

## **Uitslag onderzoek**



## **Agressie op het werk**

Uitgezet via online sociaal netwerken: LinkedIn & Twitter

Totaal respondenten: 420

Medium: internet (online enquête)

Uitgevoerd tussen 18 mei t/m 28 juni 2009

**Meer informatie over het onderzoek en/of Agressie op het werk:**

Ruud Storck

Mob. 06 430 73 199 / 0543 53 79 21

[info@cintea.nl](mailto:info@cintea.nl)

## Uitslag onderzoek Agressie op het werk

mei en juni 2009  
Respondenten: 420  
Respondenten:

### De vragen:

1. Ik ben tijdens mijn werk wel eens in aanraking gekomen met mensen die verbaal geweld gebruikten
2. Ik ben tijdens mijn werk wel eens in aanraking gekomen met mensen die fysiek geweld gebruikten
3. Stelling: Fysiek geweld hoort nou eenmaal bij mijn werk.
4. Stelling: Verbaal geweld hoort nou eenmaal bij mijn werk.
5. Agressie is iedere vorm van gedrag die gericht is op:
  1. het ontladen van gevoelens van frustratie;
  2. het teweegbrengen van angst of onlustgevoelens bij de ander;
  3. het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade.Vraag: meldt u elke vorm van agressie op het werk?
6. Zijn er binnen uw organisatie vaste procedures voor het omgaan met agressie?

### Crosstab responses:

1. Geslacht
2. Leeftijd
3. In loondienst of ondernemer
4. Contact klanten/collega's (direct of via middelen)

## Algemene gegevens respondenten

### 1. Geslacht

Man	38.3%
Vrouw	61.7%

### 2. Leeftijd

20-25 jaar	6,5%
26-35 jaar	23,0%
36-45 jaar	34,1%
46-55 jaar	27,3%
56 jaar of ouder	9,1%

### 3. Ik ben:

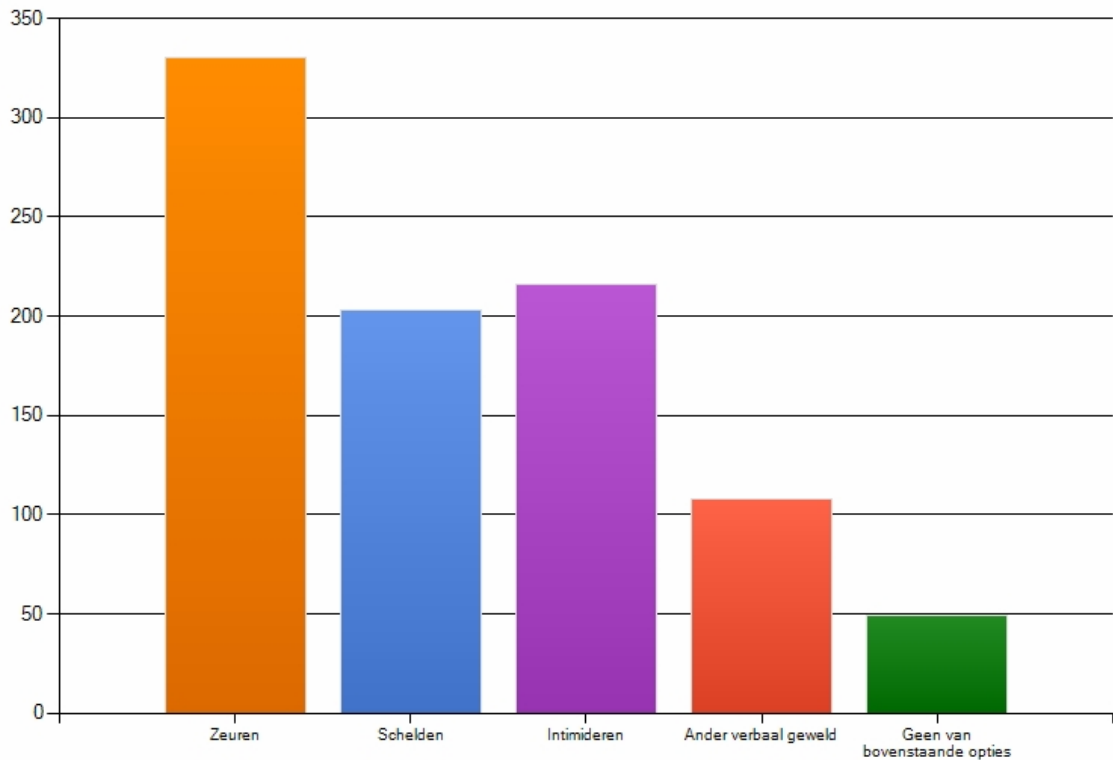
Werknemer (in loondienst)	71,8%
Werkgever (met personeel)	10,0%
ZZP-er (ondernemer zonder personeel)	12,4%
Werknemer in loondienst en ZZP-er	3,3%
Vrijwilliger (vrijwilligerswerk)	0,5%
Geen van bovenstaande opties	1,9%

