) (objectieve) functie- en situationele kenmerken en 3) subjectieve werk gerelateerde kenmerken. Daarnaast zijn voor drie functiegroepen ook de verbanden gepresenteerd tussen de kenmerken en de losse frequentievariabelen van de vijf verschillende typen geweld. Voor de analyses is gebruik gemaakt van gegevens uit de monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur (2012) en Agressie en Geweld tegen werknemers met een Publieke Taak (2011). Hieronder volgt een korte samenvatting en bespreking van de uitkomsten.

### ***11.1 Samenvatting en interpretatie van de resultaten***

#### **11.1.1 Beschrijving van de geweldssegmenten**

Op basis van clusteranalyses (hiërarchisch, met Ward methode) is nagegaan in welke geweldssegmenten werknemers konden worden ingedeeld. De indeling in geweldssegmenten is uitgevoerd voor de volgende (deel)populaties (zie ook hoofdstuk 3 t/m 10):

- ❖ de totale groep werknemers met een publieke taak exclusief openbaar bestuur (4 segmenten)
- ❖ ambulance medewerkers (drie segmenten)
- ❖ politieambtenaren (vier segmenten)
- ❖ treinpersoneel (vier segmenten)
- ❖ UWV personeel (drie segmenten)
- ❖ werknemers in het voortgezet onderwijs (vier segmenten)
- ❖ de totale populatie werknemers bij de overheid (vier segmenten)
- ❖ overheidsmedewerkers van gemeenten (vier segmenten)
- ❖ de totale populatie politieke ambtsdragers (drie segmenten)
- ❖ gemeenteraadsleden (drie segmenten).

Het aantal gevormde segmenten geeft informatie over hoeveel verschillende ‘slachtoffertypen’ er bestaan op basis van de slachtofferervaringen die medewerkers hebben aangegeven. Het aantal segmenten geeft echter geen informatie over de totale frequentie of de aard van het slachtofferschap van de verschillende groepen medewerkers, omdat de omvang van de segmenten en de ervaringen binnen de segmenten sterk verschillen tussen de deelpopulaties.

Bij alle deelpopulaties is er een groot segment waarin weinig geweld is ervaren. Dit segment omvat tussen de 36 procent (treinpersoneel) en 86 procent (raadsleden) van de werknemers. Er zitten minder mensen in dit eerste segment bij de publieke taken (totale groep en specifieke sectoren) dan bij het openbaar bestuur (overheidswerknemers en politieke

ambtsdragers). Het tweede segment, dat meestal de titel matig geweld kreeg, omvat tussen de tien (raadsleden) en 43 (treinpersoneel) procent van de werknemers uit de deelpopulaties. Het hoogste geweldsegment (dit is soms het derde en soms het vierde segment) waarin doorgaans veel of extreem veel geweld voorkomt, omvat in alle gevallen een kleine minderheid variërend van twee (alle overheidswerknemers) tot dertien (treinpersoneel) procent van de werknemers. Deze kleine groepen maken een groot deel van alle incidenten mee. In het openbaar bestuur maakt twee tot zeven procent van de werknemers 37 tot 59% van het geweld mee. Bij de totale groep publieke taak werknemers (exclusief openbaar bestuur) is de kans op geweldservaringen nog ongelijker verdeeld: Acht procent van de werknemers maakt 71 procent van het geweld mee.

Verschillende zaken vallen op als we het geweld in de segmenten nader bestuderen. Om te beginnen blijkt er bij sommige deelpopulaties in het laagste geweldsegment een zeer grote groep werknemers te zijn, zonder geweldservaringen. Dit zijn het voortgezet onderwijs, de politieke ambtsdragers en de totale groep publieke taak werknemers.<sup>7</sup> Onder de andere deelpopulaties blijkt voornamelijk verbale agressie wijd verspreid. Bij ambulancepersoneel had in de laagste geweld groep toch nog 66 procent en bij treinpersoneel bijna tachtig procent te maken met verbaal geweld. Er zijn in deze laatste twee beroepsgroepen dus nauwelijks mensen die helemaal geen agressie meemaakten.

Een vergelijking van de hogere geweldssegmenten van de verschillende populaties leert ons dat in een aantal deelpopulaties verbale agressie al vanaf het tweede segment bij de overgrote meerderheid van de groep frequent ervaren wordt. Van de politieambtenaren en het treinpersoneel is vrijwel iedereen in de hoogste drie segmenten tien keer of vaker slachtoffer geweest van verbale agressie. In de deelpopulaties van overheidswerknemers en politieke ambtsdragers zijn in de hogere segmenten ook vrijwel alle werknemers slachtoffer geweest van verbale agressie maar de frequentie is vooral in de middelste segmenten veel lager. Voor de andere vormen van geweld vallen de volgende zaken op:

- ❖ Bij politieambtenaren is een groep onderscheiden (derde segment) die voornamelijk fysiek geweld en weinig andere vormen van geweld meemaakten. Daarnaast is er een groep politieambtenaren die voornamelijk bedreiging en discriminatie meemaakten, maar minder fysiek geweld. Het is interessant na te gaan of dit verschil tot stand komt als gevolg van de situaties waarin iemand terecht komt (taakinvulling) of als gevolg van de houding en het gedrag van de politieambtenaren;
- ❖ Het treinpersoneel kan onderverdeeld worden in een groep die zich naast verbaal en fysiek geweld voornamelijk bedreigd voelt en een groep die zich in plaats van bedreigd, voornamelijk gediscrimineerd voelt.
- ❖ Bij de overheidswerknemers verschillen de medewerkers in twee groepen (derde en vierde segment) op zowel bedreiging, fysiek geweld, discriminatie en seksuele intimidatie, *maar niet* op verbaal geweld.
- ❖ Bij de politieke ambtsdragers zien we juist dat de groepen (tweede en derde segment) sterk verschillen in de frequentie dat zij verbaal geweld, en daarnaast ook bedreiging, meemaken.

---

<sup>7</sup> In de totaalpopulatie zitten ook werknemers uit beroepsgroepen die niet apart geanalyseerd zijn waaronder het primair onderwijs, de brandweer en de belastingdienst. Uit deze drie beroepsgroepen zitten veel mensen in het weinig geweld segment (zie tabel B5b) en hiervan zullen veel mensen ook echt weinig of geen verbaal geweld meemaken.

Bovenstaand overzicht laat zien dat de geweldssegmenten bevestigen dat vaak een klein gedeelte van de werknemers, veel van de geweldsincidenten ervaren. Zij zijn de ‘frequente slachtoffers’. Daarnaast bevestigt het overzicht dat de geweldssegmenten voor de verschillende deelpopulaties heel verschillend tot stand komen, waarbij soms het al dan niet meemaken van de verschillende typen geweld en soms de frequentie van de geweldservaringen een belangrijkere rol speelt. Dit geeft aan dat de geweldssegmenten inderdaad nauwelijks met elkaar te vergelijken zijn.

### 11.1.2 Samenhang geweldssegmenten met andere kenmerken

#### *Sterke samenhangen met geweldssegmenten*

Er blijken maar weinig kenmerken echt sterk samen te hangen met de geweldssegmenten. Bij het benoemen van de sterke verbanden in de hoofdstukken is een grens van 0,3 aangehouden voor de effectmaten R en Cramer’s V. Dit leverde per groep één of enkele sterke samenhangen op. Bij alle deelpopulaties waar de *risicoperceptie* was gemeten (alle medewerkers in het openbaar bestuur) was dit zoals te verwachten het kenmerk met het sterkste verband. Zie de kadertekst op de volgende pagina voor een nadere interpretatie van dit verband.

Daarnaast hadden *onveiligheidsgevoelens* in veel populaties een sterke samenhang met het geweldssegment. Werknemers in de hogere geweldssegmenten, dus mensen met meer geweldservaringen, hebben meer onveiligheidsgevoelens. Dit zou op meerdere manieren kunnen werken, maar helaas is het op basis van de data niet mogelijk dit verder te onderzoeken: 1) werknemers kunnen zich meer onveilig voelen doordat eerder is gebleken dat zij niet veilig waren tijdens een slachtoffersituatie, 2) doordat mensen zich onveilig voelen gedragen zij zich anders en worden zij eerder slachtoffer worden, of 3) doordat werknemers veel in gevaarlijke situaties werken, voelen zij zich onveilig en worden vaker slachtoffer.

Andere kenmerken die sterk samenhangen met het ervaren geweld zijn:

- ❖ de *sector of functie* (bij de totale populatie), zo ervaart ambulance-, ziekenhuis-, gevangenis-, politie- en treinpersoneel meer geweld.
- ❖ de *frequentie van contact met burgers* (politieambtenaren), zo ervaren werknemers met meer frequent contact met burgers, meer geweld
- ❖ het *type contact* (ambulance vooral *telefonisch*, politie *verschillende vormen van face-to-face*),
- ❖ *'s Avonds en 's nachts werken* (politieambtenaren), zo ervaren werknemers die meer op deze tijden werken, meer geweld
- ❖ *De mening hebben dat burgers in de afgelopen twee jaar agressiever zijn geworden* (politie, UWV, voortgezet onderwijs), zo ervaren werknemers die meer op deze tijden werken, meer geweld

De frequentie van het contact met burgers, de wijze van contact en de mening over het agressiever worden van burgers hingen bij veel andere beroepsgroepen wel samen met de geweldssegmenten maar die samenhang was daar zwakker en werd in sommige populaties alleen in de simpele (bivariate) modellen gevonden. Hieronder wordt voor de drie categorieën kenmerken nog aangegeven welke zwakkere verbanden er gevonden zijn.

*Kadertekst: De rol van risicoperceptie nader bezien*

De mate waarin mensen inschatten de komende twaalf maanden slachtoffer te zullen worden van geweld, zal tot stand komen uit andere kenmerken van de werknemer, zoals de contactfrequentie of de mate waarin iemand de-escalatievaardigheden heeft. Toch hangt dit kenmerk in de uitgebreide modellen het sterkst samen met geweldservaringen in de *afgelopen* 12 maanden. Dit houdt in dat het verband tussen risicoperceptie en geweldssegmenten niet geheel verklaard wordt door de gemeten objectieve en subjectieve kenmerken. Hiervoor kunnen twee redenen zijn:

1) Naast de gemeten kenmerken uit de monitoren, zijn er nog andere kenmerken die zowel de risico-inschatting beïnvloeden, als het risico op geweldservaringen beïnvloeden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het type burgers waarmee werknemers te maken krijgen (situationeel), of persoonlijke vaardigheden of gedrag (subjectief);

2) Mensen die in het recente verleden veel geweld hebben meegemaakt verwachten dat ook mee te maken in de nabije toekomst, ongeacht de objectieve risicofactoren die daarvoor aanwezig zijn. In dit geval zou dus niet de risicoperceptie van mensen het slachtofferschap beïnvloeden, maar het slachtofferschap de risicoperceptie beïnvloeden.

Met de beschikbare cross-sectionele data waarin risicoperceptie en slachtofferschap op hetzelfde moment worden gemeten, kunnen we geen definitieve conclusies trekken over hoe deze relatie tussen de risicoperceptie en werknemers loopt.

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Werknemers in de hogere segmenten beoordelen de kwaliteit van de interne en externe communicatie van de organisatie minder goed (publieke taak) en er zijn kleine verschillen in de mening over de preventieve maatregelen. In de lagere geweldssegmenten vinden werknemers de preventie beter. In de simpele modellen wordt daarnaast nog gevonden dat werknemers in een hoger segment minder tevreden zijn over de reactie van de organisatie op incidenten. Samengevat vinden mensen die tot een segment met meer geweldservaringen behoren de houding van de organisatie op het gebied van voorkomen en reageren op het geweld minder positief.

De gerapporteerde de-escalatievaardigheden van werknemers verschillen alleen voor de overheidswerknemers, maar daar blijken juist de mensen die aangeven veel de-escalatievaardigheden te bezitten in de hogere geweldssegmenten te zitten. Het vermijdingsgedrag dat wordt gerapporteerd verschilt alleen bij de gemeenteraadsleden: mensen die vaker risicosituaties uit de weg zeggen te gaan zitten minder vaak in de hogere geweldssegmenten. Een verband dat alleen in het simpele model werd gevonden is dat werknemers in de hogere segmenten een wat hogere herstelbehoefte hebben (overheidswerknemers en politieke ambtsdragers).

### *Functie en situationele kenmerken*

De hoeveelheid dienstjaren is in de meeste deelpopulaties wel gerelateerd aan de geweldssegmenten maar niet altijd op dezelfde manier. Bij overheid- en publieke taakwerknemers hebben mensen in de hogere geweldssegmenten minder dienstjaren, terwijl bij de politieke ambtsdragers mensen in het hogere geweldsegment juist meer jaren in de politiek zitten. Omdat deze verbanden ook in de uitgebreide modellen gevonden worden, lijkt het verband niet veroorzaakt doordat deze mensen ook vaak een hogere leeftijd hebben.

Bij de politieke ambtsdragers worden er verschillen gevonden tussen politieke partijen waarvan de ambtsdragers lid zijn en blijken burgemeesters en wethouders vaker in de hogere geweldssegmenten te zitten. Ook hier zien we in de uitgebreide modellen veel minder verschillen. Dit komt vooral doordat nu rekening gehouden wordt met een hogere risicoperceptie. Bij de publieke taak werknemers bleken werknemers in de hoge segmenten relatief vaak geen collega in de nabijheid te hebben tijdens het werk. Bij de overheidswerknemers kwam het dragen van een uniform meer voor in de hogere geweldssegmenten (alleen in het simpele model).

### *Demografische en sociaaleconomische kenmerken*

Bij alle deelpopulaties behalve ambulance, UWV en Voortgezet onderwijs zijn jongere werknemers vaker in de hogere geweldssegmenten te vinden. Bij overheidswerknemers en publieke taak groepen zijn mannen en mensen met een lagere opleiding vaker te vinden in de hogere geweldssegmenten. Niet westers allochtonen zijn in de totale publieke taak populatie vaker in de hoge geweldssegmenten te vinden. Deze verbanden verdwijnen voor de werknemers in publieke taken grotendeels in de uitgebreide modellen waarin werknemers met vergelijkbare scores op de functie en subjectieve kenmerken onderling worden vergeleken.

### *Verklaren van de verschillen in geweldservaringen*

Op basis van de uitgebreide (multivariate) modellen is beschreven hoe goed de gebruikte kenmerken voorspellen in welk geweldssegment iemand zit. In het algemeen blijken de modellen hier vrij goed toe in staat. De meest uitgebreide modellen verklaren 26 tot 47 procent van de verschillen tussen de werknemers. Bij de overheidswerknemers en publieke taken wordt ruim de helft van de verschillen al verklaard door de objectieve factoren en voegen de subjectieve factoren daar nog tien tot twintig procent aan toe. Hieruit blijkt dat ook wanneer er weinig sterke verbanden te vinden zijn toch een redelijke voorspelling van het ervaren geweld kan worden gegeven. Het is dan ook van belang ook aandacht te houden voor minder sterke verbanden.

### **11.1.3 Samenhang losse geweldsvariabelen met andere kenmerken**

Behalve verbanden tussen de kenmerken van werknemers en het geweldssegment is voor een aantal beroepsgroepen ook het verband geschat tussen de kenmerken en de losse frequentievariabelen van de verschillende typen geweld (verbaal, bedreiging, fysiek, seksuele intimidatie en discriminatie). Dit blijkt informatie op te leveren over kenmerken die wel samenhangen met bepaalde typen geweld en niet met andere typen geweld. Dit onderscheid was niet te maken in de resultaten van de geweldssegmenten.

Opvallend is dat de kenmerken bij de politieke ambtsdragers en overheidsmedewerkers van de gemeenten het verbaal geweld het beste voorspellen terwijl bij de politieambtenaren fysiek geweld het best voorspeld kan worden met de gebruikte kenmerken. Verder blijkt zoals te verwachten en in overeenstemming met de resultaten van de geweldssegmenten, dat risicoperceptie voor alle vormen van slachtofferschap en in alle deelpopulaties (waar het onderzocht is) de belangrijkste factor is. Daarnaast hangt een hogere contactfrequentie en het oordeel dat burgers agressiever zijn geworden voor vrijwel alle deelpopulaties en vormen van geweld samen met een hogere frequentie.

Er zijn ook verschillen in de verbanden gevonden. Bij verbale agressie en bedreiging worden er nauwelijks verschillen gevonden tussen mannen en vrouwen, terwijl fysiek geweld meer door mannen wordt ervaren en seksuele intimidatie en discriminatie meer door vrouwen. Bij de overheidswerknemers en politieke ambtsdragers geldt bovendien dat leeftijd samenhangt met het ervaren van verbale agressie en bedreiging, maar niet met fysiek geweld en seksuele intimidatie. Bij de politieambtenaren doet de leeftijd er juist alleen bij fysiek geweld toe. Andere opvallende bevindingen zijn dat gevoelens van onveiligheid niet samenhangen met slachtofferschap van seksuele intimidatie en discriminatie en wel met verbale agressie (politiek, politie), bedreiging (politiek) en fysiek geweld (overheid, politie). Het oordeel over de reactie van de organisatie op ongewenst gedrag is negatiever bij meer fysiek geweld (politiek), seksuele intimidatie (politiek) en discriminatie (overheid en politie) maar hangt niet samen met verbaal geweld en bedreiging. Wat betreft de functie hebben burgemeesters en wethouders meer ervaringen met verbale agressie en bedreiging, terwijl raadsleden meer ervaring hebben met discriminatie.

Conclusie uit deze bevindingen is dus dat het onderzoeken van losse geweldsvariabelen informatie naar voren brengt die niet naar voren komt uit de clusteranalyse. In paragraaf 11.2 gaan we hier verder op in.



## **11.2 Toekomstig onderzoek**

### **11.2.1 Oorzaak en gevolg**

Zoals in het methodehoofdstuk en in de bovenstaande kadertekst over de risicoperceptie aangegeven, is het zeer problematisch uitspraken te doen over oorzaak en gevolg wanneer de voorspellende en uitkomstvariabelen op hetzelfde moment zijn gemeten. Een van de doelen van het programma Veilige Publieke Taak is om de verklaringskracht van de modellen gericht op herhaald slachtofferschap in het bijzonder te vergroten. Het is daarbij uiteraard van belang dat dan ook kenmerken worden aangewezen die daadwerkelijk de oorzaak zijn van het slachtofferschap. In dit rapport kon uitsluitend gesproken worden over de aanwezigheid van verbanden en in veel gevallen was zelfs evident dat een kenmerk eerder een gevolg van de geweldservaringen was, dan een oorzaak.

Het verzamelen van prospectieve longitudinale data (paneldata) lijkt dus een belangrijk doel voor toekomstig onderzoek. Dat longitudinaal onderzoek mogelijk is onder werknemers met een publieke taak is gebleken uit onderzoek onder politieambtenaren (van Reemst, et al., 2013), uiteraard vraagt dit wel grotere inspanningen van respondenten en onderzoekers.

### **11.2.2 Ontbrekende kenmerken volgens de literatuur**

De monitoren meten een breed scala aan factoren die relevant zijn als mogelijke oorzaken en gevolgen van agressie en geweldservaringen. Een analyse van de bestaande literatuur over slachtofferschap onder mensen in publieke functies (in het kader van het WODC onderzoek naar herhaald slachtofferschap, van Reemst, et al. 2013), heeft de volgende factoren naar voren gebracht die in de monitoren nog niet of beperkt aan bod komen.<sup>8</sup>

*Historie van geweldservaringen*, informatie over slachtofferschapshistorie van een medewerker en over slachtofferschap in andere contexten (zoals in de vrije tijd, gepest zijn/worden op school / door collega's, in de gezinssituatie, op straat). Dit zijn alle zeer relevante kenmerken voor de voorspelling van slachtofferschap ook binnen de functie uitoefening.

*Historie van andere problemen*

Problematische/afwijzende opvoeding, gedragsproblemen in jeugd, verleden van sociale en emotionele problemen hebben.

*Mentale staat*

Meer spanningsbehoefte (sensation seeking), meer angsten of irritaties beleven, meer negatief affect voelen, een negatiever mensbeeld hebben, minder positieve verwachtingen hebben van assertieve reacties, minder tegen kritiek kunnen. Daarnaast zijn er nog diverse andere psychologische kenmerken die de algemene slachtofferschapkans verhogen maar die nog niet

---

<sup>8</sup> Er is bij het maken van de onderstaande opsomming geen rekening gehouden met de mate waarin de kenmerken geschikt zijn om in een monitor aan bod te laten komen (bijvoorbeeld met het oog op de gevoeligheid van sommige onderwerpen of complexiteit van de meting).

voor werknemers in het uitoefenen van hun functie zijn onderzocht. Dit zijn bijvoorbeeld: mentale gezondheidsproblemen of psychosomatische klachten in het algemeen, depressies, agressieve fantasieën en een laag zelfvertrouwen.

#### *Items over inhoud en context van het werk*

Hierover is al vrij veel bekend in de monitoren maar de volgende onderwerpen worden nog niet gemeten: meer informele interacties, het voeren van slecht nieuwsgesprekken, minder personeelsbezetting, werken in psychiatrische setting (bijvoorbeeld voor sociale dienstwerknemers, ziekenhuiswerknemers, verplegers, assistenten en specialisten) en werken in het weekend (naast avond en nacht).

#### *Items over de werkbeleving*

Ook over de werkbeleving zijn nog onderwerpen gevonden die nu niet in de monitor worden gemeten: Ontevreden zijn over werktijden, de werkoverdracht en over het werk in het algemeen, minder gevoel van invloed hebben op werk, intentie om de baan op te zeggen, meer conflicten over taken binnen de organisatie, minder kwaliteit van teamwerk en meer druk vanuit de organisatie om werk onveilig uit te voeren.

### **11.2.3 Geweldssegmenten versus losse geweldsvariabelen**

De conclusie dat de verschillende typen agressie en geweldservaringen met andere kenmerken samenhangen kon niet naar voren komen uit de clusteranalyse. Daarin maken mensen deel uit van een geweldssegment waarin meer of minder van de verschillende typen geweld voorkomen. De variabele verbaal geweld blijkt een zware stempel te drukken op de indeling van de werknemers in geweldssegmenten. Als mensen in een hoog geweldssegment vaker man zijn dan is niet duidelijk of mannen dan voornamelijk veel verbaal geweld meemaken of dat zij vaker in dat segment zitten vanwege het meemaken van fysiek geweld. Op basis van de analyses op de losse geweldsvariabelen kunnen we concluderen dat het laatste antwoord het juiste is.

Op dezelfde manier kunnen ook verbanden helemaal over het hoofd worden gezien. Als bijvoorbeeld vrouwen veel seksuele intimidatie en discriminatie meemaken en mannen veel fysiek geweld, maar er is één segment waarin zowel veel fysiek geweld voorkomt als seksuele intimidatie en discriminatie dan zullen we geen effect van geslacht vinden, terwijl er weldegelijk een verschil is in type geweldservaring en dus de daarbij horende preventie en nazorg.

Een ander nadeel van de clusteranalyse is dat de uitkomsten niet goed over deelpopulaties vergeleken kunnen worden. Een onderzoek zoals gepresenteerd in dit rapport waar veel groepen tegelijk worden bekeken, nodigt uit tot zulke vergelijkingen. Daartoe zouden analyses met losse geweldsvariabelen zich beter lenen dan de clusterbenadering.

#### 11.2.4 Andere suggesties voor aanpassingen

##### *Werving van respondenten*

Werknemers die gevraagd worden deel te nemen aan de monitoren kunnen het beste door middel van een toevalssteekproef worden aangeschreven. Zo zal de selectiviteit van de respondentenroep waarschijnlijk minder groot zijn dan wanneer alle werknemers worden benaderd, bijvoorbeeld door een bericht op intranet. Daarnaast zal nagegaan moeten worden in hoeverre de respondenten een representatieve afspiegeling zijn van de werknemers die werken bij de organisaties, bijvoorbeeld door algemene kenmerken van de werknemers te vergelijken met kenmerken die bekend zijn bij de organisatie over werknemers.

##### *Selectie van werknemers met tijdelijk dienstverband*

Het valt op dat slechts 1,5% van de werknemers rapporteerden geen vast dienstverband te hebben. Waarschijnlijk werken er in de organisaties veel meer mensen met een tijdelijk dienstverband. Er zou duidelijk moeten worden waarom deze mensen niet in de data voorkomen en actie ondernomen om bij een volgende meting meer respondenten met een tijdelijk dienstverband te werven. Deze werknemers lopen mogelijk in vergelijking met vaste werknemers met vergelijkbare taken hogere risico's op geweldservaringen. Bijvoorbeeld doordat zij minder gelegenheid krijgen voor opleiding en training of omdat zij bewust meer risico's nemen om zich te onderscheiden en zo meer kans te maken een vaste aanstelling te krijgen. Aandacht voor deze groep is daarom belangrijk.

##### *Analyses op hooggeweld groep*

De veelheid aan analyses die in dit rapport gepresenteerd worden, maakt de zorgvuldige keuze van variabelen en diepgang in interpretatie complex. Wij verwachten dus dat er nog meer uit de data te halen is, wanneer ingezoomd wordt op de specifieke groepen.

Daarbij moet vooral aandacht zijn voor de werknemers in het hoogste geweldssegment. Omdat deze groep vaak klein is, zijn verschillen tussen deze en andere groepen (segmenten) vaak niet significant. In absolute zin zijn de verschillen vaak juist relatief groot.<sup>9</sup> Dit is een nadeel van het indelen in clusters van zulke ongelijke grootte bij relatief kleine steekproeven.

