

# Bedreigd bestuur 2010

*Agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers bij gemeenten, provincies en waterschappen*

17 november 2010

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1. Slachtoffer en getuige van ongewenst gedrag</b>	<b>9</b>
1.1 Aard en omvang van ongewenst gedrag	9
1.2 Aard en omvang per bestuurslaag	11
1.3 Variatie in slachtofferschap	12
1.4 Tussenconclusies	13
<b>2. Meest ernstige incident: aard, situatie en reactie</b>	<b>15</b>
2.1 Aard meest ernstige incident	15
2.2 Dader en aanleiding	17
2.3 Melden en aangifte	18
2.4 Maatregelen en nazorg	21
2.5 Tussenconclusies	22
<b>3. Veiligheidsbeleving en risicoperceptie</b>	<b>25</b>
3.1 Veiligheidsbeleving	25
3.2 Risico op ongewenst gedrag	26
3.3 Risicovolle besluitvorming	26
3.4 Tussenconclusies	28
<b>4. Ondersteuning organisatie en de Vertrouwenslijn</b>	<b>31</b>
4.1 Ondersteuning organisatie	31
4.2 Voorlichting en training	32
4.3 Procedures en regels	33
4.4 Beveiligingsambtenaar en risicobeleid	35
4.5 De vertrouwenslijn	36
4.6 Tussenconclusies	38
<b>5. Effecten</b>	<b>41</b>
5.1 Werkplezier en werkstress	41
5.2 Vermijdingsgedrag: beïnvloeding van besluitvorming	42
5.3 Tussenconclusies	43
<b>Conclusies</b>	<b>45</b>
<b>Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording</b>	<b>49</b>
Methode en responsverantwoording	49
Opzet vragenlijst	51
Representativiteit	51
Vergelijking met eerder onderzoek	52
<b>Bijlage 2. Tabellen en figuren</b>	<b>55</b>

# Inleiding

Bestuurders en volksvertegenwoordigers vervullen een belangrijke publieke taak. De politieke ambtsdragers van gemeenten, provincies en waterschappen zijn het boegbeeld van het democratisch bestuur en zijn verantwoordelijk voor besluiten die gevolgen hebben in gemeenschappen en voor het dagelijkse leven van burgers. Het komt voor dat politieke ambtsdragers worden bedreigd en geïntimideerd of zelfs fysiek aangevallen als gevolg van (voornemens tot) besluiten. Schrijnende voorbeelden daarvan zijn het wegens bedreiging onder bewaking moeten plaatsen van een burgemeester, de gijzeling van een wethouder door een burger en het langdurig stalken van raadsleden. Dergelijke incidenten gaven aanleiding tot ernstige bezorgdheid van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) over het welzijn van bestuurders en volksvertegenwoordigers en de mogelijke effecten op de kwaliteit van het openbaar bestuur van agressie en geweld en op het animo voor het ambt. Daarnaast is het van belang om alert te blijven op het voorkomen van ongewenste effecten van agressie en geweld op een integere uitvoering van bestuurlijke taken.

Agressie en geweld, in welke vorm of tegen wie gericht dan ook, is onacceptabel. Voor eenieder moet duidelijk zijn dat deze geen onderdeel van het werk zijn of mogen zijn. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil dat politieke ambtsdragers op veilige en integere wijze hun taak kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het contact tussen hen en de burger op een veilige, maar ook op een respectvolle manier verloopt. Om dit te realiseren, wil het ministerie van BZK het effectief handelen tegen agressie en geweld versterken. Hiervoor is het programma Veilige Publieke Taak (VPT) (mede) verantwoordelijk.

Het programma Veilige Publieke Taak streeft naar een vermindering van het aantal slachtoffers van agressie en geweld onder werknemers met een publieke taak met 15%-punt in 2011 ten opzichte van de o-meting in 2007. Van de onderzochte werknemers bij 16 beroepsgroepen was in 2009 gemiddeld 65% slachtoffer van agressie en geweld tegen 66 % in 2007. Voor gemeenteraadsleden was in 2009 49% slachtoffer (2007 41%) en voor B&W was dit 69 % (2007 59%).

In opdracht van de minister van BZK is dit onderzoek uitgevoerd onder politieke ambtsdragers van gemeenten, provincies en waterschappen met als doel een vollediger en preciezer beeld te krijgen van de aard en omvang van ongewenst gedrag door externen tegen politieke ambtsdragers, de maatregelen hiertegen en de gevolgen hiervan. Voor dit onderzoek was er onvoldoende informatie beschikbaar om een duidelijk beeld te geven van ongewenst gedrag tegen politieke ambtsdragers. Allereerst zijn er weinig harde gegevens beschikbaar doordat er geen meldingsplicht is, de meldingsbereidheid laag is en er na een incident van agressie en geweld niet altijd aangifte wordt gedaan. Ten tweede doordat eerdere belevingsonderzoeken zich richtten op specifieke politieke ambtsdragers en daarbij het aantal respondenten veelal te laag was om generaliserende uitspraken te kunnen doen. Eerder onderzoek waarover bijvoorbeeld in Staat van het Bestuur 2008 werd gerapporteerd betrof alleen raadsleden. Ook het programma Veilige Publieke Taak heeft zich in eerdere onderzoeken alleen gericht op gemeentelijke ambtsdragers. Voor een meer volledig beeld is het echter gewenst om de verschillende bestuurslagen te kunnen vergelijken.

De voorlopige resultaten van het huidige onderzoek zijn verwerkt in een brief van de toenmalige minister van BZK aan de Tweede Kamer (juli 2010)<sup>1</sup> en in de Staat van het Bestuur 2010 (augustus 2010)<sup>2</sup>. De voorliggende rapportage geldt als de definitieve presentatie van de resultaten.<sup>3</sup>

In de hierboven genoemde brief aan de Tweede Kamer<sup>4</sup> stelde de minister dat de uitkomsten van het onderzoek zullen worden gebruikt om te evalueren of de huidige beleidsmaatregelen voldoende

<sup>1</sup> Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Tweede Kamer over onderzoek naar ongewenst gedrag jegens burgemeesters en wethouders (Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 29 754, nr. 192, 23 juli 2010).

<sup>2</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Staat van het Bestuur 2010, augustus 2010.

<sup>3</sup> Waar sprake is van verschillen in de resultaten zoals die eerder zijn gepresenteerd, geldt de voorliggende rapportage.

<sup>4</sup> Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Tweede Kamer over onderzoek naar ongewenst gedrag jegens burgemeesters en wethouders (Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 29 754, nr. 192, 23 juli 2010).

effectief zijn en waar eventueel versterking nodig is. Tevens heeft de minister aangegeven het van belang te vinden om bij vervolgonderzoeken naar ongewenst gedrag speciaal aandacht te besteden aan een toe- of afname van het aantal gevallen van ongewenst gedrag, zodat een nog beter beeld van de problematiek en de effectiviteit van de genomen maatregelen kan worden verkregen.

### Bestaand beleid

Op 2 oktober 2008 heeft de minister van BZK een convenant gesloten met het Nederlandse Genootschap van Burgemeesters (NGB). In samenwerking met het Nederlands Genootschap van Burgemeesters is daarnaast najaar 2009 een landelijk geweldsprotocol voor burgemeesters ontwikkeld. Het protocol geeft een richtlijn voor maatregelen die elke gemeente kan nemen ter voorkoming, beperking en afhandeling van geweldsvoorvallen tegen het burgemeestersambt. Het Genootschap van Burgemeesters heeft het protocol eind 2009 onder haar leden verspreid. Daarnaast is begonnen met kennis- en vaardigheidstrainingen voor nieuwe en zittende burgemeesters. Binnen het NGB is een functionaris specifiek belast met de aanpak van agressie en geweld in combinatie met integriteit.

Sinds 1 oktober 2009 faciliteert Stichting M. in opdracht van BZK de Vertrouwenslijn. Doel van de Vertrouwenslijn is hen een luisterend oor bieden en advies geven over het voorkomen en afhandelen van voorvallen van agressie en geweld.<sup>5</sup> De Vertrouwenslijn is aanvankelijk speciaal in het leven geroepen voor politieke ambtsdragers die met agressie en geweld te maken hebben (gehad). Sinds kort is de Vertrouwenslijn ook voor hun familieleden opengesteld, omdat is gebleken dat er ook bij hen behoefte bestaat aan het doen van hun verhaal en er vraag is naar advies.

Naast de genoemde maatregelen wijst de minister van BZK op het belang van blijvende aandacht voor de veiligheid bijvoorbeeld ook preventief door bewust en zorgvuldig om te gaan met privé-gegevens en door bij eventuele acties met een verhoogd risico op agressie en geweld van tevoren een veiligheids- en beveiligingsscenario te maken.<sup>6</sup>

### Opzet van het onderzoek

Bij de uitwerking van het onderzoek is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in opdracht van VPT is ontwikkeld door de Internetspiegel voor het 'Belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld. Nulmeting sector gemeenten'.<sup>7</sup> Voor dit onderzoek is deze vragenlijst aangepast aan de doelgroep. De vragenlijst bestaat uit een aantal onderdelen. Ten eerste wordt gevraagd naar incidenten als slachtoffer en als getuige waarbij dieper wordt ingaan op het meest ernstige incident en de maatregelen die naar aanleiding daarvan eventueel genomen zijn. Ten tweede naar veiligheidsbeleving en de inschatting van het risico dat de betrokkene slachtoffer wordt van agressie en geweld. Daarbij wordt ingegaan op specifieke risicovolle taken van de betreffende bestuurslagen. Ten derde naar de ondersteuning die de betrokkene ervaart van de organisatie, over risicobeleid en over ervaringen met de Vertrouwenslijn. En tot slot het effect van ongewenst gedrag door externen op werkplezier, werkstress en vermijdingsgedrag.

De totale respons is uitgekomen op 2.542 volledig ingevulde enquêtes. In de tabel hieronder is de responsverantwoording opgenomen conform de indeling van ambtsdragers die bij de rapportage is gebruikt.

<sup>5</sup> [www.devertrouwenslijn.nl](http://www.devertrouwenslijn.nl).

<sup>6</sup> Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Tweede Kamer over onderzoek naar ongewenst gedrag jegens burgemeesters en wethouders (Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 29 754, nr. 192, 23 juli 2010).

<sup>7</sup> Belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld. Nulmeting sector gemeenten, Internetspiegel april 2009. Dit onderzoek is in opdracht van VPT doorontwikkeld en is begin 2010 beschikbaar gekomen voor alle organisaties met een publieke taak. Dit Agressie en Weerbaarheidsonderzoek kan organisaties met een publieke taak helpen om agressie en geweld door burgers te verminderen.

Tabel 1: Responsverantwoording

Bestuurslaag	Omvang doelgroep	respons	% respons
Ambtsdragers waterschappen	1.080	172	16%
Ambtsdragers provincies	561	150	27%
Ambtsdragers gemeenten*		2.180	
Burgemeesters	440	309	70%
Wethouders	1.600	735	46%
Raadsleden	9.500	1.093	12%

\* Inclusief bestuurders deelgemeenten, hiervan is de omvang van de doelgroep niet bepaald.

Voor gemeenten zijn enkele gegevens beschikbaar over kenmerken van de gehele doelgroep. Hieruit blijkt dat de steekproef in dit onderzoek representatief is voor geslacht en politieke partij. Gemeentegrootte is representatief bij burgemeesters en wethouders, terwijl bij raadsleden kleine gemeenten enigszins ondervertegenwoordigd zijn. De leeftijd is zowel voor burgemeesters, wethouders als raadsleden niet representatief: de respondenten zijn gemiddeld ouder dan de gehele doelgroep.

#### Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de aard en omvang van ongewenst gedrag besproken. Verder wordt in hoofdstuk 2 uitgebreider ingegaan op de kenmerken van het meest ernstige incident en de wijze waarop respondenten hierop gereageerd hebben. In hoofdstuk 3 komt veiligheidsbeleving en risicoperceptie aan de orde. Dit omvat naast een inschatting van het eigen risico op slachtofferschap een inschatting van de mate waarin agressie en geweld voor de uitvoering van bepaalde bestuurlijke taken risico's oplevert. Het organisatiebeleid, in de vorm van onder andere risicobeleid, procedures en protocollen en training en opleiding wordt besproken in hoofdstuk 4 evenals de ervaringen met de Vertrouwenslijn. In hoofdstuk 5 komen de effecten van ongewenst gedrag door externen aan bod, zoals werkstress en vermijdingsgedrag. De rapportage rond af met conclusies. In de bijlagen is een methodologische verantwoording opgenomen en worden aanvullende tabellen en figuren weergegeven.

# 1

# Slachtoffer en getuige van ongewenst gedrag

*In dit hoofdstuk wordt in beeld gebracht in welke mate ambtsdragers vanwege hun functie in de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd zijn geweest met ongewenst gedrag als slachtoffer en als getuige. Dit ongewenste gedrag kan de vorm aannemen van:*

- 1. Verbale agressie: schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten.*
- 2. Bedreiging/intimidatie: (gezinsleden) bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, sturen van een dreigbrief.*
- 3. Seksuele intimidatie: nafluiten, seksueel getinte opmerkingen en blikken, handtastelijkheden, aanranding of verkrachting.*
- 4. Discriminatie: negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid.*
- 5. Fysieke agressie: duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien met/vernielen/van voorwerpen.*

*In het volgende hoofdstuk wordt vervolgens dieper ingegaan op het meest ernstige incident dat politieke ambtsdragers als slachtoffer hebben meegemaakt.*



## 1.1 Aard en omvang van ongewenst gedrag

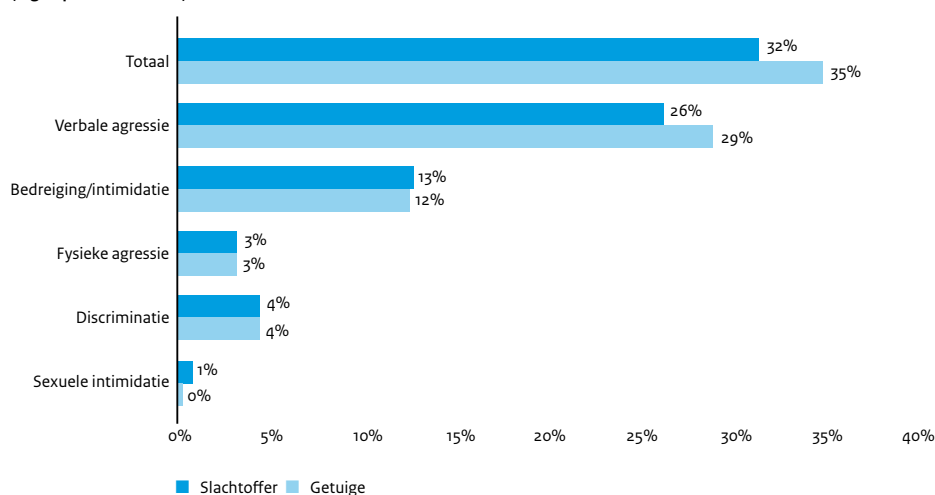
Ambtsdragers is gevraagd aan te geven in hoeverre zij zelf (of familie of vrienden) in de afgelopen twaalf maanden vanwege hun functie te maken hebben gehad met een vorm van ongewenst gedrag van burgers. Het kan hierbij gaan om persoonlijk contact, brieven of internetberichten. In het onderzoek worden vijf typen van agressie en geweld onderscheiden. Voor elk type agressie konden respondenten aangeven of zij hiervan slachtoffer of getuige waren geweest en hoe vaak (frequentie) dit in de afgelopen 12 maanden was voorgekomen.

### Drie op tien ambtsdragers zijn slachtoffer en een derde is getuige van agressie

Ongeveer drie op de tien ambtsdragers (32%) geven aan in de afgelopen twaalf maanden slachtoffer te zijn geweest van agressie en ongeveer een derde (35%) is getuige geweest van agressie tegenover een collega(ambtsdrager) of ambtenaar (zie onderstaand figuur).

De figuur laat duidelijk zien dat verbale agressie de meest voorkomende vorm van agressie is. Ruim een kwart van de ambtsdragers is slachtoffer (26%) of getuige (29%) van verbale agressie. Van bedreiging of intimidatie is 12% slachtoffer en 13% getuige. Discriminatie (4%) en fysieke agressie (3%) tegen politieke ambtsdragers komen weinig voor en seksuele intimidatie is zeldzaam.

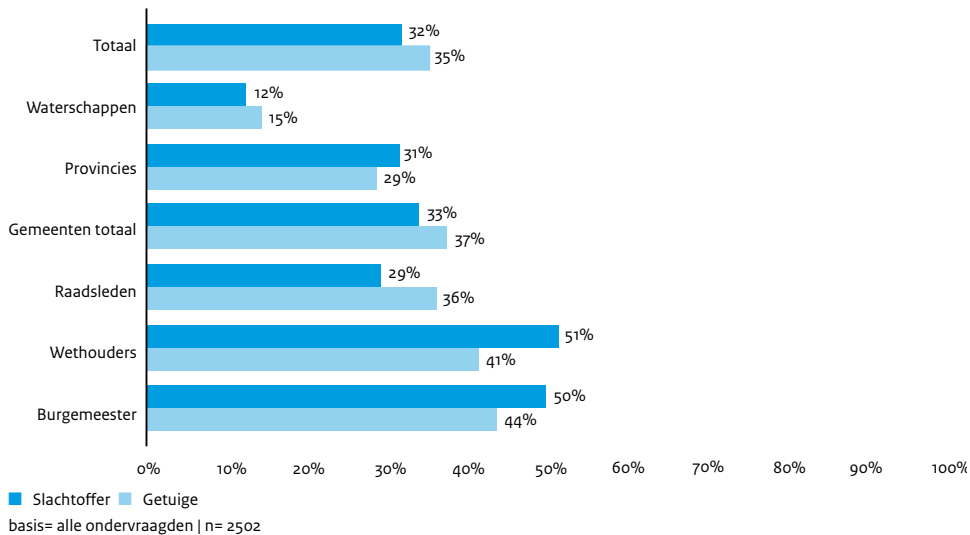
Vormen van ongewenst gedrag: als slachtoffer of getuige (afgelopen 12 maanden)



### Helft van burgemeester en wethouders is slachtoffer

De mate waarin agressie en geweld voorkomt tegen ambtsdragers van de verschillende bestuurslagen, verschilt duidelijk (zie onderstaand figuur). Burgemeesters en wethouders worden veruit het meest geconfronteerd met ongewenst gedrag van burgers. Mede wellicht omdat zij in vergelijking met de andere ambtsdragers het meest zichtbaar en herkenbaar zijn bij het publiek. De helft van de burgemeesters (50%) en wethouders (51%) is zelf slachtoffer geweest van een bepaalde vorm van agressie. Daarnaast zijn zij ook enigszins vaker getuige geweest van ongewenst gedrag naar een collega(ambtsdrager). Bij waterschappen zijn ambtsdragers in vergelijking met de andere bestuurslagen het minst slachtoffer (12%) of getuige (15%) van agressie of geweld. Verder valt op dat raadsleden relatief vaker getuige (36%) zijn dan slachtoffer (29%). Wellicht kan dit verklaard worden door het openbare karakter van de raadsvergaderingen.

### Slachtoffer of getuige van agressie/geweld (afgelopen 12 maanden)



### Frequentie incidenten hoogst bij raadsleden, laagst bij waterschappen

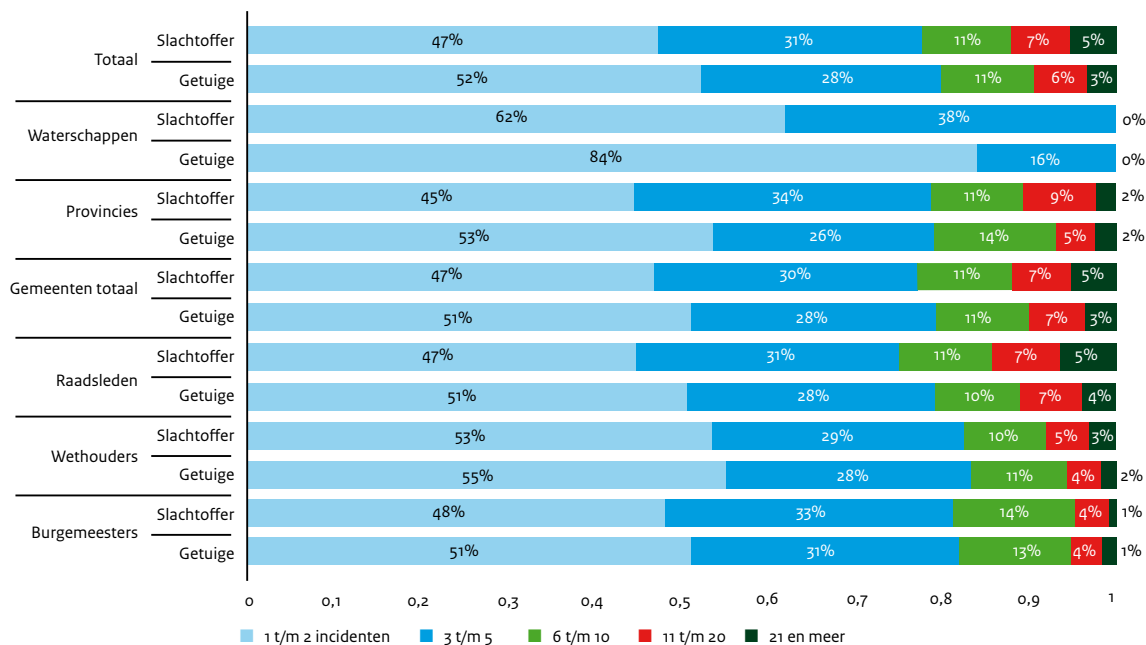
Aan ambtsdragers is gevraagd hoe vaak zij als slachtoffer en als getuige te maken hebben gehad met de verschillende vormen van ongewenst gedrag van burgers. Voor de rapportage is dit ingedeeld in categorieën (zie onderstaand figuur).

Bijna de helft (47%) van de slachtoffers heeft zelf 1 of 2 incidenten meegemaakt en 31% heeft 3 tot en met 5 incidenten meegemaakt. 12% van de ambtsdragers heeft minstens 11 incidenten meegemaakt wat betekent dat er een groep is die – gemiddeld – bijna maandelijks slachtoffer is geworden. Voor getuigen is de frequentie van incidenten enigszins lager.

De frequentie van incidenten ligt het laagst bij waterschappen. Bij raadsleden is het aantal incidenten dat zich heeft voorgedaan het hoogst. Zij maken vaker 6 of meer incidenten mee (als slachtoffer 25%, versus 18% bij de wethouders en 19% burgemeesters).

Dat respondenten als slachtoffer of als getuige 6 of meer incidenten hebben meegemaakt komt niet of zelden voor bij seksuele intimidatie en fysieke agressie. Bij verbale agressie is dit het geval bij 16% van de slachtoffers, gevolgd door discriminatie (15%) en bedreiging (11%).

### Frequentie incidenten: slachtoffer of getuige



## 1.2 Aard en omvang per bestuurslaag

Hiervoor bleek al dat burgemeesters en wethouders vaker dan de overige ambtsdragers slachtoffer of getuige zijn van agressie en geweld. Wat valt verder op als we per bestuurslaag het percentage slachtoffer en getuige bekijken van de verschillende typen van agressie en geweld?

Vier op de tien burgemeesters (41%) en wethouders (43%) hebben in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met verbale agressie. Drie op de tien burgemeesters (29%) en bijna een kwart van de wethouders (23%) kregen te maken met bedreiging of intimidatie. Ambtsdragers bij waterschappen zijn minder vaak slachtoffer geweest van één van de vormen van ongewenst gedrag.

Ruim een derde van de burgemeesters (37%) en wethouders (36%) is getuige geweest van verbale agressie ten opzichte van een collega(ambtsdrager). Burgemeesters (23%) zijn daarnaast ook het vaakst getuige geweest van bedreiging of intimidatie van een collega(ambtsdrager). Ambtsdragers bij waterschappen zijn het minst vaak getuige geweest van een van de vormen van ongewenst gedrag van burgers ten opzichte van een collega(ambtsdrager).

Over het geheel genomen valt op dat burgemeesters en wethouders in verhouding tot andere ambtsdragers relatief vaker slachtoffer en getuige zijn van bedreiging of intimidatie.

Tabel 2: Slachtoffers: type agressie naar bestuurslaag

slachtoffer	Water- schappen	Provincies	Gemeenten (totaal)	Raads- leden	Wet- houders	Burge- meesters	Totaal
Verbale agressie	12%	25%	28%	24%	43%	41%	26%
Bedreiging/ intimidatie	2%	12%	13%	11%	23%	29%	12%
Fysieke agressie	0%	3%	3%	2%	6%	5%	4%
Discriminatie	1%	6%	5%	4%	4%	6%	3%
Seksuele intimidatie	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Totaal slachtofferschap	12%	31%	33%	29%	51%	50%	32%
Aantal responden- ten slachtoffer	21	47	872	317	377	154	940

Opmerking: Gepercentageerd op alle respondenten. Percentages tellen niet op tot 100%; exclusief 'geen slachtoffer' en respondenten kunnen van meerdere type agressie en geweld slachtoffer zijn geweest.

Tabel 3: Getuige: type agressie naar bestuurslaag

getuige	Water- schappen	Provincies	Gemeenten (totaal)	Raadsleden	Wet- houders	Burge- meesters	Totaal
Verbale agressie	10%	25%	30%	29%	36%	37%	28%
Bedreiging/ intimidatie	7%	9%	13%	12%	14%	23%	12%
Seksuele intimidatie	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%
Discriminatie	0%	3%	5%	5%	4%	6%	4%
Fysieke agressie	0%	3%	3%	3%	5%	8%	3%
Totaal getuige	15%	29%	37%	36%	41%	44%	35%
Aantal responden- ten getuige	25	43	858	392	305	135	926

Opmerking: Gepercentageerd op alle respondenten. Percentages tellen niet op tot 100%; exclusief 'geen getuige' en respondenten kunnen van meerdere type agressie en geweld getuige zijn geweest.

### 1.3 Variatie in slachtofferschap

De mate waarin ambtsdragers slachtoffer zijn varieert; gemeentegrootte, sekse en leeftijd doen er – enigszins – toe.

#### Gemeentelijke ambtsdragers grotere gemeenten vaker slachtoffer en getuige

Bij gemeentelijke ambtsdragers valt op dat zij in grotere gemeenten vaker slachtoffer zijn van ongewenst gedrag door burgers dan in kleinere gemeenten. In gemeenten met 100.000 tot 250.000 inwoners is 46% slachtoffer en in gemeenten met meer dan 250.000 inwoners is zelfs 58% slachtoffer (gemeenten totaal 33%, zie bijlagen). Ook zijn ambtsdragers in grotere gemeenten vaker getuige van agressie door burgers (100.000 tot 250.000 inwoners: 56%; meer dan 250.000: 60%).

Gemeentelijke ambtsdragers in de grotere gemeenten (100.000 inwoners of meer) lijken vaker dan gemiddeld te maken te hebben met verbale agressie. Ambtsdragers in gemeenten met meer dan 100.000 inwoners zijn vaker slachtoffer van bedreiging (100.000 – 250.000: 23%; meer dan 250.000: 25%). Daarnaast zien we dat hoe groter de gemeente is waarin een ambtsdrager werkzaam is, hoe meer hij/zij slachtoffer is geweest van discriminatie.

#### Vrouwelijke ambtsdragers vaker slachtoffer en getuige, ambtsdragers

Vrouwelijke ambtsdragers (36%) zijn enigszins vaker slachtoffer van ongewenst gedrag dan hun mannelijke collega's (30%). Daarnaast zijn vrouwelijke ambtsdragers (40%) vaker getuige van ongewenst gedrag dan hun mannelijke collega's (34%).

Vrouwelijke ambtsdragers (16%) zijn enigszins vaker slachtoffer van bedreiging of intimidatie dan hun mannelijke collega's (12%). Ook zijn zij vaker slachtoffer van discriminatie (6%) dan mannelijke ambtsdragers (4%). 5% van de vrouwelijke ambtsdrager is slachtoffer van seksuele intimidatie, terwijl dit nauwelijks bij hun mannelijke collega's plaatsvindt (0.3%).

#### Ambtsdragers van 60 jaar en ouder zijn minder vaak slachtoffer

Ambtsdragers van 60 jaar en ouder zijn gemiddeld minder vaak slachtoffer (22%) en minder vaak getuige (28%) van ongewenst gedrag. Ambtsdragers van 60 jaar en ouder zijn minder vaak slachtoffer van verbale agressie (19%) en bedreiging (7%), terwijl jongere ambtsdragers (18 - 39 jaar) vaker dan gemiddeld slachtoffer zijn van discriminatie (12%).

