Gemeente Amsterdam
Nieuw-West

Voor de MT-vergadering op 2 juli 2026

Vertrouwelijk	n.v.t.
Onderwerp	**Omgaan met agressieve - contactintensieve burgers**
Indienend MT-lid	5.1, 2, e
Behandelend ambtenaar	5.1, 2, e

Gevraagde besluit(en)

1. Kennis te nemen van de rapportage agressie en geweld.
2. In te stemmen met de maatregelen omgaan met agressie en geweld.
3. In te stemmen met de maatregelen omgaan met contactintensieve burgers.
4. In te stemmen om alle medewerkers met burgercontact in 2026, uiterlijk 2027, een training Omgaan Met Emotie en Agressie (OMEA) te laten volgen en dit voortaan elke twee jaar te herhalen.[1]
5. In te stemmen om in het opleidingsbudget van zowel 2026 als 2027 5.1, 2, b te reserveren voor trainingen opvang/nazorg voor het Bedrijfsopvangteam.
6. In te stemmen om alle medewerkers, die werken met een van de zes contactintensieve burgers die buitensporig aandacht vragen, in 2026 een training laten volgen in het omgaan met contactintensieve burgers (OMEA-CIB).[i]
7. In te stemmen om in 2027 als pilot een verdiepingstraining in het omgaan met contactintensieve burgers te organiseren, kosten 5.1, 2, b
8. Kennis te nemen van de aanvraa bij Gezonde Organisatie voor de dekking van 1 fte gedurende 2 jaar 5.1, 2, b Het gaat om coördinerende en ondersteunende werkzaamheden rond agressieve en contact intensieve burgers.

Korte toelichting

Bewoners en ondernemers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Amsterdam, nemen contact op met de stadsdeelorganisatie. Soms uit deze ontevredenheid zich in agressief gedrag richting medewerkers. Daarnaast zijn er bewoners die buitensporig veel meldingen doen, bijvoorbeeld door contact te blijven zoeken nadat hun vragen al zijn beantwoord.
Dit gedrag kan zorgen voor spanningen en een hoge werkdruk bij medewerkers. In sommige gevallen vormt een klein aantal bewoners zo'n grote belasting voor de

[1] De dekking van de kosten van de OMEA-trainingen vindt plaats uit het budget van de Amsterdamse School. Dit geldt ook voor de pilot met de nieuw ontworpen OMEA-training contact intensieve burgers.

organisatie dat de dienstverlening aan andere bewoners en de gezondheid van medewerkers in gevaar komt.

Rapportage Steunpunt Agressie en Geweld
Het Steunpunt Agressie en Geweld (SAG) rapporteert dat in 2025 vanuit de stadsdeelorganisatie Nieuw-West 43 meldingen van agressie en geweld zijn gedaan. 5.1, 2, i [redacted]

Maatregelen omgaan met agressie en geweld
Wij stellen voor de aanbevelingen van het Steunpunt Agressie en Geweld gericht op het bevorderen van een veilige werkomgeving over te nemen:

1. Alle medewerkers met burgercontact in 2026, met uitloop naar 2027, zo snel mogelijk *een OMEA-training* (Omgaan Met Emotie en Agressie) laten volgen en dit voortaan elke twee jaar te herhalen. Hiermee voldoen we aan de bestaande stedelijke eis dat alle medewerkers en leidinggevenden met publiekscontact tweejaarlijks een herhaaltraining *OMEA* volgen.

2. De bekendheid met het proces rond agressie en geweldincidenten te vergroten. Dit in de weekstart van alle betrokken afdelingen bespreken.
   Met nadruk op de juiste registratie en behandeling van de meldingen van agressie en geweldincidenten. Aan de orde komt ook hoe je incidenten meldt via het Gemeentelijke Incidenten Registratiesysteem (GIR).

