

**Agressie en geweld tegen ambtenaren
van de gemeente Amsterdam
in 2004 en in 2007**

**Bureau Driessen
Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek**

*Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam
in 2004 en in 2007*

**Agressie en geweld tegen ambtenaren
van de gemeente Amsterdam
in 2004 en in 2007**

S.H. Esselink
J. Raven
J. Broekhuizen
F.M.H.M. Driessen

**Bureau Driessen
Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek**

Utrecht 2007

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de directies Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en Concern Personeel & Organisatie (CP&O) van de gemeente Amsterdam.

© Bureau Driessen Utrecht

Bureau Driessen
Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek
Hiëronymusplantsoen 8
3512 KV Utrecht
tel. : 030-2334779
site : www.bureaudriessen.nl
email : bd@bureaudriessen.nl

Inhoudsopgave

- Hoofdstuk 1 Inleiding**
Maatregelen van de gemeente in de periode 2004-2007
Vraagstelling
- Hoofdstuk 2 Onderzoek naar beroepsgroepen in het algemeen en ambtenaren in het bijzonder**
De aard van het geweld
Preventie- en nazorgmaatregelen
Landelijk Onderzoek
Samenvatting
- Hoofdstuk 3 Onderzoeksopzet en respons**
Inhoud vragenlijst
Steekproef
Weging
Samenvatting
- Hoofdstuk 4 Confrontatie met vormen van geweld**
Het voorkomen van geweldsvormen
Verbaal geweld
Serieuze bedreigingen
Fysiek geweld
Verschillen tussen stadsdelen, diensten/bedrijven
Verschillen tussen pilots en andere diensten/stadsdelen
Samenvatting
- Hoofdstuk 5 Geweldsincidenten en melden van geweld**
Zwaardere geweldsdelicten
Melden van agressie en geweld
Verschillen tussen pilots en andere diensten/stadsdelen
Samenvatting
- Hoofdstuk 6 Onveiligheidsgevoelens**
Onveiligheidsgevoelens op het werk versus landelijke onveiligheidsgevoelens
Verschillen tussen pilots en andere diensten/stadsdelen
Samenvatting
- Hoofdstuk 7 Preventie en nazorg**
Preventiemaatregelen
Training
Nazorgmogelijkheden
Samenvatting

Hoofdstuk 8 Ziekteverzuim en functioneren

Ziekteverzuim

Functioneren

Verschillen tussen pilots en andere diensten/stadsdelen

Samenvatting

Hoofdstuk 9 Determinanten van geweld

Kenmerken van het slachtoffer en van het werk

Regressieanalyse

Samenvatting

Hoofdstuk 10 Agressie en het functioneren van stadsdelen, diensten/bedrijven

Invloed geweld op functioneren en ziekteverzuim

Samenvatting

Hoofdstuk 11 Samenvatting, Conclusie en Aanbevelingen

Bijlagen

Literatuur

Hoofdstuk 1

Inleiding

Begin 2004 ving de gemeente Amsterdam signalen op van frequent geweld tegen gemeenteambtenaren die in aanraking komen met publiek. De gemeente Amsterdam achtte deze situatie zorgelijk en besloot maatregelen te nemen. Om een doeltreffend beleidsprogramma op te kunnen stellen, heeft de gemeente Amsterdam Bureau Driessen een onderzoek uit laten voeren naar de aard, omvang en gevolgen van agressie en geweld waarmee de gemeenteambtenaren met een openbare functie geconfronteerd worden.

De gemeenteambtenaren in Amsterdam hebben regelmatig te maken met geweld, zo bleek uit dit onderzoek in 2004 onder 3882 Amsterdamse gemeenteambtenaren die werkzaam zijn in semi-openbare ruimtes (Bureau Driessen 2004). Veel ambtenaren worden geconfronteerd met verbaal geweld (48%), serieuze bedreigingen (11%) of een fysiek geweldsincident (7%). Door dit geweld voelen veel ambtenaren zich onveilig (42%) en wordt hun functioneren beïnvloed (31%). En deze onveiligheidsgevoelens zijn weer van invloed op het ziekteverzuim. De Dienst Stadstoezicht heeft vaker dan gemiddeld te maken met alle geweldsvormen. Verder hadden de Stadsbank van Lening, stadsdeel Westerpark, de Dienst Wonen en de Sociale Dienst vaker dan gemiddeld te maken met één of meer vormen van geweld.

Hoewel de hoeveelheid geweld tegen gemeenteambtenaren in Amsterdam fors is, was het geweldsniveau in 2004 niet verontrustend hoog als een vergelijking wordt gemaakt met landelijk onderzoek. Landelijk ondervond bijvoorbeeld 71% verbaal geweld en 28% fysiek geweld van de beroepsbeoefenaren die werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte (Bureau Driessen 2001). Het feit dat de cijfers in Amsterdam niet alarmerend hoog zijn, mag echter geen reden zijn dit geweld als acceptabel te beschouwen.

De (gemeentelijke) overheid heeft uit meerdere oogpunten een bijzondere verantwoordelijkheid met betrekking tot geweld door het publiek tegen (gemeente)ambtenaren. In de eerste plaats is de overheid de eerstverantwoordelijke voor een veilige openbare ruimte, waar veel van dergelijke

werknemers werkzaam zijn, bijvoorbeeld als politieagent of toezichthouder. In de tweede plaats zijn veel van deze beroepsbeoefenaren werknemers van de gemeentelijke overheid. De gemeente is dus ook aanspreekbaar als werkgever. Tenslotte vloeit deze bijzondere verantwoordelijkheid voort uit het feit dat de integriteit van het functioneren van het gemeentelijk apparaat aangetast kan worden, bijvoorbeeld wanneer gemeenteambtenaren zwichten voor geweldsintimidatie.

Maatregelen door de gemeente in de periode 2004-2007

De gemeente Amsterdam heeft in dit kader in 2004 het beleidsprogramma Agressie en Geweld opgezet, om de aanpak van agressie en geweld tegen gemeenteambtenaren tegen te gaan. Uitgangspunt van dit programma is ‘Agressie mag niet lonen’¹. Met dit uitgangspunt heeft de gemeente Amsterdam de aanbevelingen overgenomen van het onderzoek naar geweld en agressie tegen Amsterdamse gemeenteambtenaren in 2004 (Bureau Driessen 2004).

Aansluitend is in december 2004 een convenant gesloten tussen de gemeente Amsterdam, de regiopolitie Amsterdam-Amstelland en het arrondissementsparket Amsterdam (ofwel de Driehoek), waarin de rol is vastgelegd van elk van deze organisaties in de aanpak van agressie en geweld.

In dit convenant is afgesproken een vijftal pilots van een jaar uit te voeren bij gemeentelijke diensten². De pilots bedienen zich van verschillende middelen om (de gevolgen van) geweld en agressie tegen te gaan, zoals het invoeren van een agressieprotocol, aandacht voor training, het voeren van een betere registratie van de geweldsincidenten, een betere samenwerking met de politie, het vaker melden en aangeven van geweld en meer aandacht voor nazorg en communicatie.

De maatregelen zijn bij de verschillende pilots in grote lijnen hetzelfde, maar in de uitvoering zijn kleine verschillen te zien (zie bijlage 1.1). Om meer lijn in het beleid te brengen en het beleid duidelijker te profileren hebben de Bestuursdienst en deze 5 pilot-onderdelen de wenselijkheid benadrukt van een gemeentebreed agressieprotocol, een gemeentebrede campagne tegen agressie en geweld tegen gemeenteambtenaren, gemeentebrede inhoudelijke eisen voor registratie en een beter overzicht van trainingen tegen agressie en geweld die gevolgd kunnen worden en gevolgd zijn (Gemeente Amsterdam 2006).

Uit een voortgangsrapportage komt naar voren dat de vertaling van het beleid naar de praktijk soms problemen oplevert, met name doordat de ondersteuning door het management soms tekortschiet. Daarnaast vinden de pilot-onderdelen de bekendheid van de Bedrijfs Opvang Teams onvoldoende en de terugkoppeling van de politie en OM naar de gemeenteonderdelen naar aanleiding van aangiftes dient te verbeteren (Gemeente Amsterdam 2006).

¹ Gemeente Amsterdam (augustus 2006). Voortgangsrapportage Convenant Agressie en Geweld tegen gemeentepersoneel.

² Deze pilots zijn uitgevoerd bij de GGD Ambulancedienst, Stadtoezicht, de Sociale Dienst (nu onderdeel van DWI), stadsdeel Oud-Zuid en stadsdeel Westerpark.

Vraagstelling

Na drie jaar bestaat bij de gemeente Amsterdam de behoefte aan nader inzicht in de ontwikkeling van agressie en geweld tegen gemeenteambtenaren. Een inventarisatie van het geweld vanuit het publiek geeft enerzijds een beeld van de ontwikkeling van agressie en geweld in de periode 2004-2007 en biedt anderzijds de mogelijkheid tot evaluatie van de genomen maatregelen bij de pilots. Om deze reden hebben de directies Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en Concern Personeel & Organisatie (CP&O) van de gemeente Amsterdam opdracht gegeven voor het onderhavige onderzoek.

De vraagstelling voor dit onderzoek is hetzelfde als de vraagstelling van het onderzoek in 2004 en is als volgt geformuleerd:

- 1. Wat is de aard en de omvang van agressie en geweld tegen die ambtenaren van de gemeente Amsterdam, die met publiek in aanraking komen? Wat zijn de gevolgen voor de werknemers en voor het functioneren van stadsdelen, diensten/bedrijven van de gemeente?*
- 2. Zijn er duidelijke risicofactoren aan te wijzen, wat betreft de karakteristieken van het slachtoffer, van de werkomgeving en van het werk?*
- 3. Welke mogelijke maatregelen zijn op basis van deze onderzoeksbevindingen aanbevelingswaardig?*

Vraag 1 betreft een beschrijving van de problematiek. Betreft de agressie vooral meer onschuldige fenomenen, zoals schelden of ook ernstiger vormen zoals serieus bedreigen of fysiek geweld? En hoe heeft deze problematiek in Amsterdam zich ontwikkeld ten opzichte van 2004?

Daarnaast zijn de gevolgen van de agressie voor het slachtoffer geïnventariseerd. Is het bijvoorbeeld zo dat een hoog niveau van agressie en geweld samengaat met veel ziekteverzuim? En zijn de ambtenaren zelf van mening dat agressie en geweld hun eigen functioneren en het functioneren van hun afdeling belemmert?

Vraag 2 is beleidsmatig relevant. Duidelijke risicofactoren geven duidelijke aanknopingspunten voor beleid. Uit het onderzoek in 2004 en het genoemde landelijke onderzoek in 2001 blijkt echter dat de meeste risicofactoren maar weinig gewicht in de schaal leggen. Om een voorbeeld te noemen: het blijkt niet zo te zijn dat werknemers die alleen werken, die vooral met onbekend publiek te maken hebben of die gemakkelijk aangeraakt kunnen worden, vaker met geweld geconfronteerd worden dan andere werknemers. Ook andere factoren (zoals vrij toegankelijke werkruimte, werktijden, aantal publiekscontacten) blijken weinig of geen invloed te hebben.

De belangrijkste risicofactor bleek in het onderzoek van 2004 de aard van de afdeling te zijn. Sommige afdelingen (Dienst Stadstoezicht, Sociale Dienst) kennen disproportioneel veel agressie en geweld van het publiek. En dit disproportionele

geweld is niet terug te voeren op factoren als aantal publiekscontacten, slecht nieuws boodschappen (bijvoorbeeld boetes), onregelmatige werktijden, werkomstandigheden en dergelijke. In dit vervolgonderzoek wordt opnieuw nagegaan of er duidelijke risicofactoren zijn. Daarnaast wordt onderzocht welk effect de maatregelen in de pilots hebben gehad op het geweldsniveau. Op de mogelijke maatregelen (vraag 3) wordt in het conclusie-hoofdstuk ingegaan.

Hoofdstuk 2

Onderzoek naar beroepsgroepen in het algemeen en ambtenaren in het bijzonder

Veel beroepsgroepen, zoals politieagenten, (huis)artsen of sociale dienstmedewerkers krijgen in meer of mindere mate te maken met vormen van agressie en geweld van het publiek. Beroepsgroepen waarbij geweld nauwelijks een rol speelt zijn advocaten en postbodes. Beroepsgroepen die veel te maken krijgen met agressie en geweld van het publiek zijn het gevangeniswezen, treinconducteurs, medewerkers in de psychiatrie en ambulancepersoneel, zo blijkt uit landelijk onderzoek naar agressie en geweld (Bureau Driessen 2001; DSP 2007). Dit zijn beroepsgroepen die toezicht houden op regelnaleving. Zij kunnen burgers aanspreken op hun gedrag en beschikken over sanctiemaatregelen. Bij medewerkers in de psychiatrie heeft de agressie vooral te maken met het ziektebeeld van de patiënten.

De aard van het geweld

Het meest voorkomende geweld is verbaal van aard, zoals schelden, dreigende houding en/of gebaren. Fysiek geweld komt over het algemeen minder voor. Impliciet wordt meestal verondersteld dat fysiek geweld ernstiger is dan verbaal geweld. Dit is niet altijd juist. Personeel van psychiatrische inrichtingen zegt van verbale agressie vaak langer last te hebben dan van fysieke agressie. Naast fysiek en verbaal geweld komt ook seksueel en psychisch geweld voor. Bij seksueel geweld gaat het met name om seksuele intimidatie en bij psychisch geweld om zaken als aanhoudend dreigen, volgen buiten de werkplek en 'pesten'.

In tabel 2.1 wordt een overzicht gegeven van verbaal en fysiek geweld. Bij

verbaal geweld zijn ook non-verbale communicaties gerekend, zoals een dreigende houding, middelvinger opsteken en psychisch geweld. Daarnaast is een onderscheid gemaakt naar de ernst van het geweld. Deze indeling naar de ernst blijft altijd enigszins arbitrair, maar uit het overzicht wordt duidelijk dat zeer ernstig verbaal geweld (volgen, gezinsleden bedreigen) ernstiger kan zijn dan fysiek geweld als duwen of hinderen en zelfs dan slaan of schoppen.

In tabel 2.2 is het geweld op een andere wijze ingedeeld, namelijk naar de bedoeling van het geweld. Geweld kan enerzijds een zuiver instrumentele functie hebben. De dader wil door het geweld goederen of geld verwerven of een uitkering, of hij probeert aan aanhouding te ontkomen. Anderzijds is er geweld dat dient om te laten zien wie men is: bijvoorbeeld een flinke vent of een krachtig iemand. De expressie staat in dat geval voorop.

Expressief geweld heeft op de lange termijn meestal ook een instrumenteel doel, bijvoorbeeld aandacht (psychiatrie), een seksuele partner (indruk op andere sekse maken) of een positie in een bende. Toch is expressief geweld wezenlijk anders dan instrumenteel geweld. Instrumenteel geweld is rationeel en houdt dan ook op als het doel niet bereikt kan worden of als het doel bereikt is. Expressief geweld heeft een eigen dynamiek en de link met een achterliggend doel is de dader zich vaak niet bewust. Ernstig expressief geweld kan om die reden gevaarlijker zijn. Bij instrumenteel geweld kan een slachtoffer de zaak soms nog stoppen door toe te geven, bij expressief geweld kan dat niet. Instrumenteel geweld is via gerichte maatregelen om die reden in principe ook gemakkelijker te beïnvloeden, bijvoorbeeld door er voor te zorgen dat het gewenste doel ook met geweld onmogelijk bereikt kan worden (bijvoorbeeld geen geld in kas, slechts giraal geldverkeer mogelijk).

Tabel 2.1. Globale indeling van geweldsvormen naar de aard van het geweld met voorbeelden.

Soort geweld	Ernst van het geweld		
	Niet ernstig	Ernstig	Zeer Ernstig
Verbaal en gebaren ¹	- schelden - middelvinger opsteken	- bedreigen - pesten	- volgen buiten de werkplaats - doorlopend bellen - stalken - gezinsleden bedreigen
Fysiek	- duwen - fysiek hinderen	- schoppen - slaan, krabben, bijten, kopstoot - belemmeren het vertrek te verlaten	- verwonden - doden - verkrachten - besmetten met Aids

¹ Gebaren: non-verbaal niet-fysiek geweld (dreigende houding, volgen, pesten, stalken).

De zaak wordt gecompliceerd door het feit dat instrumenteel geweld effectiever is als het wordt gebracht als expressief geweld. Geweld in de verslavingszorg is hier een goed voorbeeld van. Verslaafden plegen hun agressie te brengen als zuiver expressieve, ook door hen zelf niet meer te beheersen aanvallen. Toch richt deze

Tabel 2.2. Globale indeling van geweldsvormen, naar het doel van het geweld.

Type geweld	Doel geweld	Voorbeeld, geweld tegen ... /bij ...
Meer Instrumenteel	<ul style="list-style-type: none"> - verwerven geld e.d. - verwerven goederen - vermijden arrestatie - verkrijgen dienst, bijzondere behandeling - verkrijgen uitkering - opbouw machtspositie 	<ul style="list-style-type: none"> Treinconducteurs Bewakingspersoneel Politie Huisarts, Wijkverpleging, Thuiszorg, Verslavingszorg Sociale dienst Politie, Bewakingspersoneel
Meer Expressief	<ul style="list-style-type: none"> - verwerven prestige bij peers - verwerven prestige andere sekse - verwerven zelfrespect, 'kick', eufore gevoelens - lustbevrediging - onmacht uiten 	<ul style="list-style-type: none"> Straatgangs Straatgeweld, Caf�eruzies Psychiatrisch geïnduceerd geweld Seksueel geweld Geweld bij rampen

'oncontroleerbare' agressie zich nooit of te nimmer op hun dealer. Daar zijn ze immers te afhankelijk van.

Het doel van het geweld is niet de oorzaak van het geweld. In de discussies rond de oorzaken van het geweld zijn twee brede stromingen aan te wijzen, die hun varianten kennen binnen psychologie, criminologie en sociologie (zie Junger 1998). Geweld kan in verband gebracht worden met persoonskenmerken van de dader. Indien deze kenmerken over langere tijd blijven bestaan, spreekt men van 'traits' of latente eigenschappen: bijvoorbeeld een dispositie tot agressie, een gering vermogen behoeftebevrediging uit te stellen en dergelijke. Dergelijke traits zouden door aanleg of door opvoeding ontstaan. Beide ontstaansmechanismen sporen met de bevinding dat traits soms tussen generaties lijken over te erven.

Volgens een andere benadering heeft geweld meer te maken met situationele en structurele factoren: de toegenomen welvaart maakt winkeldiefstal beter mogelijk, doordat er meer gelegenheid toe is en dat leidt vaker tot een gewelddadige confrontatie; de veranderde leeftijdsopbouw van de bevolking, met name de toename van de jongvolwassenen heeft in de jaren zeventig geleid tot een toename van de criminaliteit; immigratie leidt tot assimilatieproblemen en daarmee tot relatief veel druggebruik en (aan drugs gerelateerde) criminaliteit onder immigranten, na een korte periode neemt dit weer af (Bureau Driessen 1992), enzovoorts.

Beide benaderingen worden als complementair beschouwd. In dit verband is er bijvoorbeeld op gewezen dat bepaalde traits er toe leiden dat men zich vaker begeeft in situaties, die predisponeren tot geweld. Voor het onderhavige onderzoek is vooral de situationele benadering relevant. Situationele factoren bieden meer

aangrijpingspunten voor preventief beleid. De situatie op de werkplaats in de openbare ruimte is immers op korte termijn beter te beïnvloeden dan de 'traits' van de daders.

Naast een doel en oorzaken heeft geweld ook gevolgen. Deze worden in de eerste plaats gedragen door het slachtoffer. Hij/zij kan gezondheidsschade en psychische schade oplopen. Meer indirect kan hij/zij geconfronteerd worden met toegenomen onveiligheidsgevoelens die een goede uitoefening van het beroep belemmeren. Naast het slachtoffer kan ook de organisatie schade oplopen, zoals slechter functionerende medewerkers en omslachtige veiligheidsprocedures. Een bijzonder soort schade ontstaat als het publiek denkt dat het geweld effect sorteert en daarom de integriteit van de organisatie niet meer serieus neemt, bijvoorbeeld bij woningtoewijzing of bij (al dan niet bewuste) absentie van de politie bij potentieel gewelddadige situaties. Deze schade betreft niet langer uitsluitend de individuele organisatie, maar raakt het functioneren van de maatschappij.

Tenslotte is er nog het slachtoffer van het geweld. De kans om slachtoffer te worden is niet voor iedereen even groot. Mensen die eerder slachtoffer zijn geweest, lopen één tot tien keer meer het risico nogmaals slachtoffer te worden dan andere burgers. Ook hier zijn beide theoretisch stellingen in positie gebracht: er is gewezen op het feit dat slachtoffers kennelijk bepaalde traits hebben (agressief, gebrek aan sociale vaardigheden). Daarnaast is er gewezen op het feit dat slachtoffers kennelijk meer situationeel risico lopen, bijvoorbeeld doordat ze werkzaam zijn in een risicovolle omgeving, en daardoor herhaaldelijk in de problemen komen.

Preventie- en nazorgmaatregelen

Om de veiligheid van het personeel te vergroten en de kans op geweldsincidenten tegen te gaan worden er verschillende preventiemaatregelen genomen. Ten eerste zijn er *organisatorische maatregelen*, gericht op de wijze van werken van het personeel, zoals werken volgens vaste procedures, het werken met meer personen of het in dienst hebben van een beveiligingsbeambte. Ten tweede zijn er (*bouw*)*technische maatregelen*, gericht op de beveiliging van het gebouw en de medewerkers, zoals het plaatsen van obstakels, afsluitbare kantoorminuten, glas voor de ontvangstbalie, gebruik van portofoons en wapens of elektronische apparatuur (alarmknoppen, videocamera). Ten derde is er *training*, gericht op het omgaan met agressie en geweld, zoals een training conflicthantering of een gesprekstraining voor degenen die veel in contact komen met het publiek.

Naast deze maatregelen worden er door veel beroepsgroepen ook nazorgmaatregelen getroffen. Dit zijn (structurele) opvangmogelijkheden voor slachtoffers van geweldsincidenten, zoals een vast opvangteam dat de eerste hulpverlening verricht en eventueel verwijst naar externe hulpinstanties. Gestructureerde nazorgmaatregelen in de vorm van opvang na een incident door een bedrijfsmaatschappelijk werker of een opvangteam en eventuele verwijzing naar verdere hulpinstanties is niet altijd beschikbaar. Dit verschilt binnen de beroepsgroepen.

Landelijk Onderzoek

In opdracht van de Ministeries van Justitie en BZK is in 2001 een grootschalig landelijk onderzoek uitgevoerd naar agressie en geweld tegen werknemers in de (semi-) openbare ruimte (Bureau Driessen 2001, 2003; Bureau Driessen 2002). Bij acht beroepsgroepen is de aard en omvang van agressie en geweld vastgesteld (politieagenten, penitentiaire inrichtingswerkers, sociale dienstmedewerkers, treinconducteurs, huisartsen, ziekenhuismedewerkers, verkoopmedewerkers, taxichauffeurs). Er werd een respons gerealiseerd van 68%. In de vragenlijst is uitvoerig ingegaan op 23 geweldsvormen (van schelden en dreigen tot slaan en schoppen), welke onderverdeeld waren in verbaal geweld, serieuze bedreigingen en fysiek geweld.

Confrontatie met agressie en geweld bleek bij de beroepsgroepen zeer vaak voor te komen (verbaal 71% per jaar, serieus dreigen 31%, fysiek geweld 28%). Verder is in dit landelijke onderzoek ingegaan op de werkomstandigheden, de gevolgen voor slachtoffers, het toegeven aan dreiging met agressie, op preventiemaatregelen voor geweld in de werkomgeving en op onveiligheidsgevoelens van medewerkers.

In 2007 is een nieuw landelijk onderzoek uitgevoerd naar agressie en geweld tegen werknemers in de (semi-publieke) ruimte (DSP 2007), maar de gegevens zijn niet vergelijkbaar met 2001 omdat in 2007 een zeer lage respons gerealiseerd werd (32%, 2001 68%) en omdat er van een andere vraagstelling gebruik is gemaakt. Het lijkt erop dat het landelijk geweld min of meer gelijk is gebleven. Zo is het fysieke geweld iets gestegen bij de Nederlandse Spoorwegen (van 59 naar 64%), maar bij de politie juist iets gedaald (van 55 naar 48%). Het verbale geweld is gestegen bij de justitiële inrichtingswerkers (van 52 naar 88%) en gedaald bij de Sociale Dienst (van 78 naar 65%).

Samenvatting

Geweld tegen ambtenaren is erop gericht 'iets gedaan te krijgen', zogenaamd instrumenteel geweld, of heeft een expressief karakter. Instrumenteel geweld is in principe beter te beïnvloeden, omdat deze geweldsvorm meestal afneemt zodra het doel is bereikt of als het voor de dader duidelijk is dat het doel niet te bereiken valt. Als oorzaken van geweld worden in de literatuur twee globale factoren genoemd, namelijk de persoonskenmerken van de dader en situationele en structurele factoren. Situationele en structurele factoren bieden in principe meer aanknopingspunten voor maatregelen tegen geweld.