## 1.4 Tussenconclusies

Ongeveer eenderde van de politieke ambtsdragers (32%) is in de afgelopen twaalf maanden slachtoffer geweest van agressie en ongeveer een derde (35%) is getuige geweest van agressie tegenover een collega(ambtsdrager).

Verbale agressie komt het meest voor. Ruim een kwart van de ambtsdragers is slachtoffer (26%) of getuige (29%) van verbale agressie. Van bedreiging of intimidatie is 12% slachtoffer en 13% getuige. Discriminatie (met betrekking tot sekse, huidskleur of geloof) en fysieke agressie tegen politieke ambtsdragers komen weinig voor en seksuele intimidatie is zeldzaam.

Burgemeesters en wethouders worden veruit het meest geconfronteerd met ongewenst gedrag van burgers. Dit wordt mogelijk verklaard omdat zij in vergelijking met de andere ambtsdragers het meest herkenbaar zijn bij het publiek. Maar liefst de helft van de burgemeesters en wethouders is zelf slachtoffer geweest van een bepaalde vorm van agressie. Bij waterschappen zijn ambtsdragers in vergelijking met de andere bestuurslagen het minst slachtoffer of getuige. Maar ook daar is toch 1 op de 8 ambtsdragers slachtoffer (12%) en 1 op de 7 getuige (15%) van agressie of geweld.

Bij gemeentelijke ambtsdragers valt op dat ambtsdragers in grotere gemeenten vaker slachtoffer zijn van ongewenst gedrag door burgers dan in kleinere gemeenten. Vrouwelijke ambtsdragers zijn vaker slachtoffer of getuige van ongewenst gedrag dan hun mannelijke collega's. Ambtsdragers van 60 jaar en ouder zijn juist gemiddeld minder vaak slachtoffer en getuige van ongewenst gedrag.

Het aantal incidenten blijft voor de helft van de slachtoffers beperkt tot 1 of 2 incidenten en eenderde heeft 3 tot en met 5 incidenten meegemaakt. 12% van de ambtsdragers heeft minstens 11 incidenten meegemaakt. Voor getuigen is de frequentie van incidenten enigszins lager.

# 2

## Meest ernstige incident: aard, situatie en reactie

*Ongeveer drie op de tien politieke ambtsdragers is in de afgelopen twaalf maanden slachtoffer geweest van een vorm van ongewenst gedrag van burgers, zo bleek uit hoofdstuk 1. Deze ambtsdragers zijn vervolgens gevraagd naar het incident zij als slachtoffer in de afgelopen twaalf maanden als meest ernstige hebben ervaren.*

*In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de kenmerken van dit incident. Tevens wordt op basis van de omschrijvingen die ondervraagden zelf hebben gegeven van het incident een meer kwalitatief beeld geschetst van de aard van agressie en geweld. Voor de waterschappen geldt de kanttekening dat het aantal respondenten bij de vragen over het meest ernstige incident erg klein is aangezien 'slechts' 12% van de ambtsdragers bij de waterschappen zelf geconfronteerd is geweest met ongewenst gedrag.*

## 2.1 Aard meest ernstige incident

### Meest ernstige incident betreft vooral verbale agressie

In de onderstaande tabel is voor het meest ernstige incident weergegeven welke vorm van agressie het betrof. Het grootste deel van de bestuurders dat slachtoffer is geweest geeft aan dat het meest ernstige incident zich voordeed in de vorm van verbale agressie (62%). Bedreiging of intimidatie (28%) neemt een tweede plaats in.

Een relevante vraag is of de focus op het meest ernstige incident een verschuiving geeft in de typen agressie in verhouding tot de algemene vraag naar slachtofferschap. Wordt fysieke agressie bijvoorbeeld altijd ervaren als het meest ernstige incident? Analyse laat zien dat dit niet het geval is. Zo geeft maar 38% van de slachtoffers van fysieke agressie aan dat het meest ernstige incident fysieke agressie betrof. Het lijkt dat bedreiging en intimidatie vaker als ernstig wordt ervaren door slachtoffers. Hiervan geeft maar liefst 65% aan dat bedreiging en intimidatie het meest ernstige incident betrof.

Tabel 4: Meest ernstige incident: type ongewenst gedrag

Basis = slachtoffer geweest	Waterschappen	Provincies	Gemeenten (totaal)	Raadsleden	Wethouders	Burgemeesters	Totaal
Verbale agressie	86%	53%	62%	62%	61%	56%	62%
Bedreiging/intimidatie	9%	32%	28%	27%	31%	35%	28%
Discriminatie	5%	6%	5%	6%	3%	1%	5%
Fysieke agressie	0%	9%	5%	4%	5%	7%	5%
Seksuele intimidatie	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Aantal respondenten	21	47	872	317	377	154	940

### Meest ernstige incident vooral tijdens uitoefening functie

De meest ernstige incidenten deden zich voornamelijk voor tijdens de uitoefening van de functie (69%). Ongeveer drie op de tien ambtsdragers (29%) is benaderd in de privésfeer. In 2% van de incidenten was het ongewenste gedrag gericht tegen familie of vrienden. Bij waterschappen komt benadering in de privésfeer het meest voor (41%). Burgemeesters en wethouders worden juist minder in de privésfeer benaderd (respectievelijk 12% en 19%). Bij bedreiging was er het vaakst sprake van benadering in de privésfeer en bij verbale agressie het minst (respectievelijk 42% en 22%).

Tabel 5: Vond het meest ernstige incident plaats tijdens de uitoefening van uw functie?

Basis = slachtoffer geweest	Waterschappen	Provincies	Gemeenten (totaal)	Raadsleden	Wethouders	Burgemeesters	Totaal
Ja, tijdens uitoefening van functie	59%	62%	69%	65%	80%	80%	69%
Nee, ikzelf werd in de privésfeer benaderd	41%	34%	29%	33%	19%	17%	29%
Het incident was gericht tegen mijn familie/vrienden	0%	4%	2%	2%	2%	3%	2%
Aantal respondenten	21	47	872	317	377	154	940

### Ongewenst gedrag meest ernstige incident vooral in persoonlijk contact geuit

Het ongewenste gedrag vond op verschillende manieren plaats. Voornamelijk in persoonlijk fysiek contact (34%), maar ook in telefonisch contact (11%), per email (11%) of brief (9%). Via internet vondt 6% van het ongewenste contact plaats. Een kwart van de ambtsdragers maakte gebruik van de antwoordcategorie 'anders'. Uit analyse hiervan blijkt dat een meerendeel hiervan getypeerd zou kunnen worden als persoonlijk fysiek contact.<sup>8</sup>

### Agressie en geweld in eigen woorden

In dit onderzoek is gevraagd of respondenten een korte omschrijving wilden geven van het meest ernstige incident. 27% van de ondervraagden heeft dit gedaan. Voor de waterschappen (waar minder ervaring is met agressie en geweld) zijn slechts enkele omschrijvingen beschikbaar en deze zijn veelal korter en abstracter. Op basis van een kwalitatieve analyse, waarbij tevens is bekeken of het incident gemeld is, valt het volgende op.

Verbale agressie omvat veelal (grove) scheldpartijen, schreeuwen, oftewel "Iemand die volledig doorsloeg in een gesprek" (burgemeester, incident gemeld). Dit kan gepaard gaan met bedreigingen veelal in de vorm van "we weten waar je woont" en "doodswensen". Desalniettemin hebben respondenten dergelijke incidenten gekenmerkt als verbale agressie. Een aantal keren relativeren respondenten verbale agressie: "Mensen die hun zin niet krijgen (veelal vergunningsgerelateerd) worden emotioneel en onheus in hun bejegeningen (schelden en schreeuwen)" (wethouder, incident niet gemeld). Terwijl anderen geschrokken zijn van het gedrag dat boze burgers kunnen vertonen: "Het bedreigen door schelden en schreeuwen vanaf de tribune en later in de hal van het gemeentehuis door mensen die het ergens niet mee eens waren. Ik heb dat als schokkend ervaren" (raadslid, incident gemeld).

Bedreiging/intimidatie omvat regelmatig (anonieme) brieven met doodsbedreigingen, meegezonden messen of kogels, telefonische bedreigingen: "Dag en nacht opbellen en ophangen. Je slaapt dan niet meer. Na ingrijpen KPN gestopt." (provincie, incident gemeld). Bedreigingen en intimidatie omvatten vooral ten aanzien van burgemeesters en wethouders enkele ernstige situaties die betrekking hebben op fysieke agressie: stenen door ramen, bedreiging met (nep)pistool, poging tot brandstichting.

Fysieke agressie omvat mede een aantal korte omschrijvingen waarin 'bedreiging' centraal staat. Vernielingen zijn veelal gericht tegen de privéwoningen: verfbommen tegen privéwoningen, ingooien van de ramen, vernielen van de tuin met gier en afval, lek steken van autobanden. Dergelijke omschrijvingen zijn niet alleen door burgemeester en wethouders gegeven, maar ook door raadsleden: "het gooien van eieren tegen de ramen en muur van ons huis" (raadslid, incident gemeld).

Discriminatie en seksuele intimidatie komen weinig voor en omvat gevarieerde omschrijvingen. Voor discriminatie valt op dat naast verbaal geweld richting allochtonen en huidskleur het christelijk geloof eveneens aanleiding geeft tot verbale agressie.

Uit deze voorlopige analyse blijkt dat respondenten niet altijd een helder onderscheid lijken te maken tussen verbale agressie, intimidatie en fysiek geweld. Verder lijken er – op basis van de korte omschrijvingen – geen duidelijke verschillen te zijn tussen incidenten die wel of niet gemeld zijn.

<sup>8</sup> In de toelichting die respondenten gaven bij het antwoord 'anders' werd voornamelijk aangegeven dat het ongewenste gedrag verbaal werd geuit. Het verbaal uiten van ongewenst gedrag zou onder de noemer 'fysiek' geschaard kunnen worden. Blijkbaar was op dit punt de enquête niet helder opgesteld en is er sprake van een verschillende interpretatie van 'fysiek': sommige respondenten hebben dit blijkbaar niet opgevat als contact 'in persoon' maar als 'fysieke agressie'.



## 2.2 Dader en aanleiding

### Dader: meestal individu

In de meeste gevallen was het een individuele dader bij het meest ernstige incident (70%). In bijna een kwart van de gevallen betrof het een groep (23%).<sup>9</sup> Verbale agressie (27%) werd vaker door een groep geuit dan bedreiging (14%). Verder werd bij wethouders relatief vaker de agressie geuit door een groep (43%).

In onderstaande tabel is weergegeven wat de aanleiding van de dader is geweest voor het ongewenste gedrag bij het meest ernstige incident. De vragenlijsten zijn toegespitst op de bestuurslagen.

### Dader veelal 'niet eens met beslissing bestuur' of 'geeft uiting van onvrede'

Over de hele linie zijn twee redenen het meest genoemd. De meest genoemde aanleiding (48%) is dat de dader het niet eens was met een beslissing van het betreffende bestuursorgaan. Gevolgd door vier op de tien ambtsdragers (41%) die het incident duiden als een emotionele uiting van frustratie en onvrede bij de dader.

We zien daarbij nog wel opvallende verschillen tussen burgemeesters en wethouders. Waar driekwart van de burgemeesters (74%) aangeeft dat de dader bij het meest ernstige incident het niet eens was met een beslissing, geeft slechts 38% van de wethouders dit als aanleiding aan. Daarentegen geeft een grote groep wethouders (69%) aan dat de dader uiting gaf van onvrede, terwijl een zeer klein deel van de burgemeesters (6%) dit als aanleiding noemt. Op basis van het onderzoek kan dit verschil niet verklaard worden.

Verder werd bij verbale agressie (45%) een emotionele uiting van onvrede het vaakst als aanleiding genoemd door ambtsdragers en bij bedreiging het minst (33%). Bij bedreiging (20%) was vaker dan bij verbale agressie (9%) de aanleiding onbekend voor de ambtsdragers.

### Bij B&W andere aanleidingen

Burgemeesters (69%) en wethouders (70%) noemen vaak een ideologisch motief als aanleiding voor de dader. Vervolgens valt op dat ambtsdragers moeilijk kunnen duiden welke ideologie het betreft. Zo is dit volgens 53% van de respondenten onbekend gebleven en 26% geeft als antwoord 'anders'. Verder is de aanleiding dat de dader verstoring van criminele activiteiten wilde voorkomen bij burgemeesters en wethouders een veelgekozen antwoord (respectievelijk 54% en 42%). In paragraaf 4.3 zullen we dan ook zien dat het handhaven van de openbare orde en veiligheid door gemeentelijke ambtsdragers ingeschat wordt als relatief risicovol.

<sup>9</sup> In de resterende 7% was dit onbekend.

Tabel 6: Wat was de aanleiding voor de dader bij dit incident? (meerdere antwoorden mogelijk)

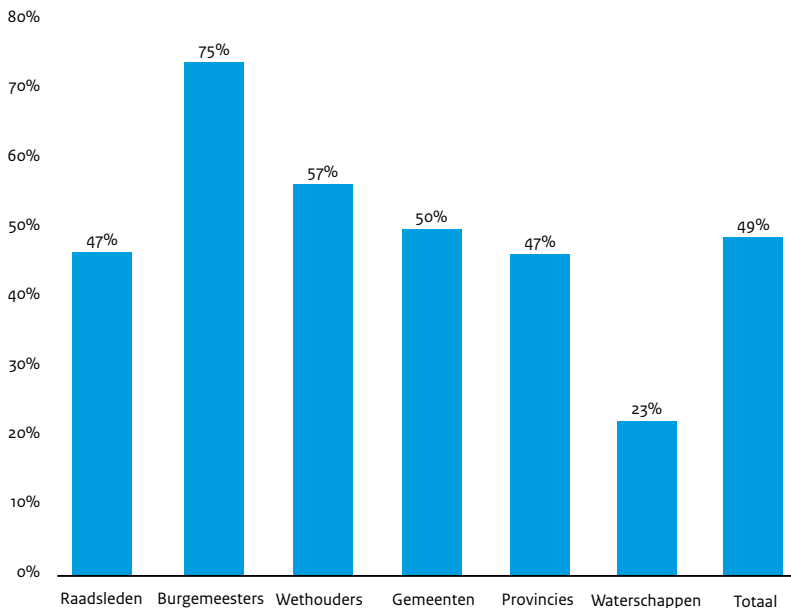
	Water- schappen	Provincies	Gemeenten (totaal)	Raads- leden	Wet- houders	Burge- meesters	Totaal
De dader was het niet eens met een beslissing van het bestuur	64%	43%	47%	47%	38%	74%	48%
De dader was gefrustreerd en deed een emotionele uiting van onvrede	41%	36%	42%	39%	69%	6%	41%
De dader had een ideologisch motief	0%	9%	20%	7%	70%	69%	19%
De dader wilde verstoring van criminele activiteiten voorkomen	-	-	-	-	42%	54%	-
De dader was psychisch verward	0%	2%	3%	3%	0%	0%	3%
De dader was onder invloed van alcohol of drugs	0%	0%	3%	2%	4%	8%	2%
Onbekend wat de aanleiding was voor de dader	23%	15%	12%	14%	2%	13%	12%
Anders	9%	11%	11%	11%	13%	8%	11%
Aantal respondenten	21	47	872	317	377	154	940

## 2.3 Melden en aangifte

### Helpt ambtsdragers meldt of bespreekt incident niet

Bijna de helft van de politieke ambtsdragers (49%) heeft het meest ernstige incident besproken of gemeld. Vooral binnen de waterschappen worden incidenten weinig besproken of gemeld (23%). Driekwart van de burgemeesters daarentegen heeft het meest ernstige incident wel besproken of gemeld. Vrouwelijke ambtsdragers (58%) deden vaker melding van het meest ernstige incident dan hun mannelijke collega's (46%). Bedreiging wordt vaker gemeld (72%) dan verbale agressie (38%).

Heeft u het meest ernstige incident besproken of er een melding van gedaan?



### Melding vooral bij collega-bestuur/raadsleden en burgemeester

Ambtsdragers die het meest ernstige incident hebben besproken of gemeld, is gevraagd bij wie zij dit hebben gedaan. Naast enkele vaste antwoordcategorieën (die zijn weergegeven in onderstaande figuur) zijn per type ambtsdragers specifieke antwoordcategorieën toegevoegd die aansluiten bij hun positie. Respondenten konden meerdere antwoorden geven en hiervan hebben zij veelal gebruik gemaakt. Voor de waterschappen geldt dat slechts vijf respondenten deze vraag konden beantwoorden.

In het algemeen blijken politieke ambtsdragers vooral te melden bij collega-bestuur/raadsleden (59%). Een derde van de ambtsdragers (33%) heeft de politie op de hoogte gebracht van het voorval. Daarbij valt op dat burgemeesters vaker het incident bespreken met of melden bij de politie (57%).

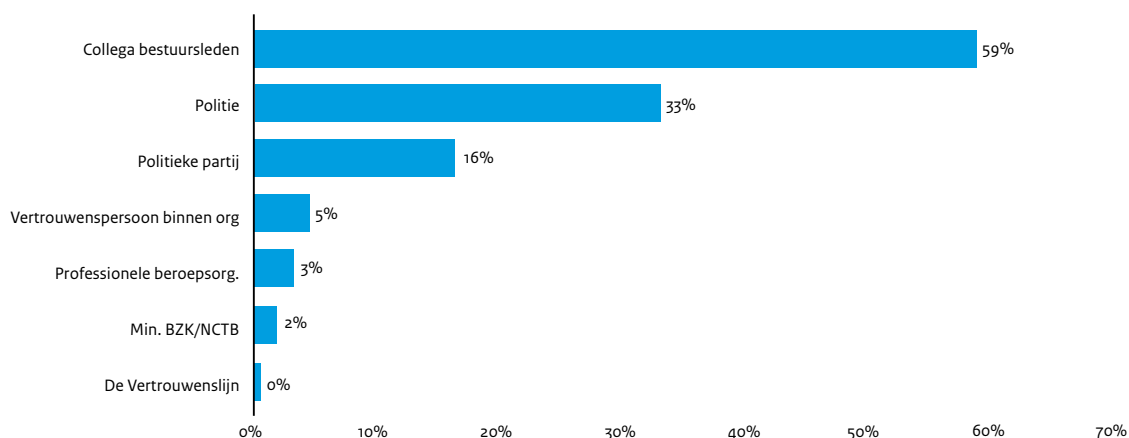
Kijken we naar specifieke functionarissen, dan blijkt dat een kwart (23%) van de provinciale ambtsdragers heeft gemeld bij de *Commissaris der Koningin* (CdK), en dat 10% van de burgemeesters het voorval heeft gemeld of besproken met de CdK. Een enkele keer komt het voor dat een raadslid of wethouder contact opneemt met de CdK.

De *burgemeester* vervult zowel voor wethouders (51%) als voor raadsleden (56%) een functie als het gaat om melden en bespreken van incidenten.

Bij de *gemeentesecretaris* wordt veelvuldig gemeld door wethouders (48%) en burgemeesters (59%).<sup>10</sup> Bij de provinciesecretaris en secretaris-directeur van de waterschappen wordt eveneens gemeld, maar door het lage aantal respondenten is hieraan moeilijker duiding te geven.

De *fractievoorzitter* en de *raadsgriffier* cq *Statengriffier* blijken een duidelijke functie hierin te hebben, gezien het aantal raadsleden (respectievelijk 32% en 27%) en provinciale ambtsdragers (respectievelijk 27% en 9%) dat het incident bij deze functionaris heeft gemeld of besproken. Voor een derde van de gemeenteraadsleden die het incident melden of bespreken geldt dat zij dit bij de wethouder hebben gedaan.

Bij wie heeft u het incident gemeld of besproken?



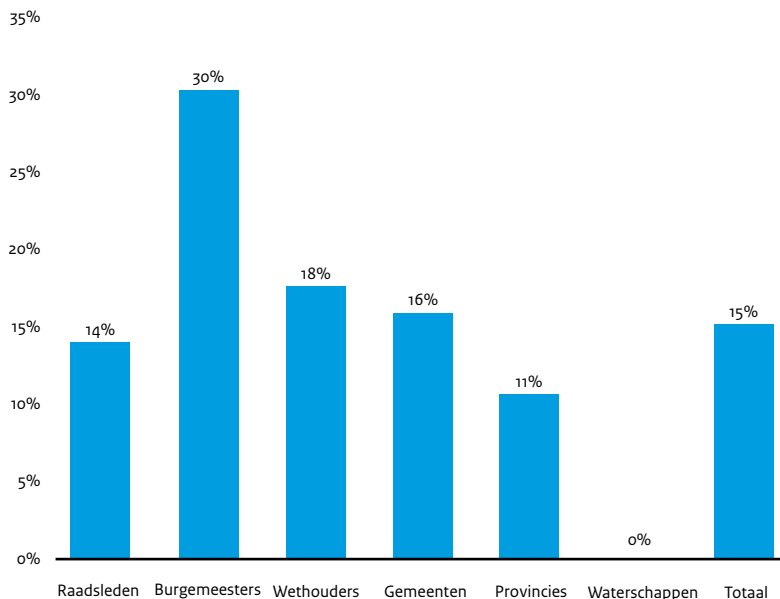
### Vooraf burgemeesters doen aangifte

Hierboven zagen we dat een derde van de ambtsdragers het meest ernstige incident heeft besproken met of gemeld bij de politie. Dit hoeft nog niet te betekenen dat er aangifte is gedaan, vandaar dat hierover nog een aparte vraag is gesteld. Hieruit blijkt dat 15% van de ambtsdragers aangifte bij de politie heeft gedaan van het meest ingrijpende incident. Dit hebben zichzelf of is door het bestuur gedaan (zie onderstaand figuur). Net als bij melden geldt hier dat burgemeesters het vaakst aangifte doen bij de politie (30%). Bij de waterschappen is geen enkele keer aangifte gedaan.

<sup>10</sup> Voor de raadsleden geldt deze antwoordmogelijkheid niet.

Verder is er een duidelijk verschil tussen de typen agressie: zo wordt van bedreiging in ruim een kwart van de meest ernstige incidenten aangifte gedaan (28%) terwijl dit voor verbale agressie beperkt blijft tot 8% van de incidenten. We zagen al dat vrouwen vaker melden, dit geldt ook voor het doen van aangifte: vrouwelijke ambtsdragers (18%) mannelijke ambtsdragers (14%).

Heeft u, of het bestuur, van het meest ingrijpende incident aangifte gedaan bij de politie?



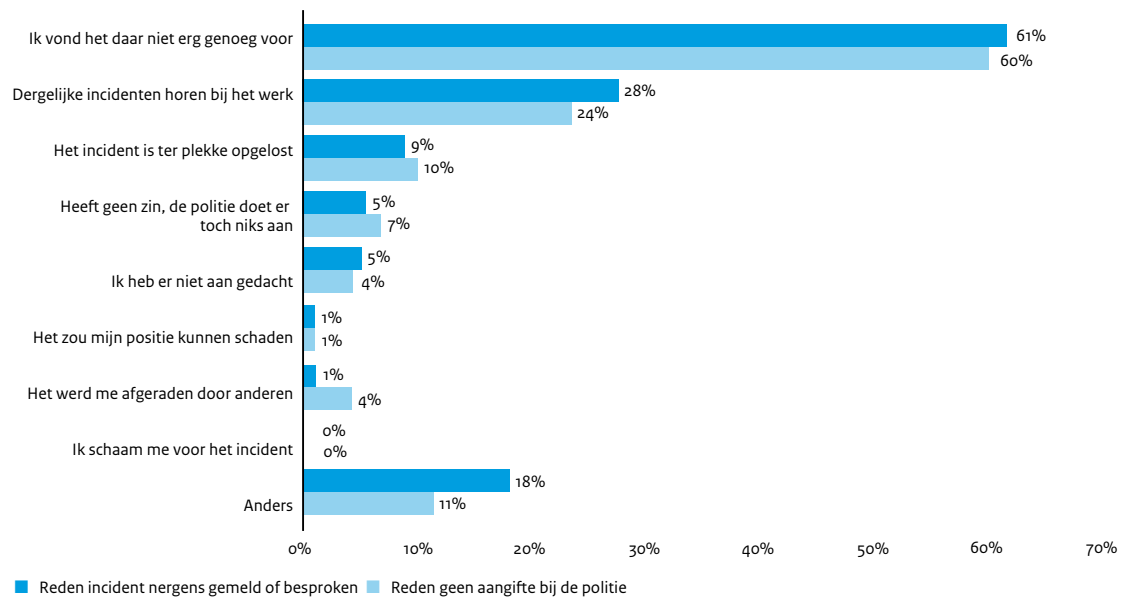
### Reden voor zowel niet melden als geen aangifte vaak 'niet ernstig genoeg' of 'hoort bij werk'

Indien ambtsdragers een incident niet hebben besproken (of gemeld) of er geen aangifte van hebben gedaan bij de politie geven zij hiervoor vaak als reden dat ze het daarvoor niet erg genoeg vonden (respectievelijk 61% en 60%). Bijna drie op de tien ambtsdragers (28%) doet geen melding, omdat zij dergelijke incidenten bij het werk vinden horen (voor aangifte is dit 24%). We zien hierin kleine verschillen tussen de bestuurslagen, waarbij provinciale ambtsdragers enigszins vaker deze redenen lijken te hanteren.

Opvallend is dat vrouwelijke ambtsdragers (41%) vaker dan hun mannelijke collega's (24%) aangeven om deze reden geen melding te doen. Ook doen vrouwelijke ambtsdragers (32%) vaker dan mannelijke ambtsdragers (21%) geen aangifte omdat zij dergelijke incidenten bij het werk vinden horen.

Verbale agressie wordt het minst gemeld of aangifte van gedaan en bedreiging het vaakst. We zien daarbij duidelijke verschillen in de redenen voor het niet doen van een melding of aangifte. Verbale agressie (66%) is vaker dan bedreiging (47%) niet gemeld, omdat het niet erg genoeg wordt gevonden. Opvallend is dat het doen van aangifte vaker wordt afgeraden door anderen in het geval van bedreiging (14%) dan in het geval van verbale agressie (1%). Verbale agressie wordt vaker (13%) ter plekke opgelost dan bedreiging (5%). Voor melding van fysieke agressie zijn geen noemenswaardige verschillen geconstateerd.

#### Meest ernstige incident: geen melding of aangifte



basis= slachtoffer geweest en incident | n= 405  
basis= slachtoffer en geen aangifte | n= 734

## 2.4 Maatregelen en nazorg

### Volgens vier op tien ambtsdragers zijn geen maatregelen getroffen, drie op tien vond dit niet nodig

Volgens een derde (34%) van de respondenten is er een maatregel genomen naar aanleiding van het incident en in tweederde dus niet (66%). Alleen van de burgemeesters geeft een meerderheid aan dat er maatregelen naar aanleiding van het incident zijn getroffen (57%). Bij fysieke agressie (52%) en bedreiging (49%) is in de helft van de gevallen wel een maatregel genomen, bij verbale agressie in ongeveer een kwart van de gevallen (27%) en bij discriminatie betreft dit 11%.<sup>11</sup>

Naar aanleiding van een incident kunnen meerdere maatregelen worden getroffen. In de praktijk vindt in 10% van de meest ernstige incidenten een reactie plaats naar de dader door het bestuur en in 7% door de politie. In een aantal gevallen wordt overgegaan tot extra beveiliging op kantoor (5%), privé (3%) of politiebewaking privé (2%).

De verschillen tussen raadsleden, wethouders en burgemeesters zijn opvallend. Alle type maatregelen worden vaker genomen ten aanzien van burgemeesters en het minst ten aanzien van raadsleden. Zo blijkt maar liefst 12% van de ondervraagde burgemeesters politiebewaking privé te hebben gekregen naar aanleiding van het meest ernstige incident.

Bij bedreiging is er vaker dan bij verbale agressie een reactie van de politie naar de dader uitgegaan (respectievelijk 10% en 5%). Ook zijn er bij bedreiging vaker (extra) beveiligingsmaatregelen getroffen bij de organisatie (8%) en privé (7%) dan bij verbale agressie (1%). Politiebewaking privé heeft vaker naar aanleiding van bedreiging (4%) dan na verbale agressie (1%) plaatsgevonden.

Aanvullend is gevraagd of de ambtsdragers de genomen maatregelen passend vonden. Bijna driekwart van de ambtsdragers (73%) beoordeelt de getroffen maatregelen als passend bij de situatie, 16% gedeeltelijk passend en 11% niet passend. Dit suggereert dat 27% niet (helemaal) tevreden is met de genomen maatregelen.