Wanneer het beleidsdoel van de verklaring van (herhaald) slachtofferschap belangrijk wordt gevonden, kan overwogen worden bij toekomstige dataverzameling over te gaan tot een 'oversampling' van werknemers met meer geweldservaringen. Daarbij wordt er voor gezorgd dat de mensen met een hogere frequentie van geweldservaringen oververtegenwoordigd zijn in de steekproef. Hierbij moet vermeden worden dat de wijze van opsporen van deze werknemers tot selectiviteit op mogelijke verklarende kenmerken leidt. Als bijvoorbeeld aan

---

<sup>9</sup> In de huidige rapportage is wat dit betreft nog niet alles uit de data gehaald. In de (bivariate) ANOVA's zijn de contrasten tussen de segmenten wel bekeken en bleek het contrast tussen segment 2,3 en 4 vaak niet significant. Voor de categorische variabelen is dit nog niet uitgezocht omdat alleen naar het totale verband in de kruistabellen is gekeken, hier kunnen dus nog specifieke contrasten worden bekeken en mogelijk kenmerken worden gevonden die dit hoge geweldssegment goed onderscheiden. Vervolgonderzoek kan bovendien nog nagaan of er vergelijkbare functiegroepen kunnen worden samengevoegd zodat het aantal respondenten in het hoogste segment wordt vergroot.

de hand van incidentregistraties mensen worden geselecteerd, dan hebben niet alle frequent slachtoffers een even grote kans in de steekproef te komen, maar vooral de slachtoffers die ook bereid waren het incident te melden en dat is ongewenst. Beter kan daarom gedacht worden aan een mini-enquête die aan de hele populatie of een grote steekproef wordt gestuurd en die zicht richt op de frequentie van de ervaring van geweld (kost weinig tijd om in te vullen) waarna op basis van die informatie een steekproef wordt getrokken van mensen aan wie de volledige vragenlijst wordt toegestuurd.

### **11.2.5 Slotwoord**

Dit rapport heeft in kaart gebracht in welke groepen met overeenkomstige geweldervaringen werknemers zijn op te delen en wat de kenmerken zijn waarop de werknemers in de verschillende geweldssegmenten verschillen. De resultaten suggereren dat een relatief kleine groep werknemers met een publieke taak (waaronder ook openbaar bestuur) een relatief groot aantal geweldsincidenten meemaakt. Deze bevinding over frequent slachtofferschap nodigt eens te meer uit om specifiek beleid te ontwikkelen dat zich richt op de groep mensen die veel geweldservaringen hebben.

In de tweede plaats is in kaart gebracht wat de kenmerken zijn waarop de werknemers in de geweldssegmenten verschillen. Naast de benoemde ‘belangrijke kenmerken’ zoals de risicoperceptie en de onveiligheidsgevoelens, blijken veel kenmerken minder sterk, maar wel degelijk samen te hangen met geweldservaringen. Deze kenmerken moeten niet uit het oog worden verloren, want samen verklaren zij een aanzienlijk deel van de verschillen in geweldservaringen.

Zoals aangegeven, is er echter meer onderzoek nodig naar voorspellende kenmerken voor het ervaren van veel geweld. De groep die (extreem) veel geweld meemaakt is in de data vaak te klein om specifieke uitspraken over aanwezige verbanden tussen deze groep en de andere groepen werknemers te doen. Daarbij zijn mogelijk analyses op losse geweldsfrequenties beter bruikbaar dan analyses met geweldssegmenten, omdat de verschillende typen geweld deels niet door dezelfde factoren wordt voorspeld. Dit rapport levert een bijdrage aan het inzicht in (herhaald) slachtofferschap door een gedetailleerde beschrijving van aanwezige geweldssegmenten en samenhangende kenmerken.

## Literatuurlijst

- Abraham, Flight & Roorda (2011). Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak: Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 – 2009 - 2011. Amsterdam: DSP-groep.
- Ellis, D., Choi, A., & Blauw, C. (1993). Injuries to police officers attending domestic disturbances: An empirical study. *Canadian Journal of Criminology*, 35, 149-168.
- Ettema, A. & Bleijendaal, R. (2010). *Slachtofferprofielen*. Amsterdam: TNS NIPO.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. Sage Los Angeles.
- Hair J. F. J. R., Anderson R. E., Tatham R. L., Black W. C. (1998); *Multivariate data analyses*; 5th edition; Upper Saddle River New Jersey; Prentice-Hall International, Inc.
- Hensbergen, B. (2002). *'De gevaarlijke klant': een onderzoek naar Sociale Veiligheid op de werkplek*. Utrecht: FNV Bondgenoten.
- Kaminski, R. J. & Sorrensen, D. W. M. (1995). A multivariate analysis of situational and environmental factors associated with police assault injuries. *American Journal of Police*, 14, 3-232.
- Kuijpers, K. F., van der Knaap, L. M. & Winkel, F. W. (2012). Victims' influence on intimate partner violence revictimization: An empirical test of dynamic victim-related risk factors. *Journal of Interpersonal Violence*, 27, 1716-1742.
- Middelhoven, L. K. & Driessen, F. M. H. K. (2001). *Geweld tegen werknemers in de semipublieke ruimte*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Miller, A. K., Canales, E. J. & Amacker, A. M., Backstrom, T. L. & Gidycz, C. A. (2011). Stigma-threat motivated nondisclosure of sexual assault and sexual revictimization: A prospective analysis. *Psychology of Women Quarterly*, 35, 119-128.
- Naeye, J. & Bleijendaal, R. (2008). *Agressie en geweld tegen politieagenten; Beledigen, bedreigen, tegenwerken en vechten*. Apeldoorn: Politie en Wetenschap; Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Raven, J. & Driessen, F. M. H. M. (2004). *Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Van Reemst, L., Fischer, T. F. C. & van Dongen, J. D. M. (2013). *Risicofactoren voor herhaald slachtofferschap: Een literatuurscan*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam; Den Haag: WODC, Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- van Reemst, L., Fischer, T. F. C. & Zwirs, B. W. C. (2013). *Geweld tegen de politie: de rol van mentale processen*. Apeldoorn: Politie en Wetenschap, reeks Politiewetenschap, 70.
- Roozeboom, M. B., Koningsveld, E., & van den Bossche, S. (2010). *Agressie Afgerekend. Een onderzoek naar de kosten en baten van maatregelen tegen agressie en geweld in de publieke taak*. Hoofddorp / Den Haag: TNO / BZK.
- Spreen, O. & Haaf, R. (1986). Empirically derived learning disability subtypes: A replication attempt and longitudinal patterns over 15 years. *Journal of Learning Disabilities*, 19, 170- 180.
- van Tillaart, J., Berndsen, F., Homburg, G. & Kriek, F. (2012). *Monitor agressie en geweld openbaar bestuur meting 2012*. Amsterdam: Regioplan.

Timmer, J. S. (1999). *Politiewerk in gevaarsituatie. Omgaan met agressie en geweld van burgers in het basispolitiewerk*. Amsterdam: Ministerie van Justitie en van Binnenlandse Zaken.

Vermunt, J.K., & Magidson, J. (2002). Latent class cluster analysis. In: J. Hagnaars & A. McCutcheon (Eds.), *Applied latent class analysis* (pp. 89-106). Cambridge: Cambridge University Press.

## Bijlage 1 Aanvullende informatie bij hoofdstuk 2: data en analysemethoden

In deze bijlage staat aanvullende informatie bij hoofdstuk 2. Achtereenvolgens wordt meer informatie gegeven over de respondenten, operationalisatie en analysemethoden.

### **Respondenten**

In tabel B1a staat weergegeven welke functies en aantal respondenten in de monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur (2012) onderzocht waren.

*Tabel B1a.* Functies en respondentenaantallen in verschillende bestuurlijke niveaus en politiek versus niet politieke functies in de monitoren (dikgedrukt is selectie in dit rapport).

<i>bestuurlijk niveau</i>	<i>politieke ambtsdragers</i>	<i>niet politieke overheidswerknemers</i>
<i>gemeente</i>	burgemeester ( $N = 183$ ) wethouders ( $N = 550$ ) <b>raadsleden (<math>N = 1436</math>)</b>	$N = 2162$
<i>provincie</i> ( <i>categorie overig in dit rapport</i> )	commissaris van de koning ( $N = 5$ ) gedeputeerde ( $N = 21$ ) statenlid ( $N = 150$ )	$N = 535$
<i>waterschappen</i> ( <i>categorie overig in dit rapport</i> )	dijkgraaf ( $N = 14$ ) lid dagelijks bestuur ( $N = 47$ ) lid algemeen bestuur ( $N = 195$ )	$N = 359$
<i>Rijk</i>	-	$N = 1269$
<b>Totaal</b>	<b>N=2601</b>	$N = 4325$

In tabel B1b staat het aantal respondenten en informatie over de werving van respondenten in de Monitor Agressie en Geweld tegen Werknemers met een Publieke Taak (2011).

Tabel B1b. Responsaantallen en steekproefinformatie over twaalf publieke taken in vijf sectoren (dikgedrukt = geselecteerde sector).

<i>Publieke taak</i>	<i>Aantal respondenten</i>	<i>Opmerkingen steekproef</i>
<i>Zorg</i>		
<b>Ambulance</b>	<b>272</b>	<b>werving via link op intranet</b>
Ziekenhuizen	289	alle respondenten uit 4 ziekenhuizen, 1 ziekenhuis via link op intranet
<i>Onderwijs</i>		
Primair onderwijs	812	respondenten via flitspaneel
<b>Voortgezet onderwijs</b>	<b>1641</b>	<b>respondenten via flitspaneel</b>
<i>Veiligheid en handhaving</i>		
<b>Politie</b>	<b>561</b>	<b>respondenten via flitspaneel</b>
Brandweer	325	email naar steekproef uit personeelsbestand
Gerechtsdeurwaarders	321	email naar steekproef uit personeelsbestand
Gevangeniswezen	341	email naar steekproef uit personeelsbestand
<i>Openbaar vervoer</i>		
<b>Treinconducteurs</b>	<b>441</b>	<b>email naar steekproef uit personeelsbestand</b>
<i>Sociale zekerheid en belasting</i>		
Sociale dienst	384	werving deels via link op intranet
<b>UWV</b>	<b>719</b>	<b>email naar steekproef uit personeelsbestand</b>
Belastingdienst	479	email naar steekproef uit personeelsbestand
<i>Totaal</i>	6585	gemiddelde respons =23%

## **Operationalisatie**

### **Agressie- en geweldskenmerken**

In de monitoren is gevraagd naar de frequentie van geweldsvormen. Werknemers gaven aan hoe vaak zij in de afgelopen twaalf maanden te maken hadden gehad met vijf vormen van geweld, namelijk *verbaal geweld, fysiek geweld, seksuele intimidatie, andere vormen van intimidatie of bedreiging (afhankelijk van welke monitor)* en *discriminatie*. In dit rapport worden de andere vormen van intimidatie en bedreiging samengevat als *bedreiging*. De geweldsvariabelen blijken zeer scheef verdeeld met grote groepen in de 0 categorie en tegelijk enkele uitschieters die zeer hoge frequenties geweld rapporteren. Acht werknemers in het overheidsbestand en 33 werknemers in het VPT bestand gaven aan meer dan 365 keer slachtoffer of meer dan 365 keer getuige van geweld te zijn geweest in het afgelopen jaar. Deze werknemers hebben wij niet meegenomen in de analyse.

### **Demografische en sociaal economische kenmerken**

De gemeten demografische kenmerken zijn het *geslacht* en het geboortjaar. Uit het geboortjaar is de *leeftijd* berekend. Daarnaast werd naar de *opleiding* gevraagd door middel



van de vraag ‘Wat is uw hoogst voltooide opleiding?’ De antwoorden zijn ingedeeld in de categorieën 1) ten hoogste voorgezet onderwijs, 2) middelbaar beroepsonderwijs, 3) hoger beroepsonderwijs, 4) universitair onderwijs. Soms zijn de categorieën 3 en 4 samengevoegd in een categorie ‘hoger onderwijs’. Bij de publieke taken is ook meegenomen of iemand *niet-westers allochtoon* is of niet.

### Functie- en situationele kenmerken

In de Monitoren werd gevraagd naar dienstjaren, zowel binnen de overheidsdienst (*dienstjaren*), als in totaal (*werkjaren*), door middel van open vragen. Bij de politieke ambtsdragers was dit de duur van de politieke functie voor deze organisatie en het aantal jaren in de politiek in het algemeen. In de vragenlijst VPT werd gevraagd naar totaal aantal jaren in de huidige functie en totaal aantal jaren bij de huidige werkgever. Daarnaast gaven werknemers aan of zij een vast dienstverband hadden maar omdat slechts 1,5% rapporteerde geen vast dienstverband te hebben, hebben we deze variabele buiten de analyse gelaten.

Andere gemeten kenmerken over de functie inhoud waren of het om een *leidinggevende functie* ging (1) of niet (0), of zij een *uniform of bedrijfskleding* droegen (1) of niet (0) en wat de *frequentie* en wijze van *contact met burgers* is. Voor dit laatste werd de vraag gesteld: ‘Op welke manieren heeft u meestal contact met burgers?’ De antwoordopties waren *face to face*, *telefonisch*, *schriftelijk* of anders. De antwoordopties werden gehercodeerd, zodat duidelijk werd of iemand wel (1) of niet (0) meestal op deze manier contact had met burgers. Deze vragen waren overigens niet uitsluitend, iemand kon dus op alle drie de vormen van contact aangeven dat hij dat meestal had (of op geen van de drie). Het is daarom lastig te bepalen hoe werknemers deze vraag geïnterpreteerd hebben en wat de antwoorden precies betekenen. In de monitor publieke taak zijn veel *specifiekere contactwijzen* uitgevraagd zoals ‘in de publieke ruimte’, ‘op mijn kamer, op een werkkamer’, etc.. Uiteraard is ook meegenomen in welke sector en/of publieke taak een persoon werkzaam was. Een overzicht van sectoren en taken is terug te vinden in de tabel in de vorige paragraaf. Voor politieke ambtsdragers is gevraagd naar de partij waarvan zij lid zijn en naar de functie die zij bekleden. Ook is een kenmerk gebruikt waarin politieke ambtsdragers aangeven of zij op de hoogte zijn van het *bestaan van de vertrouwenslijn* (1) versus niet (0).

### Subjectieve kenmerken

Tevens zijn diverse subjectieve kenmerken gemeten, de meeste door middel van schalen. Ten eerste werden subjectieve kenmerken over de werkgever gemeten. Daarbij werden stellingen voorgelegd waarop de medewerker moest reageren op een vijfpunt schaal, van helemaal mee oneens (1) tot helemaal mee eens (5). In het bestand met de overheidswerknemers konden op deze manier zeven voldoende betrouwbare schalen worden samengesteld (cronbach’s alpha varieert van .76 tot .91). In het VPT bestand ging het om twee schalen (cronbach’s alpha van .77 en .82). De volgende kenmerken zijn in beide bestanden aan de hand van schalen gemeten. Ten eerste de mate waarin de organisatie regelgeving over omgang met burgers heeft vastgesteld (*preventie*) door middel van zeven items. Twee voorbeelden van items zijn ‘Er zijn duidelijke afspraken/protocollen vastgelegd over hoe je moet omgaan met burgers’ en ‘Ik vind dat de organisatie voldoende doet om agressie en geweld door burgers te voorkomen’. Ten tweede werd aan de hand van vier stellingen de mening van de medewerker

over de *reactie* van de werkgever op geweldservaringen gemeten, zoals ‘De nazorg van een incident van agressie en geweld is door mijn werkgever goed geregeld’ en ‘Bij situaties met agressie en geweld door burgers neemt mijn werkgever het initiatief om hiervan aangifte te doen bij de politie.’

In de bestanden met overheidswerknemers en politieke ambtsdragers konden bovendien werk gerelateerde vaardigheden, gevoelens en gedrag worden gemeten, namelijk 1) de mate waarin iemand de vaardigheden bezit om succesvol met geweldssituaties om te gaan (*de-escalatievaardigheden*), 2) de mate waarin iemand vermijdingsgedrag vertoont van risicovolle situaties (*vermijdingsgedrag*), 3) de mate waarin iemand werkdruk ervaart (*werkdruk*), 4) de mate waarin iemand behoefte aan herstel heeft als gevolg van zijn werk (*herstelbehoefte*), 5) de mate waarin iemand bang is tijdens zijn werk slachtoffer te worden van geweld (*onveilig*), 6) de mate waarin iemand inschat de komende twaalf maanden slachtoffer te worden van vijf typen geweld (*risicoperceptie*).

*De-escalatievaardigheden* werden bevraagd door middel van vier stellingen, zoals ‘Ik weet goed wat ik moet doen om het uit de hand lopen van situaties met burgers te beperken of te voorkomen’ en ‘Bij situaties met agressie en geweld door burgers weet ik hoe ik alarm moet slaan en hulp moet inschakelen’. *Vermijdingsgedrag* werd bevraagd door middel van zes stellingen zoals ‘Het risico om in aanraking te komen met agressie en geweld door burgers beïnvloedt mijn beslissingen’ en ‘Situaties waarin ik risico’s verwacht ga ik uit de weg’. Voor de schaal over *werkdruk* werden vijf stellingen voorgelegd als ‘Ik heb vaak meer werk te doen dan ik aankan’ en ‘De opdrachten die ik krijg, zijn vaak moeilijk te combineren’. De mate waarin men zich vermoeid en emotioneel uitgeput voelden door het werk (*herstelbehoefte*) werd gemeten door vier stellingen, zoals ‘Ik voel me emotioneel uitgeput door mijn werk’ en ‘Aan het einde van een werkdag heb ik een leeg gevoel’. Tevens gaven werknemers aan in hoeverre ze zich *onveilig voelden* tijdens het werk door middel van hun antwoorden op vijf stellingen, zoals ‘Ik voel me onveilig als ik tijdens mijn werk contact heb met burgers’ en ‘Ik ben bang tijdens mijn werk slachtoffer te worden van agressie of geweld door burgers’. Bij de analyses over de specifieke publieke taken is een variabele gebruikt die aangeeft hoe veilig iemand zich in zijn werk voelt. De *risicoperceptie* is gemeten aan de hand van vragen over de vijf typen geweld waarin de medewerker aan kon geven hoe groot hij de kans inschat dat hij in de komende twaalf maanden tijdens het werk slachtoffer wordt van dat type geweld (van zeer groot tot zeer klein).

Een laatste subjectief kenmerk dat gemeten is betreft de mate waarin een medewerker vindt dat burgers in de afgelopen twee jaar fysiek en/of verbaal agressiever zijn geworden. Hiertoe zijn de antwoorden op twee stellingen, namelijk over fysieke en verbale agressie waarop beide op een vijf puntsschaal gereageerd kon worden, gecombineerd door het berekenen van een gemiddelde score.

## ***Analysemethoden***

In dit onderzoek is nagegaan op welke manier de werknemers in te delen zijn in geweldssegmenten. Dit zijn groepen mensen die zo veel mogelijk op elkaar lijken als het gaat om het ervaren van geweld. Om de geweldssegmenten in te delen is gebruik gemaakt van een hiërarchische clusteranalyse in SPSS met als Clustermethode Ward’s methode. Als variabelen

zijn de vijf variabelen gebruikt die de frequentie van geweld van de verschillende typen (verbaal, fysiek, bedreiging, seksuele intimidatie en discriminatie) in de afgelopen twaalf maanden aangaven. Omdat de variabelen zeer scheef verdeeld waren, ook na het verwijderen van de extreemste uitbijters (zie paragraaf 2.3.1), konden er met de oorspronkelijke geweldskenmerken geen cluster worden geschat; vrijwel alle respondenten zouden dan in het eerste cluster komen terwijl de daaropvolgende clusters maar enkele personen telden, met name mensen met veel verbaal geweld. We hebben de variabelen daarom voor het bepalen van de clusters zodanig gehercodeerd dat iedereen die meer dan 12 keer een bepaald type geweld had meegemaakt de score 12 kreeg. Zo konden er wel inhoudelijk relevante geweldssegmenten worden geconstrueerd. Voor de beschrijving van het geweld in de gevormde clusters zijn vervolgens wel de oorspronkelijke scores aangehouden, omdat anders zeer vertekende hoeveelheden geweld zouden worden gerapporteerd. Het is immers in bepaalde beroepen (politie, treinpersoneel, etc.) zeer aannemelijk dat mensen meer dan één keer per maand met geweld in aanmerking komen.

## Bivariate analyses

Allereerst gaan we met bivariate analyses na op welke manier de verschillende kenmerken samenhangen met de geweldssegmenten. Daarvoor bekijken we kruistabellen en chi-kwadraattoetsen voor categorische variabelen en ANOVA voor continue variabelen. Om een indicatie van de grootte van de effecten te kunnen geven, kijken we naar de Cramer's V of naar Odds ratio's bij de categorische variabelen. Bij de continue variabelen (ANOVA) berekenen we de effectmaat  $r$  (=wortel kwadratensom tussen de groepen/kwadratensom totaal), hier geldt dat een  $r$  van 0,1 als zwak, van 0,3 als gemiddeld en van 0,5 als sterk wordt beschouwd (Field, 2009). Het gaat hier om indicaties van effectgroottes omdat we in dit onderzoek exploratief gewerkt hebben en dus geen gerichte vergelijkingen hebben uitgevoerd (zie bijv. p. 699 Field, 2009). Zowel voor de effectmaat  $r$  als voor de Cramer's V geldt dat een score van 0,1 betekent een zwak verband, van 0,3 een gemiddeld verband en van 0,5 een sterk verband.

Bij de interpretatie van de resultaten moet bovendien rekening worden gehouden met het feit dat we in dit onderzoek een veelheid aan relaties onderzoeken. De kans is dus reëel dat we ten onrechte een bepaalde relatie als aanwezig beschouwen (fout van het type 1).

## Regressieanalyse

In vervolg op de hierboven beschreven bivariate analyses zijn multivariate modellen geschat om na te gaan welke kenmerken ook na constant houden van de scores op andere kenmerken samenhangen met de geweldssegmenten. Er is voor deze analyses een selectie uit de variabelen gebruikt die in de bivariate analyses significant bleek. De variabele over preventie door de organisatie en de-escalatievaardigheden kenden vrij veel ontbrekende waarden, voor deze waarden zijn de gemiddelden ingevuld om geen respondenten uit de analyses te hoeven verwijderen. Hierdoor zullen de verbanden van deze twee variabelen met de geweldssegmenten mogelijk iets sneller significant zijn. Daarmee moet dus rekening worden gehouden bij de interpretatie van de resultaten. De multivariate analyses zijn steeds in twee stappen opgebouwd. Eerst is een model geschat met daarin de relaties van de demografische,

sociaal economische en functiekenmerken met de geweldssegmenten. In een volgend model zijn daar de subjectieve kenmerken aan toegevoegd. Bij de subjectieve kenmerken zitten ook de factoren onveilig voelen en risicoperceptie, deze factoren zullen naar alle waarschijnlijkheid sterk samenhangen met het feitelijk slachtofferschap. Als de effecten van andere factoren (zoals de contactfrequentie) wegvallen doordat risicoperceptie in het model wordt geïntroduceerd, betekent dat dus zeker niet dat die andere factoren niet van belang zijn. Wanneer we echter de onveiligheidsgevoelens en risicoperceptie van iemand weten voegen die factoren vervolgens niks meer toe aan de verklaringskracht van het model. We hebben de finale modellen overigens ook geschat zonder de kenmerken risico-inschatting en onveiligheidsgevoelens, daarover is indien van belang in de tekst gerapporteerd.

Omdat de uitkomstvariabele ‘geweldssegment’ een categorische variabele is met (zoals zal blijken) steeds drie of vier categorieën, wordt gebruik gemaakt van nominale regressie analyse. Dit is een vorm van logistische regressie analyses waarbij de uitkomstvariabele meer dan twee categorieën kan hebben. Er wordt met deze analyses geschat welke effecten kenmerken hebben op de kans dat iemand in een van de categorieën (hier geweldssegmenten) van de uitkomstvariabele terechtkomt. We vergelijken in deze analyses de geweldssegmenten steeds met het segment met het minste geweld (dit is de referentiecategorie). Om een inschatting te geven van de kwaliteit van het model, wordt ook steeds de Nagelkerke R gepresenteerd. Dit is een maat die lijkt op de  $R^2$  bij gewone regressie analyse en ook op dezelfde manier geïnterpreteerd kan worden, namelijk als de maat voor de proportie verklaarde variantie door het model (Field, 2009).

Voor de losse geweldsvariabelen laten we alleen multivariate analyses zien. Daarbij gebruiken we de variabelen die significante (bivariate) relaties hadden met de clusterindeling.

## Bijlage 2 Aanvullende informatie geweldsprofielen

In deze bijlage worden de geweldssegmenten (ook wel clusters genoemd), waarin de werknemers zijn ingedeeld, aan de hand van tabellen nader toegelicht. De geweldssegmenten zijn opgebouwd uit de verschillende vormen en frequenties van geweld.

