



Evaluatie aanpak agressie en geweld bij gemeenten

Rapport

drs. P. Rosenboom
drs. J.J.J. Donkers
Zoetermeer, 15 februari 2010

In opdracht van A+O fonds Gemeenten.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	11
2 Inhoud beleid agressie en geweld	13
3 Uitvoering beleid agressie en geweld	17
4 Agressieregistratiesysteem en aantal meldingen	25
5 Evaluatie beleid agressie en geweld	29
6 Bekendheid en gebruik van de Arbocatalogus	33
Bijlage	
1 Vragenlijst	35

Samenvatting

Inhoud beleid Agressie en geweld

Ruim 82 procent van de gemeenten heeft een beleid of protocol gericht op agressie en geweld

Ruim 82 procent van de gemeenten heeft een beleidsplan of protocol gericht op het voorkomen en bestrijden van agressie en geweld tegen medewerkers. Bij bijna al deze gemeenten worden door medewerkers incidenten gemeld en is vastgesteld welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd. Minder dan een derde van de gemeenten geeft ook altijd een reactie naar de dader.

In bijna alle gemeenten worden (non-) verbale agressie, persoonsgerichte bedreigingen en fysieke agressie niet getolereerd. Ruim tweederde van de gemeenten heeft voor iedere functiegroep met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld maatregelen genomen gericht op agressie en geweld. De gemeenten met 100.000 of meer inwoners (incl. G4) blijven op dit punt iets achter.

Uitvoering beleid agressie en geweld

Ruim 76 procent communiceert aan medewerkers welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd

Ruim 76 procent van de gemeenten communiceert aan medewerkers welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd. Aanzienlijk minder gemeenten communiceren dit ook aan burgers (38 procent). Met de communicatie aan burgers is overigens 34 procent van de gemeenten wel bezig.

Gemeenten zijn hard aan de slag met het trainen van medewerkers met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld in het omgaan met agressie en geweld. 41 procent geeft aan alle medewerkers al getraind te hebben, ruim de helft is hier nog mee bezig. Bij deze gemeenten die nog bezig zijn met het trainen van medewerkers, is 72 procent van de medewerkers al getraind. Tweederde van de gemeenten geeft aan zijn medewerkers periodiek te trainen. Dit gebeurt bij de meeste gemeenten één keer per twee jaar.

De uitvoering van het beleid agressie en geweld wordt door de gemeenten redelijk positief beoordeeld. Vooral de opvang en nazorg van medewerkers na incidenten wordt positief beoordeeld. Met het analyseren van incidenten om preventieve maatregelen te nemen, zijn gemeenten op dit moment in mindere mate bezig.

De helft van de gemeenten weet niet of er afspraken zijn gemaakt met de politie en het openbaar ministerie

Bij de helft van de gemeenten is het onbekend of er afspraken zijn gemaakt met de politie en openbaar ministerie en het driehoeksoverleg met de burgemeester over de aangifte van incidenten tegen medewerkers. Van de gemeenten met 100.000 inwoners of meer (incl. G4) geeft 64 procent aan dat dergelijke afspraken gemaakt zijn. De gemeenten zijn redelijk tevreden over het nakomen van de afspraken over de aangifte van incidenten tegen medewerkers, vooral gemeenten met minder dan 10.000 inwoners en tussen de 10.000 en 20.000 inwoners zijn tevreden.

De aanpak van agressie en geweld wordt door bijna tweederde van de gemeenten besproken met het hoger management indien daar aanleiding voor is.

Effecten van beleid

Beleed veelal nog te kort ingevoerd om te kunnen beoordelen op effectiviteit

Bijna een kwart geeft aan dat het beleid nog te recent is ingevoerd of gewijzigd om te kunnen beoordelen of het leidt tot minder incidenten, 20 procent weet het niet. Een aantal gemeenten geeft aan dat er zich geen of heel sporadisch incidenten voordoen, waardoor het moeilijk te zeggen is of er een af- of toename in incidenten is.

De grotere gemeenten geven zien de meeste belemmeringen om agressie en geweld effectief aan te pakken. De belemmeringen die genoemd worden zijn gebrek aan tijd om het beleid goed in te voeren, en het feit dat er niet vaak incidenten voorkomen, waardoor medewerkers niet goed op de hoogte zijn van het beleid.

Agressieregistratiesysteem

De helft van de gemeenten heeft een agressieregistratiesysteem

Ruim de helft van de gemeenten heeft een agressieregistratiesysteem, 35 procent heeft dit nog niet maar is er wel mee bezig. Gemeenten met minder dan 10.000 inwoners hebben het minst vaak een dergelijk systeem. Van de gemeenten met een agressieregistratiesysteem geeft 91 procent aan dat in het systeem een agressieregistratieformulier is opgenomen. Ook is er bij 84 procent sprake van een procedure voor het melden en registreren. Ruim tweederde van de gemeenten geeft aan dat systeem niet wordt gebruikt om periodiek managementrapportages op te stellen voor analyse en verbetermaatregelen.

11 procent gebruikt het GIR en 43 procent is dit van plan

Het merendeel van de gemeenten (43 procent) overweegt gebruik te gaan maken van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). 11 procent gebruikt het al en ruim een kwart heeft besloten er geen gebruik van te maken.

Meldingen van agressie en geweld

Van 97 gemeenten zijn gegevens ontvangen over het aantal meldingen van agressie en geweld in 2009. Op basis van deze opgaven kan het gemiddeld aantal meldingen per 10.000 inwoners worden geschat op 2,54. 1,38 meldingen per 10.000 inwoners hebben betrekking op verbale agressie. Het aantal meldingen per 10.000 inwoners loopt over het algemeen op met de gemeentegrootteklasse. Bij de gemeenten met 100.000 of meer inwoners is het aantal meldingen per 10.000 inwoners met 5,22 het hoogst.

Evaluatie beleid agressie en geweld

Bijna 27 procent van de gemeenten heeft het beleid al geëvalueerd

Bijna 27 procent van de gemeenten met een beleid heeft de uitvoering ervan in het afgelopen jaar geëvalueerd, ongeveer de helft is van plan een evaluatie te gaan uitvoeren. Van de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners zegt een kwart geen evaluatie te hebben uitgevoerd en dit ook niet te gaan doen. Bij de gemeenten die een evaluatie hebben uitgevoerd heeft dit in 58 procent van de gevallen geleid tot een aanpassing van het beleid op het terrein van agressie en geweld. Tweederde van gemeenten die het beleid hebben geëvalueerd, heeft een evaluatieverslag opgesteld.

De Arbocatalogus Agressie en Geweld is door meer dan de helft van de gemeenten gebruikt bij het evalueren, actualiseren en/of ontwikkelen van het beleid. De checklist uit de Arbocatalogus is ook door ruim de helft gebruikt.

Van de gemeenten die de evaluatie al volledig hebben uitgevoerd, heeft tweederde de checklist gebruikt.

Bekendheid en gebruik van de Arbocatalogus

Bijna alle gemeenten zijn bekend met de Arbocatalogus Agressie en Geweld. De Arbocatalogus is het minst bekend bij gemeenten met 100.000 inwoners of meer (incl. G4).

De gemeenten beoordelen de bruikbaarheid van de Arbocatalogus als positief.

De aanvullingen op de Arbocatalogus zijn bij 42 procent van de gemeenten onbekend. De bekendste aanvulling zijn de praktijkdocumenten van gemeenten over de aanpak van agressie en geweld. Dit is ook de meest gebruikte aanvulling, driekwart van de gemeenten gebruikt de praktijkdocumenten. Ruim een kwart van de gemeenten gebruikt geen van de aanvullingen.

Sterke en verbeterpunten agressie en geweldsbeleid gemeenten

Op basis van de uitgevoerde evaluatie kunnen de volgens sterke punten en verbeterpunten voor gemeenten op het terrein van agressie en geweldsbeleid worden vastgesteld

Sterke punten	Verbeterpunten
<p>Vier van de vijf gemeenten hebben een beleidsplan of een protocol voor agressie en geweld. In bijna alle plannen en protocollen is vastgelegd dat (non-)verbale agressie, persoonlijke bedreigingen, fysieke agressie niet worden getolereerd. Driekwart van de gemeenten heeft dit communiceert dit ook naar medewerkers. De inhoud van het beleid is over het algemeen vrij volledig.</p>	<p>Nog niet voor iedere functiegroep met een risico op agressie en geweld zijn maatregelen genomen door gemeenten. Dit geldt vooral voor de gemeenten met 100.000 of meer inwoners (incl. G4). Iets meer dan de helft van deze gemeenten heeft maatregelen genomen. Deze groep gemeenten lijkt wat achter te blijven met de aanpak van agressie en geweld, terwijl dit vaker voorkomt in deze gemeentegrootteklasse.</p>
<p>Gemeenten zijn druk bezig met het trainen van medewerkers in het omgaan met agressie en geweld. Bij 41 procent van de gemeenten zijn alle medewerkers met publiekscontacten getraind. Bij de overige gemeenten hebben gemiddeld 71 procent van de medewerkers met publiekscontacten een training gevolgd.</p>	<p>Van de gemeenten met een agressie en geweldsbeleid, communiceert maar 38 procent aan de burgers welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd.</p>
<p>Bij de uitvoering van het vastgestelde beleid, lopen de volgende onderdelen goed: de opvang en nazorg van medewerkers na incidenten en het nemen van maatregelen gericht op de dader (geven van een reactie,</p>	<p>Nog maar een kwart van de gemeenten heeft een agressieregistratiesysteem dat aan alle vereiste elementen bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een omschrijving van de vormen van agressie en geweld die niet

doen van aangifte, verhalen van schade).	worden getolereerd <ul style="list-style-type: none"> - Openstelling van het systeem voor alle medewerkers met publiekscontacten - Periodieke terugkoppeling aan het team - Periodieke managementrapportages voor analyse en verbetermaatregelen
<p>Bij de gemeenten met 100.000 of meer inwoners (incl. G4) heeft de meerderheid afspraken gemaakt over afhandeling van incidenten in het driehoeksoverleg van burgemeester, politie en OM. 72 procent van de gemeenten beoordeelt het nakomen van deze afspraken met een voldoende.</p>	<p>Vooraf op het terrein van het melden en registreren van incidenten is door gemeenten nog veel winst te behalen. Gemeenten zijn zelf van mening dat incidenten matig tot slecht worden gemeld door medewerkers en dat de registratie van incidenten matig tot slecht verloopt.</p> <p>Op basis van de antwoorden van 97 gemeenten kan het totale aantal gemelde en geregistreerde incidenten voor heel Nederland op circa 4.200 worden geschat (2,54 meldingen per 10.000 inwoners)</p> <p>Uit het belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld van de Internetspiegel van 2009 bleek dat 61 procent van de gemeentelijke medewerkers in de periode november 2007 tot november 2008 persoonlijk te maken heeft gehad met een of meerdere vormen van agressie en geweld. Dit zou betekenen dat er jaarlijks tenminste 100.000 incidenten van agressie en geweld in de sector plaatsvinden.</p> <p>Er is daarmee een grote kloof tussen het aantal incidenten dat plaatsvindt en het aantal dat gemeld en geregistreerd wordt.</p>

Aanpak nog teveel incidentgericht in plaats van leergericht

Beleid is nog teveel incidentgericht in plaats van leergericht

Op grond van de resultaten is de conclusie gerechtvaardigd dat de aanpak van agressie en geweld bij gemeenten op dit moment nog teveel incidentgericht is. Bij de meerderheid van de gemeenten wordt de aanpak van agressie en geweld alleen besproken als er aanleiding toe is. Dat zal veelal het gevolg van één of meer incidenten zijn. Slechts bij een kwart van de gemeenten bespreekt het management eenmaal per jaar de aanpak. Terugkoppeling naar teams en periodieke analyse van incidenten voor verbetermaatregelen vindt slechts bij een vijfde van de gemeenten plaats.