<sup>11</sup> Voor seksuele intimidatie zijn er minder dan 5 respondenten.

In de meerderheid van de incidenten volgt dus geen reactie: vier op de tien ambtsdragers (41%) geven aan dat er geen maatregelen zijn getroffen naar aanleiding van het incident en drie op de tien ambtsdragers (31%) vinden dat dit niet nodig was.<sup>12</sup>

Tabel 7: Getroffen maatregelen meest ernstige incident

	Water- schappen	Provincies	Gemeenten (totaal)	Raadsleden	Wethouders	Burge- meesters	Totaal
Er zijn geen maatregelen getroffen	32%	49%	41%	40%	46%	35%	41%
Niet van toepassing, het was niet nodig om maatregelen te treffen	45%	26%	31%	33%	27%	15%	31%
Reactie richting dader(s) door bestuur	9%	2%	11%	9%	14%	25%	10%
Reactie richting dader(s) door politie	0%	4%	8%	6%	10%	24%	7%
Extra beveiligingsmaatregelen op kantoor	0%	2%	5%	4%	5%	18%	5%
Extra beveiligingsmaatregelen privé	0%	6%	3%	2%	4%	14%	3%
Politiebewaking privé	0%	0%	2%	1%	3%	12%	2%
Reactie richting dader(s) door zorg- of welzijnsinstellingen	0%	0%	0%	0%	1%	6%	0%
Anders	14%	21%	11%	12%	9%	8%	12%
Aantal respondenten	5	25	375	405	143	34	

### Merendeel ambtsdragers geeft aan dat nazorg niet nodig was

Het merendeel van de ambtsdragers (84%) geeft aan dat nazorg volgens hen niet nodig was. Een minderheid heeft nazorg gehad waarbij deze over het algemeen voldoende was (7%). Burgemeesters hebben het vaakst voldoende nazorg gehad (23%). Ongeveer één op de tien ambtsdragers (9%) geeft aan dat zij geen nazorg hebben ontvangen en dat er nauwelijks op het incident is gereageerd.

## 2.5 Tussenconclusies

Verbaal geweld is, net zoals bij alle incidenten, ook bij het meest ernstige incident het meest voorkomend. Wel zien we dat bedreiging relatief vaker als meest ernstig wordt ervaren. Mogelijke verklaring is dat bedreiging meer gevolgen heeft, mede omdat deze ook vaker in de privésfeer plaatsvonden. Dat bedreiging als meer ernstig wordt beschouwd zien we ook terug in feit dat dit vaker leidt tot het nemen van een maatregel door bestuur of politie.

Ongeveer drie op de tien ambtsdragers is benaderd in de privésfeer. Politieke ambtsdragers bij waterschappen worden vaker benaderd in de privésfeer (41%) dan burgemeesters en wethouders (respectievelijk 12% en 19%).

De meest genoemde aanleidingen voor het incident waren dat de dader het niet eens was met een beslissing van het betreffende bestuursorgaan en dat er sprake was van een emotionele uiting van onvrede bij de dader. Hier zien we opvallende verschillen tussen burgemeesters en wethouders: burgemeester worden in hun beleving vooral geconfronteerd met daders die het niet eens zijn met een beslissing terwijl wethouders vooral geconfronteerd worden met een emotionele uiting van onvrede.

<sup>12</sup> Aangezien er meerdere antwoorden mogelijk waren kunnen deze percentages niet bij elkaar worden opgeteld.

Gezien hun bevoegdheden is aan burgemeesters en wethouders ook voorgelegd of de aanleiding was dat de dader verstoring van criminele activiteiten wilde voorkomen. We zien dat dit bij burgemeesters (54%) en wethouders (42%) een veelgekozen antwoord is. Tweederde van de burgemeesters en wethouders verwijzen ook naar een ideologisch motief als aanleiding voor de dader, ook al kunnen zij moeilijk duiden welke ideologie het betreft. Het is hierdoor niet mogelijk op basis van dit onderzoek vast te stellen welke ideologische motieven een rol hebben gespeeld voor de daders.

Bijna de helft van de politieke ambtsdragers heeft het meest ernstige incident besproken of gemeld, veelal bij meerdere functionarissen. Het incident is door eenderde van de ambtsdragers (ook) bij de politie gemeld. Daadwerkelijke aangifte is gedaan door 15% van de ambtsdragers. Vooral binnen de waterschappen worden incidenten weinig besproken of gemeld en komt het doen van aangifte niet voor. Driekwart van de burgemeesters daarentegen heeft het meest ernstige incident wel besproken of gemeld en zij doen ook het vaakst aangifte (30%).

De meest genoemde reden (door bijna tweederde van de ambtsdragers) voor het niet bespreken (of melden) en het doen van aangifte bij de politie is dat ze het incident niet erg genoeg vonden. Bijna drie op de tien ambtsdragers doet geen melding, omdat zij dergelijke incidenten bij het werk vinden horen.

Naar aanleiding van een incident kunnen diverse maatregelen worden getroffen. In de praktijk vindt echter slechts in 10% van de meest ernstige incidenten een reactie plaats naar de dader door het bestuur en in 7% door de politie. In een aantal gevallen wordt overgegaan tot extra beveiliging op kantoor (5%), privé (3%) of politiebewaking privé (2%).

Dit betekent dat in de meerderheid van de incidenten geen reactie volgt: vier op de tien ambtsdragers geven aan dat er geen maatregelen zijn getroffen naar aanleiding van het incident en drie op de tien ambtsdragers vinden dat dit niet nodig was. Burgemeesters geven overigens beduidend vaker dan de overige ambtsdragers aan dat er wel maatregelen naar aanleiding van het incident zijn getroffen.

Het merendeel van de ambtsdragers geeft tot slot aan dat er geen nazorg is geweest naar aanleiding van het meest ernstige incident, maar dat dit volgens hen ook niet nodig was.

# 3

## Veiligheidsbeleving en risicoperceptie

*De - mogelijke - confrontatie met agressie en geweld kan leiden tot gevoelens van onveiligheid. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk uiteengezet hoe groot ambtsdragers de kans achten dat zij het komende jaar te maken krijgen met ongewenst gedrag. Verder moeten politieke ambtsdragers besluiten nemen die kunnen leiden tot agressie en geweld. Hoe schatten zij deze risico's in en verschilt dit per type besluitvorming?*



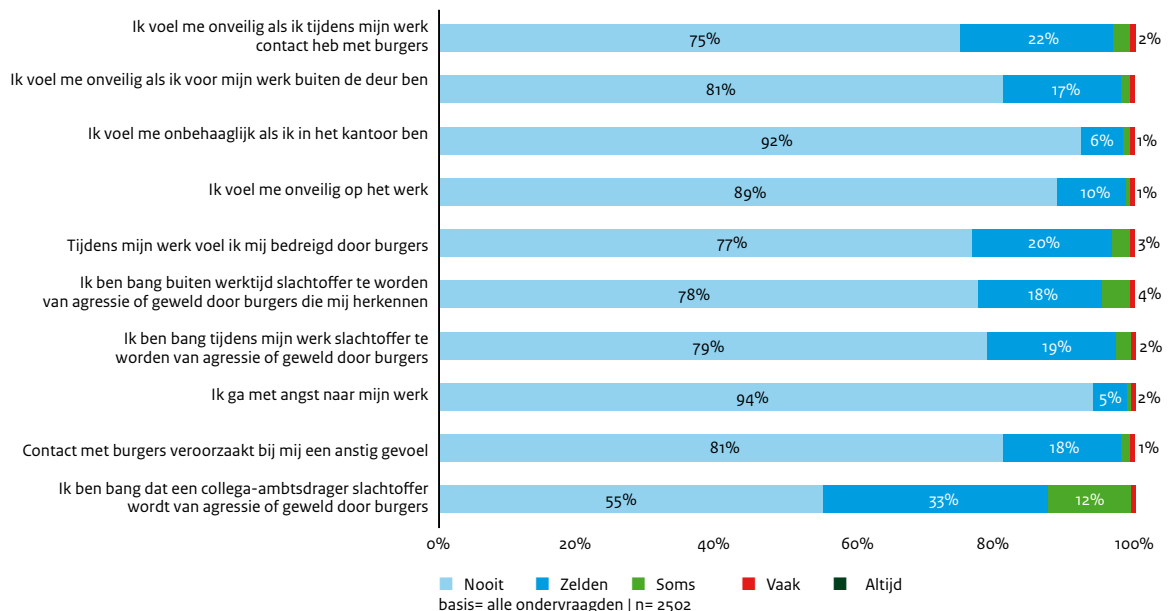
### 3.1 Veiligheidsbeleving

Om vast te stellen in welke mate ambtsdragers zich onveilig in hun werk voelen, zijn in het onderzoek tien stellingen voorgelegd die samen een schaal vormen voor de beleving van onveiligheid.

Zoals in de onderstaande figuur te zien is, zijn bij de beoordeling van de stellingen de uiterste antwoordcategorieën (altijd, vaak, soms) vrijwel niet gekozen. Voor bijna alle stellingen geldt dat minstens driekwart van de ambtsdragers zich nooit onveilig voelen. De grootste ervaren onveiligheid is gericht op de veiligheid van een collega waarbij slechts 55% van de ambtsdragers aangeeft zich hierover nooit zorgen te maken terwijl een op de acht van de ambtsdragers aangeeft soms bang te zijn dat een collega-ambtsdrager slachtoffer wordt.

De scores van ervaren onveiligheid verschillen nauwelijks tussen de bestuurslagen, maar burgemeesters en wethouders lijken enigszins meer onveiligheid te ervaren. Dit betreft vooral de antwoordcategorie 'zelden onveilig'. Ongeveer tweederde geeft aan zich nooit onveilig te voelen als zij tijdens hun werk contact hebben met burgers (respectievelijk 63% van de burgemeesters en 66% van de wethouders) daarnaast geeft zo'n drie op de tien van hen aan zich zelden onveilig te voelen wanneer zij tijdens hun werk contact hebben met burgers (respectievelijk 32% en 31%).

Ambtsdragers die geen slachtoffer zijn geweest van agressie door burgers geven beduidend vaker aan zich nooit onveilig te voelen dan hun collega-ambtsdragers die wel met agressie geconfronteerd zijn. Het verschil is het grootst voor de vraag 'Tijdens mijn werk voel ik mij bedreigd door burgers'. Hiervoor geeft maar de helft van de slachtoffers (50%) aan zich nooit onveilig te voelen, tegen 89% van de ambtsdragers die geen slachtoffer zijn geweest (zie bijlagen). Daarnaast zien we dat hoe hoger de leeftijd, hoe veiliger een ambtsdrager zich voelt.



## 3.2 Risico op ongewenst gedrag

### Ambtsdragers: kans op ongewenst gedrag klein ingeschat

De kans dat een ambtsdrager te maken krijgt met ongewenst gedrag wordt niet groot geschat. Zelfs bij de meest voorkomende vorm van ongewenst gedrag - verbale agressie, schat slechts 6% van de ondervraagden de kans op verbale agressie door burgers in als (zeer) groot. Nog eens 13% denkt dat kans 'niet groot noch niet klein' is. De kans op seksuele intimidatie wordt het kleinst geschat: vrijwel alle ambtsdragers (99%) schatten deze kans (zeer) klein in.

Er zijn vrijwel geen noemenswaardige verschillen tussen de risicoperceptie binnen de verschillende bestuurslagen (zie bijlagen). Een uitzondering is de inschatting van het risico op verbale agressie. Ongeveer een tiende van de burgemeesters (11%) en wethouders (11%) geeft aan de kans hierop (zeer) groot te schatten. Binnen de andere bestuurslagen geeft ongeveer één op de twintig ambtsdragers (5%) dit aan.

Ambtsdragers die nooit zijn geconfronteerd met ongewenst gedrag van burgers, schatten de risico's op incidenten enigszins lager in dan hun collega's die slachtoffer zijn geweest van ongewenst gedrag. Bij elke vorm van ongewenst gedrag geven ambtsdragers die niet geconfronteerd zijn met ongewenst gedrag vaker aan dat zij het risico erop zeer klein schatten dan hun collega-ambtsdragers die wel in aanraking zijn geweest met ongewenst gedrag op hen gericht. Met name het verschil in het geschatte risico op een confrontatie met verbale agressie is groot. 17% van de ambtsdragers dat in aanraking is geweest met ongewenst gedrag schat de kans om in aanraking te komen met verbale agressie als (zeer) groot tegen slechts 1% van dat geen slachtoffer is geweest. Ook is er een duidelijk verschil bij bedreiging/intimidatie: slachtoffers vinden minder vaak (81%) dat het risico (zeer) klein is in vergelijking met van ambtsdragers die geen slachtoffer zijn geweest (98%).

Tot slot blijkt dat de risicoperceptie van mannen en vrouwen nauwelijks verschilt.

Tabel 8: Ervaren risico ongewenst gedrag naar slachtofferschap

Geschatte kans op een verhoogd risico op ongewenst gedrag		Geen slachtoffer	Slachtoffer
Verbale agressie	(zeer) Groot	1%	17%
	(zeer) Klein	93%	54%
Bedreiging/intimidatie	(zeer) Groot	0%	4%
	(zeer) Klein	98%	81%
Fysieke agressie	(zeer) Groot	0%	1%
	(zeer) Klein	99%	93%
Discriminatie	(zeer) Groot	1%	2%
	(zeer) Klein	98%	92%
Seksuele intimidatie	(zeer) Groot	0%	1%
	(zeer) Klein	99%	98%

## 3.3 Risicovolle besluitvorming

Bepaalde besluiten van ambtsdragers kunnen de kans op ongewenst gedrag vergroten. Bijvoorbeeld het al dan niet verlenen van bepaalde vergunningen kan agressie opwekken of besluiten betreffende het handhaven van de openbare orde kan gedacht worden. Ambtsdragers is gevraagd aan te geven van welke besluiten zij verwachten dat deze de kans op ongewenst gedrag verhogen. Aangezien de aard van de besluiten die ambtsdragers van waterschappen, provincies en gemeenten nemen verschillen<sup>13</sup>,

<sup>13</sup> De stellingen zijn in overleg met Vereniging van Nederlandse Gemeenten, InterProvinciaal Overleg en Unie van Waterschappen opgesteld.

worden de resultaten van de bestuurslagen apart behandeld. Voor alle bestuurslagen geldt dat ambtsdragers over het algemeen de risico's als klein inschatten waardoor hieronder alleen de meest opvallende resultaten worden besproken. De bijbehorende figuren zijn opgenomen in de bijlagen.

#### Gemeenten: besluiten voor handhaving leveren grootste risico op ongewenst gedrag

Gemeentelijke ambtsdragers zien een verhoogd risico bij situaties met betrekking tot handhaving en veiligheid. Dit is relatief het grootst voor het handhaven van de openbare orde met betrekking tot (jeugd)criminaliteit. Van deze situaties geven de meeste ambtsdragers (18%) aan dat de kans (zeer) groot is. Ook bij besluiten met betrekking tot handhaving en openbare orde (in het algemeen) verwachten ambtsdragers een verhoging van het risico op ongewenst gedrag (16%). Voor het opleggen van een huisverbod (bij huiselijk geweld) is dit 12% en het handhaven van regels en/of voorschriften is dit 11%.

De risico's voor (plannen voor) bedrijven, maatschappelijke voorzieningen of moskeeën, lopen weinig uiteen. Daarbij geldt dat de mogelijke vestiging van een moskee niet voor elke gemeente relevant is.

Raadsleden blijken de risico's voor bijna alle type besluiten hoger in te schatten dan burgemeesters en wethouders. Burgemeesters schatten de risico's het laagst in. Zo is 13% van de raadsleden van mening dat plannen voor het openen van maatschappelijke voorzieningen een (zeer) groot risico inhoudt, tegen 9% van de wethouders en 5% van de burgemeesters. Dit terwijl raadsleden juist minder vaak slachtoffer zijn van agressie en geweld dan burgemeesters en wethouders.

Tabel 9: Risicovolle situatie gemeenten naar slachtofferschap

% respondenten dat stelt: risico (zeer) groot	Geen slachtoffer	Slachtoffer
Handhaven van regels en/ of voorschriften (bijv. bouwvergunningen/ bestemmingsplannen)	7%	19%
Handhaven van veiligheid en openbare orde (bijv. sluiting coffeeshops, drugspanden of hennepkwekerijen)	13%	22%
Handhaven van openbare orde m.b.t. (jeugd)criminaliteit	15%	27%
(Plannen voor) Het openen van maatschappelijke voorzieningen met mogelijke overlast (bijv. daklozenopvang, speeltuin, asielzoekerscentrum)	9%	18%
(Plannen voor) De vestiging van moskee of andere islamitische voorziening	8%	15%
(Plannen voor) De vestiging van bedrijven met mogelijke overlast (industrie)	7%	11%
(Plannen voor) De vestiging van bedrijven met bepaalde activiteiten (bijv. dierenfokker, wapens)	11%	16%
Het opleggen van een huisverbod	11%	14%
Besluiten m.b.t. veranderingen aan infrastructuur	6%	13%

Alleen voor gemeenten is het aantal respondenten groot genoeg om te bepalen of de risico's anders beleefd worden door ambtsdragers die slachtoffer zijn geweest. Bovenstaande tabel laat zien dat gemeentelijke ambtsdragers die al eens in aanraking geweest met ongewenst gedrag van burgers de risico's van besluiten hoger inschatten. Dit geldt vooral voor besluiten omtrent handhaving, het openen van maatschappelijke voorzieningen met mogelijke overlast, de vestiging van een moskee of andere islamitische voorziening en besluiten m.b.t. veranderingen aan de infrastructuur. Bij elk van deze besluiten stellen gemeentelijke ambtsdragers die slachtoffer zijn geweest vaker dat het risico (zeer) groot is dan ambtsdragers die geen ervaring hebben met ongewenst gedrag.

#### Provincies: veranderingen aan infrastructuur grootste risico op ongewenst gedrag

Ambtsdragers van provincies verwachten vooral een verhoging van het risico op ongewenst gedrag naar aanleiding van handhaving van regels en/of voorschriften (10%), maatregelen betreffende de agrarische sector (10%) en besluiten betreffende veranderingen aan de infrastructuur (11%). Van deze drie typen besluiten schatten ambtsdragers van provincies in dat deze een (zeer) groot risico op ongewenst gedrag herbergen.

#### Waterschappen: Handhaving en belastingen leveren grootste kans op agressie

Ambtsdragers van waterschappen is een aantal soorten besluiten voorgelegd met de vraag aan te geven in welke mate deze de kans op agressie door burgers kunnen verhogen. Daarvan lijkt alleen wegbeheer minder van toepassing te zijn. Naast besluiten omtrent handhaving (10%) verwachten ambtsdragers bij waterschappen een (zeer) grote verhoging in risico van besluiten omtrent belastingheffing (9%) en het invorderen van belastingen (8%).

### 3.4 Tussenconclusies

Politieke ambtsdragers voelen zich veilig in het contact met burgers. De grootste ervaren onveiligheid betreft niet de zorg omzichzelf maar om collega's; 12% van de ambtsdragers geeft aan soms bang te zijn dat een collega-ambtsdrager slachtoffer wordt. Navent vinden ambtsdragers dat zij geen groot risico lopen om geconfronteerd te worden met ongewenst gedrag. Zelfs voor verbale agressie als meest voorkomende vorm van ongewenst gedrag, geldt dat slechts 6% van de ondervraagden de kans op verbale agressie door burgers inschat als (zeer) groot. Daarbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat slachtoffers zich vaker onveilig voelen en ook het risico hoger inschatten.

Verder is per bestuurslaag gevraagd naar de risico's ten aanzien van specifieke besluiten. Over het algemeen schat minder dan een vijfde van de ambtsdragers specifieke risico's in als (zeer) groot. De meeste risico's betreffen handhaving. Zowel bij gemeenten, provincies als waterschappen schat eentiende van de ambtsdragers het risico op agressie en geweld in als (zeer) groot als gevolg van besluiten over handhaving van regels en/of voorschriften. Voor provincies liggen de specifieke risico's vooral op besluiten over veranderingen aan de infrastructuur (11%) en maatregelen betreffende de agrarische sector (10%). Voor de waterschappen zijn besluiten over belastingheffing (9%) en invorderen van belastingen (8%) relatief risicovol.

Voor gemeenten geldt dat de handhaving van openbare orde en veiligheid als meest risicovol wordt ingeschat; met betrekking tot (jeugd)criminaliteit door 18%, handhaving veiligheid en openbare orde in meer algemene zin door 16% en opleggen van een huisverbod door 11%. Bij de gemeenten is ook duidelijk zichtbaar dat ambtsdragers die slachtoffer zijn geweest de risico's hoger inschatten. Minder voor de hand liggend is de bevinding dat raadsleden de risico's hoger inschatten aangezien zij juist minder vaak slachtoffer zijn van agressie en geweld dan burgemeesters en wethouders.



# 4

## Ondersteuning organisatie en de Vertrouwenslijn

*Het aantal incidenten van agressie en geweld en de effecten hiervan kunnen verminderd worden als organisaties werknemers en ambtsdragers beschermen en ondersteunen bij ongewenst gedrag door burgers. Zo kan nadat een incident heeft plaatsgevonden nazorg geboden worden en kunnen huissregels opgesteld worden. Verder kan gedacht worden aan beveiligingsambtenaren en risico-inschatting.*

*Een instrument dat ter beschikking staat specifiek voor politieke ambtsdragers is de Vertrouwenslijn. De Vertrouwenslijn biedt alle politieke ambtsdragers en hun familie de mogelijkheid om een bedreiging of incident van agressie en geweld in alle vertrouwelijkheid te bespreken.*

## 4.1 Ondersteuning organisatie

In het onderzoek zijn respondenten acht stellingen voorgelegd die betrekking hebben op de ervaren ondersteuning van de bestuurslaag naar aanleiding van een ongewenst incident met burgers (zie onderstaand figuur, in de bijlagen zijn de resultaten per bestuurslaag weergegeven en zijn de resultaten onderscheiden naar slachtofferschap).

### Redelijk veel ervaren ondersteuning door bestuurslaag

Ambtsdragers zijn duidelijk positief over de volgende stellingen. Zo vindt een ruime meerderheid dat agressie en geweld door burgers absoluut niet getolereerd wordt binnen de bestuurslaag (74%) en dat de bestuurslaag opkomt voor het bestuur en medewerkers (70%). Een meerderheid weet bij wie zij terecht kunnen in het geval van ongewenst gedrag door burgers (61%) en vindt dat de bestuurslaag daadkrachtig optreedt bij ongewenst gedrag van burgers (53%).

Voor de vragen die concreter ingaan op acties van het bestuur weten relatief veel ondervraagden niet wat de bestuurslaag doet. Hierdoor is slechts een minderheid tevreden over de ondersteuning. Dit geldt voor ondersteuning bij het doen van aangifte, het bespreken van ervaringen met ongewenst gedrag en voor blijvende in plaats van incidentele aandacht voor agressie en geweld. Opvallend is dat slechts een kwart van de ambtsdragers het (helemaal) eens is met de stelling dat er voldoende nazorg is en dat maar liefst 43% aangeeft het niet te weten.

Wel zien we duidelijke verschillen tussen de bestuurslagen. Over het geheel genomen zijn burgemeesters het meest bekend met het beleid en daarmee ook vaker van mening dat er ondersteuning is. Zo is 60% van de burgemeesters het eens met de stelling dat er voldoende nazorg is. Ook wethouders zijn goed op de hoogte van het beleid. Vooral raadsleden, en ambtsdragers bij provincies en waterschappen zijn onbekend met het gevoerde beleid.

De acht stellingen vormen samen een schaal om de mate waarin ambtsdragers zich ondersteund voelen, vast te stellen.<sup>14</sup> Het gemiddelde van de waarden op de acht stellingen geeft een indicatie van de mate van ervaren ondersteuning vanuit de organisatie. Een hoge score (maximaal 5) duidt op veel ervaren ondersteuning, een lage score (minimaal 1) op weinig gepercipieerde ondersteuning. De gemiddelde score is 3,7. Deze score is enigszins hoog te noemen. Ambtsdragers ervaren ondersteuning van hun organisatie in situaties met ongewenst gedrag van burgers.

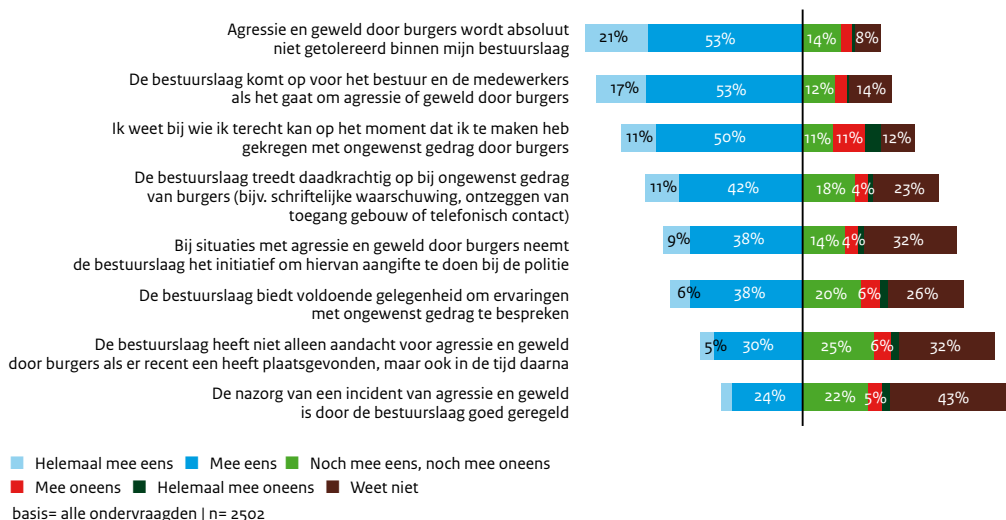
### Slachtoffers zijn kritischer over het beleid, jongeren zijn onbekend met het beleid

Ambtsdragers die in het afgelopen jaar geconfronteerd zijn met ongewenst gedrag zijn gemiddeld genomen enigszins minder positief over ondersteuning door het bestuur. De gemiddelde score van slachtoffers is 3,6. De score van ambtsdragers die in het afgelopen jaar geen slachtoffer zijn geweest van ongewenst gedrag van burgers is 3,8. Slachtoffers zijn vooral beter bekend met het beleid, maar daarmee het ook vaker oneens met de stellingen. Slachtoffers zijn het vooral minder vaak eens met de stelling dat agressie en geweld door burgers absoluut niet getolereerd wordt binnen de organisatie (slachtoffers 69%, niet-slachtoffers 76%). Ook lijken slachtoffers juist enigszins positiever te zijn over de nazorg (slachtoffers 29%, niet-slachtoffers 26%) en over het daadkrachtige optreden van de organisatie bij ongewenst gedrag (slachtoffers 55%, niet-slachtoffers 53%). Zoals al aangegeven, betreft het kleine verschillen.

Mannen en vrouwen ervaren de ondersteuning van de bestuurslaag niet verschillend. Wel geldt dat hoe ouder de ambtsdrager is, des te meer ondersteuning er vanuit de organisatie wordt ervaren. Ambtsdragers jonger dan 40 jaar scoren gemiddeld 3,5. De gemiddelde score van ambtsdragers ouder dan 60 jaar is 3,7 (40 – 59 jaar: 3,65). Het verschil ontstaat vooral doordat ambtsdragers jonger dan 50 vaker aangeven niet te weten hoe de organisatie haar ambtsdragers ondersteund.

<sup>14</sup> Bron: InternetSpiegel.

## Ervaren ondersteuning



## 4.2 Voorlichting en training

Door voorlichting en training wordt bevorderd dat ambtsdragers beter kunnen omgaan met ongewenst gedrag van burgers. Zodoende kunnen ambtsdragers het uit de hand lopen van situaties met burgers beperken of voorkomen. In de vragenlijst zijn over dit onderwerp vier stellingen opgenomen. Deze zijn weergegeven in onderstaand figuur, in de bijlagen zijn de resultaten per bestuurslaag weergegeven en zijn de resultaten onderscheiden naar slachtofferschap.

### Ambtsdragers verdeeld over training en voorlichting.

Ongeveer zes op de tien (57%) ondervraagden menen onvoldoende voorlichting/training over de omgang met agressie en geweld door burgers te hebben gehad. Minder dan een vijfde (18%) van de ambtsdragers geeft aan wel voldoende voorlichting/training ontvangen te hebben. Slechts één op de tien ambtsdragers (11%) heeft geleerd hoe zij elkaar kunnen helpen in een situatie met ongewenst gedrag. Toch geeft ruim de helft (53%) van de ambtsdragers aan te weten hoe een situatie met agressie en geweld in de hand te houden. Ook weten zij hoe zij hulp moeten inschakelen (51%).