Niet alleen het slachtoffer ondervindt schadelijke gevolgen van geweld, maar ook de organisatie kan beïnvloed worden en op langere termijn kan door hoge geweldsniveaus zelfs het functioneren van de maatschappij aangetast worden.

Organisaties kunnen verschillende preventieve maatregelen nemen, zoals organisatorische maatregelen (bijvoorbeeld nooit alleen werken) of (bouw)technische maatregelen (verhoogde balie). Ook kunnen de medewerkers getraind worden.

Uit landelijk onderzoek in 2001 blijkt dat het geweld tegen werknemers in de (semi)openbare ruimte omvangrijk is. Uit landelijk onderzoek in 2007 blijkt dat het geweldsniveau min of meer gelijk is gebleven ten opzichte van 2001.

Hoofdstuk 3

Onderzoeksopzet en respons

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vragenlijst, de steekproef en de respons. De opzet van dit onderzoek is voor de vergelijkbaarheid identiek aan de opzet van het onderzoek naar agressie en geweld tegen gemeenteambtenaren van de gemeente Amsterdam uit 2004 (Bureau Driessen 2004). De opzet van het onderzoek in 2004 was weer gebaseerd op het grootschalige landelijke onderzoek naar geweld in de (semi-)publieke ruimte (Bureau Driessen 2001).

Inhoud vragenlijst

De vragenlijst is identiek aan de lijst uit 2004, die gebaseerd was op het landelijke onderzoek. Het gaat om een bijna volledig gestructureerde vragenlijst. In verband met de toenemende aandacht voor geweld in de samenleving en bij de media, bestaat er een risico dat de omvang van het geweld wordt overschat. Om deze vertekening te ondervangen, is er gevraagd naar specifieke vormen van geweld en niet naar algemene categorieën, zoals verbaal of fysiek geweld in het algemeen. De volgende onderdelen zijn opgenomen.

- Geweldsvormen

De specifieke geweldsvormen zijn ingedeeld in drie groepen: verbaal geweld (5 geweldsvormen), zoals schelden en discriminerende opmerkingen; serieuze bedreigingen (7 geweldsvormen), zoals bedreigen en poging tot verwonden, en fysiek geweld (12 geweldsvormen), zoals slaan, spugen en verwonden met een voorwerp. In dit onderzoek valt 'psychisch' geweld onder 'serieuze bedreigingen'.

Er is gevraagd naar de ervaring met geweldsvormen in twee perioden: een korte periode van vier weken en een langere periode van twaalf maanden. Een periode van vier weken levert betrouwbaardere gegevens op, omdat men zich alles

nog goed herinnert, terwijl een periode van twaalf maanden een breder beeld geeft. Sporadisch voorkomende geweldsvormen kunnen alleen over een langere periode vastgesteld worden zonder toevalsfluctuaties.

- Laatste incident in de afgelopen 12 maanden
- Onveiligheidsgevoelens
- Preventie- en nazorgmaatregelen
- Melden van geweld
- Ziekteverzuim en functioneren

Naast vragen over bovenstaande aspecten, zijn algemene vragen gesteld. Deze vragen betreffen: geslacht, leeftijd, bevolkingsgroep, opleidingsniveau, stadsdeel, dienst of bedrijf, functie, beroep, aantal jaren werkzaam, voltijd/deeltijd, leidinggevend, aard van het contact met het publiek en de werkruimte. Voor nadere toelichting op de vragenlijst wordt verwezen naar Bureau Driessen (2001).

Steekproef

In tabel 3.1 is een lijst opgenomen met alle 38 onderdelen van de gemeente (stadsdelen, diensten/bedrijven) die zijn opgenomen in de steekproef. ACAM (Accountancy en Advies), Dienst Ruimtelijke Ontwikkeling en Ingenieursbureau Amsterdam zijn niet in de steekproef opgenomen omdat deze diensten geen publiekscontacten hebben. Waternet, de Ombudsman, Schadebureau N/Zlijn en het Gemeentelijk Vervoersbedrijf zijn uitgesloten omdat dit onafhankelijke organisaties zijn. Zonder deze diensten/bedrijven telt Amsterdam 15.043 ambtenaren.

Er is een steekproef getrokken van 3.791 ambtenaren, gestratificeerd naar 38 onderdelen (stadsdelen, diensten/bedrijven). Op deze wijze zijn er over ieder onderdeel, of het nu groot of klein is, voldoende gegevens beschikbaar om de mate van geweld betrouwbaar vast te stellen. Bij aselechte trekking zonder stratificatie zouden in kleinere onderdelen maar enkele ambtenaren ondervraagd worden.

De steekproeftrekking en de verzending van de enquête is, in verband met privacygevoeligheid, door de gemeente Amsterdam uitgevoerd. Bij de vragenlijsten zat een brief van Wethouder Vos met het verzoek aan het onderzoek mee te werken. Daarnaast zat er een toelichtende brief bij van Bureau Driessen.

Alleen die ambtenaren, die met publiek in aanraking komen, zijn in het onderzoek opgenomen. Dit is in het landelijke onderzoek ook gebeurd en het heeft ook weinig zin ambtenaren die nooit met publiek in aanraking komen te ondervragen over geweld door dat publiek. Met de vragenlijst is een adresblad meegestuurd, waarop ingevuld kon worden of een ambtenaar al dan niet met publiek te maken heeft. Slechts wanneer een ambtenaar meer dan eens per week met publiek in aanraking komt, is gevraagd de vragenlijst terug te sturen.

Bij dergelijk onderzoek leidt een lage respons tot vertekeningen. Ambtenaren die nooit met agressie of geweld te maken hebben gehad, zijn immers minder geneigd om de vragenlijst terug te sturen. In de begeleidende brief van Bureau Driessen is daarom benadrukt dat het belangrijk is dat mensen die geen ervaring hebben met agressie of geweld de vragenlijst toch invullen. Verder zijn ter bevordering van de

respons twee rappels verzonden.

Tabel 3.1. In de steekproef opgenomen onderdelen van de Gemeente Amsterdam¹. 2007.

	aantal		% respons ²	%		totaal in analyse
	medewerkers in steekproefpopulatie	aantal in steekproef		meting 2004	% geen publiek	
Totaal gemeente Amsterdam	15.043	3.791	67.2	69.6	45.1	1.026
Stadsdelen						
Amst. Centrum	904	105	53.3	83.2	13.3	47
Amst. Noord	666	105	68.6	62.1	21.9	37
Amst. Oud Zuid	649	105	60.0	56.8	19.0	30
De Baarsjes	225	105	57.1	61.1	20.0	33
Bos en Lommer	275	105	47.6	67.4	14.3	29
Geuzenveld/Slotermeer	304	105	66.7	76.8	23.8	32
Oost/Watergraafsmeer	538	105	55.2	64.2	20.0	44
Osdorp	333	105	55.2	56.8	18.1	42
Oud West	257	104	54.8	66.3	26.0	28
Slotervaart/Overtooms Veld	295	105	56.2	66.3	21.0	30
Westerpark	289	105	53.3	71.6	20.0	34
Zeeburg	280	105	54.3	52.6	12.4	44
ZuiderAmstel	415	105	61.9	63.2	25.7	41
Zuidoost	617	104	59.6	57.9	27.9	26
Diensten/bedrijven						
Afval Energie Bedrijf	263	104	51.9	73.7	35.6	12
Amst. Hist. Museum	104	104	64.8	67.4	26.7	35
Bestuursdienst Amst.	684	105	62.9	56.8	40.0	8
Brandweer Amst.	767	104	43.3	57.9	8.7	22
D. Advies en Beheer	395	104	65.4	56.8	25.0	39
D. Belastingen	344	104	47.1	58.9	29.8	14
D. Binnenwaterbeheer	156	105	52.4	71.6	8.6	38
D. Economische Zaken	44	44	77.3	60.5	54.5	6
D. Infrastructuur en Vervoer	328	105	66.7	78.9	43.8	14
D. Maatschap. Ontwikkeling	354	105	73.3	73.7	44.8	19
D. Milieu en Bouwtoezicht	289	105	73.3	73.7	37.1	30
D. Onderzoek en Statistiek	42	42	83.3	58.0	59.5	5
D. Stadstoezicht	690	105	45.7	49.5	9.5	31
D. Wonen	235	105	58.1	76.8	41.9	18
D. Verzekeringszaken	51	51	76.5	64.3 ³	33.3	15
D. Werk en Inkomen	1.682	105	53.3	60.0 ⁴	27.6	23
D. Persoonsgegevens	212	105	67.6	63.2 ⁵	38.1	20
Facilitair Bedrijf Amst.	184	105	50.5	72.6	22.9	20
Gemeentearchief Amst.	134	105	62.9	78.9	41.0	17
Gem Havenbed./Haven Amst.	320	104	57.7	76.8	25.0	27
GGD	1.076	105	59.0	65.3	17.1	32
Ontwik.bedr. Gem. Amst.	383	105	61.0	77.9	36.2	11
ProjectManagementbureau	168	105	64.8	71.6	42.9	13
Stadsbank van Lening	91	91	61.5	76.3	18.7	30
Onbekend/niet ingevuld	-	-	-	-	-	30 ⁶

¹ACAM, Dienst ruimtelijke ontwikkeling en Ingenieursbureau Amsterdam zijn niet in de steekproefpopulatie opgenomen omdat zij geen publiekscontacten hebben. Waternet, de Ombudsman, Schadebureau N/Zlijn en het Gemeentelijk vervoersbedrijf zijn uitgesloten omdat dit onafhankelijke organisaties zijn. De Rokin Groep, Food center Amsterdam en Onderz. Milieu en Grondmech. Amsterdam namen deel aan de meting in 2004, maar niet aan de huidige meting, omdat deze onderdelen niet meer als zodanig bestaan.

²Totale respons hoger dan het gemiddelde onder stadsdelen, diensten/bedrijven, omdat in de totale respons ook de vragenlijsten zonder adresblad en de lijsten met niet ingevulde of onbekende stadsdelen, diensten/bedrijven zijn meegenomen.

³Toen: VGA verzekeringen

⁴Toen: Sociale dienst

⁵Toen: Register Amsterdam

⁶In de vragenlijsten is 30 keer het stadsdeel of dienst/bedrijf onbekend of niet ingevuld. Bij de adresbladen 37 keer.

De steekproef is iets ruimer genomen dan bij de vorige meting, omdat in 2004 is gebleken dat het percentage ambtenaren dat niet met publiek in aanraking komt vrij hoog ligt (44.1%; 2007 45.1%) en bovendien een aantal diensten vanwege dit hoge percentage 'geen publiek' dit jaar niet is opgenomen in de steekproef. Per onderdeel zijn 104/105 ambtenaren aselekt getrokken. Uitgaande van ongeveer 44% ambtenaren die niet met publiek in aanraking komen en een respons van tenminste 60%, zou dit resulteren in circa 35 gerealiseerde enquêtes per stadsdeel, dienst/bedrijf¹.

In totaal zijn 2282 adresbladen geretourneerd. Dit is een respons van 67.2%², wat vergelijkbaar is met de meting uit 2004 (69.6%). 1029 ambtenaren hebben niet met publiek te maken (45.1% van de steekproef). Dit percentage is praktisch hetzelfde als in de meting in 2004, toen dit percentage 44.1% was.

In totaal zijn er 1323 vragenlijsten geretourneerd. 262 vragenlijsten bleken echter afkomstig van ambtenaren die minder dan eens per week met publiek in aanraking komen. Ook bleken vijf ambtenaren van onderdelen die niet in de steekproef opgenomen zijn, een vragenlijst teruggestuurd te hebben. Zij hebben de vragenlijst per abuis ontvangen door onvolkomenheden in het adressenbestand. 30 vragenlijsten bleken helemaal niet ingevuld te zijn. Deze respondenten zijn niet in de analyses meegenomen. Het totale aantal ambtenaren in de analyse bedraagt derhalve 1026.

Tussen de verschillende onderdelen van de gemeente Amsterdam, wisselt het responspercentage en het percentage 'geen publiek' licht. Erg laag is het aantal teruggestuurde vragenlijsten bij de Bestuursdienst Amsterdam, de Dienst Economische zaken en de Dienst Onderzoek en Statistiek. Bij deze afdelingen is het percentage 'geen publiek' vrij hoog.

Weging

De cijfers voor alle ambtenaren samen zijn in dit rapport altijd gewogen, zodat een representatief beeld wordt gegeven van alle medewerkers van Amsterdam, die met publiek in aanraking komen. Cijfers per onderdeel zijn steeds ongewogen. Sommige respondenten worden in sommige analyses dus vaker meegeteld. Dit gebeurt in verhouding met het aantal medewerkers van de stadsdelen, diensten/bedrijven van de gemeente Amsterdam. Dit betekent dat respondenten uit grote onderdelen in de analyses vaker meetellen dan van kleinere. De weegfactoren lopen van 0.09 tot maximaal 2.5. Weegfactoren groter dan 2.5 zijn op 2.5 gesteld. Ook het percentage ambtenaren zonder publiekscontacten is in de bepaling van de weegfactor meegenomen.

¹ 44% geen publiek betekent dat de doelgroep per stadsdeel 59 is (100 - 44% van 105). Een respons van tenminste 60% leidt tot $.6 * 59 = 35$ vragenlijsten per stadsdeel.

² De respons uitsluitend voor de groep die met publiek te maken heeft is niet zuiver te bepalen, omdat ook vragenlijsten zonder adresblad geretourneerd zijn, namelijk 264.

Samenvatting

De vragenlijst is aan 3.791 aselect getrokken ambtenaren verzonden. 2.282 ambtenaren retourneerden een adresblad, zodat de respons 67% bedraagt. Dit is praktisch hetzelfde als in 2004 (70%). 45% van de ambtenaren bleek niet met publiek in aanraking te komen (2004: 44%) en zijn niet in de analyses opgenomen. Het totale aantal ambtenaren in analyse is 1026. De gegevens zijn gewogen, zodat een representatief beeld gegeven wordt van alle ambtenaren van Amsterdam die met publiek in aanraking komen.

Hoofdstuk 4

Confrontatie met vormen van geweld

In dit hoofdstuk wordt de confrontatie met verschillende vormen van geweld besproken. Het gaat alleen om geweld op het werk. Vervolgens wordt per stadsdeel, dienst/bedrijf ingegaan op het voorkomen van verschillende vormen van geweld. Bij de stadsdelen Oud Zuid en Westerpark, de GGD, Dienst Stadstoezicht en Dienst Werk en Inkomen zijn in de laatste vier jaren maatregelen genomen om het geweld tegen gemeenteambtenaren tegen te gaan (zie bijlage 1.1). Om het effect van deze maatregelen te onderzoeken, zal in dit hoofdstuk extra aandacht worden besteed aan deze afdelingen.

Het voorkomen van geweldsvormen

Er zijn drie brede categorieën geweldsvormen onderscheiden: verbaal geweld, serieuze bedreigingen en fysiek geweld (tabel 4.1 en 4.2). In bijlage 4.2, 4.3 en 4.4 staan de specifieke vormen van geweld vermeld voor de drie genoemde geweldsvormen. Voor de overzichtelijkheid worden alleen de cijfers over de afgelopen twaalf maanden besproken, met uitzondering van de cijfers voor de brede geweldscategorieën, waarbij ook de afgelopen vier weken aan de orde komen. Wanneer de percentages betrekking hebben op vier weken wordt dit er steeds bij vermeld.

Tabel 4.1. Vergelijking 2004 en 2007.

	Verbaal geweld	Serieuze bedreigingen	Fysiek geweld
2004	47.6	11.3	7.2
2007	41.9	9.7	6.2
Vershil	-5.7 ¹	-1.6	-1.0

¹ Significant, $p < 0.05$

Tabel 4.2. Confrontatie met geweld, 2007. N=1025.

	<i>verbaal geweld</i>			<i>serieuze bedreigingen</i>			<i>fysiek geweld</i>		
	4 weken	betrouw- baarheid		4 weken	betrouw- baarheid		4 weken	betrouw- baarheid	
		%	12 mnd		12 mnd	%		12 mnd	12 mnd
		%	(+ of -)	%	%	(+ of -)	%	%	(+ of -)
Allen (gewogen)	22.1	41.9	2.5	3.9	9.7	1.5	2.6	6.2	1.2
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>									
Amst. Centrum	17.0	36.2	11.9	0.0	6.4	6.1	0.0	2.1	3.5
Amst. Noord	35.1	56.8	14.0	2.7	10.8	8.7	5.4	10.8	8.7
Amst. Oud Zuid	16.7	33.3	14.8	0.0	3.3	5.7	0.0	0.0	-
De Baarsjes	18.2	42.4	14.8	3.0	9.1	8.6	0.0	3.0	5.2
Bos en Lommer	17.2	44.8	16.0	6.9	6.9	8.1	3.5	6.9	8.1
Geuzenveld/Slotermeer	37.5	56.3	15.2	3.1	9.4	8.9	0.0	0.0	-
Oost/Watergraafsmeer	11.4	40.9	12.6	4.5	6.8	6.4	4.6	6.8	6.4
Osdorp	19.0	45.2	13.0	4.8	11.9	8.5	0.0	2.4	4.0
Oud West	21.4	42.9	16.3	7.1	10.7	10.1	0.0	3.6	6.1
Slotervaart/Overt. Veld	13.3	23.3	13.4	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
Westerpark	11.8	26.5	13.0	0.0	2.9	5.0	0.0	0.0	-
Zeeburg	20.5	34.1	12.2	2.3	9.1	7.4	9.1	9.1	7.4
ZuiderAmstel	19.5	43.9	13.2	2.4	7.3	6.9	2.4	2.4	4.1
Zuidoost	7.7	34.6	16.2	0.0	3.8	6.5	0.0	7.7	9.1
<u>Diensten/bedrijven (onge.)</u>									
[Afval Energie Bedrijf]	25.0	25.0	23.4	0.0	16.7	20.1	0.0	0.0	-
Amst. Hist. Museum	8.6	22.9	12.2	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
[Bestuursdienst Amst.]	12.5	12.5	23.7	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
Brandweer Amst.	27.3	36.4	18.1	0.0	0.0	-	0.0	9.1	10.0
D. Advies en Beheer	10.3	23.1	11.5	0.0	2.6	4.3	0.0	2.6	4.3
[D. Belastingen]	50.0	64.3	23.5	7.1	21.4	20.1	0.0	14.3	17.2
D. Binnenwaterbeheer	42.1	65.8	13.2	7.9	13.2	9.4	7.9	18.4	10.7
[D. Econ. Zaken]	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
[D. Infra. en Vervoer]	7.1	21.4	20.1	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
D. Maatschap. Ontwik.	5.3	15.8	14.9	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
D. Milieu en Bouwtoe.	13.3	26.7	14.0	3.3	3.3	5.7	3.3	6.7	7.8
[D. Onderz. en Stat.]	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
D. Stadstoezicht	67.7	77.4	12.9	38.7	54.8	15.4	22.6	29.0	14.0
D. Wonen	27.8	55.6	21.0	5.6	11.1	13.3	0.0	16.7	15.8
D. Verzekeringszaken	6.7	13.3	16.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
D. Werk en Inkomen	22.7	50.0	18.3	0.0	4.5	7.5	0.0	0.0	-
D. Persoonsgegevens	15.0	60.0	19.4	5.0	5.0	8.6	0.0	10.0	11.9
Facilitair Bedrijf Amst.	10.0	40.0	19.4	0.0	10.0	11.9	0.0	5.0	8.6
Gemeentearchief Amst.	0.0	17.6	16.6	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
Gem Havenbedr./Haven	14.8	22.2	13.9	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
GGD	18.8	46.9	15.2	0.0	9.4	8.9	0.0	6.3	7.3
[Ontw.bedr. gem. Am.]	0.0	18.2	22.1	0.0	9.1	16.5	0.0	0.0	-
[PMB]	0.0	23.1	-	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
Stadsbank van Lening	40.0	60.0	15.5	6.7	6.7	7.8	6.7	6.7	7.8

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

Verbaal geweld

Uit tabel 4.2 blijkt dat 22% van alle Amsterdamse ambtenaren die met publiek in aanraking komen, in de afgelopen vier weken geconfronteerd is met verbaal geweld. Voor de afgelopen twaalf maanden ligt dit percentage op 42%. In 2004 had 24% van de ambtenaren die in aanraking komen met publiek, in de afgelopen vier weken te maken met verbaal geweld. Op jaarlijkse basis was dit in 2004 48%, wat significant hoger is dan in 2007 (zie tabel 4.1 en bijlage 4.1).

De meest voorkomende verbale geweldsvorm is schelden gevolgd door een dreigende houding, niet serieus dreigen, discriminerende opmerkingen en tot slot seksuele opmerkingen (zie bijlage 4.2). Deze volgorde van de mate waarin een geweldsvorm voorkomt, komt overeen met de volgorde in 2004. Verreweg de meeste bedreigingen worden persoonlijk gedaan (57%; 2004 68%). Bedreigingen per brief of telefoon komen vrijwel niet meer voor (0 en 0%; 2004 2 en 14%). Hierbij dient opgemerkt te worden dat deze vraag door een groot deel van de respondenten (40%) die te maken hebben gehad met bedreigingen niet is ingevuld.

De discriminerende opmerkingen hebben vooral betrekking op de afkomst van de betrokken ambtenaar (47%: in 2004 43%), maar niemand van de respondenten geeft aan gediscrimineerd te worden om de huidskleur. 16% van de discriminerende opmerkingen gaat over de sekse. Een ander genoemd aanknopingspunt voor discriminatie is het uiterlijk en een aantal ambtenaren werd uitgemaakt voor fascist.

Stadstoezicht heeft het meest te maken met verbaal geweld (77%; in 2004 73%), gevolgd door Dienst Binnenwaterbeheer (66%; in 2004 62%). Significante verschillen ten opzichte van 2004 zijn te vinden bij de Dienst Advies en Beheer, namelijk een significante afname van het verbale geweld van 48 naar 23%. Ook is bij stadsdeel Westerpark sprake van een significante afname (van 67 naar 27%; zie bijlage 4.1).

In bijlage 4.2 staan de verschillende vormen van verbaal geweld voor alle gemeenteonderdelen. Hoewel de verschillen tussen alle onderdelen significant zijn ($p < .01$), moet bij een vergelijking tussen twee (of enkele) onderdelen bedacht worden dat de 90%-betrouwbaarheidsintervallen per onderdeel vrij breed zijn en meestal overlappen. Een verschil tussen twee onderdelen is zodoende praktisch nooit significant, want het verschil tussen twee stadsdelen, diensten/bedrijven is alleen significant als de betrouwbaarheidsintervallen niet overlappen.

Serieuze bedreigingen

In tabel 4.2 worden ook de percentages gegeven van het aantal ambtenaren dat geconfronteerd is met een vorm van serieuze bedreigingen. Deze geweldsvorm bestaat uit serieus dreigen, waarbij er door het slachtoffer rekening mee wordt gehouden dat de bedreiging uitgevoerd wordt. Het gaat om lastig vallen, volgen,

bedreigen van familieleden, dreigen met een voorwerp, poging tot verwonden en poging tot schoppen of stompen. Uit tabel 4.2 blijkt dat serieuze bedreigingen aanzienlijk minder voorkomen dan verbaal geweld. 4% van alle ambtenaren is de afgelopen vier weken geconfronteerd met serieuze bedreigingen. Voor de afgelopen twaalf maanden ligt dit percentage op 10%. Dit percentage is een fractie gedaald in vergelijking met 2004 (3% en 11%: zie bijlage 4.1).

Net als in 2004 heeft de Dienst Stadstoezicht het meest frequent te maken met serieuze bedreigingen. 55% van de ambtenaren van deze dienst geeft aan dat hij/zij in de afgelopen twaalf maanden te maken heeft gehad met een serieuze bedreiging. Ondanks genomen maatregelen hiertegen is dit percentage aanzienlijk hoger dan in 2004, toen dit 33% was. Hierop zal verder worden ingegaan in de subparagraaf 'Verschillen tussen pilots en andere diensten/stadsdelen'.

In bijlage 4.3 staan de verschillende vormen van serieus dreigen per stadsdeel of dienst/bedrijf. De meest voorkomende vormen van serieus dreigen zijn bedreigingen waarbij er rekening mee wordt gehouden dat deze uitgevoerd wordt (9% van alle ambtenaren: in 2004 10%) gevolgd door poging tot schoppen, slaan of stompen (5%, in 2004 3%) en dreigen met een voorwerp (3%, en 3% in 2004).

Vrijwel alle bedreigingen werden persoonlijk overgebracht (95%). Het meest gebruikte wapen bij het dreigen met een voorwerp is een mes. Andere voorwerpen die ambtenaren noemen zijn flessen, golfsticks, hockeystick, honkbalknuppels, priemen, hamers, ijzeren staven en een computerbeeldscherm.