Discrepantie tussen de perceptie van medewerkers en management over de mate waarin agressie en geweld voorkomt

Een aantal keren is door gemeenten genoemd dat het probleem niet speelt omdat zich nauwelijks incidenten voordoen. Dit is in tegenspraak met de resultaten uit het belevingsonderzoek waarin 61 procent van de medewerkers met publiekscontacten aangaf geconfronteerd te zijn met agressie en geweld. De aanname van gemeenten dat het aantal incidenten gering is belemmert een systematische, lerende aanpak gebaseerd op een goede registratie. Hierdoor ontstaat een impasse in de aanpak van agressie en geweld binnen gemeenten waarvoor oplossingen gezocht moeten worden om deze te doorbreken.

Aantoonbaar succes boeken op dit beleidsterrein is voor gemeenten mogelijk

Daarbij valt ook op dat enerzijds driekwart van de gemeenten aangeeft dat er geen belemmeringen zijn om agressie en geweld aan te pakken en dat er voldoende interne deskundigheid is, en dat anderzijds slechts een kleine 5 procent van de gemeenten aantoonbaar succesvol is op dit beleidsterrein. Ondanks dat een kwart van de gemeenten aangeeft dat het beleid nog te recent is ingevoerd om de effectiviteit ervan te kunnen beoordelen, lijkt er ook weinig aandacht te zijn voor de effectiviteit van de aanpak. Zeker wanneer dit vergeleken wordt met de aanpak van ziekteverzuim door gemeenten.

1 Inleiding

Bij het vaststellen van de Arbocatalogus Agressie en Geweld hebben sociale partners afgesproken na ongeveer één jaar een evaluatie uit te voeren naar de stand van zaken onder gemeenten op dit beleidsterrein. Deze evaluatie is begin 2010 door het A+O fonds Gemeenten in samenwerking met Stratus marktonderzoek in opdracht van de sociale partners uitgevoerd.

De vragenlijst voor dit onderzoek kon via internet ingevuld worden door de Arbocontactpersonen. Het bestand met contactpersonen is door het A+O fonds Gemeenten geleverd aan Stratus. De dataverzameling heeft tussen 11 januari en 8 februari 2010 plaatsgevonden. In tabel 1 is de respons naar gemeentegrootteklasse weergegeven (de gemeentelijke indeling van 2009 is als uitgangspunt genomen).

Tabel 1 Respons naar gemeentegrootteklasse

<i>Gemeentegrootteklasse</i>	<i>Nettorespons</i>		
	<i>Totaal</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Alle gemeenten	441	254	58
100.000 of meer inwoners (incl. G4)	25	27 ¹	
50.000 tot 100.000 inwoners	41	27	66
20.000 tot 50.000 inwoners	188	113	60
10.000 tot 20.000 inwoners	135	66	49
Minder dan 10.000 inwoners	52	21	40

Bron: Stratus marktonderzoek

In totaal hebben 254 Arbo contactpersonen van gemeenten de vragenlijst volledig ingevuld. Hier dient vermeld te worden dat bij G4 meerdere contactpersonen van (deel)gemeenten zijn benaderd. Vandaar dat het aantal respondenten bij deze gemeentegrootteklasse hoger is dan het aantal gemeenten.

De respons is het laagst geweest bij de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners. Hier heeft 40 procent van de uitgenodigde contactpersonen de vragenlijst volledig beantwoord.

¹ Hierbij gaat het onder andere om deelgemeenten

2 Inhoud beleid agressie en geweld

Beleidsplan vastgesteld?

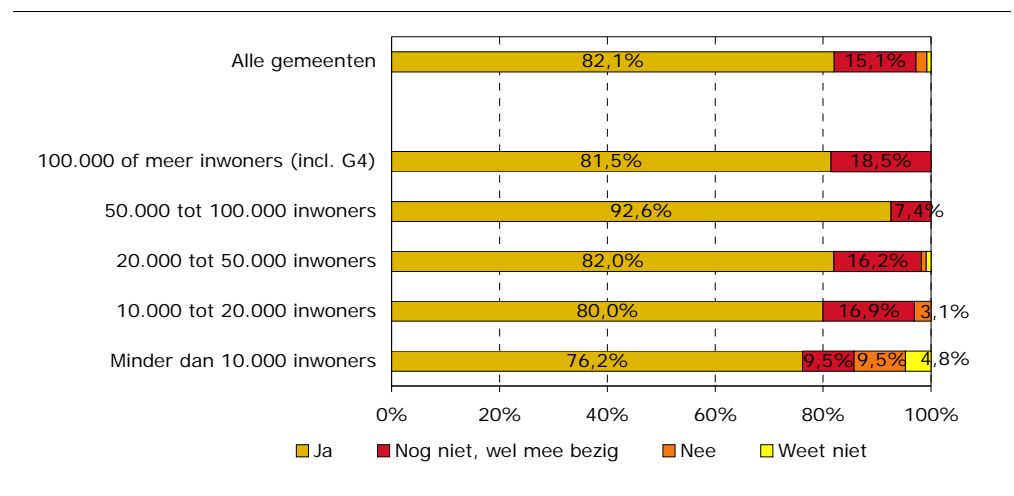
Aan de gemeenten is gevraagd of zij een beleidsplan of -protocol hebben vastgesteld dat gericht is op het voorkomen en bestrijden van agressie en geweld tegen medewerkers. Dit beleidsplan agressie en geweld geeft de achtergronden en uitgangspunten van het beleid weer (zoals een definitie, een visie op de aanpak van agressie en geweld en vastgestelde niet te tolereren vormen van ongewenst gedrag), legt taken verantwoordelijkheden vast en beschrijft de procedures en voorschriften (afdelings- of dienstspecifieke protocollen agressie en geweld).

Ruim 82 procent van de gemeenten heeft een beleid vastgesteld

Ruim 82 procent van de gemeenten heeft een dergelijk beleidsplan vastgesteld. Bijna alle gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners hebben een beleidsplan vastgesteld. De gemeenten in deze gemeentegrootteklasse die dit nog niet gedaan hebben, zijn hier mee bezig.

Bij de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners is het percentage gemeenten dat een beleidsplan heeft opgesteld het laagst.

Figuur 1 Percentage gemeenten dat een beleidsplan of -protocol heeft vastgesteld gericht op het voorkomen en bestrijden van agressie en geweld tegen medewerkers (n=251)



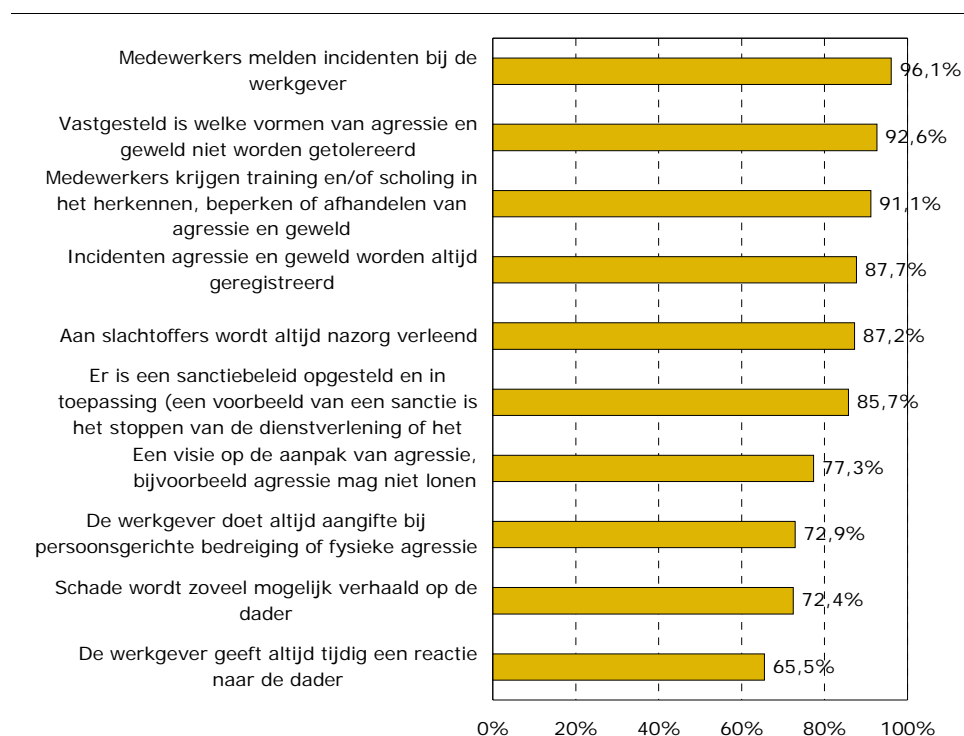
Bron: Stratus marktonderzoek

Elementen agressie en geweldbeleid

Bij de gemeenten met een beleid op het terrein van agressie en geweld is geïnventariseerd uit welke elementen dit beleid bestaat. Bij meer dan 96 procent van de gemeenten met een beleid melden medewerkers de incidenten. Ook heeft meer dan 90 procent van de gemeenten vastgesteld welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd en worden medewerkers getraind op het herkennen, beperken of afhandelen van agressie en geweld.

Het minst gebruikelijk is het geven van een reactie door de gemeente aan de dader na een incident. Dit gebeurt bij ongeveer een derde van de gemeenten met een beleid.

Figuur 2 Elementen van het beleid agressie en geweld bij gemeenten die een beleid op dit terrein hebben vastgesteld (n=203)



Bron: Stratus marktonderzoek

Niet getolereerde vormen van agressie en geweld

Aan de gemeenten is gevraagd welke vormen van agressie en geweld niet getolereerd worden. Hieronder volgt een toelichting op wat er wordt verstaan onder de verschillende vormen.

(non-) Verbale agressie

Beledigen
 Vernederen
 Aantasten goede naam of eer, zwartmaken, smaad
 Treiteren
 Discriminatie
 Dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie

Persoonsgerichte bedreiging

Bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden
 Lokaalvredebreuk
 Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid en seksuele intimidatie
 Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden

Fysieke agressie

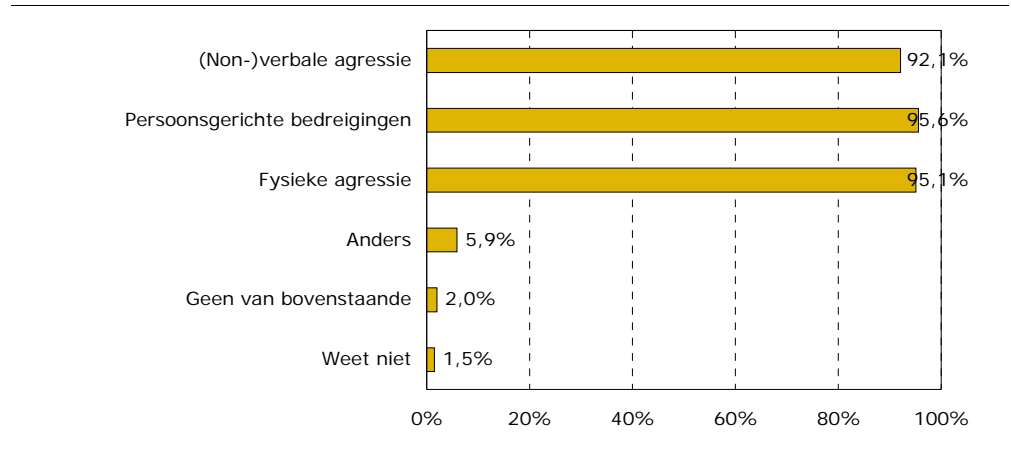
Mishandeling, verwonden, schoppen
 Aanranding
 Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen
 Wapengebruik
 Vernielen

Alle drie de vormen van agressie en geweld worden in bijna alle gemeenten niet getolereerd

Zowel (non-) verbale agressie, persoonsgerichte bedreigingen als fysieke agressie worden in bijna alle gemeenten niet getolereerd. In de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners zijn de percentages van de niet getolereerde vormen van agressie en geweld het laagst, maar ook hier wordt 81 procent geen (non-) verbale agressie getolereerd, en door 88 procent geen persoonsgerichte bedreigingen en fysieke agressie.

Andere vormen van agressie en geweld die nog worden genoemd zijn chantage en het gebruik van drugs en alcohol.