### **Beschrijvende tabellen geweldssegmenten werknemers met een publieke taak**

Tabel B2a. Geweldssegmenten totale groep werknemers met een publieke taak (N=6552)

	<i>Weinig geweld</i> (45%; N=2971)	<i>Matig geweld</i> (28%. N=1845)	<i>Veel geweld</i> (19%, N=1236)	<i>Extreem veel geweld</i> (8%; N=500)
<i>Verbaal geweld</i>	- 14% ervaren - Max. 3x	- 98% ervaren - 89% 1 tot 5x - 0,1% 10 of meer keer	-99,8% ervaren - 0,7% 1 tot 5x - 98% 10 of meer keer	- 100% ervaren - 0,2% 1 tot 5x - 98% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 3% ervaren - Max. 4x	- 29% ervaren - 27% 1 tot 5x - 1% 10 of meer keer	- 35% ervaren - 23% 1 tot 3x - Max. 6 x	- 80% ervaren - 15% 1 tot 5x - 60% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 4% ervaren, - Max. 5x	- 18% ervaren - 17% 1 tot 3x - Max. 6 x	- 53% ervaren - 43% 1 tot 5x - 9% 10 of meer keer	- 71% ervaren - 42% 1 tot 5x - 24% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 1% ervaren - Max. 1x	- 7% ervaren - 7% 1 tot 5x - 0,3% 10 of meer keer	- 11% ervaren - 9% 1 tot 5x - 0,9% 10 of meer keer	- 26% ervaren - 17% 1 tot 5x - 8% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 2% ervaren - Max. 4x	- 14% ervaren - 13% 1 tot 5x - 0,4% 10 of meer keer	- 15% ervaren - 15% 1 tot 5x	- 67% ervaren - 25% 1 tot 5x - 38% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	412 / 1%	3003 / 10%	5492 /18%	21365 / 71%

Toelichting: De percentages in de rijen achter de verschillende typen geweld verwijzen allemaal naar de totale groep in het betreffende cluster. Bijvoorbeeld 14% van de 2971 personen uit cluster 1 heeft verbaal geweld ervaren

Tabel B2b. Geweldssegmenten ambulancepersoneel (N=272)

	Weinig geweld (68%; N=186)	Matig geweld (19%. N=51)	Veel geweld (13%, N=35)
<i>Verbaal geweld</i>	- 66% ervaren - 41% 1 tot 3 x - Max. 6 x	- 100% ervaren - Min. 8 x - 92% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 6x - 86% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 16% ervaren - 13% 1 tot 3x - Max. 6x	- 45% ervaren - Max. 5x	- 77% ervaren - 26% 1 tot 5x - 43% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 25% ervaren - Max. 2x	- 53% ervaren - Max. 4x	- 54% ervaren - 26% 1 tot 5x - 14% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 5% ervaren - Max. 5x	- 78% ervaren - Max. 5x	- 34% ervaren - 28% 1 tot 5x - 6% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 9% ervaren - Max. 2x	- 10% ervaren - Max. 3x	- 57% ervaren - 26% 1 tot 5x - 23% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	165/ 16%	131 / 13%	753 / 72%

Tabel B2c. Geweldssegmenten politieambtenaren (N=556)

	<i>Weinig geweld (53%; N=297)</i>	<i>Matig geweld, regelmatig verbaal geweld (31%. N=174)</i>	<i>Veel verbaal en fysiek geweld (6%, N=34)</i>	<i>Extreem veel verbaal geweld en bedreiging, veel fysiek geweld (9%; N=51)</i>
<i>Verbaal geweld</i>	- 47% ervaren - 40% 1 tot 5x - 2% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 5x - 98% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 5x - 94% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 3x - 92% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 14% ervaren - 13% 1 tot 3x - Max. 7x	- 41% ervaren - 26% 1 tot 3x - Max. 6x	- 44% ervaren - Max. 5x	- 100% ervaren - Min. 5x - 90% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 19% ervaren - Max. 5x	- 66% ervaren - 61% 1 tot 5x - 1% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 8x - 97% 10 of meer keer	- 90% ervaren - 41% 1 tot 5x - 45% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 6% ervaren - 4% 1 tot 5x - 1% 10 of meer keer	- 5% ervaren - Max. 3x	- 12% ervaren - Max. 3x	- 20% ervaren - 14% 1 tot 5x - 4% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 9% ervaren - 7% 1 tot 3x - Max. 7x	- 21% ervaren - 14% 1 tot 5x - 7% 10 of meer keer	- 18% ervaren - Max. 5x	- 49% ervaren - 29% 1 tot 5x - 18% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	424 / 10%	879 / 21%	536 / 13%	2363 / 56%

Tabel B2d. Geweldssegmenten treinpersoneel (N=430)

	<i>Weinig geweld</i> (36%; N=153)	<i>Matig geweld</i> (43%; N=185)	<i>Veel verbaal geweld, extreem veel discriminatie en fysiek geweld</i> (5%; N=23)	<i>Extreem veel geweld</i> (16%; N=69)
<i>Verbaal geweld</i>	- 78% ervaren - 36% 1 tot 3x - Max. 8 keer	- 100% ervaren - Min. 7x - 92% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 7x - 96% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 8x - 99% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 16% ervaren - 11% 1 tot 3x - Max. 6 keer	- 35% ervaren - 24% 1 tot 3x - Max. 6 keer	- 35% ervaren - Max. 5x	- 100% ervaren - 84% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 28% ervaren- Max. 5x	- 67% ervaren - 60% 1 tot 5x - 3% 10 of meer keer	- 74% ervaren - 48% 1 tot 5x - 22% 10 of meer keer	- 80% ervaren - 57% 1 tot 5x - 19% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 3% ervaren - 3% 1 tot 5x - 0,7% 10 of meer keer	- 9% ervaren - 9% 1 tot 5x - 0,5% 10 of meer keer	- 30% ervaren - 17% 1 tot 5x - 13% 10 of meer keer	- 30% ervaren - 14% 1 tot 5x - 15% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 9% ervaren- 8% 1 tot 5x - 0,7% 10 of meer keer	- 21% ervaren - 14% 1 tot 3x - Max. 6x	- 100% ervaren - Min. 8x - 96% 10 of meer keer	- 62% ervaren - 16% 1 tot 5x - 39% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	183 / 4%	722 / 14%	626 / 12%	3587 / 70%



Tabel B2e. Geweldssegmenten werknemers UWV (N=719)

	<i>Weinig geweld (57%; N=409)</i>	<i>Matig geweld (32%. N=230)</i>	<i>Redelijk veel geweld (11%, N=80)</i>
<i>Verbaal geweld</i>	- 20% ervaren - Max. 2x	- 99% ervaren - 61% 1 tot 3x - Max. 8x	- 100% ervaren - Min. 5x - 99% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 8% ervaren - Max. 3x	- 25% ervaren - 22% 1 tot 5x - 2% 10 of meer keer	- 37% ervaren - 30% 1 tot 5x - 8% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 1% ervaren - Max. 2x	- 5% ervaren - Max. 2x	- 21% ervaren - 19% 1 tot 3x - 3% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 1% ervaren - Max. 3x	- 6% ervaren - Max. 5x	- 11% ervaren - 10% 1 tot 5x - 1% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 4% ervaren - Max. 3x	- 12% ervaren - Max. 5x	- 32% ervaren - 23% 1 tot 5x - 9% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	83 / 9%	280 / 32%	517 / 59%

Tabel B2f. Geweldssegmenten werknemers Voortgezet onderwijs (N=1636).

	<i>Nauwelijks geweld (54%; N=875)</i>	<i>Matig geweld (26%. N=419)</i>	<i>Veel geweld (17%, N=270)</i>	<i>Extreem geweld (4%; N=72)</i>
<i>Verbaal geweld</i>	- 10% ervaren - Max. 1x	- 99% ervaren - 53% 1 tot 3 - Max. 8x	- 100% ervaren - Min. 8x - 99% 10 of meer keer	- 97% ervaren - 14% 1 tot 5x - 78% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 3% ervaren - Max. 3x	- 21% ervaren - 21% 1 tot 3x - Max. 7 x	- 28% ervaren - Max. 5x	- 75% ervaren - 17% 1 tot 5x - 47% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 1% ervaren - Max. 2x	- 14% ervaren - 14% 1 tot 5x - 0,2% 10 of meer keer	- 36% ervaren - 27% 1 tot 3x - Max. 7 x	- 61% ervaren - 29% 1 tot 5x - 32% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 0,5% ervaren - Max. 1x	- 7% ervaren - 6% 1 tot 3x - Max. 8x	- 10% ervaren - 9% 1 tot 5 x - 0,4% 10 of meer keer	- 24% ervaren - 14% 1 tot 5x - 8% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 1% ervaren - Max. 3x	- 13% ervaren - 11% 1 tot 3x - Max. 8x	- 18% ervaren - 14% 1 tot 3x - Max. 7x	- 58% ervaren - 24% 1 tot 5x - 33% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	68 / 2%	435 / 13%	745 / 22%	2119 / 63%

## Beschrijvende tabellen geweldssegmenten overheidswerknemers

Tabel B2g. Geweldssegmenten overheidswerknemers (N=4325)

	Weinig geweld (66%; N=2860)	Matig geweld (24%. N=1054)	Veel verbaal, redelijk veel ander geweld (8%, N=332)	Extreem veel geweld (2%; N=79)
<i>Verbaal geweld</i>	- 21% ervaren - Max. 4x	- 99% ervaren - 93% 1 tot 5x - 0,1% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 6x - 88% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 8x - 98% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 4% ervaren - 4% 1 tot 3x - Max. 6x	- 27% ervaren - 25% 1 tot 5x - 0,5% 10 of meer keer	- 48% ervaren - 40% 1 tot 3x - Max. 6x	- 98% ervaren - 17% 1 tot 5x - 62% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 0,5% ervaren - Max. 1x	- 13% ervaren - 13% 1 tot 5 - 0,1% 10 of meer keer	- 33% ervaren - 31% 1 tot 5x - 0,9% 10 of meer keer	- 76% ervaren - 44% 1 tot 5x - 23% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 2% ervaren - Max. 5x	- 4% ervaren - 4% 1 tot 5x - 0,6% 10 of meer keer	- 6% ervaren - 5% 1 tot 3x - Max. 7x	- 27% ervaren - 17% 1 tot 5x - 9% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 4% ervaren - Max 4x	- 21% ervaren - 20% 1 tot 5x - 0,7% 10 of meer keer	- 30% ervaren - 20% 1 tot 5x - Max. 8x	- 72% ervaren - 20% 1 tot 5x - 46% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	1062 / 5%	5093 / 24%	7180 / 34%	7760 / 37%

Tabel B2h. Geweldssegmenten werknemers rijksoverheid (N=1269)

	<i>Weinig geweld</i> (72%; N=909)	<i>Matig geweld</i> (20%. N=247)	<i>Veel verbaal redelijk veel ander geweld</i> (6%, N=78)	<i>Extreem geweld</i> (3%; N=35)
<i>Verbaal geweld</i>	- 18% ervaren - Max. 3x	- 99% ervaren - 65% 1 tot 3x - Max. 8x	- 100% ervaren - Min. 7x - 83% 10 of meer keer	- 94% ervaren - 23% 1 tot 5x - 63% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 6% ervaren - 6% 1 tot 3x - Max. 6 keer	- 16% ervaren - Max. 4x	46% ervaren - Max. 3x	- 94% ervaren - 40% 1 tot 5x - 40% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 0,2% ervaren - Max. 1x	- 16% ervaren - Max. 5x	- 38% ervaren - Max. 4x	- 57% ervaren - 34% 1 tot 5x - 14% 10 of meer keer
<i>Seksuele Intimidatie</i>	- 1% ervaren - Max. 5x	- 10% ervaren - 9% 1 tot 5x - 2% 10 of meer keer	- 10% ervaren - 5% 1 tot 3x - Max. 7x	- 14% ervaren - 9% 1 tot 5x - 3% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 4% ervaren - Max 3x	- 24% ervaren - 22% 1 tot 5x - 0,8% 10 of meer keer	- 24% ervaren - 15% 1 tot 3x - Max. 6x	- 49% ervaren - 26% 1 tot 5x - 17% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	350 / 8%	1643 / 36%	1180 / 26%	1381 / 30%

Tabel B2i. Geweldssegmenten werknemers gemeenten (N=2162)

	<i>Weinig geweld</i> (62%; N=1343)	<i>Matig geweld</i> (26%. N=552)	<i>Veel verbaal redelijk veel ander geweld</i> (10%, N=206)	<i>Extreem geweld</i> (3%; N=61)
<i>Verbaal geweld</i>	- 30% ervaren - Max. 3x	- 99% ervaren - 60% 1 tot x - Max. 8x	- 100% ervaren - Min. 6x - 89% 10 of meer keer	- 100% ervaren - Min. 8 keer - 97% 10 of meer keer ervaren
<i>Bedreiging</i>	- 9% ervaren - 9% 1 tot 3x - Max. 6 x	- 19% ervaren - 18% 1 tot 5x - 0,4% 10 of meer keer	- 50% ervaren - 41% 1 tot 3x - Max. 7 x	- 87% ervaren - 18% 1 tot 5x - 59% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 2% ervaren - Max. 2x	- 10% ervaren - Max. 5x	- 29% ervaren - 25% 1 tot 3x - Max. 6 x	- 72% ervaren - 41% 1 tot 5x - 23% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 2% ervaren - Max. 2x	- 5% ervaren - Max. 5x	- 5% ervaren - Max. 2x	- 28% ervaren - 17% 1 tot 5 x - 12% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 4% ervaren - Max. 3x	- 24% ervaren - 22% 1 tot 5x - 0,5% 10 of meer keer	- 38% ervaren - 24% 1 tot 3x - Max. 8 x	- 67% ervaren - 16% 1 tot 5x - 48% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	805 / 6%	2564 / 18%	4581 / 32%	6519 / 45%

Tabel B2j. Geweldssegmenten werknemers provincies (N=535)

	<i>Geen geweld</i> (64%; N=343)	<i>Matig geweld</i> (27%. N=142)	<i>Veel geweld</i> (6%, N=30)	<i>Extreem geweld</i> (4%; N=20)
<i>Verbaal geweld</i>	- 0% ervaren	- 94% ervaren - Max. 4x	- 100% ervaren - Min. 4x - Max. 8x	- 100% ervaren - 100% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 0% ervaren	- 22% ervaren - Max. 5x	- 27% ervaren - Max. 3x	- 50% ervaren - 35% 1 tot 5x - 5% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 0% ervaren	- 3% ervaren - Max. 4x	- 23% ervaren - Max. 4x	- 55% ervaren - 45% 1 tot 5x - 5% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 0% ervaren	- 5% ervaren - Max. 2x	- 13% ervaren - Max. 4x	- 0% ervaren
<i>Discriminatie</i>	- 0% ervaren	- 12% ervaren - 11% 1 tot 5x - 0,7% 10 of meer keer	- 23% ervaren - Max. 4x	- 25% ervaren - 20% 1 tot 5x - 5% 10 of meer keer
<i>totaal aantal en % van alle incidenten</i>	0 / 0%	344 / 27%	204 / 16%	742 / 58%

Tabel B2k. Geweldssegmenten waterschappen (N=359)

	Weinig geweld (74%; N=267)	Matig geweld (19%. N=67)	Veel geweld (7%, N=25)
<i>Verbaal geweld</i>	- 16% ervaren - Max. 2x	- 100% ervaren - Min. 2x - Max. 5x	- 100% ervaren - Min. 5x - 84% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 3% ervaren - Max. 4x	- 25% ervaren - Max. 3x	- 44% ervaren - 40% 1 tot 5x - 4% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 0% ervaren	- 9% ervaren - Max. 1x	- 44% ervaren - 38% 1 tot 5x - 8% 10 of meer keer
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 2% ervaren - Max. 1x	- 6% ervaren - Max. 4x	- 12% ervaren - Max. 3x
<i>Discriminatie</i>	- 5% ervaren - Max. 2x	- 8% ervaren - 6% 1 tot 5x - 2% 10 of meer keer	- 16% ervaren - Max. 5x
<i>Totaal aantal en % van alle incidenten</i>	77 / 10%	245 / 31%	460 / 59%

### Clusters op basis van slachtofferschap en getuigen van geweld tegen een collega.

De mate waarin mensen zelf slachtoffer zijn van geweld en waarin zij getuige zijn van geweld hangt zeer sterk samen in de totale populatie overheidswerknemers voor verbaal geweld ( $r=.78$ ), bedreiging en intimidatie ( $r=.81$ ) en discriminatie ( $r=.74$ ). Voor fysieke agressie ( $r=.34$ ) en seksuele intimidatie ( $r=.41$ ) is de samenhang iets minder sterke maar nog altijd sterk te noemen. We verwachten daarom dat het meenemen van de getuige variabelen in de clusteranalyse weinig zal veranderen aan de clusterindeling.

Wanneer voor het samenstellen van de geweldsclusters naast eigen slachtofferschap ook het getuige zijn van geweld tegen collega's wordt meegenomen, vinden we opnieuw een indeling van de populatie in 4 geweldssegmenten. Ditmaal wordt echter nog een groter deel van de populatie in het eerste cluster ingedeeld (ruim 75 procent). In de andere drie segmenten zitten nog respectievelijk veertien, zeven en tweeënhalf procent van de overheidswerknemers. Door het meenemen van getuige zijn van geweld, is de heterogeniteit van het eerste cluster toegenomen voor wat betreft het zelf ervaren van verbaal geweld. Het aantal werknemers in dit cluster dat verbaal geweld ervaart is 33 procent (was 20%) en het maximum aantal keer ligt nu op 7 in plaats van 4. Voor de andere vormen van geweld is de verdeling nauwelijks veranderd.

Het meenemen van de variabelen over het getuige zijn van geweld leidt dus tot een meer heterogeen en moeilijker interpreteerbaar eerste cluster en niet tot een clusterindeling waarin mensen die vaak getuige zijn zich onderscheiden van mensen die vaak slachtoffer zijn van agressie en geweld. Om die reden besluiten we het getuige zijn van agressie of geweld verder niet als kenmerken in de cluster analyse mee te nemen.

## Beschrijvende tabellen geweldssegmenten politieke ambtsdragers

Tabel B2l. Geweldssegmenten politieke ambtsdragers (N=2594)

	Weinig geweld (79%; N=2041)	Matig geweld (17%. N=444)	Redelijk veel verbaal, bedreiging en discriminatie (4%, N=109)
<i>Verbaal geweld</i>	- 17% ervaren - Max. 2x	- 99% ervaren - 68% 1 tot 3x - Max. 7x	-89% ervaren - 9% 1 tot 5x - 66% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 8% ervaren - Max. 3x	- 37% ervaren - Max. 5x	- 62% ervaren - 37% 1 tot 5x - 17% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 2% ervaren - 2% 1 tot 5x - <0,01% 10 of meer	- 9% ervaren - Max. 5x	- 17% ervaren - Max. 4x
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 1% ervaren - Max. 4x	- 7% ervaren - 7% 1 tot 3x - Max. 6x	- 10% ervaren - 9% 1 tot 5 keer - 0,9% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 5% ervaren - Max. 4x	- 22% ervaren - 19% 1 tot 3x - Max. 6x	- 29% ervaren - 20% 1 tot 5x - 8% 10 of meer keer
<i>Totaal aantal en % van alle incidenten</i>	801 / 16%	1930 / 37%	2446 / 47%



Tabel B2m. Geweldssegmenten raadsleden

	<i>Weinig geweld (86%; N=1235)</i>	<i>Matig geweld (10%. N=148)</i>	<i>Redelijk veel verbaal, bedreiging en discriminatie (3%, N=49)</i>
<i>Verbaal geweld</i>	- 21% ervaren - Max. 2x	- 93% ervaren - 49% 1 tot 3x - Max. 7x	-92% ervaren - 2% 1 tot 5x - 71% 10 of meer keer
<i>Bedreiging</i>	- 7% ervaren - Max. 3x	- 45% ervaren - 37% 1 tot 3x - Max. 6x	53% ervaren - 29% 1 tot 5x - 16% 10 of meer keer
<i>Fysiek geweld</i>	- 2% ervaren - 2% 1 tot 5x - 0,1% 10 of meer keer	- 15% ervaren - Max. 5x	- 18% ervaren - Max 4x
<i>Seksuele intimidatie</i>	- 1% ervaren - 1% 1 tot 3x - Max. 6 keer	- 12% ervaren - Max. 6x - 11% 1 tot 3x	- 6% ervaren - 4% 1 tot 5x - 2% 10 of meer keer
<i>Discriminatie</i>	- 5% ervaren - Max. 3 keer	- 40% ervaren - 35% 1 tot 5x - 4% 10 of meer keer	- 24% ervaren - 22% 1 tot 5 keer - 2% 10 of meer keer
<i>Totaal aantal en % van alle incidenten</i>	587 / 23%	909 / 35%	1117 / 43%

### ***Conclusie geweldsprofielen***

In deze bijlage is weergegeven wat de kenmerken zijn van de geweldssegmenten van verschillende deelpopulaties van werknemers op basis van clusteranalyses. In de eerste plaats blijkt het aantal werknemers dat voorkomt in de verschillende geweldssegmenten tussen de sectoren duidelijk te verschillen. Bij het ambulancepersoneel zit het grootste gedeelte van de mensen in het weinig geweld segment, bij het treinpersoneel het kleinste gedeelte. De verdelingen van de geweldsfrequenties binnen de segmenten kunnen niet een op een vergeleken worden tussen de sectoren, de clusters zijn immers per sector anders samengesteld.

## **Bijlage 3 Aanvullende informatie samenhang tussen kenmerken en agressie en geweldervaringen**

Verschillende soorten kenmerken spelen (mogelijk) een rol bij agressie- en geweldservaringen. Uit eerdere publicaties wordt al veel duidelijk over de relatie tussen verschillende kenmerken en geweldservaringen van werknemers (Abraham, et al., 2011; Ettema & Bleijendaal, 2010; van Tillaart, et al., 2012). Terugkerende conclusie uit eerder onderzoek is dat de beroepsgroep, de mate van contact met burgers, en de leeftijd van de medewerker het sterkst samenhangen met geweldservaringen. Dit geldt ook nadat rekening is gehouden met andere verschillen tussen de werknemers (Abraham, et al., 2011; van Tillaart, et al., 2012). Van de meer 'subjectieve kenmerken' hangen risicoperceptie, herstelbehoefte, en ervaren werkdruk positief samen met geweldservaringen maar deze verbanden lijken alleen bivariaat te zijn getoetst (van Tillaart, et al., 2012). Ettema & Bleijendaal (2010) analyseren de beroepsgroepen apart en vinden voor drie sectoren dat (objectieve) functiekenmerken meer dan persoonskenmerken verschillen tussen geweldclusters. Verder vinden zij anders dan de andere studies wel verschillen tussen mannen en vrouwen. Tot slot rapporteren zij een bescheiden relatie tussen de geweldsclusters en normstelling, mensen die minder geweldservaringen hebben, vinden geweld minder normaal en zouden het vaker melden.

In de hoofdstukken 3 tot en met 10 bespraken wij de belangrijkste relaties met kenmerken uit drie categorieën, namelijk 1) de individuele demografische en sociaal economische kenmerken 2) de objectieve functiekenmerken 3) subjectieve werk gerelateerde functiekenmerken. In dit deze bijlage worden ook de minder sterke verbanden gepresenteerd.

### ***Totale groep werknemers met een publieke taak (N=6552)***

#### **Bivariaat**

De overheidswerknemers zijn ingedeeld in vier geweldssegmenten: 1) weinig geweld, 2) matig geweld, 3) veel geweld, 4) en extreem geweld. Deze segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden (zie tabel B3a, B3b en B3c).

#### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Ook in de monitor publieke taak zijn leeftijd, geslacht en de hoogst voltooide opleiding gemeten en bovendien of iemand niet westers allochtoon is. We vinden in deze populatie relatief meer vrouwen in het weinig en matig geweld segment en mannen vaker in het veel en extreem geweld segment. Ook zijn er iets meer niet westerse allochtonen in het veel en extreem geweld cluster en ervaren meer mensen met een hogere opleiding weinig of matig geweld. De verschillen zijn voor al deze kenmerken erg klein. Oudere mensen blijken duidelijk vaker in het 'weinig geweld' segment te zitten, de gemiddelde leeftijd in dit segment is 2 jaar lager dan in de andere segmenten.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

Het functiekenmerk dat het sterkst samenhangt met het geweldsegment waarvan iemand deel uitmaakt is de sector waarin iemand werkt. De sectoren belastingdienst, brandweer, primair

onderwijs, UWV en voortgezet onderwijs komen relatief het meest voor in het weinig geweld segment en het minst in het extreem geweld segment. De gerechtsdeurwaarders, gevangenispersoneel en het treinpersoneel zitten relatief het minst vaak in het weinig geweld segment en juist het vaakst in het extreem geweld segment. Politieagenten nemen een middenpositie in bij de verschillende geweldssegmenten. Een tweede belangrijk functiekenmerk is het werken tijdens avond- en/of nachtdiensten. Mensen die 's avonds of 's nachts werken, zitten bijna vier keer zo vaak in het 'extreem geweld' segment en twee keer zo vaak in het 'veel geweld' segment dan mensen die niet 's avonds of 's nachts werken.