3. Het *Bedrijfsopvangteam* voldoende *opleiden* en *goede opvang- en nazorg-maatregelen stimuleren,* te starten in 2026 met doorloop naar 2027. In onze organisatie is sprake van achterstallig onderhoud op het opleidingsniveau van het BOT. Het SAG geeft aan dat het aantal Nazorgmaatregelen in Nieuw-West lager dan de norm is. De inhaalslag omvat:
   a. Eéndaagse training Opvang en Nazorg voor leidinggevenden
   b. Basistraining Collegiale Opvang en Nazorg voor BOT-ers
   c. Verdiepingstraining Collegiale Opvang en Nazorg voor BOT-ers

4. De *capaciteit* voor de functie van *agressiecoördinator* op orde brengen. Verschillende stadsdelen hebben aangegeven meer aandacht te willen voor agressie en geweld. Stadsdeel Nieuw-West onderzoekt de behoefte van elk stadsdeel en de mogelijkheden voor samenwerking. Uitdaging is dat de stadsdelen amper budget hebben voor deze functie.

   De komende tijd worden de taken binnen Nieuw-West als volgt opgepakt:
   - Intern worden er een aantal agressie en geweldcoördinatoren aangezocht voor in totaal 10 tot 16 uur per maand.

- Tijdelijk kan een strategisch adviseur beleidsmatig een bijdrage leveren om dit op gang te helpen en de taken te helpen te definiëren

5. Opleiding en monitoring van medewerkers met burgercontact
   We stellen een proces op voor het opleiden en monitoren van medewerkers die contact hebben met burgers. Dit proces richt zich op nieuwe medewerkers en op een vaste bijscholing, die elke twee jaar plaatsvindt.

Aanbevelingen team contactintensieve burgers en SAG
Op 2 juni 2025 heeft het MT ingestemd met het protocol contactintensieve burgers en met de oprichting van het team contactintensieve burgers. Dit team bestaat uit ervaren ambtenaren met expertise in burgerparticipatie en succesvolle samenwerking met burgers.
Het team is gestart met het via intervisiesessies delen van kennis over best practices in het omgaan met contactintensieve burgers. In totaal zijn er zeven sessies gehouden. Het verslag van de activiteiten en aanbevelingen van het team contactintensieve burgers is als bijlage bij dit voorstel toegevoegd. Deze aanbevelingen, samen met de adviezen van het Steunpunt Agressie en Geweld (SAG), vormen de basis voor het onderstaande plan van aanpak voor het omgaan met contactintensieve burgers.

Maatregelen omgaan met contactintensieve burgers
In Nieuw-West vragen op dit momen[5.1, 2, i] buitensporig veel aandacht van de ambtelijke organisatie. [5.1, 2, i] [5.1, 2, i]
Als aanpak stellen wij de volgende maatregelen voor:

1. Alle betrokken medewerkers in 2026 een *OMEA-training gericht op het omgaan met contactintensieve burgers* laten volgen. We beginnen met teams die het meeste risico lopen, zoals het gebiedsteam Osdorp.
   Daarna willen we de opleiding met zoveel mogelijk andere teams starten.
   Zo realiseren we met weinig tijdsinvestering snel veel basiswinst.

2. In 2027 een pilot te starten met een *verdiepingstraining* voor het omgaan met contactintensieve burgers. De training is geselecteerd in samenwerking met de Amsterdam School en afgestemd met het [5.1, 2, i] Voor de start van de training houden we een 0-meting. Hiermee onderzoeken we of de methode effectief is in het verminderen van de werkbelasting van medewerkers. We meten drie onderdelen: het zelfvertrouwen van medewerkers, de ervaren werkbelasting en het veiligheidsgevoel op de werkvloer.

3. Door te gaan met het bieden van *intervisie door het team contactintensieve burgers*. Dit team heeft het afgelopen half jaar met zeven collega's een intervisie sessie gehouden. In de sessies zijn casussen contactintensieve burgers besproken. Uit de evaluatie met de betrokken collega's blijkt dat de

deelnemende ambtenaren vooral behoefte hebben aan:

- opleiding (opgenomen in punten 1 en 2)
- handelingsperspectief (punt 4)
- voortzetting van de intervisie

Tijdens de OMEA-CIB-training wijzen we deelnemers op de mogelijkheid van intervisie. Zo kunnen zij het geleerde direct toepassen in hun werk.