Figuur 3 Vormen van agressie en geweld die niet worden getolereerd (n=203)

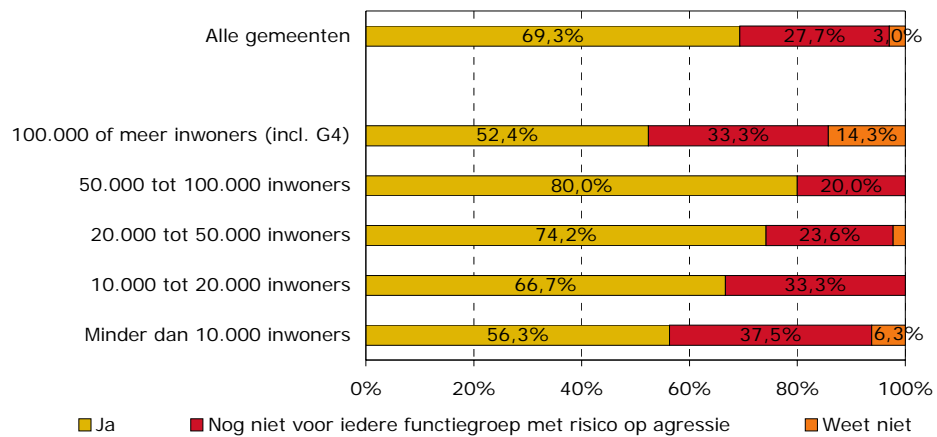


Bron: Stratus marktonderzoek

Maatregelen per functiegroep

Van de gemeenten met 100.000 of meer inwoners (incl. G4) heeft ruim de helft voor iedere functiegroep met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld maatregelen genomen gericht op het voorkomen van agressie en geweld. Ook van de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners heeft een groot deel nog niet voor iedere functiegroep maatregelen genomen. Binnen de gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners heeft het grootste percentage maatregelen genomen, namelijk 80 procent.

Figuur 4 Zijn voor iedere functiegroep met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld maatregelen genomen gericht op agressie en geweld? (n=202)



Bron: Stratus marktonderzoek

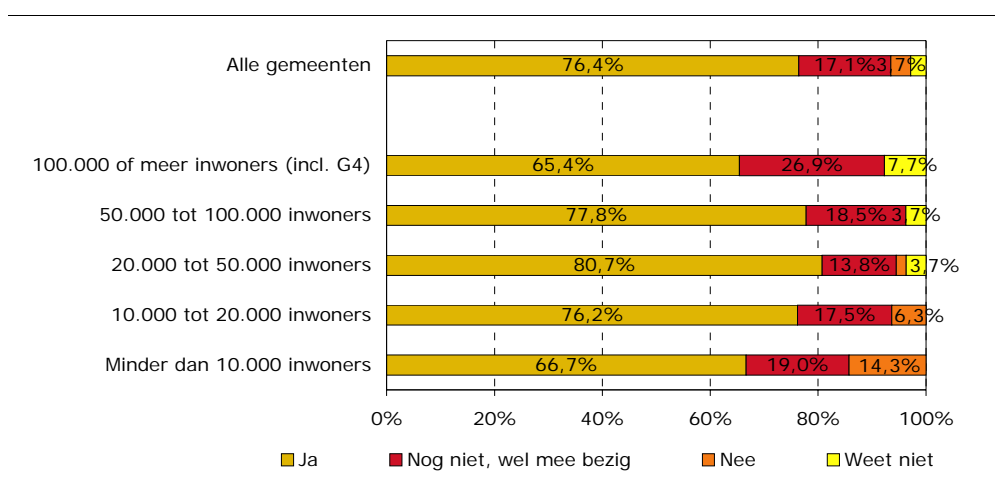
3 Uitvoering beleid agressie en geweld

Driekwart communi-
ceert naar mede-
werkers welke vor-
men van agressie en
geweld niet worden
getolereerd...

Communicatie over vormen van agressie en geweld

Ruim driekwart van alle gemeenten communiceert naar zijn medewerkers welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd. Als gemeenten dit nog niet doen, dan zijn ze er vaak al wel mee bezig. Binnen de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners is het percentage dat dit al doet of er mee bezig is het laagst.

Figuur 5 Communicatie naar medewerkers welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd (n=246)

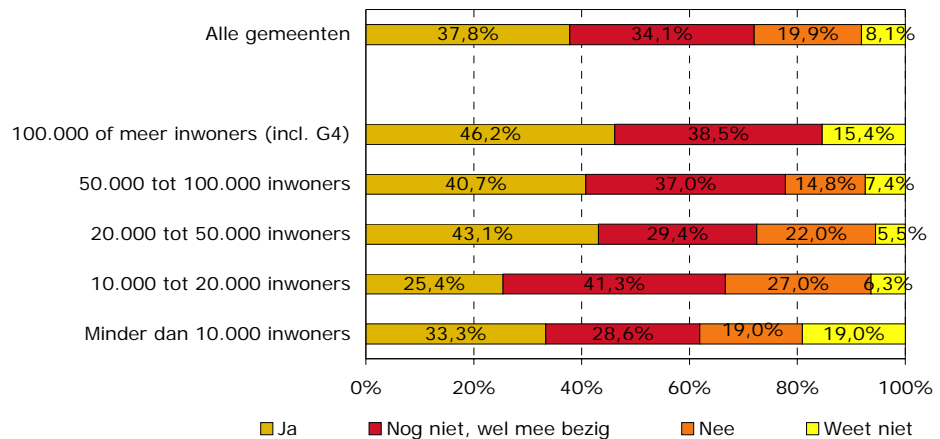


Bron: Stratus marktonderzoek

...38 procent doet dit
naar burgers

Het percentage gemeenten dat naar burgers communiceert welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd ligt aanzienlijk lager, namelijk 38 procent. 34 procent doet dit nog niet, maar is er wel mee bezig. Ook hier is het percentage dat hier al over communiceert naar burgers of er mee bezig is het laagst onder gemeenten met minder dan 10.000 inwoners.

Figuur 6 Communicatie naar burgers welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd (n=246)



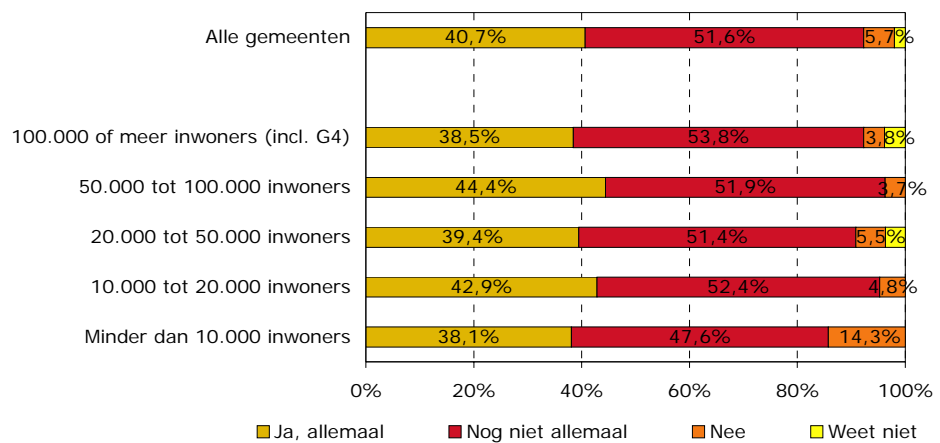
Bron: Stratus marktonderzoek

Trainingen in het omgaan met agressie en geweld

Nog niet alle medewerkers zijn getraind, maar gemeenten zijn hier wel mee bezig

Gemeenten zijn hard bezig met het trainen van hun medewerkers met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld in het omgaan met agressie en geweld. 41 procent heeft al zijn medewerkers hierop getraind, en ruim de helft heeft nog niet alle medewerkers getraind. Het percentage dat zijn medewerkers niet getraind heeft is het hoogst bij de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners.

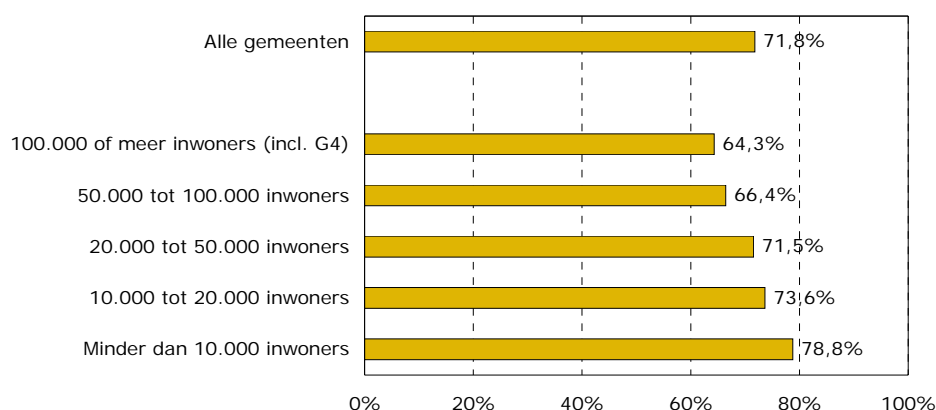
Figuur 7 Medewerkers getraind in omgaan met agressie en geweld (n=246)



Bron: Stratus marktonderzoek

Aan de gemeenten die aangaven dat nog niet alle medewerkers getraind zijn, is gevraagd welk percentage van de medewerkers wel getraind is. Bij de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners is het grootste percentage medewerkers getraind. In figuur 8 is duidelijk te zien dat hoe groter de gemeente, hoe kleiner het percentage getrainde medewerkers is.

Figuur 8 Gemiddeld percentage getrainde medewerkers (n=91)

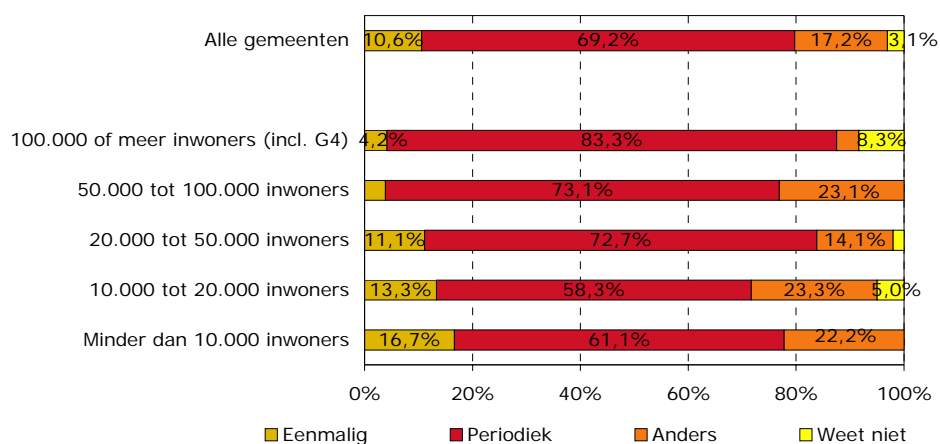


Bron: Stratus marktonderzoek

Ruim tweederde van de gemeenten geeft aan medewerkers periodiek te trainen. 17 procent van de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners geeft eenmalig een training. De gemeenten geven vaak aan dat de training tot nu toe eenmalig is gegeven, met bedoeling dit periodiek te gaan doen. Ook geeft een aantal gemeenten aan de training naar behoefte te verzorgen. Andere gemeenten zijn nog bezig hier invulling aan te geven.

Aan de gemeenten die aangaven hun medewerkers periodiek te trainen, is gevraagd met welke regelmaat deze trainingen plaats vinden. Hieruit blijkt dat bijna de helft van deze gemeenten hun medewerkers één keer per twee jaar een training geven. Een kwart doet dit elk jaar.