Fysiek geweld

In tabel 4.2 worden ook de percentages gegeven van de confrontatie met fysiek geweld, zoals seksuele handtastelijkheden, spugen, meubilair vernielen en slaan, stompen of schoppen. Net als serieuze bedreigingen komt fysiek geweld aanzienlijk minder voor dan verbaal geweld. Het blijkt dat 3% van alle ambtenaren de afgelopen vier weken geconfronteerd is met fysiek geweld. Voor de afgelopen twaalf maanden is dit 6%. Ook dit is een fractie lager dan in 2004 (resp. 3% en 7%). In bijlage 4.4 staan de verschillende vormen van fysiek geweld. De meeste voorkomende vormen van fysiek geweld zijn het verhinderen van het uitvoeren van het werk en duwen, trekken en grijpen en spugen (3% van alle ambtenaren is hiermee geconfronteerd). Deze percentages zijn in de afgelopen drie jaar vrijwel niet veranderd.

De Dienst Stadstoezicht (29%: in 2004 27%) heeft bovengemiddeld veel met fysiek geweld te maken.

Verschillen tussen stadsdelen, diensten/bedrijven

De verschillen tussen stadsdelen, diensten/bedrijven zijn zelden significant, de betrouwbaarheidsintervallen zijn breed. Wanneer vergeleken wordt met het gemiddelde geweldsniveau van de gemeente, valt op dat de Dienst Stadstoezicht net als in 2004 veel meer met zowel verbaal geweld, serieuze bedreigingen, als fysiek geweld te maken heeft.

Bij stadsdeel Slotervaart komt verbaal geweld minder vaak voor en bij

stadsdeel Westerpark en de Dienst Advies en Beheer worden iets minder serieuze
Tabel 4.3. Anova-analyse van de 3 geweldsvormen in relatie tot het jaar van de meting en al dan
niet pilot. Exclusief Dienst Stadtoezicht (N=2110; gewogen bestand)

			df.	f. ratio	p-waarde
Verbaal geweld	Hoofdeffecten	(samengesteld)	2	10.7	0.00
		jaar meting	1	19.0	0.00
		pilot of niet	1	2.3	0.13
	2-weg interactie	1	8.6	0.00	
	Totaal		2110		
Serieuze bedreigingen	Hoofdeffecten	(samengesteld)	2	5.6	0.00
		jaar meting	1	7.3	0.01
		pilot of niet	1	3.7	0.05
	2-weg interactie	1	11.0	0.00	
	Totaal		2110		
Fysiek geweld	Hoofdeffecten	(samengesteld)	2	2.0	0.13
		jaar meting	1	3.4	0.07
		pilot of niet	1	0.7	0.41
	2-weg interactie	1	6.8	0.01	
	Totaal		2110		

bedreigingen gemeld.

Verschillen pilots en andere diensten/stadsdelen

Wanneer we de gemeenteonderdelen waar maatregelen tegen agressie zijn genomen, vergelijken met alle andere afdelingen dan blijkt het volgende. In deze 5 afdelingen daalt het verbale geweld van 63% naar 50%. In de andere afdelingen daalt het verbale geweld van 43% naar 39%. Het aantal serieuze bedreigingen is bij de afdelingen met pilots gedaald van 22% naar 17% en bij de andere afdelingen van 8% naar 7%. Ook hier is in de 5 afdelingen met een pilot de daling van serieuze bedreigingen groter dan in de andere afdelingen. Fysiek geweld is bij de afdelingen met pilot gedaald van 13% naar 8% en gelijk gebleven bij de andere afdelingen (6%).

Tussen de 5 afdelingen met een pilot zijn verschillen te zien in de ontwikkeling van de drie geweldsvormen. Bij de Dienst Werk en Inkomen¹, stadsdeel Oud Zuid, stadsdeel Westerpark en de GGD is bij alle vormen van geweld een daling te zien², maar bij de Dienst Stadtoezicht is sprake van een sterke stijging van alle geweldsvormen.

Het geweld is bij de afdelingen waar een pilot is gehouden sterker gedaald dan bij de andere afdelingen. Deze extra afname is statistisch niet significant. Dit komt volledig door de Dienst Stadtoezicht, waar ondanks een pilot, het geweld is toegenomen in plaats van afgenomen. Als Stadtoezicht buiten de analyse wordt gelaten is de extra afname van het geweld in de pilot-afdelingen wel statistisch significant (zie tabel 4.3; zie bijlage 4.5. voor de anova-analyse inclusief de Dienst Stadtoezicht). De toename van het geweld bij de Dienst Stadtoezicht wordt

¹ In 2004 Sociale Dienst.

² Daling van verbaal geweld is significant bij stadsdeel Westerpark, serieuze bedreigingen significant bij stadsdeel Oud Zuid en stadsdeel Westerpark, fysiek geweld significant bij stadsdeel Oud Zuid ($p < 0.05$).

mogelijk veroorzaakt doordat de medewerkers van deze dienst in de loop van 2007 werden gestimuleerd om een pro-actievare houding in te nemen in hun werkzaamheden, zoals het eerder aanspreken van burgers op wangedrag. Hierdoor kunnen zij eerder geconfronteerd worden met agressief gedrag.

Samenvatting

In dit hoofdstuk is nagegaan hoe vaak ambtenaren geconfronteerd zijn met geweld. Het verbale geweld is ten opzichte van de meting in 2004 afgenomen van 48% naar 42%. Dit verschil is statistisch significant. Vooral de dienst Stadstoezicht en de Dienst Binnenwaterbeheer hebben veel te maken met verbaal geweld (resp. 77 en 66%).

10% van de ambtenaren heeft het afgelopen jaar te maken gehad met een serieuze bedreigingen (2004: 11%, geen significante afname). De Dienst Stadstoezicht meldt de meeste serieuze bedreigingen (55%). In stadsdeel Oud Zuid en stadsdeel Westerpark, waar extra maatregelen tegen geweld zijn genomen is er wel sprake van een significante afname.

6% van de gemeenteambtenaren heeft in het afgelopen jaar te maken gehad met fysiek geweld. Dit is vergelijkbaar met het percentage in 2004 (7%). De Dienst Stadstoezicht heeft ook met deze vorm van geweld het meeste van alle stadsdelen en diensten/afdelingen te maken (29%).

Het geweld is bij de afdelingen waar een pilot is gehouden sterker gedaald dan bij de andere afdelingen. Deze extra afname is statistisch niet significant. Dit komt volledig door de Dienst Stadstoezicht, waar ondanks een pilot, het geweld is toegenomen in plaats van afgenomen. Mogelijk komt dit doordat de medewerkers in het laatste jaar pro-actiever optreden in de publieke ruimte. Als Stadstoezicht buiten de analyse wordt gelaten is de extra afname van het geweld in de pilot-afdelingen wel statistisch significant.

Hoofdstuk 5

Geweldsincidenten en melden van geweld

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op geweldsincidenten en het melden van geweld. Een geweldsincident is een (reeks van) gebeurtenis(sen), waarin geweld voorkomt. Een incident kan bestaan uit een escalerende reeks gebeurtenissen (bijvoorbeeld schelden, dreigen, slaan en schoppen), maar ook één enkele gebeurtenis kan een geweldsincident vormen, bijvoorbeeld een onverhoedse kopstoot. Over het laatst meegemaakte geweldsincident is in de vragenlijst informatie verzameld.

Om een idee te hebben van de aard en omvang van geweld tegen werknemers is het voor de werkgever van belang dat geweld gemeld wordt. In dit hoofdstuk wordt ook een overzicht gegeven van het meldings- en aangiftegedrag van ambtenaren die te maken hebben gehad met geweld vanuit het publiek.

Zwaardere geweldsdelicten

Onder zwaardere geweldsdelicten worden geweldsincidenten verstaan waarbij één of meer vormen van discriminatie, serieuze bedreigingen of fysiek geweld zijn gebruikt. Een respondent kan tijdens een geweldsincident bijvoorbeeld zijn uitgescholden en zijn bedreigd met een voorwerp of wapen. In tabel 5.1 wordt weergegeven hoeveel ambtenaren te maken hebben gehad met zwaardere geweldsincidenten in de afgelopen twaalf maanden.

6% van de ambtenaren heeft wel ernstig geweld meegemaakt, maar beschouwt dit niet als een geweldsincident. 12% heeft geweld meegemaakt en zegt ook bij een zwaarder geweldsincident persoonlijk betrokken te zijn geweest (in 2004 13%; zie tabel 5.1).

Uitgesplitst naar stadsdeel, dienst/bedrijf blijkt dat net als in 2004 vooral de Dienst Stadstoezicht met zwaardere geweldsincidenten te maken heeft gehad. In

Tabel 5.1. Zwaardere geweldsdelicten. 2007. N=1026.

	Afgelopen 12 maanden mee geconfronteerd %		Afgelopen 12 maanden mee geconfronteerd %
Allen (gewogen) 2004	12.6	Allen (gewogen) 2007	12.1
<u>Stadsdelen (ongew.)</u>			
Amst. Centrum	10.6	D. Advies en Beheer	2.6
Amst. Noord	18.9	[D. Belastingen]	14.3
Amst. Oud Zuid	6.7	D. Binnenwaterbeheer	21.0
De Baarsjes	3.0	[D. Economische Zaken]	0.0
Bos en Lommer	10.3	[D. Infrastructuur en Vervoer]	7.1
Geuzenveld/Slotermeer	9.4	D. Maatschap. Ontwikkeling	0.0
Oost/Watergraafsmeer	4.5	D. Milieu en Bouwtoezicht	3.3
Osdorp	9.5	[D. Onderzoek en Statistiek]	0.0
Oud West	10.7	D. Stadstoezicht	48.4
Slotervaart/Overtooms Veld	0.0	D. Wonen	16.7
Westerpark	2.9	D. Verzekeringszaken	0.0

de afgelopen drie jaar is dit zelfs gestegen van 40% naar 48%. Zoals in het vorige hoofdstuk is besproken, komt dit mogelijk doordat de medewerkers van deze

Zeeburg	11.4	D. Werk en Inkomen	8.7
ZuiderAmstel	0.0	D. Persoonsgegevens	10.0
Zuidoost	7.7	Facilitair Bedrijf Amst.	15.0
		Gemeentearchief Amst.	0.0
Diensten/bedr. (ongew.)		Gem Havenbedr./Haven	0.0
[Afval Energie Bedrijf]	8.3	GGD	18.8
Amst. Hist. Museum	0.0	[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	0.0
[Bestuursdienst Amst.]	0.0	[ProjectManagementbureau]	0.0
Brandweer Amst.	13.6	Stadsbank van Lening	16.7

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

dienst actiever zijn geworden in het aanspreken van mensen op wangedrag en dergelijke. Mogelijk komt dit doordat de medewerkers van deze dienst actiever zijn geworden in het aanspreken van mensen op wangedrag en dergelijke.

Om een goed beeld te krijgen van de aard van deze zwaardere incidenten is de respondent verzocht over het laatst meegemaakte zwaardere incident een aantal vragen te beantwoorden. Deze laatste incidenten kunnen als een steekproef beschouwd worden van alle zwaardere incidenten in het afgelopen jaar.

Bij 76% van de ambtenaren die een zwaarder geweldsincident hebben meegemaakt, is in dit incident ook een vorm van verbaal geweld aan de orde geweest, bij 50% gaat het (ook) om serieuze bedreigingen en bij 38% speelde (ook) fysiek geweld een rol. Bij 23% van de incidenten speelt (ook) discriminatie een rol en in 13% van de geweldsincidenten gaat het alleen om discriminatie. Deze percentages komen overeen met de percentages uit 2004. Verbaal geweld tijdens een zwaarder geweldsincident is wat gedaald (van 83 naar 76%). Het aantal serieuze bedreigingen is iets gestegen van 44 naar 50%. De hoeveelheid fysiek geweld en discriminatie tijdens het incident is licht gedaald (resp. van 41 naar 38% en van 28 naar 23%). 36% van de ambtenaren die een zwaarder geweldsincident meemaakte, zegt dat het geweld (ook) bedoeld was om iets gedaan te krijgen, terwijl 64% het geweldsincident uitsluitend ziet als een uiting van agressie (in 2004 resp. 37% en 63%).

Tabel 5.2. Aanleiding van het laatste zwaardere geweldsincident, gewogen percentages¹. (N=101)

	wees persoon terecht	regel- overtre- ding controle	ontevre- den	te lange wachttijd	slecht nieuws	alcohol of drugs	psy- chisch niet in orde	geen aanleid- ing	
2004	31.6	21.0	8.8	20.5	7.1	11.7	13.7	10.8	6.3
2007	28.9	23.2	10.4	17.2	3.1	12.0	21.1	10.2	14.2

¹ Som percentages > 100%, aangezien meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Tabel 5.2 geeft inzicht in de aanleiding van het laatste zwaardere geweldsincident, zoals die door de respondent gepercipieerd wordt. Bij 29% van de ambtenaren die te maken hebben gehad met een zwaarder geweldsincident is de aanleiding een terechtwijzing. Andere aanleidingen die vaak genoemd worden zijn regelovertreding (23%) en alcohol en drugs (21%). In vergelijking met 2004 is het aantal incidenten zonder aanleiding en naar aanleiding van drugs en alcohol gestegen. Het aantal incidenten naar aanleiding van een te lange wachttijd is gedaald. De overige verschillen zijn minimaal.

27% van de ambtenaren die een geweldsincident hebben meegemaakt is opgevangen binnen de organisatie (2004 32%). Dit zijn meestal collega's of een

chef (resp. 19% en 13%; in 2004 23% en 13%). Net als in 2004 komt opvang door een bedrijfsmaatschappelijk werker of opvangteam weinig voor, namelijk slechts 3% en 4% (2004 3 en 3%). 68% van de ambtenaren vindt opvang niet nodig (2004: 55%). 6% is na het incident niet opgevangen (exclusief degenen die opvang niet nodig vonden). In 2004 was dit nog 13%.

In 2004 ging 90% van de ambtenaren na het geweldsincident gelijk weer aan het werk, in 2007 is dit 87%. 7% van de ambtenaren heeft zich ziekgemeld, 4% overweegt een andere baan en 2% heeft psychische klachten. In vergelijking met 2004 melden iets meer ambtenaren zich ziek na een incident, maar iets minder denken aan het veranderen van baan (2004: 2 en 7%).

15% van de gemeenteambtenaren die het afgelopen jaar betrokken waren bij een geweldsincident denkt nog geregeld of vaak aan het incident. Dit is meer dan de 8% in 2004. 27% denkt er soms aan en 58% denkt er zelden of nooit aan (2004: 51% en 41%).

Melden van agressie en geweld

Uit de Veiligheidsmonitor 2007 blijkt dat landelijk 18% van de geweldsincidenten resulteert in een aangifte. Dit percentage wijkt vrijwel niet af van de landelijke percentages in 2005 en 2006. De meestgenoemde reden om

Tabel 5.3. Gevolgen van het laatste geweldsincident in gewogen percentages.

	Opvang na incident (N=101)			Gevolgen werk (N=100)			
	op werk	niet	niet nodig	werk meteen hervat	ziek gemeld	psychische klachten	denk aan veranderen baan
2004	32.0	13.3	54.8	89.9	1.7	1.2	7.2
2007	26.9	5.8	67.8	86.8	7.2	2.3	3.6

aangifte te doen bij geweldsdelicten is dat de dader gepakt moet worden. Ook deed men vaak aangifte, omdat het slachtoffer vond dat de politie het moest weten (CBS 2007).

Aan de gemeenteambtenaren van Amsterdam is gevraagd in hoeverre zij geweld door publiek melden aan hun chef, andere leidinggevenden en collega's. In tabel 5.4 staan de resultaten. 53% van alle ambtenaren heeft nooit geweld meegemaakt. 9% heeft wel ooit geweld meegemaakt, maar dit niet gemeld. 34% van alle ambtenaren heeft ooit geweld gemeld. Het gaat hier niet om de afgelopen 12 maanden, maar om het ooit melden van geweld. Deze percentages wijken niet af van de meting in 2004.

Van de ambtenaren die ooit geweld gemeld hebben, heeft 75% dit geweld (ook) gemeld aan een chef, 24% heeft het (ook) aan een andere leidinggevende gemeld en 24% (ook) aan een collega (2004 resp. 62% 24% en 17%).

In de vragenlijst is een vraag opgenomen of ambtenaren geweld zouden melden wanneer dit in de toekomst (opnieuw) zou voorkomen. Hierop zegt 75% van alle ambtenaren hier melding van te zullen doen. Slechts 8% zegt het geweld niet te zullen melden en 18% meldt dit misschien. In 2004 zei 73% van de

Amsterdamse gemeenteambtenaren aangifte te doen. De meldingsbereidheid is dus hetzelfde gebleven.

De meeste ambtenaren hebben nog nooit aangifte bij de politie gedaan, omdat ze niet met geweld te maken hebben gehad (76%; in 2004 67%). 8% vond het geweld niet ernstig genoeg om aangifte te doen. Dit is iets minder dan in 2004, toen het 13% was. Van alle ambtenaren heeft 14% ooit aangifte van geweld bij de politie gedaan, wat iets meer is dan in 2004 (11%). 2% heeft geen aangifte gedaan vanwege andere redenen¹. Uit een open vraag blijkt wat de gevolgen waren van de aangifte: 41% van de aangiftes heeft tot aanhouding, arrestatie en/ of veroordeling geleid, wat aanzienlijk hoger is dan in 2004 met 20% veroordelingen. 49% van de aangiftes had geen of een onduidelijk vervolg (2004 48%), 11% van de ambtenaren noemt andere resultaten van de aangifte, zoals een gesprek met of waarschuwing voor de geweldpleger (in 2004 32%).

Verschillen pilots en andere diensten/stadsdelen

In de meting van 2004 kwam naar voren dat 5 gemeenteonderdelen, namelijk de stadsdelen Oud-Zuid en Westerpark, de GGD, Dienst Stadstoezicht en Dienst Werk en Inkomen, veel vaker in aanraking kwamen met zwaardere geweld dan andere onderdelen. Om deze reden zijn bij deze onderdelen verschillende maatregelen genomen om dit tegen te gaan. De meting uit 2007 geeft echter wat de geweldsincidenten betreft hetzelfde beeld als in 2004. Ook in 2007 heeft ongeveer een vijfde van de ambtenaren van de onderdelen waar maatregelen zijn genomen te maken met zwaardere geweldsincidenten, in tegenstelling tot ongeveer een tiende van de ambtenaren bij de overige gemeenteonderdelen.

Er zijn echter wel significante verschillen te zien tussen de twee groepen en de twee metingen wat betreft de meldingsbereidheid en de aangiftebereidheid. Bij de 5 onderdelen waar maatregelen zijn genomen, meldt 46% van de ambtenaren

Tabel 5.4. Melden en aangifte van geweld. 2007. N=1026.

	% zou melden indien % geweld gemeld	(opnieuw) % zou melden indien % geweld gemeld	% aangifte gedaan		% zou melden indien % (opnieuw) % geweld gemeld	% aangifte gedaan	
Allen (gewogen) 2004	36.8	72.7	10.9	Allen (gewogen) 2007	34.2	74.8	14.0
<i>Stadsdelen (ongew.) 2007</i>							
Amst. Centrum	34.0	68.1	14.0	D. Advies en Beheer	2.6	79.5	2.9
Amst. Noord	45.9	81.1	11.4	[D. Belastingen]	57.1	100.0	28.6
Amst. Oud Zuid	30.0	70.0	7.1	[D. Binnenwaterbeheer	44.7	68.4	17.6
De Baarsjes	36.4	66.7	7.1	[D. Economische Zaken]	0.0	83.3	0.0
Bos en Lommer	41.4	79.3	3.6	[D. Infrastructuur en Verv.]	7.1	42.8	11.1
Geuzenveld/Slotermeer	43.8	71.9	3.1	[D. Maatschap. Ontwikkeling	21.0	73.7	0.0
Oost/Watergraafsmeer	27.3	75.0	12.5	[D. Milieu en Bouwtoezicht	33.3	76.7	10.3
Osdorp	38.1	78.6	0.0	[D. Onderzoek en Statistiek]	0.0	80.0	0.0
Oud West	35.7	78.6	11.1	[D. Stadstoezicht	77.4	77.4	75.0
Slotervaart/Overt. Veld	13.3	80.0	6.9	[D. Wonen	38.9	77.8	21.4
Westerpark	11.8	73.5	3.1	[D. Verzekeringszaken	33.3	93.3	0.0
Zeeburg	38.6	79.5	18.6	[D. Werk en Inkomen	52.2	73.9	23.8

¹ Genoemd worden o.a.: verspilde moeite; niet anoniem; gebeurt toch niks; tijdsgebrek.; zelf opgelost.

ZuiderAmstel	31.7	78.0	12.5	D. Persoonsgegevens	40.0	75.0	0.0
Zuidoost	11.5	73.1	0.0	Faciliteit Bedrijf Amst.	35.0	75.0	5.3
				Gemeentearchief Amst.	11.8	76.5	5.9
<u>Diensten (ongew.) 2007</u>				Gem Havenbedr./Haven	14.8	77.8	3.8
[Afval Energie Bedrijf]	16.7	58.3	0.0	GGD	37.5	71.9	16.1
Amst. Hist. Museum	22.9	94.3	2.9	[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	27.3	90.9	0.0
[Bestuursdienst Amst.]	0.0	87.5	0.0	[ProjectManagementbureau]	15.4	84.6	0.0
Brandweer Amst.	13.6	68.2	5.0	Stadsbank van Lening	63.3	73.3	3.6

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

geweld, terwijl bij de andere onderdelen 30% van de ambtenaren geweld meldt. Het percentage meldingen is bij de onderdelen waar maatregelen zijn genomen tevens iets sterker gestegen in de laatste jaren (stijging van resp. 7% en 2%). 28% van de medewerkers bij de onderdelen met een pilot doet aangifte bij de politie, tegenover 9% bij de andere gemeenteonderdelen. In 2004 was dit verschil echter ook al significant, toen 24% van de ambtenaren in de pilot-onderdelen en 7% van de ambtenaren in de andere gemeenteonderdelen aangifte deed bij de politie naar aanleiding van geweld.

Wat betreft de afloop van aangifte bij de politie zijn lichte verschillen te zien tussen de gemeenteonderdelen waar een pilot is uitgevoerd en andere onderdelen (zie tabel 5.5). De medewerkers van de pilot-onderdelen zeggen vaker dat de aangifte heeft geleid tot een veroordeling of aanhouding dan de andere onderdelen (45 en 36%) en hebben iets minder vaak te maken met een andere afloop zoals een gesprek met of waarschuwing voor de dader (6 en 16%). Deze verschillen zijn echter niet significant.

Tabel 5.5. Gevolgen aangifte bij de politie. 2007. N=92.

	Aanhouding/vervolgning	Andere afloop	Geen gevolgen/weet niet
Pilots	44.9	6.0	49.1
Andere afdelingen	36.2	15.9	47.9
Allen	40.9	10.6	48.5

Samenvatting

In dit hoofdstuk is ingegaan op geweldsincidenten. Het blijkt dat 12% van de gemeenteambtenaren in de afgelopen twaalf maanden een zwaarder geweldsincident heeft meegemaakt. In 2004 was dit 13%. Bij de Dienst Stadstoezicht is het percentage ernstige geweldsincidenten het hoogst, namelijk 48% (2004 40%). Mogelijk komt dit door de pro-actievare, en daarmee risicovollere, houding die de medewerkers aannemen in hun werkzaamheden. Bij geweldsincidenten gaat het meestal om fysiek geweld, serieus dreigen en discriminerende opmerkingen (resp. 38, 50 en 23%).

In 36% van de gevallen wilde de dader (ook) iets gedaan krijgen met de geweldsuiting (zgn. instrumenteel geweld). In 64% van de gevallen was het volgens de respondenten uitsluitend een uiting van agressie (expressief geweld). Dit was ook in 2004 het geval. De aanleiding voor dit incident was volgens de respondenten meestal een terechtwijzing, regelovertreding of alcohol en drugs (resp. 29, 23 en 21%). Het aantal incidenten naar aanleiding van alcohol en drugs en zonder enige aanleiding is gestegen ten opzichte van 2004.

27% van de medewerkers die geweld hebben meegemaakt is opgevangen door de organisatie. In 2004 was dit 32%. Een ruime meerderheid van de medewerkers vindt opvang niet nodig (68%; 2004: 55%).

Net als in 2004 gaan negen op de tien ambtenaren na het geweldsincident gelijk weer aan het werk. 15% van de ambtenaren denkt nog regelmatig terug aan het incident.

Eenderde van alle ambtenaren heeft ooit geweld gemeld aan een chef, leidinggevende of collega. Driekwart van de ambtenaren zegt eventueel toekomstig geweld te zullen melden. 14% van de ambtenaren heeft ooit aangifte bij de politie gedaan van geweld. Deze percentages zijn vergelijkbaar met 2004.

De onderdelen waar pilots zijn gehouden hebben net als in 2004 vaker te maken met geweldsincidenten. Het aantal geweldsincidenten bij de onderdelen waar pilots zijn gehouden is vrijwel niet veranderd ten opzichte van 2004. De aangifte- en meldingsbereidheid is significant groter bij de gemeenteonderdelen waar pilots zijn gehouden dan bij de overige onderdelen. Dit was al zo in 2004.

Hoofdstuk 6

Onveiligheidsgevoelens

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op onveiligheidsgevoelens op het werk. De cijfers worden vergeleken met de cijfers uit de Veiligheidsmonitor 2007 en de meting naar agressie en geweld onder Amsterdamse gemeenteambtenaren in 2004.