Kenmerken met een zwakker maar nog steeds duidelijk verband zijn: de aard van de functie, het aantal burgers waarmee iemand contact heeft tijdens het werk, het hebben van contact met burgers aan de balie, het hebben van schriftelijk contact met burgers, het aantal jaren dat iemand in de functie werkt en het aantal jaren dat iemand bij deze werkgever werkt. Wat betreft de aard van de functie blijken ook hier de werknemers met een toezicht en handhavingstaak duidelijk vaker aanwezig in het veel geweld en extreem geweld segment gevolgd door mensen met als functieaard begeleiding en hulpverlening of dienstverlening. Bestuurlijke en management taken, onderzoek en inspectie en het geven van onderwijs komen juist vaker in het weinig geweld segment voor. Mensen die met meer dan 10 personen per dag contact hebben, zitten duidelijk vaker in de hogere geweldssegmenten, het maakt dan niet veel meer uit of dat er 10 of 50 zijn. Mensen die veelal schriftelijk contact hebben, zitten juist veel vaker in het weinig geweld segment en minder vaak in het extreem geweld segment dan mensen die geen schriftelijk contact hebben terwijl mensen met contact aan de balie juist vaker in de veel en extreem geweld segmenten te vinden zijn dan mensen die geen contact met burgers aan de balie hebben. De lengte in de functie en bij de werkgever spelen een vergelijkbare rol als leeftijd. Mensen met een langere tijd in functie of bij de werkgever komen meer voor in het segment met weinig geweld dan in de andere segmenten. Het gaat hier om een gemiddelde groot verband.

Voor de aanwezigheid van collega's in de directe nabijheid waar iemand werkt, de communicatie tussen management en werkgevers en de communicatie naar externen zijn de gevonden verbanden zwak. Overigens verdient deze relatie nog wel nader onderzoek, want de absolute verschillen tussen de groep die erg slecht of slecht antwoord en de overige groepen is wel groot, alleen zijn die groepen zo klein dat ze relatief weinig invloed hebben op het totale verband. Hier kan dus nog specifiek naar de contrasten tussen slecht en overig worden gekeken.

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Drie subjectieve kenmerken hebben een zwak tot matige samenhang met het geweldssegment. Dat zijn de reactie van de organisatie, de onveiligheidsgevoelens en de mening over het agressiever worden van burgers. De reactie van de organisatie verschilt tussen alle geweldssegmenten waarbij mensen die een betere reactie rapporteren vaker in de lagere geweldssegmenten zitten. De mensen die burgers agressiever vinden geworden in de afgelopen twee jaar, zitten vaker in de hoogste twee geweldssegmenten. Voor mensen die het helemaal eens zijn met die stelling over fysieke agressie geldt dat zelfs voor bijna driekwart (vergeleken met één kwart voor de hele populatie). Een vergelijkbaar beeld zien we bij mensen die zich onveilig of zeer onveilig voelen in het werk, zij bevinden zich vrijwel

allemaal in de hoogste twee geweldssegmenten. Overigens heeft maar één procent van de populatie ingevuld dat zij zich onveilig of zeer onveilig voelt, dus dit betreft een zeer kleine groep.

Tabel B3a Verschillen geweldssegmenten mensen met een publieke taak op continue kenmerken

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil	F-toets
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Leeftijd (16-65)	48,13	46,79	45,60	46,14	6518	1>2, 1>3, 1>4, 2>3, rest ns	21,42***
Dienstjaren (0-54)	48,13	46,79	45,60	46,14	6551	1>2, 1>3, rest ns	8,23***
Werkjaren (0-47)	15,78	14,73	13,97	13,95	6551	1>2, 1>3, 1>4, rest ns	10,06***
Werkuren (0-40)	32,10	33,41	33,92	34,85	6517	1<2, 1<3, 1<4, 2<4, rest ns	27,90***
Preventie organisatie (1-3)	2,35	2,33	2,31	2,28	6552	1>3, 1>4, rest ns	5,08**
Reactie organisatie (1-5)	3,73	3,64	3,53	3,35	6552	1>2, 1>3, 1>4, 2>3, 2>4, 3>4	51,35***

1 = Weinig geweld (45%), 2 = matig geweld (28%), 3 = veel geweld (19%), 4 = extreem geweld (8%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01, \*\*\* p < ,001

Tabel B3b Verschillen geweldssegmenten mensen met een publieke taak op categorische kenmerken

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Geslacht							
Vrouw	46,4%	29,9%	17,5%	6,2%	2805	24,46***	0,06
Man	44,6%	26,9%	19,9%	8,7%	3746		
Afkomst (autochtoon is ref)						12,91**	0,05
Westers	45,3%	28,1%	19,1%	7,4%	6230		
Niet-westers	44,3%	27,6%	14,1%	14,1%	185		
Missings					137		
Opleiding						220,06***	0,11
Secundair	39,8%	28,4%	21,4%	10,4%	1256		
MBO	36,2%	25,6%	25,0%	13,2%	1357		
HBO	49,4%	29,2%	16,3%	5,1%	3127		
Universitair	53,6%	28,1%	14,3%	4,0%	810		
Missings					2		
Sector						1893,15***	0,31
Ambulance	29,0%	41,2%	20,2%	9,6%	272		
Belastingdienst	69,0%	20,1%	7,9%	2,9%	478		
Brandweer	71,1%	24,9%	3,7%	0,3%	325		
Gerechts- deurwaarders	11,9%	28,8%	46,9%	12,5%	320		
Gevangeniswezen	10,8%	20,2%	32,8%	36,1%	332		
Politie	32,0%	21,2%	35,1%	11,7%	556		

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Primair onderwijs	67,2%	24,3%	7,4%	1,1%	811		
Sociale dienst	29,9%	49,2%	14,8%	6,0%	384		
Treinpersoneel	10,2%	27,7%	38,4%	23,7%	430		
UWV	55,1%	33,9%	9,0%	1,9%	719		
Voortgezet onderwijs	54,1%	25,8%	16,5%	3,6%	1636		
Ziekenhuizen	32,5%	37,4%	20,8%	9,3%	289		
Leidinggevend						ns	
Aard functie						481,05***	0,16
Bestuurlijk, management, ondersteuning	48,8%	26,8%	18,3%	6,0%	764		
Onderzoek & Inspectie	66,2%	25,9%	7,1%	0,8%	266		
Toezicht & Handhaving	33,8%	22,3%	25,9%	18,0%	905		
Begeleiding & Hulpverlening	37,2%	33,0%	20,1%	9,7%	930		
Onderwijs geven	58,1%	24,9%	14,2%	2,8%	1836		
Dienstverlening	37,1%	34,8%	20,0%	8,1%	1079		
balie							
Anders	39,4%	29,6%	23,2%	7,8%	770		
Missing					2		
Werkt avond						524,91***	0,28
Nee	52,7%	28,3%	14,8%	4,2%	4513		
Ja	29,1%	27,8%	28,0%	15,2%	2039		
Werkt nacht						507,82***	0,28
Nee	51,3%	28,2%	15,7%	4,9%	5069		
Ja	25,2%	28,2%	29,8%	16,9%	1483		
Collega's aanwezig						180,78***	0,10
Altijd	50,1%	27,0%	16,2%	6,8%	3116		
Vaak	44,4%	31,1%	18,0%	6,4%	2295		
Soms	34,4%	25,3%	26,4%	13,9%	779		
Zelden	37,1%	25,1%	28,0%	9,8%	275		
Nooit	23,0%	28,7%	40,2%	8,0%	87		
Frequentie contact						657,27***	0,18
Met minder dan 1 persoon per week	75,9%	19,0%	5,1%	0,0%	137		
Met ongeveer 1 persoon per week	72,5%	18,8%	6,3%	2,4%	494		
Met 1-10 personen per dag	54,0%	31,7%	11,0%	3,3%	2315		
Met 11-50 personen per dag	33,7%	29,2%	26,9%	10,2%	1687		
Met > 50 personen per dag	36,0%	26,0%	25,5%	12,5%	1919		
Contact op straat						85,42***	0,11
Nee	48,2%	27,9%	16,8%	7,1%	4847		
Ja	37,1%	28,9%	24,8%	9,2%	1705		
Contact bij mensen thuis						78,62***	0,11
Nee	48,3%	26,9%	16,9%	7,8%	4739		
Ja	37,5%	31,4%	23,9%	7,1%	1813		
Contact op locatie bij bedrijf						ns	
Contact openbare ruimte						110,02***	0,13

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
<i>Nee</i>	49,4%	27,6%	16,7%	6,4%	4378		
<i>Ja</i>	37,2%	29,3%	23,3%	10,2%	2174		
Contact openbaar vervoer						391,57***	0,24
<i>Nee</i>	49,0%	28,1%	16,7%	6,1%	5740		
<i>Ja</i>	19,2%	28,4%	34,0%	18,3%	812		
Contact aan de balie						182,71***	0,17
<i>Nee</i>	49,3%	27,2%	16,6%	6,8%	5213		
<i>Ja</i>	30,0%	31,7%	27,6%	10,7%	1339		
Contact in eigen werkkamer						55,76***	0,09
<i>Nee</i>	43,6%	27,3%	20,7%	8,4%	4675		
<i>Ja</i>	49,7%	30,2%	14,3%	5,8%	1877		
Contact elders in gebouw werk						31,51***	0,07
<i>Nee</i>	42,9%	27,7%	21,1%	8,2%	3366		
<i>Ja</i>	47,9%	28,6%	16,5%	7,0%	3186		
Contact telefonisch						89,74***	0,12
<i>Nee</i>	42,4%	25,6%	21,3%	10,8%	2606		
<i>Ja</i>	47,3%	29,9%	17,3%	5,5%	3946		
Contact schriftelijk						211,20***	0,18
<i>Nee</i>	39,4%	26,5%	22,6%	11,4%	3135		
<i>Ja</i>	50,8%	29,6%	15,4%	4,2%	3417		
Contact bij evenementen						ns	
Burgers verbaal agressiever						1489,16***	0,28
<i>Helemaal mee eens</i>	14,3%	29,9%	35,6%	20,2%	1541		
<i>Mee eens</i>	42,3%	34,8%	18,3%	4,5%	2461		
<i>Noch eens/noch oneens</i>	65,5%	22,5%	9,6%	2,3%	1068		
<i>Mee oneens</i>	64,6%	24,4%	8,5%	2,5%	792		
<i>Helemaal mee oneens</i>	72,0%	13,6%	9,6%	4,8%	690		
Burgers fysiek agressiever						1626,03***	0,29
<i>Helemaal mee eens</i>	9,8%	16,3%	40,7%	33,2%	491		
<i>Mee eens</i>	22,1%	32,7%	31,3%	13,9%	1247		
<i>Noch eens/noch oneens</i>	44,7%	32,7%	18,0%	4,5%	2398		
<i>Mee oneens</i>	53,2%	30,6%	12,9%	3,3%	1019		
<i>Helemaal mee oneens</i>	73,9%	18,6%	5,9%	1,6%	1397		
<i>Missing</i>							
Veilig voelen tijdens werk						1354,89***	0,26
<i>Zeer veilig</i>	70,6%	19,4%	8,7%	1,3%	1869		
<i>Veilig</i>	39,9%	33,1%	20,0%	7,0%	3885		
<i>Niet veilig, niet onveilig</i>	13,9%	26,8%	37,0%	22,4%	706		
<i>Onveilig</i>	2,4%	10,7%	39,3%	47,6%	84		
<i>Zeer onveilig</i>	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	7		
<i>Missing</i>					1		
Communicatie tussen management en werknemer						263,17***	0,12
Heel slecht	24,3%	25,2%	25,2%	25,2%	214		

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Slecht	35,1%	26,1%	24,7%	14,1%	843		
Niet slecht/ niet goed	42,6%	30,0%	19,5%	7,9%	1808		
Goed	49,9%	28,4%	16,5%	5,3%	2905		
Heel goed	51,8%	26,8%	17,3%	4,1%	705		
Missing/geen mening					77		
Communicatie naar externen						321,73***	0,14
Heel slecht	17,1%	19,0%	28,6%	35,2%	105		
Slecht	28,1%	27,6%	27,7%	16,6%	584		
Niet slecht/ niet goed	41,6%	29,7%	20,0%	8,7%	2118		
Goed	50,6%	28,1%	16,6%	4,7%	2777		
Heel goed	50,1%	26,7%	17,3%	5,9%	341		
Missing/geen mening					627		

1 = Weinig geweld (45%), 2 = matig geweld (28%), 3 = veel geweld (19%), 4 = extreem veel geweld (8%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01, \*\*\* p < ,001

## Multivariaat

Ook voor mensen met een publieke taak zijn de onafhankelijke verbanden met de geweldssegmenten bekeken. De demografische, sociaaleconomische, functie- en situationele kenmerken die ook onafhankelijk samenhangen met hogere geweldssegmenten, zijn de werkjaren, de contracturen, de beroepsgroep, de aard van de functie, de contactfrequentie, 's avonds en 's nachts werken, het samenwerken met collega's, telefonisch en schriftelijk contact hebben.

Meerdere kenmerken blijken geen onafhankelijk verband te hebben met geweldservaringen. De verbanden tussen geweldservaringen aan de ene kant en de leeftijd en etniciteit aan de andere kant, worden verklaard door andere demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken. De verbanden tussen de geweldservaringen en het geslacht, de opleiding en het face to face contact hebben, blijken te worden verklaard door de subjectieve werk gerelateerde kenmerken.

De subjectieve kenmerken die ook wanneer we constant houden voor de andere kenmerken verband houden met de geweldservaringen zijn de onveiligheidsgevoelens, de preventie vanuit de organisatie en de mening over agressiviteit van de burger. Het verband tussen de mening over de communicatie en de reactie van de organisatie en de geweldservaringen blijken niet onafhankelijk gerelateerd.

De factoren die het sterkst samenhangen met meer geweldservaringen blijken, aflopend, de mening over agressiviteit van burgers, de onveiligheidsgevoelens, de beroepsgroep, het telefonisch contact hebben, 's avonds werken en schriftelijk contact hebben, de werkjaren en de contracturen. Totaal verklaren de kenmerken 44 procent van de variantie in geweldservaringen van overheidswerknemers waarvan 33 procent voor rekening komt van de demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken. De subjectieve kenmerken voegen daar nog eens 11 procent aan toe.

Tabel B3c. Verschillen geweldssegmenten totale groep mensen met een publieke taak (12 functies) door middel van multinomiale regressieanalyse

	<i>Geweldssegment 2 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 3 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 4 versus 1</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>												
Man (0/1)	-,19*	5,73	-,05	,38	-,24*	5,87	-,14	1,71	-,29*	4,29	-,19	1,51
Leeftijd	-,00	,12	-,00	,10	-,01	2,64	-,02	2,58	,00	,34	,01	,90
Autochtoon (0/1)	,22	1,25	,27	1,60	,46	3,36	,45	2,63	,40	2,15	,55	3,33
Opleiding (universitair is ref)												
Secundair	,13	1,00	-,05	,13	,398	5,30	,02	,016	,12	,19	-,36	1,54
MBO	,02	,03	-,17	1,48	,53**	10,74	,21	1,33	,25	,97	-,15	,29
HBO	,09	,84	-,05	,19	,35**	7,042	,06	,17	,33	2,25	-,02	,01
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>												
Werkjaren	,00	,26	-,00	,03	-,00	,39	-,02	1,78	-,01	2,98	-,02**	9,29
Contracturen	,02***	18,10	,02***	13,81	,01	3,47	,01	2,53	,03**	8,60	,03**	8,06
Beroepsgroep (ziekenhuizen is ref)												
Ambulance	-,11	,22	-,04	,03	-,33	1,39	-,05	,02	-,35	,94	-,39	,89
Belastingdienst	-1,03***	25,34	-,85***	13,82	-,74**	7,63	-,47	2,20	-,98*	6,35	-,69	2,52
Brandweer	-,99***	18,82	-1,09***	18,46	-2,13***	30,90	-1,95***	22,10	-3,33**	10,21	-3,31**	9,69
Gerechtsdeurwaarders	1,05***	14,77	,56	3,39	2,62***	75,91	2,41***	48,28	1,73***	19,03	1,29**	8,15
Gevangeniswezen	,55*	4,07	,60*	4,00	1,57***	30,87	1,57***	22,99	2,51***	56,43	2,15**	32,13
Politie	-,35	2,92	-,39	2,94	1,11***	24,31	1,17***	19,49	,85**	7,93	,57	2,86
Primair onderwijs	-,66***	12,74	-,66**	9,85	-,57*	5,42	-,20***	,50	-1,49**	11,72	-1,56**	9,65
Sociale dienst	,80***	15,75	,95***	17,67	1,09***	17,54	1,46***	23,75	1,04**	8,38	1,20**	9,14
Treinpersoneel	,73**	7,98	,69*	5,50	1,50***	28,35	1,56***	22,12	1,69***	23,23	1,39**	11,89
UWV	-,05	,07	,03	,03	,17	,48	,55	3,76	-,51	1,65	-,36	,67
Voortgezet onderwijs	-,28	2,43	-,21	1,03	,61**	7,55	1,05***	16,07	-,05	,03	,11	,10
Handhavend/dienstverlenend (0/1)	,23*	6,68	,20*	3,98	,38**	11,49	,34**	7,23	,57***	13,55	,43*	6,45
Contactfrequentie (>50 is ref)												
Minder dan 10	-,43***	21,25	-,42***	16,34	-1,11***	91,83	-,98***	57,83	-1,40***	62,98	-1,27***	42,24



	<i>Geweldssegment 2 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 3 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 4 versus 1</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
11 tot 50 per dag	-,03	,08	-,02	,03	-,08	,51	-,05	,12	-,18	1,33	-,09	,27
's Avonds werken (0/1)	,23*	4,09	,31*	6,05	,50***	14,89	,67***	20,69	,66***	13,36	,81***	15,58
's Nachts werken (0/1)	,66**	18,49	,40*	5,55	,96***	35,46	,64**	11,99	,95***	23,83	,57*	6,45
Vaak collega's nabij (0/1)	-,09	,72	-,12	1,12	-,37**	9,37	-,24	3,13	-,82***	26,41	-,50**	7,31
Face-to-face contact (0/1)	,28*	6,20	,23	3,34	,16	1,42	,07	,26	,06	,10	-,10	,20
Telefonisch contact (0/1)	,41***	18,23	,44***	17,63	,54***	22,29	,51***	15,58	,83***	23,34	,78***	16,69
Schriftelijk contact (0/1)	-,17	3,59	-,08	,68	-,53***	22,61	-,42**	11,14	-,76***	20,14	-,66***	12,23
<i>Subjectieve en werk gerelateerde kenmerken</i>												
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			-,61***	15,62			-,13***	48,19			-,155***	69,16
Reactie organisatie (1-5)			,03	,24			-,14	3,45			-,18	2,78
Preventie organisatie (1-3)			-,35**	9,29			-,12	,77			-,19	,83
Burgers agressiever (1-5)			,61***	282,85			,90***	361,57			1,11***	247,07
Communicatie intern (goed is ref)												
Slecht			,06	,18			,08	,29			,30	2,21
Niet slecht, niet goed			,06	,42			-,04	,13			-,11	,44
Communicatie extern (goed is ref)												
Slecht			,09	,31			,28	2,52			,67**	8,72
Niet slecht, niet goed			,04	,16			,08	,48			,36*	4,89
Constante	,18		-,29		-,02		-,108		-,175		-,318	
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>									
<i>Chi-kwadraat (df)</i>	2312,90		2988,47									
	(84)		(108)									
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>	,33		,44									

## **Ambulancepersoneel (N=272)**

### **Bivariaat**

#### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Onder het ambulancepersoneel blijken werknemers in de hogere geweldssegmenten vaker vrouw te zijn. Dit is een zwak tot matig verband. Voor leeftijd en opleiding werd geen verband gevonden en voor de afkomst kon het verband niet bekeken omdat er nauwelijks allochtone werknemers waren.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

Bij de functie- en situationele kenmerken verschilden werknemers in de geweldssegmenten niet in dienstjaren, functiejaren en contracturen. Een sterk verband werd gevonden voor de functie, namelijk werknemers in de hogere geweldssegmenten waren vaker centralisten (versus verpleegkundige of chauffeur). De wijze van contact bleek ook een sterk verband te hebben met geweldservaringen, anders dan bij de andere functies lijkt contact in de openbare ruimte hier geen risico- maar een beschermende factor terwijl telefonisch contact een sterke risicofactor is. Dit komt omdat de centralisten (de groep die veel verbaal geweld meemaakt) hoofdzakelijk telefonisch contact hebben. Het aantal externen waar contact mee is hangt op de verwachte wijze en redelijk sterk samen. In de hogere geweldsclusters is de contactfrequentie hoger. Voor 's avonds of 's nachts werken, konden geen verbanden worden bekeken omdat vrijwel alle ambulancewerknemers deze diensten draaien. Ook waren vrijwel altijd collega's aanwezig tijdens het werk, waren er nauwelijks leidinggevenden en was de aard van de functie voor iedereen hulp en dienstverlening.

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Van de subjectieve kenmerken blijkt dat werknemers in de hogere geweldssegmenten vaker negatief zijn over de preventie en reactie (waaronder nazorg) van de organisatie. Dit zijn sterke verbanden. In de lage geweldssegmenten zitten relatief veel mensen die zich zeer veilig of veilig voelen, het gaat hier om een matig sterk verband. Daarnaast bestaan er zwakke verbanden met het vinden dat de agressiviteit van burgers toeneemt, de opvatting dat het management slecht communiceert met de werknemers en dat de organisatie slecht communiceert met externen.

### **Multivariaat**

Het schatten van multivariate modellen bij de deelpopulaties is lastig omdat veel kenmerken sterk bepaald worden door de taakinving (bij ambulance personeel vooral door het onderscheid centralist versus verpleegkundige/chauffeur). We hebben daarom de taakinving niet meegenomen in de multivariate analyse en van de wijzen van contact hebben we twee samengestelde variabelen gemaakt die aangeven of er veelal face-to-face contact was of dat er veelal telefonische contact was.

Aan de hand van deze analyses kunnen we concluderen dat vrouwen vaker veel geweld meemaken dan mannen, dat werknemers met een lage contactfrequentie vaker weinig geweld meemaken, dat werknemers die veelal face to face contact hebben vaker weinig

geweld meemaken en dat werknemers die veelal telefonisch contact hebben vaker veel geweld meemaken. Ook als we de subjectieve functiekenmerken meenemen, blijven deze verschillen bestaan. Er blijkt dat mensen met een negatiever oordeel over de preventie door de werkgever vaker veel geweld meemaakten en dat werknemers die vonden dat burgers agressiever zijn geworden vaker matig geweld meemaakten. De reactie van de werkgever naar aanleiding van een incident heeft geen samenhang meer met het meegemaakte geweld nadat gecontroleerd is voor de andere effecten. Het kenmerk waarop de mensen in het tweede segment het meest verschillen van het eerste segment is de mate waarin men burgers agressiever vindt geworden. De mensen in het veel geweld segment verschillen het meest van het weinig geweld segment op de mening die zij hebben over de preventie van de organisatie.

De kenmerken verklaren gezamenlijk 33 procent van de variantie. Voor meer informatie over de resultaten van de analyses in deze beroepsgroep, kunt u contact opnemen met de auteurs.

## ***Politieambtenaren (N=556)***

### **Bivariaat**

#### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Jongere politiewerknemers komen vaker voor in het geweldssegment met veel verbaal en fysiek geweld en iets vaker in het segment met matig geweld. Opvallend is dat de oudere politieambtenaren niet alleen zijn oververtegenwoordigd in het segment met weinig geweldservaringen maar ook in de kleine groep werknemers die extreem veel geweld meemaakt. Alles bij elkaar heeft leeftijd een sterk verband met geweldssegment

Zwakke tot matige verbanden zijn gevonden voor geslacht (in hoger segment relatief meer mannen) en opleiding (in hoger segment vaker lage opleiding).

Er wordt geen samenhang gevonden met het al dan niet samenwonen en het hebben van thuiswonende kinderen. Ook onder politieagenten is het aantal niet westerse allochtonen in de respons te laag om een verband met het geweldssegment te bepalen.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

De wijze waarop politieambtenaren in contact komen met burgers bepaalt in sterke mate in welk geweldssegment de ambtenaren zitten. Ambtenaren die contact met burgers hebben bij mensen thuis, in de openbare ruimte, in het openbaar vervoer, aan de balie en bij evenementen en jaarwisselingen ervaren vaker matig tot extreem geweld. Ook als er meestal contact op straat is maken de werknemers meer geweld mee maar hier is opvallend dat een vijfde van de ambtenaren in het extreem geweld segment geen contact op straat heeft. Andere kenmerken die sterk samenhangen met meer geweld zijn het werken in de avond en de nacht, dit is hier dus anders dan bij het ambulancepersoneel wel te bepalen. En het hebben van contact met meer dan tien personen per dag.

Werknemers met een handhavende of hulpverlenende taakinvinging hebben wat vaker veel geweldservaringen dan mensen met andere taken maar deze samenhang is slechts matig.

Tot slot hangen contact op locatie bij een bedrijf en het meestal hebben van collega's in de buurt ook zwak samen met het ervaren van meer geweld. De overige kenmerken hangen niet samen met het geweldssegment.

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Politieambtenaren die negatiever zijn over de reactie van de werkgever bij geweldsincidenten maken vaker extreem veel geweld mee. Ambtenaren die vinden dat burgers in de afgelopen twee jaar agressiever zijn geworden maken vaker matig, veel en extreem geweld mee. Ook het kleine groepje van ongeveer tien procent van de ambtenaren dat zich niet ronduit veilig voelt (zij scoren vooral neutraal en een enkeling onveilig), zit veel vaker in de hogere geweldssegmenten.