Figuur 9 Hoe vaak worden medewerkers getraind in omgaan met agressie en geweld? (n=227)

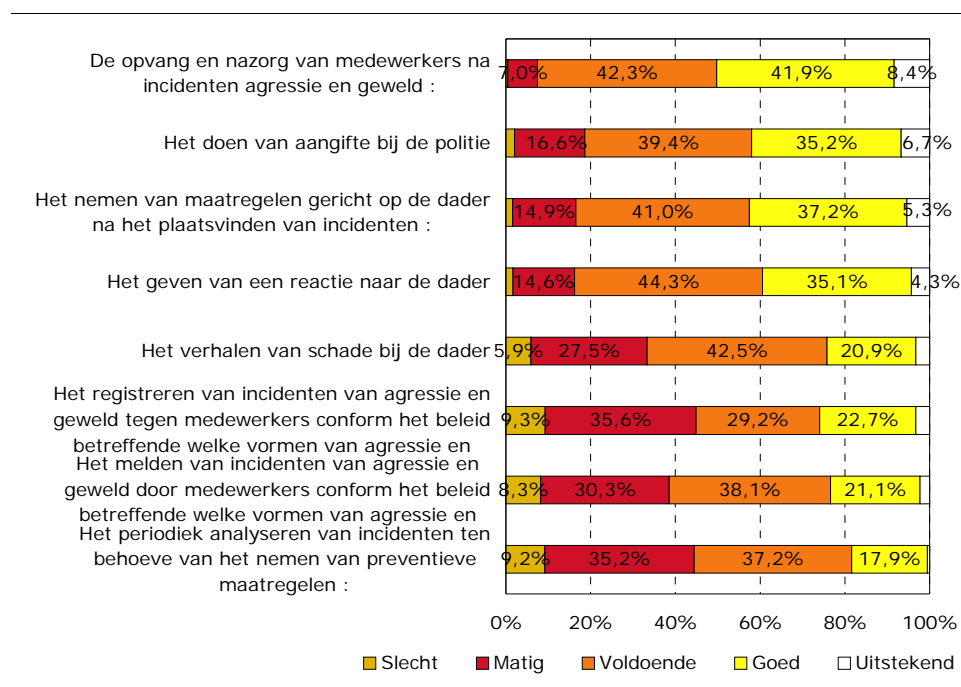


Bron: Stratus marktonderzoek

Beoordeling van de uitvoering van het beleid agressie en geweld
 De uitvoering van het beleid agressie en geweld in de gemeenten wordt in het algemeen redelijk positief beoordeeld. Alle aspecten worden door de meerderheid van de gemeenten als voldoende beoordeeld. De opvang en

nazorg van medewerkers na incidenten agressie en geweld wordt het meest positief beoordeeld. 8 procent beoordeelt dit aspect als uitstekend, en 42 procent als goed. De aspecten 'het registreren van incidenten van agressie en geweld tegen medewerkers conform het beleid betreffende welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd' en 'het periodiek analyseren van incidenten ten behoeve van het nemen van preventieve maatregelen' worden het minst positief beoordeeld. Beide aspecten worden door ruim 35 procent als matig beoordeeld.

Figuur 10 Beoordeling van de uitvoering van het beleid agressie en geweld (n=242)



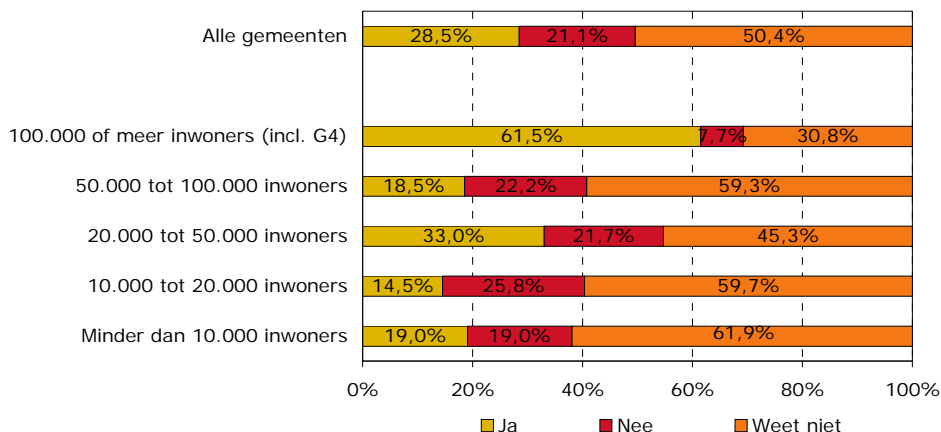
Bron: Stratus marktonderzoek

Aangifte van incidenten van agressie en geweld

De helft van de gemeenten weet niet of er afspraken zijn gemaakt met de politie en openbaar ministerie in het zogenaamde driehoeksoverleg met de burgemeester over de aangifte van incidenten van agressie en geweld tegen medewerkers van de gemeente. Van de gemeenten met 100.000 inwoners of meer (incl. G4) geeft 62 procent aan dat dergelijke afspraken zijn gemaakt. Het percentage dat deze afspraken heeft gemaakt is het laagst in de gemeenten met 10.000 tot 20.000 inwoners, namelijk 15 procent.

Vaak onbekend of afspraken over aangifte van incidenten zijn gemaakt met politie en openbaar ministerie

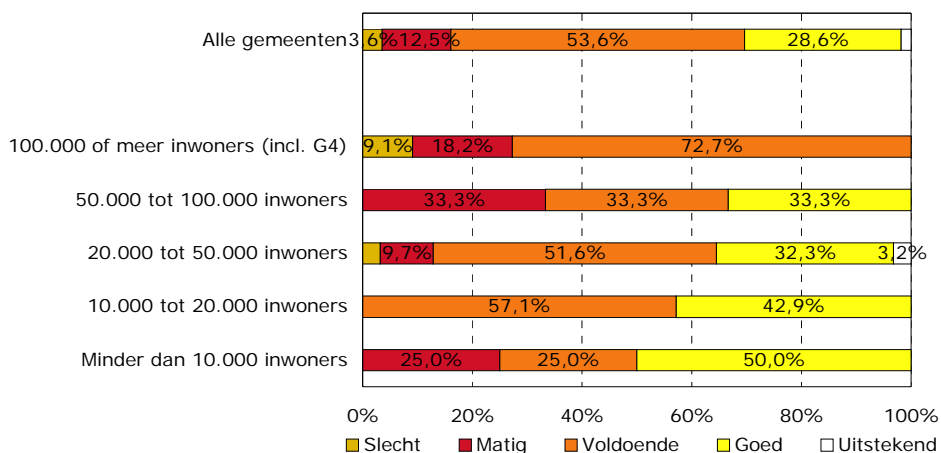
Figuur 11 Afspraken met politie en openbaar ministerie en burgemeester over aangifte van incidenten (n=242)



Bron: Stratus marktonderzoek

De tevredenheid over het nakomen van de afspraken over de aangifte van incidenten van agressie en geweld door de politie en openbaar ministerie is redelijk. De helft van de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners beoordeelt het nakomen van de afspraken als goed. Geen van de gemeenten met 10.000 tot 20.000 inwoners beoordeelt het nakomen van de afspraken met minder dan een voldoende. Van de gemeenten met 100.000 inwoners of meer (incl. G4) beoordeelt juist geen enkele gemeente het nakomen van de afspraken met meer dan een voldoende. 9 procent van deze gemeenten vindt het nakomen van de afspraken zelfs slecht.

Figuur 12 Beoordeling van het nakomen van afspraken over de aangifte van incidenten door politie en openbaar ministerie (n=69)



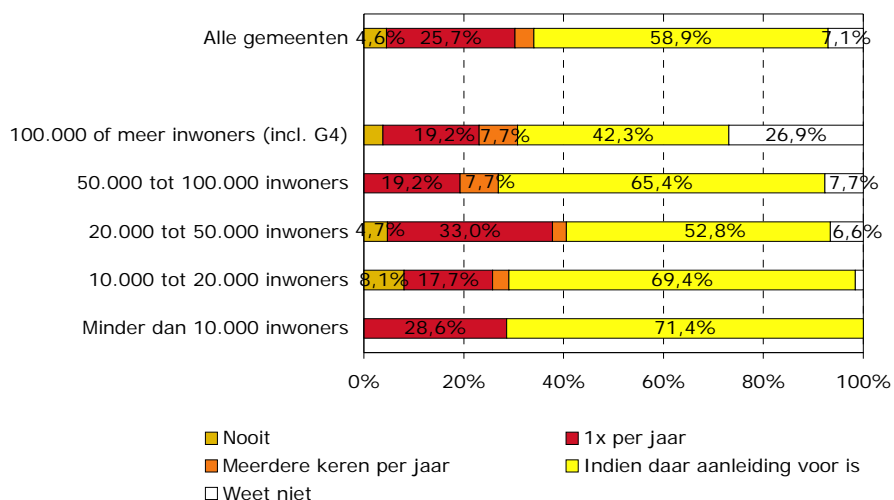
Bron: Stratus marktonderzoek

Periodiek bespreken van de aanpak van agressie en geweld

Een meerderheid van de gemeenten bespreekt de aanpak van agressie en geweld met het hoger management indien daar aanleiding voor is. Vooral bij de gemeenten met minder dan 10.000 is dit het geval, namelijk bij 71 pro-

cent. Een kwart van alle gemeenten bespreekt de aanpak één keer per jaar, slechts een klein aantal gemeenten doet dit meerdere keren per jaar.

Figuur 13 Periodiciteit van bespreken van de aanpak van agressie en geweld met hoger management (n=241)



Bron: Stratus marktonderzoek

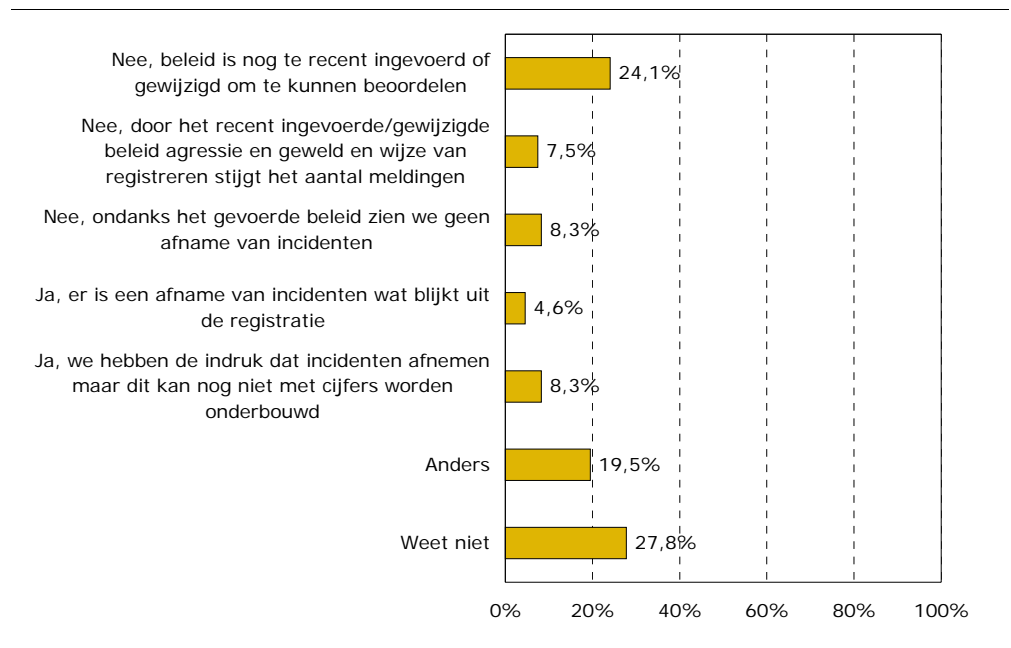
Leidt het gevoerde beleid tot een afname van incidenten?

Aan de gemeenten is gevraagd of het gevoerde beleid op het terrein van agressie en geweld heeft geleid tot een afname van incidenten in de gemeenten.

Beleid vaak te recent ingevoerd om te kunnen beoordelen of er een af- of toename van incidenten is

Bijna een kwart geeft aan dat beleid nog te recent is ingevoerd of gewijzigd om te kunnen beoordelen of het leidt tot minder incidenten, en 28 procent geeft aan het niet te weten. 20 procent geeft een ander antwoord. Hier wordt vaak genoemd dat er zich geen of heel sporadisch incidenten voordoen, waardoor het moeilijk te zeggen is of er een af- of toename in incidenten is.