Burgemeesters zijn in vergelijking het meest positief over hun vaardigheden om met ongewenst gedrag om te gaan. Ambtsdragers bij provincies zijn het minst positief. Zo is maar liefst ruim acht op de tien (83%) ondervraagde burgemeesters het (helemaal) eens met de stelling “ik weet goed wat ik moet doen om het uit de hand lopen van situaties met burgers te beperken of te voorkomen” ten opzichte van 45% van de provinciale ambtsdragers. Tweederde van de ondervraagde provincieambtsdragers (66%) geeft dan ook aan niet voldoende voorlichting/training te hebben gehad tegenover een kwart van de burgemeesters (23%).

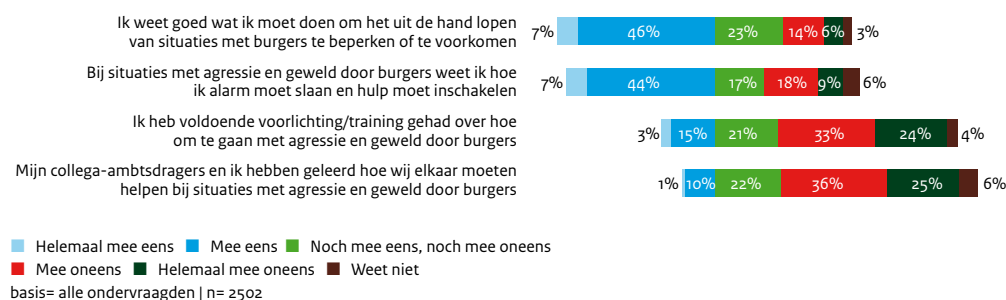
### Slachtoffers en mannen vinden zichzelf bekwaam

Mannelijke ambtsdragers vinden zichzelf vaker dan hun vrouwelijke collega's bekwaam in het omgaan met ongewenst gedrag. Mannen geven vaker aan goed te weten wat ze moeten doen om het uit de hand lopen van situaties met burgers te beperken (mannen 56%; vrouwen 44%) Tevens geven mannen vaker aan te weten hoe er alarm geslagen moet worden (mannen 53%; vrouwen 42%) en dat zij voldoende training en voorlichting over de omgang met ongewenst gedrag hebben gehad (mannen 20%; vrouwen 12%). Hoe collega's geholpen kunnen worden, weten mannelijke ambtsdragers vaker dan hun vrouwelijke collega's. 13% van de mannen geeft aan dat hen geleerd is hoe collega's geholpen kunnen worden tegenover 6% van de vrouwen.



Slachtoffers van ongewenst gedrag geven vaker aan te weten wat te doen om het uit de hand lopen van situaties met ongewenst gedrag te beperken (slachtoffers 58%; niet-slachtoffers 51%). Ook geven slachtoffers enigszins vaker aan te weten hoe er alarm geslagen moeten worden (slachtoffers 54%; niet-slachtoffers 49%).

#### Training en voorlichting



### 4.3 Procedures en regels

Over procedures en regels zijn respondenten in dit onderzoek vier stellingen voorgelegd die betrekking hebben op huisregels, duidelijke communicatie naar burgers, afspraken/protocollen voor de omgang met burgers en de mate waarin het bestuur voldoende doet om agressie en geweld te voorkomen (zie onderstaande figuur, in de bijlagen zijn de resultaten per bestuurslaag weergegeven en zijn de resultaten onderscheiden naar slachtofferschap).

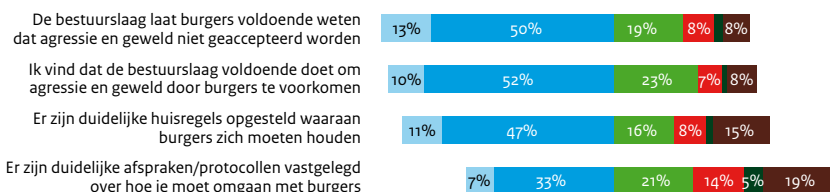
#### Organisaties laten voldoende weten dat agressie en geweld onacceptabel is

Om ongewenst gedrag tegen te gaan, kunnen organisaties huisregels opstellen die zijn gericht op burgers. Zes op de tien (58%) ambtsdragers geven aan dat bij hen dergelijke huisregels zijn opgesteld (zie onderstaand figuur). Daarnaast kunnen organisaties afspraken/protocollen opstellen voor de omgang met burgers. Vier op de tien ondervraagden (40%) geven aan dat dit het geval is. Het merendeel van de ambtsdragers (63%) vindt dat hun organisatie burgers voldoende laat weten dat agressie en geweld onacceptabel is. Toch vindt één op de drie ambtsdragers dat de organisatie onvoldoende doet om agressie en geweld door burgers te voorkomen.

Uit een vergelijking van de bestuurslagen blijkt dat ambtsdragers bij waterschappen en provincies minder bekend zijn met het beleid. Zij geven beduidend vaker aan niet te weten of er huisregels voor burgers te zijn opgesteld en of er afspraken/protocollen zijn over de omgang met burgers. Hierdoor geven zij ook minder vaak aan dat er wel beleid is. Zo geeft minder dan de helft van de ambtsdragers van deze bestuurslagen (waterschappen 44%, provincies 45%) aan dat er duidelijke huisregels zijn opgesteld. Respectievelijk een derde (33%) van de waterschappen en een vijfde (20%) van de ambtsdragers bij provincies geven aan dat er onderlinge afspraken zijn over de omgang met burgers.

Ambtsdragers bij waterschappen, maar vooral bij de provincies, lijken eveneens minder vaak in staat om in te schatten of hun organisatie voldoende aan burgers laat weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden. Deze ambtsdragers (provincies 32%, waterschappen 22%) hebben namelijk vaker dan gemiddeld geen mening (noch eens, noch oneens) over dit onderwerp.

### Procedures en regels



■ Helemaal mee eens 
 ■ Mee eens 
 ■ Noch mee eens, noch mee oneens  
■ Mee oneens 
 ■ Helemaal mee oneens 
 ■ Weet niet  
 basis= alle ondervraagden | n= 2502

### Slachtoffers en vrouwen zijn kritischer

Ambtsdragers die geconfronteerd zijn met ongewenst gedrag zijn kritischer ten aanzien van hun organisatie dan hun collega's die geen ervaring hebben met ongewenst gedrag. Slachtoffers zijn het vooral minder vaak eens met de stelling dat de bestuurslaag voldoende doet om ongewenst gedrag te voorkomen (slachtoffers 55%; niet-slachtoffers 67%).

Vrouwelijke ambtsdragers zijn minder vaak van mening dat de bestuurslaag voldoende doet om ongewenst gedrag te voorkomen dan mannen (vrouwen 54%; mannen 64%). Hieruit voortvloeiend menen vrouwen minder vaak dat de bestuurslaag burgers voldoende laat weten dat ongewenst gedrag niet geaccepteerd wordt (vrouwen 58%; mannen 65%). Opvallend is dat vrouwen minder vaak aangeven dat er duidelijke afspraken/protocollen zijn vastgelegd over de omgang met burgers dan mannen (vrouwen 33%; mannen 42%).

Ook is opmerkelijk dat hoe ouder de ambtsdrager, des te positiever het oordeel over de procedures van de bestuurslaag om ongewenst gedrag te voorkomen. Hoe ouder de ambtsdragers, des te vaker de ambtsdrager meent dat de organisatie burgers voldoende laat weten dat ongewenst gedrag onacceptabel is en dat de organisatie voldoende doet om ongewenst gedrag te voorkomen. Ook geldt: hoe ouder de ambtsdragers, des te vaker wordt aangegeven dat er duidelijke huisregels voor burgers zijn opgesteld en afspraken/ protocollen zijn vastgelegd over de omgang met burgers.

Tabel 10: Beleving van procedures en regels bestuursorgaan naar leeftijd

Percentage (helemaal) eens	Leeftijd			
	18-39	40-49	50-59	60 en ouder
Er zijn duidelijke huisregels opgesteld waaraan burgers zich moeten houden	43%	53%	55%	67%
Er zijn duidelijke afspraken/protocollen vastgelegd over hoe je moet omgaan met burgers	25%	32%	39%	53%
De bestuurslaag laat burgers voldoende weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden	55%	60%	61%	70%
Ik vind dat de bestuurslaag voldoende doet om agressie en geweld door burgers te voorkomen	54%	56%	58%	70%

## 4.4 Beveiligingsambtenaar en risicobeleid

In het onderzoek is gevraagd naar de aanwezigheid van een beveiligingsambtenaar (BVA), het uitvoeren van risico-inschattingen en preventiebeleid.

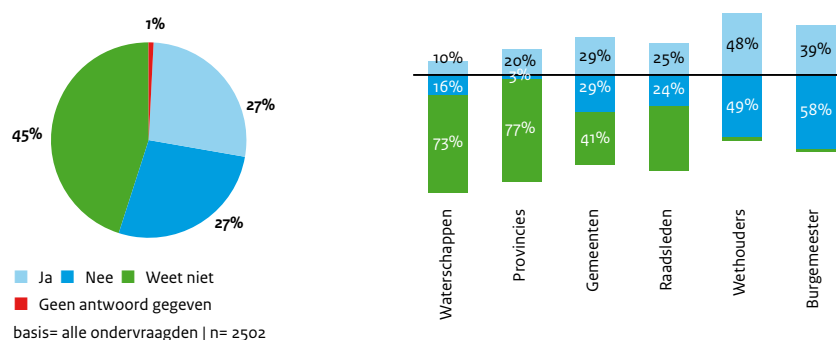
Bij de interpretatie van de resultaten dient wel een kanttekening gemaakt te worden. Burgemeesters en wethouders is bij deze vragen niet expliciet een 'weet niet' categorie aangeboden in de vragenlijst hetgeen de resultaten vertekent kan hebben.

### Risico-inschatting niet breed ingezet, één op de vier zet beveiligingsambtenaar in

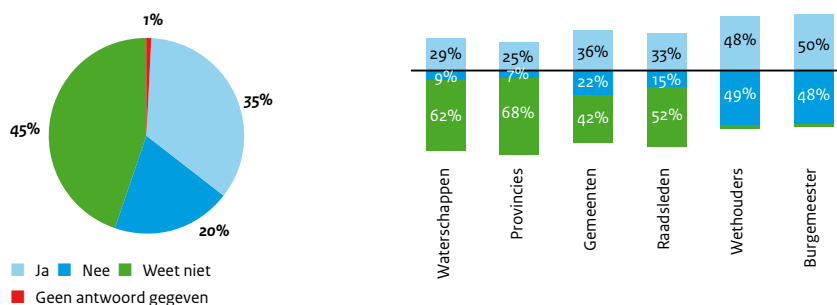
Ruim een kwart (27%) van de ambtsdragers geeft aan dat bij de organisatie een beveiligingsambtenaar aanwezig is. Bij waterschappen is volgens de ambtsdragers de inzet van beveiligingsambtenaren het laagst. Volgens wethouders (48%) is dit bij gemeenten het hoogst.

Ongeveer een derde van de ambtsdragers (35%) geeft aan dat door de eigen organisatie het instrument van risico-inschatting is ingezet. Het gebruik van risico-inschatting is volgens ambtsdragers van provincies (25%) en waterschappen (29%) binnen hun organisaties het laagst terwijl bijna de helft van de burgemeesters en wethouders van mening is dat hun organisatie gebruik maakt van risico-inschatting.

Is er een beveiligingsambtenaar (BVA) aanwezig binnen de organisatie?



Wordt er binnen uw bestuurslaag gebruik gemaakt van risico-inschatting?



### Driekwart risico-inschattingen leidt tot nemen van preventieve maatregelen

De ondervraagden die aangeven dat er binnen hun bestuurslaag gebruik wordt gemaakt van risico-inschatting, is vervolgens gevraagd of er naar aanleiding daarvan preventieve maatregelen genomen zijn. Hierop antwoord driekwart (75%) bevestigend, 6% stelt dat er geen preventieve maatregelen zijn genomen en 19% weet het niet. Ook hier zien we dat de waterschappen het minst vaak (40%) preventieve maatregelen nemen, maar dit kan vooral worden verklaard doordat respondenten aangeven hierover geen kennis te hebben (52%) (zie figuur in bijlagen).

## 4.5 De Vertrouwenslijn

De Vertrouwenslijn biedt ondersteuning aan openbaar bestuurders, politiek gezagsdragers en hun familieleden bij het omgaan met alle vormen van ongewenst gedrag. Wie de Vertrouwenslijn belt, wordt te woord gestaan door een ervaren vertrouwenspersoon. Deze gaat het gesprek aan, luistert en stelt vragen om de aard van het probleem in kaart te brengen. De vertrouwenspersoon geeft een eerste advies en kan de beller – indien gewenst – in contact brengen met een collega-bestuurder, ervaringsdeskundige of vakinhoudelijk deskundige. Vertrouwelijkheid staat in alle gevallen voorop. Van belang is of politieke ambtsdrages bekend zijn met de Vertrouwenslijn en van mening zijn dat dit instrument een toegevoegde waarde heeft.

### Vertrouwenslijn onbekend bij ambtsdragers

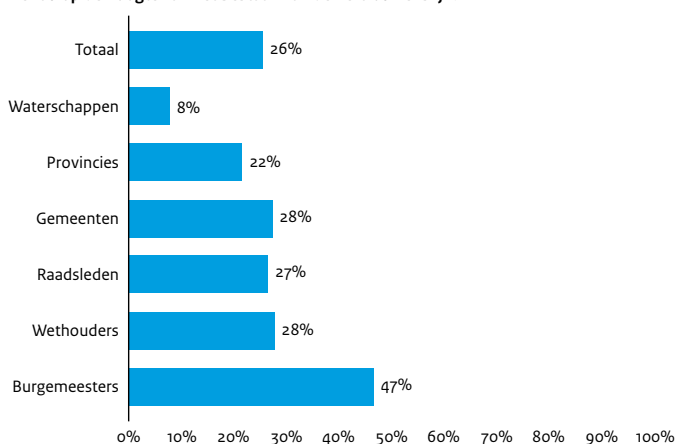
Ongeveer een kwart (26%) van de ambtsdragers weet van het bestaan van de Vertrouwenslijn. Met name onder ambtsdragers van waterschappen is de bekendheid van de Vertrouwenslijn laag. Nog geen tiende (8%) van hen is op de hoogte van het bestaan van de lijn. Onder burgemeesters is de bekendheid van de Vertrouwenslijn relatief hoog. Bijna de helft van de burgemeesters (47%) antwoordt instemmend op de vraag “Bent u op de hoogte van het bestaan van de Vertrouwenslijn?” Dit betekent dat de Vertrouwenslijn nog steeds bij een meerderheid van de burgemeesters onbekend is.

De bekendheid van de Vertrouwenslijn is hoger onder oudere ambtsdragers. Hoe ouder de ambtsdrager, des te vaker deze op de hoogte is van het bestaan van de Vertrouwenslijn (jonger dan 40 jaar: 14%; 40 – 59 jaar: 24%; ouder dan 60 jaar: 33%).

Bij een eventueel volgend incident geeft twee derde (66%) van de ambtsdragers aan (mogelijk) de Vertrouwenslijn te gaan bellen, 12% niet en 22% weet het niet. Wethouders zijn hiertoe het minst geneigd (58%) en ambtsdragers van de waterschappen het meest (72%).

Het gebruik van de Vertrouwenslijn is laag. Slechts negen van het totaal aantal respondenten hebben wel eens naar de Vertrouwenslijn gebeld. Van deze negen personen hebben er drie aangegeven meerdere keren met de Vertrouwenslijn gebeld te hebben.

Bent u op de hoogte van het bestaan van de Vertrouwenslijn?



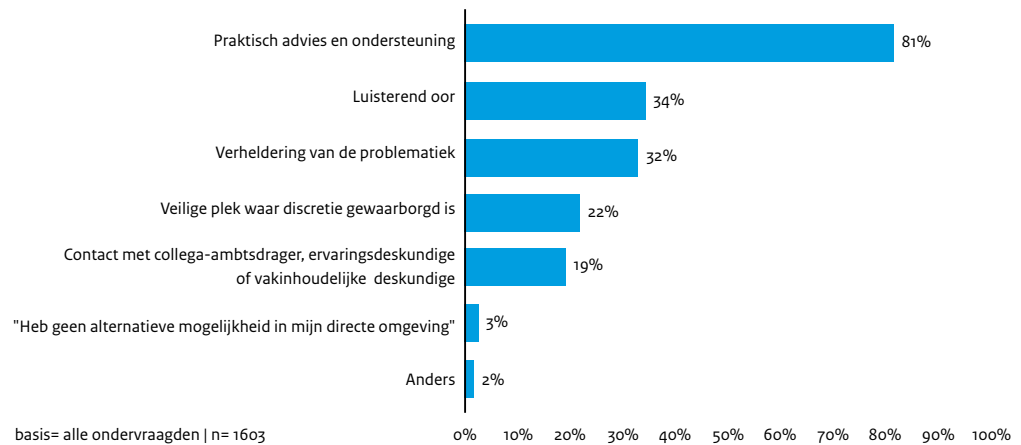
basis= alle ondervraagden | n= 2502

### Vooral praktisch advies en ondersteuning reden eventueel gebruik Vertrouwenslijn

De ambtsdragers die aangeven na een eventueel (volgend) incident de Vertrouwenslijn te bellen, is naar redenen hiervoor gevraagd. Ongeveer acht op de tien (81%) geven aan voor praktisch advies en ondersteuning naar de Vertrouwenslijn te zullen bellen. Andere veel genoemde redenen zijn 'een luisterend oor' (34%) en contact met een collega-bestuurder, ervaringsdeskundige of vakinhoudelijk deskundige (32%). Een 'luisterend oor' is vooral voor mannelijke ambtsdrager een reden om de Vertrouwenslijn te bellen (mannen 36%; vrouwen 30%).

Tussen de bestuurslagen zijn weinig verschillen. Wel geven burgemeesters en wethouders relatief vaker aan dat het contact met collega's op prijs gesteld wordt en geven zij minder vaak als reden dat er behoefte is aan een veilige plek waar discretie is gewaarborgd.

#### Waarom denkt u gebruik te maken van de Vertrouwenslijn in een dergelijke situatie?

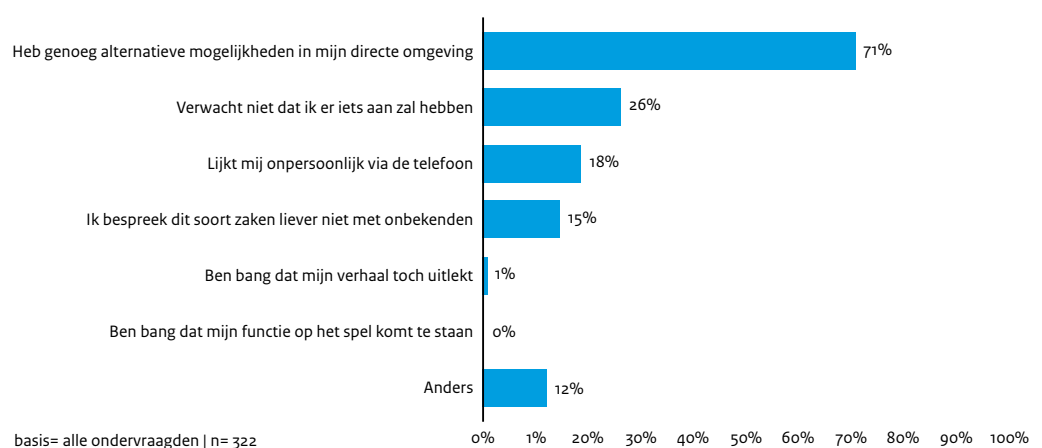


### Geen intentie gebruik Vertrouwenslijn: alternatieven in omgeving maken Vertrouwenslijn overbodig

12% van de ambtsdragers geeft aan bij een eventueel (volgend) incident geen contact op te nemen met de Vertrouwenslijn. Hen is naar de redenen daarvoor gevraagd. Zeven op de tien ambtsdragers (71%) geven aan genoeg alternatieve mogelijkheden in de directe omgeving te hebben. Nog eens een kwart (26%) geeft aan niet te verwachten iets aan de Vertrouwenslijn te hebben.

Voorals ambtsdragers bij waterschappen verwachten niets aan een gesprek met de Vertrouwenslijn te hebben. Tegelijkertijd geeft deze groep minder vaak dan gemeentelijke ambtsdragers als reden aan genoeg alternatieven in de directe omgeving te hebben.

#### Waarom denkt u geen gebruik te maken van de Vertrouwenslijn in een dergelijke situatie?



## 4.6 Tussenconclusies

Een ruime meerderheid van de politieke ambtsdragers vindt dat agressie en geweld door burgers absoluut niet getolereerd wordt binnen de bestuurslaag en dat de bestuurslaag opkomt voor het bestuur en medewerkers. Ook weet een meerderheid bij wie zij terecht kunnen in het geval van ongewenst gedrag door burgers en vindt de meerderheid dat de bestuurslaag daadkrachtig optreedt bij ongewenst gedrag van burgers.

Uit de vragen die concreter ingaan op acties van het bestuur, blijkt dat relatief veel ondervraagden niet weten wat de bestuurslaag doet. Slechts een minderheid is tevreden over de ondersteuning. Dit geldt voor ondersteuning bij het doen van aangifte, het bespreken van ervaringen met ongewenst gedrag en voor blijvende in plaats van incidentele aandacht voor agressie en geweld. En slechts een kwart van de ambtsdragers is het (helemaal) eens met de stelling dat er voldoende nazorg is.

Slachtoffers zijn kritischer over de ondersteuning binnen de bestuurslaag. Daarbij is opvallend dat hoe jonger de ambtsdragers zij, des te vaker zij aangeven op de voorgelegde stellingen over de gepercipieerde ondersteuning niet te weten wat er aan ondersteuning geboden wordt.

Ongeveer zes op de tien ondervraagden menen onvoldoende voorlichting/training over de omgang met agressie en geweld door burgers te hebben gehad. Minder dan een vijfde van de ambtsdragers geeft aan wel voldoende voorlichting hierover ontvangen te hebben. Ook heeft maar één op de tien geleerd hoe zij elkaar kunnen helpen in een situatie met ongewenst gedrag. Toch geeft ruim de helft van de ambtsdragers aan te weten hoe een situatie met agressie en geweld in de hand gehouden moet worden. Ook weten zij hoe zij hulp moeten inschakelen.

De verschillen tussen bestuurslagen zijn echter groot. Zo geeft tweederde van de ondervraagde provincieambtsdragers aan niet voldoende voorlichting/training te hebben gehad tegenover een kwart van de burgemeesters.

Het merendeel van de ambtsdragers (63%) vindt dan ook dat hun organisatie burgers voldoende laat weten dat agressie en geweld onacceptabel is. Toch vindt één op de drie ambtsdragers dat de organisatie onvoldoende doet om agressie en geweld door burgers te voorkomen.

Als het gaat om procedures en regels geeft zes op de tien ambtsdragers aan dat bij hen huisregels zijn opgesteld. Vier op de tien ondervraagden geven aan dat hun organisatie afspraken/protocollen heeft opgesteld voor de omgang met burgers. Het merendeel van de ambtsdragers (63%) vindt dat hun organisatie burgers voldoende laat weten dat agressie en geweld onacceptabel is. Toch vindt één op de drie ambtsdragers dat de organisatie onvoldoende doet om agressie en geweld door burgers te voorkomen.

Ruim een kwart van de ambtsdragers geeft aan dat bij de organisatie een beveiligingsambtenaar aanwezig is. Ongeveer een derde van de ambtsdragers geeft aan dat door de eigen organisatie het instrument van risico-inschatting is ingezet. Over het algemeen zijn naar aanleiding daarvan preventieve maatregelen genomen.

Ongeveer een kwart van de ambtsdragers weet van het bestaan van de Vertrouwenslijn. Met name onder ambtsdragers van waterschappen is de bekendheid van de Vertrouwenslijn laag. Nog geen tiende is op de hoogte van het bestaan van de lijn. Maar ook bij de provincie en gemeenteraden is de Vertrouwenslijn slechts bij een kwart van de politieke ambtsdragers bekend. Onder burgemeesters is de bekendheid van de Vertrouwenslijn relatief hoog; hier is de helft bekend met de Vertrouwenslijn.

Bij een eventueel volgend incident geeft twee derde (68%) van de ambtsdragers aan (mogelijk) de Vertrouwenslijn te gaan bellen. Hiervan geeft een ruime meerderheid aan voor praktisch advies en ondersteuning te zullen bellen. Andere veel genoemde redenen zijn 'een luisterend oor' en contact met een collega-bestuurder, ervaringsdeskundige of vakinhoudelijk deskundige. 12% van de ambtsdrager geeft aan bij een eventueel (volgend) incident geen contact op te nemen met de Vertrouwenslijn, met name omdat zij genoeg alternatieve mogelijkheden in de directe omgeving te hebben.

# 5

## Effecten

*Agressie en geweld dat gericht is tegen politieke ambtsdragers kan verschillende effecten hebben. Bijvoorbeeld op de houding en het functioneren van bestuurders, de besluitvorming, bejegening van ambtenaren en burgers, en de relatie met de gemeenschap. Opgeteld kan daarmee de kwaliteit van het openbaar bestuur geraakt worden. Daarnaast kan agressie en geweld ook doorwerken in de privésfeer.*

*In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de effecten van ongewenst gedrag op de individuele ambtsdrager. Ongewenst gedrag van burgers kan leiden tot werkstress en een afname van het plezier in het uitoefenen van de functie. Daarnaast zou agressie er toe kunnen leiden dat ambtsdragers zich laten beïnvloeden in hun besluitvorming.*



## 5.1 Werkplezier en werkstress

In het onderzoek zijn respondenten twee stellingen voorgelegd over werkplezier en vier stellingen over werkstress (zie onderstaande figuren, in de bijlagen zijn de resultaten per bestuurslaag weergegeven).

### Ongewenst gedrag: slachtoffers hebben minder werkplezier

Slechts 5% van de ondervraagden reageert instemmend op de stelling “de kans op agressie en geweld van burgers leidt ertoe dat ik met minder plezier mijn functie uitoefen”. Dit percentage stijgt wanneer de antwoorden van alleen de slachtoffers bekeken worden: één op de tien slachtoffers geeft aan minder plezier in het werk te hebben door de kans op agressie en geweld van burgers (zie bijlagen). Ambtsdragers hebben geen behoefte aan een overstap naar een functie met minder kans op ongewenst gedrag. Slechts 2% van de ondervraagden reageert instemmend op de stelling hierover.

Het is niet verrassend dat er nauwelijks verzuim door ongewenst gedrag wordt veroorzaakt. Slechts zes ambtsdragers hebben zich wel eens ziek gemeld als gevolg van ongewenst gedrag van burgers. Dit komt overeen met 0,4% van de ambtsdragers.

Met name ambtsdragers van waterschappen en burgemeesters ervaren weinig invloed van de kans op ongewenst gedrag op het plezier waarmee ze het ambt uitoefenen. Deze ondervraagden (waterschappen 77%, burgemeesters 63%) geven vaker aan het helemaal oneens te zijn met de voorgelegde stelling dan ondervraagden uit de andere bestuurslagen.

### Werkplezier en verloop



■ Helemaal mee oneens ■ Mee oneens ■ Noch mee eens, noch mee oneens  
■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

basis= alle ondervraagden | n= 2502

### Ambtsdragers ondervinden geen hoge mate van stress

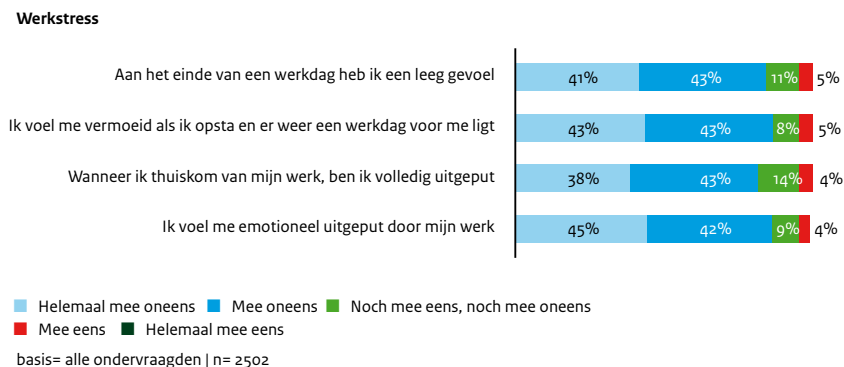
Stress en uitputting zijn mogelijke effecten van de kans op agressie en geweld. Om een indicatie te krijgen van het niveau van werkstress onder ambtsdrager is gebruik gemaakt van een samengestelde schaal<sup>15</sup>. Deze schaal is samengesteld aan de hand van het gemiddelde antwoord op vier stellingen. De antwoordmogelijkheden variëren van helemaal mee oneens (waarde 1) tot helemaal mee eens (waarde 5). Het gemiddelde van de waarden op de vier stellingen geeft een indicatie van de mate van uitputting/werkstress. Een hoge score (maximaal 5) duidt op veel stress/een hoge mate van uitputting; een lage score (minimaal 1) op weinig stress/lage mate van uitputting.