Onveiligheidsgevoelens op het werk versus landelijke onveiligheidsgevoelens

38% van de Amsterdamse gemeenteambtenaren voelt zich wel eens onveilig tijdens het werk. Dit percentage is iets lager dan in 2004, toen voelde 42% van de ambtenaren zich wel eens onveilig op het werk. Slechts 6% van deze ambtenaren voelt zich vaak onveilig. 52% voelt zich soms onveilig. Het percentage onveiligheidsgevoelens onder Amsterdamse gemeenteambtenaren is aanzienlijk hoger dan onder de Nederlandse bevolking boven de 15 jaar¹. In de Veiligheidsmonitor 2007 voelde 22% zich namelijk wel eens onveilig.

Tabel 6.1 geeft aan in hoeverre ambtenaren denken aan de mogelijkheid om zelf slachtoffer van agressie en geweld op het werk te worden. Uit deze tabel blijkt dat 53% wel eens denkt aan de mogelijkheid om zelf slachtoffer te worden op het werk. Ook dit percentage is iets lager dan het percentage in 2004 (57%).

Bij de Dienst Stadstoezicht, Dienst Binnenwaterbeheer en Dienst Werk en Inkomen denkt zelfs meer dan driekwart van de medewerkers aan de mogelijkheid om slachtoffer te worden op het werk. Uit de voorgaande hoofdstukken blijkt dat deze gedachten van de medewerkers van de Dienst Stadstoezicht en Dienst Binnenwaterbeheer niet geheel ongegrond zijn, omdat bij deze diensten ook meer geweld wordt gemeld door de respondenten.

Als ambtenaren gevraagd wordt of zij zich onveiliger zijn gaan voelen op het werk in de afgelopen jaren, blijkt dat de meeste ambtenaren zich niet onveiliger

¹ De gegevens van de veiligheidsmonitor hebben betrekking op onveiligheidsgevoelens in het algemeen, dus niet alleen op onveiligheidsgevoelens in de werksituatie.

zijn gaan voelen. 20% van de ambtenaren is zich onveiliger gaan voelen. In 2004

Tabel 6.1. Denkt wel eens aan de mogelijkheid om slachtoffer te worden op het werk. 2007. Percentages.

	N=1132	N=990	N 2007=477; N 2004=605		
	2004	2007	vaak	soms	zelden
2004: Allen (gewogen)	57.2		2.7	56.8	40.1
2007: Allen (gewogen)		52.8	4.2	49.2	46.6
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>					
Amst. Centrum	54.0	52.3	0.0	47.6	52.4
Amst. Noord	51.2	59.5	0.0	50.0	50.0
Amst. Oud Zuid	50.0	32.1	-	-	-
De Baarsjes	54.2	51.6	0.0	40.0	60.0
Bos en Lommer	72.4	42.9	-	-	-
Geuzenveld/Slotermeer	54.3	62.5	5.3	42.1	52.6
Oost/Watergraafsmeer	48.6	38.6	11.8	35.3	52.9
Osdorp	40.7	61.9	4.2	50.0	45.8
Oud West	57.1	60.7	12.5	43.8	43.8
Slotervaart/Overtooms Veld	58.8	37.9	0.0	36.4	63.6
Westerpark	78.1	45.5	0.0	46.2	53.8
Zeeburg	47.6	44.2	0.0	73.7	26.3
ZuiderAmstel	56.7	48.8	0.0	73.7	26.3
Zuidoost	68.6	54.2	0.0	46.2	53.8
<u>Diensten/bedrijven (ongewogen)</u>					
[Afval Energie Bedrijf]	28.6	36.4	-	-	-
Amst. Hist. Museum	20.7	35.3	0.0	54.5	45.5
[Bestuursdienst Amst.]	30.8	25.0	-	-	-
Brandweer Amst.	45.2	28.6	-	-	-
D. Advies en Beheer	44.4	18.9	-	-	-
[D. Belastingen]	60.0	50.0	-	-	-
D. Binnenwaterbeheer	68.4	78.4	0.0	39.3	60.7
[D. Economische Zaken]	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0
[D. Infrastructuur en Vervoer]	61.5	33.3	-	-	-
D. Maatschap. Ontwikkeling	42.1	50.0	-	-	-
D. Milieu en Bouwtoezicht	52.9	65.5	0.0	39.3	60.7
[D. Onderzoek en Statistiek]	0.0	0.0	-	-	-
D. Stadtoezicht	79.3	80.6	25.0	62.5	12.5
D. Wonen	72.7	60.0	-	-	-
D. Verzekeringszaken	40.0	46.2	-	-	-
D. Werk en Inkomen	72.7	81.8	0.0	50.0	50.0
D. Persoonsgegevens	69.0	70.0	0.0	35.7	64.3
Facilitair Bedrijf Amst.	51.7	31.6	-	-	-
Gemeentearchief Amst.	31.8	26.7	-	-	-
Gem Havenbedr./Haven	45.5	40.7	0.0	45.5	54.5
GGD	67.6	67.7	4.8	42.9	52.4
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	50.0	45.5	-	-	-
[ProjectManagementbureau]	21.4	25.0	-	-	-
Stadsbank van Lening	77.4	56.7	11.8	47.1	41.2

- Onder de 10 waarnemingen.

[] Onder de 15 waarnemingen.

Tabel 6.2. Onveiligheidsgevoelens en gedachten aan slachtofferschap. N=2122. Percentages.

		Onveiligheids- gevoelens ¹	Gedachte aan mogelijkheid zelf slachtoffer te worden.
2004	Pilots	55.1*	68.5*
	Overige	37.1*	53.4*
	Totaal	41.7	57.2
2007	Pilots	60.1*	65.3*
	Overige	30.8*	48.3*
	Totaal	38.4	52.8

* Verschil pilots en overige gemeenteonderdelen significant $p < 0.01$.

¹ Uit anova-analyse blijkt dat het 2-weginteractie-effect met jaar van de meting (2004/2007) en pilot/niet pilot significant is ($p < 0.01$).

was dit nog 26%. Wel vindt 73% van de ambtenaren de huidige drukte rond onveiligheid op het werk niet of helemaal niet overdreven (2004: 76%).

Verschillen tussen pilot en andere diensten/stadsdelen

Indien de gemeenteonderdelen waar maatregelen zijn genomen tegen agressie en geweld, worden vergeleken met de overige onderdelen, blijkt dat de gemeenteambtenaren die werkzaam zijn bij een onderdeel waar een pilot is uitgevoerd, vaker aangeven zich onveilig te voelen tijdens het werk dan andere ambtenaren. In 2004 was dit verschil ook aanwezig. In de periode 2004-2007 zijn de onveiligheidsgevoelens bij de onderdelen waar maatregelen zijn genomen toegenomen met 5%, maar afgenomen bij de overige afdelingen met 6%. Dit verschil is significant ($p < 0.01$; zie tabel 6.2.).

De Dienst Stadstoezicht, één van de gemeenteonderdelen met een pilot, blijkt van grote invloed te zijn op dit verschil in afname van onveiligheidsgevoelens in de pilot-onderdelen en andere onderdelen. Zodra deze dienst buiten de analyse wordt gehouden, is het verschil in toename/afname tussen de gemeenteonderdelen met een pilot en de andere onderdelen niet meer significant.

Daarnaast denken de medewerkers van onderdelen waar maatregelen zijn genomen vaker aan de mogelijkheid om zelf slachtoffer te worden van agressie en geweld op het werk dan andere onderdelen (resp. 65 en 48%). Bij alle onderdelen is sprake van een afname ten opzichte van 2004, maar bij de onderdelen waar maatregelen zijn genomen is deze afname 2% minder. De Dienst Stadstoezicht heeft geen significante invloed hierop.

Samenvatting

In dit hoofdstuk is ingegaan op onveiligheidsgevoelens op het werk. 53% van de ambtenaren denkt wel eens aan de mogelijkheid zelf slachtoffer te worden van geweld. 38% van alle ambtenaren voelt zich wel eens onveilig op het werk. Eenvijfde van de ambtenaren zegt zich onveiliger te zijn gaan voelen. De

onveiligheidsgevoelens zijn iets afgenomen ten opzichte van 2004, maar dit verschil is niet significant.

Bij de 5 onderdelen waar maatregelen zijn genomen tegen agressie en geweld is er sprake van een toename van onveiligheidsgevoelens, terwijl er bij de overige onderdelen juist sprake is van een afname (resp. +5% en -6%). De Dienst Stadstoezicht heeft een grote invloed op deze toename bij de pilots. De onveiligheidsgevoelens bij deze dienst zijn ook het hoogst (81%). Deze relatieve toename van de onveiligheidsgevoelens bij de pilot-onderdelen hangt mogelijk samen met de extra aandacht voor geweld bij deze gemeenteonderdelen. Alleen bij de Dienst Stadstoezicht is er ook sprake van een stijging van het geweld wat een toename van onveiligheidsgevoelens tot gevolg kan hebben.

Hoofdstuk 7

Preventie en nazorg

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op preventiemaatregelen en nazorgmogelijkheden die beschikbaar zijn in Amsterdam. Er wordt een overzicht gegeven van de preventiemaatregelen en daarnaast wordt ingegaan op training en het waarborgen van de veiligheid. Bij nazorgmogelijkheden wordt ingegaan op de bestaande nazorg, de meningen daarover en eventuele extra nazorgmogelijkheden.

Preventiemaatregelen

Tabel 7.1 geeft een overzicht van de mate waarin volgens de betrokken medewerkers preventiemaatregelen zijn genomen bij de verschillende stadsdelen, diensten/bedrijven van de gemeente Amsterdam. Er is een onderscheid gemaakt tussen organisatorische preventiemaatregelen, zoals altijd met z'n tweeën werken of werken volgens vaste procedures en bouwkundige, technische of elektronische preventiemaatregelen, zoals verhoogde balies, camera's, alarmknoppen of het gebruik van wapens.

Uit deze tabel blijkt dat er volgens 46% van de ambtenaren organisatorische preventiemaatregelen zijn genomen en volgens 45% zijn er technische maatregelen getroffen. 18% van de ambtenaren weet niet of er organisatorische preventiemaatregelen zijn genomen en 16% weet niet of er technische preventiemaatregelen zijn genomen. De verschillen met de meting in 2004 zijn gering.

Bij de Stadsbank van Lening geeft 87% van de ambtenaren aan dat er organisatorische maatregelen zijn genomen. Ook bij het Facilitair Bedrijf Amsterdam (63%) en de GGD (65%) blijken veel organisatorische maatregelen worden genomen. Bij de stadsdelen is het percentage ambtenaren dat zegt dat er technische maatregelen worden genomen, het hoogste bij de Baarsjes (72%). Bij de diensten is dit percentage het hoogste bij de Stadsbank van Lening (100%), de

Tabel 7.1. Preventiemaatregelen volgens de ambtenaren. 2007. Percentages.

	organisatorische maatregelen (N=985)			technische maatregelen (N=964)		
	weet niet	nee	ja	weet niet	nee	ja
2004: Allen (gewogen)	15.3	37.9	46.7	13.5	43.8	42.7
2007: Allen (gewogen)	17.6	36.5	45.8	16.1	39.2	44.7
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>						
Amst. Centrum	6.8	45.5	47.7	15.9	47.7	36.4
Amst. Noord	27.0	37.8	35.1	11.1	55.6	33.3
Amst. Oud Zuid	20.7	17.2	62.1	14.8	37.0	48.1
De Baarsjes	21.9	15.6	62.5	6.9	20.7	72.4
Bos en Lommer	24.1	31.0	44.8	24.1	24.1	51.7
Geuzenveld/Slotermeer	25.8	38.7	35.5	21.9	46.9	31.3
Oost/Watergraafsmeer	16.7	42.9	40.5	9.1	36.4	54.5
Osdorp	23.8	38.1	38.1	31.0	26.2	42.9
Oud West	26.9	38.5	34.6	35.7	39.3	25.0
Slotervaart/Overtooms Veld	34.5	31.0	34.5	34.5	27.6	37.9
Westerpark	21.9	40.6	37.5	27.3	30.3	42.4
Zeeburg	18.6	25.6	55.8	26.2	28.6	45.2
ZuiderAmstel	13.2	50.0	36.8	15.4	41.0	43.6
Zuidoost	19.2	38.5	42.3	32.0	28.0	40.0
<u>Diensten/bedrijven (ongew.)</u>						
[Afval Energie Bedrijf]	36.4	9.1	54.5	45.5	18.2	36.4
Amst. Hist. Museum	20.0	31.4	48.6	5.7	14.3	80.0
[Bestuursdienst Amst.]	14.3	57.1	28.6	0.0	28.6	71.4
Brandweer Amst.	35.0	30.0	35.0	5.0	85.0	10.0
D. Advies en Beheer	13.2	60.5	26.3	10.3	56.4	33.3
[D. Belastingen]	35.7	14.3	50.0	14.3	7.1	78.6
D. Binnenwaterbeheer	2.9	40.0	57.1	10.8	32.4	56.8
[D. Economische Zaken]	16.7	83.3	0.0	0.0	100.0	0.0
[D. Infrastructuur en Vervoer]	8.3	8.3	83.3	8.3	50.0	41.7
D. Maatschap. Ontwikkeling	29.4	52.9	17.6	22.2	72.2	5.6
D. Milieu en Bouwtoezicht	10.7	53.6	35.7	17.2	44.8	37.9
[D. Onderzoek en Statistiek]	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
D. Stadstoezicht	6.7	33.3	60.0	13.8	44.8	41.4
D. Wonen	18.8	31.3	50.0	6.3	31.3	62.5
D. Verzekeringzaken	20.0	46.7	33.3	0.0	7.1	92.9
D. Werk en Inkomen	14.3	28.6	57.1	9.5	23.8	66.7
D. Persoonsgegevens	10.5	31.6	57.9	20.0	15.0	65.0
Facilitair Bedrijf Amst.	5.3	31.6	63.2	10.5	31.6	57.9
Gemeentearchief Amst.	23.5	52.9	23.5	5.9	47.1	47.1
Gem Havenbedr./Haven	26.9	50.0	23.1	20.8	45.8	33.3
GGD	9.7	25.8	64.5	10.0	26.7	63.3
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	9.1	45.5	45.5	18.2	27.3	54.5
[ProjectManagementbureau]	23.1	69.2	7.7	0.0	76.9	23.1
Stadsbank van Lening	0.0	13.3	86.7	0.0	0.0	100.0

[] Minder dan 15 vragenlijsten in analyse.

Dienst Verzekeringzaken (93%) en het Amsterdams Historisch Museum (80%).

In de meting van 2004 werd geconstateerd dat voor de meeste onderdelen geldt dat er ongeveer evenveel ambtenaren zijn die zeggen dat er technische of organisatorische maatregelen zijn genomen als ambtenaren die vinden dat er geen maatregelen zijn genomen. Ook de percentages 'weet niet' waren hoog. Hieruit werd geconcludeerd dat er wel 'iets' gebeurd, maar dat het een subjectieve kwestie betreft of men dit als preventiemaatregelen bestempelt of niet. In 2007 is

deze situatie nog precies hetzelfde: er is weinig eensgezindheid over het al dan niet bestaan van preventiemaatregelen.

42% van de Amsterdamse gemeenteambtenaren vindt dat er genoeg preventiemaatregelen worden genomen en 32% vindt dat er te weinig maatregelen worden genomen. Dit is een kleine verbetering ten opzichte van 2004. Toen vond 36% van de ambtenaren dat er genoeg maatregelen werden genomen en 37% vond dit onvoldoende. Als verbeteringsuggesties noemen de gemeenteambtenaren in 2007: meer beveiligingspersoneel, betere afsluiting van het gebouw, alarmknoppen en bewakingscamera's.

De pilots vergeleken met de andere onderdelen

De maatregelen die zijn genomen tegen geweld en agressie bij de gemeenteonderdelen met een pilot, lijken opgemerkt te worden door de betrokken gemeenteambtenaren. Van de ambtenaren van een onderdeel met pilot zegt 59% dat er organisatorische maatregelen zijn genomen, terwijl dit percentage op de overige afdelingen 41% is. In 2004 was dit verschil aanzienlijk kleiner (pilots 49% en overige 45%). Dit verschil in verandering tussen de pilots en andere gemeenteonderdelen is significant ($p < 0.05$)¹.

Bij de bouwkundige, technische of elektronische preventiemaatregelen is het verschil tussen de 5 onderdelen waar maatregelen zijn genomen tegen agressie en geweld en andere onderdelen vrij klein en niet significant. In 2004 waren bij de pilot-afdelingen echter minder technische maatregelen genomen dan bij de andere afdelingen (resp. 36 en 46%). In de periode 2004-2007 zijn de technische maatregelen volgens de respondenten met 19% gestegen bij de pilot-afdelingen, maar met 5% gedaald bij de andere afdelingen. Ook dit verschil bij de pilots en andere gemeenteonderdelen is significant ($p < 0.01$)².

Training

Naast preventiemaatregelen bestaan er trainingen die direct dan wel indirect betrekking hebben op het omgaan met agressie en geweld, zoals sociale vaardigheidstraining, een training in het omgaan met agressie of een overvaltraining.

Wanneer training tijdens opleiding en tijdens de loopbaan samengenomen wordt, blijkt dat 60% van de ambtenaren ooit getraind is en 30% twee keer of vaker. Het aantal trainingen is duidelijk toegenomen ten opzichte van 2004, toen nog maar 49% van de ambtenaren ooit getraind was. Tabel 7.2 geeft een overzicht van training tijdens de opleiding en van training tijdens de huidige (of vorige) baan. 50% van de ambtenaren heeft een training gehad tijdens de opleiding. Dit betrof meestal een sociale vaardigheidstraining of een training in het omgaan met agressie (97%). Meestal duurde deze trainingen korter dan een week (82%).

¹ Anova-analyse. Het 2-weginteractie-effect met jaar van de meting en pilot/niet pilot is significant ($p < 0.05$).

² Anova-analyse. Het 2-weginteractie-effect met jaar van de meting en pilot/niet pilot is significant ($p < 0.01$).

43% van de gemeenteambtenaren heeft (ook) een training tijdens de huidige of vorige baan gehad. In de meeste gevallen betrof het een sociale vaardigheidstrai-

Tabel 7.2. Trainingen tijdens de opleiding en tijdens de loopbaan. Percentages.

	Tijdens opleiding				Tijdens loopbaan			
	N 2004=1127		N 2007=476		N 2004=1005		N 2007=383	
	2004	2007	soc. vaard./ agres.	over- val, anders	2004	2007	soc. vaard./ agres.	overval, anders
Allen (gewogen)	45.1	50.2	96.8	11.2	35.4	42.5	94.8	18.7
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>								
Amst. Centrum	46.0	54.3	96.0	12.0	37.5	29.3	83.3	33.3
Amst. Noord	47.6	40.5	100.0	6.7	32.4	44.4	100.0	12.5
Amst. Oud Zuid	40.6	51.7	100.0	6.7	34.5	53.6	100.0	13.3
De Baarsjes	66.7	57.6	94.7	15.8	45.8	53.3	100.0	25.0
Bos en Lommer	31.0	27.6	100.0	12.5	29.6	18.5	100.0	20.0
Geuzenveld/Slotermeer	28.6	50.0	100.0	6.3	17.1	32.3	100.0	20.0
Oost/Watergraafsmeer	37.1	45.5	90.0	10.0	30.0	41.5	88.2	17.6
Osdorp	39.3	35.7	86.7	13.3	42.3	34.1	85.7	14.3
Oud West	44.8	46.4	84.6	23.1	33.3	37.5	88.9	22.2
Slotervaart/Overt. Veld	64.7	44.8	100.0	0.0	48.3	48.1	100.0	15.4
Westerpark	32.3	50.0	100.0	5.9	14.8	53.3	100.0	12.5
Zeeburg	38.1	62.8	96.3	7.4	36.8	37.5	100.0	6.7
ZuiderAmstel	26.7	42.5	100.0	5.9	17.4	40.0	93.8	25.0
Zuidoost	54.3	61.5	100.0	6.3	33.3	41.7	90.0	20.0
<u>Dienst./bedrijven (ongew.)</u>								
[Afval Energie Bedrijf]	35.7	27.3	100.0	0.0	7.1	36.4	75.0	25.0
Amst. Hist. Museum	37.9	25.7	100.0	33.3	16.0	27.3	100.0	44.4
[Bestuursdienst Amst.]	15.4	12.5	-	-	8.3	12.5	100.0	0.0
Brandweer Amst.	30.3	38.1	100.0	0.0	14.8	11.8	100.0	50.0
D. Advies en Beheer	35.7	33.3	100.0	15.4	26.1	21.6	100.0	0.0
[D. Belastingen]	44.4	35.7	100.0	0.0	50.0	35.7	100.0	0.0
D. Binnenwaterbeheer	23.2	45.9	94.1	29.4	15.4	45.7	93.8	18.8
[D. Economische Zaken]	11.1	33.3	100.0	50.0	0.0	40.0	50.0	50.0
[D. Infrastruc. en Vervoer]	15.4	25.0	66.7	66.7	23.1	0.0	100.0	0.0
D. Maatschap. Ontwikk.	0.0	15.8	100.0	0.0	5.3	11.8	100.0	10.0
D. Milieu en Bouwtoezicht	42.4	41.4	91.7	8.3	46.4	37.0	100.0	0.0
[D. Onderzoek en Stat.]	25.0	25.0	-	-	25.0	0.0	100.0	0.0
D. Stadstoezicht	84.0	90.3	96.4	10.7	62.5	79.3	100.0	17.4
D. Wonen	78.3	62.5	100.0	0.0	70.0	50.0	100.0	25.0
D. Verzekeringszaken	20.0	26.7	75.0	25.0	14.3	16.7	100.0	50.0
D. Werk en Inkomen	50.0	63.6	100.0	7.1	76.2	89.5	94.1	17.6
D. Persoonsgegevens	83.3	75.0	100.0	0.0	63.0	72.2	100.0	0.0
Facilitair Bedrijf Amst.	41.4	42.1	75.0	37.5	22.7	43.8	71.4	57.1
Gemeentearchief Amst.	18.2	47.1	87.5	12.5	19.0	56.3	100.0	11.1
Gem Havenbedr./Haven	52.2	44.4	91.7	8.3	18.8	33.3	71.4	28.6
GGD	55.9	56.3	100.0	16.7	41.4	45.2	100.0	7.1
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	35.7	9.1	-	-	16.7	9.1	100.0	0.0
[ProjectManagementbur.]	7.1	51.4	50.0	50.0	28.6	15.4	50.0	50.0
Stadsbank van Lening	74.2	83.3	92.0	80.0	54.2	82.8	79.2	79.2

[] Minder dan 15 vragenlijsten in analyse.

- = slechts 1 respondent.

ning of een training in het omgaan met agressie (95%). Meestal duurde deze training twee dagen of langer (58%). Ten opzichte van 2004 is het aantal trainingen toegenomen. Dit geldt voor zowel de trainingen tijdens de opleiding als de trainingen tijdens de loopbaan (toename van resp. 5 en 7%).

De pilots vergeleken met de andere onderdelen

Opvallend is dat de ambtenaren die afkomstig zijn van een onderdeel waar maatregelen zijn genomen tegen agressie en geweld niet alleen meer trainingen tijdens hun loopbaan hebben gekregen dan bij de andere gemeenteonderdelen (resp. 64% en 35%; $p < 0.01$), maar ook tijdens hun opleiding volgden zij al meer trainingen (resp. 64% en 45%). Er is een sterke toename ten opzichte van 2004 van het aantal trainingen tijdens de loopbaan bij de ambtenaren van de onderdelen waar maatregelen zijn genomen (+ 28%, i.t.t. + 4% bij de overige onderdelen; $p < 0.05^1$).

Ook is een verschil te zien tussen het soort training tijdens de loopbaan. De ambtenaren van de 5 onderdelen waar maatregelen zijn genomen tegen agressie en geweld kregen significant vaker een training op het gebied van sociale vaardigheden of agressiehantering en significant minder overvaltraining of andere training dan de overige ambtenaren (verschil van resp. + 6% en - 7%; $p < 0.05$).

Nazorgmogelijkheden

Van de ambtenaren weet 58% niet of er nazorgmaatregelen zijn, 38% van de ambtenaren zegt dat er nazorg binnen de organisatie aanwezig is en 4% dat er geen nazorg is (in 2004 resp. 53, 42 en 5%; zie tabel 7.3). Hierbij dient opgemerkt te worden dat men vaak pas weet of er nazorgmogelijkheden zijn, als de ambtenaar zelf of een naaste collega dit ook daadwerkelijk nodig heeft. De meeste ambtenaren die zeggen dat er nazorgmogelijkheden zijn, noemen opvang door een chef of de aanwezigheid van een opvangteam (resp. 38 en 36%). In 2004 noemden de ambtenaren vooral de aanwezigheid van een opvangteam en de maatschappelijk werker (resp. 38 en 32%).

Ook is gevraagd of deze bestaande nazorgmaatregelen voldoende worden gevonden. 63% heeft hierover geen mening. 20% vindt de bestaande nazorg voldoende en 14% beoordeelt de nazorg matig of onvoldoende. Deze percentages zijn vergelijkbaar met de percentages uit 2004.