Figuur 14 Heeft het gevoerde beleid geleid tot een afname van incidenten (n=241)



Bron: Stratus marktonderzoek

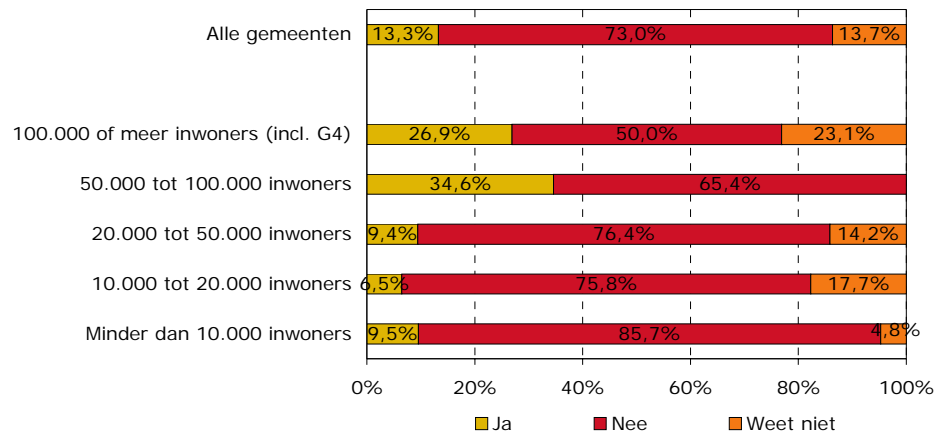
Belemmeringen/knelpunten om agressie en geweld effectief aan te pakken

Bijna driekwart van alle gemeenten geeft aan dat er geen belemmeringen of knelpunten zijn om agressie en geweld effectief aan te pakken. De grotere gemeenten ervaren de meeste belemmeringen en knelpunten.

Gebrek aan tijd om het beleid goed in te voeren is de grootste belemmering

Gemeenten die aangeven dat er belemmeringen of knelpunten zijn, is vervolgens gevraagd om welke belemmeringen het gaat. De belemmering die vooral genoemd wordt is het gebrek aan tijd om het beleid goed in te voeren. Daarnaast wordt genoemd dat er (gelukkig) niet vaak incidenten zijn. Indien deze zich wel voordoen zijn medewerkers daardoor niet goed op de hoogte van wat er op dat moment van ze wordt verwacht.

Figuur 15 Belemmeringen of knelpunten om agressie en geweld in de gemeente effectief aan te pakken (n=241)

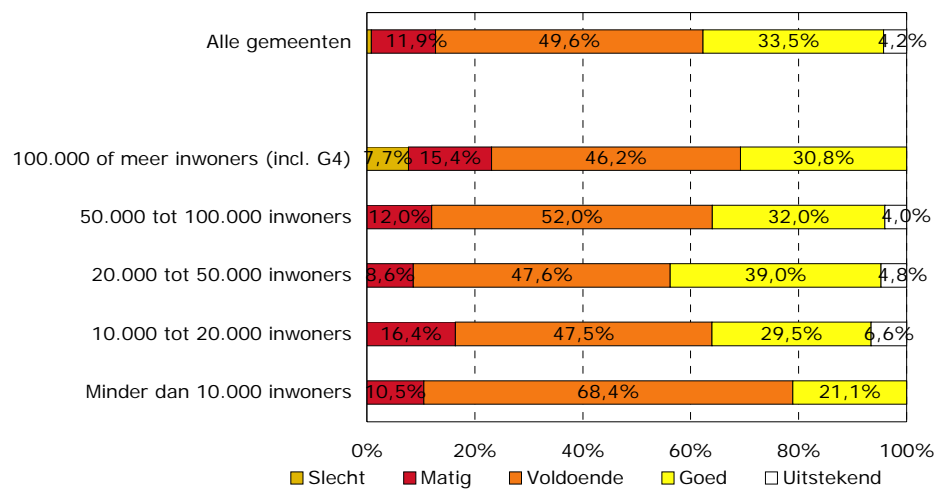


Bron: Stratus marktonderzoek

Beoordeling aanwezige deskundigheid binnen de gemeente

De aanwezige deskundigheid binnen de gemeente voor het aanpakken van agressie en geweld wordt door de helft als voldoende beoordeeld. Een derde beoordeelt deze deskundigheid als goed.

Figuur 16 beoordeling van aanwezige deskundigheid binnen de gemeente (n=236)



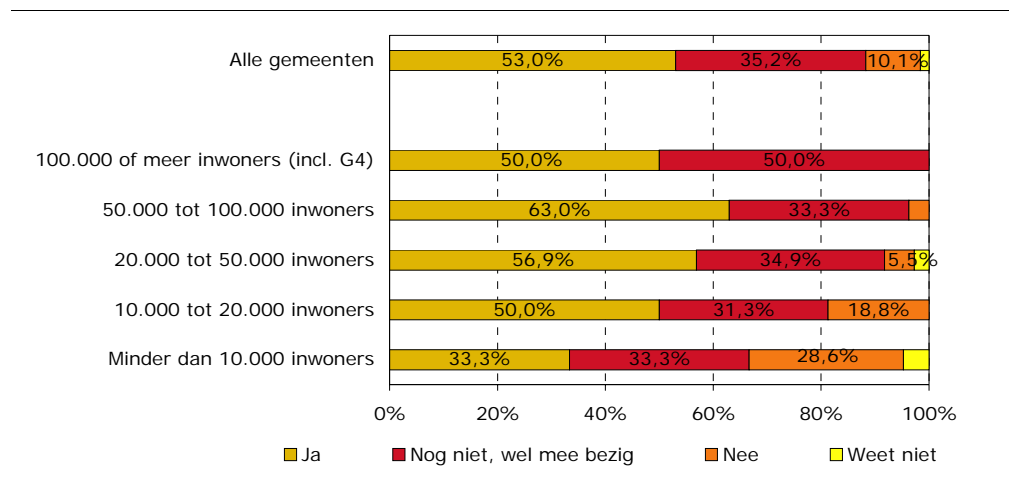
Bron: Stratus marktonderzoek

4 Agressieregistratiesysteem en aantal meldingen

53 procent heeft een agressieregistratiesysteem

Ruim de helft van de gemeenten heeft al een agressieregistratiesysteem, 35 procent heeft het nog niet, maar is er wel mee bezig. Het percentage gemeenten dat geen agressieregistratiesysteem heeft, is het hoogst onder de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners, namelijk 29 procent. Het percentage gemeenten dat wel een agressieregistratiesysteem heeft is het hoogst onder gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners. Alle gemeenten met 100.000 inwoners of meer (incl. G4) hebben een agressieregistratiesysteem of is er mee bezig.

Figuur 17 Heeft de gemeente een agressieregistratiesysteem (n=247)

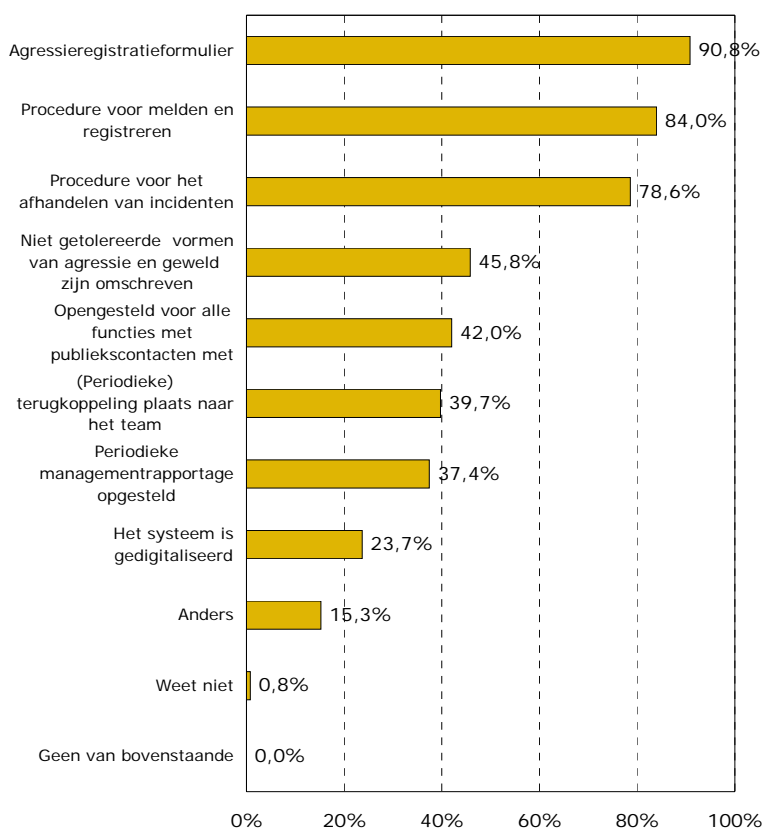


Bron: Stratus marktonderzoek

Kenmerken van het agressieregistratiesysteem

Bijna alle gemeenten (91 procent) hebben in het agressieregistratiesysteem een agressieregistratieformulier opgenomen. 84 procent geeft aan dat er een procedure is voor het melden en registreren, en bij 79 procent is er een procedure voor het afhandelen van incidenten. Bij 46 procent zijn de vormen van agressie en geweld die niet worden getolereerd duidelijk omschreven in het registratiesysteem. Bij bijna een kwart van de gemeenten is het systeem gedigitaliseerd.

Figuur 18 Kenmerken agressieregistratiesysteem (n=131)

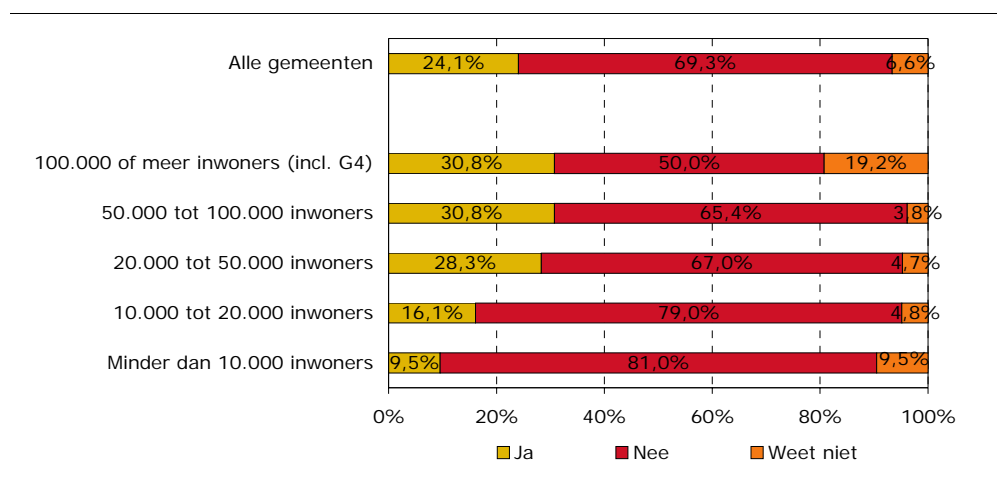


Bron: Stratus marktonderzoek

Periodieke managementrapportages met behulp van agressieregistratiesysteem

Ruim tweederde van de gemeenten geeft aan niet met behulp van het agressieregistratiesysteem periodiek managementrapportages op te stellen voor analyse en verbetermaatregelen. Vooral in gemeenten met minder dan 10.000 inwoners gebeurt dit niet, namelijk bij 81 procent.