### 4. Ik ben:

Fysiek contact met klanten (bijvoorbeeld verpleegsters, chauffeurs, winkelpersoneel)	39,1%
Voornamelijk via communicatiemiddelen contact met klanten (bijvoorbeeld via telefoon, email, fax)	52,3%
Helemaal geen contact met klanten (wel met collega's)	8,1%
Helemaal geen contact met andere personen	0,5%

**Vraag 1**

**Ik ben tijdens mijn werk wel eens in aanraking gekomen met mensen die:(meerdere antwoorden mogelijk)**



Zeuren	78,6%
Schelden	48,3%
Intimideren	51,4%
Ander verbaal geweld	25,7%
Geen van bovenstaande opties	11,7%

**Vervolg vraag 1:**

**Ik ben tijdens mijn werk wel eens in aanraking gekomen met mensen die: (meerdere antwoorden mogelijk)**

**Crossings:**

	Man	Vrouw
Zeuren	79.5%	78.0%
Schelden	50.9%	46.7%
Intimideren	52.2%	51.0%
Ander verbaal geweld	24.2%	26.6%
Geen van bovenstaande opties	11.2%	12.0%

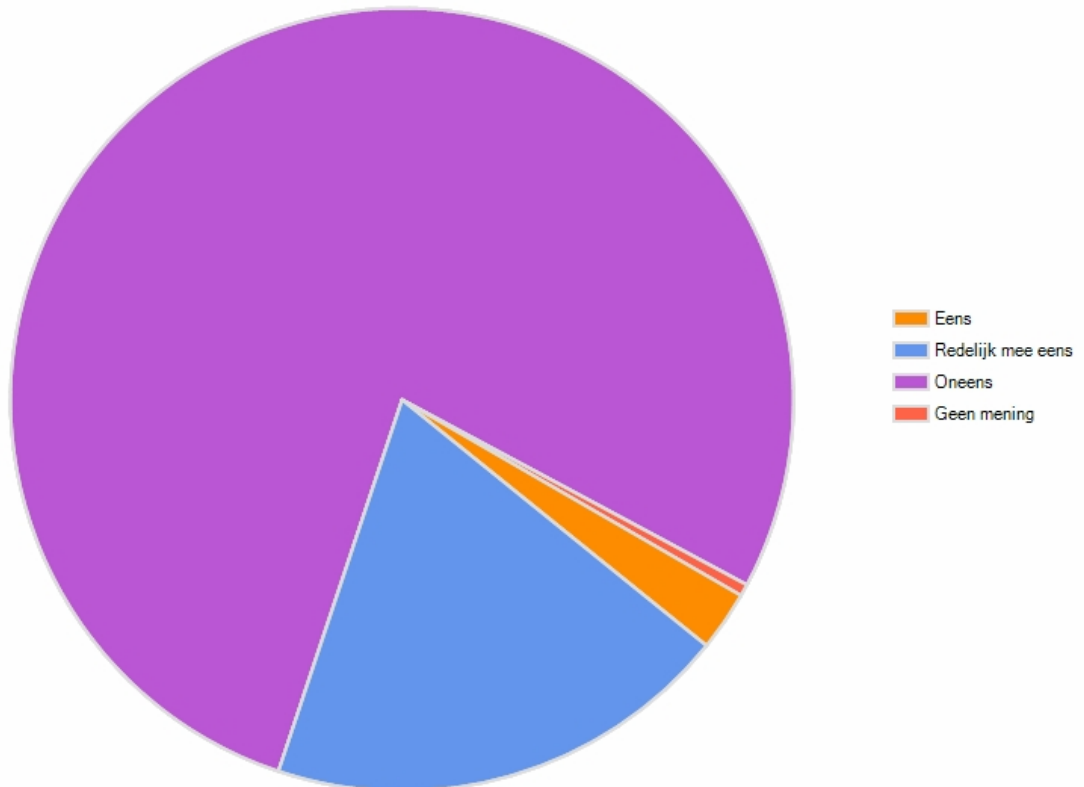
	20-25 jaar	26-35 jaar	36-45 jaar	46-55 jaar	56 jaar of ouder
Zeuren	83.3%	80.4%	76.8%	80.8%	93.8%
Schelden	44.4%	66.7%	49.3%	40.4%	43.8%
Intimideren	44.4%	64.7%	52.2%	42.3%	37.5%
Ander verbaal geweld	33.3%	29.4%	30.4%	19.2%	12.5%
Geen van bovenstaande opties	5.6%	7.8%	14.5%	13.5%	6.3%