De gemiddelde score is 1,8. Dit is een relatief lage score. Ambtsdragers ondervinden weinig stress. Slachtoffers van ongewenst gedrag scoren logischerwijs hoger op de schaal dan collega-ambtsdragers die geen slachtoffer zijn geweest in het afgelopen jaar. Het verschil is echter klein. De score van slachtoffers is 1,84, terwijl de gemiddelde score van de ondervraagden die geen slachtoffer zijn 1,69 is. De reden hiervoor is dat slachtoffers iets vaker aangeven vermoeid te zijn bij het opstaan voor een nieuwe werkdag (slachtoffers 8%; niet-slachtoffers 4%). Ook geven slachtoffers iets vaker aan emotioneel uitgeput te zijn door het werk (slachtoffers 7%; niet-slachtoffers 4%)

De gemiddelde score van vrouwelijke ambtsdragers is enigszins hoger dan die van hun mannelijke collega's. De gemiddelde score van vrouwen is 1,83 en van mannen 1,72. Vrouwen geven vaker aan uitgeput te zijn na een werkdag (vrouwen 22%; mannen 17%) en vermoeid te zijn als ze opstaan om aan een nieuwe werkdag te beginnen dan mannen (vrouwen 18%; mannen 11%).

<sup>15</sup> Bron: InternetSpiegel

Verder lijkt de leeftijd van de ambtsdrager van invloed op de ervaren werkstress. Hoe ouder de ambtsdrager, des te lager de gemiddelde score (18 – 39 = 2,0; 40 – 49 = 1,86; 50 – 59 = 1,83; 60 en ouder = 1,82).



## 5.2 Vermijdingsgedrag: beïnvloeding van besluitvorming

### Besluitvorming niet beïnvloed door agressie en geweld

Beslissingen van ambtsdragers kunnen beïnvloed worden door (de kans op) ongewenst gedrag. Om te bepalen of ambtsdragers mogelijk vermijdingsgedrag vertonen zijn hierover zeven stellingen opgenomen in de vragenlijst.

Uit onderstaande figuur blijkt dat bijna alle ondervraagde ambtsdragers ervaren dat hun beslissingen niet beïnvloed worden door het risico om in aanraking te komen met ongewenst gedrag, evenmin gaan zij risicovolle situaties uit de weg. Ondanks de risico's op agressie en geweld ervaren 76% van de ambtsdragers dat het bestuur zijn rug recht houdt bij beslissingen over handhaving. Daarbij toont men weinig begrip voor collega's die zich wel (zouden) laten beïnvloeden door mogelijke risico's. We zien daarbij trouwens geen verschil in de mate waarin slachtoffers begrip hebben voor collega's die zich laten beïnvloeden (slachtoffers 6%; niet-slachtoffers 5%).

In het vorige hoofdstuk zagen we dat als er gevraagd wordt naar risico's naar aanleiding van specifieke besluiten, dat een minderheid van de ambtsdragers de risico's hoog inschat. Wordt de vraag meer in het algemeen gesteld, dan blijkt dat een kwart van de ambtsdragers (24%) van mening is dat risicovolle situaties bij de functie horen. De verschillen tussen de bestuurslagen zijn hierbij beduidend, terwijl die bij de andere zes stellingen over vermijdingsgedrag miniem zijn. Bij de waterschappen (10%) en provincies (16%) en raadsleden (22%) is een minderheid het (zeer) eens met deze stelling, terwijl bij burgemeesters (59%) een ruime meerderheid het eens is met de stelling. Van de wethouders is 39% het eens met de stelling. Deze cijfers laten een duidelijk verband zien met de mate waarin agressie en geweld voorkomt bij de bestuurslagen.

Om een verdere indicatie te krijgen van het niveau van vermijdingsgedrag is gebruik gemaakt van een samengestelde schaal<sup>16</sup>. Deze schaal is samengesteld aan de hand van het gemiddelde antwoord op de zeven stellingen. De antwoordmogelijkheden variëren van helemaal mee oneens (waarde 1) tot helemaal mee eens (waarde 5).<sup>17</sup> Het gemiddelde van de waarden op de vier stellingen geeft een indicatie van de mate van vermijdingsgedrag. Een hoge score (maximaal 5) duidt op veel vermijdingsgedrag; een lage score (minimaal 1) op weinig vermijdingsgedrag.

<sup>16</sup> Bron: InternetSpiegel

<sup>17</sup> Alleen bij de stelling "Bij beslissingen over handhaving houdt het bestuur zijn rug recht, ook als het risico op bedreigingen met zich meebrengt" zijn de waarden andersom toegekend, omdat deze (in tegenstelling tot de andere stellingen) positief geformuleerd is.

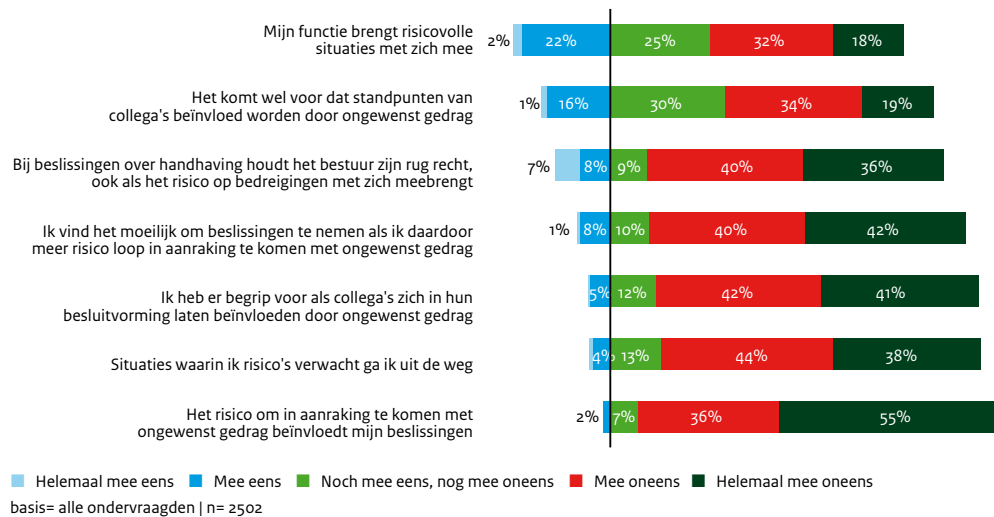
### Slachtoffers worden niet beïnvloed door agressie en geweld

De gemiddelde score van ambtsdragers is 2,0. Deze enigszins lage score geeft aan dat weinig ambtsdragers vermijdingsgedrag vertonen. Dit geldt eveneens voor slachtoffers van ongewenst gedrag. De gemiddelde score van slachtoffers is 2,2. De gemiddelde score van ambtsdragers niet geconfronteerd met ongewenst gedrag is met 2,0 enigszins lager. Slachtoffers vinden vooral beduidend vaker dat hun functie risicovolle situaties met zich mee brengt (slachtoffers 44%; niet-slachtoffers 18%, zie bijlagen), zoals we ook al zaken in hoofdstuk 4. Daarnaast geven slachtoffers twee keer zo vaak aan dat beslissingen van collega's wel eens beïnvloed worden door het risico op ongewenst gedrag van burgers (slachtoffers 28%; niet-slachtoffers 14%).

Vrouwelijke ambtsdragers scoren enigszins hoger dan hun mannelijke collega's. De gemiddelde score van vrouwen is 2,1, van mannen 2,0. Vrouwen zijn het enigszins vaker eens met de stelling dat het moeilijk is beslissingen te nemen die het risico op ongewenst gedrag kunnen verhogen (vrouwen 13%; mannen 7%). Ook gaan vrouwen iets vaker dan mannen situaties uit de weg waarin risico's verwacht worden (vrouwen 8%; mannen 5%) en geven vrouwen vaker aan dat standpunten van collega's beïnvloed worden door ongewenst gedrag (vrouwen 20%; mannen 17%). Toch laten vrouwelijke ambtsdragers hun beslissingen niet anders beïnvloeden dan hun mannelijke collega's. Het aandeel vrouwen en mannen dat aangeeft dat hun beslissingen beïnvloed worden door het risico op ongewenst gedrag verschilt niet (vrouwen 2%; mannen 2%).

In de bijlagen zijn de resultaten per stelling uitgesplitst naar bestuurslaag weergegeven.

#### Vermijdingsgedrag



### 5.3 Tussenconclusies

Agressie en geweld heeft invloed op de beleving van het ambt. Eén op de tien slachtoffers geeft aan minder plezier in het werk te hebben door de kans op agressie en geweld van burgers. Ambtsdragers ondervinden in het algemeen weinig stress. Slachtoffers van ongewenst gedrag ondervinden wel meer stress dan collega-ambtsdragers die in het afgelopen jaar geen slachtoffer zijn geweest.

Weinig ambtsdragers vertonen naar eigen zeggen vermijdingsgedrag; zij laten zich in hun besluiten niet beïnvloed door – de kans op – agressie en geweld. Dit geldt ook voor slachtoffers van ongewenst gedrag. Wel vinden slachtoffers beduidend vaker dat hun functie risicovolle situaties met zich mee brengt. Daarnaast geven slachtoffers twee keer zo vaak aan dat beslissingen van collega's wel eens beïnvloed worden door het risico op ongewenst gedrag van burgers. We zien echter geen verschil in de mate waarin men begrip heeft voor collega's die zich laten beïnvloeden.

# Conclusies

Eén van de doelen van dit onderzoek was het bieden van een betrouwbaar en compleet beeld van agressie en geweld door burgers tegen politieke ambtsdragers. Over het geheel kan gesteld worden dat de respons voldoende was zodat dit onderzoek een betrouwbaar en compleet beeld geeft. Omdat eerdere representatieve cijfers over ongewenst gedrag richting burgemeesters en wethouders ontbreken, valt er op basis van dit onderzoek nog niets te zeggen over toe- of afname van het aantal gevallen.

#### Fysieke agressie komt weinig voor

Verbale agressie is de meest voorkomende vorm van ongewenst gedrag, gevolgd door bedreiging en intimidatie. Ruim een kwart van de ambtsdragers is slachtoffer (26%) of getuige (29%) van verbale agressie. Van bedreiging of intimidatie is 12% slachtoffer en 13% getuige. Discriminatie en fysieke agressie tegen politieke ambtsdragers worden door 4% of minder van de ambtsdragers ervaren en seksuele intimidatie komt zelden voor.

Met uitzondering van de waterschappen, heeft ongeveer een vijfde van de ambtsdragers 6 of meer incidenten heeft meegemaakt in de afgelopen 12 maanden.

#### Helft van de burgemeesters en wethouders geconfronteerd met agressie en geweld

Politieke ambtsdragers die dicht bij de bevolking staan hebben meer met agressie en geweld te maken. Burgemeesters en wethouders zijn in vergelijking met de andere ambtsdragers het meest zichtbaar bij het publiek en worden het meest geconfronteerd met ongewenst gedrag van burgers. De helft van burgemeesters (50%) en wethouders (51%) is slachtoffer geweest van een bepaalde vorm van agressie. Daarnaast is nog eens ongeveer vier op tien de burgemeesters (44%) en wethouders (41%) getuige geweest van ongewenst gedrag naar een collega.

Van de raadsleden is eenderde in aanraking gekomen met agressie en geweld (29% slachtoffer, 36% getuige). Zij maken het vaakst meerdere incidenten mee; één op de zeven raadsleden heeft minstens 11 incidenten meegemaakt in de afgelopen 12 maanden.

#### Agressie en geweld komen in alle bestuurslagen regelmatig voor

Ook onder ambtsdragers bij de andere bestuurslagen komt agressie en geweld door burgers met enige regelmaat voor. Zo is een kwart van de provinciale ambtsdragers (31% slachtoffer, 29% getuige) en ruim een op de acht ambtsdragers bij de waterschappen (12% slachtoffer, 15% getuige) geconfronteerd geweest met agressie en geweld.

#### Bedreiging wordt als ernstiger ervaren

In het onderzoek is doorgevraagd naar het meest ernstige incident waarvan men slachtoffer is geweest. Verbaal geweld is weliswaar het meest voorkomend maar bedreiging wordt relatief vaker als meest ernstig ervaren. Mogelijke verklaring is dat bedreiging meer gevolgen heeft, mede omdat deze ook vaker in de privésfeer plaatsvonden. Dat bedreiging als meer ernstig wordt beschouwd zien we ook terug in feit dat dit vaker leidt tot het nemen van een maatregel door bestuur of politie.

#### Ambtsdragers melden bij meerdere functionarissen

Bij wie kunnen politieke ambtsdragers terecht als ze geconfronteerd worden met agressie en geweld? Voor alle bestuurslagen geldt dat men vooral te rade gaat bij collega's. Ook meldt men veelal bij meer dan één functionaris.

Burgemeesters melden vooral bij collega bestuursleden, de gemeentesecretaris en ruim de helft meldt (ook) bij de politie. Wethouders melden vooral bij collega bestuursleden, de burgemeester, de gemeentesecretaris en een kwart meldt (ook) bij de politie.

Raadsleden maken vooral gebruik van collega raadsleden, de fractievoorzitter, de raadsgriffier en de wethouder. Een meerderheid meldt ook bij de burgemeester en een kwart bij de politie. Een vertrouwenspersoon en de politieke partij wordt ook regelmatig geraadpleegd. Hiermee beschikken raadsleden over verscheidene functionarissen bij wie zij terecht kunnen.

Voor provincies en waterschappen is door de kleinere aantallen respondenten geen uitsplitsing gemaakt naar type ambtsdragers. Provinciale ambtsdragers maken vooral gebruik van collega's, de fractievoorzitter en de Commissaris van de Koningin. Een derde meldt (ook) bij de politie. Politieke partijen worden ook regelmatig benaderd, de Statengriffier en Provinciesecretaris in minder mate. Ambtsdragers bij waterschappen melden bij collega's en de secretaris directeur.

#### Vertrouwenslijn bij helft van de burgemeesters bekend

De Vertrouwenslijn is nog relatief onbekend bij politieke ambtsdragers en varieert van nog geen tiende bij de waterschappen tot de helft van de burgemeester die bekend is met de Vertrouwenslijn. Tweederde denkt (mogelijk) de Vertrouwenslijn te zullen bellen als ze geconfronteerd worden met een incident. Ook al beschikken politieke ambtsdragers over meerdere functionarissen waarbij zij kunnen melden, blijktbaar kan de Vertrouwenslijn hierin ook een rol vervullen.

#### Incidenten niet gemeld omdat deze 'niet erg genoeg' gevonden worden

Aangezien politieke ambtsdragers bij meerdere functionarissen kunnen melden, is het wellicht des te opvallender dat de helft van de incidenten niet gemeld worden en dat slechts in 15% van het meest ernstige incident aangifte wordt gedaan. Opvallend is dat, ook al is gevraagd naar het meest ernstige incident, toch nog 61% van de ambtsdragers aangeeft niet te melden omdat zij het incident niet erg genoeg vonden. Nog eens 28% meldt niet omdat 'dergelijke incidenten bij het werk horen'.

#### In meerderheid incidenten volgt geen reactie

Een kleine minderheid van de incidenten leidt tot een reactie richting de dader door bestuur of politie of tot extra beveiligingsmaatregelen. Burgemeesters geven overigens beduidend vaker dan de overige ambtsdragers aan dat er wel maatregelen naar aanleiding van het incident zijn getroffen.

#### Ambtsdragers zijn gematigd positief over ondersteuning door bestuursorgaan

Politieke ambtsdragers hebben weliswaar geen werkgever, maar toch kan het bestuursorgaan hen beschermen en ondersteunen bij agressie en geweld door burgers. In de praktijk is een minderheid of krappe meerderheid van de ambtsdragers positief over het beleid. Wat vooral opvalt, is dat ambtsdragers relatief onbekend zijn met het beleid tegen agressie en geweld van burgers. Wel geldt dat hoe vaker agressie voorkomt in een sector, hoe meer beleid er is cq ambtsdragers bekend zijn met het beleid. Verder blijkt dat slachtoffers beter bekend zijn met het beleid, maar ook vaker van mening zijn dat er onvoldoende beleid is.

#### Ook zonder training of voorlichting kunnen ambtsdragers goed omgaan met incidenten

Een kleine minderheid van de ambtsdragers heeft voorlichting/training gehad over hoe om te gaan met agressie en geweld. Dat neemt niet weg dat ruim de helft van de ambtsdragers van mening is dat zij goed weten hoe zij om moeten gaan met situaties die (mogelijk) uit de hand lopen en weten hoe zij hulp moeten inschakelen.

#### Agressie en geweld leiden niet tot andere besluiten, maar beïnvloeden wel beleving ambt

Ambtsdragers laten zich naar eigen zeggen in hun besluiten niet beïnvloed door – de kans op – agressie en geweld. Dit geldt ook voor slachtoffers van ongewenst gedrag.

Wel heeft agressie en geweld invloed op de beleving van het ambt. Eén op de tien slachtoffers geeft aan minder plezier in het werk te hebben door de kans op agressie en geweld van burgers. Ook ondervinden slachtoffers meer stress.



# Bijlage 1

# Onderzoeks- verantwoording

*In deze bijlage zal een korte toelichting worden gegeven op de onderzoeksmethode, de doelstelling, de behaalde respons en de representativiteit van het onderzoek dat door MWM2 is uitgevoerd in opdracht van het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van BZK.*



## Methode en responsverantwoording

Het onderzoek is verricht onder bestuurders en volksvertegenwoordigers bij waterschappen provincies en gemeenten. Vanwege het relatief grotere aantal respondenten is in de rapportage het gemeentelijk niveau verder onderverdeeld naar burgemeesters, wethouders en raadsleden.

1. Waterschappen: dijkgraaf, dagelijks bestuur en algemeen bestuur
2. Provincies: Commissaris der Koningin, Gedeputeerden, Statenleden
3. Gemeenten: a. Burgemeesters  
b. Raadsleden  
c. Wethouders

Burgemeesters en wethouders hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen. De overige doelgroepen hebben per post een uitnodigingsbrief ontvangen met daarin het verzoek om de vragenlijst op het internet in te vullen. Het veldwerk vond plaats van 13 april 2010 tot en met 18 mei 2010. Vanwege de gemeenteraadsverkiezingen zijn daarbij de gemeenteraadsleden en wethouders benaderd die voorafgaand aan de verkiezingen ambtsdrager waren.

In tabel 1 is per doelgroep de gehanteerde methode weergegeven.

### De schriftelijke enquêtes

Het versturen van de schriftelijke vragenlijsten naar burgemeesters en wethouders is verzorgd door onderzoeksbureau Stratus te Zoetermeer. De ingevulde enquêtes zijn geretourneerd aan Stratus en door hen vertrouwelijk verwerkt in een databestand.

De burgemeesters hebben een schriftelijke reminder ontvangen met daarbij opnieuw de schriftelijke enquête als bijlage. Alle gemeentesecretarissen zijn door Stratus nagebeld met de vraag of de wethouders de brief met enquête hadden ontvangen.

Deze opzet van het onderzoek zal mede tot de hoge respons hebben geleid onder burgemeesters (70%) en wethouders (46%). Voor wethouders is de respons wellicht enigszins lager, doordat het onderzoek is uitgevoerd vlak na de gemeenteraadsverkiezingen.

### De internet enquêtes

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft de verzending van de uitnodigingen aan (voormalige) gemeenteraadsleden en politieke ambtsdragers van waterschappen en provincies verzorgd. (Voormalige) gemeenteraadsleden, provincies en waterschappen hebben via de griffier en secretaris een brief ontvangen van de minister van BZK waarin een link stond naar een internetenquête. De gemeentegriffiers zijn nadrukkelijk gevraagd de enquête ook door te sturen naar raadsleden die na de gemeenteraadsverkiezingen niet in de raad zijn teruggekeerd.

BZK is door meerdere respondenten gebeld omdat zij de internetlink naar de enquête niet konden vinden. De website kon namelijk niet via een zoekmachine worden gevonden, maar alleen door direct het internetadres in te typen in de adresbalk of via het 'Openen link' menu. Deze uitleg is zoveel mogelijk verspreid, maar vele respondenten zullen voortijdig zijn afgehaakt. Ook bleek dat de uitnodigingsbrief niet altijd tijdig is doorgestuurd door de secretaris of griffier. Deze factoren zullen mede hebben bijgedragen aan de relatief lage respons onder raadsleden, provincies en waterschappen (zie tabel 1).

## Stadsdelen en deelgemeenten

Bij de gemeenten Amsterdam en Rotterdam heeft het Dagelijks Bestuur van de stadsdelen respectievelijk deelgemeenten tevens een schriftelijke enquête ontvangen via de secretaris. Deze zijn niet nagebeld. Gezien de ervaringen met de verzending van de internetenquête, de gemeenteraadsverkiezingen en de samenvoeging van stadsdelen in Amsterdam, is uiteindelijk afgezien van het versturen van een uitnodiging aan volksvertegenwoordigers van de stadsdelen en deelgemeenten bij Amsterdam respectievelijk Rotterdam.

Tabel 1: benadering respondenten

	methode	hoe benaderd
<b>Waterschappen*</b>		
Dijkgraven	internet	via secretaris-directeur, deze hebben brief op naam ontvangen +
Dagelijks Bestuur	enquête	rappel d.m.v. nabellen secretaris-directeur
Algemeen Bestuur		
<b>Provincies*</b>		
Commissarissen der Koningin	internet	brief op naam
Gedeputeerden	enquête	via provinciesecretaris + rappel d.m.v. nabellen provinciesecretaris
Statenleden		via provinciegriffier + rappel d.m.v. nabellen provinciegriffier
<b>Gemeenten</b>		
Burgemeesters	schriftelijke	brief op naam + rappel op naam
Wethouders	enquête	via gemeentesecretaris + rappel d.m.v. nabellen gemeentesecretaris
Raadsleden	internet	via gemeentegriffier, geen rappel
Stadsdelen/deelgemeenten	enquête	alleen verstuurd aan Dagelijks Bestuur, niet aan deelraadsleden

\* Gegevens omvang doelgroep gebaseerd op gegevens van IPO en Unie van Waterschappen.

De totale respons is uitgekomen op 2.542 volledig ingevulde enquêtes. Tijdens het opschonen van de data zijn er 40 respondenten (raadsleden) verwijderd. In de tabel hieronder is de responsverantwoording opgenomen conform de indeling die bij de rapportage is gebruikt.

Tabel 2: Responsverantwoording

Bestuurslaag	Omvang doelgroep	respons	% respons
Ambtsdragers waterschappen	1.080	172	16%
Ambtsdragers provincies	561	150	27%
Ambtsdragers gemeenten *		2220	
Burgemeesters	440	309	70%
Wethouders	1.600	735	46%
Raadsleden	9.500	1.093	12%

\* Inclusief 43 respondenten bestuur deelgemeenten, stadsdelen.

Om ook een totaalbeeld te kunnen geven van de politieke ambtsdragers is de dataset gewogen naar de omvang van de onderscheiden doelgroepen.

Tabel 3: Weegfactor Ambtsdragers

Bestuurslaag	Ongewogen (%)	Gewogen (%)
Ambtsdragers waterschappen	6,8	8,1
Ambtsdragers provincies	5,9	4,2
Ambtsdragers gemeenten		
Burgemeesters	12,2	3,3
Raadsleden	44,6	70,8
Wethouders	28,9	11,9

## Opzet vragenlijst

Bij de uitwerking van het onderzoek is gebruik gemaakt van de vragenlijst die is ontwikkeld voor het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek (AWO) dat de InternetSpiegel heeft ontwikkeld in opdracht van het programma VPT<sup>18</sup>.

In deze vragenlijst wordt ten eerste gevraagd naar incidenten als slachtoffer en als getuige. Ten tweede naar veiligheidsbeleving en de inschatting van het risico dat de betrokkene slachtoffer wordt van agressie en geweld. Ten derde naar de ondersteuning die de betrokkene ervaart van de werkgever. En tot slot het effect van ongewenst gedrag door externen op met name werkplezier, werkstress en vermijdingsgedrag.

Voor dit onderzoek is waar nodig de onderliggende vragenlijst van het AWO ingekort of aangepast aan de doelgroep. Tegelijkertijd is een aantal elementen toegevoegd aan de vragenlijst met name over specifieke risicovolle taken van de betreffende bestuurslagen, over risicobeleid en over ervaringen met de Vertrouwenslijn. Ook zijn er vragen toegevoegd die dieper ingaan op het meest ernstige incident en de maatregelen die naar aanleiding daarvan eventueel genomen zijn.<sup>19</sup>

## Representativiteit

Alleen voor het gemeentebestuur beschikt het ministerie op basis van ander onderzoek over enkele gegevens over kenmerken van de gehele populatie. Voor de steekproef in dit onderzoek geldt dat de steekproef representatief is voor geslacht, en politieke partij. Gemeentegrootte is representatief bij burgemeesters en wethouders, terwijl bij raadsleden kleine gemeenten enigszins ondervertegenwoordigd zijn. De leeftijd is zowel voor burgemeesters, wethouders als raadsleden niet representatief: respondenten zijn gemiddeld ouder dan de populatie.

Wat is hiervan de relevantie voor de resultaten? Uit het onderzoek bleek dat ambtsdragers in grotere gemeenten vaker slachtoffer zijn van ongewenst gedrag door burgers dan in kleinere gemeenten. De (lichte) ondervertegenwoordiging van kleine gemeenten zal daarmee tot een beperkte overschatting van het percentage slachtoffers hebben geresulteerd.

Ambtsdragers (totale groep) van 60 jaar en ouder zijn gemiddeld minder vaak slachtoffer (22%) en minder vaak getuige (28%) van ongewenst gedrag. Dit zal hebben geresulteerd in een relatieve onderschatting van het percentage slachtoffers.

<sup>18</sup> Zie Belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld. Nulmeting sector gemeenten, Internetspiegel april 2009. Zie [www.internetspiegel.nl](http://www.internetspiegel.nl)

<sup>19</sup> De vragenlijst behorende bij dit onderzoek kan opgevraagd worden bij BZK.

### Burgemeesters

De verhoudingen binnen de steekproef wijken niet significant af van de verhoudingen in de populatie op basis van geslacht, gemeentegrootte en politieke partij. Voor de leeftijdsopbouw geldt wel dat er een significant afwijkende oververtegenwoordiging is van burgemeesters ouder dan 50 jaar.

De verhoudingen in de steekproef zijn:

50 - 59 jaar: 31%, 60 - 64 jaar: 34%.

In de populatie zijn de verhoudingen:

50 - 59 jaar: 17%, 60 - 64 jaar: 21%.

### Wethouders

De verhoudingen binnen de steekproef wijken niet significant af van de verhoudingen in de populatie op basis van geslacht, gemeentegrootte en politieke partij. De leeftijdsopbouw is wel afwijkend van de populatie. Er is in de steekproef een oververtegenwoordiging van wethouders ouder dan 50.

Wethouders leeftijd	steekproef	populatie
50-54 jaar	20%	11%
55-59 jaar	25%	16%
60-64 jaar	24%	14%
65 jaar en ouder	11%	7%

### Raadsleden

De verhoudingen binnen de steekproef wijken niet significant af van de verhoudingen in de populatie op basis van geslacht en politieke partij. De leeftijdsopbouw is ook hier afwijkend van de populatie. Bij deze groep is er vanaf 40 jaar sprake van oververtegenwoordiging.

Raadsleden leeftijd	steekproef	populatie
40-44 jaar	8%	6%
45-49 jaar	10%	8%
50-54 jaar	19%	11%
55-59 jaar	16%	12%
60-64 jaar	22%	12%
65 jaar en ouder	17%	11%

Ook de opbouw in de steekproef naar gemeentegrootte is wat afwijkend voor raadsleden. Het gaat echter slechts om enkele procenten:

Gemeentegrootte	steekproef	populatie
0 - 19.999 inw	26%	29%
100.000 – 249.999 inw	12%	9%
> 250.000 inw	3%	2%

## Vergelijking met eerder onderzoek

Er is eerder onderzoek gedaan naar agressie en geweld tegen gemeenteraadsleden en burgemeesters en wethouders. Deze laten zich echter moeilijk vergelijken vanwege verschillen in de opzet van het onderzoek en/of een veelal lagere respons.

