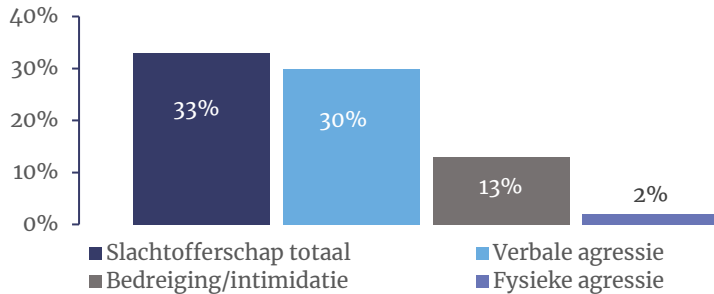


Ervaringen met agressie en geweld door burgers

Van de overheidsmedewerkers die wel eens burgercontact hebben, heeft 33% in het afgelopen jaar minimaal één keer te maken gekregen met agressie, bedreiging of intimidatie. Hiervan heeft driekwart meerdere incidenten meegemaakt.

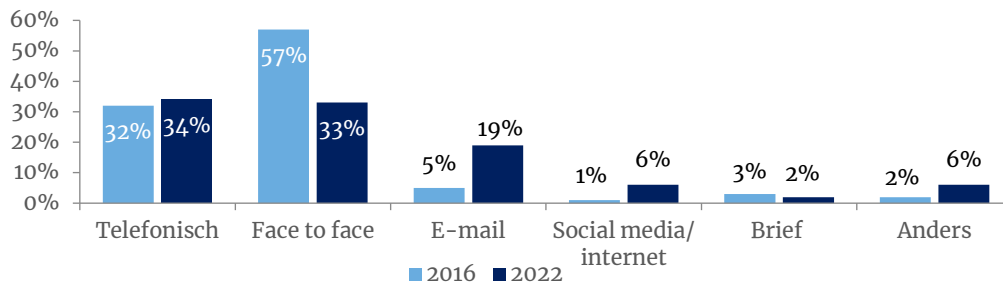
Ervaring met agressie en geweld



Van de medewerkers die een incident hebben meegemaakt, beoordelen zeven op de tien dit als 'minder ernstig'. Van de medewerkers heeft 30% het incident als (zeer) ernstig ervaren. Dit is niet veranderd ten opzichte van 2016.

Ten opzichte van 2016 worden er in 2022 minder uitingen van agressie en geweld in persoon gedaan (2016: 57%, 2022: 33%) en meer via sociale media (2016: 1%, 2022: 6%). Ook is agressie en geweld via e-mail toegenomen ten opzichte van 2016 (van 5% naar 19%).

Uitingsvorm (kanaal) van meest recente incident, per jaar



Bespreken incidenten



79% van de overheidsmedewerkers die te maken hadden met agressie of geweld heeft het incident besproken.

De meerderheid (56%) van de melders is (zeer) positief over de wijze waarop de melding/bespreking van het incident is opgepakt, 10% is (zeer) ontevreden.

Redenen om incidenten niet te bespreken:

- 1 Hoort bij het werk (48%)
- 2 Niet ernstig genoeg (45%)
- 3 Ter plekke opgelost (16%)

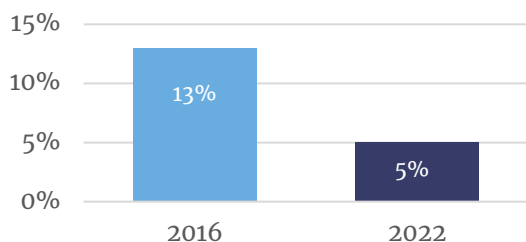


50% van de medewerkers vindt dat er in de organisatie een duidelijke norm is geformuleerd op basis waarvan medewerkers weten waar de grenzen liggen, een kwart (25%) vindt dat dit niet zo is.

Aangifte en registratie incidenten

De aangiftebereidheid onder overheidsmedewerkers is in 2022 gedaald ten opzichte van 2016.

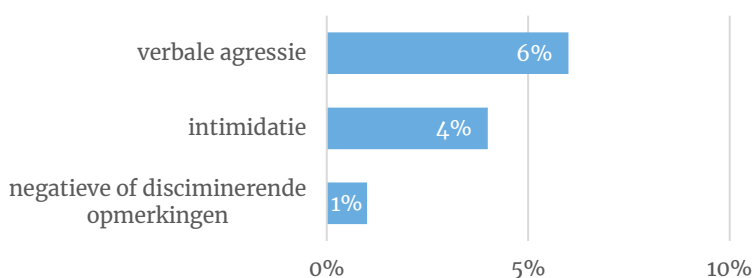
Percentage aangiften van agressie en geweld door overheidsmedewerkers



Redenen om geen aangifte te doen

- 1 Incident niet ernstig genoeg (59%)
- 2 Hoort bij het werk (28%)
- 3 Incident ter plekke opgelost (18%)

Percentage aangiften naar type incident



Meeste incidenten worden niet geregistreerd

Van de overheidsmedewerkers die te maken hadden met agressie of geweld geeft 22% aan dat het incident zeker is geregistreerd door de organisatie.