	Werknemer (in loondienst)	Werkgever (met personeel)	ZZP-er (ondernemer zonder personeel)	Werknemer in loondienst en ZZP-er	Vrijwilliger (vrijwilligerswerk)
Zeuren	80.4%	81.0%	65.4%	85.7%	100.0%
Schelden	51.8%	59.5%	21.2%	57.1%	50.0%
Intimideren	52.2%	69.0%	32.7%	64.3%	100.0%
Ander verbaal geweld	24.6%	38.1%	21.2%	42.9%	0.0%
Geen van bovenstaande opties	11.0%	9.5%	19.2%	0.0%	0.0%

	Fysiek contact met klanten (bijvoorbeeld verpleegsters, chauffeurs, winkelpersoneel)	Voornamelijk via communicatiemiddelen contact met klanten (bijvoorbeeld via telefoon, email, fax)	Helemaal geen contact met klanten (wel met collega's)	Helemaal geen contact met andere personen
Zeuren	84.8%	74.9%	73.5%	50.0%
Schelden	67.1%	36.1%	35.3%	50.0%
Intimideren	70.1%	38.4%	44.1%	50.0%
Ander verbaal geweld	42.1%	13.2%	23.5%	50.0%
Geen van bovenstaande opties	4.3%	16.0%	17.6%	50.0%

**Vraag 2**

**Stelling: Verbaal geweld hoort nou eenmaal bij mijn werk.**



Eens	2,5%
Redelijk mee eens	19,3%
Oneens	77,7%
Geen mening	0,5%

**Vervolg vraag 2: Verbaal geweld hoort nou eenmaal bij mijn werk**

**Crossings:**

	<b>Man</b>	<b>Vrouw</b>
Eens	2.3%	2.6%
Redelijk mee eens	22.7%	16.7%
Oneens	75.0%	79.8%
Geen mening	0.0%	0.9%