4. *Het handelingsperspectief vergroten* bij de omgang met contactintensieve burgers. Hiertoe in het bestaande protocol contactintensieve burgers de werkinstructie aanscherpen met:

   a) Bij ervaren ongemak of onveiligheid in contact met een burger informeert de medewerker altijd de leidinggevende.
   b) Als een medewerker stress of onveiligheid heeft ervaren in het contract me een burger laat de leidinggevende altijd een dossier aanleggen over de betreffende burger.
   c) Bij ernstig ervaren ongemak of onveiligheid kan de leidinggevende advies vragen aan de SAG-coördinator over noodzaak van melden in het Gemeentelijke Incidenten Registratiesysteem (GIR).
   d) De manager van de betrokken afdeling en een (ander) mt-lid/ leidinggevende voeren een startgesprek met de betreffende burger. In dit gesprek wijzen we op de gevolgen van het gedrag van de burger voor de werkbelasting van de organisatie en voor gezondheid van de medewerkers. Ook geven we aan dat we zijn begonnen met het aanleggen van een dossier over het gedrag van de burger om zijn gedrag te monitoren.
   e) De onderstaande punten 6. tot en met 9.

5. *Bewustzijn creëren bij medewerkers* door het aangescherpte protocol contactintensieve burgers opnieuw onder de aandacht te brengen. Dit in de weekstart van alle betrokken afdelingen bespreken.

6. Per betrokken afdeling een "*tussenregisseur*" aanstellen om de dossiers van de contactintensieve burgers op orde te brengen. Dit is een tijdelijke rol.
   De tussenregisseur regelt dat contactmomenten met de contactintensieve burger - zoals gespreksverslagen en e-mails - in het dossier zitten. Daarnaast laat de tussenregisseur – indien nodig - meldingen in het GIR toe voegen, inclusief meldingen met terugwerkende kracht. Al deze meldingen worden toegevoegd aan het dossier.
   Inmiddels zijn we bij wijze van pilot begonnen met het inzetten van de tussenregisseurs op één burger die de grootste bron van onrust en onveiligheid vormt. Bij de uitvoering van deze pilot worden we ondersteund door de stedelijk adviseur Steunpunt A&G.

7. Een *kerngroep* instellen voor het bepalen van een *maatwerkaanpak per casus contactintensieve burger*. Deelnemers aan deze tafel zijn:
   * Mt-li 5.1, 2, e
   * 5.1, 2, e 5.1, 2, e
   * A_ressiecoördinator Nieuw-West vacature
   5.1, 2, e
   * Adviseur Veiligheid 5.1, 2, e
   * Strategisch adviseur 5.1, 2, e

   Het doel is een plan van aanpak voor de burger samen aan de hand van het dossier bespreken. Uitgangspunt is rekening te houden met het achterliggende profiel van de burger en vanuit maatwerk te komen tot passende maatregelen. Hierbij componenten van een persoonsgebonden aanpak van OOV of van de treiteraanpak toepassen. Voor het gesprek met een burger de maatregelen altijd eerst laten toetsen door een jurist.

8. De kerngroep wijst een 'natuurlijk regisseur' toe aan een burger.
   Dit gebeurt op basis van het profiel van de burger en de vastgestelde maatregelen. Deze 'natuurlijk regisseur' is het aanspreekpunt voor de bewoner.
   De 'natuurlijk regisseur' stelt waar nodig grenzen en biedt ondersteuning.
   Daarnaast maakt de 'natuurlijk regisseur' afspraken met andere afdelingen over het proces, zoals waar verzoeken van de bewoner binnenkomen.
   De keuze voor een natuurlijk regisseur wordt gemaakt op basis van ervaring en vaardigheden, niet op basis van functie of inhoud.
   De kerngroep kan ervoor kiezen een mt-lid naar voren te schuiven als natuurlijk regisseur. Dit kan medewerkers het gevoel geven dat zij worden gesteund, vooral in situaties waarin zij grenzen moeten stellen aan bewoners.
   De boodschap is duidelijk: medewerkers hoeven niet alles te accepteren.