De werknemers konden aangeven wat voor extra nazorgmogelijkheden er volgens hen zouden moeten komen. Genoemd worden o.a. slachtofferhulp, betere protocollen over nazorg, betere en meer nazorg door collega's en leidinggevendenden, de deskundigheid van externen inschakelen, preventieve maatregelen zoals zelfverdedigingscursussen en het meer serieus nemen van agressie en geweld.

¹ Anova-analyse.

De pilots vergeleken met de andere onderdelen

Indien de onderdelen waar maatregelen zijn genomen tegen geweld en agressie

Tabel 7.3. Aanwezigheid nazorgmogelijkheden in organisatie. Percentages. N=1000.

	weet niet		nee		ja	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Allen (gewogen)	52.6	57.6	5.4	4.3	42.0	38.1
Stadsdelen (ongewogen)						
Amst. Centrum	52.0	57.8	12.0	6.7	32.0	35.6
Amst. Noord	69.0	67.6	2.4	5.4	28.6	27.0
Amst. Oud Zuid	78.1	62.1	3.1	6.9	18.8	31.0
De Baarsjes	70.8	66.7	4.2	3.0	25.0	30.3
Bos en Lommer	72.4	89.7	3.4	3.4	24.1	6.9
Geuzenveld/Slotermeer	85.7	75.0	5.7	6.3	8.6	18.8
Oost/Watergraafsmeer	60.0	61.4	8.6	2.3	31.4	36.
Osdorp	53.6	47.6	3.6	11.9	42.9	40.5
Oud West	58.6	77.8	6.9	7.4	34.5	14.8
Slotervaart/Overtooms Veld	67.6	89.7	2.9	0.0	29.4	10.3
Westerpark	67.7	70.6	6.5	2.9	25.8	26.5
Zeeburg	76.2	64.3	0.0	7.1	23.8	28.6
ZuiderAmstel	53.3	67.5	6.7	5.0	36.7	27.5
Zuidoost	62.9	84.0	8.6	4.0	28.6	12.0
Diensten/bedrijven (ongew.)						
[Afval Energie Bedrijf]	42.9	63.6	7.1	0.0	50.0	36.4
Amst. Hist. Museum	51.7	74.3	3.4	2.9	37.9	22.9
[Bestuursdienst Amst.]	84.6	87.5	7.7	12.5	7.7	.0
Brandweer Amst.	18.2	9.5	3.0	0.0	78.8	90.5
D. Advies en Beheer	57.1	76.3	14.3	0.0	25.0	23.7
[D. Belastingen]	83.3	42.9	5.6	0.0	11.1	57.1
D. Binnenwaterbeheer	33.9	45.9	5.4	10.8	58.9	43.2
[D. Economische Zaken]	88.9	83.3	11.1	0.0	0.0	16.7
[D. Infrastructuur en Vervoer]	84.6	66.7	7.7	0.0	7.7	33.3
D. Maatschap. Ontwikkeling	84.2	89.5	0.0	0.0	10.5	10.5
D. Milieu en Bouwtoezicht	72.7	69.0	6.1	3.4	21.2	27.6
[D. Onderzoek en Statistiek]	50.0	75.0	50.0	0.0	0.0	25.0
D. Stadstoezicht	8.0	9.7	0.0	0.0	92.0	90.3
D. Wonen	60.9	68.8	0.0	0.0	34.8	31.3
D. Verzekeringszaken	40.0	66.7	33.3	6.7	26.7	26.7
D. Werk en Inkomen	13.3	19.0	4.5	4.8	81.8	76.2
D. Persoonsgegevens	43.3	52.6	0.0	0.0	53.3	47.4
Facilitair Bedrijf Amst.	58.6	72.2	13.8	0.0	27.6	27.8
Gemeentearchief Amst.	54.5	64.7	13.6	11.8	31.8	23.5
Gem Havenbedr./Haven	43.5	69.2	13.0	7.7	43.5	23.1
GGD	47.1	64.5	2.9	3.2	50.0	32.3
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	92.9	90.9	0.0	0.0	7.1	9.1
[ProjectManagementbureau]	64.3	61.5	7.1	15.4	28.6	23.1
Stadsbank van Lening	48.4	13.3	6.5	0.0	45.2	86.7

[] Minder dan 15 vragenlijsten in analyse.

worden vergeleken met de overige onderdelen, valt op dat de ambtenaren van de afdelingen waar maatregelen zijn genomen, vaker op de hoogte zijn dat er nazorg is. De ambtenaren van de overige onderdelen zijn vaker niet op de hoogte (beide $p < 0.01$). In 2004 was dit verschil nog niet aanwezig en deze sterkere toename van de bekendheid met nazorg bij de pilot-afdelingen ten opzichte van de overige gemeenteonderdelen is significant ($p < 0.01$ ¹).

Samenvatting

In dit hoofdstuk is ingegaan op preventie- en nazorgmaatregelen op het werk. Bij bijna de helft van de stadsdelen, diensten/bedrijven worden volgens de ambtenaren preventiemaatregelen genomen, zowel organisatorische als bouwkundige, technische of elektronische. Vrij veel ambtenaren weten niet of er aan preventie wordt gedaan (18% en 16%). Bij de 5 pilot-onderdelen is het aantal (gepercipieerde) organisatorische en bouwkundig, technische of elektronische veiligheidsmaatregelen in de periode 2004-2007 sterker gestegen dan bij de andere gemeenteonderdelen (pilots resp. +10 en +9%; overige onderdelen +4 en -5%, $p < 0.05$).

Het aantal op het gebied van agressie en geweld getrainde ambtenaren is toegenomen van 49% naar 60%. 50% van de ambtenaren heeft een training gehad tijdens de opleiding, met name een sociale vaardigheidstraining of een training in het omgaan met agressie. Tijdens de huidige of vorige baan heeft 43% een training gehad. Ook dit betrof meestal een sociale vaardigheidstraining of een training in het omgaan met agressie. 42% van de ambtenaren vindt de huidige preventiemaatregelen voldoende, 32% onvoldoende. Dit is een positiever beeld dan in 2004. Toen vond 36% de maatregelen voldoende en 37% onvoldoende.

Medewerkers afkomstig van gemeenteonderdelen waar een pilot is gehouden, krijgen meer training tijdens de loopbaan en tijdens de opleiding dan andere onderdelen. Ten opzichte van 2004 is het aantal trainingen bij de pilot-onderdelen sterker toegenomen dan bij de andere onderdelen (resp. +28 en +4%).

58% van de ambtenaren weet niet of er nazorgmogelijkheden zijn binnen hun afdeling, maar heeft dit wellicht ook niet nodig gehad. Volgens 38% van de ambtenaren biedt de organisatie nazorgmogelijkheden, vooral in de vorm van een speciaal opvangteam en opvang door een maatschappelijk werker. 20% van de werknemers vindt dat er voldoende nazorgmogelijkheden bestaan, 14% matig of onvoldoende en 63% heeft hierover geen mening. De medewerkers van de onderdelen waar maatregelen zijn genomen, zijn vaker op de hoogte van nazorgmogelijkheden dan andere gemeenteambtenaren. In 2004 was dit nog niet zo.

¹ Anova-analyse.

Hoofdstuk 8

Ziekteverzuim en functioneren

In de voorgaande hoofdstukken is gebleken dat ambtenaren een redelijke kans lopen met geweld geconfronteerd te worden. Dat kan gevolgen hebben voor de wijze waarop zij hun werk uitvoeren, bijvoorbeeld door confrontaties uit de weg te gaan. Geweld op het werk kan daarnaast leiden tot meer ziekteverzuim. Ook op die wijze kan immers vermeden worden dat men (eventueel opnieuw) slachtoffer wordt. In dit hoofdstuk wordt nagegaan of en in welke mate agressie en geweld van invloed is op ziekteverzuim en functioneren.

Ziekteverzuim

In tabel 8.1 staat een overzicht van het ziekteverzuim. 61% van de ambtenaren zegt in het afgelopen jaar ziek te zijn geweest. In 2004 meldde 64% van de ambtenaren ziekteverzuim. Het ziekteverzuim in het afgelopen jaar betreft gemiddeld 5.8 dagen. In 2004 was dit 5.3 dagen¹. Het gerapporteerde ziekteverzuim is aanzienlijk hoger bij stadsdeel Geuzenveld/Slotermeer, de Dienst Infrastructuur en Vervoer en de Dienst Werk en Inkomen. Hier zegt meer dan driekwart van de gemeenteambtenaren in het afgelopen jaar ziek te zijn geweest. Het ziekteverzuim is het laagst onder de medewerkers van het Facilitair Bedrijf Amsterdam (20%) en de Dienst Verzekeringszaken (33%).

Wanneer aan de ambtenaren die het afgelopen jaar wel eens ziek zijn geweest, wordt gevraagd of zij denken dat agressie en geweld wel eens een rol speelt bij hun eigen ziekteverzuim antwoorden zij over het algemeen dat dit niet het geval is (78%, zie tabel 8.2). 5% denkt dat dit (enigszins) het geval is en 18% zegt dat

¹ Deze verschillen zijn verwaarloosbaar en worden waarschijnlijk veroorzaakt doordat minder mensen zich in 2007 voor één of twee dagen ziek melden.

agressie geen invloed heeft, omdat zij hiermee geen ervaring hebben. Net als in 2004
Tabel 8.1. Ziekteverzuim per stadsdeel, dienst/bedrijf. 2007. Percentages.

N= 1006

	% ziek gemeld	gemiddeld aantal dagen		% ziek gemeld	gemiddeld aantal dagen
Allen in 2004 (gewogen)	63.9	5.3			
Allen in 2007 (gewogen)	61.3	5.8			
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>					
Amst. Centrum	66.7	6.5	D. Advies en Beheer	57.9	10.2
Amst. Noord	73.0	7.0	[D. Belastingen]	61.5	7.1
Amst. Oud Zuid	41.4	2.5	D. Binnenwaterbeheer	48.6	8.4
De Baarsjes	63.6	12.1	[D. Economische Zaken]	66.7	5.9
Bos en Lommer	58.6	11.8	[D. Infrastructuur en Vervoer]	75.0	3.8
Geuzenveld/Slotermeer	78.1	7.9	D. Maatschap. Ontwikkeling	44.4	1.9
Oost/Watergraafsmeer	72.7	4.9	D. Milieu en Bouwtoezicht	44.8	4.0
Osdorp	64.3	8.0	[D. Onderzoek en Statistiek]	20.0	0.4
Oud West	71.4	3.5	D. Stadstoezicht	53.3	3.8
Slotervaart/Overtooms Veld	65.5	5.8	D. Wonen	62.5	3.9
Westerpark	55.9	6.1	D. Verzekeringszaken	33.3	1.3
Zeeburg	55.8	5.5	D. Werk en Inkomen	78.3	6.6
ZuiderAmstel	57.5	4.9	D. Persoonsgegevens	60.0	4.4
Zuidoost	50.0	3.3	Facilitair Bedrijf Amst.	20.0	1.5
<u>Diensten/bedrijven (ongew.)</u>					
[Afval Energie Bedrijf]	33.3	9.2	Gemeentearchief Amst.	58.8	2.0
Amst. Hist. Museum	62.9	3.7	Gem Havenbedr./Haven	48.1	3.6
[Bestuursdienst Amst.]	62.5	7.8	GGD	61.3	5.2
Brandweer Amst.	63.6	4.0	[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	70.0	7.9
			[ProjectManagementbureau]	46.2	1.9
			Stadsbank van Lening	50.0	2.7

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

denken vooral bij de Dienst Stadstoezicht (25%) veel ambtenaren die in het afgelopen jaar ziek zijn geweest dat agressie en geweld hierop wel van invloed is geweest.

Opvallend is dat slechts 5% van de ambtenaren die ziek zijn geweest van mening is dat agressie en geweld een rol heeft gespeeld bij hun eigen ziekteverzuim, terwijl 56% denkt dat dit bij collega's een rol speelt. 15% heeft hierover geen mening. Deze cijfers zijn in vergelijking met 2004 onveranderd.

Functioneren

De confrontatie met agressie en geweld kan ook van invloed zijn op het functioneren van de ambtenaren. In tabel 8.3 staat weergegeven wat volgens de ambtenaren de invloed van agressie en geweld is op hun eigen functioneren en dat van hun collega's. 71% van de ambtenaren zegt dat hun functioneren niet wordt beïnvloed door agressie en geweld vanuit het publiek. 7% van de ambtenaren geeft echter aan angstiger te zijn geworden, 13% heeft minder plezier in het werk gekregen, 4% leeft regels minder strikt na en 6% is sneller afgeleid. Daarnaast worden de volgende andere invloeden op het functioneren genoemd: 'ik ben alerter', 'ik denk meer na voor ik iets zeg of doe', 'ik twijfel of ik dit werk nog heel lang wil doen' en 'meer

stress/spanning?. Deze gegevens komen overeen met de gegevens uit de meting in 2004.

Net als bij het ziekteverzuim is er ook hier een discrepantie tussen de opvatting over het eigen functioneren en de opvatting over het functioneren van

Tabel 8.2. Rol van agressie en geweld bij ziekteverzuim. 2007. Percentages.

N= 589

	geen invloed op mijn ziekteverzuim	invloed op mijn ziekteverzuim	niet met agressie te maken gehad		geen invloed op mijn ziekteverzuim	invloed op mijn ziekteverzuim	niet met agressie te maken gehad
Allen in 2004 (gewogen)	80.8	5.8	13.4				
Allen in 2007 (gewogen)	77.8	4.7	17.5				
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>							
Amst. Centrum	76.7	3.3	20.0	D. Advies en Beheer	77.3	0.0	22.7
Amst. Noord	74.1	3.7	22.2	[D. Belastingen]	77.8	0.0	22.2
Amst. Oud Zuid	83.3	8.3	8.3	D. Binnenwaterbeheer	90.0	10.0	0.0
De Baarsjes	71.4	4.8	23.8	[D. Economische Zaken]	33.3	0.0	66.7
Bos en Lommer	87.5	0.0	12.5	[D. Infrastructuur en Vervoer]	80.0	0.0	20.0
Geuzenveld/Slotermeer	76.0	8.0	16.0	D. Maatschap. Ontwikkeling	66.7	0.0	33.3
Oost/Watergraafsmeer	90.3	3.2	6.5	D. Milieu en Bouwtoezicht	53.8	15.4	30.8
Osdorp	73.1	7.7	19.2	[D. Onderzoek en Statistiek]	100.0	0.0	0.0
Oud West	68.4	0.0	31.6	D. Stadstoezicht	68.8	25.0	6.3
Slotervaart/Overt. Veld	72.2	5.6	22.2	D. Wonen	70.0	10.0	20.0
Westerpark	84.2	0.0	15.8	D. Verzekeringszaken	100.0	0.0	0.0
Zeeburg	64.0	4.0	32.0	D. Werk en Inkomen	94.4	0.0	5.6
ZuiderAmstel	73.9	8.7	17.4	D. Persoonsgegevens	83.3	0.0	16.7
Zuidoost	84.6	0.0	15.4	Facilitair Bedrijf Amst.	25.0	0.0	75.0
				Gemeentearchief Amst.	77.8	0.0	22.2
				Gem Havenbedr./Haven	84.6	0.0	15.4
<u>Dienst./bedrijven (ongew.)</u>							
[Afval Energie Bedrijf]	75.0	0.0	25.0	GGD	75.0	0.0	25.0
Amst. Hist. Museum	76.2	0.0	23.8	[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	75.0	0.0	25.0
[Bestuursdienst Amst.]	40.0	0.0	60.0	[ProjectManagementbureau]	100.0	0.0	0.0
Brandweer Amst.	85.7	0.0	14.3	Stadsbank van Lening	73.3	20.0	6.7

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

collega's. 29% zegt dat het eigen functioneren wordt beïnvloed, terwijl 45% van de ambtenaren denkt dat het functioneren van collega's wordt beïnvloed door het geweld. Ook in 2004 was dit zo.

Verschillen tussen pilots en andere diensten/stadsdelen

Het aantal medewerkers van de pilots dat zich in 2004 en 2007 heeft ziek gemeld verschilt vrijwel niet van het aantal van de overige stadsdelen/diensten. Ook is er in 2007 geen groot verschil wat betreft het aantal ziekmeldingen onder invloed van geweld volgens de respondenten zelf. Als gevraagd wordt of agressie en geweld een rol speelt bij de ziekmeldingen van collega's, dan is er zowel in 2004 als in 2007 sprake van een significant verschil tussen de pilot-onderdelen en de andere onderdelen. De ziekmeldingen van medewerkers van pilot-onderdelen worden

significant vaker beïnvloed door agressie en geweld dan ziekmeldingen van medewerkers van andere onderdelen, aldus hun collega's en dit is sinds 2004 niet veranderd.

Het functioneren van de medewerkers van de afdelingen met een pilot wordt ook vaker door agressie en geweld beïnvloed dan bij de andere afdelingen. Dit zeggen zowel collega's als medewerkers zelf. Dit functioneren wordt vooral beïnvloed doordat de medewerkers sneller zijn afgeleid¹. Ten opzichte van 2004 zijn er geen grote verschillen.

Samenvatting

61% van de Amsterdamse gemeenteambtenaren heeft zich in het afgelopen jaar een keer ziek gemeld. Dit ziekteverzuim duurde gemiddeld 5.8 dagen. 5% van de ambtenaren die zich ziek heeft gemeld in het afgelopen jaar, denkt dat hun ziekteverzuim is beïnvloed door agressie en geweld op het werk. Van collega's denkt men aanzienlijk vaker dat het ziekteverzuim beïnvloed wordt door meegemaakte agressie en geweld (54%). Wat dit betreft verschillen de gegevens uit 2007 vrijwel niet van die van 2004.

Bijna driekwart van de medewerkers zegt dat agressie en geweld geen invloed heeft op het eigen functioneren. Als gevraagd wordt in hoeverre agressie en geweld invloed heeft op collega's, verandert dit beeld: 45% denkt dat agressie wel van invloed is op het functioneren van collega's. Ook in 2004 was dit zo.

Indien de 5 onderdelen waar maatregelen zijn genomen tegen agressie en geweld worden vergeleken met de andere onderdelen, valt op dat er ten opzichte van 2004 geen grote verschillen zijn in de gepercipieerde invloed van geweld op ziekte en functioneren, de situatie is min of meer hetzelfde gebleven.

¹ alle verschillen significant, $p < 0.01$.

Tabel 8.3. Invloed op het functioneren. 2007. Percentages.

	ambtenaar zelf (N=1025)					collega (N=995)			
	nee	angstiger	minder plezier in werk	regels minder strikt	sneller afgeleid	nee	soms	ja regelmatig/vaak	weet niet
Allen in 2004 (gewogen)	68.7	7.4	13.7	3.3	7.0	29.3	39.1	11.5	20.1
Allen in 2007 (gewogen)	71.0	7.0	12.5	3.9	6.1	30.2	36.3	9.1	24.4
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>									
Amst. Centrum	76.6	2.1	14.9	2.1	0.0	21.7	28.3	8.7	41.3
Amst. Noord	70.3	5.4	18.9	5.4	10.8	43.2	27.0	8.1	21.6
Amst. Oud Zuid	76.7	6.7	6.7	3.3	3.3	35.7	32.1	14.3	17.9
De Baarsjes	75.8	3.0	12.1	3.0	12.1	34.4	46.9	0.0	18.8
Bos en Lommer	75.9	3.4	3.4	6.9	0.0	28.6	39.3	7.1	25.0
Geuzenveld/Slotermeer	56.3	12.5	21.9	6.3	6.3	18.8	56.3	6.3	18.8
Oost/Watergraafsmeer	72.7	6.8	11.4	2.3	6.8	40.5	38.1	7.1	14.3
Osdorp	81.0	11.9	7.1	0.0	9.5	31.7	39.0	7.3	22.0
Oud West	75.0	3.6	14.3	3.6	3.6	37.0	14.8	11.1	37.0
Slotervaart/Overtooms Veld	83.3	3.3	3.3	0.0	3.3	34.5	20.7	3.4	41.4
Westerpark	64.7	0.0	8.8	2.9	2.9	33.3	33.3	3.0	30.3
Zeeburg	81.8	6.8	6.8	0.0	2.3	31.0	42.9	7.1	19.0
ZuiderAmstel	63.4	4.9	12.2	7.3	4.9	41.0	25.6	12.8	20.5
Zuidoost	76.9	3.8	11.5	3.8	0.0	42.3	30.8	11.5	15.4
<u>Diensten/bedrijven (ongew.)</u>									
[Afval Energie Bedrijf]	75.0	0.0	16.7	8.3	8.3	54.5	27.3	0.0	18.2
Amst. Hist. Museum	82.9	2.9	5.7	5.7	5.7	67.6	11.8	2.9	17.6
[Bestuursdienst Amst.]	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	62.5	12.5	0.0	25.0
Brandweer Amst.	81.8	4.5	4.5	0.0	4.5	23.8	57.1	0.0	19.0
D. Advies en Beheer	92.3	0.0	0.0	2.6	0.0	46.2	33.3	0.0	20.5
[D. Belastingen]	85.7	7.1	7.1	0.0	7.1	28.6	28.6	14.3	28.6
D. Binnenwaterbeheer	55.3	7.9	21.1	10.5	10.5	13.5	48.6	10.8	27.0
[D. Economische Zaken]	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
[D. Infrastructuur en Vervoer]	78.6	0.0	7.1	0.0	0.0	61.5	15.4	0.0	23.1
D. Maatschap. Ontwikkeling	73.7	0.0	10.5	0.0	5.3	44.4	16.7	11.1	27.8
D. Milieu en Bouwtoezicht	63.3	13.3	16.7	6.7	6.7	39.3	25.0	3.6	32.1
[D. Onderzoek en Statistiek]	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
D. Stadstoezicht	48.4	22.6	22.6	19.4	16.1	3.2	35.5	41.9	19.4
D. Wonen	72.2	5.6	5.6	0.0	0.0	40.0	33.3	0.0	26.7
D. Verzekeringszaken	86.7	0.0	6.7	0.0	0.0	64.3	21.4	0.0	14.3
D. Werk en Inkomen	56.5	13.0	26.1	0.0	17.4	4.5	63.6	9.1	22.7
D. Persoonsgegevens	75.0	10.0	15.0	0.0	5.0	15.0	45.0	10.0	30.0
Facilitair Bedrijf Amst.	90.0	.0	0.0	5.0	0.0	25.0	45.0	10.0	20.0
Gemeentearchief Amst.	88.2	5.9	0.0	0.0	5.9	47.1	11.8	0.0	41.2
Gem Havenbedr./Haven	85.2	.0	3.7	7.4	3.7	55.6	29.6	0.0	14.8
GGD	53.1	15.6	15.6	0.0	6.3	19.4	48.4	3.2	29.0
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	81.8	0.0	9.1	0.0	0.0	70.0	10.0	0.0	20.0
[ProjectManagementbureau]	92.3	0.0	7.7	0.0	7.7	92.3	0.0	0.0	7.7
Stadsbank van Lening	56.7	16.7	33.3	6.7	13.3	3.3	66.7	26.7	3.3
Onbekend/niet ingevuld	81.8	0.0	9.1	0.0	0.0	26.7	33.3	13.3	26.7

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

Hoofdstuk 9

Determinanten van geweld

In dit hoofdstuk worden de determinanten van het geweld besproken. Gekeken wordt of bepaalde ambtenaren een grotere kans lopen om slachtoffer van geweld te worden dan andere. Het gaat daarbij enerzijds om kenmerken van de ambtenaren zelf, zoals zijn of haar leeftijd en anderzijds om kenmerken van zijn of haar werk, zoals het aantal burgers waarmee de ambtenaar contact heeft of de inrichting van de werkruimte. Met behulp van regressieanalyse is nagegaan wat de effecten zijn van dergelijke factoren op het geweldsniveau. Ook wordt gekeken naar eventuele verschillen met het onderzoek uit 2004.

Kenmerken van het slachtoffer en van het werk

In het vervolg van de analyses worden in plaats van de afzonderlijke geweldsvormen, steeds samenvattende indexen voor het geweld gehanteerd. In de analyses wordt steeds bekeken of een respondent geconfronteerd is met tenminste één vorm van geweld uit de drie categorieën (verbaal, serieuze dreiging, fysiek) in de afgelopen twaalf maanden. In de regressieanalyses wordt het aantal keren dat men met geweld geconfronteerd is gebruikt¹.

Over de volgende *persoonskenmerken* zijn gegevens beschikbaar: sekse, leeftijd, bevolkingsgroep en opleiding. In tabel 9.1 is aangegeven in hoeverre deze factoren van invloed zijn op het risico met geweld geconfronteerd te worden. 65% van de ambtenaren in Amsterdam is man en 35% vrouw. Van alle mannen wordt 42% met verbaal geweld geconfronteerd, tegenover 41% van alle vrouwen. Dit verschil is dus niet significant. Mannen hebben wel significant vaker te maken

¹ Uit betrouwbaarheidsanalyses blijkt dat de betrouwbaarheid van deze indexen redelijk is. De alpha bedraagt respectievelijk 0.70, 0.59, 0.87.

Tabel 9.1. Determinanten van geweld (gewogen).