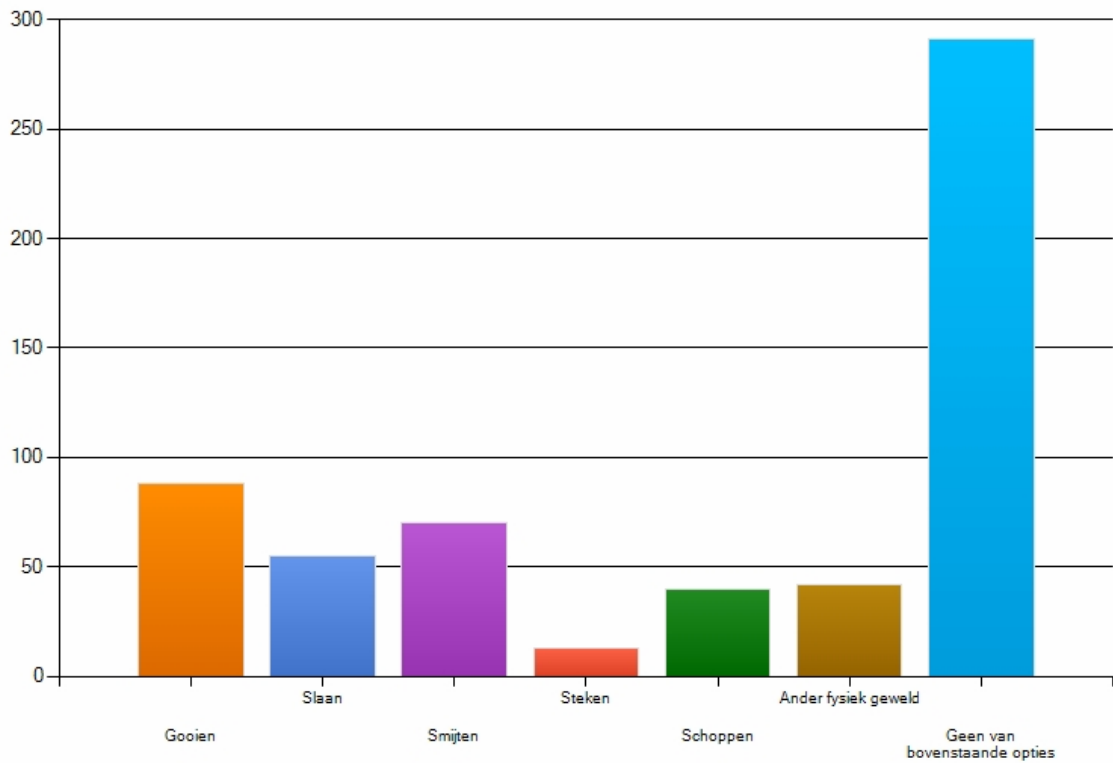
Leeftijd crossing ontbreekt in systeem

	<b>Werknemer (in loondienst)</b>	<b>Werkgever (met personeel)</b>	<b>ZZP-er (ondernemer zonder personeel)</b>	<b>Werknemer in loondienst en ZZP-er</b>	<b>Vrijwilliger (vrijwilligerswerk)</b>
Eens	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Redelijk mee eens	21.0%	25.0%	13.9%	14.3%	0.0%
Oneens	74.6%	75.0%	86.1%	85.7%	100.0%
Geen mening	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

	<b>Fysiek contact met klanten (bijvoorbeeld verpleegsters, chauffeurs, winkelpersoneel)</b>	<b>Voornamelijk via communicatiemiddelen contact met klanten (bijvoorbeeld via telefoon, email, fax)</b>	<b>Helemaal geen contact met klanten (wel met collega's)</b>	<b>Helemaal geen contact met andere personen</b>
Eens	3.2%	2.2%	0.0%	0.0%
Redelijk mee eens	24.5%	16.7%	0.0%	0.0%
Oneens	71.3%	81.1%	100.0%	100.0%
Geen mening	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%

**Vraag 3**

**Ik ben tijdens mijn werk wel eens in aanraking gekomen met mensen die:(meerdere antwoorden mogelijk)**



Gooien	21,2%
Slaan	13,2%
Smijten	16,8%
Steken	3,1%
Schoppen	9,6%
Ander fysiek geweld	10,1%
Geen van bovenstaande opties	70,0%



**Vervolg vraag 3: Ik ben tijdens mijn werk wel eens in aanraking gekomen met mensen die: (meerdere antwoorden mogelijk)**

**Crossings:**

	Man	Vrouw
Gooien	21.9%	20.7%
Slaan	11.3%	14.5%
Smijten	16.9%	16.8%
Steken	4.4%	2.3%
Schoppen	7.5%	10.9%
Ander fysiek geweld	11.9%	9.0%
Geen van bovenstaande opties	70.6%	69.5%

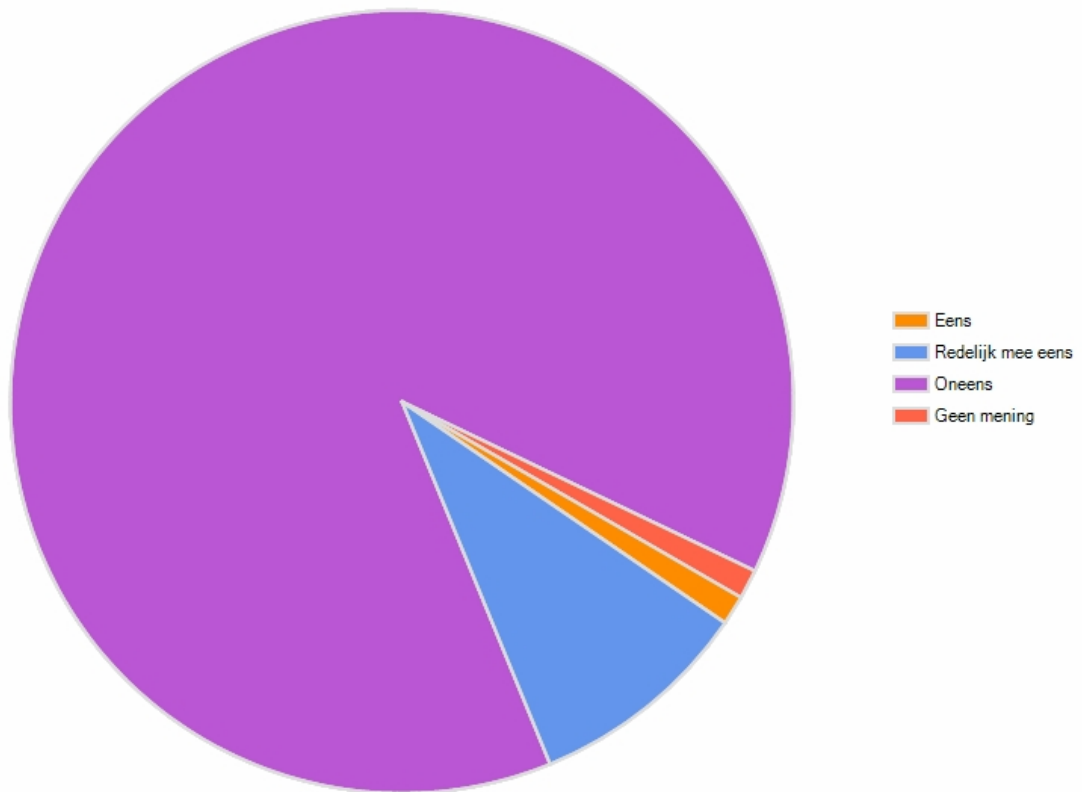
	20-25 jaar	26-35 jaar	36-45 jaar	46-55 jaar	56 jaar of ouder
Gooien	16.7%	35.3%	26.9%	11.5%	12.5%
Slaan	16.7%	19.6%	13.4%	7.7%	6.3%
Smijten	22.2%	19.6%	20.9%	11.5%	6.3%
Steken	5.6%	2.0%	1.5%	5.8%	0.0%
Schoppen	11.1%	11.8%	11.9%	5.8%	6.3%
Ander fysiek geweld	11.1%	13.7%	10.4%	3.8%	6.3%
Geen van bovenstaande opties	77.8%	54.9%	65.7%	78.8%	87.5%