Een meerderheid van de betrokkenen zegt dat het laatste incident zeker niet is geregistreerd (62%) of ze weten niet of dit is gebeurd (16%).

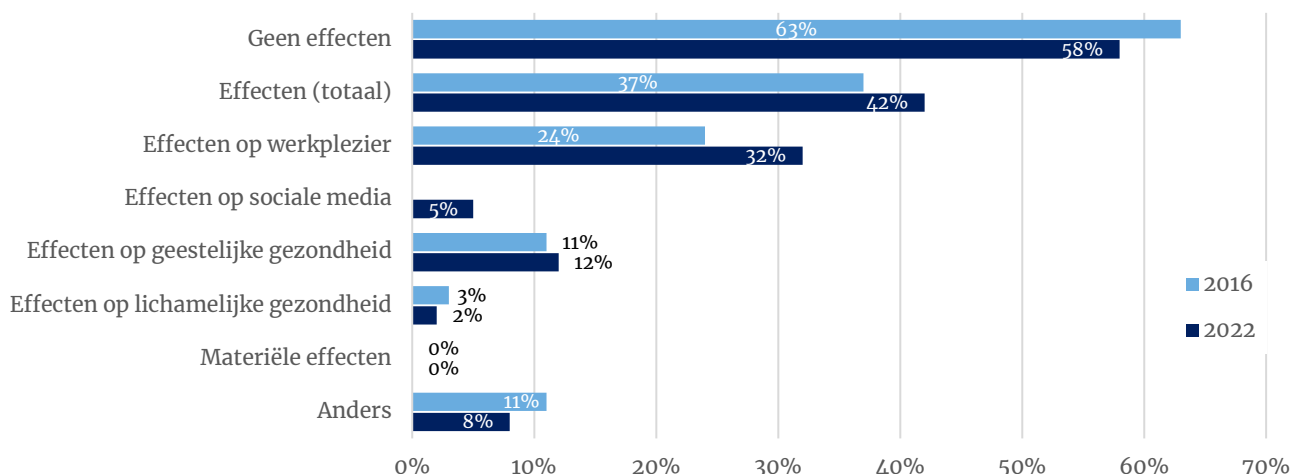
*Fysieke agressie en bedreigingen niet opgenomen vanwege gering aantal waarnemingen

Impact incidenten

42% van de overheidsmedewerkers die te maken hadden met agressie of geweld ervaart hiervan nadelige effecten, voornamelijk op het werkplezier (32%) en de geestelijke gezondheid (12%). Het ervaren van nadelige gevolgen na een incident komt in 2022 vaker voor dan in 2016 (37%).

5% van de medewerkers zegt dat het incident effect heeft gehad op hun sociale mediagebruik. Het gaat vooral om minder of geen reacties meer plaatsen (55%) of zelf geen of minder berichten meer plaatsen (44%).

Ervaren effecten na incident, per jaar



Waargenomen (vermoedens van) integriteitsschendingen

% van overheidsmedewerkers dat minimaal één keer niet-naleven van regels heeft gezien in het afgelopen jaar (exclusief 'weet niet')

Vermoeden van niet-naleven van regels door collega's, per jaar



Niet naleven van regels door collega's
Het aantal medewerkers dat vermoedens heeft gehad van het niet naleven van regels, is afgenomen ten opzichte van 2016.

Bekendheid met integriteitsbeleid



87%

is naar eigen zeggen volledig of enigszins bekend met de inhoud van de voor hen geldende gedragscode

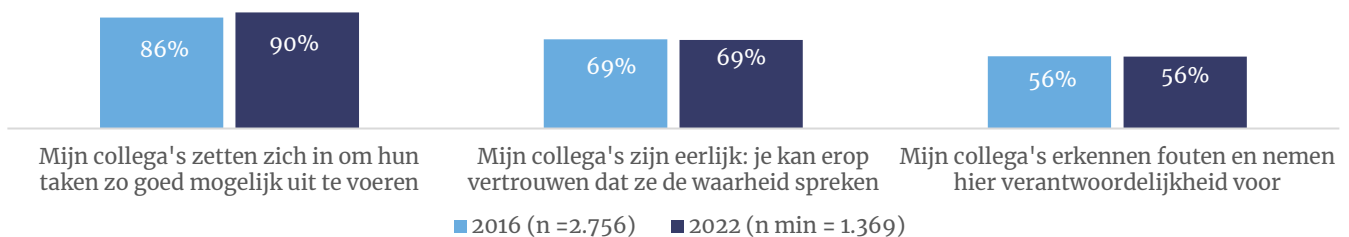


75%

is volledig of enigszins bekend met de regeling voor het melden van (vermoedens van) misstanden

Integere werkhouding

Integere werkhouding van collega's



Organisatiecultuur

Beoordeling van organisatiecultuur (% (helemaal) eens)