		Percentage geconfronteerd met geweld							
		%		verbaal		serieus dreigen		fysiek	
		2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
sekse	man	64.1	65.4	47.0	42.4	13.9*	13.0*	8.4*	7.5*
	vrouw	35.9	34.6	50.1	41.2	7.1*	3.4*	5.2*	3.5*
leeftijd	18-33	25.1	30.9	55.5*	46.3*	8.9	8.4	5.4	6.5
	34-47	48.1	49.3	49.7*	43.3*	13.0	11.4	7.7	6.8
	84-65	26.8	19.8	38.5*	32.1*	11.0	7.4	8.1	3.8
allochtoon ¹	ja	17.2	12.6	52.8	43.2	16.1*	15.7*	8.6	5.7
	nee	82.8	87.4	47.1	41.8	10.5*	8.8*	7.0	6.2
opleiding ²	hoog	69.3	74.3	47.2	42.8	9.3*	7.7*	5.4*	5.5
	laag	30.7	25.7	49.0	39.6	16.4*	15.3*	11.6*	7.8
aantal jr. werkz. huidige beroep	0-3	23.0	19.8	45.4	34.4*	6.9*	2.5*	3.7*	2.5*
	>3	77.0	80.2	48.9	43.9*	12.8*	11.5*	8.3*	7.0*
voltijd ³	ja	69.3	72.8	48.4	43.3	13.3*	12.2*	8.2	7.7*
	nee	30.7	27.2	47.5	38.4	7.3*	2.9*	5.1	1.8*
leiding-gevend	ja	18.7	19.8	55.9*	51.6*	16.9*	12.5	12.2*	7.6
	nee	81.3	80.2	46.3*	39.6*	10.2*	9.0	6.2*	5.8
werktijd	overdag	65.6	69.8	43.4*	34.1*	8.6*	5.2*	4.3*	4.0*
	anders	34.4	30.2	57.0*	60.3*	16.9*	20.0*	12.4*	11.1*
pers. p. dag ⁴	<20	71.7	74.3	44.2*	36.9*	10.6	6.8*	5.4*	5.0*
	>20	28.3	25.7	59.1*	56.8*	14.0	18.1*	12.3*	9.5*
% publiek	<40	74.4	78.9	43.7*	37.2*	9.2*	7.2*	5.2*	4.1*
	>40	25.6	21.1	59.4*	59.9*	17.5*	19.0*	12.6*	13.8*
dader bekend ⁵	onbekend	53.8	54.0	53.3*	48.7*	12.9*	13.0*	8.4	8.2*
	beiden	27.3	26.8	47.2*	36.9*	12.3*	7.4*	6.7	5.6*
	bekend	18.9	19.1	34.7*	30.2*	6.3*	3.5*	4.9	1.0*
slecht nieuws	ja	65.9	62.5	57.7*	52.3*	13.5*	12.3*	8.4*	8.5*
	nee	34.1	37.5	29.5*	24.9*	7.6*	5.3*	5.0*	2.3*
vrij toegankelijke werkruimte ⁶	vrij	65.1	50.6	52.5*	44.3	13.6*	11.2	8.6*	7.2
	niet vrij	34.9	49.4	39.9*	39.7	7.5*	8.2	4.7*	5.1
collega's aanwezig ⁷	ja	69.2	71.8	49.5	42.2	11.8	8.2*	7.4	5.0*
	nee	30.8	28.2	45.0	41.5	10.7	13.5*	7.0	9.0*
aanraken mogelijk ⁸	ja	70.2	77.2	47.8	43.4	12.1	11.0*	7.2	5.0
	nee	29.8	22.8	50.7	37.3	9.9	5.3*	7.3	6.5

* p<0.05

¹ Allochtoon, d.w.z. Surinamer, Antilliaan, Marokkaan, Turk, Molukker, Indonesiër, Aziat, Afrikaan. Geen allochtoon: Nederlander, West- of Zuid-Europeaan. Ten opzichte van 2004 is sprake van een afname van het aantal allochtone respondenten, waarschijnlijk door een toevallige steekproeffluctuatie of door een lagere respons onder de allochtone ambtenaren.

² Laag: lager onderwijs, basisonderwijs, vglo, lavo, lbo, mavo of (m)ulo. Hoog: havo, mms, vwo, gymnasium, hbs, mbo, hbo of universiteit.

³ Overdag: 's ochtends en/of 's middags, niet 's avonds, 's nachts of wisseldienst.

⁴ <20= 1 persoon per week tot 20 per dag. >20= meer dan 20 personen per dag.

⁵ Onbekend: vooral onbekenden. Beiden: ongeveer evenveel onbekenden als bekenden. Bekend: vooral min of meer bekenden.

⁶ Niet vrij: 'niet vrij toegankelijk'. Vrij: 'op straat', 'vrij maar eerst melden', 'vrij toegankelijk'.

⁷ Ja: altijd of meestal. Nee: soms of niet.

⁸ Nee: moeilijk of niet mogelijk.

met serieuze bedreigingen (13%) en fysiek geweld (8%) dan vrouwen (resp. 3% en 4%). Verder blijkt dat jongere ambtenaren vaker met verbaal geweld geconfronteerd worden dan oudere ambtenaren, allochtone ambtenaren hebben vaker te maken met een vorm van serieus dreigen dan andere en lager opgeleide ambtenaren hebben vaker te maken met bedreigingen dan hoog opgeleide ambtenaren. In vergelijking met 2004 is dit beeld vrijwel gelijk gebleven.

Het risico met geweld geconfronteerd te worden kan behalve van de

kenmerken van een persoon ook afhankelijk zijn van *werkomstandigheden*. Afwijkende werktijden ('s avonds, 's nachts of wisseldiensten), meer publiekscontacten, het brengen van slecht nieuws boodschappen, het langer dan drie jaar in dienst zijn en onbekendheid van de dader vergroten het risico op confrontatie met alle drie de vormen van geweld. Ambtenaren die met meer dan 20 personen per dag in aanraking komen of een leidinggevende functie hebben, worden meer geconfronteerd met verbaal en fysiek geweld. Een voltijd functie vergroot het risico op serieuze bedreigingen en fysiek geweld. Wat deze kenmerken betreft is er weinig veranderd in vergelijking met de situatie in 2004.

Verskil met 2004 is het aantal ambtenaren dat werkzaam is in toegankelijke werkruimtes. In 2004 was nog 65% van de werkruimtes toegankelijk voor publiek, terwijl dit in 2007 51% is. Ook lopen medewerkers in vrij toegankelijke werkruimtes niet langer significant meer kans op geweld dan medewerkers in ruimtes die niet toegankelijk zijn voor publiek. In 2004 was dat wel zo. Deze ontwikkelingen worden mogelijk veroorzaakt door genomen veiligheidsmaatregelen, maar de verschuivingen zijn klein. Verder is de kans op fysiek geweld en bedreigingen groter indien er geen collega's in de buurt zijn, wat nog niet het geval was in 2004. De oorzaak van dit verschil ten opzichte van 2004 is onbekend.

Regressieanalyse

In deze paragraaf wordt de onderlinge samenhang van risicofactoren nader onderzocht. Enerzijds wordt nog eens – op een meer geavanceerde wijze, namelijk met behulp van regressieanalyse – nagegaan of de gevonden risicofactoren ook een effect hebben op het geweldsniveau, als rekening wordt gehouden met de verschillen tussen de stadsdelen, diensten/bedrijven van de gemeente Amsterdam. Anderzijds wordt nagegaan of de risicofactoren ook een effect hebben als er rekening wordt gehouden met de effecten van de andere risicofactoren. Om een voorbeeld te geven: ambtenaren die meer personen per dag zien, lopen meer risico en ambtenaren die een groter deel van hun werktijd aan publiekscontacten besteden lopen ook meer risico. Het ligt nogal voor de hand te veronderstellen dat dit geen twee onafhankelijke risico-factoren zijn, maar dat het in feite twee keer dezelfde factor betreft: wie meer mensen ziet, loopt een groter risico op geweld (deze voor de hand liggende veronderstelling blijkt ook uit te komen, zie tabel 9.2).

Met regressieanalyse is nagegaan hoe het staat met de effecten op het geweldsniveau als met de verschillende factoren rekening wordt gehouden. Tabel 9.2 geeft de resultaten. Afhankelijk, dat wil zeggen 'te voorspellen', zijn de drie vormen van geweld, onafhankelijk, dat wil zeggen 'de voorspellers', zijn alle risicofactoren die hiervoor zijn besproken plus de verschillende stadsdelen, diensten/bedrijven van de gemeente Amsterdam. Regressieanalyse geeft onder andere een gestandaardiseerde coëfficiënt (zogenaamde *bêta*).

Allereerst valt op dat de tabel minder significante risicofactoren bevat dan tabel 9.1. De volgende factoren zijn in geen van de regressiemodellen significant:

- leeftijd
- leidinggevende functie

Tabel 9.2. Regressieanalyse. 2007.

<i>Onafhankelijk</i>	verbaal geweld	<i>Afhankelijk</i> serieuze bedreigingen	fysiek geweld
<i>risicofactor</i>			
aandeel publiek	0.12	-	-
pers. p. dag ¹	0.12	-	-
opleiding	0.09	-	-
aanwezigheid collega's	0.06	-	-
man	-	0.08	-
slecht nieuws	-	0.07	0.08
bekendheid dader	-	-	0.06
leeftijd ¹	-	-	-
leidinggevend	-	-	-
werktijd	-	-	-
jaren huidige beroep ¹	-	-	-
vrij toegank. werkruimte	-	-	-
voltijd	-	-	-
aanraken ambt. mogelijk	-	-	-
allochtoon	-	-	-
afdelingen ²	0.41	0.39	0.30
verklaarde variantie	26%	19%	12%
<i>uitgebreid model met...</i>			
verbaal geweld	-	0.46	0.10
bedreigingen	-	-	0.54
verklaarde variantie	-	35%	40%

Bêta's: alle coëfficiënten $p < 0.05$.

¹ Leeftijd en jaren in huidige beroep en personen per dag zijn in tegenstelling tot tabel 9.1 continu opgenomen.

² Coëfficiënt is bepaald aan de hand van het gemiddelde totale geweldsniveau per afdeling.

- werktijd
- aantal jaren in het huidige beroep
- vrij toegankelijke werkruimte
- ambtenaar is full-timer
- aanraken ambtenaar mogelijk
- ambtenaar is allochtoon

Deze factoren kunnen eventueel wel samengaan met een hoger (of lager) geweldsniveau, maar als rekening wordt gehouden met andere factoren, blijken zij geen zelfstandige (positieve of negatieve) invloed te hebben op het geweldsniveau.

Op sommige stadsdelen, diensten/bedrijven kan meer geweld voorkomen door factoren die in dit onderzoek niet gemeten zijn, bijvoorbeeld door de aard van het werk (sociale dienst bijv.), door specifieke werkomstandigheden of door de sfeer op het werk. In het regressiemodel zijn deze 'afdelingsspecifieke omstandigheden' opgenomen door een variabele toe te voegen die aangeeft bij welk stadsdeel, dienst of bedrijf een ambtenaar werkt. Deze variabele representeert in feite alle niet gemeten kenmerken van de stadsdelen, diensten/bedrijven. Het blijkt nu dat deze

ongemeten 'afdelingskarakteristieken' een sterke invloed hebben op het voorkomen van geweld. Het gaat hier niet om die verschillen tussen stadsdelen, diensten/bedrijven die hierboven al besproken zijn, zoals aantal publiekscontacten of werktijden, want dergelijke kenmerken van onderdelen van de gemeente zijn al in het regressiemodel opgenomen.

Bij deze 'afdelingsspecifieke omstandigheden' die, zo blijkt, veel invloed hebben op het voorkomen van geweld, moet gedacht worden aan zeer specifieke zaken, zoals het soort publiek dat komt (Stadsbank van Lening versus Stadsschouwburg), of de grootte van de belangen die op het spel staan (Sociale Dienst versus Historisch Museum). Het zijn determinanten van geweld die voor verschillende stadsdelen, diensten/bedrijven variëren.

Naast de afdelingsspecifieke omstandigheden worden de drie soorten van geweld ook nog beïnvloed door andere variabelen, die verschillen per soort geweld. Zo speelt bijvoorbeeld het aantal publiekscontacten een rol bij verbaal geweld, terwijl bij serieuze bedreigingen het geslacht van invloed is. Deze risicofactoren hebben echter maar een geringe invloed op de geweldsvormen ($\beta = 0.06-0.12$).

Als in het model voor fysiek geweld de variabelen 'verbaal geweld' en 'serieuze bedreigingen' worden toegevoegd, dan stijgt de verklaarde variantie -- een maat voor de doeltreffendheid van het model -- van 12% naar 40%, een sterke toename in de 'fit' van het model. Het blijkt dus dat de beste voorspeller voor confrontatie met fysiek geweld confrontatie met serieuze bedreigingen is ($\beta = .54$) en de beste voorspeller voor serieuze bedreigingen is weer confrontatie met verbaal geweld ($\beta = .46$).

De situatie in 2007 is vrijwel gelijk aan die van 2004 (zie bijlage 9.1.). Verreweg de beste voorspeller is in beide jaren de variabele 'afdeling' die afdelingsspecifieke omstandigheden representeert. Het effect van de andere risicofactoren varieert tussen de drie geweldsvormen en tussen 2004 en 2007. Dit toont aan dat het gaat om kleine niet stabiele effecten op het optreden van geweld.

Samenvatting

Uit regressieanalyses blijkt dat de beste voorspeller voor confrontatie met fysiek geweld confrontatie met serieuze bedreigingen is en de beste voorspeller voor serieuze bedreigingen is weer confrontatie met verbaal geweld. Dit was ook het geval in 2004.

Daarnaast blijken stadsdelen, diensten/bedrijven van de gemeente Amsterdam een belangrijke invloed te hebben op de kans slachtoffer te worden van geweld. Het gaat om specifieke verschillen tussen de afdelingen in de aard van het werk (Dienst Stadstoezicht versus Stadsschouwburg) of met betrekking tot de belangen van de burger (Sociale Dienst versus Historisch Museum). Hetzelfde bleek uit het onderzoek in 2004. Verschillende andere risicofactoren, zoals alleen werken, moeilijk toegankelijk naar publiek, hebben ook een kleine invloed, maar welke risicofactoren relevant zijn verschilt per geweldsvorm en per jaar (2004 of 2007). De invloed van deze factoren is dus gering en niet stabiel.

Hoofdstuk 10

Agressie en het functioneren van stadsdelen, diensten/bedrijven

In dit voorlaatste hoofdstuk wordt nagegaan welke invloed agressie en geweld tegen ambtenaren heeft op het functioneren van stadsdelen, diensten/bedrijven. Het gaat dus niet, zoals in het vorige hoofdstuk, om de vraag of een individuele ambtenaar die in bepaalde omstandigheden werkt, bijvoorbeeld samen met collega's, meer of minder met geweld te maken krijgt, maar om de vraag of een hoog geweldsniveau in een stadsdeel, dienst/bedrijf samengaat met bijvoorbeeld veel onveiligheidsgevoelens of veel ziekte.

Om dergelijke vragen te beantwoorden is een analyse uitgevoerd op geaggregeerd niveau met 35 stadsdelen, diensten/bedrijven¹ als eenheden van analyse. Deze onderdelen verschillen in de mate waarin ze met geweld geconfronteerd worden en dat percentage wordt in verband gebracht met andere kenmerken, zoals het percentage dat ziek is geweest.

Tabel 10.1 geeft de samenhang tussen de drie soorten geweld en drie indicaties van onveiligheidsgevoelens. Het betreft correlaties. Op de eerste plaats blijkt dat er een sterke samenhang is tussen verbaal geweld, serieus dreigen en fysiek geweld. In het vorige hoofdstuk bleek dat al, maar hier blijkt dat deze samenhang ook op het niveau van stadsdelen, diensten/bedrijven van toepassing is: onderdelen van de gemeente waar de ambtenaren vaak worden uitgescholden hebben ook veel meer te maken met fysiek geweld. Om deze reden zijn de drie soorten geweld (middels factoranalyse) in de volgende analyses samengenomen tot één index geweld per stadsdeel, dienst/bedrijf.

Ook bij de onveiligheidsgevoelens blijkt er op geaggregeerd niveau een sterke samenhang tussen de verschillende items te bestaan. Stadsdelen, diensten/bedrijven waar de ambtenaren zich onveilig voelen hebben ook een hoog percentage

¹ Dienst Onderzoek en Statistiek, Bestuursdienst Amsterdam en Dienst Economische Zaken niet opgenomen in deze analyse, omdat er minder dan 9 vragenlijsten beschikbaar zijn.

ambtenaren die bang zijn slachtoffer van geweld te worden. Ook deze drie indexen
Tabel 10.1. Correlaties tussen geweld en onveiligheidsgevoelens. 2007. N=35 stadsdelen,
diensten/bedrijven.

	serieus dreigen	fysiek geweld	INDEX geweld	voelt zich onveilig	mogelijk zelf slacht- offer	onveilig- er gaan voelen	INDEX onveilig
verbaal geweld	.67**	.77**	.90**	.72**	.69**	.72**	.76**
serieus dreigen	--	.75**	.89**	.53**	.49**	.71**	.62**
fysiek geweld		--	.93**	.58**	.51**	.59**	.60**
INDEX geweld			--	.67**	.62**	.74**	.73**
onveilig slacht- offer				--	.89**	.80**	.97**
onveilig- er					--	.68**	.93**
						--	.89**

** = $p < 0.01$.

voor onveiligheidsgevoelens zijn samengevoegd tot één index onveiligheidsgevoelens in een stadsdeel, dienst/bedrijf.

Tabel 10.2. Correlaties tussen geweld, onveiligheidsgevoelens en ziekte. 2007. N=35 stadsdelen,
diensten/bedrijven.

	INDEX onveilig	% ziekte	dagen ziek	INDEX ziekte	geweld invloed ziekte	invloed collega's	INDEX invloed op ziekte
INDEX geweld	.73**	0.08	.16	.14	.63**	.63**	.75**
INDEX onveilig	--	.33	.17	.30	.61**	.61**	.72**
% ziekte		--	.37*	.83**	.02	.12	.09
dagen ziek			--	.83**	.00	.24	.15
INDEX ziekte				--	.02	.22	.14
invloed op ziekte					--	.42*	.84**

invloed
collega's -- .84**

** = $p < 0.01$.

Er blijkt nu een zeer sterke samenhang te bestaan tussen geweld enerzijds en onveiligheidsgevoelens anderzijds: in stadsdelen, diensten/bedrijven met veel geweld zijn de onveiligheidsgevoelens veel sterker.

Vervolgens is nagegaan of stadsdelen, diensten/bedrijven met veel geweld ook geconfronteerd worden met meer ziekteverzuim (tabel 10.2), maar dat blijkt nauwelijks het geval te zijn (niet significant). Ambtenaren die veel geweld meemaken, zijn niet vaker of langer ziek dan andere ambtenaren. Wel blijkt dat in stadsdelen, diensten/bedrijven met veel geweld en met veel onveiligheidsgevoelens veel meer ambtenaren van mening zijn dat het geweld een rol speelt bij hun eigen ziekteverzuim en ook bij het ziekteverzuim van hun collega's. In de beleving van ambtenaren in een stadsdeel, dienst/bedrijf speelt het geweld dus wel degelijk een rol bij het ziekteverzuim, maar er is geen relatie tussen feitelijke ziekte en geweld. Tabel 10.3. Correlaties tussen geweld, onveiligheidsgevoelens en functioneren. N=43 stadsdelen, diensten/bedrijven.

	INDEX onveilig	geweld invloed functioneren	geweld invloed funct. collega's	INDEX invloed functioneren
INDEX geweld	.73**	.54**	.62**	.64**
INDEX onveilig	--	.84**	.65**	.83**
invloed function.		--	.63**	.90**
invloed collega's			--	.90**

* = $p < 0.05$; ** = $p < 0.10$.

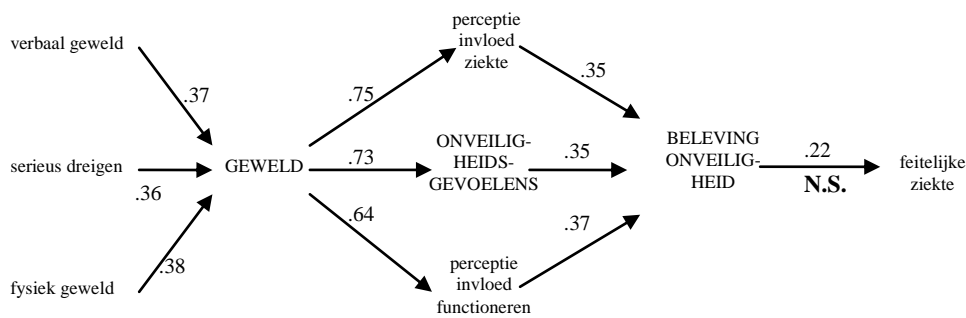
Ook blijkt uit tabel 10.3 dat het geweld en de onveiligheidsgevoelens in een stadsdeel, dienst/bedrijf een sterke rol spelen bij het oordeel over het eigen functioneren en dat van de collega's. In stadsdelen, diensten/bedrijven met veel geweld is men veel vaker van mening dat het eigen functioneren en dat van collega's beïnvloed wordt door het geweld in een stadsdeel, dienst/bedrijf.

Invloed geweld op functioneren en ziekteverzuim

In de voorgaande paragraaf is gekeken in hoeverre bepaalde factoren en indexen samenhangen met andere factoren, zoals ziekte, onveiligheidsgevoelens en de invloed op het functioneren. Met regressieanalyse is nagegaan hoe het staat met de effecten van geweld op het functioneren en ziekteverzuim als met de verschillende factoren rekening wordt gehouden. In figuur 10.1 is een model weergegeven dat een totaalbeeld geeft van factoren en effecten. De pijlen beelden significante effecten uit ($p < 0.01$), tenzij bij de pijl vermeld staat dat het verband niet significant is (N.S.).

'Geweld' is een samengestelde factor die verbaal geweld, serieus dreigen en fysiek geweld samenvat. Dit geweld lijkt op drie manieren van invloed te zijn op het functioneren van de gemeenteambtenaren. Ten eerste leidt geweld tot onveiligheidsgevoelens bij de ambtenaren. Daarnaast leidt geweld tot de perceptie dat agressie en geweld van invloed is op het ziekteverzuim en tot de perceptie dat agressie en geweld van invloed is op het functioneren van ambtenaren.

Deze drie psychologische gevolgen van geweld zijn samengevat in de factor



Figuur 10.1. Invloed agressie en geweld op functioneren en ziekteverzuim. Alle verbanden zijn significant ($p < 0.01$) behalve het effect van beleving op ziekte.

‘beleving onveiligheid’. De verwachting is dat deze beleving van de onveiligheid van invloed is op het feitelijk ziekteverzuim. Opvallend genoeg blijkt dit echter niet het geval te zijn. De beleving van de ambtenaren van onveiligheid, waaronder de perceptie dat agressie en geweld van invloed zijn op het ziekteverzuim, heeft niet tot gevolg dat gemeenteambtenaren zich eerder ziek melden. Het effect is weliswaar positief, maar het is niet significant.

Samenvatting

Stadsdelen, diensten/bedrijven waar de ambtenaren vaak worden uitgescholden hebben ook veel meer te maken met serieuze bedreigingen en met fysiek geweld. In deze onderdelen met veel geweld zijn de onveiligheidsgevoelens veel sterker.

Het feitelijke ziekteverzuim blijkt echter vrijwel niet beïnvloed te worden door het geweldsniveau in een stadsdeel, dienst/bedrijf, maar in de beleving van de ambtenaren binnen stadsdelen, diensten/bedrijven speelt het geweld wel een rol bij het ziekteverzuim.

Hoofdstuk 11

Samenvatting, Conclusie en Aanbevelingen

Begin 2004 ving de gemeente Amsterdam signalen op van frequent geweld tegen gemeenteambtenaren die in aanraking komen met publiek. De gemeente Amsterdam achtte deze situatie zorgelijk en besloot Bureau Driessen (2004) een onderzoek uit te laten voeren naar de aard, omvang en gevolgen van agressie en geweld waarmee de gemeenteambtenaren met een openbare functie geconfronteerd worden. Onder andere naar aanleiding van dit onderzoek heeft de gemeente Amsterdam een convenant opgesteld met het uitgangspunt 'Agressie mag niet lonen'.

In dit convenant is afgesproken pilots van een jaar uit te voeren bij vijf gemeentelijke diensten¹. De pilots bedienen zich van verschillende middelen om (de gevolgen van) geweld en agressie tegen te gaan, zoals het invoeren van een agressieprotocol, het voeren van een betere registratie van de geweldsincidenten, een betere samenwerking met de politie, het vaker melden en aangeven van geweld en meer aandacht voor nazorg en communicatie.

Na drie jaar bestond bij de gemeente Amsterdam behoefte aan nieuw onderzoek naar agressie en geweld tegen gemeenteambtenaren. Een nieuwe inventarisatie van het geweld vanuit het publiek geeft enerzijds een beeld van de ontwikkeling van geweld sinds 2004 en biedt anderzijds de mogelijkheid het effect van de genomen maatregelen bij de pilots te beoordelen. Er is in dit onderzoek ook gekeken naar eventuele risicofactoren voor agressie en geweld. Dit hoofdstuk geeft een samenvatting van de bevindingen en sluit af met een conclusie en aanbevelingen.