	Werknemer (in loondienst)	Werkgever (met personeel)	ZZP-er (ondernemer zonder personeel)	Werknemer in loondienst en ZZP-er	Vrijwilliger (vrijwilligerswerk)
Gooien	20.2%	28.6%	17.3%	35.7%	50.0%
Slaan	11.1%	28.6%	7.7%	28.6%	50.0%
Smijten	16.5%	14.3%	13.5%	42.9%	0.0%
Steken	1.0%	7.1%	5.8%	21.4%	0.0%
Schoppen	7.4%	23.8%	5.8%	28.6%	0.0%
Ander fysiek geweld	9.1%	11.9%	11.5%	21.4%	0.0%
Geen van bovenstaande opties	70.4%	59.5%	78.8%	57.1%	50.0%

	<b>Fysiek contact met klanten (bijvoorbeeld verpleegsters, chauffeurs, winkelpersoneel)</b>	<b>Voornamelijk via communicatiemiddelen contact met klanten (bijvoorbeeld via telefoon, email, fax)</b>	<b>Helemaal geen contact met klanten (wel met collega's)</b>	<b>Helemaal geen contact met andere personen</b>
Gooien	36.2%	9.7%	21.2%	0.0%
Slaan	26.4%	4.1%	9.1%	0.0%
Smijten	28.2%	8.8%	15.2%	0.0%
Steken	5.5%	0.5%	9.1%	0.0%
Schoppen	21.5%	0.9%	9.1%	0.0%
Ander fysiek geweld	19.6%	2.8%	12.1%	0.0%
Geen van bovenstaande opties	49.7%	84.3%	75.8%	100.0%

**Vraag 4**

**Stelling: Fysiek geweld hoort nou eenmaal bij mijn werk.**



Eens	1,2%
Redelijk mee eens	9,3%
Oneens	88,3%
Geen mening	1,2%

### Vervolg vraag 4: Fysiek geweld hoor nou eenmaal bij mijn werk

#### Crossings:

	Man	Vrouw
Eens	0.6%	1.6%
Redelijk mee eens	11.0%	8.2%
Oneens	88.4%	88.2%
Geen mening	0.0%	2.0%