Figuur 19 Worden met behulp van het agressieregistratiesysteem periodiek managementrapportages opgesteld (n=241)



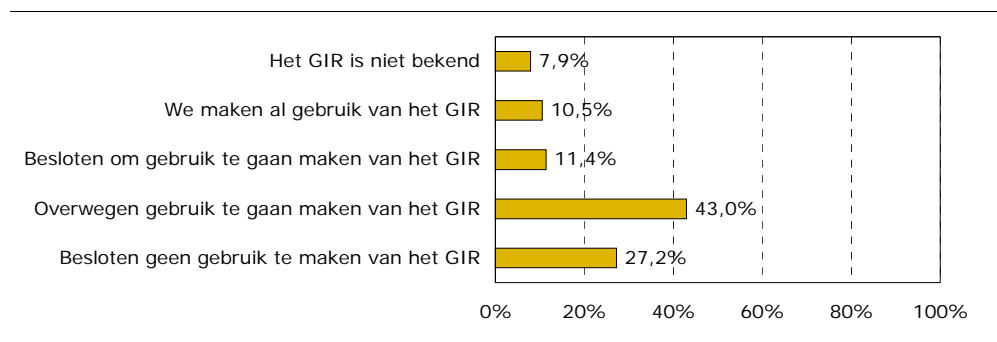
Bron: Stratus marktonderzoek

Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR)

11 procent gemeenten gebruikt GIR en 43 procent overweegt dit

Het merendeel van de gemeenten (43 procent) overweegt gebruik te gaan maken van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) van het A+O fonds Gemeenten. 27 procent heeft besloten geen gebruik te maken van het GIR, en 11 procent maakt al gebruik van het systeem.

Figuur 20 Gebruik van het GIR door gemeenten (n=114)



Bron: Stratus marktonderzoek

Aantal geregistreerde meldingen van agressie en geweld in 2009

Met de vragenlijst is informatie verkregen over het aantal meldingen bij 97 gemeenten. Van de G4 is geen informatie ontvangen over het aantal meldingen voor de totale gemeente (wel hebben enkele diensten en deelgemeenten cijfers doorgegeven). Dit geeft echter geen compleet beeld). De interpretatie van de cijfers over het aantal meldingen moet dus met enige voorzichtigheid gebeuren.

Om toch een eerste schatting over het aantal meldingen voor alle gemeentes te maken, zijn de cijfers herwogen naar inwoneraantallen. In totaal wonen bij de 97 gemeenten waarvan informatie over het aantal meldingen is gekregen, bijna 3,5 miljoen inwoners. Op basis van deze gegevens is het

aantal meldingen per 10.000 inwoners berekend. Deze aantallen zijn vervolgens herwogen naar de totale bevolking per gemeentegrootteklasse om een totaal voor alle gemeenten te berekenen (zie Tabel 2).

Gemiddeld 2,54 meldingen van agressie en geweld per 10.000 inwoners

Per 10.000 inwoners komen op jaarbasis circa 2,54 meldingen van agressie en geweld bij gemeenten voor. Verbale agressie komt relatief gezien het vaakst voor en bij een oplopende gemeenteomvang neemt over het algemeen ook het aantal meldingen toe. Bij gemeenten met minder dan 10.000 inwoners is het aantal meldingen per 10.000 inwoners het laagst en bij gemeenten met 100.000 of meer inwoners het hoogst.

Tabel 2 Aantal meldingen van agressie en geweld per gemeentegrootteklasse per 10.000 inwoners (n=97)

	<i>Persoons-</i>			<i>Totaal</i>
	<i>Verbale agressie</i>	<i>gerichte bedreiging</i>	<i>Fysieke agressie</i>	
Alle gemeenten	1,38	0,99	0,17	2,54
100.000 inwoners of meer (excl. G4) (n=4)	3,30	1,84	0,08	5,22
50.000 tot 100.000 inwoners (n=10)	0,75	1,03	0,25	2,03
20.000 tot 50.000 inwoners (n=50)	1,01	0,42	0,10	1,53
10.000 tot 20.000 inwoners (n=27)	0,86	1,17	0,21	2,23
Minder dan 10.000 inwoners (n=6)	0,62	0,41	0,21	1,24

Bron: Stratus marktonderzoek

Op basis van de gegevens van 97 gemeenten kan het totale aantal gemelde en geregistreerde incidenten op circa 4.200 voor heel Nederland worden geschat. Dit aantal staat in schril contrast met de resultaten van het belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld uit 2009¹. Uit dit onderzoek bleek dat 61 procent van de medewerkers met publiekscontacten tussen november 2007 en november 2008 persoonlijk te maken heeft gehad met één of meerdere vormen van agressie en geweld. Dit betekent dat zich minstens 100.000 incidenten per jaar zouden voordoen. Hiervan wordt dus maar een zeer beperkt deel gemeld en geregistreerd.

¹ "Belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld: nulmeting sector gemeenten", InternetSpiegel, februari 2009.

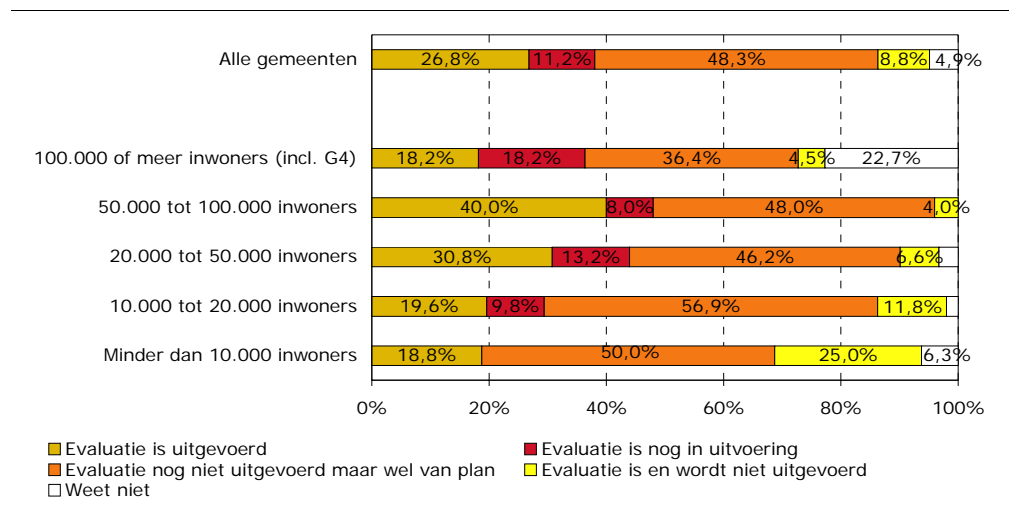
5 Evaluatie beleid agressie en geweld

Bijna 27 procent heeft het beleid geëvalueerd, de helft is van plan dit te doen

Bijna 27 procent van de gemeenten met een agressie en geweldbeleid heeft de uitvoering ervan in het afgelopen jaar geëvalueerd. Ongeveer de helft van de gemeenten is van plan een evaluatie uit te gaan voeren.

Van de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners geeft een kwart aan dat de evaluatie niet is uitgevoerd en ook niet uitgevoerd zal worden. Onder de gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners is het percentage dat een evaluatie heeft uitgevoerd het hoogst, namelijk 40 procent.

Figuur 21 Is het beleid en de uitvoering ervan in het afgelopen jaar geëvalueerd (n=205)



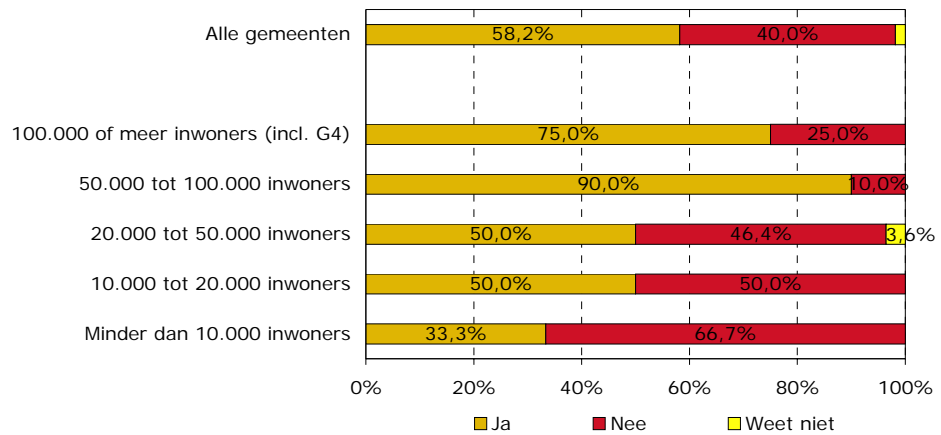
Bron: Stratus marktonderzoek

Aanpassingen beleid op basis van evaluatie

Aan de gemeenten die een evaluatie hebben uitgevoerd, is gevraagd of deze evaluatie heeft geleid tot een aanpassing van de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers.

Het percentage gemeenten waarbij dit is gebeurd, is het hoogst bij de gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners. Bij 90 procent van deze gemeenten is de aanpak aangepast. Bij de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners geldt dit voor slechts een derde.

Figuur 22 Heeft de evaluatie van het beleid geleid tot een aanpak van de aanpak? (n=55)



Bron: Stratus marktonderzoek

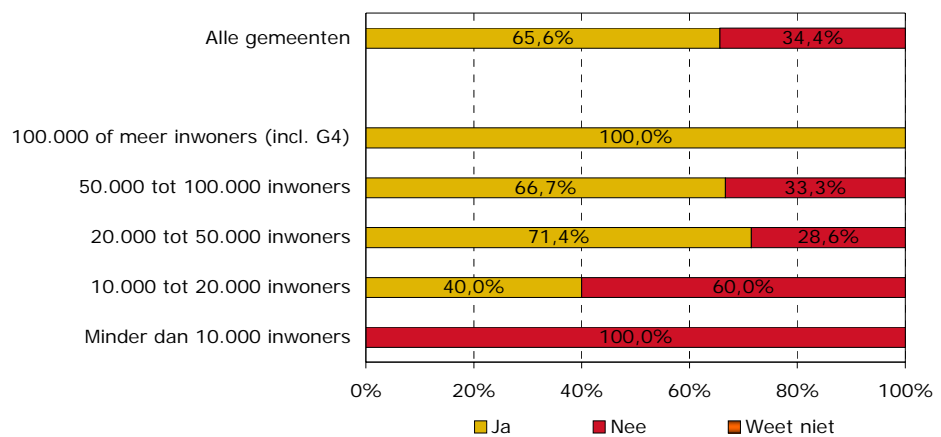
Evaluatieverslag

Tweederde van de gemeenten die hebben geëvalueerd, heeft een evaluatieverslag

Bij tweederde van de gemeenten die het beleid hebben geëvalueerd is een evaluatieverslag opgesteld. Dit is bij alle gemeenten met 100.000 of meer inwoners (incl. G4) gebeurd. Daarentegen is het bij geen enkele gemeente met minder dan 10.000 inwoners gebeurd.

81 procent van de gemeenten die een evaluatieverslag hebben opgesteld geeft aan dat het A+O fonds Gemeenten het evaluatieverslag mag ontvangen.