Het programma VPT heeft in 2007 en in 2009 onderzoek uitgevoerd onder ruim 14 beroepsgroepen, waaronder burgemeesters, wethouders en raadsleden.<sup>20</sup> Deze onderzoeken lieten zien dat van de raadsleden 41% slachtoffer was in 2007 en 49% in 2009. Van de burgemeesters en wethouders was 59% slachtoffer in 2007 en 69% in 2009. De respons betrof hierbij in 2009: raadsleden 261, B&W 146.

Volgens het 'Belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld. Nulmeting sector gemeenten'<sup>21</sup> uit 2009 was 46% van het gemeentebestuur slachtoffer van agressie en geweld; raadsleden 41%, wethouders 56% en burgemeesters 63%. Aan dit onderzoek hadden 441 respondenten meegewerkt, waarvan het grootste deel bestond uit raadsleden.<sup>22</sup>

De slachtofferpercentages voor gemeentelijke ambtsdragers uit deze eerdere onderzoeken in opdracht van VPT zijn hoger dan de bevindingen uit het huidige onderzoek. Aan het huidige onderzoek hebben beduidend meer respondenten meegewerkt waardoor verwacht mag worden dat de resultaten betrouwbaarder zijn. Aangezien verwacht mag worden dat vooral respondenten die ervaring hebben met agressie en geweld gemotiveerd zijn om aan onderzoek deel te nemen, zal een lage respons namelijk sneller leiden tot een overschatting van het percentage slachtoffers.<sup>23</sup>

Ook andere organisaties hebben onderzoek verricht naar agressie en geweld onder gemeentelijke politieke ambtsdragers.

Volgens het SGBO onderzoek onder gemeenteraadsleden dat in Staat van het Bestuur 2008 is opgenomen, zou 17% van de raadsleden ervaring hebben met bedreiging. Ook is gevraagd naar agressie waarbij 16% ervaring zou hebben met agressie (verbaal 12%, fysiek 1%, vernieling 2%).

Het dagblad Trouw heeft begin 2010 onderzoek uitgevoerd onder raadsleden.<sup>24</sup> In totaal werkten 3373 raadsleden mee aan de enquête. Bijna eenderde (30%) van de raadsleden heeft wel eens te maken gehad met bedreigingen of agressie. In steden met meer dan 100.000 inwoners antwoordde 46% ja. Drie van de vier bedreigde raadsleden deed geen aangifte. De meesten proberen de intimidatie te negeren.

<sup>20</sup> Zie Brief van de minister van BZK, TK 2008-2009, 28 684, nr. 247.

<sup>21</sup> Belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld. Nulmeting sector gemeenten, Internetspiegel april 2009. Dit onderzoek is in opdracht van VPT doorontwikkeld en is begin 2010 beschikbaar gekomen voor alle organisaties met een publieke taak. Dit Agressie en Weerbaarheidsonderzoek kan organisaties met een publieke taak helpen om agressie en geweld door burgers te verminderen.

<sup>22</sup> Aan het onderzoek hebben 27 burgemeesters, 93 wethouders en 321 raadsleden meegedaan.

<sup>23</sup> In het onderzoeksrapport wordt verder ingegaan op de verschillende onderzoeken en is een methodologische verantwoording opgenomen.

<sup>24</sup> Trouw, 1 maart 2010.

# Bijlage 2

## Tabellen en figuren

### 1.3 Slachtofferschap naar gemeentegrootte

	Gemeentegrootte				
	Minder dan 20.000	20.000 - 50.000	50.000 - 100.000	100.000 - 250.000	Meer dan 250.000
Slachtofferschap totaal	30%	30%	38%	46%	58%
Verbale agressie	25%	25%	30%	39%	45%
Bedreiging/intimidatie	12%	10%	18%	23%	24%
Seksuele intimidatie	0%	1%	2%	1%	0%
Discriminatie	3%	4%	6%	9%	14%
Fysieke agressie	3%	3%	5%	3%	4%
Aantal respondenten gemeentelijke ambtsdragers	633	994	302	183	43

### 3.1 Veiligheidsbeleving naar slachtofferschap

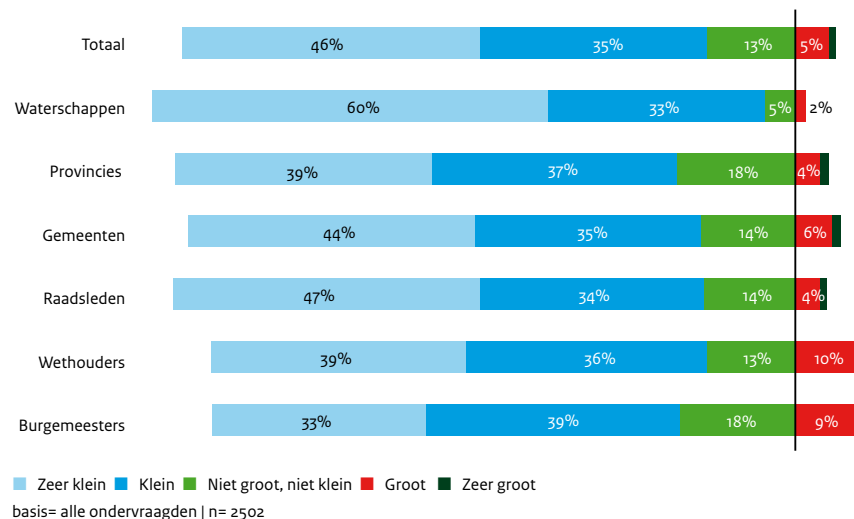
		Slachtoffer	
		geen slachtoffer	slachtoffer
Ik voel me onveilig als ik tijdens mijn werk contact heb met burgers	Altijd	1%	0%
	Vaak	0%	1%
	Soms	1%	5%
	Zelden	15%	37%
	Nooit	83%	57%
Ik voel me onveilig als ik voor mijn werk buiten de deur ben	Altijd	0%	0%
	Vaak	0%	0%
	Soms	0%	4%
	Zelden	10%	31%
	Nooit	89%	64%
Ik voel me onbehaaglijk als ik in de organisatie ben	Altijd	0%	1%
	Vaak	0%	0%
	Soms	0%	2%
	Zelden	4%	12%
	Nooit	96%	85%
Ik voel me onveilig op het werk	Altijd	0%	0%
	Vaak	0%	0%
	Soms	0%	2%
	Zelden	6%	18%
	Nooit	94%	79%
Tijdens mijn werk voel ik mij bedreigd door burgers	Altijd	0%	0%
	Vaak	0%	0%
	Soms	0%	9%
	Zelden	11%	40%
	Nooit	89%	50%

		Slachtoffer	
		geen slachtoffer	slachtoffer
Ik ben bang buiten werktijd slachtoffer te worden van agressie of geweld door burgers die mij herkennen	Altijd	0%	0%
	Vaak	0%	0%
	Soms	1%	11%
	Zelden	11%	32%
	Nooit	87%	57%
Ik ben bang tijdens mijn werk slachtoffer te worden van agressie of geweld door burgers	Altijd	0%	0%
	Vaak	0%	0%
	Soms	1%	5%
	Zelden	11%	35%
	Nooit	88%	59%
Ik ga met angst naar mijn werk	Altijd	0%	0%
	Vaak	0%	0%
	Soms	0%	2%
	Zelden	3%	9%
	Nooit	96%	89%
Contact met burgers veroorzaakt bij mij een angstig gevoel	Altijd	0%	0%
	Vaak	0%	0%
	Soms	1%	3%
	Zelden	13%	27%
	Nooit	86%	70%
Ik ben bang dat een collega-ambtsdrager slachtoffer wordt van agressie of geweld door burgers	Altijd	0%	0%
	Vaak	0%	1%
	Soms	8%	20%
	Zelden	28%	43%
	Nooit	64%	37%

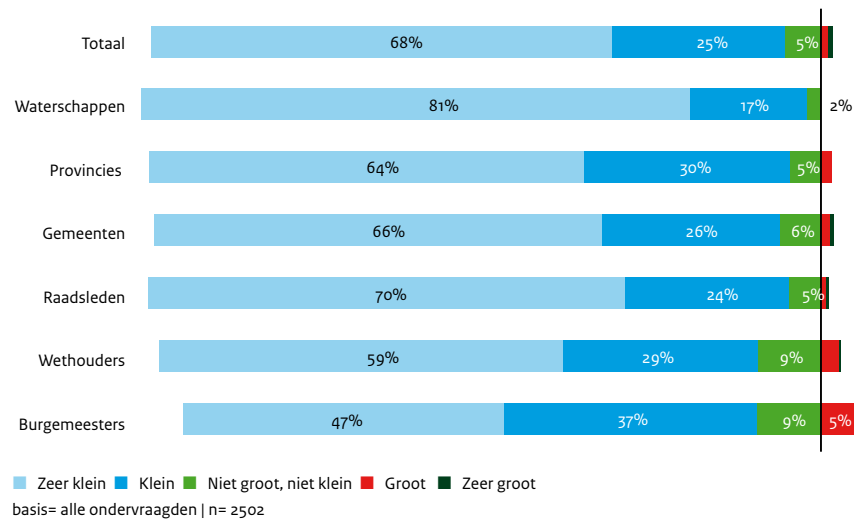


### 3.2 Risico-perceptie per type ongewenst gedrag naar bestuurslaag

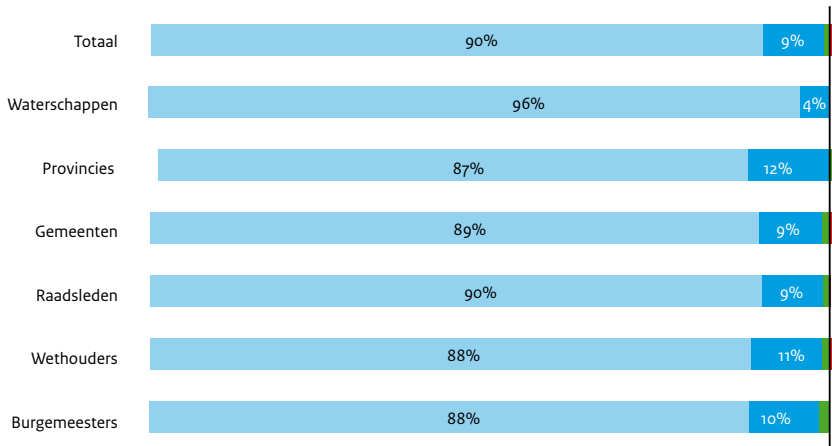
#### Verbale agressie (schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten)



#### Bedreiging/intimidatie (bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, dreigbrief, bedreigen gezinsk

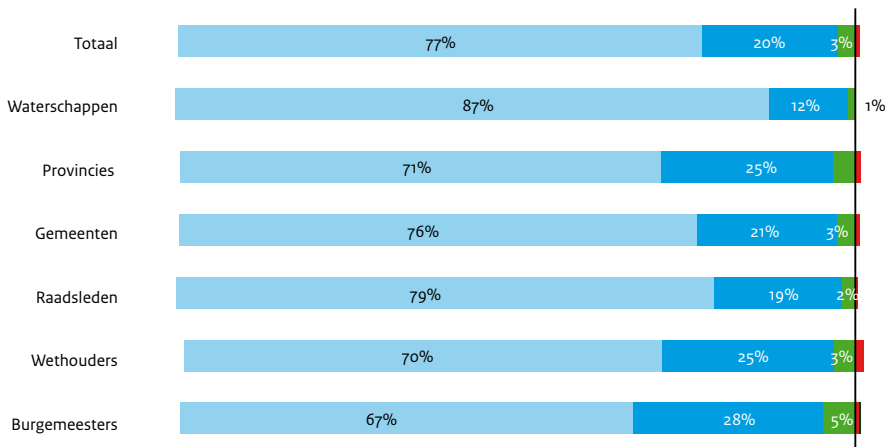


**Seksuele intimidatie (nafluiten, seksueel getinte opmerkingen, blikken, handtastelijkheden, aanranding of verkrachting)**



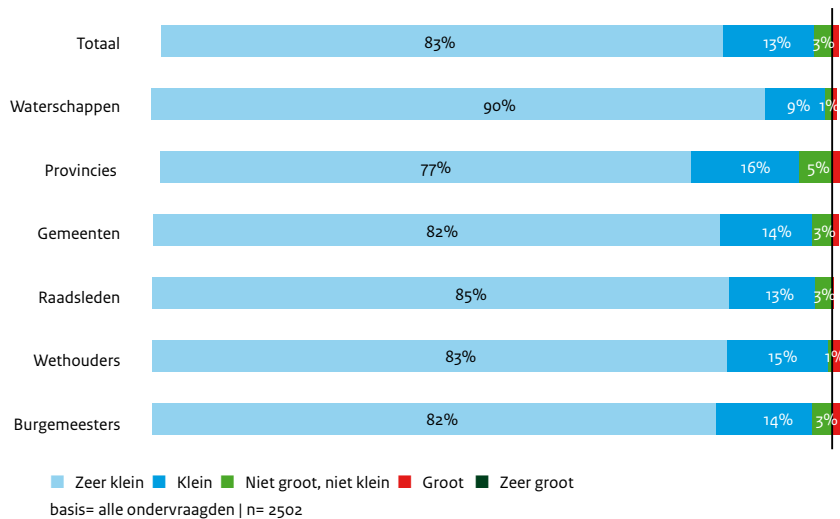
■ Zeer klein 
 ■ Klein 
 ■ Niet groot, niet klein 
 ■ Groot 
 ■ Zeer groot  
 basis= alle ondervraagden | n= 2502

**Fysieke agressie (duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, obstructie, gooien/vernielen met/van voorwerpen)**



■ Zeer klein 
 ■ Klein 
 ■ Niet groot, niet klein 
 ■ Groot 
 ■ Zeer groot  
 basis= alle ondervraagden | n= 2502

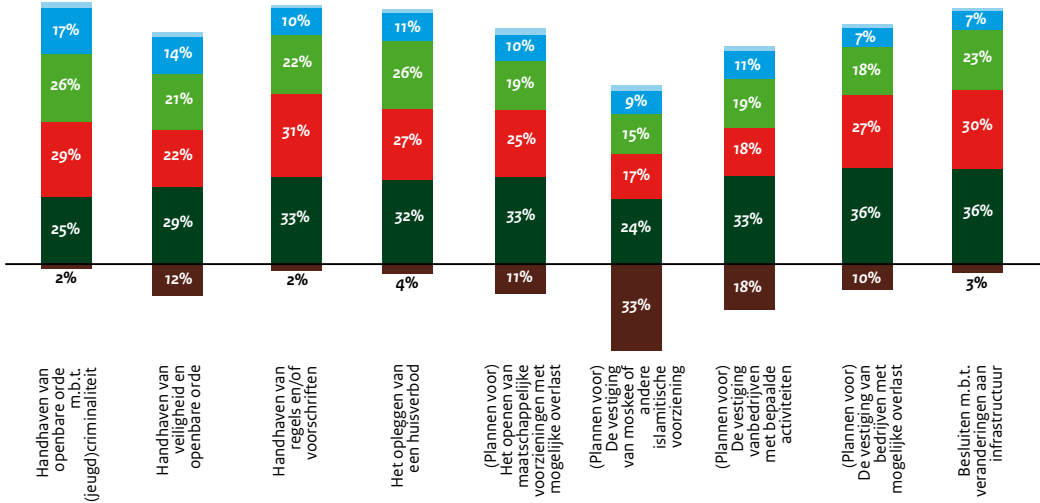
**Discriminatie (negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid)**



### 3.3 Risico situaties naar bestuurslaag

#### Gemeenten totaal

Kunt u hieronder aangeven hoe groot u de kans inschat dat de volgende situaties een verhoogd risico op ongewenst gedrag van burgers opleveren?

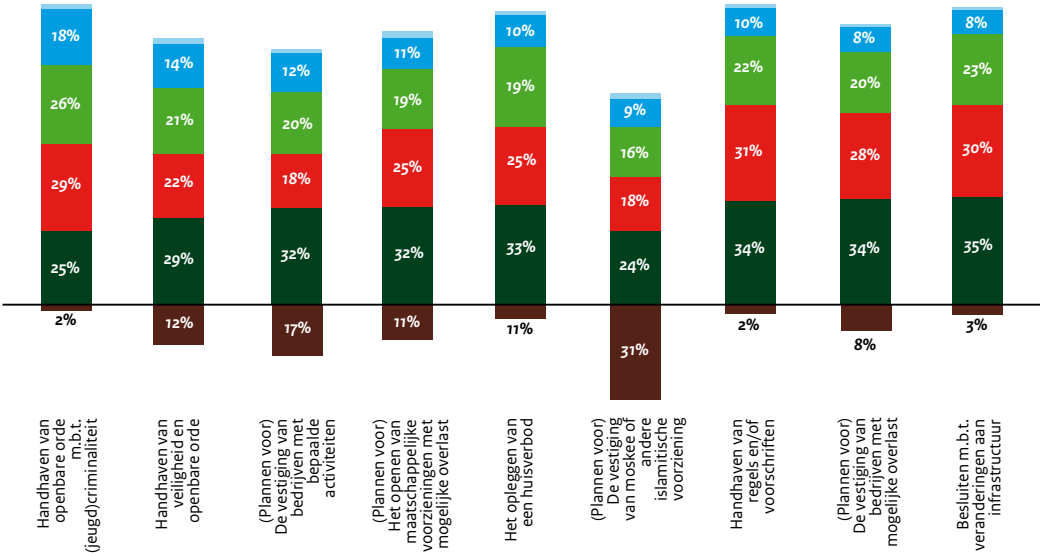


Zeer groot Groot Niet groot, niet klein Klein Zeer klein N.v.t. binnen deze gemeente

basis= ambtsdragers gemeenten | n= 2198

#### Raadsleden

Kunt u hieronder aangeven hoe groot u de kans inschat dat de volgende situaties een verhoogd risico op ongewenst gedrag van burgers opleveren?

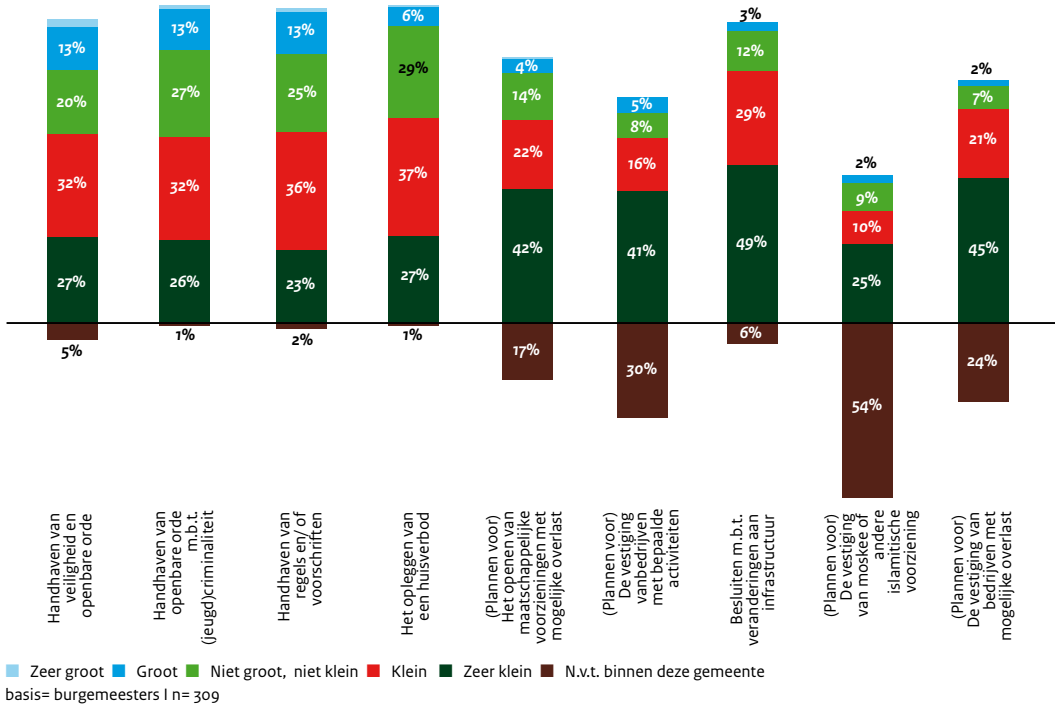


Zeer groot Groot Niet groot, niet klein Klein Zeer klein N.v.t. binnen deze gemeente

basis= raadsleden | n= 1093

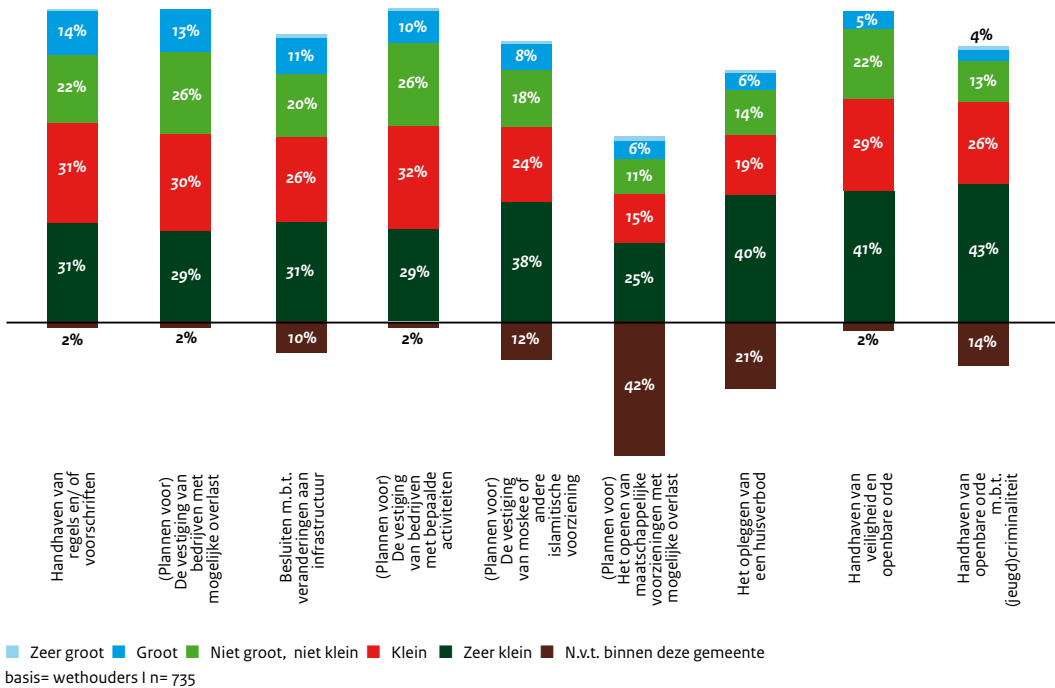
## Burgemeesters

Kunt u hieronder aangeven hoe groot u de kans inschat dat de volgende situaties een verhoogd risico op ongewenst gedrag van burgers opleveren?



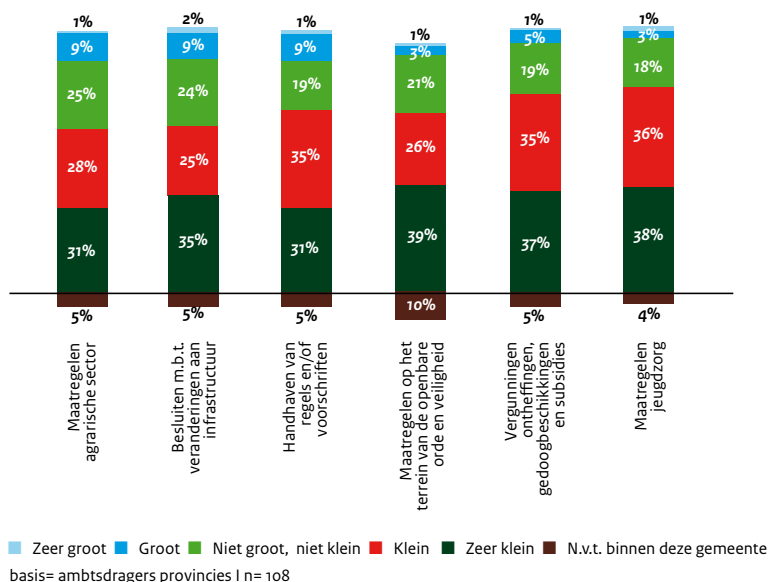
## Wethouders

Kunt u hieronder aangeven hoe groot u de kans inschat dat de volgende situaties een verhoogd risico op ongewenst gedrag van burgers opleveren?



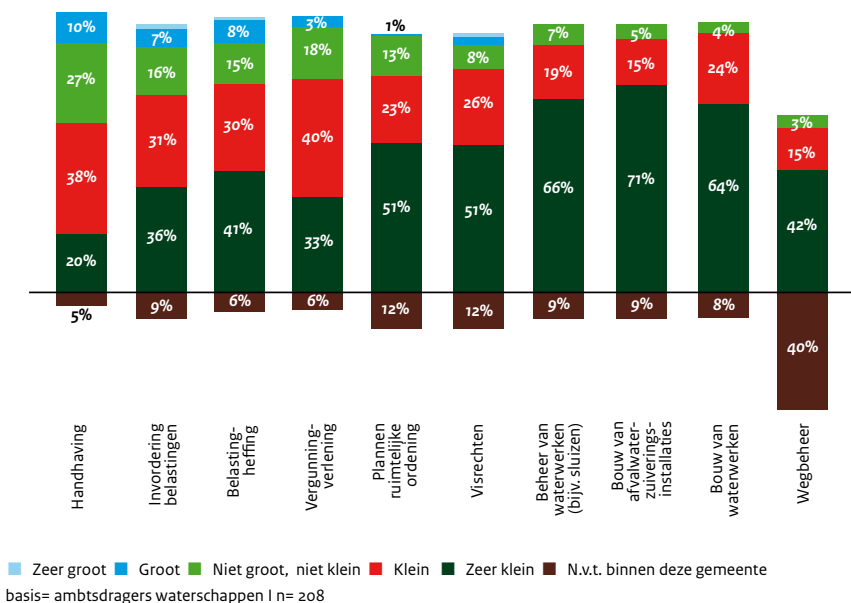
### Provincies totaal

Kunt u hieronder aangeven hoe groot u de kans inschat dat de volgende situaties een verhoogd risico op ongewenst gedrag van burgers opleveren?



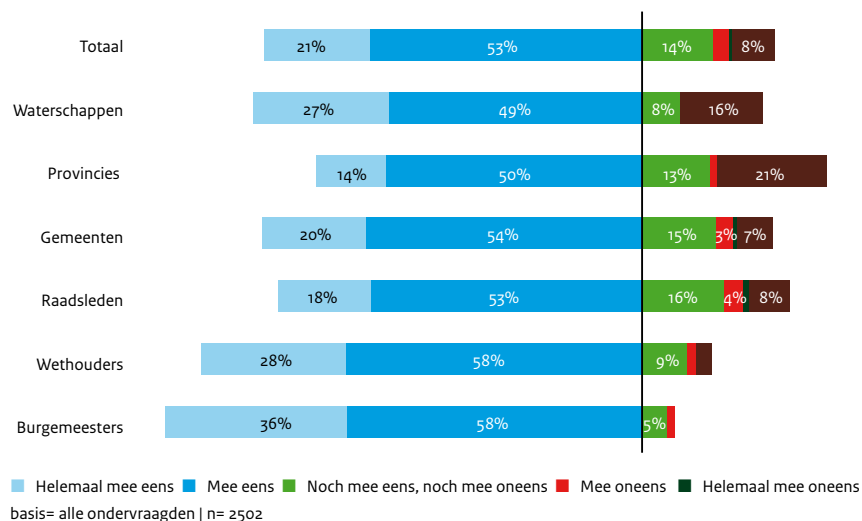
### Waterschappen totaal

Kunt u hieronder aangeven hoe groot u de kans inschat dat de volgende situaties een verhoogd risico op ongewenst gedrag van burgers opleveren?