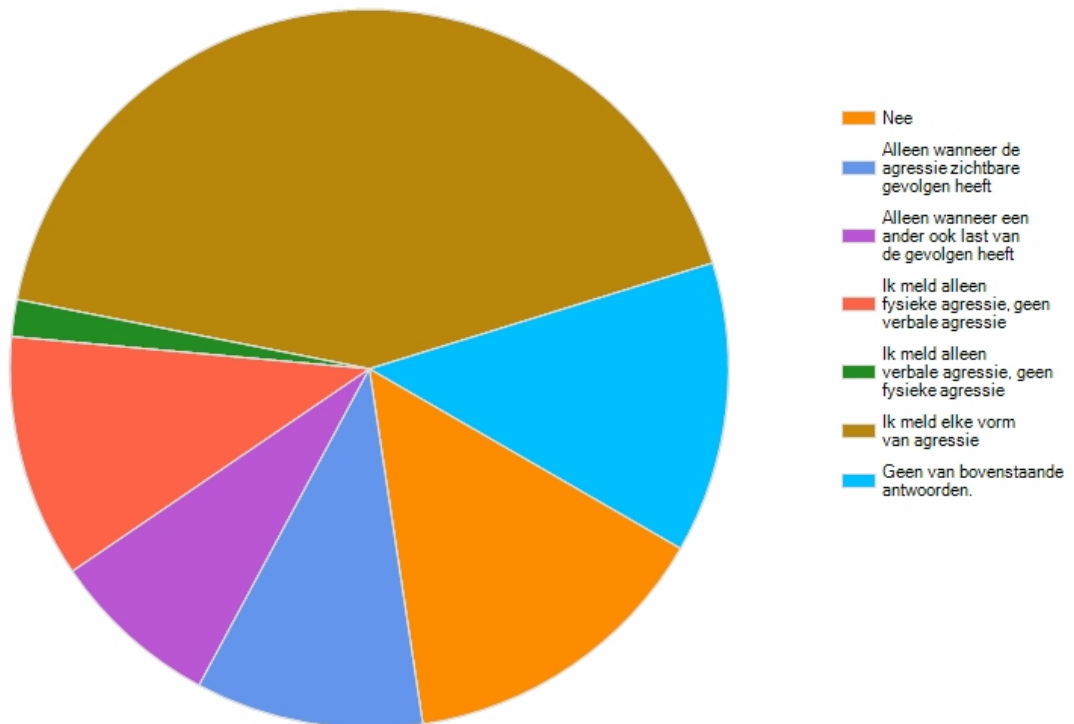
	20-25 jaar	26-35 jaar	36-45 jaar	46-55 jaar	56 jaar of ouder
Eens	0.0%	2.0%	1.4%	3.8%	0.0%
Redelijk mee eens	17.6%	11.8%	15.9%	9.6%	6.3%
Oneens	82.4%	86.3%	79.7%	86.5%	87.5%
Geen mening	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	6.3%

	Werknemer (in loondienst)	Werkgever (met personeel)	ZZP-er (ondernemer zonder personeel)	Werknemer in loondienst en ZZP-er	Vrijwilliger (vrijwilligerswerk)
Eens	1.4%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
Redelijk mee eens	10.2%	7.3%	6.0%	7.1%	0.0%
Oneens	87.4%	87.8%	94.0%	85.7%	100.0%
Geen mening	1.0%	2.4%	0.0%	7.1%	0.0%

	Fysiek contact met klanten (bijvoorbeeld verpleegsters, chauffeurs, winkelpersoneel)	Voornamelijk via communicatiemiddelen contact met klanten (bijvoorbeeld via telefoon, email, fax)	Helemaal geen contact met klanten (wel met collega's)	Helemaal geen contact met andere personen
Eens	2.5%	0.0%	3.0%	0.0%
Redelijk mee eens	17.5%	3.7%	3.0%	50.0%
Oneens	79.4%	95.3%	87.9%	50.0%
Geen mening	0.6%	0.9%	6.1%	0.0%

### Vraag 5

Agressie is iedere vorm van gedrag die gericht is op: 1. het ontladen van gevoelens van frustratie; 2. het teweegbrengen van angst of onlustgevoelens bij de ander; 3. het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade. Vraag: meldt u elke vorm van agressie op het werk?



Nee	14,3%
Alleen wanneer de agressie zichtbare gevolgen heeft	10,2%
Alleen wanneer een ander ook last van de gevolgen heeft	7,6%
Ik meld alleen fysieke agressie, geen verbale agressie	11,0%
Ik meld alleen verbale agressie, geen fysieke agressie	1,7%
Ik meld elke vorm van agressie	42,1%
Geen van bovenstaande antwoorden.	13,1%

**Vervolg vraag 5: Agressie is iedere vorm van gedrag die gericht is op:**

**1. het ontladen van gevoelens van frustratie;**

**2. het teweegbrengen van angst of onlustgevoelens bij de ander;**

**3. het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade.**

**Vraag: meldt u elke vorm van agressie op het werk?**

**Crossings:**

	Man	Vrouw
Nee	15.5%	13.5%
Alleen wanneer de agressie zichtbare gevolgen heeft	13.0%	8.5%
Alleen wanneer een ander ook last van de gevolgen heeft	7.5%	7.7%
Ik meld alleen fysieke agressie, geen verbale agressie	14.3%	8.9%
Ik meld alleen verbale agressie, geen fysieke agressie	1.9%	1.5%
Ik meld elke vorm van agressie	39.1%	44.0%
Geen van bovenstaande antwoorden.	8.7%	15.8%