Daarnaast zijn er nog zwakke verbanden van de wijze waarop het management communiceert met de werknemers en de organisatie met externen. Bij een slechtere communicatie zitten de politieambtenaren in hogere geweldsegmenten.

De perceptie over aanwezige preventieve maatregelen heeft geen verband met het meegemaakte geweld.

### **Multivariaat**

In de multivariate modellen vinden we dat mannen en mensen die regelmatig 's nachts werken vaker matig, veel en extreem geweld meemaken. Werknemers die een handhavende of dienstverlenende taak hebben maken vaker matig geweld mee en jongere mensen maken vaker veel (vooral verbaal en fysiek) geweld mee. Werknemers die contact hebben met 11 tot 50 personen per dag maken vaker extreem geweld mee.

Wanneer ook de subjectieve functiekenmerken worden meegenomen dan blijven bovenstaande verbanden grotendeels bestaan. Van de subjectieve kenmerken zelf blijkt alleen de perceptie over het agressiever worden van burgers er nog toe te doen. Dit is samen met het regelmatig 's nachts werken het meest invloedrijke kenmerk. Van de perceptie over het gedrag van de werkgever worden in dit multivariate model geen verbanden met het meegemaakt geweld gevonden.

De kenmerken verklaren 44 procent van de variantie waarvan elf procent door de subjectieve werk gerelateerde kenmerken. Voor meer informatie over de resultaten van de analyses in deze beroepsgroep, kunt u contact opnemen met de auteurs.

## ***Treinpersoneel (N=430)***

### **Bivariaat**

#### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Vrouwelijke conducteurs en machinisten maken wat vaker matig, veel en extreem geweld mee dan mannelijke conducteurs. De geweldservaringen van treinpersoneel hangen ook redelijk sterk samen met leeftijd maar dit verband is niet rechttoe rechtaan. Jongere mensen maken vaker matig en extreem geweld mee maar in mindere mate veel verbaal in combinatie met extreem veel discriminatie en fysiek geweld. Er is geen verband met opleiding.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

Treinpersoneel met meer dienstjaren maakt minder vaak matig geweld mee. Conducteurs maken vaker matig, veel en extreem geweld mee dan machinisten en treinpersoneel dat contact heeft met meer dan 50 personen per dag maakt vaker matig, veel en extreem geweld mee. De contactfrequentie overlapt echter in grote mate met het onderscheid tussen

conducteurs en machinisten dus deze variabele voegt niet veel extra informatie toe. Tot slot vinden we dat als er veelal collega's in de directe nabijheid zijn werknemers minder vaak matig, veel of extreem geweld meemaken. Dit is een matig tot sterk verband.

Bij deze beroepsgroep hangt het 's avonds en 's nachts werken niet samen met de geweldservaringen.

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Als de medewerker vindt dat burgers in de afgelopen twee jaar agressiever zijn geworden, dan maakten zij vaker matig of extreem geweld mee. Dit is het sterkste verband dat wordt gevonden. Verder valt op dat in deze beroepsgroep de reactie van de werkgever en de mate waarin volgens de medewerker preventiemaatregelen zijn getroffen wel samenhangen met het ervaren geweld. Als werknemers positiever zijn over de werkgever dan maken ze minder vaak veel of extreem geweld mee.

Als mensen zich niet volledig veilig voelen (neutraal of onveilig) dan ervaren ze vaker matig en veel maar vooral vaker extreem geweld. De communicatie door de organisatie is ook belangrijk bij deze groep. Mensen die niet positief oordelen over de interne of externe communicatie hebben vaker matig, veel of extreem geweld meegemaakt.

### **Multivariaat**

Uit de multivariate verbanden blijken de volgende demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken ook onafhankelijk samen te hangen met hogere geweldssegmenten: het geslacht, de dienstjaren en de nabijheid van collega's. De subjectieve kenmerken die ook wanneer we constant houden voor de andere kenmerken verband houden met de geweldservaringen zijn de mening over agressiviteit van de burger en de onveiligheidsgevoelens. Het verbanden tussen de reactie van de organisatie en de mening over de communicatie van de organisatie en de geweldservaringen blijken niet onafhankelijk gerelateerd.

De kenmerken die sterk samenhangen met geweldservaringen blijken, aflopend, de mening over agressiviteit van burgers, collega's nabij hebben en de dienstjaren. Totaal verklaren de kenmerken 28 procent van de variantie in geweldservaringen van het treinpersoneel waarvan 25 procent voor rekening komt van de demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken. De subjectieve kenmerken voegen daar 3 procent aan toe. Voor meer informatie over de resultaten van de analyses in deze beroepsgroep, kunt u contact opnemen met de auteurs.

## ***Werknemers UWV (N=719)***

### **Bivariaat**

#### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Voor de deelpopulatie van UWV werknemers zijn er geen verschillen tussen de geweldsegmenten in de gemeten demografische en sociaal economische kenmerken.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

In de hogere segmenten zitten relatief meer werknemers die alleen voor het UWV werken dan werknemers die ook voor de sociale dienst werken. Ook werknemers die contact met veel burgers hebben, ervaren vaker matig en redelijk veel geweld. Maar dit komt vooral door een klein groepje (n=23) werknemers dat aangeeft dat zij meer dan 50 burgers per dag ziet. In de hogere geweldssegmenten bevinden zich ook veel mensen die (ook) 's avonds werken. Werknemers die veelal schriftelijk contact hebben met burgers zijn juist oververtegenwoordigd in de lagere geweldssegmenten.

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Deze groep kenmerken blijkt het sterkst samen te hangen met het geweldssegment waartoe werknemers behoren. In de hogere geweldssegmenten zijn de werknemers minder positief over de reactie van de werkgever bij incidenten en over de preventieve maatregelen door de organisatie. In de hogere segmenten bevinden zich ook relatief meer werknemers die van mening zijn dat burgers in de afgelopen twee jaar agressiever zijn geworden en werknemers die zich minder veilig voelen. Als werknemers negatief oordelen over de van de organisatie naar externen zitten zij vaker in een hoger geweldssegment. Het oordeel over de interne communicatie hangt niet samen met het geweldssegment.

#### **Multivariaat**

Ook voor UWV medewerkers zijn de verbanden bekeken terwijl deze constant zijn gehouden voor andere kenmerken. De demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken die ook onafhankelijk samenhangen met de geweldssegmenten zijn de werksetting, het 's avonds werken en de frequentie van het contact met burgers. Het verband met schriftelijk contact wordt verklaard door subjectieve kenmerken. De subjectieve kenmerken die ook wanneer we constant houden voor de andere kenmerken verband houden met de geweldservaringen zijn de preventie vanuit de organisatie, de mening over agressiviteit van de burger en de onveiligheidsgevoelens. Het verband tussen de reactie en de communicatie van de organisatie en de geweldservaringen blijkt niet onafhankelijk gerelateerd.

De risicofactoren die sterk samenhangen met geweldservaringen blijken, aflopend, de mening over agressiviteit van burgers, de contactfrequentie, 's avonds werken, de preventie vanuit de organisatie, de werksetting en de onveiligheidsgevoelens. Totaal verklaren de kenmerken 25 procent van de variantie in geweldservaringen van het treinpersoneel waarvan tien procent voor rekening komt van de demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken. De subjectieve kenmerken voegen daar 15 procent aan toe. Voor meer informatie over de resultaten van de analyses in deze beroepsgroep, kunt u contact opnemen met de auteurs.

### ***Werknemers voortgezet onderwijs (N=1636)***

#### **Bivariaat**

##### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

De demografische en sociaal economische kenmerken hangen niet samen met de geweldssegmenten bij de werknemers in het voortgezet onderwijs.

### *Functie- en situationele kenmerken*

Hier blijken de contactfrequentie, de contactwijze en de nabijheid van collega's tijdens het werk samen te hangen met de geweldsegmenten. In geweldsegmenten met veel en extreem geweld zitten relatief vaak werknemers die contact hebben met 11-50 scholieren per dag, contact met tien of minder of met meer dan 50 scholieren komt beiden meer voor in het nauwelijks geweld segment. De wijze van contact volgt het eerder gevonden verschil tussen face to face en schriftelijk contact. Bij veelal schriftelijk contact wordt minder geweld ervaren terwijl bij verschillende vormen van face to face contact (bij mensen thuis, in de openbare ruimte, aan de balie en in het gebouw waar iemand werkt) meer geweld wordt ervaren. Tot slot blijkt dat in de veel en extreem geweldsegmenten relatief meer werknemers zitten die niet vaak een collega nabij hebben.

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

De sterkste verbanden worden ook hier weer gevonden voor de reactie van de werkgever bij incidenten, de preventie door de organisatie, de mening over de toename van agressiviteit door burgers in de afgelopen twee jaar en het zich minder veilig voelen. Zwakke verbanden worden gevonden voor de interne en externe communicatie.

## **Multivariaat**

De demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken die ook onafhankelijk samenhangen met de geweldssegmenten zijn de frequentie van het contact met mensen, het face-to-face contact hebben en of collega's in de nabijheid zijn van werknemers van het voortgezet onderwijs. Het schriftelijk contact houden wordt verklaard door subjectieve kenmerken. De subjectieve kenmerken die ook wanneer we constant houden voor de andere kenmerken verband houden met de geweldservaringen zijn de preventie vanuit de organisatie, de mening over agressiviteit van de burger, de onveiligheidsgevoelens en de reactie vanuit de organisatie. Het verband tussen de communicatie van de organisatie en de geweldservaringen blijkt niet onafhankelijk gerelateerd.

De risicofactoren die sterk samenhangen met meer geweldservaringen blijken, aflopend, de mening over agressiviteit van burgers, de onveiligheidsgevoelens, de contactfrequentie, de nabijheid van collega's, de preventie van de organisatie, het face to face en het schriftelijk contact hebben. Totaal verklaren de kenmerken dertig procent van de variantie in de geweldssegmenten waarvan vijf procent voor rekening komt van de demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken. De subjectieve kenmerken voegen daar 25 procent aan toe. Voor meer informatie over de resultaten van de analyses in deze beroepsgroep, kunt u contact opnemen met de auteurs.

## **Overheidswerknemers**

### **Totale groep overheids werknemers (N=4325)**

#### *Bivariaat*

De overheids werknemers zijn ingedeeld in vier geweldssegmenten: 1) weinig geweld, 2) matig geweld, 3) veel verbaal redelijk veel ander geweld, 4) en extreem geweld. Deze segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden (zie tabel B3d, B3e en B3f).

#### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Demografische en sociaal economische kenmerken in de monitoren zijn geslacht, de leeftijd, de hoogst voltooide opleiding en de samenstelling van het huishouden. De werknemers in de verschillende geweldssegmenten wijken niet af in de samenstelling van hun huishouden. Op de andere kenmerken blijken wel kleine verschillen tussen de geweldssegmenten te bestaan. Werknemers die weinig geweld ervaren of veel verbaal geweld en redelijk veel ander geweld ervaren zijn relatief vaker vrouw, terwijl werknemers die matig of extreem geweld ervaren relatief vaker man zijn. Werknemers die weinig geweld ervaren zijn ook ouder dan werknemers die veel verbaal geweld en redelijk veel ander geweld ervaren. Werknemers in het weinig geweldssegment hebben relatief vaak een universitaire opleiding en werknemers in de andere segmenten vaker alleen voortgezet onderwijs of beroepsopleiding.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

Functiekenmerken die uit de monitoren bekend zijn, zijn de dienstjaren (in deze functie), de werkjaren (totaal), of mensen een vast contract hebben, hoeveel uur zij werken, in welke bestuurslaag zij werkzaam zijn, wat de aard van de functie is en de frequentie en wijze van contact met burgers. We vinden geen samenhang tussen de geweldservaringen en de totale werkjaren en leidinggevend zijn en we vinden slechts kleine verschillen in het aantal werkuren (bij meer werkuren meer geweldservaringen), de bestuurslaag (gemeente meer dan rijk, provincie en de waterschappen), soorten contact met burgers (mensen die meestal telefonisch contact hebben zitten vaker in een lager geweld segment dan mensen dit niet hebben, bij face-to-face contact is dit precies andersom).

Bij de functiekenmerken dienstjaren, de aard van de functie en het contact met burgers zijn sterkere verbanden gevonden. Werknemers die veel verbaal en redelijk veel ander geweld ervaren, hebben minder dienstjaren, dan werknemers die weinig en matig geweld ervaren (18 versus 21 jaar). Werknemers die zich bezighouden met onderzoek, beleid, management, ondersteuning en bestuurlijke taken ervaren relatief weinig geweld, terwijl voornamelijk de werknemers die zich bezighouden met handhaving, toezicht, dienst en hulpverlening vaker matig tot extreem geweld ervaren. Werknemers in een van de hogere geweldssegmenten dragen ook vaker een uniform. Tevens zijn de frequentie en wijze van contact met burgers van belang: in de hogere geweldssegmenten zitten vaker werknemers met een werkplek die vrij toegankelijk is voor burgers, met meer contact met burgers (twee of meer personen per dag) en met meestal face to face contact.



### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Vervolgens bespreken we de schalen waarmee de subjectieve beleving wordt gemeten van het eigen functioneren en van de rol van de werkgever. Er is informatie beschikbaar over de eigen werk gerelateerde vaardigheden, gevoelens en gedrag, namelijk de de-escalatievaardigheden, het vermijdingsgedrag, de werkdruk, de herstelbehoefte, onveiligheidsgevoelens, de risicoperceptie, de preventie vanuit de organisatie, de reactie van de organisatie en de mening over het agressiever worden van de burger.

Van deze schalen blijkt alleen de mate waarin werknemers *vermijdingsgedrag* rapporteren niet te verschillen tussen de geweldssegmenten. Op de andere kenmerken is wel duidelijk onderscheid tussen de geweldssegmenten. De sterkste verbanden worden gevonden bij risicoperceptie en onveiligheidsgevoelens. Deze schalen onderscheiden de vier geweldssegmenten van elkaar waarbij overheidswerknemers met meer risicoperceptie en meer onveiligheidsgevoelens vaker in de hogere geweldssegmenten zitten. Op een schaal van 1 tot 5 verschillen het laagste en het hoogste geweldscluster 2 punten op risicoperceptie en bijna 1 punt op onveiligheidsgevoelens.

Ook de gerapporteerde de-escalatievaardigheden en de reactie en nazorg door de werkgever na een geweldsincident verschillen tussen de geweldsclusters maar deze kenmerken verschillen niet tussen alle geweldssegmenten. Voor de de-escalatievaardigheden geldt dat mensen in het weinig geweld segment duidelijk minder de-escalatievaardigheden rapporteren dan mensen in alle andere segmenten. Ook rapporteren mensen in het segment met matig veel geweld minder de-escalatievaardigheden dan mensen in het segment met veel geweld. Werknemers die weinig of matig geweld ervaren geven aan dat de reactie van de werkgever beter is, dan werknemers met veel verbaal geweld of met extreme geweldservaringen. De schalen die werkdruk en de mate waarin iemand behoefte aan herstel heeft als gevolg van zijn werk meten blijken vooral lagere scores te hebben bij het segment met weinig geweld en niet sterk te verschillen tussen de andere segmenten. Daarnaast blijkt dat werknemers die matig tot extreem geweld ervaren het meer eens zijn met de stelling dat burgers verbaal en fysiek agressiever zijn geworden in de afgelopen twee jaar, dan mensen die weinig geweld ervaren.

*Tabel B3d* Verschillen geweldssegmenten overheidswerknemers op continue kenmerken

<i>Kenmerken</i>	<i>Geweldsegment</i>				<i>N</i>	<i>Vershil</i>	<i>F-toets</i>
	<i>1</i> <i>weinig</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i> <i>extreem</i>			
<i>Leeftijd (23-69)</i>	50,94	50,44	49,01	48,99	4325	1>3, rest ns	5,94***
<i>Dienstjaren (1-55)</i>	21,73	21,02	18,10	20,22	4301	1>3,2>3, rest ns	9,70***
<i>Werkjaren (0-50)</i>					4261		ns
<i>Werkuren (0-60)</i>	34,30	34,86	34,46	35,33	4325	1<2, rest ns	3,29*
<i>De-escalatie- vaardigheden (1-5)</i>	3,14	3,39	3,67	3,65	4187	1<2,1<3, 1<4,2<3, rest ns	49,93***
<i>Vermijdingsgedrag (1-5)</i>					4325		ns
<i>Werkdruk (1-5)</i>	2,84	3,03	3,01	3,08	4325	1<2,1<3, 1<4,	18,32***

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil	F-toets
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Onveiligheids-gevoelends (1-5)	1,36	1,75	1,92	2,24	4325	rest ns 1<2,1<3, 1<4,2<3, 2<4,3<4	298,39***
Risicoperceptie (1-5)	1,42	2,06	2,52	3,41	4325	1<2,1<3, 1<4,2<3, 2<4,3<4	796,47***
Herstelbehoefte (1-5)	2,29	2,49	2,54	2,79	4325	1<2,1<3, 1<4,2<4, rest ns	26,50***
Preventie organisatie (1-5)	3,59	3,51	3,44	3,41	3883	1>3, rest ns	5,25***
Reactie organisatie (1-5)	3,56	3,37	3,14	3,00	4325	1>2,1>3, 1>4, rest ns	51,36***

1 = Weinig geweld (66%), 2 = matig geweld (24%), 3 = veel verbaal geweld, redelijk veel ander geweld (8%), 4 = extreem veel geweld (2%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01, \*\*\* p < ,001

Tabel B3e. Verschillen geweldssegmenten overheidswerknemers op categorische kenmerken

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Geslacht						12,94**	,06
Vrouw	67,9%	21,7%	8,9%	1,6%	1478		
Man	65,2%	25,8%	7,1%	2,0%	2847		
Opleiding						110,84***	,11
Secundair	61,1%	26,6%	10,2%	2,1%	576		
Beroeps	62,4%	26,6%	8,7%	2,3%	2758		
Universitair	79,5%	16,8%	3,4%	0,3%	966		
Missings					25		
Kinderen thuis						ns	
Huishouden						ns	
Bestuurslaag						130,22**	,10
Rijk	70,8%	21,3%	6,8%	1,1%	1269		
Gemeente	58,7%	29,1%	9,4%	2,8%	2162		
Provincie	79,6%	16,1%	3,7%	0,6%	535		
Waterschappen	74,1%	19,2%	6,4%	0,3%	359		
Leidinggevend						ns	
Aard functie						341,70***	,17
Inspectie	65,6%	25,0%	7,8%	1,6%	128		
Handhaving & toezicht	48,3%	34,8%	12,3%	4,5%	795		
Dienst & hulpverlening	46,1%	32,9%	18,0%	3,1%	356		
Onderzoek & beleid	81,7%	15,0%	2,9%	0,4%	956		
Management, ondersteuning & bestuurlijk	70,8%	23,1%	5,2%	0,9%	1106		
Anders	59,6%	28,1%	10,3%	1,9%	725		
Missing					259		
Toegang werkplek						128,62***	,17
Niet vrij	69,5%	23,1%	6,2%	1,2%	3460		
Vrij	52,6%	29,4%	13,8%	4,3%	865		

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Frequentie contact						867,49***	,26
Met ongeveer 1-4 personen per week	84,3%	14,4%	1,3%	0,1%	1776		
Met ongeveer 1 persoon per dag	71,8%	23,7%	3,9%	0,6%	337		
Met 2-10 personen per dag	56,6%	32,1%	9,9%	1,4%	1520		
Met 11-50 personen per dag	42,2%	33,9%	18,5%	5,3%	507		
Met > 50 personen per dag	25,4%	31,9%	27,6%	15,1%	185		
Face to face						199,25***	,22
Nee	79,0%	16,5%	4,1%	0,4%	1603		
Ja	58,6%	29,0%	9,8%	2,7%	2722		
Telefonisch contact						34,59***	,09
Nee	60,0%	25,2%	11,4%	3,4%	778		
Ja	68,5%	24,1%	6,2%	1,2%	3547		
Schriftelijk contact						62,60***	,12
Nee	60,0%	25,2%	11,4%	3,4%	1219		
Ja	68,5%	24,1%	6,2%	1,2%	3106		
Draagt uniform						222,38***	,23
Nee	69,9%	22,9%	6,3%	0,9%	3630		
Ja	46,6%	31,9%	15,0%	6,5%	695		
Burgers verbaal agressiever							
Helemaal mee eens	24,7%	40,6%	24,9%	9,8%	389	832,02***	,25
Mee eens	52,2%	36,2%	9,6%	2,0%	1408		
Noch eens/noch oneens	74,9%	19,0%	5,2%	0,8%	1305		
Mee oneens	84,0%	12,9%	3,1%	0,0%	881		
Helemaal mee oneens	91,2%	6,7%	1,5%	0,6%	341		
Missing					1		
Burgers fysiek agressiever						534,28***	,20
Helemaal mee eens	27,3%	33,1%	21,5%	18,2%	121		
Mee eens	40,1%	37,3%	16,1%	6,5%	354		
Noch eens/noch oneens	62,0%	27,6%	8,8%	1,6%	1758		
Mee oneens	72,6%	22,3%	4,9%	0,2%	1443		
Helemaal mee oneens	84,4%	11,4%	3,7%	0,5%	648		
Missing					1		

1 = Weinig geweld (66%), 2 = matig geweld (24%), 3 = veel verbaal geweld, redelijk veel ander geweld (8%), 4 = extreem veel geweld (2%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01, \*\*\* p < ,001

### Multivariaat

In vervolg op de hierboven beschreven bivariate analyses zijn multivariate modellen geschat. Op basis van deze analyses is meer te zeggen over wat de kenmerken zijn die onafhankelijk van de invloed van andere kenmerken samenhangen met geweldservaringen en over wat de sterkste samenhangen zijn.

De demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken die ook onafhankelijk samenhangen met hogere geweldssegmenten, zijn het mannelijk geslacht, een lagere leeftijd, de aard van de functie (handhavende werknemers minder) en het vaker contact hebben met burgers.

Meerdere kenmerken blijken geen onafhankelijk verband te hebben met geweldservaringen. De verbanden tussen geweldservaringen aan de ene kant en de toegankelijkheid van de werkplek, het telefonisch contact en het schriftelijk contact aan de andere kant worden verklaard door andere demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken. De verbanden tussen de geweldservaringen en een hogere opleiding, het face to face contact en het dragen van een uniform blijken te worden verklaard door de subjectieve werk gerelateerde kenmerken. Ook het verband met de bestuurslaag wordt deels verklaard door de subjectieve werk gerelateerde kenmerken, want alleen werknemers bij het rijk blijken minder geweld te ervaren, dan werknemers bij de waterschappen.

De subjectieve kenmerken die een ook wanneer we constant houden voor de andere kenmerken verband houden met de geweldservaringen zijn de de-escalatievaardigheden, de werkdruk, de onveiligheidsgevoelens, de risicoperceptie, de preventie en reactie vanuit de organisatie en de mening over agressiviteit van de burger. Het verband tussen de herstelbehoefte van de medewerker en geweldservaringen blijkt niet onafhankelijk gerelateerd aan geweldservaringen.

De risicofactoren die sterk samenhangen met meer geweldservaringen blijken, aflopend, de risicoperceptie, het aantal contactmomenten met burgers, de mening over agressiviteit van burgers, de onveiligheidsgevoelens, de aard van de functie en de de-escalatievaardigheden te zijn. Totaal verklaren de kenmerken 47 procent van de variantie in geweldservaringen van overheidswerknemers waarvan 25 procent voor rekening komt van de demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken. De subjectieve kenmerken voegen daar nog eens 22 procent aan toe.