¹ Deze pilots zijn uitgevoerd bij de GGD Ambulancedienst, Stadtoezicht, de Sociale Dienst (nu onderdeel van DWI), stadsdeel Oud-Zuid en stadsdeel Westerpark.

Onderzoeksoepzet en respons

De vragenlijst is aan 3791 aselect getrokken ambtenaren verzonden. 2282 ambtenaren retourneerden een adresblad, zodat de respons 67% bedraagt. Dit is praktische hetzelfde als in 2004 (70%). 45% van de ambtenaren bleek niet met publiek in aanraking te komen (2004: 44%) en zijn niet in de analyses opgenomen. Het totale aantal ambtenaren in analyse is 1026. De gegevens zijn gewogen, zodat een representatief beeld gegeven wordt van alle ambtenaren van Amsterdam die met publiek in aanraking komen.

Confrontatie met verschillende vormen van geweld

Het verbale geweld is ten opzichte van de meting in 2004 afgenomen van 48% naar 42%. Dit verschil is statistisch significant. Vooral de dienst Stadstoezicht en de Dienst Binnenwaterbeheer hebben veel te maken met verbaal geweld (resp. 77 en 66%).

10% van de ambtenaren heeft het afgelopen jaar te maken gehad met een serieuze bedreigingen (2004: 11%, geen significante afname). De Dienst Stadstoezicht meldt de meeste serieuze bedreigingen (55%). In stadsdeel Oud Zuid en stadsdeel Westerpark, waar extra maatregelen tegen geweld zijn genomen is er wel sprake van een significante afname.

6% van de gemeenteambtenaren heeft in het afgelopen jaar te maken gehad met fysiek geweld. Dit is vergelijkbaar met het percentage in 2004 (7%). De Dienst Stadstoezicht heeft ook met deze vorm van geweld het meeste van alle stadsdelen en diensten/afdelingen te maken (29%).

Het geweld is bij de afdelingen waar een pilot is gehouden sterker gedaald dan bij de andere afdelingen. Deze extra afname is statistisch niet significant. Dit komt volledig door de Dienst Stadstoezicht, waar ondanks een pilot, het geweld is toegenomen in plaats van afgenomen. Mogelijk komt dit doordat de medewerkers in het laatste jaar pro-actiever optreden in de publieke ruimte. Als Stadstoezicht buiten de analyse wordt gelaten is de extra afname van het geweld in de pilot-afdelingen wel statistisch significant.

Geweldsincidenten en melden van geweld

Het blijkt dat 12% van de gemeenteambtenaren in de afgelopen twaalf maanden een zwaarder geweldsincident heeft meegemaakt. In 2004 was dit 13%. Bij de Dienst Stadstoezicht is het percentage ernstige geweldsincidenten het hoogst, namelijk 48% (2004 40%). Bij geweldsincidenten gaat het meestal om fysiek geweld, serieus dreigen en discriminerende opmerkingen (resp. 38, 50 en 23%).

In 36% van de gevallen wilde de dader (ook) iets gedaan krijgen met de geweldsuiting (zgn. instrumenteel geweld). In 64% van de gevallen was het volgens de respondenten uitsluitend een uiting van agressie (expressief geweld). Dit was ook in 2004 het geval. De aanleiding voor dit incident was volgens de respondenten meestal een terechtwijzing, regelovertreding of alcohol en drugs

(resp. 29, 23 en 21%). Het aantal incidenten naar aanleiding van alcohol en drugs en zonder enige aanleiding is gestegen ten opzichte van 2004.

27% van de medewerkers die geweld hebben meegemaakt is opgevangen door de organisatie. In 2004 was dit 32%. Een ruime meerderheid van de medewerkers vindt opvang niet nodig (68%, 2004 55%).

Net als in 2004 gaan negen op de tien ambtenaren na het geweldsincident gelijk weer aan het werk. 15% van de ambtenaren denkt nog regelmatig terug aan het incident.

Eenderde van alle ambtenaren heeft ooit geweld gemeld aan een chef, leidinggevende of collega. Driekwart van de ambtenaren zegt eventueel toekomstig geweld te zullen melden. 14% van de ambtenaren heeft ooit aangifte bij de politie gedaan van geweld. Deze percentages zijn vergelijkbaar met 2004.

De onderdelen waar pilots zijn gehouden hebben net als in 2004 vaker te maken met geweldsincidenten. Het aantal geweldsincidenten bij de onderdelen waar pilots zijn gehouden is vrijwel niet veranderd ten opzichte van 2004. De aangifte- en meldingsbereidheid is significant groter bij de gemeenteonderdelen waar pilots zijn gehouden dan bij de overige onderdelen. Dit was al zo in 2004.

Onveiligheidsgevoelens

53% van de ambtenaren denkt wel eens aan de mogelijkheid zelf slachtoffer te worden van geweld. 38% van alle ambtenaren voelt zich wel eens onveilig op het werk. Eenvijfde van de ambtenaren zegt zich onveiliger te zijn gaan voelen. De onveiligheidsgevoelens zijn iets afgenomen ten opzichte van 2004, maar dit verschil is niet significant.

Bij de 5 onderdelen waar maatregelen zijn genomen tegen agressie en geweld is er sprake van een toename van onveiligheidsgevoelens, terwijl er bij de overige onderdelen juist sprake is van een afname (resp. +5% en -6%). De Dienst Stadstoezicht heeft een grote invloed op deze toename bij de pilots. De onveiligheidsgevoelens bij deze dienst zijn ook het hoogst (81%). Deze relatieve toename van de onveiligheidsgevoelens bij de pilot-onderdelen hangt mogelijk samen met de extra aandacht voor geweld bij deze gemeenteonderdelen.

Preventie en nazorg

Bij bijna de helft van de stadsdelen, diensten/bedrijven worden volgens de ambtenaren preventiemaatregelen genomen, zowel organisatorische als bouwkundige, technische of elektronische. Vrij veel ambtenaren weten niet of er aan preventie wordt gedaan (18%). Bij de 5 pilot-onderdelen is het aantal (gepercipieerde) organisatorische en bouwkundig, technische of elektronische veiligheidsmaatregelen ten opzichte van 2004 sterker gestegen dan bij de andere gemeenteonderdelen (pilots resp. +10 en +9%; overige onderdelen +4 en -5%, $p < 0.05$).

Het aantal op het gebied van agressie en geweld getrainde ambtenaren is toegenomen van 49% naar 60%. 50% van de ambtenaren heeft een training gehad tijdens de opleiding, met name een sociale vaardigheidstraining of een training in

het omgaan met agressie. Tijdens de huidige of vorige baan heeft 43% een training gehad. Ook dit betrof meestal een sociale vaardigheidstraining of een training in het omgaan met agressie. 42% van de ambtenaren vindt de huidige preventie maatregelen voldoende, 32% onvoldoende. Dit is een positiever beeld dan in 2004. Toen vond 36% de maatregelen voldoende en 37% onvoldoende.

Medewerkers afkomstig van gemeenteonderdelen waar een pilot is gehouden, krijgen meer training tijdens de loopbaan en tijdens de opleiding dan andere onderdelen. Ten opzichte van 2004 is het aantal trainingen bij de pilot-onderdelen sterker toegenomen dan bij de andere onderdelen (resp. +28 en +4%).

58% van de ambtenaren weet niet of er nazorgmogelijkheden zijn binnen hun afdeling, maar heeft dit wellicht ook niet nodig gehad. Volgens 38% van de ambtenaren biedt de organisatie nazorgmogelijkheden, vooral in de vorm van een speciaal opvangteam en opvang door een maatschappelijk werker. 20% van de werknemers vindt dat er voldoende nazorgmogelijkheden bestaan, 14% matig of onvoldoende en 63% heeft hierover geen mening. De medewerkers van de onderdelen waar maatregelen zijn genomen, zijn vaker op de hoogte van nazorgmogelijkheden dan andere gemeenteambtenaren. In 2004 was dit nog niet zo.

Ziekteverzuim en functioneren

61% van de Amsterdamse gemeenteambtenaren heeft zich in het afgelopen jaar een keer ziek gemeld. Dit ziekteverzuim duurde gemiddeld 5.8 dagen. 5% van de ambtenaren die zich ziek heeft gemeld in het afgelopen jaar, denkt dat hun ziekteverzuim is beïnvloed door agressie en geweld op het werk. Van collega's denkt men aanzienlijk vaker dat het ziekteverzuim beïnvloed wordt door meegemaakte agressie en geweld (54%). Wat dit betreft verschillen de gegevens uit 2007 vrijwel niet van die van 2004.

Bijna driekwart van de medewerkers zegt dat agressie en geweld geen invloed heeft op het eigen functioneren. Als gevraagd wordt in hoeverre agressie en geweld invloed heeft op collega's, verandert dit beeld: 45% denkt dat agressie wel van invloed is op het functioneren van collega's. Ook in 2004 was dit zo.

Indien de 5 onderdelen waar maatregelen zijn genomen tegen agressie en geweld worden vergeleken met de andere onderdelen, valt op dat er ten opzichte van 2004 geen grote verschillen zijn in de gepercipieerde invloed van geweld op ziekte en functioneren, de situatie is min of meer hetzelfde gebleven.

Determinanten van geweld

Uit regressieanalyses blijkt dat de beste voorspeller voor confrontatie met fysiek geweld confrontatie met serieuze bedreigingen is en de beste voorspeller voor serieuze bedreigingen is weer confrontatie met verbaal geweld. Dit was ook het geval in 2004.

Daarnaast blijken stadsdelen, diensten/bedrijven van de gemeente Amsterdam een belangrijke invloed te hebben op de kans slachtoffer te worden van geweld. Het gaat om specifieke verschillen tussen de afdelingen in de aard van het werk (Dienst

Stadstoezicht versus Stadsschouwburg of met betrekking tot de belangen van de burger (Sociale Dienst versus Historisch Museum). Hetzelfde bleek uit het onderzoek in 2004. Verschillende andere risicofactoren, zoals alleen werken, moeilijk toegankelijk naar publiek, hebben ook een kleine invloed, maar welke dit zijn verschilt per geweldsvorm en per jaar (2004 of 2007). De invloed van deze factoren is dus gering en niet stabiel.

Agressie en het functioneren van stadsdelen, diensten/ bedrijven

Stadsdelen, diensten/bedrijven waar de ambtenaren vaak worden uitgescholden hebben ook veel meer te maken met serieuze bedreigingen en met fysiek geweld. In deze onderdelen met veel geweld zijn de onveiligheidsgevoelens veel sterker.

Het feitelijke ziekteverzuim blijkt echter vrijwel niet beïnvloed te worden door het geweldsniveau in een stadsdeel, dienst/bedrijf, maar in de beleving van de ambtenaren binnen stadsdelen, diensten/bedrijven speelt het geweld wel een rol bij het ziekteverzuim.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat de hoeveelheid geweld tegen gemeenteambtenaren in Amsterdam fors is. Bovendien is het geweld een fractie gedaald ten opzichte van 2004. Dat neemt niet weg dat veel ambtenaren met verbaal of fysiek geweld of bedreigingen geconfronteerd worden (resp. 42, 6 en 10%). Door het geweld voelen veel ambtenaren zich onveilig (38%) en wordt hun functioneren beïnvloed (29%).

Het feit dat de cijfers niet alarmerend hoog zijn, mag dan ook geen reden zijn dit geweld als acceptabel te beschouwen. Hoewel dat in dit onderzoek niet is nagegaan, kan aangenomen worden dat alleen al op grond van bedrijfseconomische overwegingen het terugdringen van het geweld zal lonen. Maar het gaat hier om meer dan bedrijfseconomische rekensommen. Het betreft immers de gemeente en overheidspersoneel. Enerzijds zal de gemeente een voorbeeld voor andere werkgevers willen zijn, als het gaat om de bescherming van haar werknemers. Anderzijds is het moeilijk te accepteren dat het functioneren van overheidspersoneel beïnvloed wordt door agressieve burgers.

De door de gemeente Amsterdam genomen maatregelen tegen agressie en geweld in de vorm van vijf pilots lijken op twee manieren hun uitwerking te hebben. Allereerst leiden de maatregelen tot een sterkere afname van geweld dan bij gemeenteonderdelen waar geen maatregelen zijn genomen. Daarnaast lijken medewerkers van gemeenteonderdelen waar maatregelen zijn genomen zich bewuster te zijn van het geweld. De aangifte- en meldingsbereidheid is sterker gestegen ten opzichte van 2004 dan bij de andere onderdelen, maar daar staat tegenover dat ook de onveiligheidsgevoelens iets zijn toegenomen.

Er kan niet met zekerheid worden gezegd aan welke specifieke factoren deze effecten toegeschreven kunnen worden, maar waarschijnlijk speelt duidelijkheid in de pilots omtrent de aanpak van agressie en geweld een belangrijke rol. Op dit uitgangspunt hadden de meeste maatregelen binnen de pilots betrekking:

duidelijkheid over de consequenties van agressie, duidelijkheid over hoe met agressief gedrag moet worden omgegaan en duidelijkheid over de taakverdeling van de betrokkenen (management, politie, bedrijfsopvangteams).

Ten slotte kan het volgende geconcludeerd worden. Over het algemeen is het beeld in 2007 ten opzichte van 2004 zeer stabiel. Er zijn een aantal lichte verschuivingen, maar deze zijn systematisch: het geweld en de onveiligheidsgevoelens zijn over de gehele linie iets teruggelopen. Deze grote stabiliteit wijst erop dat de gehanteerde onderzoeksmethode buitengewoon betrouwbaar is.

Aanbevelingen in 2004

Naar aanleiding van het onderzoek in 2004 is een drietal aanbevelingen geformuleerd. Hieronder volgt eerst de korte samenvatting van deze aanbevelingen in 2004.

Het is belangrijk dat alle burgers weten dat het beleid van de gemeente is, dat geweld en agressie niet loont en dat de gemeente geen enkele vorm van agressie accepteert. Dit uitgangspunt voor het te voeren beleid kan geformuleerd worden in de vorm van de volgende drie vuistregels:

- *Blokkeer positieve uitkomsten (agressie loont niet)*
- *Pak alle vormen van geweld aan (niet alleen fysiek geweld)*
- *Zorg voor eenheid van beleid (zichtbaarheid, herkenbaarheid)*

Bepaalde trainingen, sommige technische maatregelen en in een enkel geval strengere sancties kunnen hierbij in bepaalde gevallen behulpzaam zijn. In die gevallen moeten dergelijke maatregelen genomen worden. Maar de nadruk moet niet gelegd worden op altijd meer training, altijd meer technische maatregelen of bestraffing in alle gevallen.

Voor de uitvoering van deze vuistregels zou voor alle stadsdelen, diensten/bedrijven één duidelijke handleiding kunnen worden ontwikkeld over hoe ambtenaren met geweld vanuit het publiek om moeten gaan. In deze handleiding moet duidelijk naar voren komen dat toegeven aan geweld uit den boze is.

De achtergrond voor deze aanbevelingen is in 2004 uitvoerig beargumenteerd. De argumentatie wordt hier niet herhaald, maar voor de volledigheid is die tekst hier opgenomen in de bijlage (zie bijlage 11.1). De belangrijkste punten uit deze argumentatie zijn de volgende:

- Een belangrijk deel van het geweld is instrumenteel van aard, men wil iets gedaan krijgen. Wanneer dat niet verhinderd wordt, kan verwacht worden dat het geweld sterk zal toenemen, onder andere door imitatie effecten. Zorg er daarom voor dat 'agressie niet loont'.
- De verschillende vormen van geweld (verbaal, dreigen, fysiek) hangen bijzonder sterk samen, ook op afdelingsniveau. Een beperking van de aanpak

tot alleen fysiek of zwaarder geweld zal om die reden weinig effectief zijn. Als verbaal geweld getolereerd wordt blijft een reservoir van situaties bestaan die kunnen ontsporen in fysiek geweld.

- Beleid tegen agressie dat niet zichtbaar en herkenbaar is voor de burgers, onder wie de potentiële daders, kan niet effectief zijn. Alleen als het beleid qua uitgangspunten in de hele gemeente identiek is, kan verwacht worden dat de burgers begrijpen dat de gemeente geweld serieus neemt.
- Het is niet bewezen dat trainingen, technische maatregelen en sancties effectief zijn. Om die reden past terughoudendheid bij de toepassing van dergelijke preventieve maatregelen.

Aanbevelingen in 2007

Dit onderzoek in 2007 is een duidelijke bevestiging van het onderzoek in 2004. In grote lijnen zijn alle bevindingen van de vorige meting gerepliceerd en in die zin vormt dit herhaalde onderzoek een nieuwe en belangrijke ondersteuning voor deze aanbevelingen.

Daarnaast is er over de hele linie een zeer lichte teruggang in het geweld te constateren. De gemeente Amsterdam heeft de aanbevelingen in 2004 in grote lijnen overgenomen en het is dus verleidelijk deze algemene teruggang in het geweld hieraan toe te schrijven, maar de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat niet te bepalen valt in hoeverre deze algemene teruggang het gevolg is van strakker beleid of van een veranderde tijdgeest.

In de pilots is veel explicieter aangesloten op de aanbevelingen uit 2004 dan in het algemene gemeentelijke beleid. Men heeft duidelijkheid geschapen naar de medewerkers en naar de potentiële daders en men heeft maatregelen genomen om er voor te zorgen dat agressie niet loont, onder andere door een intensiever contact met de politie. Uit dit onderzoek blijkt nu dat in de afdelingen die een pilot hebben uitgevoerd het geweld veel sterker is teruggelopen dan in de andere afdelingen (diensten, deelgemeenten). Ook in die zin worden de aanbevelingen van het vorige onderzoek door dit nieuwe onderzoek krachtig ondersteund.

Om die reden worden de aanbevelingen uit 2004 hier onverkort gehandhaafd:

- Blokkeer positieve uitkomsten (agressie loont niet)
- Pak alle vormen van geweld aan (niet alleen fysiek geweld)
- Zorg voor eenheid van beleid (zichtbaarheid, herkenbaarheid)

Meer specifiek kan daar het volgende aan worden toegevoegd. In 2004 is aanbevolen één duidelijke handleiding voor de gehele gemeente op te stellen. Deze is er nog steeds niet, hoewel er aan gewerkt wordt. Om de eenheid van beleid vorm te geven is het nog steeds van groot belang dat een dergelijke handleiding op korte termijn beschikbaar komt.

De algemene teruggang in het geweld is gering. In de afdelingen waar pilots zijn gehouden is deze teruggang groter, maar nog steeds gematigd. Het verdient daarom aanbeveling het beleid te intensiveren.

De dienst Stadstoezicht is een duidelijke uitzondering. In deze dienst is een pilot gehouden, maar het geweld is er niet afgenomen, maar toegenomen.

Mogelijk hangt dit samen met de andere manier van werken. Het verdient aanbeveling te onderzoeken welke extra maatregelen genomen kunnen worden om het hoge geweldsniveau in deze dienst de baas te worden.

Bijlagen

Bijlage 1.1. Inhoud van de pilots¹.

<i>Stadsdeel</i>	<i>Preventie/beleid</i>	<i>Registratie</i>	<i>Inzet politie en nazorg</i>
Alle pilots	groot deel van de medewerkers is getraind op het gebied van agressie en geweld.		aandacht voor ondersteuning van medewerkers bij aangifte en eventuele vervolging. Bedrijfs Opvang Teams (BOT) beschikbaar.
Dienst Werk en Inkomen	samen met ketenpartners CWI en UWV agressieprotocol opgesteld o.b.v. een Service Niveau-overeenkomst en een gezamenlijk beleidsstuk.	de Staff Observation Aggression Scale (SOAS) wordt gehanteerd als middel van registratie door medewerkers en managers.	verbeteren samenwerking politie. Vast contactpersoon bij politie.
GGD Ambulance-dienst	gemeentelijke agressieprotocol is opgenomen in het kwaliteitszorgsysteem van de Ambulancedienst evenals het landelijke protocol 'Eigen Veiligheid'.	met behulp van registratieformulier. Is voldoende ingevoerd bij ambulancedienst, maar nog onvoldoende bij overkoepelende RAVAA (regionale ambulance voorziening agglomeratie Amsterdam).	verbeteren samenwerking politie. Vast contactpersoon bij politie.
Dienst Stadtoezicht	heeft beleidsprogramma Agressie en geweld, op basis waarvan een actieplan en intentieverklaring zijn opgesteld. Procedure is aanwezig en bekend bij medewerkers.	gebruikt uitvoerig meldingsformulier 'registratie Agressieve Incidenten', gebaseerd op SOAS. Acties die leidinggevend en medewerkers moeten ondernemen zijn vastgelegd in de werkinstructie.	verbeteren samenwerking politie. Nemen contact op met politie als meer structurele politieke ondersteuning gewenst is. Professionalisering en uitbreiding BOT-teams.
Stadsdeel Oud-Zuid	kent een vastgesteld Agressieprotocol, dat overal zichtbaar in het stadsdeel hangt.	gebruik van incidentenregistratie-formulier, beheerd door klachtencoördinator. Management wordt er nog niet bij betrokken.	verbeteren samenwerking politie. Vast contactpersoon bij politie. Eerst opvang door leidinggevend, daarna Arbo-dienst.
Stadsdeel Westerpark	heeft een vastgesteld Agressieprotocol, maar dit is maar ten dele bekend bij de medewerkers.	papieren formulier dat naar P&O wordt gezonden. P&O volgt verdere procedure, zet acties uit en bewaakt de voortgang.	geen ondersteuning van politie nodig gehad.

¹ op basis van voortgangrapportage: Gemeente Amsterdam 2006.

Bijlage 4.1. Confrontatie met geweld in de afgelopen 12 maanden: vergelijking van 2007 met 2004.

N=1025

	<i>verbaal geweld</i>		<i>serieuze bedreigingen</i>		<i>fysiek geweld</i>	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007
	%	%	%	%	%	%
Allen (gewogen)	47.6	41.9*	11.3	9.7	7.2	6.2
Stadsdelen (ongewogen)						
Amst. Centrum	54.0	36.2	10.0	6.4	8.0	2.1
Amst. Noord	48.8	56.8	7.0	10.8	4.7	10.8
Amst. Oud Zuid	48.6	33.3	20.0	3.3*	14.3	0.0*
De Baarsjes	64.0	42.4	8.0	9.1	8.0	3.0
Bos en Lommer	51.7	44.8	3.4	6.9	6.9	6.9
Geuzenveld/Slotermeer	38.9	56.3	5.6	9.4	5.6	0.0
Oost/Watergraafsmeer	42.9	40.9	8.6	6.8	8.6	6.8
Osdorp	53.6	45.2	7.1	11.9	7.1	2.4
Oud West	46.4	42.9	7.1	10.7	0.0	3.6
Slotervaart/Overtooms Veld	37.1	23.3	5.7	0.0	2.9	0.0
Westerpark	66.7	26.5*	24.2	2.9*	6.1	0.0
Zeeburg	47.6	34.1	9.5	9.1	4.8	9.1
ZuiderAmstel	53.1	43.9	9.4	7.3	6.3	2.4
Zuidoost	40.0	34.6	0.0	3.8	0.0	7.7
Diensten/bedrijven (ongew)						
[Afval Energie Bedrijf]	33.3	25.0	6.7	16.7	6.7	0.0
Amst. Hist. Museum	24.1	22.9	0.0	0.0	0.0	0.0
[Bestuursdienst Amst.]	41.7	12.5	25.0	0.0	0.0	0.0
Brandweer Amst.	6.1	36.4	6.1	0.0	0.0	9.1
D. Advies en Beheer	48.1	23.1*	14.8	2.6	7.4	2.6
[D. Belastingen]	55.0	64.3	15.0	21.4	15.0	14.3
D. Binnenwaterbeheer	62.1	65.8	19.0	13.2	12.1	18.4
[D. Economische Zaken]	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[D. Infrastruc. en Vervoer]	30.8	21.4	7.7	0.0	15.4	0.0
D. Maatsch. Ontwikkeling	22.2	15.8	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Milieu en Bouwtoezicht	26.5	26.7	2.9	3.3	0.0	6.7
[D. Onderz. en Statistiek]	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Stadstoezicht	73.3	77.4	33.3	54.8	26.7	29.0
D. Wonen	69.6	55.6	13.0	11.1	17.4	16.7
D. Verzekeringszaken	37.5	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Werk en Inkomen	68.2	50.0	18.2	4.5	4.5	0.0
D. Persoonsgegevens	38.7	60.0	3.2	5.0	6.5	10.0
Facilitair Bedrijf Amst.	57.1	40.0	17.9	10.0	10.7	5.0
Gemeentearchief Amst.	4.5	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
Gem Havenbedr./Haven	37.5	22.2	16.7	0.0*	0.0	0.0
GGD	58.8	46.9	14.7	9.4	8.8	6.3
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	42.9	18.2	14.3	9.1	0.0	0.0
[ProjectManagementbureau]	14.3	23.1	0.0	0.0	0.0	0.0
Stadsbank van Lening	81.3	60.0	12.5	6.7	12.5	6.7

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

*Verschil 2004 en 2007 is significant bij $p < 0.05$.