	20-25 jaar	26-35 jaar	36-45 jaar	46-55 jaar	56 jaar of ouder
Nee	16.7%	17.6%	10.1%	17.3%	6.3%
Alleen wanneer de agressie zichtbare gevolgen heeft	16.7%	11.8%	5.8%	5.8%	6.3%
Alleen wanneer een ander ook last van de gevolgen heeft	5.6%	9.8%	11.6%	7.7%	6.3%
Ik meld alleen fysieke agressie, geen verbale agressie	5.6%	15.7%	10.1%	3.8%	0.0%
Ik meld alleen verbale agressie, geen fysieke agressie	0.0%	2.0%	2.9%	0.0%	6.3%
Ik meld elke vorm van agressie	38.9%	37.3%	47.8%	48.1%	50.0%
Geen van bovenstaande antwoorden.	16.7%	5.9%	11.6%	17.3%	25.0%

**Vervolg vraag 5: Agressie is iedere vorm van gedrag die gericht is op:**

**1. het ontladen van gevoelens van frustratie;**

**2. het teweegbrengen van angst of onlustgevoelens bij de ander;**

**3. het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade.**

**Vraag: meldt u elke vorm van agressie op het werk?**

**Crossings:**

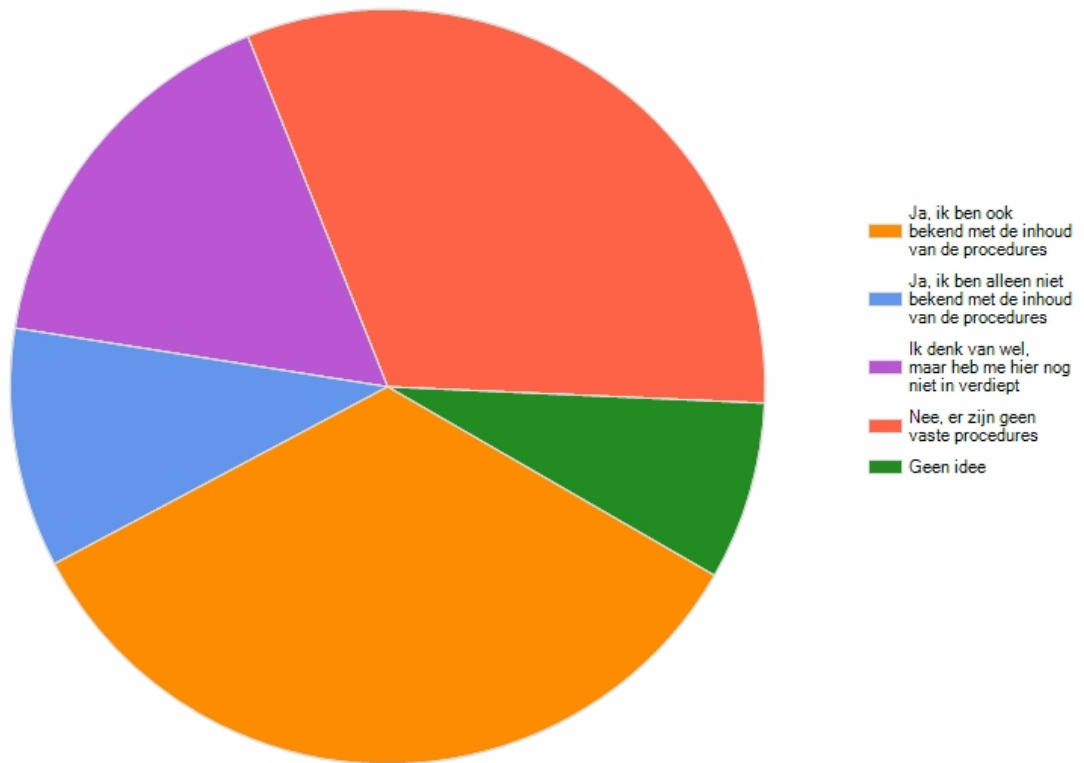
	Werknemer (in loondienst)	Werkgever (met personeel)	ZZP-er (ondernemer zonder personeel)	Werknemer in loondienst en ZZP-er	Vrijwilliger (vrijwilligerswerk)	Response Totals
Nee	15.0%	7.1%	17.3%	21.4%	0.0%	14.6%
Alleen wanneer de agressie zichtbare gevolgen heeft	8.6%	21.4%	9.6%	14.3%	0.0%	10.2%
Alleen wanneer een ander ook last van de gevolgen heeft	9.0%	7.1%	1.9%	7.1%	0.0%	7.8%
Ik meld alleen fysieke agressie, geen verbale agressie	12.3%	7.1%	7.7%	7.1%	50.0%	11.2%
Ik meld alleen verbale agressie, geen fysieke agressie	2.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	1.7%
Ik meld elke vorm van agressie	43.5%	38.1%	32.7%	42.9%	50.0%	41.6%
Geen van bovenstaande antwoorden.	9.6%	19.0%	28.8%	7.1%	0.0%	12.9%