Tabel B3f. Verschillen geweldssegmenten overheidswerknemers door middel van multinomiale regressieanalyse

	<i>Geweldssegment 2 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 3 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 4 versus 1</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>												
Geslacht (man is ref)	0,28***	9,67	0,31***	9,55	-0,08	0,33	-0,13	0,65	0,14	0,22	0,02	0,00
Leeftijd (23-69)	-0,01***	9,87	-0,01	2,94	-0,03***	22,31	-0,03***	10,27	-0,04**	7,81	-0,03	2,49
Opleiding (universitair is ref)												
Secundair	0,19	1,75	0,02	0,02	0,24	0,87	0,00	0,00	0,18	0,07	-0,14	0,03
Middelbaar beroeps	0,22	2,85	0,14	0,98	0,36	2,52	0,19	0,56	0,83	1,66	0,68	0,89
Hoger beroeps	0,27***	5,73	0,08	0,45	0,44***	4,19	0,08	0,11	1,05	2,77	0,74	1,11
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>												
Bestuurslaag (waterschappen is ref)												
Rijk	0,09	0,27	-0,15	0,70	-0,21	0,58	-0,71*	5,69	0,93	0,76	-0,27	0,06
Gemeente	0,56***	12,71	0,30	3,23	0,25	0,97	-0,14	0,26	2,08*	4,11	1,11	1,10
Provincie	-0,04	0,03	-0,08	0,14	-0,31	0,86	-0,51	1,89	0,90	0,58	-0,24	0,04
Handhavend/dienstverlenend (0/1)	0,49***	33,90	0,33***	12,60	0,67***	21,49	0,32*	3,98	0,61	3,71	-0,14	0,14
Vrij toegankelijke werkplek (0/1)	-0,11	1,04	-0,17	2,11	0,01	0,00	-0,06	0,13	-0,28	0,90	-0,29	0,74
# contact	0,42***	126,40	0,35***	72,95	0,89***	181,09	0,75***	110,39	1,36***	79,79	1,06***	36,12
Face-to-face contact (0/1)	0,40***	18,75	0,08	0,61	0,50	9,33	-0,09	0,27	1,14**	6,26	0,45	0,79
Telefonisch contact (0/1)	0,08	0,52	0,16	1,57	-0,00	0,00	0,12	0,36	-0,01	0,00	0,16	0,15
Schriftelijk contact (0/1)	0,07	0,53	0,14	1,54	-0,23	2,05	-0,12	0,48	-0,16	0,25	-0,08	0,04
Uniform (0/1)	0,21	2,83	0,07	0,27	0,24	1,76	-0,01	0,00	1,15***	11,74	0,71	3,28
<i>Subjectieve werk gerelateerde kenmerken</i>												
De-escalatievaardigheden (1-5)			0,20***	11,72			0,72***	46,98			0,49*	5,14
Werkdruk (1-5)			0,20***	9,79			0,24*	5,49			-0,01	0,00
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,52***	28,72			0,51***	12,39			0,29	1,31
Risicoperceptie (1-5)			1,00***	150,92			1,58***	173,88			2,93***	148,48

	<i>Geweldsegment 2 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 3 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 4 versus 1</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
Herstelbehoefte (1-5)			-0,10	2,99			-0,16	2,83			0,13	0,43
Preventie organisatie (1-5)			-0,24***	9,58			-0,49***	17,18			-0,71***	9,18
Reactie organisatie (1-5)			-0,09	1,47			-0,35***	11,12			-0,16	0,73
Burgers agressiever (1-5)			-0,43***	58,71			-0,46***	25,09			-0,62***	9,93
Constante	-1,10***		-2,26***		-2,64***		-4,94***		-7,09***		-10,74***	
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>									
<i>Chi-kwadraat (df)</i>	968,22		2021,39									
	(45)		(69)									
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>	,25		,47									

+ p < ,10, \* p < ,05, \*\* p < ,01

## Overheidswerknemers Gemeenten (N=2162)

### *Bivariaat*

De overheidswerknemers van gemeenten zijn net als de totale groep overheidswerknemers gegroepeerd in vier geweldssegmenten met vergelijkbare karakteristieken: 1) weinig geweld, 2) matig geweld, 3) veel verbaal redelijk veel ander geweld, 4) en extreem geweld. In deze paragraaf beschrijven we hoe deze segmenten zich bij de gemeente werknemers onderscheiden op de gemeten kenmerken (zie ook tabel B3g, B3h en B3i).

### *Demografisch en sociaal economische kenmerken*

Ook hier zijn werknemers die weinig geweld ervaren ouder dan werknemers die veel verbaal geweld en redelijk veel ander geweld ervaren. Werknemers in het weinig geweldssegment hebben relatief vaak een universitaire opleiding en werknemers in de andere segmenten vaker alleen voortgezet onderwijs of beroepsopleiding. De segmenten verschillen voor deze deelpopulatie niet op het kenmerken geslacht. Net als in de totale populatie overheidswerknemers verschillen de segmenten niet in de huishoudsituatie van de werknemers.

### *Functie- en situationele kenmerken*

Voor deze deelpopulatie worden matig sterke verbanden gevonden met de aard en frequentie van het contact met burgers, dienstjaren en de aard van de functie. In de hogere geweldssegmenten zitten vaker werknemers met een werkplek die vrij toegankelijk is voor burgers, met meer contact met burgers (twee of meer personen per dag) en met meestal face-to-face contact. Werknemers in de hoogste twee geweldssegmenten dragen ook vaker een uniform. De verbanden tussen ervaren geweld en de aard van de functie zijn ook vergelijkbaar met de gevonden verbanden in de totale populatie. Anders dan in de totale populatie is er geen verband met het aantal contracturen.

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Ook in deze deelpopulatie hangt van de gemeten subjectieve functiekenmerken alleen het vermijdingsgedrag niet samen met het ervaren geweld en worden de sterkste verbanden gevonden met onveiligheidsgevoelens en risicoperceptie. Er zijn echter wel wat kleine verschillen. Zo verschillen in deze deelpopulatie de rapportages over werkgeverreacties tussen bijna alle segmenten. Alleen de segmenten met veel en met extreem verschillen niet van elkaar. De herstelbehoefte is vooral laag bij het ervaren van weinig geweld ten opzichte van de andere segmenten maar het is ook lager in het matig geweld segment dan in het extreemgeweld segment. De preventie van uit de organisatie verschilt in deze deelpopulatie nauwelijks tussen de segmenten.

Tabel B3g Verschillen geweldssegmenten gemeentewerknemers op continue kenmerken

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verskil	F-toets
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Leeftijd (23-69)	51,07	50,69	49,44	48,52	2162	1>3 (p = ,07), rest ns	3,39*
Dienstjaren (1-55)	21,39	20,19	18,38	18,67	2147	1>3, rest ns	5,09**
Werkjaren (0-50)					2134		ns
Werkuren (0-60)					2162		ns
De-escalatie-vaardigheden (1-5)	3,24	3,43	3,66	3,67	2162	1<2, 2<3, 1<4, 2<3	18,42***
Vermijdingsgedrag (1-5)					2162		ns
Werkdruk (1-5)	2,86	3,08	3,07	3,04	2162	1<2, 1<3	11,90***
Onveilig (1-5)	1,42	1,9	1,92	2,32	2162	1<2, 1<3, 1<4, 2<3, 2<4, 3<4	136,79***
Risicoperceptie (1-5)	1,50	2,06	2,57	3,39	2162	1<2, 1<3, 1<4, 2<3, 2<4, 3<4	373,39***
Herstelbehoefte (1-5)	2,30	2,53	2,62	2,88	2162	1<2, 1<3, 1<4, 2<4, rest ns	21,88***
Preventie organisatie (1-5)	3,71	3,63	3,58	3,49	2162	1>3 (p = ,08), rest ns	4,21**
Reactie organisatie (1-5)	3,63	3,48	3,22	3,09	2162	1>2, 2>3, 1>4, 2>3, 2>4	26,48***

1 = Weinig geweld (62%), 2 = matig geweld (26%), 3 = veel verbaal geweld, redelijk veel ander geweld (10%), 4 = extreem veel geweld (3%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01, \*\*\* p < ,001

Tabel B3h. Verschillen geweldssegmenten gemeentewerknemers op categorische kenmerken

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verskil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Geslacht						ns	
Opleiding						66,94***	,10
Secundair	57,5%	25,6%	13,0%	4,0%	301		
Middelbaar beroeps	52,5%	29,7%	12,8%	5,0%	539		
Hoger beroeps	64,1%	25,6%	8,2%	2,1%	950		
Universitair	74,9%	19,3%	5,5%	0,3%	363		
Missings					9		
Kinderen thuis						ns	
Ja							
Nee							
Huishouden						ns	
Leidinggevend						ns	



Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
Aard functie						220,91***	,19
Inspectie	69,0%	17,2%	6,9%	6,9%	29		
Handhaving & toezicht	37,5%	37,1%	16,5%	8,9%	315		
Dienst & hulpverlening	44,5%	33,9%	17,7%	3,9%	254		
Onderzoek & beleid	78,0%	17,8%	4,0%	0,2%	472		
Management, ondersteuning & bestuurlijk	68,8%	23,7%	6,1%	1,4%	586		
Anders	56,3%	28,0%	13,0%	2,8%	400		
Missing					106		
Toegang werkplek						66,22***	,18
Niet vrij	65,7%	24,5%	8,0%	1,7%	1666		
Vrij	50,0%	28,8%	14,7%	6,5%	496		
Frequentie contact						472,28***	,27
Met ongeveer 1-4 personen per week	83,0%	15,7%	1,1%	0,1%	718		
Met ongeveer 1 persoon per dag	75,0%	20,3%	3,5%	1,2%	172		
Met 2-10 personen per dag	54,9%	31,6%	11,8%	1,7%	881		
Met 11-50 personen per dag	40,9%	32,7%	19,3%	7,1%	269		
Met > 50 personen per dag	19,7%	31,1%	29,5%	19,7%	122		
Face to face						98,44***	,21
Nee	76,9%	17,2%	5,2%	0,7%	688		
Ja	55,2%	29,4%	11,5%	3,8%	1474		
Telefonisch contact						26,26***	,11
Nee	57,0%	24,6%	11,6%	6,8%	337		
Ja	63,1%	25,7%	9,2%	2,1%	1825		
Schriftelijk contact						31,14***	,12
Nee	57,8%	24,6%	12,1%	5,5%	618		
Ja	63,9%	25,9%	8,5%	1,7%	1544		
Draagt uniform						141,39***	,26
Nee	65,3%	25,2%	8,2%	1,3%	1822		
Ja	45,0%	27,1%	16,8%	11,2%	340		
Burgers verbaal agressiever						353,77***	,23
Helemaal mee eens	26,6%	36,5%	25,8%	11,1%	252		
Mee eens	53,1%	33,7%	10,4%	2,8%	810		

Kenmerken	Geweldsegment				N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 weinig	2	3	4 extreem			
<i>Noch eens/noch oneens</i>	71,8%	19,9%	6,8%	1,5%	592		
<i>Mee oneens</i>	80,8%	15,4%	3,8%	0,0%	396		
<i>Helemaal mee oneens</i>	91,0%	6,3%	1,8%	0,9%	111		
<i>Missing</i>					1		
Burgers fysiek agressiever						246,72***	,20
<i>Helemaal mee eens</i>	27,5%	32,5%	20,0%	20,0%	80		
<i>Mee eens</i>	43,9%	30,2%	17,1%	8,8%	205		
<i>Noch eens/noch oneens</i>	57,5%	29,0%	11,0%	2,6%	884		
<i>Mee oneens</i>	69,5%	23,4%	6,7%	0,4%	744		
<i>Helemaal mee oneens</i>	83,1%	13,3%	3,2%	0,4%	248		
<i>Missing</i>					1		

1 = Weinig geweld (62%), 2 = matig geweld (26%), 3 = veel verbaal geweld, redelijk veel ander geweld (10%), 4 = extreem veel geweld (3%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01, \*\*\* p < ,001

### Multivariaat

Er blijkt van de demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken maar enkele kenmerken ook onafhankelijk een verband te houden met de geweldservaringen en dat zijn een groter aantal contactmomenten met burgers, de aard van de functie (handhavend of dienstverlenend meer dan de rest) en minder face-to-face contact.

De verbanden tussen de leeftijd, de genoten opleiding, de dienstjaren, het telefonisch contact, het schriftelijk contact en de toegankelijkheid van de werkplek aan de ene kant, en geweldservaringen aan de andere kant, blijken te worden verklaard door andere demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken. Het verband tussen het dragen van een uniform en geweldservaringen wordt verklaard door de subjectieve werk gerelateerde kenmerken.

De subjectieve kenmerken die een verband houden met de geweldservaringen zijn de de-escalatievaardigheden, de werkdruk, de onveiligheidsgevoelens, de risicoperceptie, de preventie en reactie vanuit de organisatie en de mening over agressiviteit van de burger. Het verband tussen de herstelbehoefte van de medewerker en geweldservaringen blijkt niet onafhankelijk gerelateerd aan geweldservaringen.

De risicofactoren die sterk samenhangen met meer geweldservaringen blijken, aflopend, de risicoperceptie, het aantal contactmomenten met burgers, de mening over agressiviteit van burgers, de onveiligheidsgevoelens, de de-escalatievaardigheden, de werkdruk en aard van de functie en te zijn. Vergeleken met de totale populatie zijn de de-escalatievaardigheden en de werkdruk dus een sterker risicokenmerk onder medewerkers van de gemeenten. Totaal verklaren de kenmerken 45 procent van de variantie in geweldservaringen waarvan 25 procent voor rekening komt van de demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken en de toegevoegde bijdrage van subjectieve kenmerken twintig procent is.

Tabel B3i. Verschillen geweldssegmenten medewerkers gemeenten door middel van multinomiale regressieanalyse

	<i>Geweldssegment 2 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 3 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 4 versus 1</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografisch en sociaal economisch</i>												
Leeftijd (23-69)	0,00	0,21	0,00	0,24	-0,02	2,99	-0,01	0,16	-0,06**	7,11	-0,03	1,12
Opleiding (universitair is ref)												
Secundair	0,08	0,14	-0,06	0,07	0,10	0,09	-0,18	0,23	0,86	0,62	0,40	0,12
Middelbaar beroeps	0,32	2,94	0,38	3,62	0,20	0,45	0,20	0,36	1,44	1,86	1,39	1,59
Hoger beroeps	0,23	1,96	0,08	0,20	0,16	0,34	-0,16	0,26	1,59	2,32	1,31	1,44
<i>Functie en situationele kenmerken</i>												
Dienstjaren (1-55)	-0,01	0,90	-0,01	2,68	-0,01	1,05	-0,02*	3,87	0,01	0,45	-0,01	0,37
Handhavend/dienstverlenend (0/1)	0,52***	19,36	0,37**	8,05	0,79***	17,50	0,35	2,78	0,69	3,29	-0,23	0,27
Vrij toegankelijke werkplek (0/1)	-0,09	0,35	-0,06	0,14	-0,12	0,37	-0,09	0,15	-0,24	0,46	-0,14	0,12
Contactfrequentie	0,42***	61,02	0,33***	33,32	0,95***	107,98	0,79***	61,43	1,28***	53,67	0,95***	20,95
Face-to-face contact (0/1)	0,44**	10,79	0,28*	3,88	0,32	2,11	0,02	0,00	0,73	2,03	0,41	0,52
Telefonisch contact (0/1)	0,05	0,08	0,09	0,21	0,27	1,08	0,27	0,86	0,13	0,10	0,12	0,06
Schriftelijk contact (0/1)	0,08	0,35	0,12	0,57	-0,05	0,05	-0,01	0,00	-0,32	0,70	-0,38	0,78
Uniform (0/1)	0,15	0,67	0,31	2,63	0,10	0,18	0,34	1,54	1,27**	11,56	0,60	1,65
<i>Subjectieve werk gerelateerde kenmerken</i>												
De-escalatievaardigheden (1-5)			0,13	2,68			0,56***	15,92			0,61*	5,02
Werkdruk (1-5)			0,27***	10,12			0,24	3,35			-0,13	0,30
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,52***	16,27			0,29	2,51			0,39	1,71
Risicoperceptie (1-5)			0,73***	46,19			1,53***	97,80			2,71***	87,70
Herstelbehoefte (1-5)			-0,02	0,07			0,00	0,00			0,40	3,06
Reactie organisatie (1-5)			0,05	0,27			-0,34*	6,11			-0,02	0,01
Preventie organisatie (1-5)			-0,18	2,99			-0,30	3,71			-0,67*	5,46
Burgers agressiever (1-5)			-0,41***	27,95			-0,38**	10,12			-0,39	2,79

	<i>Geweldssegment 2 versus 1</i>		<i>Geweldssegment 3 versus 1</i>		<i>Geweldssegment 4 versus 1</i>							
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>						
Constante	-1,55***		-3,40***		-3,04***		-4,84**		-		11,76**	
											*	
<i>Chi-kwadraat (df)</i>	496,42		1013,92									
	(33)		(57)									
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>	,25		,45									

+ p < ,10, \* p < ,05, \*\* p < ,01

## **Politieke ambtsdragers**

### **Totale groep politieke ambtsdragers (N=2594)**

#### *Bivariaat*

De politieke ambtsdragers zijn ingedeeld in drie geweldssegmenten. Deze segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden (zie tabel B3j, B3k en B3l).

#### *Demografische en sociaal economische kenmerken*

De demografische en sociaal economische kenmerken die bekend zijn van de politieke ambtsdragers zijn het geslacht en de leeftijd. De werknemers in de verschillende geweldssegmenten verschillen niet in geslacht. Wel blijken werknemers in de hogere geweldssegmenten jonger te zijn, dan de werknemers in het eerste geweldssegment. Dit blijkt echter een zwak verband.

#### *Functie- en situationele kenmerken*

Functiekenmerken die uit de monitoren bekend zijn, zijn de dienstjaren (bij deze organisatie), de werkjaren (totaal binnen een politieke functie), wat de aard van de functie is, van welke politieke partij zij lid zijn en de frequentie van het contact met burgers. De gevonden verbanden tussen de functie- en situationele kenmerken en de geweldssegmenten zijn slechts klein. De werknemers in de drie geweldssegmenten verschillen niet in dienstjaren, maar wel in werkjaren. Werknemers in de hogere geweldssegmenten hebben meer werkjaren dan werknemers in het eerste geweldssegment. Ook zijn werknemers in de hogere segmenten vaker burgemeester of wethouder, en in de het eerste segment vaker raadslid en medewerker in een overige functie. Werknemers die nauwelijks geweld ervaren zijn vaker lid van het CDA, klein christelijk, lokale partijen, Trots Op Nederland en overige partijen. Werknemers die weinig geweld ervaren zijn vaker lid van de PVDA, SP/Groen Links, VVD, en D66. Werknemers in het hoogste geweldssegment zijn vaker lid van D66, lokale partijen, Trots op Nederland en overige partijen. Mensen die in de hogere geweldssegmenten zijn ingedeeld, hebben vaker contact met burgers dan mensen in het eerste geweldssegment. Daarnaast zijn meer werknemers die nauwelijks geweld ervaren niet op de hoogte van de vertrouwenslijn die er bestaat, terwijl meer werknemers die weinig geweld ervaren hier wel van op de hoogte zijn.

#### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Vervolgens bespreken we de schalen waarmee de subjectieve beleving wordt gemeten van het eigen functioneren en van de rol van de werkgever. Er is bij deze populatie informatie beschikbaar over de eigen werk gerelateerde vaardigheden, gevoelens en gedrag, namelijk de de-escalatievaardigheden, het vermijdingsgedrag, de werkdruk, het hebben van behoefte aan herstel, onveiligheidsgevoelens, de risicoperceptie, de preventie vanuit de organisatie, de reactie van de organisatie en de mening over het agressiever worden van de burger.

Politieke ambtsdragers in de verschillende geweldssegmenten blijken niet te verschillen in de de-escalatievaardigheden, het vermijdingsgedrag en de mate waarin zij aangeven dat er preventie vanuit de organisatie wordt ingezet. Wel blijken werknemers te

verschillen in de nazorg, herstelbehoefte, onveiligheidsgevoelens, risicoperceptie en de mate waarin zij het eens zijn met de stelling dat burgers agressiever zijn geworden.

Het duidelijkste onderscheid tussen de drie geweldssegmenten is gevonden bij de risicoperceptie: hoe hoger het geweldssegment, hoe meer werknemers inschatten dat zij meer risico lopen op slachtofferschap. De andere kenmerken verschillen tussen enkele clusters. De onveiligheidsgevoelens hebben een matig sterk verband met de geweldssegmenten. Werknemers die weinig geweld ervaren en de werknemers die redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie ervaren, hebben meer onveiligheidsgevoelens, dan werknemers die nauwelijks geweld ervaren.

De andere verbanden zijn slechts zwak. Zo hebben werknemers die weinig geweld ervaren en de werknemers die redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie ervaren meer herstelbehoefte en meer het idee dat burgers verbaal agressiever zijn geworden in de laatste twee jaar, dan werknemers die nauwelijks geweld ervaren. De hogere twee geweldssegmenten verschillen echter niet van elkaar op deze kenmerken. Tevens geven werknemers die nauwelijks geweld ervaren en weinig geweld ervaren aan dat de werkgever beter optreedt dan werknemers die in het hoogste geweldssegment zijn ingedeeld.

Tabel B3j Verschillen geweldssegmenten politieke ambtsdragers op continue kenmerken

<i>Kenmerken</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>N</i>	<i>Vershil</i>	<i>F-toets</i>
	<i>nauwelijks</i>		<i>redelijk veel</i>			
<i>Leeftijd (21-67)<sup>1</sup></i>	54,74	52,78	51,94	2592	1>2, 1>3, rest ns	9,78***
<i>Dienstjaren (0-50)</i>				2575		ns
<i>Werkjaren (0-69)</i>	9,92	11,06	11,31	2572	1>2, rest ns	4,96**
<i>Preventie organisatie (1-5)</i>				2594		ns
<i>Reactie organisatie (1-5)</i>	3,72	3,69	3,47	2594	1>3, 2>3, rest ns	10,65***
<i>De-escalatie-vaardigheden (1-5)</i>				2519		ns
<i>Vermijdingsgedrag (1-5)</i>				2593		ns
<i>Herstelbehoefte (1-5)</i>	1,72	1,86	1,98	2594	1<2, 1<3, rest ns	13,98***
<i>Onveiligheidsgevoelens (1-5)</i>	1,34	1,65	1,75	2593	1<2, 1<3, rest ns	130,83***
<i>Risicoperceptie (1-5)</i>	1,47	1,98	2,25	2594	1<2, 1<3, 2<3	259,78***

1 = Nauwelijks geweld (78%), 2 = weinig geweld (17%), 3 = redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie (4%). Ns = niet significant

\*  $p < ,05$ , \*\*  $p < ,01$ , \*\*\*  $p < ,001$

1) leeftijd is gemeten in categorieën maar zijn omgezet in klassenmidden van de categorieën, in werkelijkheid zijn er dus mensen jonger dan 21 en mensen ouder dan 67 in de data.

Tabel B3k Verschillen geweldssegmenten politieke ambtsdragers op categorische kenmerken

Kenmerken	Geweldsegment			N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 <i>nauwelijks</i>	2	3 <i>veel</i>			
Geslacht					ns	
Functie					66,03**	,11
<i>Burgemeester</i>	65,4%	28,6%	6,0%	182		
<i>Wethouder</i>	70,0%	24,7%	5,3%	550		
<i>Raadslid</i>	81,5%	14,5%	4,0%	1432		
<i>Overig</i>	86,0%	11,2%	2,8%	430		
Politieke partij					40,26**	-,13
<i>CDA</i>	81,6%	14,3%	4,1%	559		
<i>PVDA</i>	75,3%	21,0%	3,7%	381		
<i>SP/Groen Links</i>	72,8%	24,7%	2,5%	162		
<i>VVD</i>	75,9%	20,0%	4,1%	489		
<i>D66</i>	72,4%	22,4%	5,3%	170		
<i>Klein christelijk</i>	89,2%	8,4%	2,5%	203		
<i>Lokaal, TON en overig</i>	80,2%	14,3%	5,5%	582		
<i>Missings</i>				48		
Contactfrequentie met burgers					96,73**	,14
<i>Dagelijks</i>	68,4%	24,6%	7,0%	841		
<i>Enkele keren per week</i>	81,2%	15,7%	3,0%	1283		
<i>Minder dan een keer per week</i>	90,0%	7,6%	2,4%	461		
<i>Missings</i>				9		
Op de hoogte van vertrouwenslijn					9,58**	,06
<i>Nee</i>	80,3%	15,5%	4,2%	1781		
<i>Ja</i>	75,3%	20,5%	4,2%	782		
<i>Missings</i>				31		
Burgers verbaal agressiever					113,24**	,15
<i>Helemaal mee eens</i>	59,7%	26,1%	14,2%	176		
<i>Mee eens</i>	74,1%	21,5%	4,4%	1116		
<i>Noch eens/noch oneens</i>	84,5%	12,4%	3,1%	744		
<i>Mee oneens</i>	85,0%	12,4%	2,6%	426		
<i>Helemaal mee oneens</i>	93,3%	6,7%	0,0%	104		
<i>Missings</i>				28		
Burgers fysiek agressiever					ns	

1 = Nauwelijks geweld (78%), 2 = weinig geweld (17%), 3 = redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie (4%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01

### Multivariaat

In vervolg op de hierboven beschreven bivariate analyses zijn multivariate modellen geschat (zie bijlage). De demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken die ook onafhankelijk een verband houden met de geweldservaringen, zijn de leeftijd, de functie, de partij en de contactfrequentie met burgers. Het verband tussen het op de hoogte zijn van

een vertrouwenslijn en de geweldssegmenten blijkt te worden verklaard door subjectieve kenmerken. De subjectieve kenmerken die een verband houden zijn de onveiligheidsgevoelens, de risicoperceptie, de reactie en nazorg van de organisatie en de mening over het agressiever zijn van burgers.

De risicofactoren die sterk samenhangen met meer geweldservaringen blijken, aflopend, de risicoperceptie, de onveiligheidsgevoelens, niet lid zijn van een kleine christelijke partij, dagelijks of vaker contact met burgers, de reactie en nazorg van de organisatie, de leeftijd en de functie te zijn. Totaal verklaren de kenmerken 27 procent van de variantie in geweldservaringen waarvan 9 procent voor rekening is van de demografische, sociaal economische, functie- en situationele kenmerken en de toegevoegde bijdrage van subjectieve kenmerken 18 procent is.



