Gemeente
Amsterdam

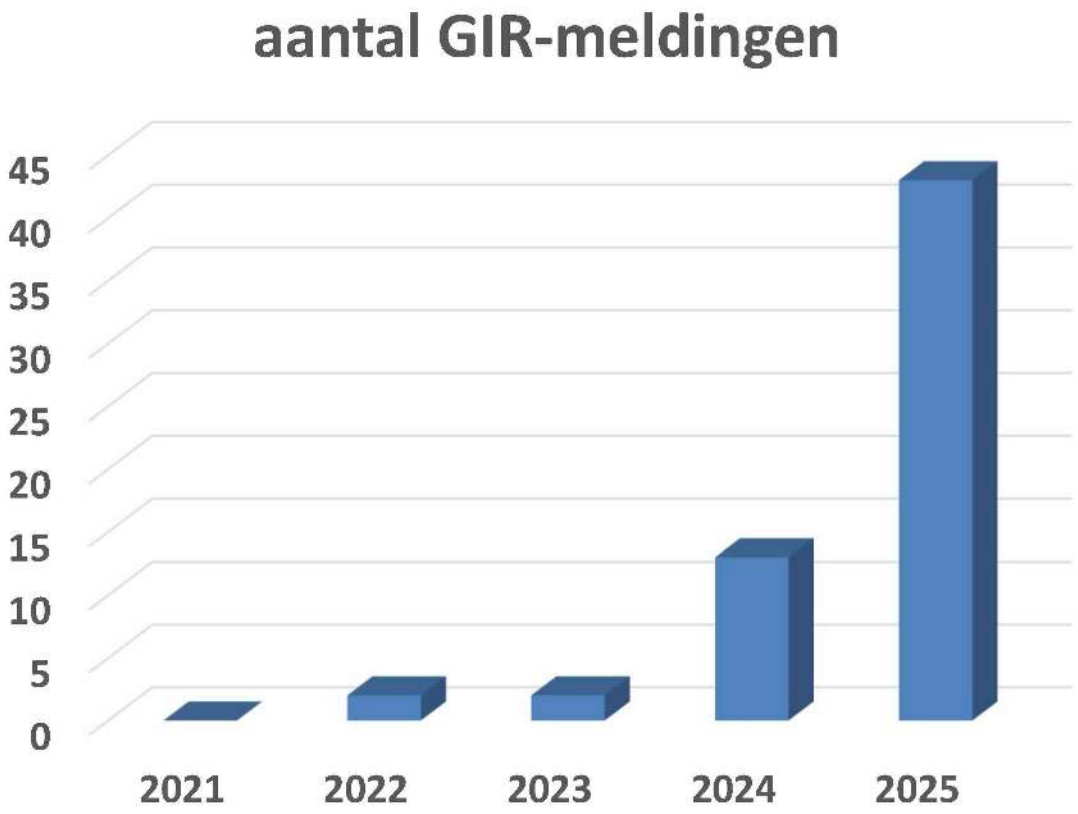
Rapportage Agressie en geweld

Voor een veilig werkklimaat

Omgaan met agressie en geweld

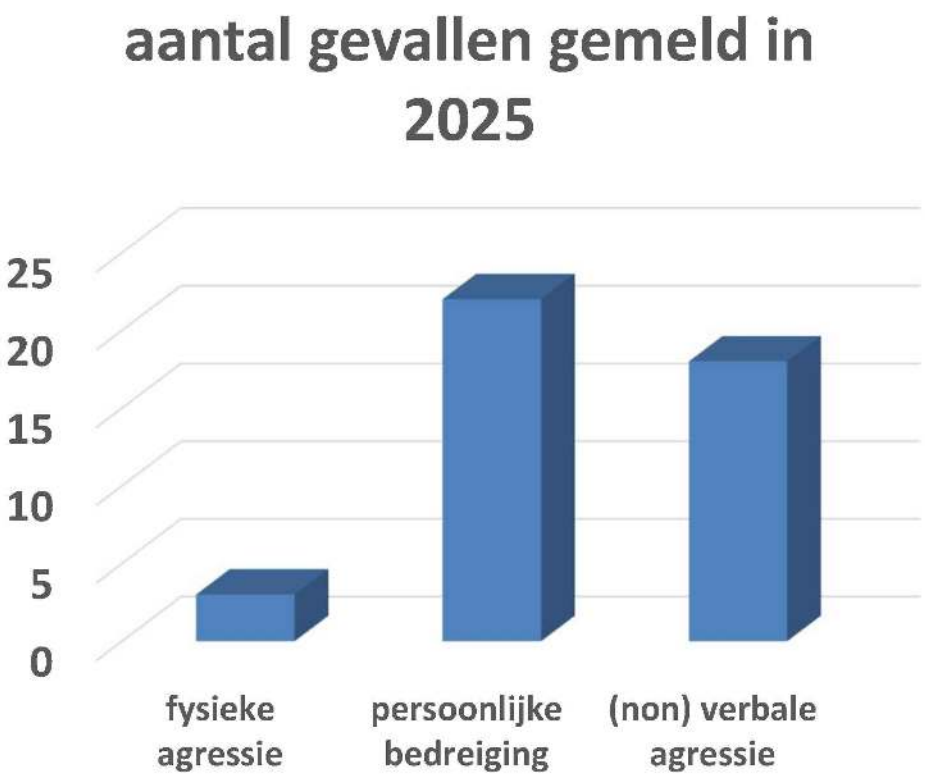
- Het Steunpunt, Agressie en Geweld (SAG) biedt hulp wanneer je als ambtenaar te maken krijgt met agressie en geweld van burgers.
- Het Gemeentelijk Incidenten Register (GIR) is de plaats om een incident te melden.