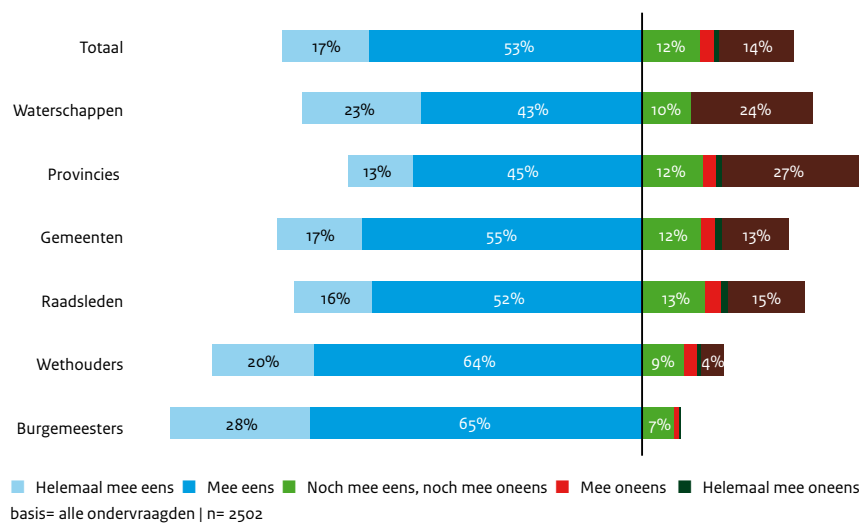


#### 4.1 Ondersteuning organisatie naar bestuurslaag

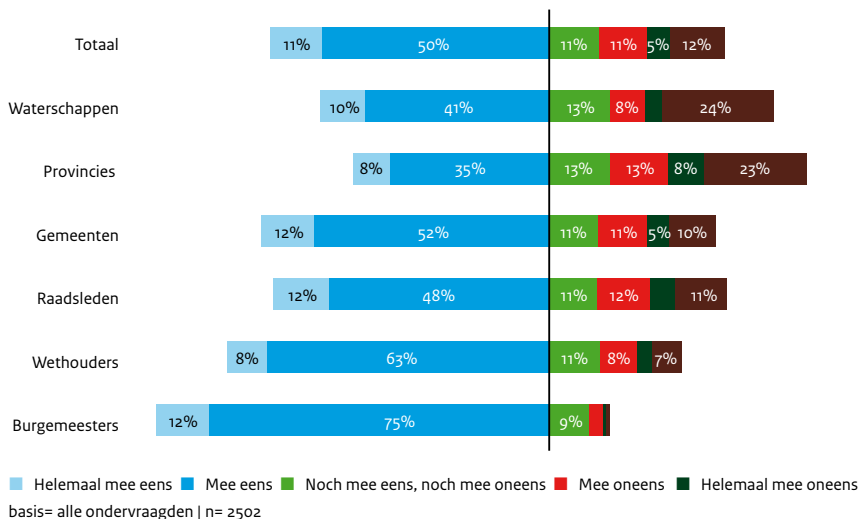
##### Agressie en geweld door burgers wordt absoluut niet getolereerd binnen mijn organisatie



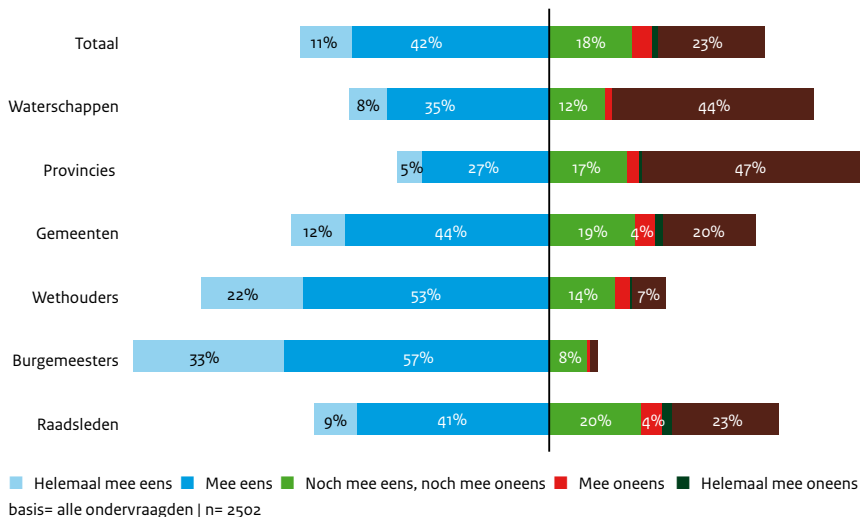
##### De organisatie komt op voor het bestuur en de medewerkers als het gaat om agressie of geweld door burgers



**Ik weet bij wie ik terecht kan op het moment dat ik te maken heb gekregen met ongewenst gedrag door burgers**

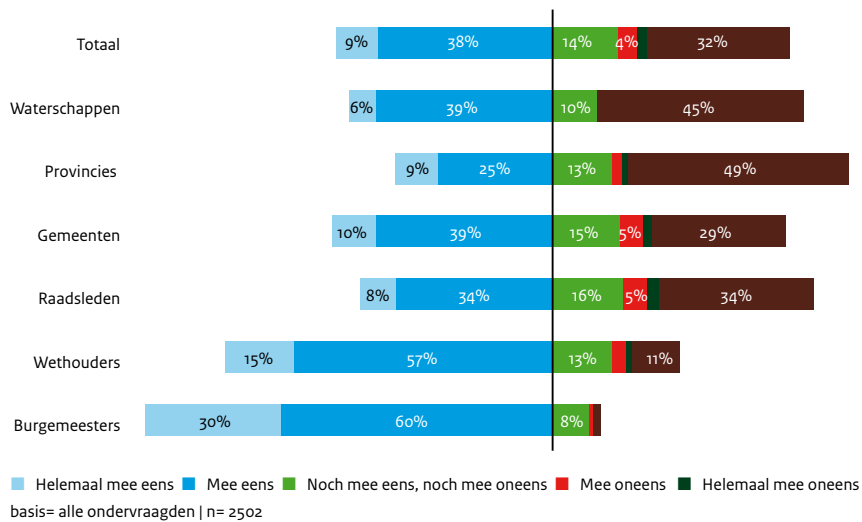


**De organisatie treedt daadkrachtig op bij ongewenst gedrag van burgers (bijv. schriftelijke waarschuwing, ontzeggen van toegang gebouw of telefonisch contact)**

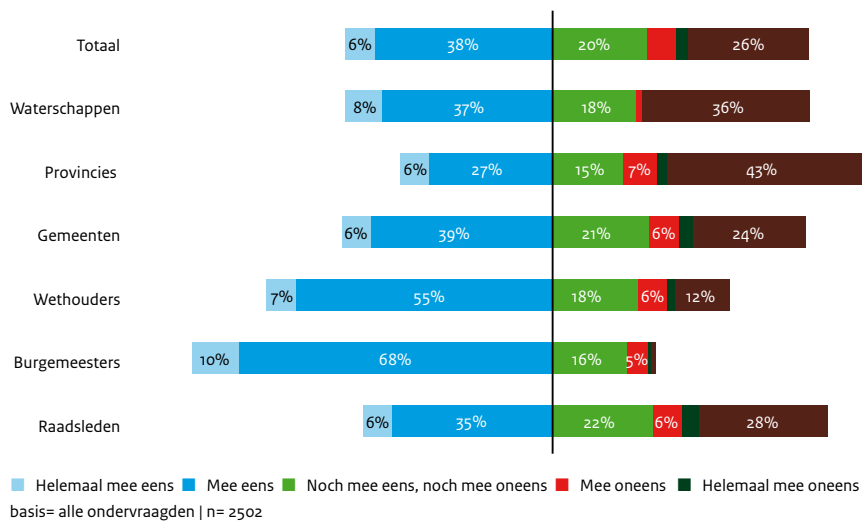




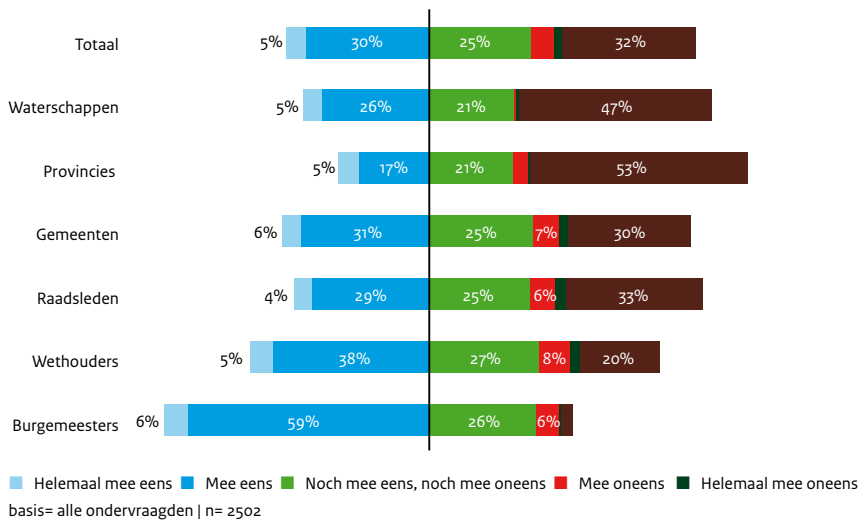
**Bij situaties met agressie en geweld door burgers neemt de organisatie het initiatief om hiervan aangifte te doen bij de politie**



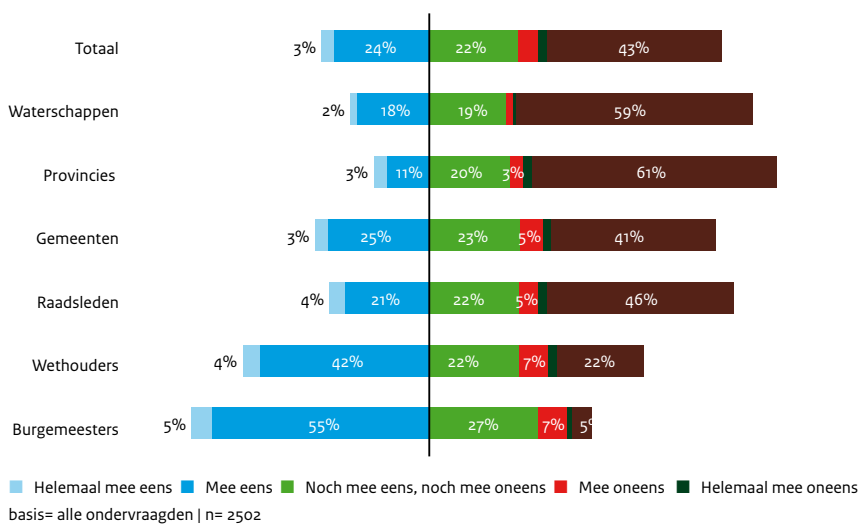
**De organisatie biedt voldoende gelegenheid om ervaringen met ongewenst gedrag te bespreken**



**De organisatie heeft niet alleen aandacht voor agressie en geweld door burgers als er recent een incident heeft plaatsgevonden, maar ook in de tijd daarna**

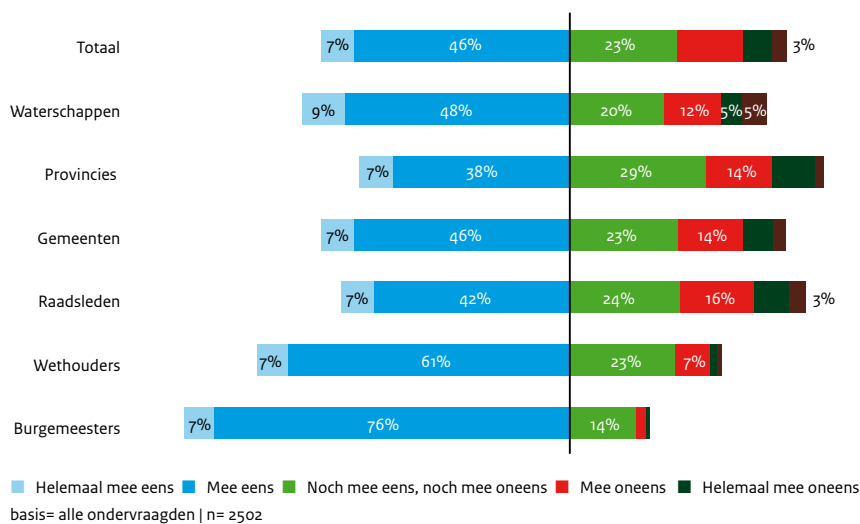


**De nazorg van een incident van agressie en geweld is door de organisatie goed geregeld**

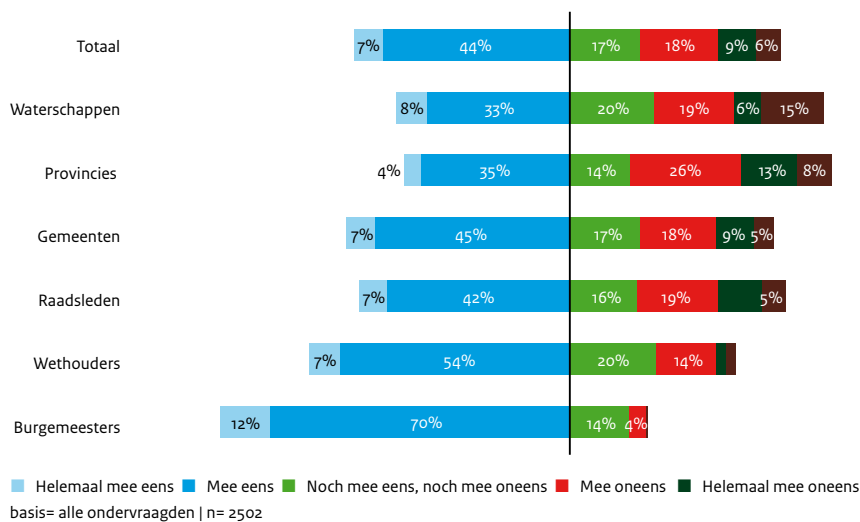


## 4.2 Voorlichting en training naar bestuurslaag

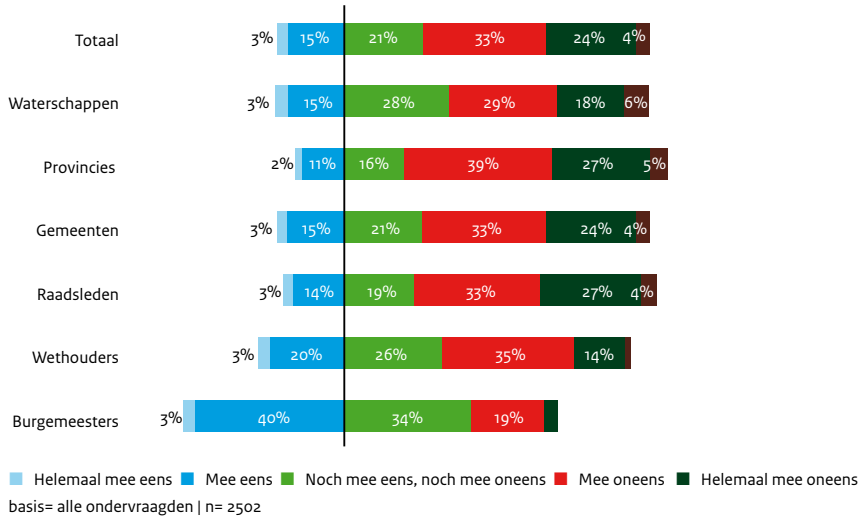
### Ik weet goed wat ik moet doen om het uit de hand lopen van situaties met burgers te beperken of te voorkomen



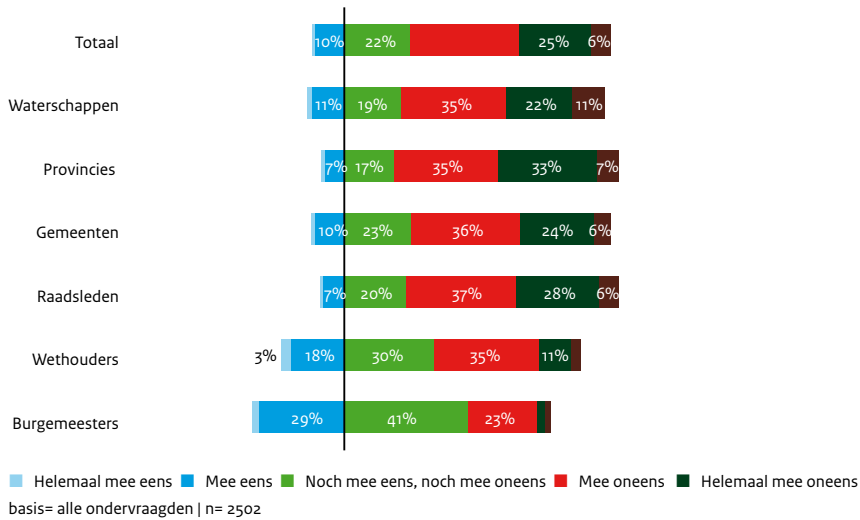
### Bij situaties met agressie en geweld door burgers weet ik hoe ik alarm moet slaan en hulp moet inschakelen



**Ik heb voldoende voorlichting/training gehad over hoe om te gaan met agressie en geweld door burgers**

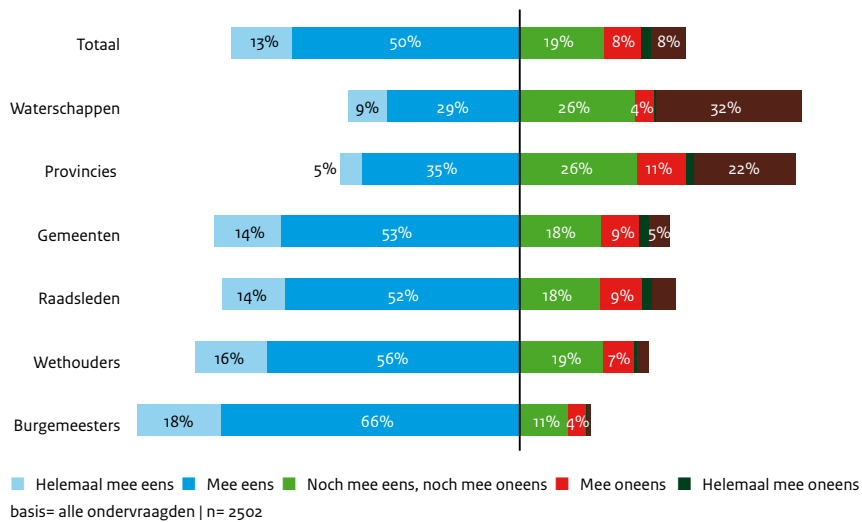


**Mijn collega-ambtsdragers en ik hebben geleerd hoe wij elkaar moeten helpen bij situaties met agressie en geweld door burgers**

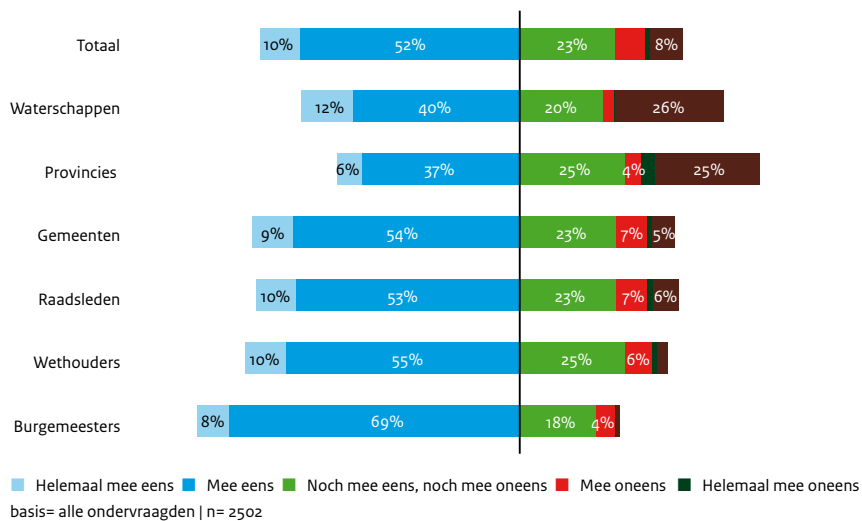


### 4.3 Procedures en regels naar bestuurslaag

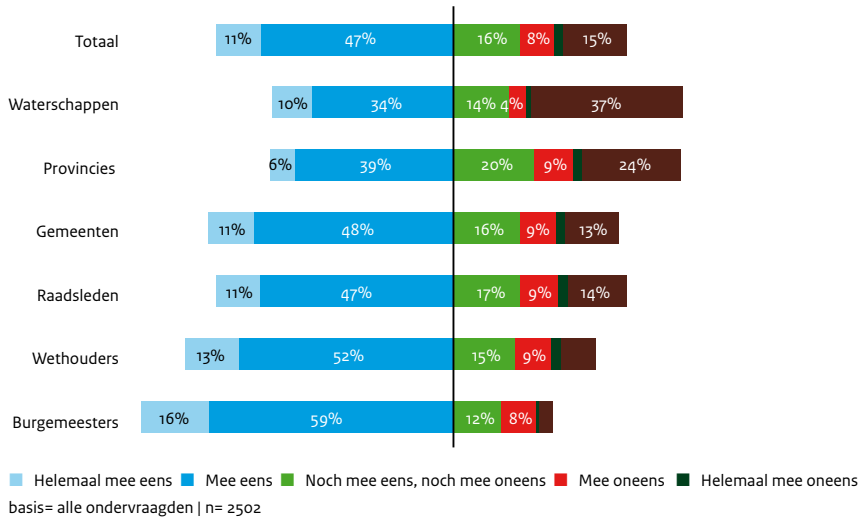
#### De organisatie laat burgers voldoende weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden



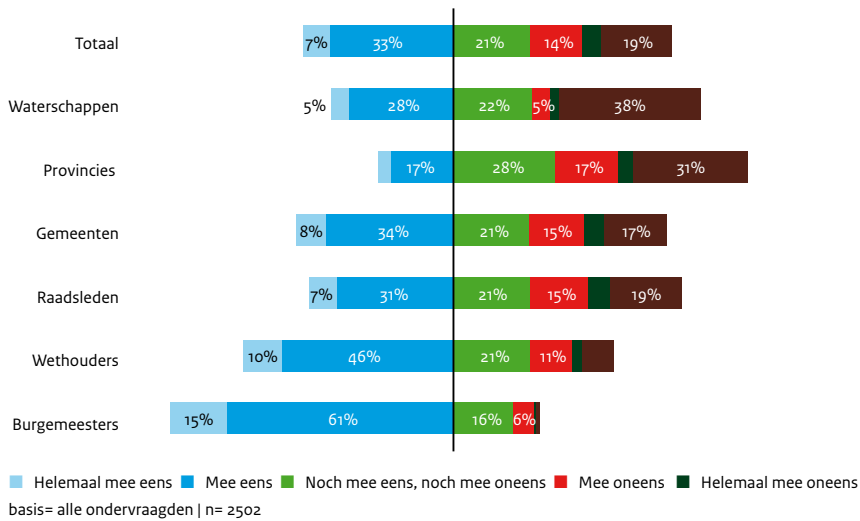
#### Ik vind dat de organisatie voldoende doet om agressie en geweld door burgers te voorkomen



**Er zijn duidelijke huisregels opgesteld waaraan burgers zich moeten houden**



**Er zijn duidelijke afspraken/protocollen vastgelegd over hoe je moet omgaan met burgers**



#### 4.1 Ervaren ondersteuning naar slachtofferschap

		Slachtoffer	
		geen slachtoffer	slachtoffer
		Column N %	Column N %
De nazorg van een incident van agressie en geweld is door de organisatie goed geregeld	Helemaal mee eens	3%	2%
	Mee eens	23%	27%
	Noch mee eens, noch mee oneens	21%	24%
	Mee oneens	3%	8%
	Helemaal mee oneens	1%	5%
	Weet niet	48%	34%
De organisatie biedt voldoende gelegenheid om ervaringen met ongewenst gedrag te bespreken	Helemaal mee eens	7%	6%
	Mee eens	38%	39%
	Noch mee eens, noch mee oneens	21%	20%
	Mee oneens	4%	10%
	Helemaal mee oneens	2%	5%
	Weet niet	29%	20%
Ik weet bij wie ik terecht kan op het moment dat ik te maken heb gekregen met ongewenst gedrag door burgers	Helemaal mee eens	12%	11%
	Mee eens	50%	51%
	Noch mee eens, noch mee oneens	11%	11%
	Mee oneens	10%	13%
	Helemaal mee oneens	4%	7%
	Weet niet	14%	8%
De organisatie heeft niet alleen aandacht voor agressie en geweld door burgers als er recent een incident heeft plaatsgevonden, maar ook in de tijd daarna	Helemaal mee eens	5%	4%
	Mee eens	30%	30%
	Noch mee eens, noch mee oneens	23%	28%
	Mee oneens	4%	10%
	Helemaal mee oneens	1%	4%
	Weet niet	36%	25%
De organisatie komt op voor het bestuur en de medewerkers als het gaat om agressie of geweld door burgers	Helemaal mee eens	17%	18%
	Mee eens	55%	50%
	Noch mee eens, noch mee oneens	11%	14%
	Mee oneens	1%	5%
	Helemaal mee oneens	1%	3%
	Weet niet	16%	10%
Bij situaties met agressie en geweld door burgers neemt de organisatie het initiatief om hiervan aangifte te doen bij de politie	Helemaal mee eens	10%	7%
	Mee eens	38%	39%
	Noch mee eens, noch mee oneens	13%	17%
	Mee oneens	3%	7%
	Helemaal mee oneens	1%	4%
	Weet niet	34%	26%
Agressie en geweld door burgers wordt absoluut niet getolereerd binnen mijn organisatie	Helemaal mee eens	22%	18%
	Mee eens	54%	51%
	Noch mee eens, noch mee oneens	12%	17%
	Mee oneens	2%	6%
	Helemaal mee oneens	1%	1%
	Weet niet	9%	7%
De organisatie treedt daadkrachtig op bij ongewenst gedrag van burgers (bijv. schriftelijke waarschuwing, ontzeggen van toegang gebouw of telefonisch contact)	Helemaal mee eens	11%	12%
	Mee eens	42%	43%
	Noch mee eens, noch mee oneens	17%	21%
	Mee oneens	3%	6%
	Helemaal mee oneens	1%	3%
	Weet niet	27%	15%

#### 4.2 Voorlichting en training naar slachtofferschap

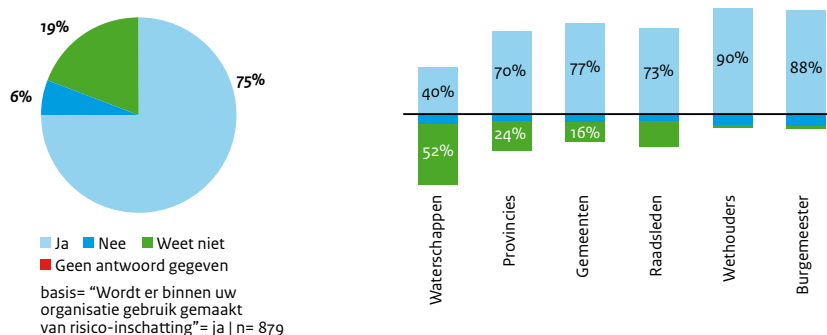
		Slachtoffer	
		geen slachtoffer	slachtoffer
		Column N %	Column N %
Ik weet goed wat ik moet doen om het uit de hand lopen van situaties met burgers te beperken of te voorkomen	Helemaal mee eens	8%	6%
	Mee eens	43%	52%
	Noch mee eens, noch mee oneens	23%	24%
	Mee oneens	16%	10%
	Helemaal mee oneens	7%	6%
	Weet niet	4%	2%
Bij situaties met agressie en geweld door burgers weet ik hoe ik alarm moet slaan en hulp moet inschakelen	Helemaal mee eens	7%	6%
	Mee eens	42%	47%
	Noch mee eens, noch mee oneens	17%	16%
	Mee oneens	19%	16%
	Helemaal mee oneens	8%	10%
	Weet niet	6%	4%
Mijn collega-ambtsdragers en ik hebben geleerd hoe wij elkaar moeten helpen bij situaties met agressie en geweld door burgers	Helemaal mee eens	1%	1%
	Mee eens	9%	11%
	Noch mee eens, noch mee oneens	20%	26%
	Mee oneens	37%	34%
	Helemaal mee oneens	25%	23%
	Weet niet	6%	5%
Ik heb voldoende voorlichting/training gehad over hoe om te gaan met agressie en geweld door burgers	Helemaal mee eens	3%	2%
	Mee eens	14%	18%
	Noch mee eens, noch mee oneens	21%	22%
	Mee oneens	34%	31%
	Helemaal mee oneens	24%	24%
	Weet niet	4%	3%