Tabel B31. Verschillen geweldssegmenten politieke ambtsdragers door middel van multinomiale regressieanalyse

*Geweldssegment 2 versus 1*

*Geweldssegment 3 versus 1*

	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Leeftijd (21-67)	-0,02**	16,03	-0,01*	5,10	-0,03**	11,05	-0,02*	4,33
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Werkjaren (0-69)	0,02*	4,83	0,01	2,39	0,03*	4,96	0,03	3,15
Functie (overig is ref)								
Burgemeester	0,68*	6,63	0,47	2,77	0,38	0,56	0,35	0,43
Wethouder	0,60**	8,01	0,44*	3,84	0,28	0,47	0,17	0,17
Raadslid	0,17	0,83	0,05	0,06	0,35	0,95	0,22	0,33
Partij (overig is ref)								
CDA	-0,24	1,87	-0,32	2,91	-0,45	2,38	-0,60	3,63
PVDA	0,25	1,92	0,15	0,60	-0,60	2,88	-0,72	3,74
SP/Groen Links	0,48*	4,40	0,47	3,52	-0,80	2,16	-0,96	2,69
VVD	0,15	0,71	0,06	0,09	-0,44	2,08	-0,60	3,36
D66	0,46*	4,04	0,28	1,30	0,02	0,00	-0,18	0,18
Klein Christelijk	-0,74*	6,52	-0,88**	8,64	-0,98*	3,87	-1,11	4,60
Contactfrequentie (minder dan wekelijks is ref)								
Meer dan dagelijks	0,92**	17,05	0,66**	7,89	1,18**	9,07	0,69	2,86
Enkele keren per week	0,62**	9,17	0,38	3,26	0,30	0,66	-0,10	0,07
Minder dan wekelijks	-	-	-	-	-	-	-	-
Vertrouwenslijn	-0,26*	4,67	-0,24	3,62	-0,03	0,02	-0,05	0,04
<i>Subjectieve werk gerelateerde kenmerken</i>								
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,83**	33,79			0,54**	4,70
Risicoperceptie (1-5)			1,08**	88,54			1,74**	79,86
Herstelbehoefte (1-5)			-0,08	0,76			0,04	0,06
Reactie organisatie (1-5)			-0,04	0,16			-0,44**	6,85
Burgers agressiever (1-5)			-0,12	2,39			-0,32*	4,80

	<i>Geweldssegment 2 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 3 versus 1</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
Constante	-1,27**	9,89	-3,73**	27,17	-1,92**	7,23	-3,43**	7,83
<i>Chi-kwadraat (df)</i>	170,46 (28)		528,48 (38)					
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>	,09		,27					

\* p < ,05, \*\* p < ,01

## Raadsleden (N = 1432)

### *Bivariaat*

Ook de raadsleden als aparte deelpopulatie zijn ingedeeld in drie geweldssegmenten: nauwelijks geweld, weinig geweld en redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie. Deze segmenten blijken zich op veel van de gemeten kenmerken te onderscheiden (zie tabel B3m, B3n en B3o).

### *Demografische en sociaal economische kenmerken*

De raadsleden in de verschillende geweldssegmenten verschillen niet in geslacht. Wel blijken werknemers die nauwelijks geweld ervaren ouder te zijn dan mensen die weinig geweld ervaren.

### *Functie- en situationele kenmerken*

Werknemers in de verschillende geweldssegmenten verschillen niet in het aantal dienst- en werkjaren of in of ze op de hoogte zijn van de vertrouwenslijn. Wel blijken er verschillen in andere functie- en situationele kenmerken, maar deze zijn slechts klein. Werknemers die nauwelijks geweld ervaren zijn vaker lid van het CDA of een kleine christelijke partij. Mensen die weinig geweld ervaren zijn vaker lid van de PVDA, SP/Groen Links, VVD en D66. Werknemers die redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie ervaren zijn vaker lid van de VVD, lokale partijen, Trots Op Nederland en overige partijen. Tevens hebben werknemers in de hogere geweldssegmenten vaker contact met burgers, dan mensen in het eerste geweldssegment. Dit komt overeen met de totale populatie politieke ambtsdragers.

### *Subjectieve werk gerelateerde kenmerken*

Raadsleden in de verschillende geweldssegmenten blijken niet te verschillen in de de-escalatievaardigheden. Dit komt overeen met de totale populatie politieke ambtsdragers. Anders dan bij de totale populatie verschillen de geweldssegmenten wel in het vermijdingsgedrag en de mate waarin zij aangeven dat er preventieve maatregelen zijn ingezet door de organisatie. Daarnaast blijken werknemers, net als in de totale populatie, te verschillen in de rapportage over de reactie van de werkgever op incidenten, de herstelbehoefte, onveiligheidsgevoelens, risicoperceptie en de mate waarin zij het eens zijn met de stelling dat burgers agressiever zijn geworden.

Net als voor de totale populatie, geldt voor de raadsleden dat het duidelijkste onderscheid tussen de drie geweldssegmenten is gevonden bij de risicoperceptie: hoe hoger het geweldssegment, hoe meer werknemers inschatten dat zij meer risico lopen op slachtofferschap. Een ander matig sterk verband is met de onveiligheidsgevoelens. Werknemers die weinig of redelijk veel geweld ervaren, geven aan dat zij meer onveiligheidsgevoelens hebben, dan mensen nauwelijks geweld ervaren. Mensen die in het geweldssegment van weinig of redelijk veel geweld zijn ingedeeld verschillen niet van elkaar op dit kenmerk.

De andere kenmerken zijn zwak aan elkaar gerelateerd. Werknemers die weinig of redelijk veel geweld ervaren, geven aan dat zij het meer eens zijn met de stelling dat burgers verbaal agressiever zijn geworden, dan mensen die nauwelijks geweld ervaren. Mensen die in het geweldssegment van weinig of redelijk veel geweld zijn ingedeeld, verschillen niet van elkaar op dit kenmerk. Werknemers die nauwelijks of weinig geweld ervaren, geven aan dat de preventieve maatregelen en het optreden van de organisatie na geweld beter zijn, dan werknemers die redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie ervaren. Werknemers die nauwelijks en weinig geweld ervaren, verschillen niet van elkaar op deze kenmerken. Mensen die weinig geweld ervaren verschillen in hun herstelbehoefte alleen van mensen die nauwelijks geweld ervaren. Tenslotte blijkt dat het zwakste verband dat er is aangeeft dat werknemers die nauwelijks geweld ervaren meer vermijdingsgedrag vertonen, dan mensen die redelijk veel geweld ervaren.

Tabel B3m. Verschillen geweldssegmenten raadsleden op continue kenmerken

<i>Kenmerken</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>N</i>	<i>Vershil</i>	<i>F-toets</i>
	<i>nauwelijks</i>		<i>redelijk veel</i>			
<i>Leeftijd (21-67)</i>	54,19	51,28	51,06	1431	1>2, rest ns	6,39**
<i>Dienstjaren (0-66)</i>				1423		ns
<i>Werkjaren (0-50)</i>				1417		ns
<i>Preventie organisatie (1-5)</i>	3,58	3,50	3,27	1432	1>3, 2>3, rest ns	7,25**
<i>Reactie organisatie (1-5)</i>	3,66	3,60	3,25	1432	1>3, 2>3, rest ns	11,86**
<i>De-escalatie-vaardigheden (1-5)</i>				1386		ns
<i>Vermijdingsgedrag (1-5)</i>	2,21	2,33	2,03	1431	2>3, rest ns	3,38*
<i>Herstelbehoefte (1-5)</i>	1,77	2,01	2,00	1432	1<2, rest ns	10,20**
<i>Onveiligheids Gevoelens (1-5)</i>	1,37	1,72	1,84	1432	1<2, 1<3, rest ns	61,27**
<i>Risicoperceptie (1-5)</i>	1,46	2,01	2,34	1432	1<2, 1<3, 2<3	127,09**

1 = nauwelijks geweld (86%), 2 = weinig geweld (10%), 3 = redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie (3%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01

Tabel B3n Verschillen geweldssegmenten raadsleden op categorische kenmerken

Kenmerken	Geweldsegment			N	Verschil (Chi <sup>2</sup> )	Sterkte (Cramer's V)
	1 nauwelijks	2	3 veel			
Geslacht					Ns	
Politieke partij					23,96*	,09
CDA	90,1%	6,8%	3,1%	292		
PVDA	85,2%	12,8%	2,0%	196		
SP/Groen Links	80,0%	18,2%	1,8%	110		
VVD	84,8%	11,3%	3,9%	257		
D66	84,8%	13,3%	1,9%	105		
Klein christelijk	90,7%	7,0%	2,3%	129		
Lokaal, TON en overig	85,4%	9,0%	5,7%	335		
Missings				8		
Contactfrequentie met burgers					27,83**	,10
Dagelijks	78,1%	14,4%	7,4%	270		
Enkele keren per week	86,9%	10,3%	2,8%	901		
Minder dan een keer per week	92,2%	6,3%	1,6%	256		
Missings				5		
Op de hoogte van vertrouwenslijn					ns	
Burgers verbaal agressiever					58,49**	,14
Helemaal mee eens	72,0%	12,9%	15,1%	93		
Mee eens	83,9%	12,6%	3,5%	595		
Noch eens/noch oneens	87,9%	9,9%	2,2%	414		
Mee oneens	92,3%	5,7%	2,0%	247		
Helemaal mee oneens	96,9%	3,1%	0,0%	64		
Missings				19		
Burgers fysiek agressiever					ns	

1 = Nauwelijks geweld (86%), 2 = weinig geweld (10%), 3 = redelijk veel verbaal geweld, bedreiging en discriminatie (3%). Ns = niet significant

\* p < ,05, \*\* p < ,01

### Multivariaat

De geschatte multivariate modellen (zie bijlage) waarin demografische, sociaal economische en functiekenmerken zitten, laten onafhankelijke effecten zijn van alle kenmerken die in de bivariate analyses ook een verband met geweld hadden. Dit zijn leeftijd, contactfrequentie en partijlidmaatschap. Wat betreft partijlidmaatschap verschilt nu alleen SP/Groen Links nog van de referentiegroep 'lokaal, TON en overig', tussen het weinig geweld en het matig geweld segment en PVDA van de referentiegroep tussen het matig geweld segment en het redelijk veel segment. Alle verbanden in dit model zijn zwak.

Wanneer ook de subjectieve werk gerelateerde kenmerken mee worden genomen blijft van de eerste twee categorieën kenmerken alleen het verband van leeftijd bestaan. De verbanden met de partij waarvan iemand lid is en de contactfrequent worden verklaard door de subjectieve kenmerken. Van de subjectieve werk gerelateerde kenmerken blijken alleen de

risicoperceptie en de mate waarin iemand zich onveilig voelt tijdens het werk samen te hangen met het geweldssegment. De risicoperceptie hangt duidelijk het sterkste samen met het geweldssegment. Totaal verklaren de kenmerken 26 procent van de variantie waarvan negentien procent voor rekening komt van de subjectieve werk gerelateerde kenmerken.

Tabel B3o. Verschillen geweldssegmenten raadsleden door middel van multinomiale regressieanalyse

	<i>Geweldssegment 2 versus 1</i>				<i>Geweldssegment 3 versus 1</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Leeftijd (0-67)	-0,03**	9,09	-0,02*	4,17	-0,03*	5,55	-0,03*	3,98
<i>Functie- en situationeel</i>								
Werkjaren (0-50)	0,02	2,48	0,02	1,35	0,01	0,34	0,00	0,01
<i>Partij (overig is ref)</i>								
CDA	-0,33	1,12	-0,35	1,20	-0,54	1,64	-0,65	1,92
PVDA	0,37	1,55	0,30	0,94	-1,22	3,72	-1,40*	4,32
SP/Groen Links	0,66*	4,02	0,56	2,46	-1,07	1,97	-1,59	3,48
VVD	0,17	0,38	0,13	0,20	-0,40	0,95	-0,78	2,78
D66	0,44	1,52	0,11	0,09	-1,00	1,73	-1,51	3,39
Klein Christelijk	-0,47	1,24	-0,46	1,10	-0,88	1,84	-0,98	1,93
<i>Contactfrequentie (&lt; wekelijks is ref)</i>								
Meer dan dagelijks	0,85**	6,95	0,61	3,25	1,53**	7,16	1,06	2,97
Enkele keren per week	0,47	2,70	0,23	0,61	0,61	1,24	0,29	0,25
Vertrouwenslijn	-0,19	0,94	-0,25	1,36	-0,34	1,08	-0,40	1,20
<i>Subjectieve werk gerelateerde kenmerken</i>								
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,66**	9,49			0,25	0,48
Risicoperceptie (1-5)			1,12**	40,98			2,05**	51,29
Herstelbehoefte (1-5)			0,06	0,22			-0,16	0,45
Reactie organisatie (1-5)			0,08	0,24			-0,57*	6,13
Burgers agressiever (1-5)			-0,13	1,16			-0,49*	4,93
Constante	-1,39*		-4,36**		-1,68		-1,67	
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>					
Chi-kwadraat (df)	57,90 (22)		243,47 (32)					
Nagelkerke R <sup>2</sup>	,07		,26					

\* p < ,05, \*\* p < ,01

## Bijlage 4 Analyses met losse geweldsvariabelen.

Een andere manier om de relatie tussen mogelijke risicofactoren en geweldsuitkomsten te bekijken, is om voor de verschillende vormen van geweld (verbaal geweld, bedreiging, fysiek geweld, seksuele intimidatie en discriminatie) apart na te gaan met welke kenmerken zij samenhangen. Uit de clusteropzet wordt immers maar gedeeltelijk duidelijk hoe de verschillende risicofactoren samenhangen met verschillende typen geweld omdat de frequenties van de verschillende geweldstypen allemaal hoger zijn in de hogere geweldsegmenten. Het is dan niet duidelijk of een kenmerk, zoals een lagere leeftijd, vaker voorkomt omdat jongere mensen meer fysiek geweld meemaken of meer verbaal geweld, of meer van alle soorten geweld.

In de analyses in deze bijlage zijn de mensen daarom niet vooraf ingedeeld in homogene groepen maar wordt bekeken hoe de risicofactoren samenhangen met de afzonderlijke vormen van geweld. Hieruit komen mogelijk nieuwe inzichten naar voren in vergelijking met het voorgaande analyses. Vanwege ruimte en tijdsbeperkingen hebben we de analyses voor drie deelgroepen (politieke ambtsdragers, gemeentelijke overheidswerknemers, en politieambtenaren) uitgevoerd en bovendien geen bivariate analyses gepresenteerd. Er wordt dus direct overgegaan tot een presentatie van de multivariate analyses. Bij de politieke ambtsdragers blijken de frequentievariabelen maar zelden scores hoger dan één (fysiek geweld en seksuele intimidatie) of twee (verbaal, bedreiging en discriminatie) te hebben. Daarom zijn deze variabelen in categorieën (0, 1 en 2 of meer) ingedeeld.<sup>10</sup> In deze bijlage worden wel de resultaten beschreven van een gewone regressie analyse voor de politieke ambtsdragers. Om bij de analyses naar gemeentelijke overheidswerknemers en politieambtenaren te voorkomen dat een paar extreme scores de schattingen sterk beïnvloeden, zijn voor verbaal geweld frequenties boven de 100 en voor de andere vormen van geweld frequenties boven de 15 op 100, respectievelijk 15 gezet.

### Politieambtenaren

#### *Verbale agressie en bedreiging*

Bij de politieambtenaren worden geen verbanden tussen demografische en sociaal economische kenmerken en verbale agressie respectievelijk bedreiging gevonden (zie tabel B4a). Factoren die wel voor beide typen geweld van belang zijn, zijn 's nachts werken, de contactfrequentie met burgers en de mening hebben dat burgers agressiever zijn geworden in de afgelopen twee jaar. Werknemers die zich ronduit veilig voelen (categorie veilig of zeer veilig) in hun werk maken veel minder verbale agressie mee (bijna zeven incidenten) maar verschillen niet voor wat betreft de frequentie waarin ze bedreiging meemaken. De mate waarin de kenmerken de variantie verklaren is duidelijk groter bij verbale agressie (26 procent) dan bij bedreiging (12 procent). Voor beide geweldstypen komt overigens het grootste gedeelte van de verklaarde variantie al voor rekening van de objectieve functiekenmerken. De subjectieve kenmerken voegen daar relatief weinig aan toe.

---

<sup>10</sup> Fysiek geweld en seksuele intimidatie in 0 en 1 of meer.



Tabel B4a. Verband tussen frequentie geweldservaringen van verbaal geweld en bedreiging en kenmerken van politieambtenaren door middel van lineaire regressieanalyse

	Verbaal geweld				Bedreiging			
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Man (0/1)	3,38	0,06	2,97	0,05	0,67	0,08	0,60	0,07
Leeftijd (16-65)	-0,01	-0,01	-0,01	-0,01	0,03	0,09	0,03	0,09
Opleiding (secundair is ref)								
Opleiding mbo	-1,78	-0,04	-1,53	-0,03	0,18	0,02	0,10	0,01
Opleiding ho	0,18	0,00	1,68	0,03	0,28	0,03	0,41	0,05
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Handhavend/dienstverlenend (0/1)	3,44	0,07	2,57	0,05	0,14	0,02	-0,02	0,00
's Nachts werken (0/1)	9,80**	0,20	7,25	0,15	1,34**	0,18	0,97*	0,13
Nabijheid collega's (1-5)	1,52	0,02	1,92	0,03	-0,12	-0,01	0,00	0,00
Contact (< 10 per dag is ref)								
Contact: 11 tot 50 per dag	13,07*	0,26	10,95*	0,22	1,34**	0,17	1,01**	0,13
Contact: > 50 per dag	13,53*	0,16	12,01*	0,14	-0,36	-0,03	-0,53	-0,04
Telefonisch contact (0/1)	1,29	0,02	1,72	0,03	0,51	0,06	0,56	0,06
<i>Subjectieve kenmerken</i>								
Reactie organisatie (1-5)			0,15	0,00			-0,21	-0,04
Veilig voelen (1-5)			-6,67*	-0,08			-0,79	-0,06
Burgers agressiever (1-5)			4,94**	0,22			0,70**	0,20
Communicatie intern (slecht is ref)								
Neutraal			-2,33	-0,04			-0,05	-0,01
Goed			-2,43	-0,05			-0,66	-0,09
Communicatie extern (slecht is ref)								
Neutraal			1,22	0,02			-0,23	-0,03
Goed			0,95	0,02			0,09	0,01
Constante	-0,77		-10,48		-1,97		-2,25	
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>		<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>	
F	13,29*		10,75*		5,22**		5,25**	
	*		*					
R <sup>2</sup>	,20		,26		,07		,12	

#### *Fysiek geweld, seksuele intimidatie en discriminatie*

Er is één kenmerk dat een vergelijkbare samenhang heeft met fysiek geweld, seksuele intimidatie en discriminatie en dat is de mate waarin iemand van mening is dat burgers in de afgelopen twee jaar agressiever zijn geworden (zie tabel B4b en B4c). Mensen die dit meer vinden hebben ook meer fysiek geweld en seksuele intimidatie meegemaakt. Verder hebben

de drie typen geweld ieder verschillende kenmerken die sterk samenhangen. Mannen, jongere mensen, mensen met alleen voortgezet onderwijs, die 's nachts werken, meer contact met burgers hebben en zich minder veilig voelen, hebben meer fysiek geweld ervaren. Van dit rijtje hebben de contactfrequentie en het 's nachts werken de sterkste samenhang. Seksuele intimidatie wordt vaker ervaren door vrouwen, mensen die niet regelmatig collega's in de nabijheid hebben. Voor deze geweldsuitkomst zijn verder geen verbanden gevonden. Voor discriminatie blijken de sociaal demografische kenmerken er helemaal niet toe te doen. 's Nachts werken en meer contact met burgers, hangen samen met de ervaren discriminatie maar dit wordt verklaard door de subjectieve werk gerelateerde kenmerken. Een betere reactie van de organisatie hangt samen met minder ervaringen van discriminatie. De wijze waarop de organisatie communiceert (intern en met externen) doet er overigens niet toe in deze modellen. De verklaarde variantie voor fysiek geweld is verrassend hoog (32 procent). Dit lijkt hoofdzakelijk te komen door de functie- en situationele kenmerken en een beetje door het geslacht. De verklaarde variantie van seksuele intimidatie (acht procent) en discriminatie (zes procent) is aanzienlijk lager. Overigens zijn voor discriminatie de subjectieve werk gerelateerde kenmerken relatief het belangrijkste.

*Tabel B4b.* Verband tussen frequentie geweldservaringen van fysiek geweld en seksuele intimidatie en kenmerken van politieambtenaren door middel van lineaire regressieanalyse

	<i>Fysiek geweld</i>				<i>Seksuele intimidatie</i>			
	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Man (0/1)	1,71***	0,18	1,60***	0,17	-	-0,21	-	-0,21
					0,76***		0,75***	
Leeftijd (16-65)	-0,05**	-0,12	-0,04**	-0,11	-0,01	-0,07	-0,01	-0,07
Opleiding (secundair is ref)								
Opleiding mbo	-0,52	-0,06	-0,51	-0,06	-0,01	0,00	0,02	0,01
Opleiding hbo	-0,86*	-0,10	-0,61	-0,07	-0,14	-0,04	-0,09	-0,03
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Handhavend/dienstverlenend (0/1)	0,38	0,05	0,23	0,03	-0,15	-0,05	-0,16	-0,05
's Nachts werken (0/1)	1,88***	0,24	1,43***	0,18	0,30*	0,10	0,26	0,09
Nabijheid collega's (1-5)	0,24	0,02	0,39	0,03	-0,42*	-0,09	-0,45*	-0,10
Contact (< 10 per dag is ref)								
Contact: 11 tot 50 per dag	1,88***	0,23	1,53***	0,19	0,00	0,00	-0,06	-0,02
Contact: > 50 per dag	0,14	0,01	-0,08	-0,01	-0,10	-0,02	-0,15	-0,03
Telefonisch contact (0/1)	-0,05	-0,01	-0,02	0,00	-0,07	-0,02	-0,06	-0,02
<i>Subjectieve kenmerken</i>								
Reactie organisatie (1-5)			0,04	0,01			-0,08	-0,04
Veilig voelen (1-5)			-1,14*	-0,09			0,04	0,01
Burgers agressiever (1-5)			0,84***	0,22			0,15*	0,11
Communicatie intern								

	<i>Fysiek geweld</i>				<i>Seksuele intimidatie</i>			
	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$
(slecht is ref)								
Neutraal			-0,48	-0,05			-0,13	-0,04
Goed			-0,62	-0,08			0,02	0,01
Communicatie extern (slecht is ref)								
Neutraal			0,33	0,04			0,07	0,02
Goed			-0,20	-0,02			0,24	0,08
Constante	1,69		0,10		1,72***		1,40*	
	<i>Model</i>		<i>Model</i>		<i>Model</i>		<i>Model</i>	
	<i>1</i>		<i>2</i>		<i>1</i>		<i>2</i>	
<i>F</i>	17,88		14,84		3,75		2,73	
<i>R</i> <sup>2</sup>	,24		,32		,07		,08	

Tabel B4c. Verband tussen frequentie geweldservaringen van discriminatie en kenmerken van politieambtenaren door middel van lineaire regressieanalyse

	<i>Discriminatie</i>			
	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>				
Man (0/1)	-0,37	-0,06	-0,44	-0,07
Leeftijd (16-65)	0,00	0,02	0,01	0,03
Opleiding (secundair is ref)				
Opleiding mbo	0,44	0,08	0,49	0,09
Opleiding hbo	0,04	0,01	0,17	0,03
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>				
Handhavend/dienstverlenend (0/1)	0,01	0,00	-0,04	-0,01
's Nachts werken (0/1)	0,58*	0,11	0,37	0,07
Nabijheid collega's (1-5)	-0,18	-0,02	-0,03	0,00
Contact (< 10 per dag is ref)				
Contact: 11 tot 50 per dag	0,37	0,06	0,20	0,04
Contact: > 50 per dag	0,89*	0,09	0,76	0,08
Telefonisch contact (0/1)	-0,02	0,00	-0,03	0,00
<i>Subjectieve kenmerken</i>				
Reactie organisatie (1-5)			-0,55**	-0,13
Veilig voelen (1-5)			-0,36	-0,04
Burgers agressiever (1-5)			0,40***	0,16
Communicatie intern (slecht is ref)				
Neutraal			-0,51	-0,08
Goed			0,10	0,02
Communicatie extern (slecht is ref)				
Neutraal			0,22	0,04

	<i>Discriminatie</i>			
	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$
Goed			0,06	0,01
Constante	0,43		1,20	
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>	
<i>F</i>	2,15*		2,91***	
<i>R</i> <sup>2</sup>	,02		,06	

## Gemeentelijke overheidswerknemers

### *Verbale agressie en bedreiging*

Ook bij de overheidswerknemers blijkt, van alle gemeten kenmerken, de risicoperceptie het sterkst samen te hangen met de ervaren verbale agressie en bedreiging (tabel B4d). Mensen die het hoogst scoren op risicoperceptie maakten gemiddeld 23 incidenten (5,69\*4) van verbale agressie meer mee dan mensen die het laagst scoren op risicoperceptie. Het aantal bedreigingen is 3,5 hoger bij mensen met een hoge risicoperceptie. Verder maken jongen werknemers en werknemers met veel contact met burgers zowel meer verbale agressie als bedreiging mee.

Er zijn bij gemeentelijke overheidswerknemers echter *wel verschillen* tussen de verbanden met ervaren verbale agressie en bedreiging. Bedreiging hangt naast bovenstaande kenmerken namelijk alleen nog samen met geslacht, het komt vaker voor bij mannen dan bij vrouwen. Verbale agressie komt juist even vaak bij mannen en bij vrouwen voor, maar hier blijken mensen in handhavende en dienstverlenende functies, met meer de-escalatievaardigheden en met een negatievere rapportage over de reactie van de organisatie op ongewenst gedrag vaker slachtoffer te zijn.

Voor beide typen geweld verklaren de kenmerken ruim twintig procent van de variantie. Bij bedreiging komt een iets groter deel daarvan voor rekening van de subjectieve kenmerken dan bij verbaal geweld.