Figuur 23 Is er een evaluatieverslag/plan van aanpak opgesteld? (n=32)



Bron: Stratus marktonderzoek

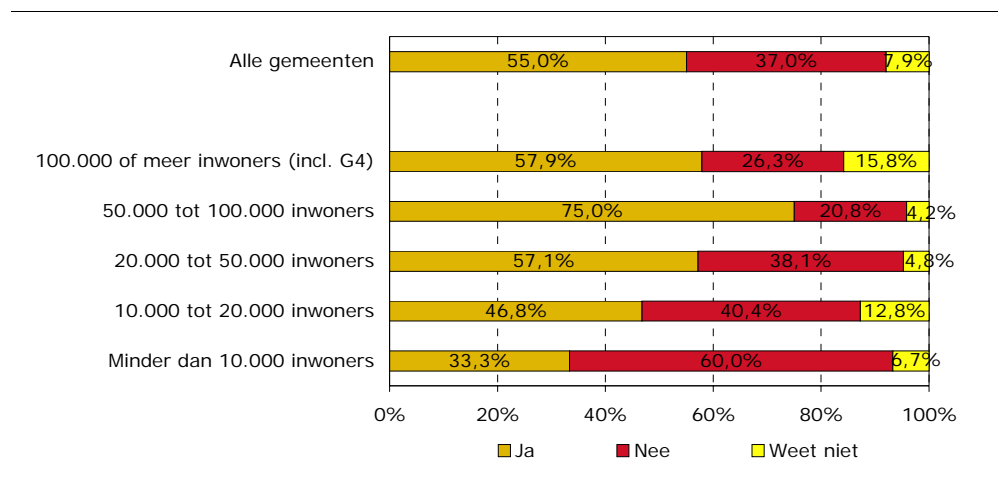
Gebruik van Arbocatalogus Agressie en Geweld

55 procent heeft Arbocatalogus gebruikt bij de evaluatie

Meer dan de helft van alle gemeenten heeft de Arbocatalogus Agressie en Geweld van het A+O fonds Gemeenten gebruikt bij het evalueren, actualiseren en/of ontwikkelen van het beleid agressie en geweld. Hierbij geldt dat

hoe groter de gemeente is, hoe meer er gebruik van gemaakt is. Uitzondering hierop zijn de gemeenten met 100.000 inwoners of meer (incl. G4). Driekwart van de gemeenten die het beleid ook daadwerkelijk hebben geëvalueerd heeft gebruik gemaakt van de Arbocatalogus

Figuur 24 Gebruik van Arbocatalogus Agressie en Geweld bij het evalueren, actualiseren en ontwikkelen van het beleid? (n=189)

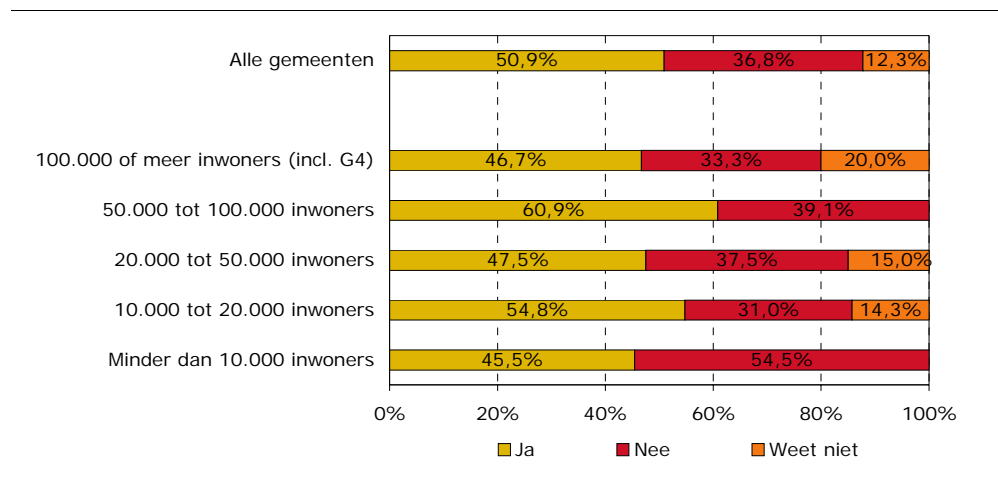


Bron: Stratus marktonderzoek

De checklist is door 51 procent gebruikt

De checklist uit de Arbocatalogus Agressie en Geweld is door ruim de helft van de gemeenten gebruikt bij de evaluatie van de aanpak van agressie en geweld. Tweederde van de gemeenten die de evaluatie al volledig hebben uitgevoerd, gebruikten de checklist uit de Arbocatalogus.

Figuur 25 Gebruik gemaakt van de checklist uit de Arbocatalogus (n=171)



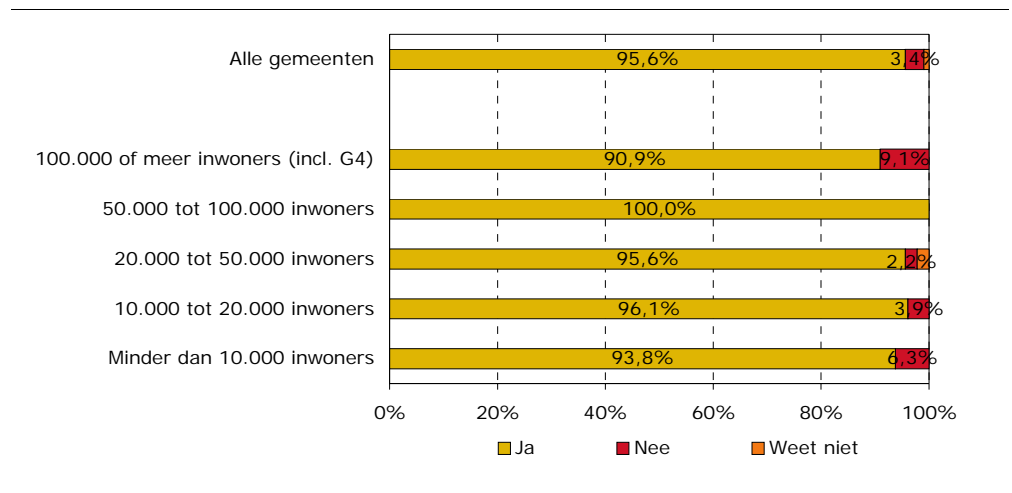
Bron: Stratus marktonderzoek

6 Bekendheid en gebruik van de Arbocatalogus

Arbocatalogus is bij bijna alle gemeenten bekend

Bijna alle gemeenten zijn bekend met de Arbocatalogus Agressie en Geweld. De Arbocatalogus is het minst bekend bij gemeenten met 100.000 inwoners of meer (incl. G4), maar ook in deze gemeentegrootteklasse is de catalogus bij 91 procent bekend.

Figuur 26 Kent u de Arbocatalogus Agressie en Geweld van de sector Gemeenten (n=205)



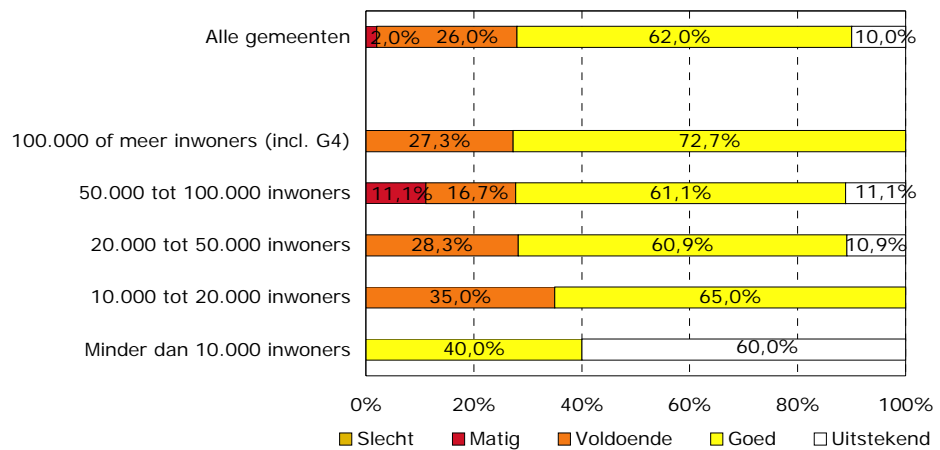
Bron: Stratus marktonderzoek

Beoordeling bruikbaarheid Arbocatalogus Agressie en Geweld

Indien de gemeente heeft aangegeven de Arbocatalogus Agressie en Geweld gebruikt te hebben bij het evalueren, actualiseren en/of ontwikkelen van het beleid agressie en geweld, is gevraagd wat men van de bruikbaarheid vindt.

De bruikbaarheid van de Arbocatalogus Agressie en Geweld wordt bijzonder positief beoordeeld. Vooral de gemeenten met minder dan 10.000 inwoners zijn hier positief over. Hierbij dient vermeld te worden dat het hier slechts om vijf gemeenten gaat.

Figuur 27 Beoordeling bruikbaarheid Arbocatalogus Agressie en Geweld (n=100)

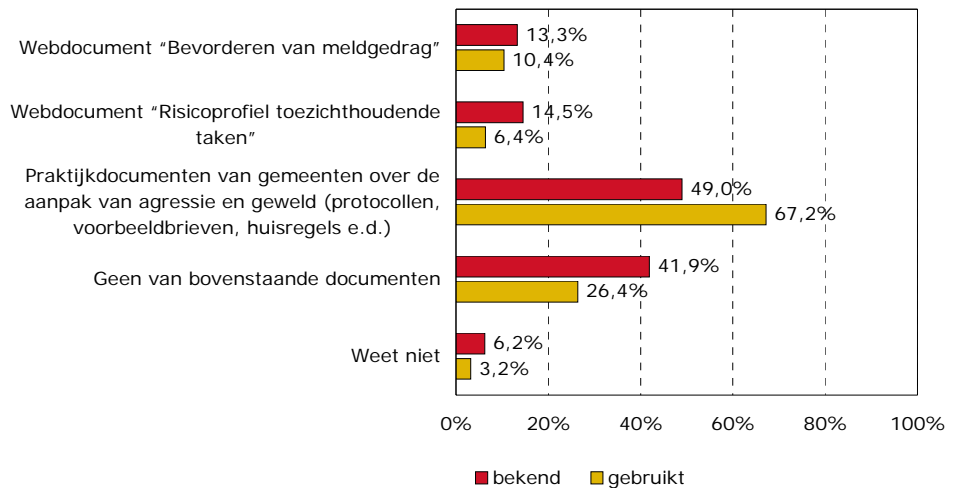


Bron: Stratus marktonderzoek

Aanvullingen Arbocatalogus Agressie en Geweld

Bijna de helft van de gemeenten is bekend met de praktijkdocumenten van gemeenten over de aanpak van agressie en geweld. 15 procent kent het webdocument 'Risicoprofiel toezichhoudende taken', en 13 procent het webdocument 'bevorderen van meldgedrag'. 42 procent is echter onbekend met deze documenten.

Figuur 28 Welke aanvullingen op de Arbocatalogus zijn bekend (n=241) en welke worden gebruikt (n=125)



Bron: Stratus marktonderzoek

Aan de gemeenten die bekend zijn met de aanvullingen op de Arbocatalogus Agressie en Geweld, is gevraagd of zij deze aanvullingen gebruiken. De praktijkdocumenten die het meest bekend zijn bij de gemeenten, worden ook het meest gebruikt, namelijk door tweederde van de gemeenten. De andere documenten worden aanzienlijk minder gebruikt, een kwart geeft aan geen van de documenten te gebruiken.

BIJLAGE 1 Vragenlijst

Evaluatie aanpak van agressie en geweld

Bij het vaststellen van de Arbocatalogus Agressie en Geweld in mei 2008 hebben sociale partners afgesproken om in na één jaar de aanpak van agressie en geweld in de gemeentelijke sector en de Arbocatalogus Agressie en Geweld te evalueren. In opdracht van de sociale partners voert het A+O fonds Gemeenten in samenwerking met Stratus marktonderzoek B.V. daarom deze evaluatie uit.

De evaluatie vindt plaats met een internet enquête onder gemeenten. De gegevens uit de enquête worden uiteraard geanonimiseerd verwerkt. De resultaten worden gebruikt voor verdere ontwikkeling van de aanpak van agressie en geweld in de sector en voor verdere ondersteuning van gemeenten bij de uitvoering van de nieuwe CAO-afspraken over agressie en geweld.

De vragenlijst is bestemd voor de P&O-adviseur, arbocoördinator of preventiemedewerker met het aandachtsgebied agressie en geweld. Het invullen van de internet enquête duurt ongeveer 10 minuten.

V01 Heeft uw gemeente een beleidsplan (of protocol) vastgesteld gericht op het voorkomen en bestrijden van agressie en geweld tegen medewerkers?

Toelichting: het beleidsplan agressie en geweld geeft de achtergronden en uitgangspunten van het beleid weer (zoals een definitie, een visie op de aanpak van agressie en geweld en vastgestelde niet te tolereren vormen van ongewenst gedrag), legt taken en verantwoordelijkheden vast en beschrijft de procedures en voorschriften (afdelings- of dienstspecifieke protocollen agressie en geweld).

Bij deze evaluatie gaat het om agressie en geweld van burgers gericht op ambtenaren. Niet van toepassing bij deze enquête is ongewenst gedrag van ambtenaren onderling zoals pesten, discriminatie en seksuele intimidatie.