- Meldingen geven inzicht in de aard en herkomst van incidenten en helpen in kaart te brengen waar verbetering mogelijk is.
- Het beleid Veilige Publieke Taak van de gemeente Amsterdam geeft richtlijnen voor een veilig werkklimaat voor ambtenaren (zie de bijlage).

GIR meldingen 2020 -2025 in Nieuw-West



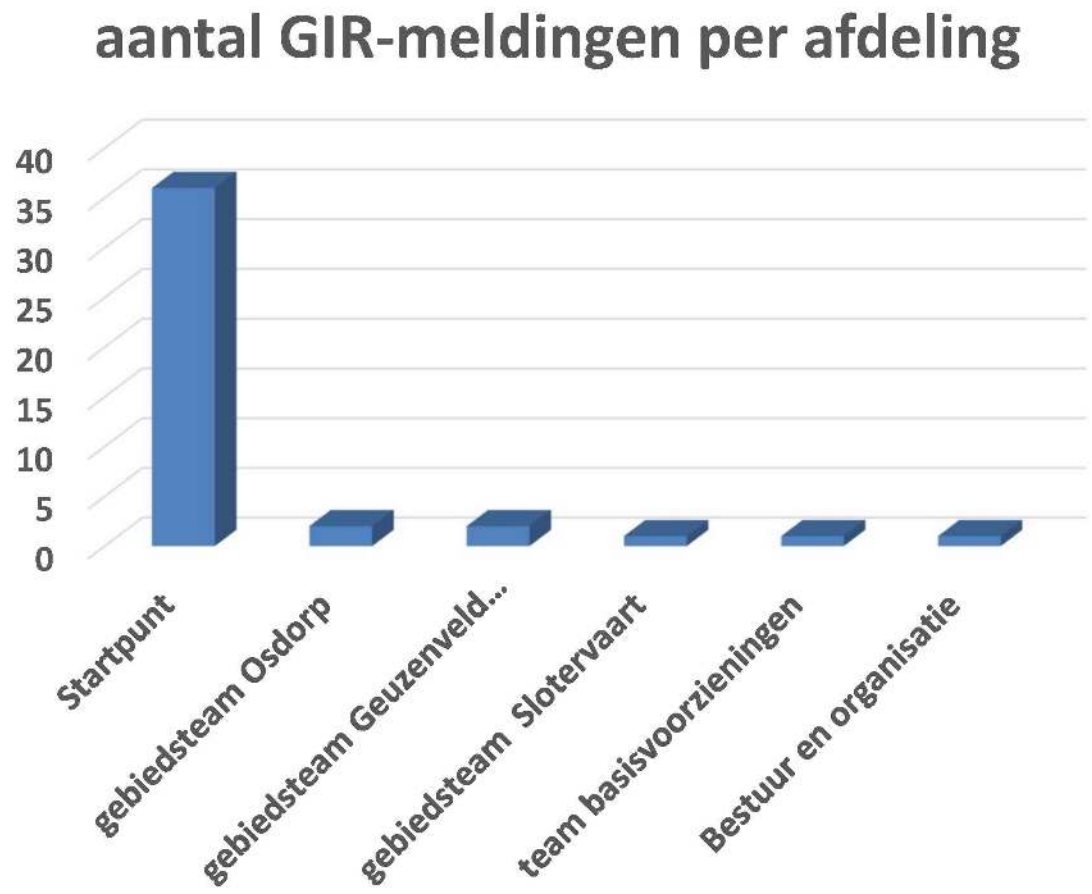
De afgelopen jaren zijn er meer meldingen van agressie en geweld gedaan. Dit komt doordat medewerkers het meldproces beter kennen.