Tabel B4d. Verband tussen frequentie geweldservaringen van verbaal geweld en bedreiging en kenmerken overheidswerknemers gemeenten door middel van lineaire regressieanalyse

	<i>Verbaal geweld</i>				<i>Bedreiging</i>			
	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Leeftijd (23-69)	-0,12**	-0,08	-0,07*	-0,05	-0,02**	-0,09	-0,01*	-0,05
Man (0/1)	0,22	0,01	-0,33	-0,01	0,23**	0,06	0,16*	0,04
Opleiding (secundair is ref)								
Opleiding mbo	1,23	0,04	1,54	0,05	0,18	0,04	0,24	0,05
Opleiding hbo	0,83	0,03	0,92	0,04	0,20	0,05	0,19	0,05
Opleiding wo	-0,42	-0,01	0,56	0,02	0,01	0,00	0,14	0,03
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Handhavend/dienst-verlenend (0/1)	1,77**	0,07	0,06	0,00	0,18	0,05	-0,11	-0,03

	<i>Verbaal geweld</i>				<i>Bedreiging</i>			
	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$
Toegankelijkheid werkplek (0/1)	-0,01	0,00	-0,20	-0,01	-0,11	-0,02	-0,13	-0,03
Contact (< 1 per dag is ref)								
Contact: 1 p. per dag	0,95	0,02	0,42	0,01	0,13	0,02	0,05	0,01
Contact: 2 tot 10 per dag	2,36**	0,09	0,55	0,02	0,35	0,09	0,05	0,01
Contact: 11 tot 50 per dag	6,65**	0,18	3,52**	0,09	0,76**	0,13	0,23	0,04
Contact: > 50 per dag	15,10**	0,28	9,10**	0,17	2,02**	0,25	1,01**	0,12
<i>Subjectieve kenmerken</i>								
De-escalatie- vaardigheden (1-5)			0,88**	0,06			0,10	0,05
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			-0,68	-0,03			0,16	0,05
Werkdruk (1-5)			-0,52	-0,03			-0,02	-0,01
Herstelbehoefte (1-5)			0,36	0,02			0,06	0,03
Risicoperceptie (1-5)			5,69**	0,35			0,87**	0,35
Preventie organisatie (1-5)			0,09	0,01			-0,03	-0,01
Reactie organisatie (1-5)			-1,24**	-0,08			-0,07	-0,03
Constante	6,06**		-1,61		0,81**		-1,14**	
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>		<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>	
<i>F</i>	24,53**		32,50**		15,49**		29,39**	
<i>R</i> <sup>2</sup>	,12		,22		,08		,21	

### *Fysiek geweld en seksuele intimidatie en discriminatie*

Ook voor fysiek geweld, seksuele intimidatie (tabel B4e) en discriminatie (tabel B4f) is de risicoperceptie het kenmerk met de sterkste samenhang met de geweldfrequentie. Daarnaast hangt de contactfrequentie met burgers op dezelfde wijze samen, waarbij bij een hogere contactfrequentie meer fysiek geweld en seksuele intimidatie wordt ervaren. Hier is sprake van relatief sterke verbanden. Leeftijd heeft, anders dan bij verbale agressie en bedreiging, geen verband met de frequentie van slachtofferschap.

Daarnaast is er een aantal verschillen. Mannen maken vaker fysiek geweld mee en vrouwen vaker seksuele intimidatie en discriminatie. Mbo opgeleiden maken vaker seksuele intimidatie mee dan mensen met alleen secundair onderwijs, maar er is geen verschil naar opleiding in fysiek geweld. In de handhavende of dienstverlenende functies komt meer discriminatie voor maar dit verband wordt verklaard door de subjectieve werk gerelateerde kenmerken. Een betere reactie van de organisatie bij ongewenst gedrag hangt samen met minder discriminatie en tot slot hangen onveiligheidsgevoelens alleen samen met het ervaren fysiek geweld. De verklaarde variantie voor fysiek geweld (achttien procent) en discriminatie (twintig procent) zijn aanzienlijk hoger dan voor seksuele intimidatie (zeven procent). Bij fysiek geweld dragen de subjectieve kenmerken minder dan de helft van de verklaring bij.

Tabel B4e. Verband tussen frequentie geweldservaringen van fysiek geweld en seksuele intimidatie en kenmerken overheidswerknemers gemeenten door middel van lineaire regressieanalyse

	<i>Fysiek geweld</i>				<i>Seksuele intimidatie</i>			
	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$
<i>Demografische en sociaaleconomische kenmerken</i>								
Leeftijd (23-69)	0,00	-0,02	0,00	0,01	0,00	-0,03	0,00	0,00
Man (0/1)	0,12*	0,05	0,11*	0,04	-	-0,08	-	-0,10
					0,15***		0,17***	
Opleiding (secundair is ref)								
Opleiding mbo	0,12	0,04	0,15	0,05	0,16**	0,08	0,18**	0,09
Opleiding hbo	-0,02	-0,01	-0,01	-0,01	0,09	0,05	0,09	0,05
Opleiding wo	0,01	0,00	0,07	0,02	0,10	0,04	0,13	0,06
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Handhavend/dienstverlenend (0/1)	0,07	0,03	-0,07	-0,03	0,03	0,02	-0,03	-0,02
Toegankelijkheid werkplek (0/1)	0,10	0,04	0,10	0,04	0,04	0,02	0,02	0,01
Contact (< 1 per dag is ref)								
Contact: 1 p. per dag	0,03	0,01	0,00	0,00	-0,02	0,00	-0,04	-0,01
Contact: 2 tot 10 per dag	0,09	0,04	-0,05	-0,02	0,04	0,02	-0,03	-0,02
Contact: 11 tot 50 per dag	0,22*	0,06	-0,03	-0,01	0,17*	0,07	0,06***	0,02
Contact: > 50 per dag	1,56***	0,30	1,06***	0,21	0,42**	0,11	0,21*	0,06
<i>Subjectieve kenmerken</i>								
De-escalatievaardigheden (1-5)			0,01	0,01			-0,02	-0,02
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,17**	0,08			0,01	0,01
Werkdruk (1-5)			0,00	0,00			-0,02	-0,02
Herstelbehoefte (1-5)			-0,01	-0,01			0,01	0,01
Risicoperceptie (1-5)			0,41*	0,26			0,22***	0,19
Preventie organisatie (1-5)			-0,01	-0,01			0,00	0,00
Reactie organisatie (1-5)			0,06	0,04			-0,05	-0,05
Constante	0,08		-		0,18		0,02	
			1,15***					
<i>F</i>	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>		<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>	
	22,56**		25,44**		5,67***		8,10***	
	*		*					
<i>R</i> <sup>2</sup>	,11		,18		,03		,07	

Tabel B4f. Verband tussen frequentie geweldservaringen van discriminatie en kenmerken van overheidswerknemers gemeenten door middel van lineaire regressieanalyse

	<i>Discriminatie</i>			
	<i>B</i>	$\beta$	<i>B</i>	$\beta$
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>				
Leeftijd (23-69)	-0,01	-0,02	0,00	0,01
Man (0/1)	-0,21*	-0,05	-0,29***	-0,07
Opleiding (secundair is ref)				
Opleiding mbo	0,04	0,01	0,09	0,02
Opleiding hbo	0,00	0,00	0,00	0,00
Opleiding wo	0,04	0,01	0,15	0,03
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>				
Handhavend/dienstverlenend (0/1)	0,30**	0,08	0,07	0,02
Toegankelijkheid werkplek (0/1)	0,09	0,02	0,07	0,02
Contact (<1 per dag is ref)				
Contact: 1 p. per dag	0,08	0,01	0,00	0,00
Contact: 2 tot 10 per dag	0,20	0,05	-0,07	-0,02
Contact: 11 tot 50 per dag	0,62***	0,11	0,17	0,03
Contact: > 50 per dag	2,33***	0,28	1,44***	0,17
<i>Subjectieve kenmerken</i>				
De-escalatievaardigheden (1-5)			0,02	0,01
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			-0,04	-0,01
Werkdruk (1-5)			-0,01	0,00
Herstelbehoefte (1-5)			0,05	0,02
Risicoperceptie (1-5)			0,86***	0,34
Preventie organisatie (1-5)			0,08	0,03
Reactie organisatie (1-5)			-0,14*	-0,06
Constante	0,43		-1,11**	
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>	
<i>F</i>	21,63***		29,07***	
<i>R</i> <sup>2</sup>	,10		,20	

## Politieke ambtsdragers

### Verbaal geweld

In totaal heeft 65 procent van de politieke ambtsdragers in het afgelopen jaar geen verbaal geweld meegemaakt, verder heeft veertien procent één keer verbaal geweld meegemaakt en 21 procent twee of meer keer (meestal minder dan vijf keer).

Kenmerken die het sterkst samenhangen met de slachtofferschapcategorieën bij verbaal geweld zijn de ‘risicoperceptie’ en de ‘gevoelens van onveiligheid tijdens het werk’ (zie tabel B4g). Andere kenmerken waarbij meer slachtofferschapervaringen van verbaal

geweld voorkomen zijn (in volgorde van effectsterkte) *herstelbehoefte, frequenter contact met burgers, meer van mening zijn dat burgers in de afgelopen twee jaar agressiever zijn geworden, een lagere leeftijd, burgemeester of wethouder zijn* (in vergelijking met raadslid), en *minder vermijdingsgedrag*. Ook de *partij* waarvan iemand lid is doet ertoe: ambtsdragers van een Groen Links of SP en van D66 maken vaker 2 keer of meer verbaal geweld mee en ambtsbekleders van een kleine christelijke partij minder vaak 2 of meer keer geweld. De kenmerken verklaren samen bijna dertig procent van de variantie.

*Tabel B4g. Verband tussen frequentie verbale geweldservaringen en kenmerken politieke ambtsdragers door middel van multinomiale regressieanalyse*

	<i>Een versus geen geweldservaring</i>				<i>Twee of meer versus geen geweldservaring</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Leeftijd (0-67)	-0,02**	7,36	-0,01*	3,85	-0,02***	20,36	-0,02**	8,60
Man (0/1)	-0,09	0,39	0,06	0,14	0,14	1,16	0,46**	8,37
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Functie (raadslid is ref)								
Burgemeester	0,62*	5,96	0,55	4,18	0,61**	8,69	0,36	2,32
Wethouder	0,54**	10,61	0,54**	9,68	0,43**	9,87	0,40*	6,48
Overige functie	0,06	0,11	0,17	0,72	-0,18	1,02	-0,09	0,20
Politieke partij (CDA is ref)								
PVDA	-0,34	2,58	-0,34	2,41	0,30	2,92	0,32	2,65
SP/Groen Links	0,07	0,07	0,12	0,18	0,46*	3,98	0,62*	5,48
VVD	-0,15	0,66	-0,12	0,40	0,25	2,27	0,24	1,69
D66	0,35	2,01	0,34	1,74	0,60**	7,13	0,61*	5,94
Klein Christelijk	-0,04	0,03	-0,16	0,42	-0,51	3,81	-0,61*	4,54
Overig	-0,22	1,42	-0,23	1,47	0,16	0,98	0,19	1,11
Contact (dagelijks is ref)								
Contact wekelijks	0,02	0,02	0,07	0,17	-0,49***	15,39	-	8,12
							0,41**	
							*	
Contact minder dan wekelijks	-0,54*	5,53	-0,39	2,64	-1,24***	35,37	-	12,81
							0,82**	
							*	
Vertrouwenslijn (0/1)	0,20	2,36	0,22	2,37	0,25*	4,76	0,23	3,10
<i>Subjectieve kenmerken</i>								
De-escalatievaardigheden (1-5)			0,04	0,23			0,12	2,22
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,66***	15,93			1,14**	58,40
							*	
Herstelbehoefte (1-5)			0,34***	12,31			0,07	0,54
Risicoperceptie (1-5)			0,68***	25,97			1,36**	130,13
							*	
Vermijdingsgedrag (1-5)			-0,11	1,30			-0,26**	7,56
Preventie organisatie (1-5)			0,05	0,15			0,09	0,51
Reactie organisatie (1-5)			-0,11	0,71			-0,24*	3,91



	<i>Een versus geen geweldservaring</i>				<i>Twee of meer versus geen geweldservaring</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
Burgers agressiever (1-5)			-0,20*	6,31			-	15,91
							0,30**	
							*	
Constante	-0,22		-1,90		0,79		-1,60	
<i>Chi-kwadraat (df)</i>	201,94		667,67					
	(28)		(44)					
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>	,10		,29					

### *Bedreiging*

Vijftientig procent van de politieke ambtsdragers maakt geen bedreiging mee. Tien procent maakte één keer bedreiging mee en zes procent twee of meer keer (tot een maximum van 75 keer). De kenmerken die samenhangen met bedreiging zijn vrijwel dezelfde als de kenmerken die samenhangen met verbaal geweld (zie tabel B4h). De verklaarde variantie is echter maar twintig procent, daarvan komt twaalf procent voor rekening van de subjectieve werk gerelateerde kenmerken.

*Tabel B4h.* Verband tussen frequentie geweldservaringen van bedreiging en kenmerken politieke ambtsdragers door middel van multinomiale regressieanalyse

	<i>Een versus geen geweldservaring</i>				<i>Twee of meer versus geen geweldservaring</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Leeftijd (0-67)	-0,02**	9,68	-0,02*	5,02	-0,03**	9,09	-0,02*	4,88
Man (0/1)	-0,08	0,21	0,06	0,09	-0,13	0,35	0,14	0,35
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Functie (raadslid is ref)								
Burgemeester	0,79**	9,20	0,59*	4,43	0,88**	8,55	0,59	3,11
Wethouder	0,49**	7,23	0,42*	4,75	0,04	0,03	-0,10	0,16
Overige functie	0,34	2,39	0,39	2,79	-0,67	2,97	-0,69	2,72
Politieke partij (CDA is ref)								
PVDA	0,35	2,40	0,37	2,49	0,34	1,42	0,36	1,46
SP/Groen Links	0,24	0,58	0,28	0,75	0,29	0,55	0,30	0,53
VVD	0,27	1,64	0,23	1,12	0,03	0,01	0,02	0,00
D66	0,41	2,06	0,35	1,39	-0,32	0,46	-0,41	0,71
Klein Christelijk	-0,41	1,39	-0,45	1,58	-0,98	3,21	-1,00	3,20
Overig	-0,03	0,02	-0,03	0,02	0,27	1,01	0,29	0,98
Contact (dagelijks is ref)								
Contact wekelijks	-0,25	2,15	-0,13	0,53	-0,53*	6,02	-0,41	3,23

	<i>Een versus geen geweldservaring</i>				<i>Twee of meer versus geen geweldservaring</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
Contact minder dan wekelijks	-	16,71	-0,87**	7,46	-1,19**	9,13	-0,71	3,09
Vertrouwenslijn (0/1)	1,28***	0,08	0,29	-0,02	0,02	0,15	0,63	0,15
<i>Subjectieve kenmerken</i>								
De-escalatievaardigheden (1-5)			0,15	1,95			0,02	0,03
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,75***	17,63			0,64**	8,19
Herstelbehoefte (1-5)			0,10	0,75			0,19	1,69
Risicoperceptie (1-5)			0,81***	33,05			1,24***	49,10
Vermijdingsgedrag (1-5)			-0,29*	6,06			-0,30	3,79
Preventie organisatie (1-5)			0,07	0,21			0,21	1,20
Reactie organisatie (1-5)			-0,05	0,10			-0,04	0,04
Burgers agressiever (1-5)			-0,24*	6,51			-0,16	1,62
Constante	-0,19		-2,23		-2,82		-6,18**	
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>					
<i>Chi-kwadraat (df)</i>	133,07		344,86					
	(28)		(44)					
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>	,08		,20					

### *Fysieke agressie*

Van alle politieke ambtsdragers maakte 96 procent geen fysiek geweld mee. Vier procent maakte één keer of vaker fysiek geweld mee. Voor dit type geweld ziet het model er wel behoorlijk anders uit (kolom 1 t/m 4 van tabel B4i). Opnieuw is *risicoperceptie* de beste voorspeller en ook de mate waarin iemand *vindt dat burgers agressiever zijn geworden* hangt samen met slachtofferschap van fysiek geweld. Er is echter een heel aantal kenmerken dat bij andere typen geweld wel van belang is, maar niet samenhangt met fysiek geweld. Zo is er *geen* verband met de mate waarin iemand zich onveilig voelt, de partij waarvan iemand lid is, de contactfrequentie met burgers, en de herstelbehoefte. Bovendien ervaren burgemeester en wethouders dit type geweld niet vaker dan raadsleden. Kenmerken die hier juist wel verband houden met het meemaken van fysieke agressie zijn betere de-escalatievaardigheden en geslacht. Mannen ervaren meer fysiek geweld dan vrouwen. De kenmerken voorspellen gezamenlijk zestien procent van de variantie.

*Tabel B4i.* Verband tussen frequentie geweldservaringen van fysiek geweld en seksuele intimidatie en kenmerken van politieke ambtsdragers door middel van multinomiale regressieanalyse

	<i>Fysiek (wel versus niet)</i>				<i>Seksueel (wel versus niet)</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>

	<i>Fysiek (wel versus niet)</i>				<i>Seksueel (wel versus niet)</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Leeftijd (0-67)	-0,02	2,29	-0,02	2,58	-0,02	1,86	-0,01	0,81
Man (0/1)	0,65*	4,58	0,84**	6,79	-	22,96	-	19,28
					1,35***		1,32***	
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Functie (raadslid is ref)								
Burgemeester	0,33	0,82	0,18	0,22	-0,28	0,26	-0,76	1,74
Wethouder	0,12	0,19	0,12	0,18	-0,53	1,83	-0,81*	4,10
Overige functie	-0,40	1,04	-0,46	1,30	-0,11	0,06	-0,10	0,05
Politieke partij (CDA is ref)								
PVDA	0,23	0,53	0,26	0,61	0,54	1,59	0,69	2,37
SP/Groen Links	-0,19	0,14	-0,06	0,02	-0,12	0,03	-0,08	0,01
VVD	-0,17	0,29	-0,27	0,64	0,09	0,04	0,01	0,00
D66	-0,11	0,06	-0,22	0,21	0,09	0,02	-0,15	0,05
Klein Christelijk	-1,07	2,91	-1,13	3,17	-0,42	0,29	-0,29	0,13
Overig	0,21	0,51	0,20	0,41	0,37	0,72	0,49	1,21
Contact (dagelijks is ref)								
Contact wekelijks	-0,40	2,60	-0,20	0,59	-1,03**	9,39	-0,79*	5,20
Contact minder dan wekelijks	-0,86*	4,07	-0,25	0,32	-0,94*	4,17	-0,23	0,22
Vertrouwenslijn (0/1)	0,67**	10,04	0,56*	6,25	0,36	1,52	0,18	0,33
<i>Subjectieve kenmerken</i>								
De-escalatie-vaardigheden (1-5)			0,32*	4,17			0,48*	5,41
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,29	1,38			0,14	0,17
Herstelbehoefte (1-5)			-0,02	0,01			0,22	1,18
Risicoperceptie (1-5)			0,90***	20,33			1,30***	26,04
Vermijdingsgedrag (1-5)			0,04	0,07			-0,33	2,07
Preventie organisatie (1-5)			0,19	0,78			0,11	0,13
Reactie organisatie (1-5)			-0,40*	3,86			0,00	0,00
Burgers agressiever (1-5)			-	14,91			-0,11	0,34
Constante	-3,82*	4,85	-4,26*	4,14	-4,82*	3,84	-8,93**	9,13
	<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>		<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>	
<i>Chi-kwadraat (df)</i>	41,47 (14)		118,94 (22)		41,06 (14)		92,70 (22)	
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>	,06		,16		,09		,19	

### *Seksuele intimidatie*

Seksuele intimidatie werd door 98 procent niet meegemaakt en door twee procent één of meer keer. Ook hier zijn de verbanden anders dan bij verbale agressie en bedreiging. Verbanden die

overeenkomen zijn die met risicoperceptie (wederom het belangrijkste verband) en contactfrequentie. Verder hebben vrouwen duidelijk vaker dan mannen, wethouders *minder* vaak dan raadsleden en mensen met meer de-escalatievaardigheden vaker te maken met seksuele intimidatie. De kenmerken verklaren gezamenlijk negentien procent van de variantie waarvan tien procent door de subjectieve kenmerken.

### *Discriminatie*

Bij 91 procent van de ambtsdragers is geen discriminatie voorgekomen, bij vijf procent één keer en bij twee procent twee of meer keer (met een maximum van veertig keer). Net als bij verbaal geweld en bedreiging is er een sterk verband met risicoperceptie en met frequenter contact met burgers en ook hier maken jongere mensen meer geweld mee (zie tabel B4j).

Anders dan bij verbaal geweld en bedreiging blijkt dat wethouders juist minder discriminatie meemaken dan raadsleden en er is ook een andere selectie van partijen dat meer van dit type agressie meemaakt (namelijk PVDA, Christelijk rechts, SP en Groen Links, en D66). Ook het oordeel over de organisatie doet er bij dit type geweld toe, mensen die meer preventie ervaren maken ook meer discriminatie mee en mensen die de reactie van de organisatie op ongewenst gedrag beter vinden, maken juist minder geweld mee. Tot slot maken vrouwen meer discriminatie mee dan mannen maar na constant houden voor de risicoperceptie is dat verband niet meer significant.

*Tabel B4j.* Verband tussen frequentie geweldservaringen van discriminatie en kenmerken van politieke ambtsdragers door middel van multinomiale regressieanalyse

	<i>Een versus geen geweldservaring</i>				<i>Twee of meer versus geen geweldservaring</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
<i>Demografische en sociaal economische kenmerken</i>								
Leeftijd (0-67)	-0,03***	12,71	-0,03**	9,73	-0,03**	8,82	-0,03**	8,52
Man (0/1)	-0,43*	4,07	-0,33	2,21	-0,22	0,83	-0,03	0,01
<i>Functie- en situationele kenmerken</i>								
Functie (raadslid is ref)								
Burgemeester	-0,26	0,44	-0,45	1,28	-0,56	1,41	-0,79	2,41
Wethouder	-0,36	1,84	-0,50	3,46	-0,85**	7,07	-0,97**	8,44
Overige functie	0,26	0,87	0,28	0,97	-0,19	0,31	-0,02	0,00
Politieke partij (CDA is ref)								
PVDA	1,01**	10,36	1,09**	11,51	0,66	2,99	0,70	3,04
SP/Groen Links	0,54	1,58	0,64	2,12	0,89*	4,11	0,94	4,00
VVD	0,10	0,08	0,06	0,03	-0,05	0,01	-0,09	0,05
D66	-0,10	0,04	-0,16	0,09	0,95*	4,97	0,82	3,29
Klein christelijk	1,17**	10,01	1,23**	10,89	1,06*	6,40	1,14**	6,87
Overig	0,52	2,57	0,58	3,19	0,52	2,09	0,53	1,96
Contact (dagelijks is ref)								
Contact wekelijks	-0,68**	9,10	-0,61**	7,05	-0,68**	7,38	-0,52	3,74
Contact minder dan	-1,58***	16,93	-1,29**	11,00	-1,42**	12,11	-0,88*	4,22

	<i>Een versus geen geweldservaring</i>				<i>Twee of meer versus geen geweldservaring</i>			
	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>	<i>B</i>	<i>Wald</i>
wekelijks								
Vertrouwenslijn (0/1)	0,19	0,81	0,12	0,31	0,11	0,24	0,09	0,13
<i>Subjectieve kenmerken</i>								
De-escalatie-vaardigheden (1-5)			0,09	0,44			0,01	0,01
Onveiligheidsgevoelens (1-5)			0,23	0,97			0,22	0,76
Herstelbehoefte (1-5)			0,02	0,02			0,15	0,80
Risicoperceptie (1-5)			0,67***	13,18			1,33***	42,02
Vermijdingsgedrag (1-5)			0,08	0,32			0,07	0,19
Preventie organisatie (1-5)			-0,08	0,20			0,67**	8,78
Reactie organisatie (1-5)			0,17	0,72			-0,45*	4,69
Burgers agressiever (1-5)			-	3,73			-	1,13
			0,24***				0,15***	
Constante	-0,49		-2,08		-1,01		-4,07	
		<i>Model 1</i>		<i>Model 2</i>				
<i>Chi-kwadraat (df)</i>		133,07		344,86				
		(28)		(44)				
<i>Nagelkerke R<sup>2</sup></i>		,08		,20				

### *Samenvatting politieke ambtsdragers*

De gebruikte kenmerken kunnen verschillen in ervaringen met verbale agressie het beste verklaren, maar ook hier blijft een belangrijk deel van de verschillen onverklaard. Risicoperceptie is voor alle vormen van slachtofferschap de belangrijkste factor maar verder zijn er veel verschillen aan te wijzen. Zo hangen gevoelens van onveiligheid niet samen met slachtofferschap van discriminatie, hebben burgemeesters en wethouders meer ervaringen met verbale agressie en bedreiging, terwijl raadsleden meer ervaring hebben met discriminatie hebben en is leeftijd wel van belang bij verbale agressie, bedreiging en discriminatie en niet bij fysieke agressie en seksuele intimidatie. Voor alle typen geweld blijken de subjectieve kenmerken nog een aanzienlijke bijdrage te leveren aan de verklaarde variantie nadat al constant gehouden wordt voor de demografische, sociaal-economische en functie en situationele kenmerken.