- Ja
- Nog niet, wel mee bezig
- Nee
- Weet niet

V02 Kent u de Arbocatalogus Agressie en Geweld van de sector Gemeenten?

- Ja
- Nee
- Weet niet

In de Arbocatalogus Agressie en Geweld hebben sociale partners de afspraak opgenomen dat gemeenten de aanpak van agressie en geweld evalueren en waarnodig actualiseren binnen een jaar na het uitbrengen van de arbocatalogus (evalueren voor 15 mei 2009).

V03 Is het beleid (of protocol) agressie en geweld en de uitvoering hiervan binnen uw gemeente in het afgelopen jaar geëvalueerd?

- Ja, de evaluatie is uitgevoerd
- Nog niet, de evaluatie is nog in uitvoering
- Nee, de evaluatie is nog niet uitgevoerd maar zijn we wel van plan
- Nee, de evaluatie is en wordt niet uitgevoerd
- Weet niet

V04 Heeft de evaluatie van het beleid (of protocol) geleid tot een aanpassing van de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers in uw gemeente?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Het evaluatieverslag en/of plan van aanpak wordt gebruikt voor het in kaart brengen van mogelijke good practices en het verder invullen van de sectorale ondersteuning van gemeenten bij de aanpak van agressie en geweld. Informatie uit het evaluatieverslag en/of plan van aanpak wordt geanonimiseerd verwerkt indien dit gebruikt wordt voor verdere sectorale beleidsontwikkeling.

V05 Is er een evaluatieverslag en/of opvolgend plan van aanpak opgesteld?

- Ja
- Nee
- Weet niet

V06 Zou het A+O fonds het evaluatieverslag en/of plan van aanpak van uw gemeente mogen ontvangen?

- Ja
- Nee

Inhoud beleid agressie en geweld

V06 Welke van de onderstaande elementen zijn vastgesteld in het beleid agressie en geweld van uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Een visie op de aanpak van agressie, bijvoorbeeld agressie mag niet lonen
- Vastgesteld is welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd
- Medewerkers melden incidenten bij de werkgever
- Incidenten agressie en geweld worden altijd geregistreerd
- Medewerkers krijgen training en/of scholing in het herkennen, beperken of afhandelen van agressie en geweld
- De werkgever geeft altijd tijdig een reactie naar de dader
- Er is een sanctiebeleid opgesteld en in toepassing (een voorbeeld van een sanctie is het stoppen van de dienstverlening of het weigeren van de toegang)
- Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader
- De werkgever doet altijd aangifte bij persoonsgerichte bedreiging of fysieke agressie
- Aan slachtoffers wordt altijd nazorg verleend
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande
- Weet niet

V09 Welke vormen van agressie en geweld worden in uw gemeente niet getolereerd (niet geaccepteerd gedrag)? (meerdere antwoorden mogelijk)

- (Non-)verbale agressie
- Persoonsgerichte bedreigingen
- Fysieke agressie
- Anders, namelijk:
- Weet niet

Toelichting:

(non-) Verbale agressie

Beledigen

Vernederen

Aantasten goede naam of eer, zwartmaken, smaad

Treiteren

Discriminatie

Dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie

Persoons-gerichte bedreiging

Bemoelijken, onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden

Lokaalvredebreuk

Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid en seksuele intimidatie

Pogingen tot schoppen, slaan of verwonden

Fysieke agressie

Mishandeling, verwonden, schoppen

Aanranding

Beetpakken, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen

Wapengebruik

Vernielen

V10 Zijn voor iedere functiegroep met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld maatregelen genomen gericht op agressie en geweld?

- Ja
- Nog niet voor iedere functiegroep met risico op agressie
- Weet niet

Agressieregistratiesysteem

V11 Heeft uw gemeente een agressieregistratiesysteem?

- Ja
- Nog niet, wel mee bezig
- Nee
- Weet niet

V12 Welke van de onderstaande kenmerken heeft het agressieregistratiesysteem van uw gemeente?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- De vormen van agressie en geweld die niet worden getolereerd, zijn duidelijk omschreven in het registratiesysteem
- Er is een procedure voor melden en registreren
- Er is een agressieregistratieformulier
- Er is een procedure voor het afhandelen van incidenten
- Na het melden van incidenten vindt (periodiek) een terugkoppeling plaats naar het team
- Op basis van de registratie wordt periodiek een managementrapportage opgesteld
- Het registratiesysteem is opengesteld voor alle functies met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld
- Het systeem is gedigitaliseerd
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande
- Weet niet

V13 Gebruikt of overweegt uw gemeente gebruik te gaan maken van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) van het A+O fonds Gemeenten?

- Het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem GIR is mij niet bekend
- We maken al gebruik van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem GIR
- We hebben besloten om gebruik te gaan maken van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem GIR
- Ja, wij overwegen gebruik te gaan maken van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem GIR
- Nee, we hebben besloten geen gebruik te maken van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem GIR
- Weet niet

V13B Eventuele toelichting:

v14 Aantal meldingen van agressie en geweld in 2009. NB: het gaat hier om meldingen van agressie en geweld van burgers gericht op ambtenaren en niet om meldingen van ongewenst gedrag van personeel onderling.

Hoeveel meldingen zijn in 2009 geregistreerd van:

(non-) Verbale agressie: (beledigen, vernederen, aantasten goede naam of eer, zwartmaken, smaad, treiteren, discriminatie)

--	--	--	--	--	--

Persoonsgerichte bedreiging: (dreigen door houding, gebaar, volgen, stalken, intimidatie, bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden, lokaalvredebreuk, schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid en seksuele intimidatie, pogingen tot schoppen, slaan of verwonden)

--	--	--	--	--	--

Fysieke agressie: (mishandeling, verwonden, schoppen, aanranding, beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen, wapen gebruik, vernielen)

--	--	--	--	--	--

Uitvoering beleid agressie en geweld

V15 Wordt naar medewerkers van uw gemeente gecommuniceerd welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd?

- Ja
- Nog niet, wel mee bezig
- Nee
- Weet niet

V16 Wordt naar burgers van uw gemeente gecommuniceerd welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd?

- Ja
- Nog niet, wel mee bezig
- Nee
- Weet niet

V17 Zijn alle medewerkers met publiekscontacten en een risico op confrontatie met agressie en geweld getraind in omgaan met agressie en geweld?

- Ja, allemaal
- Nog niet allemaal (% wel getraind is%)
- Nee
- Weet niet

V18 Hoe vaak worden medewerkers getraind in omgaan met agressie en geweld?

- Eenmalig
- Periodiek, namelijk eenmaal per ja(a)r(en)
- Anders namelijk:
- Weet niet

V19 Hoe beoordeelt u de uitvoering van het beleid agressie en geweld binnen uw organisatie?

	Slecht	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend	Weet niet
Het melden van incidenten van agressie en geweld door medewerkers conform het beleid betreffende welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het registreren van incidenten van agressie en geweld tegen medewerkers conform het beleid betreffende welke vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De opvang en nazorg van medewerkers na incidenten agressie en geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het geven van een reactie naar de dader	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het verhalen van schade bij de dader	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het doen van aangifte bij de politie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het nemen van maatregelen gericht op de dader na het plaatsvinden van incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het periodiek analyseren van incidenten ten behoeve van het nemen van preventieve maatregelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V20 Zijn met de politie en het openbaar ministerie in het zogenaamde driehoeksoverleg met de burgemeester afspraken gemaakt over de aangifte van incidenten van agressie en geweld tegen medewerkers van de gemeente?

- Ja
- Nee
- Weet niet

V21 Hoe beoordeelt u het nakomen van de afspraken over de aangifte van incidenten van agressie en geweld door de politie en het openbaar ministerie?

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht
- Weetniet

V21a Eventuele toelichting:

V22 Worden met behulp van het agressieregistratiesysteem van uw gemeente periodiek managementrapportages opgesteld voor analyse en verbetermaatregelen?

- Ja
- Nee
- Weet niet

V23 Hoe vaak wordt binnen uw gemeente de aanpak van agressie en geweld met het hoger management besproken?

- Nooit
- 1 x per jaar
- Meerdere keren per jaar, namelijk:
- Indien daar aanleiding voor is
- Weet niet

V24 Heeft het gevoerde beleid op het terrein van agressie en geweld geleid tot een afname van incidenten bij uw gemeente? Svp aankruisen wat van toepassing is.

- Nee, het beleid is nog te recent ingevoerd of gewijzigd om te kunnen beoordelen of het leidt tot minder incidenten
- Nee, door het recent ingevoerde/gewijzigde beleid agressie en geweld en wijze van registreren stijgt het aantal meldingen van incidenten. Er kan nog geen uitspraak over de effectiviteit worden gedaan.
- Nee, ondanks het gevoerde beleid zien we geen afname van incidenten
- Ja, er is een afname van incidenten wat blijkt uit de registratie
- Ja, we hebben de indruk dat incidenten afnemen maar dit kan nog niet met cijfers worden onderbouwd
- Anders, namelijk:
- Weet niet

V24B Eventuele toelichting:

V25 Zijn er belemmeringen of knelpunten om agressie en geweld in uw gemeente effectief aan te kunnen pakken?

- Ja
- Nee
- Weet niet

V26 Indien ja, graag toelichten om welke belemmeringen of knelpunten het gaat:

Arbocatalogus Agressie en Geweld

V27 Heeft uw gemeente de Arbocatalogus Agressie en Geweld van het A+O fonds Gemeenten gebruikt bij het evalueren, actualiseren en/of ontwikkelen van het beleid (of protocol) agressie en geweld?

- Ja
- Nee
- Weet niet

V28 Maakt/Maakte u bij de evaluatie van de aanpak van agressie en geweld gebruik van de checklist uit de Arbocatalogus Agressie en Geweld?

- Ja
- Nee
- Weet niet

V29 Hoe beoordeelt u de bruikbaarheid van de Arbocatalogus Agressie en Geweld?

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht
- Weetniet

V29a Eventuele toelichting:

V30 Kent u één van de volgende aanvullingen op de Arbocatalogus Agressie en Geweld? (gepubliceerd op de site van het A+O Fonds www.aeno.nl) (meerdere antwoorden mogelijk)

- Webdocument "Bevorderen van meldgedrag"
- Webdocument "Risicoprofiel toezichthoudende taken"
- Praktijkdocumenten van gemeenten over de aanpak van agressie en geweld (protocollen, voorbeeldbrieven, huisregels e.d.)
- Geen van bovenstaande documenten
- Weet niet

V31 Gebruikt u ook één van de volgende aanvullingen op de Arbocatalogus Agressie en Geweld? (gepubliceerd op de site van het A+O Fonds www.aeno.nl)

- Webdocument "Bevorderen van meldgedrag"
- Webdocument "Risicoprofiel toezichthoudende taken"
- Praktijkdocumenten van gemeenten over de aanpak van agressie en geweld (protocollen, voorbeeldbrieven, huisregels e.d.)
- Geen van bovenstaande documenten
- Weet niet

V32 Hoe beoordeelt u de aanwezige deskundigheid binnen uw gemeente voor het aanpakken van agressie en geweld? (Dit betreft de deskundigheid van preventiemedewerkers, arbocoördinator of P&O-er met aandachtsgebied ARBO)

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht
- Weet niet

V33 Heeft u nog suggesties (wensen, behoeften) voor het A+O fonds om uw gemeente verder te kunnen ondersteunen bij de aanpak van agressie en geweld?

V34 Wie is contactpersoon in uw gemeente voor agressie en geweld (i.v.m. toekomstige informatievoorziening van het A+O fonds Gemeenten over agressie en geweld)?

Naam:

e-mailadres:

Overig

Toelichting:

In het kader van de deelarbocatalogus Fysieke belasting willen we graag weten of in uw gemeente de P90 norm voor afvalinzameling van toepassing is.

V35

Voert uw gemeente de afvalinzameling zelf uit?

- Ja, de afvalverzameling wordt door de gemeente zelf uitgevoerd en de P90 norm is van toepassing
- Nee, de afvalverzameling is geheel uitbesteed en de P90 norm is niet van toepassing
- Anders, namelijk:
- Weet niet