Bijlage 4.2. Percentage ambtenaren dat de afgelopen 12 maanden geconfronteerd is met verschillende vormen van verbaal geweld. 2007. N=1025.

	schelden	dreigende houding	niet serieus dreigen	seksuele opmerkingen	discriminerende opmerkingen
Allen (gewogen)	35.7	20.7	13.4	3.7	10.3
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>					
Amst. Centrum	36.2	10.6	4.3	0.0	4.3
Amst. Noord	51.4	27.0	21.6	10.8	16.2
Amst. Oud Zuid	33.3	6.7	3.3	0.0	6.7
De Baarsjes	36.4	15.2	6.1	6.1	0.0
Bos en Lommer	37.9	13.8	6.9	6.9	17.2
Geuzenveld/Slotermeer	43.8	28.1	15.6	0.0	21.9
Oost/Watergraafsmeer	34.1	20.5	13.6	4.6	13.6
Osdorp	40.5	19.1	19.1	2.4	7.1
Oud West	35.7	17.9	17.9	3.6	10.7
Slotervaart/Overtooms Veld	20.0	6.7	6.7	0.0	3.3
Westerpark	23.5	5.9	5.9	2.9	5.9
Zeeburg	18.2	13.6	13.6	4.6	6.8
ZuiderAmstel	41.5	17.1	9.8	4.9	4.9
Zuidoost	34.6	19.2	11.5	0.0	3.8
<u>Diensten/bedrijven (ongew)</u>					
[Afval Energie Bedrijf]	25.0	12.5	0.0	0.0	8.3
Amst. Hist. Museum	20.0	18.2	4.6	0.0	5.7
[Bestuursdienst Amst.]	0.0	16.7	8.3	0.0	0.0
Brandweer Amst.	31.8	5.7	0.0	4.6	18.2
D. Advies en Beheer	18.0	15.4	2.6	2.6	0.0
[D. Belastingen]	57.1	0.0	28.6	21.4	14.3
D. Binnenwaterbeheer	57.9	34.2	21.1	2.6	7.9
[D. Economische Zaken]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[D. Infrastr. en Vervoer]	21.4	14.3	7.1	0.0	7.1
D. Maatsch. Ontwikkeling	10.5	0.0	0.0	5.3	0.0
D. Milieu en Bouwtoezicht	23.3	20.0	3.3	0.0	0.0
[D. Onderz. en Statistiek]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Stadstoezicht	67.7	61.3	48.4	9.7	41.9
D. Wonen	50.0	11.1	11.1	0.0	16.7
D. Verzekeringszaken	6.7	0.0	0.0	6.7	0.0
D. Werk en Inkomen	18.2	40.9	13.6	4.6	4.5
D. Persoonsgegevens	55.0	25.0	5.0	10.0	20.0
Facilitair Bedrijf Amst.	35.0	15.0	15.0	0.0	0.0
Gemeentearchief Amst.	17.7	5.9	0.0	5.9	0.0
Gem Havenbedr./Haven	22.2	7.4	11.1	0.0	3.7
GGD	40.6	25.0	15.6	3.1	6.3
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	9.1	9.1	18.2	0.0	0.0
[ProjectManagementbureau]	23.1	7.7	0.0	0.0	0.0
Stadsbank van Lening	56.7	30.0	30.0	3.3	33.3
Onbekend/niet ingevuld	40.0	30.0	30.0	6.7	23.3

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

Bijlage 4.3. Percentage ambtenaren dat afgelopen 12 maanden geconfronteerd is met serieuze bedreigingen. 2007. N=1025

	serieus dreigen	lastig vallen	volgen	familie bedreigen	voorwerp dreigen	poging verwonden	poging schoppen of stompen
Allen (gewogen)	8.5	2.2	0.6	0.6	2.7	2.1	4.6
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>							
Amst. Centrum	6.4	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	4.3
Amst. Noord	10.8	2.7	0.0	0.0	2.7	2.7	5.4
Amst. Oud Zuid	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
De Baarsjes	6.1	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bos en Lommer	3.4	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	0.0
Geuzenveld/Slotermeer	9.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Oost/Watergraafsmeer	6.8	0.0	0.0	0.0	2.3	2.3	2.3
Osdorp	9.5	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8
Oud West	10.7	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0
Slotervaart/Overtooms Veld	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Westerpark	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Zeeburg	9.1	4.5	2.3	0.0	4.5	2.3	4.5
ZuiderAmstel	4.9	2.4	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0
Zuidoost	0.0	0.0	0.0	0.0	3.8	3.8	0.0
<u>Diensten/bedrijven (ongew.)</u>							
[Afval Energie Bedrijf]	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	8.3
Amst. Hist. Museum	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[Bestuursdienst Amst.]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Brandweer Amst.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Advies en Beheer	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
[D. Belastingen]	7.1	14.3	0.0	0.0	7.1	7.1	7.1
D. Binnenwaterbeheer	10.5	0.0	0.0	0.0	5.3	5.3	2.6
[D. Economische Zaken]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[D. Infrastruct. en Vervoer]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Maatschap. Ontwikkeling	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Milieu en Bouwtoezicht	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3
[D. Onderzoek en Statistiek]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Stadstoezicht	51.6	19.4	9.7	9.7	25.8	19.4	38.7
D. Wonen	5.6	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Verzekeringszaken	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Werk en Inkomen	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Persoonsgegevens	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0
Facilitair Bedrijf Amst.	10.0	5.0	0.0	0.0	5.0	0.0	5.0
Gemeentearchief Amst.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Gem Havenbedr./Haven	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
GGD	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[ProjectManagementbureau]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Stadsbank van Lening	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Onbekend/niet ingevuld	20.0	6.7	0.0	3.3	3.3	0.0	6.7

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

Bijlage 4.4.a. Percentage ambtenaren dat in de afgelopen 12 maanden geconfronteerd is met verschillende vormen van fysiek geweld. 2007. N=1025

	Seksuele handtastelijkheden	Meubels vernielen	objecten toegooien	hinderen verlaten vertrek	fysiek hinderen werk	duwen, trekken, grijpen
Allen (gewogen)	0.8	1.1	2.0	0.8	3.3	3.1
Stadsdelen (ongewogen)						
Amst. Centrum	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	2.1
Amst. Noord	0.0	0.0	2.7	2.7	8.1	8.1
Amst. Oud Zuid	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
De Baarsjes	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bos en Lommer	0.0	3.4	3.4	0.0	0.0	0.0
Geuzenveld/Slotermeer	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Oost/Watergraafsmeer	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	2.3
Osdorp	2.4	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0
Oud West	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Slotervaart/Overtooms Veld	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Westerpark	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Zeeburg	0.0	2.3	4.5	0.0	6.8	4.5
ZuiderAmstel	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0
Zuidoost	3.8	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0
Diensten/bedrijven (ongew.)						
[Afval Energie Bedrijf]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Amst. Hist. Museum	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[Bestuursdienst Amst.]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Brandweer Amst.	4.5	0.0	0.0	0.0	9.1	4.5
D. Advies en Beheer	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[D. Belastingen]	0.0	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0
D. Binnenwaterbeheer	0.0	0.0	2.6	2.6	5.3	7.9
[D. Economische Zaken]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[D. Infrastruct. en Vervoer]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Maatschap. Ontwikkeling	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Milieu en Bouwtoezicht	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	3.3
[D. Onderzoek en Statistiek]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Stadstoezicht	3.2	9.7	12.9	9.7	22.6	22.6
D. Wonen	0.0	16.7	0.0	5.6	0.0	0.0
D. Verzekeringszaken	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Werk en Inkomen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Persoonsgegevens	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
Facilitair Bedrijf Amst.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
Gemeentearchief Amst.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Gem Havenbedr./Haven	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
GGD	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[ProjectManagementbureau]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Stadsbank van Lening	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3
Onbekend/niet ingevuld	3.3	3.3	3.3	0.0	6.7	100.0

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

Bijlage 4.4.b. Vervolg percentage ambtenaren dat in de afgelopen 12 maanden geconfronteerd is met verschillende vormen van fysiek geweld. 2007. N=1025

	spugen	bijten of krabben	slaan, stompen, of schoppen	kopstoot	verwond
Allen (gewogen)	2.6	0.4	1.2	0.5	0.6
<u>Stadsdelen (ongewogen)</u>					
Amst. Centrum	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Amst. Noord	5.4	0.0	0.0	2.7	2.7
Amst. Oud Zuid	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
De Baarsjes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bos en Lommer	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Geuzenveld/Slotermeer	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Oost/Watergraafsmeer	4.5	0.0	0.0	0.0	2.3
Osdorp	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Oud West	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0
Slotervaart/Overtooms Veld	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Westerpark	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Zeeburg	4.5	0.0	2.3	0.0	2.3
ZuiderAmstel	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0
Zuidoost	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0
<u>Diensten/bedrijven (ongew.)</u>					
[Afval Energie Bedrijf]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Amst. Hist. Museum	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[Bestuursdienst Amst.]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Brandweer Amst.	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0
D. Advies en Beheer	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[D. Belastingen]	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0
D. Binnenwaterbeheer	7.9	0.0	2.6	0.0	0.0
[D. Economische Zaken]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[D. Infrastructuur en Vervoer]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Maatschap. Ontwikkeling	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Milieu en Bouwtoezicht	0.0	0.0	3.3	0.0	0.0
[D. Onderzoek en Statistiek]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Stadstoelicht	16.1	3.2	16.1	6.5	3.2
D. Wonen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Verzekeringszaken	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Werk en Inkomen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D. Persoonsgegevens	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Facilitair Bedrijf Amst.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Gemeentearchief Amst.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Gem Havenbedr./Haven	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
GGD	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0
[Ontwik.bedr. Gem. Amst.]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
[ProjectManagementbureau]	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Stadsbank van Lening	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0
Onbekend/niet ingevuld	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

[] minder dan 15 vragenlijsten in de analyse.

Bijlage 4.5. Anova-analyse van de 3 geweldsvormen in relatie tot het jaar van de meting en al dan niet pilot. Inclusief Dienst Stadstoezicht (N=2247; gewogen bestand)

			df.	f. ratio	p-waarde
Verbaal geweld	Hoofdeffecten	(samengesteld)	2	44.6	0.00
		jaar meting	1	6.9	0.01
		pilot of niet	1	81.5	0.00
	2-weg interactie		1	1.8	0.18
	Totaal		2247		
Serieuze bedreigingen	Hoofdeffecten	(samengesteld)	2	25.0	0.00
		jaar meting	1	1.8	0.18
		pilot of niet	1	48.6	0.00
	2-weg interactie		1	0.7	0.39
	Totaal		2247		
Fysiek geweld	Hoofdeffecten	(samengesteld)	2	22.8	0.00
		jaar meting	1	1.6	0.21
		pilot of niet	1	43.8	0.00
	2-weg interactie		1	3.0	0.09
	Totaal		2247		

Bijlage 9.1. Regressieanalyse onderzoek 2004.

<i>Onafhankelijk</i>	% verbaal geweld	<i>Afhankelijk</i> % serieuze bedreigingen	% fysiek geweld
<i>risicofactor</i>			
slecht nieuws	0.21	-	-
aandeel publiek	0.13	0.09	0.07
leeftijd ¹	-0.12	-	-
bekendheid dader	-0.09	-	-
leidinggevend	0.08	0.08	0.07
man	-	0.07	-
opleiding	-	-0.07	-
werktijd	-	-	-0.12
jaren huidige beroep ¹	-	-	-
vrij toegankelijke werkruimte	-	-	-
voltijd	-	-	-
aanraken ambt. mogelijk	-	-	-
pers. p. dag ¹	-	-	-
allochtoon	-	-	-
aanwezigheid collega's	-	-	-
Dummies afdelingen	0.25	0.22	0.21
verklaarde variantie	23%	11%	11%
<i>uitgebreid model met...</i>			
verbaal geweld	-	0.28	0.12
bedreigingen	-	-	0.35
verklaarde variantie	-	18%	24%

Bêta's: alle coëfficiënten $p < 0.05$.

¹ Leeftijd en jaren in huidige beroep en personen per dag zijn in tegenstelling tot tabel 9.1 continu opgenomen.

² Coëfficiënt is bepaald door variabelen te construeren, waarin de afdelingen geordend zijn naar de mate van geweld. Andere coëfficiënten bepaald in model met 39 dummies. 5 afdelingen geen dummie i.v.m. overidentificatie.

Bijlage 11.1

Aanbevelingen uit het onderzoek 2004

Eenheid van beleid

Het is bijzonder belangrijk dat er bij het nemen van maatregelen slechts één of hooguit enkele duidelijke algemene uitgangspunten worden gekozen. Door een duidelijke keuze wordt het beleid zichtbaar en herkenbaar voor de burgers. Zichtbaarheid is van bijzonder belang, omdat een duidelijk en herkenbaar beleid burgers die neigen naar agressief gedrag zal afschrikken. Maar ook voor de andere burgers, die zich misschien wel eens afvragen 'of er nu eindelijk nog eens wat gebeurt', is duidelijkheid van het beleid een pluspunt. Ook vergemakkelijkt een eenduidig beleid de taak van degenen die het beleid moeten uitvoeren. Bij twijfel hoe men een en ander aan zal pakken, kan worden teruggegrepen op de algemene uitgangspunten. Een eerste algemeen uitgangspunt is derhalve dat er gezorgd moet worden voor *herkenbaarheid en zichtbaarheid*.

Alle vormen van geweld

Uit het onderzoek blijkt duidelijk dat het onderscheid tussen verbaal en fysiek geweld vloeiend is. Ambtenaren die vaak worden uitgescholden krijgen ook vaker te maken met fysiek geweld en hetzelfde geldt voor de afdelingen: afdelingen met veel verbaal geweld kennen ook veel fysiek geweld. Het heeft dus weinig zin de te nemen maatregelen te beperken tot alleen de ernstige vormen van geweld: een aanpak die niet alleen betrekking heeft op fysiek geweld, maar ook toepasbaar is op verbale vormen van geweld verdient de voorkeur en het ligt dus voor de hand het geweld in zijn algemeenheid terug te dringen. Een tweede algemeen uitgangspunt zou derhalve moeten zijn: *geen enkele vorm van agressie wordt geaccepteerd*. Uiteraard is hier niet bedoeld dat er op precies dezelfde manier gereageerd moet worden op het in elkaar slaan of bedreigen van een ambtenaar als op een incidentele scheldpartij, maar in beide gevallen moet het uitgangspunt zijn 'dit nemen we niet' en die boodschap moet ook in beide gevallen worden overgebracht.

Agressie loont niet

Volgens de respondenten is 36% van de geweldsincidenten geïnspireerd op het verkrijgen van iets, de overige geweldsincidenten zijn volgens de respondenten expressief van aard. Bij een groot deel van alle geweldsincidenten hoopt de burger iets gedaan te krijgen door zich agressief te gedragen. Dergelijke agressieve burgers zijn in principe rationeel. Als zij keer op keer merken dat de agressie-uitbarstingen geen enkel effect sorteren, zal hun geweld ophouden.

Maatregelen zouden er derhalve op gericht kunnen worden alle positieve uit-

komsten van agressie te blokkeren, waardoor het aan potentiële daders duidelijk wordt dat geweld tegen ambtenaren geen positieve uitkomsten kent.

Dit algemene uitgangspunt kan ook worden toegepast op geweld dat niet gericht is op het verkrijgen van iets, het expressieve geweld. Een begripvolle benadering, toegeeflijkheid en merkbare angst bij de bedreigde ambtenaar kunnen allemaal opgevat worden als reacties die het expressieve geweld belonen. Het geweld levert zo toch iets op, weliswaar niet iets materieels, maar wel iets symbolisch, namelijk een zekere mate van genoegdoening in de vorm van een begripvolle of bange ambtenaar. Dergelijke reacties zouden om die reden zo mogelijk vermeden moeten worden.

Dit derde algemene uitgangspunt 'verhinder positieve uitkomsten' of, aansprekender geformuleerd '*agressie loont niet*' verdient de voorkeur boven andere algemene uitgangspunten, zoals 'veel training', 'veel technische maatregelen' of 'streng straffen' (zie hieronder voor nadere argumentatie). Weliswaar ontbreekt directe empirische evidentie over de effectiviteit van maatregelen die geënt zijn op dit uitgangspunt, maar dat beloningen een effect op de frequentie van gedrag hebben — en dat is de achterliggende vooronderstelling — is een van de best gedocumenteerde resultaten van de psychologie.

Maatregelen zouden zodoende gericht moeten worden op werkomstandigheden, waarin de ambtenaren in staat zijn iedere positieve uitkomst van geweld, zowel materieel als symbolisch, te verhinderen. Dergelijke structurele maatregelen kunnen gericht zijn op het (snel) bijstand bieden aan bedreigde ambtenaren (b.v. alarmknop, bijstandsteam) of op het onmogelijk maken van 'verzilvering' van het afgedwongen voordeel (in- en uitgangscntrole, check sociale dienst op verdacht voorschot etc.). Binnen de stadsdelen diensten/bedrijven moeten er voorzieningen getroffen worden die de ambtenaren in staat stellen te verhinderen dat een agressieve burger op enigerlei wijze profijt trekt van zijn agressiviteit, zodat het voor iedereen duidelijk wordt dat agressief gedrag geen positieve uitkomsten kent.

Technische en organisatorische preventieve maatregelen

Technisch preventieve maatregelen betreffen maatregelen zoals een verhoogde balie, cameratoezicht en dergelijke. Bij organisatorische maatregelen gaat het om het afspreken van werkrouines, zoals een regel dat werknemers nooit alleen in een ruimte met burgers mogen zijn. Over de effectiviteit van dergelijke maatregelen is weinig bekend. Wel kan het volgende opgemerkt worden. Technische- en organisatorische maatregelen hebben betrekking op de werkomstandigheden van de ambtenaren (bijvoorbeeld onmogelijk maken dat het publiek de werknemer aan kan raken, vrije toegankelijkheid werkruimte verhinderen, zorgen dat er collega's aanwezig zijn). Uit het onderhavige onderzoek en het onderzoek in 2004 blijkt nu dat het gezamenlijk effect van dergelijke werkomstandigheden op de kans met agressie geconfronteerd te worden gering is. Men kan zich derhalve afvragen of er erg veel verwacht kan worden van een algemene strategie die voornamelijk gericht is op het aanbrengen van veranderingen in de werkomstandigheden.

Het op grote schaal aanbrengen van technische en organisatorische voorzie-

ningen, wordt hier dus ontraden, gezien de twijfelachtige effectiviteit. Iets anders geldt voor die technische voorzieningen die direct behulpzaam zijn bij het verwezenlijken van het uitgangspunt 'agressie loont niet'. Dergelijke technische maatregelen dienen prioriteit te krijgen. Voorbeelden van dergelijke technische voorzieningen zijn een alarmknop op de werkplek en afsluitbare ruimtes, zodat een dader niet kan ontvluchten.

Training van werknemers

Een gangbare opvatting is dat training van werknemers agressie-uitlokkend gedrag kan vermijden. Een werknemer leert o.a. in dergelijke trainingen dat het zinvol kan zijn bij agressief gedrag eerst een begripvolle houding ten toon te spreiden, waardoor de kans op escalatie van het conflict af zou nemen. De filosofie achter de trainingen zoekt de oorzaak van agressie eerder bij de recipiënt van de agressie dan bij de dader. Het slachtoffer wordt gezien als sociaal 'onhandig', waardoor hij zichzelf nodeloos in de problemen brengt.

Empirische evidentie voor het effect van trainingen om deze onhandigheid te compenseren ontbreekt. Markus (2000) concludeert na een uitgebreid overzicht van de internationale literatuur dat er 'te weinig onderzoeksgegevens beschikbaar zijn'.

Training van werknemers blijkt ondanks de afwezigheid van empirische evidentie een wijd verbreid fenomeen te zijn. Zo blijkt uit dit onderzoek dat 60 procent van de ambtenaren ooit getraind is in het omgaan met agressie.

Verder kan opgemerkt worden dat de grens tussen het geven van een positieve sanctie en 'omgaan met agressie' niet scherp is. Een begripvolle houding behoort tot het standaardrepertoire van trainingen conflictbeheersing en een dergelijke houding zal door de dader soms worden opgevat als een positieve sanctie, vooral als het expressief geweld betreft. Positieve sanctionering kan tot meer agressie leiden, zowel bij de dader als bij degenen die de positieve sanctionering waarnemen of daarvan horen.

Al met al lijkt het er op dat uitbreiding van de training van de Amsterdamse ambtenaren niet het passende antwoord is op het geconstateerde geweld. Op de eerste plaats is meer dan de helft van de ambtenaren al getraind. Op de tweede plaats ontbreekt evidentie voor de effectiviteit van trainingen. Zodoende is het niet realistisch van uitbreiding van de trainingsmogelijkheden voor ambtenaren veel effect te verwachten. Bovendien is training bijzonder kostbaar.

Zoals hierboven bij de technische maatregelen geldt ook hier een voorbehoud. Training van werknemers kan ook behulpzaam zijn bij het realiseren van de doelstelling 'agressie loont niet' en voor zover dat geldt kan (beperkte) training zeker zinvol zijn. Een ambtenaar kan op een training geleerd worden op welk moment hij een grens moet trekken. Omdat ook verbaal geweld niet geaccepteerd wordt, zal het soms lastig zijn te bepalen waar die grens moet liggen. Ook kan geleerd worden hoe er precies gereageerd moet worden bij het bereiken van die grens en wat er dan verder moet gebeuren.

Verscherping van sancties

Een ander algemeen uitgangspunt is verzwaring van de negatieve sancties voor geweld. Zoals bekend is dat het favoriete algemene uitgangspunt aan de borreltafel. De gemeente zou bijvoorbeeld zware sancties kunnen zetten op geweldsovertredingen, zoals intrekken van uitkering en dergelijke.

De effectiviteit van negatieve sancties staat echter ter discussie (vgl. Sherman 1997). Verder kan men zich afvragen welke zware negatieve sancties gezet zouden kunnen worden op verbaal geweld. Zoals hierboven al gesteld is, moet het beleid immers niet beperkt blijven tot maatregelen alleen gericht op het fysieke geweld, omdat er een sterke samenhang is tussen verschillende vormen van agressie (verbaal en fysiek). Ook kan men zich afvragen hoe dergelijke 'bestraffingen' geëffectueerd zouden moeten worden. Bestrafing wordt in onze rechtsstaat omgeven met veel waarborgen tegen willekeur zoals het opleggen van de straf door onafhankelijke buitenstaanders en beroepsprocedures. Bestrafing kan zo veel extra procedurekosten meebrengen.

Ook hier zijn gevallen denkbaar waarbij verscherping van de sancties behulpzaam kan zijn bij het verwezenlijken van het uitgangspunt 'agressie loont niet', bijvoorbeeld een korting op de uitkering bij agressief gedrag. De agressiviteit levert dan geen positieve, maar een negatieve uitkomst, maar de te verwachten effectiviteit van dergelijke maatregelen moet vooral niet overschat worden, terwijl de bijkomende kosten (administratie, beroepsprocedures en dergelijke) zeer hoog kunnen zijn.

Voor zware gevallen kan uiteraard wel een strafrechtelijke weg gevolgd worden en ook kan een civiele procedure gestart worden om kosten te verhalen. Het effect van dergelijke acties zal vooral ondersteunend zijn: men laat duidelijk zien dat de zaken serieus genomen worden.

Literatuur

- Bureau Driessen (1992) *Methadoncliënten in Nederland*. Rijswijk/Utrecht: Ministerie van WVC/Bureau Driessen.
- Bureau Driessen, Middelhoven LK, Driessen FMHM (2001) *Geweld tegen werknemers in de semi-openbare ruimte*. Den Haag: Ministerie BZK, Ministerie van Justitie.
- Bureau Driessen, Driessen FMHM, Middelhoven LK (2002) *Geweld tegen werknemers in de semi-openbare ruimte*. *Tijdschrift voor Veiligheid & Veiligheidszorg*, 1/2: 38-47.
- Bureau Driessen, Middelhoven LK., Driessen FMHM (2003) Schelden in het (semi-)publiek domein, een onderzoek onder verschillende beroepsgroepen. *Justitiële verkenning 2003* (29, 3) 54-64.
- Bureau Driessen, Raven J, Driessen FMHM (2004) *Agressie en geweld tegen ambtenaren van de gemeente Amsterdam*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Bureau Driessen, Broekhuizen J, Raven J, Driessen FMHM (2005). *Geweld tegen de Brandweer. Resultaten van onderzoek onder Brandweermedewerkers*. Utrecht: Bureau Driessen.
- CBS (2006). *Veiligheidsmonitor Rijk 2006. Landelijke Rapportage*. Den Haag: CBS.
- DSP, Sikkema CY, Abraham M, Flight S (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*. Amsterdam: DSP-groep BV.
- Gemeente Amsterdam, Directie Openbare Orde en Veiligheid (2006). *Voortgangsrapportage Convenant Agressie en Geweld tegen gemeentepersoneel*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Junger M, Dronkers J (ed;1998) *Daders en slachtoffers en andere tegenslag. Samenhang tussen ongewenste uitkomsten*. Amsterdam: Amsterdam University Press.