9. Ambtenaren zijn regelmatig getuige van *intimidatie van burgers door andere burgers*. Het handelingsperspectief is dan vaak onduidelijk. We gaan hierover in gesprek met het Actiecentrum Veiligheid en Zorg (AcVZ). Dit centrum is expert in het aanpakken van dergelijke incidenten.
   We gaan onderzoeken of we het adresseren vervolgens zelf kunnen oppakken of het van medewerkers van het AcVZ kunnen vragen.

Risico's

Nr.	Risico	Impact	Kans	Beheersmaatregel
1	Te weinig draagvlak vanuit de organisatie	Hoog	Laag	Groot mt betrekken en inzetten op communicatie in de weekstart plus de weekstarts van de afdelingen.
2	Tijds- of capaciteitsgebrek voor deelname aan de trainingen	Hoog	Laag	Door te kiezen voor de OMEA-training is het tijdsbeslag laag: 1,5 dag. De verdiepingstraining CIB betreft 10 geselecteerde medewerkers
3	Capaciteitsgebrek bij het leveren van de trainingen	Hoog	Middel	NW maakt deel uit van de kopgroep Gezonde Organisatie, wat helpend is bij de toewijzing van de trainingen.

Financiële en personele consequenties

Voor de gevraagde inzet voor trainingen voor het Bedrijfsopvangteam is binnen het opleidingsbudget in zowel 2026 als 2027 5.1, 2, b dekking voor trainingen opvang/nazorg beschikbaar. Voor een verdiepingstraining in het omgaan met contactintensieve burgers kan in 2027 5.1, 2, b an het opleidingsbudget gereserveerd worden.
Voor de in company trainingen Omgaan Met Emotie en Agressie (OMEA), heeft de Amsterdamse School zelf een eigen budget.
Ook voor de pilot met de nieuw ontworpen OMEA-training contact intensieve burgers heeft de Amsterdamse School zelf een eigen budget.

Samenhang en consequenties met andere ontwikkelingen binnen het stadsdeel en concern

In 2026 is de aanpak Gezonde Organisatie gestart om het ziekteverzuim te verminderen. De aanpak richt zich op de oorzaken van verzuim, zoals sociale veiligheid en hoe het werk is georganiseerd.
De maatregelen voor het omgaan met contactintensieve burgers sluiten aan op de adviezen van de Nationale ombudsman zoals te vinden in de folder *Zorgvuldig begrenzen*.
Beslispunt 2 tot en met 6 van het voorstel sluiten aan op het traject "Versterken van Gebiedsgericht werken", het onderdeel versterken van vakmanschap.

Voorbereiding en afstemming

Binnen stadsdeel Nieuw-West is gesproken met gebiedscoördinatoren en gebiedsmakelaars van diverse gebiedsteams, met senior-adviseurs Sociale Basis, een projectleider en een programmamanager uit de gebiedspool. Verder is met de klachten- en agressie-coördinatoren afgestemd.
Stedelijk is afgestemd met de 5.1, 2, e 5.1, 2, e en Woo-coördinator Stedelijk Team Openbaarhei 5.1, 2, e

Meegezonden stukken

Rapportage Agressie en geweld
Rapportage 2026 team contactintensieve burgers
Protocol contactintensieve burgers versie juni 2025
Offerte trainingen OMEA van Radar Vertige
Offerte trainingen voor het Bedrijfsopvangteam van ARQ

[i] De dekking van de kosten van de OMEA-trainingen vindt plaats uit het budget van de Amsterdamse School. Dit geldt ook voor de pilot met de nieuw ontworpen OMEA-training contact intensieve burgers.