GIR-meldingen



- In 2025 zijn er 43 meldingen van agressie en geweld geregistreerd in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).
- Het betreft 3 keer fysiek geweld.
- Het betreft 22 gevallen van persoonlijke bedreiging,
- Er zijn 18 gevallen van (non) verbaal geweld
- Eind 2025 zijn er van de 43 meldingen 38 afgesloten en staan 5 meldingen open

GIR-meldingen per afdeling



- Het Startpunt kent de meeste gevallen van agressiemeldingen: meer dan 80% van het totale aantal gevallen.
- Dit betreft vooral uitvoerende medewerkers, de wijkondersteuners.

- We verwachten dat bij meer bekendheid van het proces de aantallen bij de andere afdelingen met burgercontact gaan stijgen.

Agressie en geweld

maatregelen 2025

- In 2025 hebben 32 medewerkers de training Omgaan Met Emotie en Agressie gevolgd. Stedelijke richtlijn is om elke medewerker met publiekscontact om de twee jaar deze training te laten volgen.

- In 2025 is 16 keer een collegiale opvanger ingeschakeld, 1 keer een sanctiemaatregel opgelegd en 1 keer een melding gedaan bij de politie.

Gemeente
Amsterdam

Agressie en geweld rapportage

Een veilig werkklimaat met beleid Veilige Publieke Taak

BIJLAGEN

Tammo de Jonge

03-03-2026

Agressie en geweld - Veilige Publieke Taak

Het beleid Veilige Publieke Taak van de gemeente Amsterdam geeft richtlijnen voor een veilig werkklimaat voor ambtenaren. De maatregelen:

(1) communiceer over normen, maak in een protocol duidelijk welk gedrag van burgers acceptabel is en wat niet
(2) leid ambtenaren op in het omgaan met agressie en geweld
(3) stimuleer het melden van incidenten,
(4) simuleer het registreren van incidenten t.a.v. agressie en geweld
(5) bevorder het doen van aangifte
(6) reageer binnen 48 uur naar de dader
(7) verhaal schade op de dader en
(8) verleen van nazorg aan collega's

Agressie en geweld

Bijlage: Geregistreerde maatregelen per afdeling Stadsdeel Nieuw West

Maatregelen	Afdelingen			totaal	maatregelsoort
	Gebiedspool	Osdorp	overige onderdelen		
Collegiale opvang	16	0	0	16	Nazorg maatregel
Maatregel van sanctiematrix	1	0	0	1	Dadermaatregel
Melding bij politie	0	1	0	1	Dadermaatregel
Opvanggesprek gevoerd	17	0	0	17	Nazorg maatregel
Totaal	34	1	0	35	

Agressie en geweld

Bijlage: Geregistreerde incidenten Stadsdeel Nieuw West.

Incidenten														
Categorieën	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaaí	Percentage
Fysieke agressie	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	6,98%
Persoonlijke bedreiging	0	2	2	7	3	3	0	1	1	0	2	1	22	51,16%
(Non) Verbale agressie	1	0	4	4	1	0	2	2	3	0	0	1	18	41,86%
Totaal	1	3	6	11	5	3	3	3	4	0	2	2	43	100%