### 4.3 Procedures en regels naar slachtofferschap

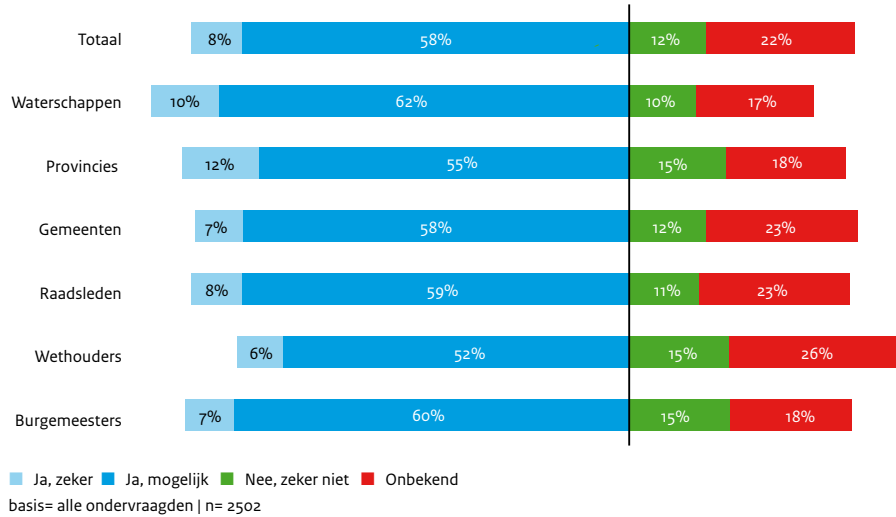
		Slachtoffer	
		geen slachtoffer	slachtoffer
		Column N %	Column N %
Er zijn duidelijke huisregels opgesteld waaraan burgers zich moeten houden	Helemaal mee eens	11%	10%
	Mee eens	46%	47%
	Noch mee eens, noch mee oneens	16%	16%
	Mee oneens	7%	11%
	Helemaal mee oneens	2%	3%
	Weet niet	17%	12%
Er zijn duidelijke afspraken/ protocollen vastgelegd over hoe je moet omgaan met burgers	Helemaal mee eens	8%	7%
	Mee eens	35%	29%
	Noch mee eens, noch mee oneens	20%	24%
	Mee oneens	12%	18%
	Helemaal mee oneens	5%	5%
	Weet niet	20%	17%
De organisatie laat burgers voldoende weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden	Helemaal mee eens	14%	13%
	Mee eens	50%	50%
	Noch mee eens, noch mee oneens	19%	18%
	Mee oneens	7%	11%
	Helemaal mee oneens	1%	4%
	Weet niet	9%	4%
Ik vind dat de organisatie voldoende doet om agressie en geweld door burgers te voorkomen	Helemaal mee eens	11%	7%
	Mee eens	54%	48%
	Noch mee eens, noch mee oneens	21%	26%
	Mee oneens	5%	10%
	Helemaal mee oneens	1%	2%
	Weet niet	9%	6%

### 4.4 Preventieve maatregelen genomen naar aanleiding van risico-inschatting



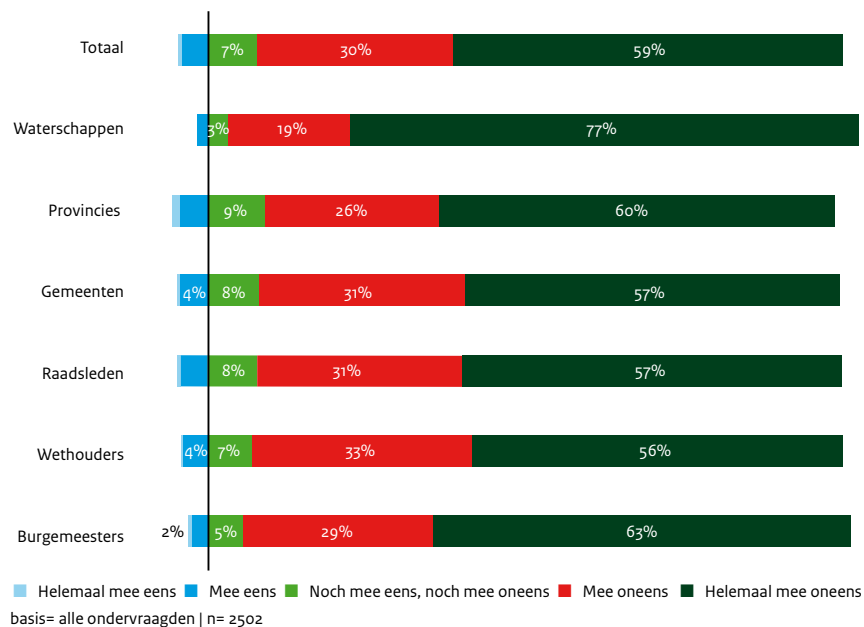
#### 4.5 Intentie gebruik vertrouwenslijn naar bestuurslaag

Denkt u dat u bij een (volgende) situatie, waarbij u slachtoffer bent van ongewenst gedrag door burgers, gebruik zou willen maken van de Vertrouwenslijn?

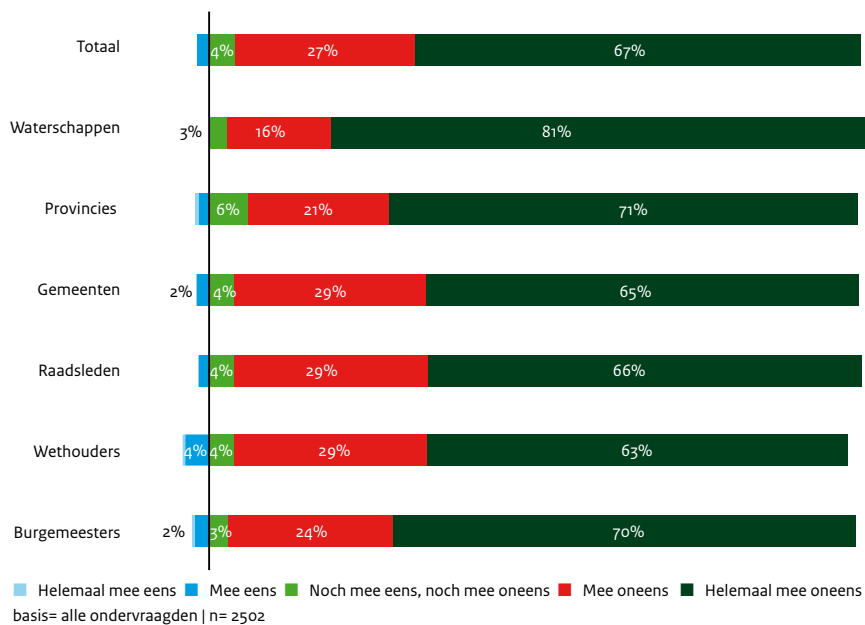


## 5.1 Werkplezier naar bestuurslaag

### De kans op agressie en geweld van burgers leidt ertoe dat ik met minder plezier mijn functie uitoefen

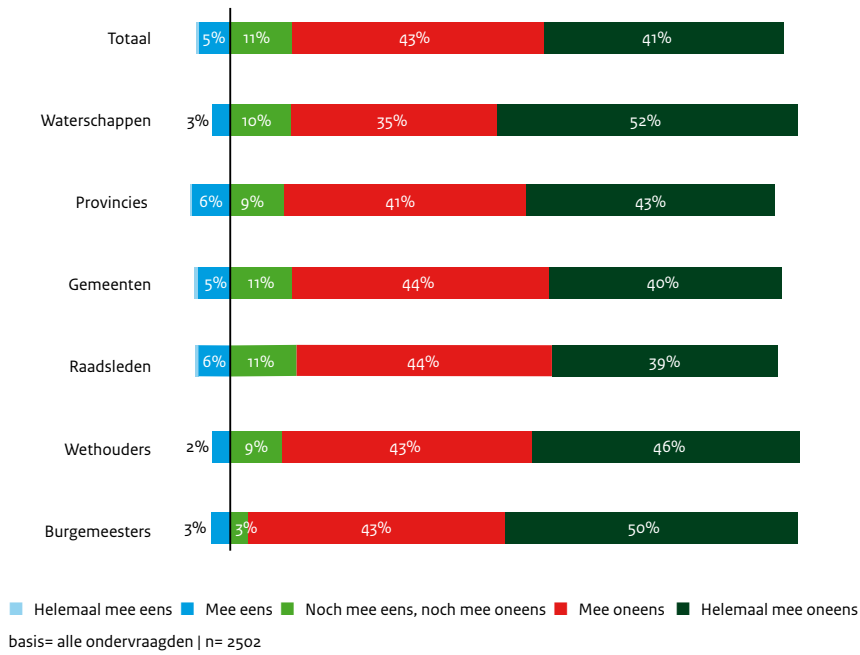


### Ik overweeg wel eens een functie te zoeken waarbij de kans op agressie en geweld door burgers kleiner is

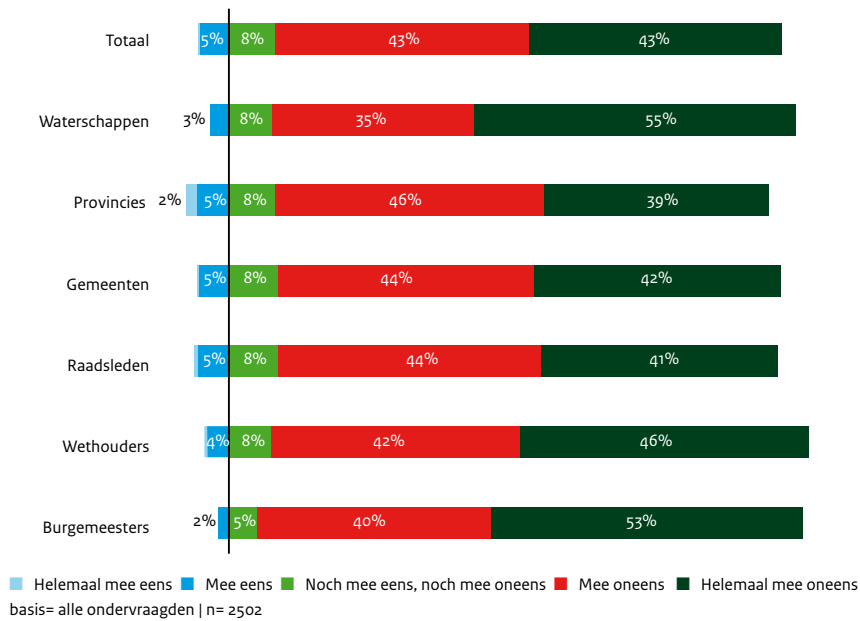


## 5.1 Werkstress naar bestuurslaag

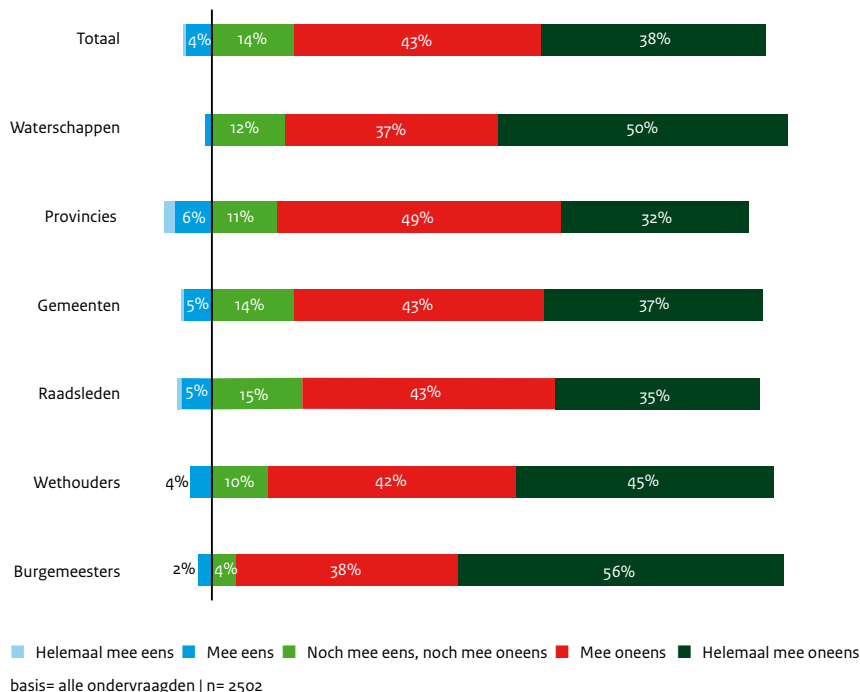
### Aan het einde van een werkdag heb ik een leeg gevoel



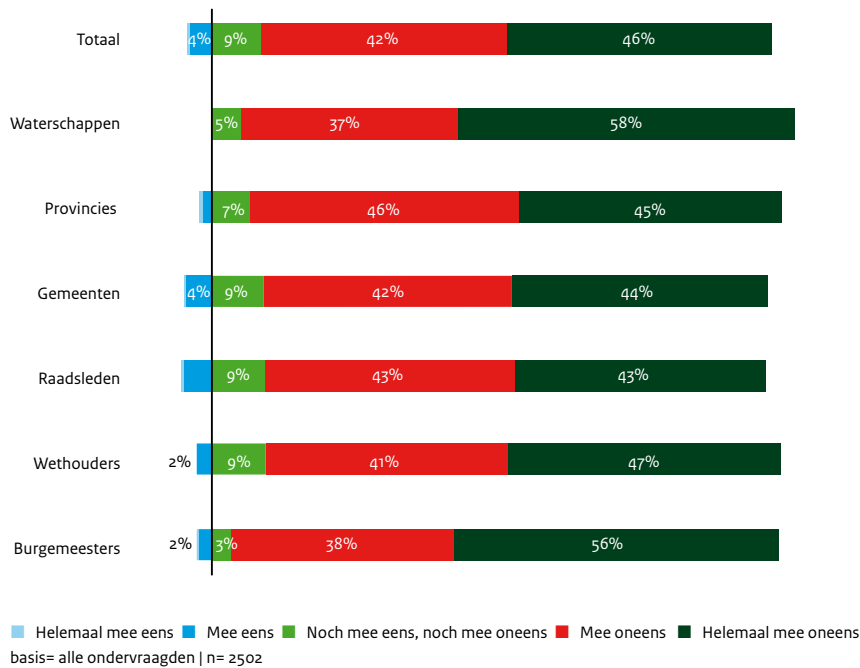
### Ik voel me vermoeid als ik opsta en er weer een werkdag voor me ligt



**Wanneer ik thuiskom van mijn werk, ben ik volledig uitgeput**

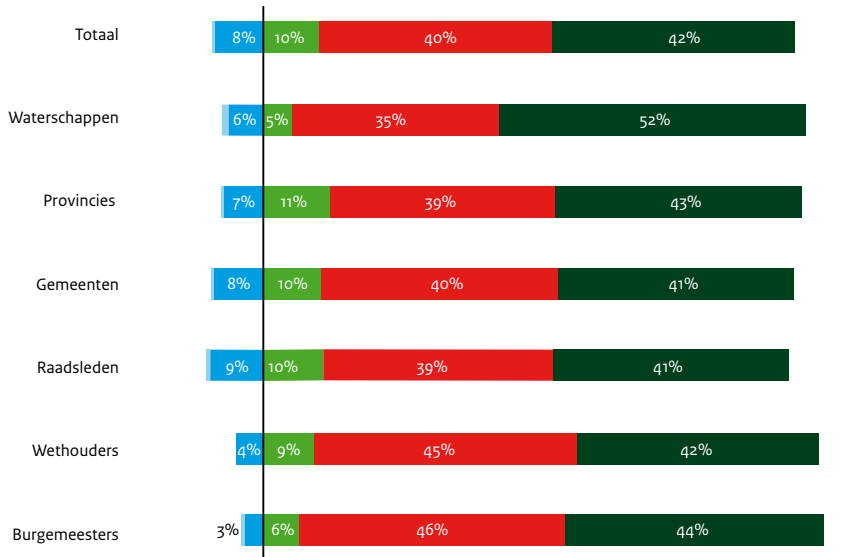


**Ik voel me emotioneel uitgeput door mijn werk**



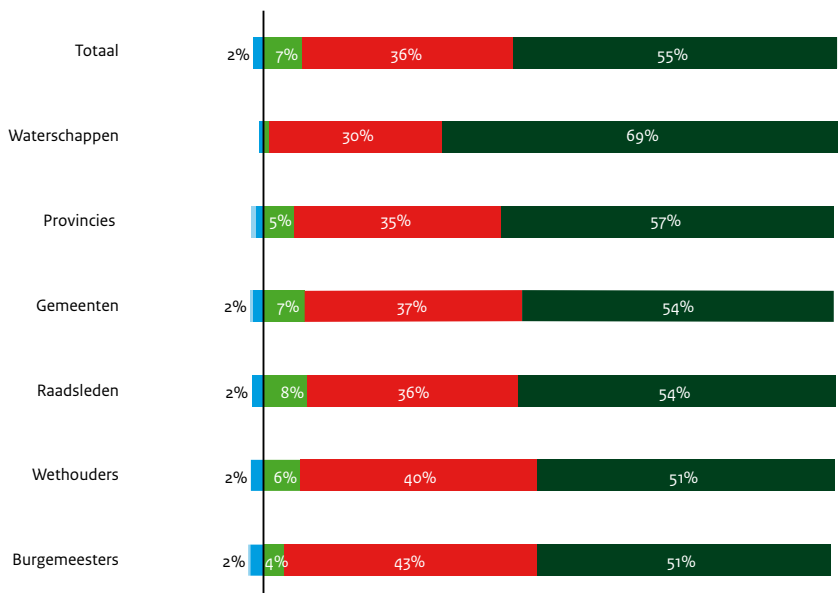
## 5.2 Vermijdingsgedrag naar bestuurslaag

Ik vind het moeilijk om beslissingen te nemen als ik daardoor meer risico loop in aanraking te komen met ongewenst gedrag



■ Helemaal mee eens 
 ■ Mee eens 
 ■ Noch mee eens, noch mee oneens 
 ■ Mee oneens 
 ■ Helemaal mee oneens  
 basis= alle ondervraagden | n= 2502

Het risico om in aanraking te komen met ongewenst gedrag beïnvloedt mijn beslissingen

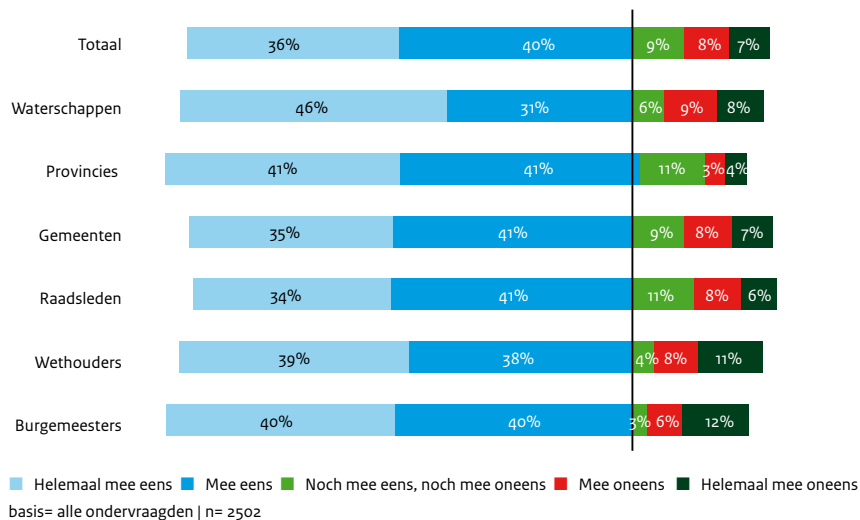


■ Helemaal mee eens 
 ■ Mee eens 
 ■ Noch mee eens, noch mee oneens 
 ■ Mee oneens 
 ■ Helemaal mee oneens  
 basis= alle ondervraagden | n= 2502

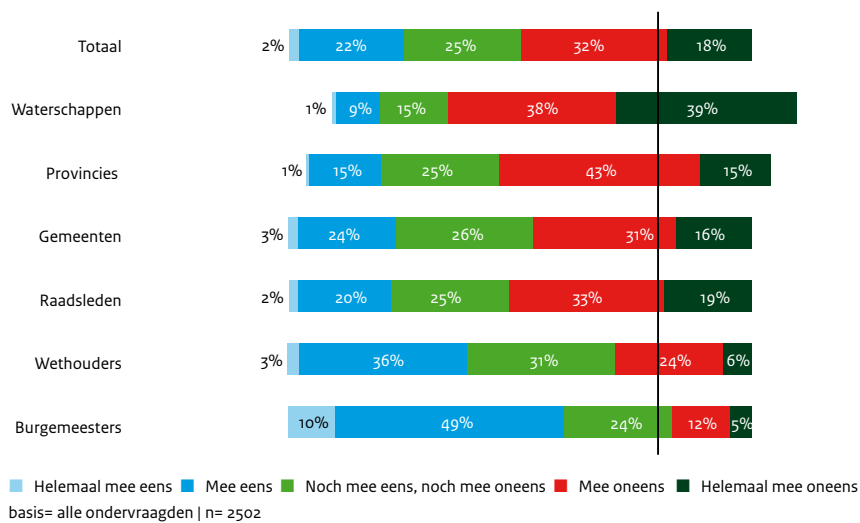
## 5.1 Werkplezier naar slachtofferschap

		Slachtoffer	
		geen slachtoffer	slachtoffer
		Column N %	Column N %
De kans op agressie en geweld van burgers leidt ertoe dat ik met minder plezier mijn functie uitoefen	Helemaal mee eens	0%	1%
	Mee eens	2%	9%
	Noch mee eens, noch mee oneens	6%	10%
	Mee oneens	28%	34%
	Helemaal mee oneens	64%	46%
Ik overweeg wel eens een functie te zoeken waarbij de kans op agressie en geweld door burgers kleiner is	Helemaal mee eens	0%	0%
	Mee eens	1%	3%
	Noch mee eens, noch mee oneens	3%	7%
	Mee oneens	26%	31%
	Helemaal mee oneens	71%	58%

**Bij beslissingen over handhaving houdt het bestuur zijn rug recht, ook als het risico op bedreigingen met zich meebrengt**

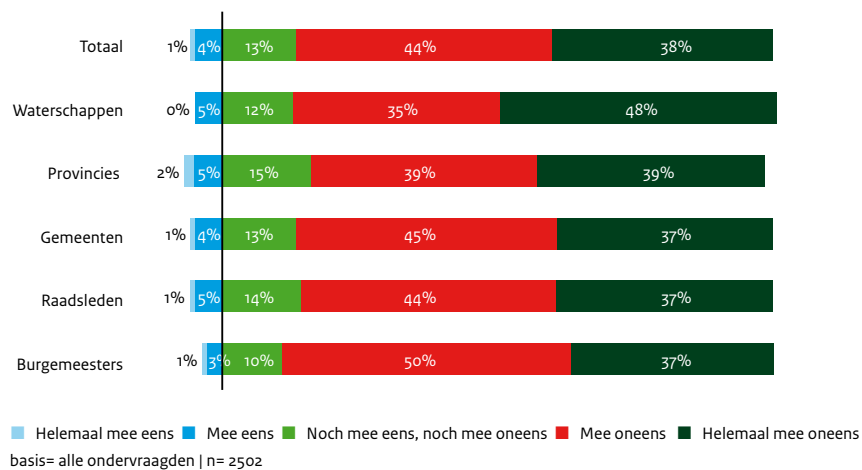


**Mijn functie brengt risicovolle situaties met zich mee**

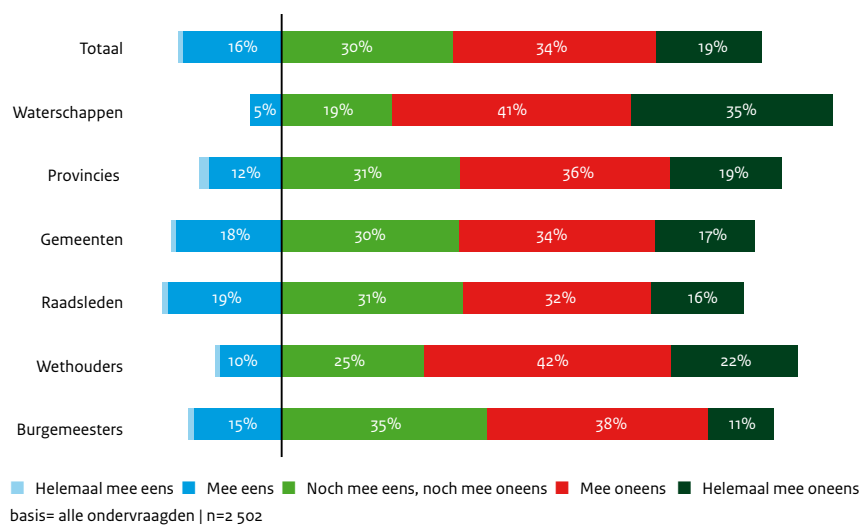




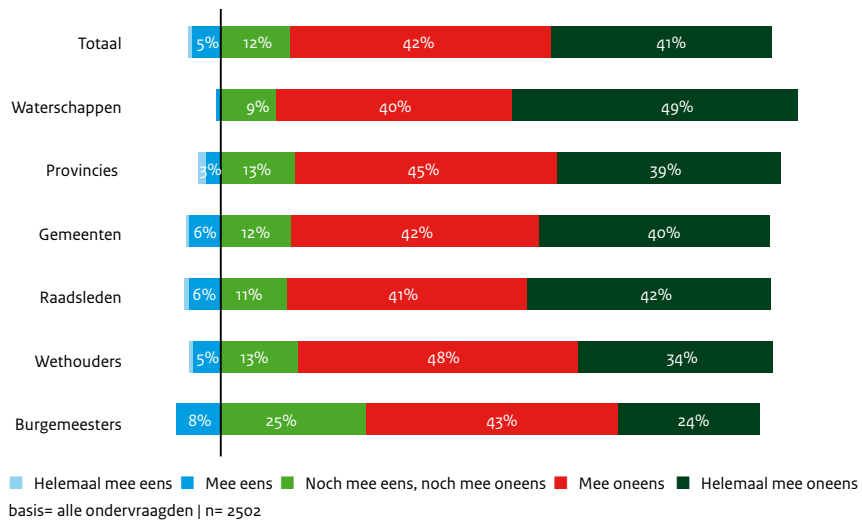
### Situaties waarin ik risico's verwacht ga ik uit de weg



### Het komt wel voor dat standpunten van collega's beïnvloed worden door ongewenst gedrag



**Ik heb er begrip voor als collega's zich in hun besluitvorming laten beïnvloeden door ongewenst gedrag**



## 5.2 Vermijdingsgedrag naar slachtofferschap

		Slachtoffer	
		geen slachtoffer	slachtoffer
		Column N %	Column N %
Ik vind het moeilijk om beslissingen te nemen als ik daardoor meer risico loop in aanraking te komen met ongewenst gedrag	Helemaal mee eens	1%	1%
	Mee eens	8%	8%
	Noch mee eens, noch mee oneens	10%	9%
	Mee oneens	39%	42%
	Helemaal mee oneens	43%	40%
Het risico om in aanraking te komen met ongewenst gedrag beïnvloedt mijn beslissingen	Helemaal mee eens	0%	0%
	Mee eens	1%	3%
	Noch mee eens, noch mee oneens	7%	7%
	Mee oneens	35%	38%
	Helemaal mee oneens	57%	52%
Bij beslissingen over handhaving houdt het bestuur zijn rug recht, ook als het risico op bedreigingen met zich meebrengt	Helemaal mee eens	36%	36%
	Mee eens	40%	40%
	Noch mee eens, noch mee oneens	8%	11%
	Mee oneens	8%	7%
	Helemaal mee oneens	7%	6%
Mijn functie brengt risicovolle situaties met zich mee	Helemaal mee eens	1%	6%
	Mee eens	16%	36%
	Noch mee eens, noch mee oneens	22%	33%
	Mee oneens	37%	20%
	Helemaal mee oneens	24%	5%
Situaties waarin ik risico's verwacht ga ik uit de weg	Helemaal mee eens	1%	0%
	Mee eens	4%	5%
	Noch mee eens, noch mee oneens	12%	14%
	Mee oneens	43%	46%
	Helemaal mee oneens	40%	34%
Het komt wel voor dat standpunten van collega's beïnvloed worden door ongewenst gedrag	Helemaal mee eens	1%	2%
	Mee eens	12%	25%
	Noch mee eens, noch mee oneens	29%	32%
	Mee oneens	36%	31%
	Helemaal mee oneens	22%	11%
Ik heb er begrip voor als collega's zich in hun besluitvorming laten beïnvloeden door ongewenst gedrag	Helemaal mee eens	0%	0%
	Mee eens	4%	7%
	Noch mee eens, noch mee oneens	11%	12%
	Mee oneens	41%	45%
	Helemaal mee oneens	43%	35%