	Fysiek contact met klanten (bijvoorbeeld verpleegsters, chauffeurs, winkelpersoneel)	Voornamelijk via communicatiemiddelen contact met klanten (bijvoorbeeld via telefoon, email, fax)	Helemaal geen contact met klanten (wel met collega's)	Helemaal geen contact met andere personen	Response Totals
Nee	12.2%	13.7%	29.4%	0.0%	14.3%
Alleen wanneer de agressie zichtbare gevolgen heeft	10.4%	11.0%	5.9%	0.0%	10.3%
Alleen wanneer een ander ook last van de gevolgen heeft	5.5%	9.1%	8.8%	0.0%	7.6%
Ik meld alleen fysieke agressie, geen verbale agressie	10.4%	12.3%	2.9%	50.0%	11.0%
Ik meld alleen verbale agressie, geen fysieke agressie	1.2%	2.3%	0.0%	0.0%	1.7%
Ik meld elke vorm van agressie	53.7%	33.8%	41.2%	0.0%	42.0%
Geen van bovenstaande antwoorden.	6.7%	17.8%	11.8%	50.0%	13.1%



**Vraag 6**

**Zijn er binnen uw organisatie vaste procedures voor het omgaan met agressie?**



Ja, ik ben ook bekend met de inhoud van de procedures	33,9%
Ja, ik ben alleen niet bekend met de inhoud van de procedures	10,3%
Ik denk van wel, maar heb me hier nog niet in verdiept	16,5%
Nee, er zijn geen vaste procedures	31,7%
Geen idee	7,6%

**Vervolg vraag 6: Zijn er binnen uw organisatie vaste procedures voor het omgaan met agressie?**

**Crossings:**

	Man	Vrouw
Ja, ik ben ook bekend met de inhoud van de procedures	34.2%	33.7%
Ja, ik ben alleen niet bekend met de inhoud van de procedures	14.3%	7.8%
Ik denk van wel, maar heb me hier nog niet in verdiept	14.9%	17.4%
Nee, er zijn geen vaste procedures	31.7%	31.8%
Geen idee	5.0%	9.3%

	20-25 jaar	26-35 jaar	36-45 jaar	46-55 jaar	56 jaar of ouder
Ja, ik ben ook bekend met de inhoud van de procedures	11.1%	29.4%	33.3%	39.2%	37.5%
Ja, ik ben alleen niet bekend met de inhoud van de procedures	11.1%	5.9%	4.3%	11.8%	0.0%
Ik denk van wel, maar heb me hier nog niet in verdiept	38.9%	19.6%	18.8%	9.8%	0.0%
Nee, er zijn geen vaste procedures	33.3%	31.4%	36.2%	33.3%	50.0%
Geen idee	5.6%	13.7%	7.2%	5.9%	12.5%

	Werknemer (in loondienst)	Werkgever (met personeel)	ZZP-er (ondernemer zonder personeel)	Werknemer in loondienst en ZZP-er	Vrijwilliger (vrijwilligerswerk)
Ja, ik ben ook bekend met de inhoud van de procedures	36.5%	43.9%	15.4%	35.7%	0.0%
Ja, ik ben alleen niet bekend met de inhoud van de procedures	11.3%	4.9%	1.9%	28.6%	0.0%
Ik denk van wel, maar heb me hier nog niet in verdiept	19.9%	2.4%	5.8%	21.4%	0.0%
Nee, er zijn geen vaste procedures	23.9%	48.8%	69.2%	14.3%	50.0%
Geen idee	8.3%	0.0%	7.7%	0.0%	50.0%

	<b>Fysiek contact met klanten (bijvoorbeeld verpleegsters, chauffeurs, winkelpersoneel)</b>	<b>Voornamelijk via communicatiemiddelen contact met klanten (bijvoorbeeld via telefoon, email, fax)</b>	<b>Helemaal geen contact met klanten (wel met collega's)</b>	<b>Helemaal geen contact met andere personen</b>
Ja, ik ben ook bekend met de inhoud van de procedures	47.6%	22.5%	41.2%	0.0%
Ja, ik ben alleen niet bekend met de inhoud van de procedures	13.4%	8.7%	5.9%	0.0%
Ik denk van wel, maar heb me hier nog niet in verdiept	10.4%	20.6%	20.6%	0.0%
Nee, er zijn geen vaste procedures	26.2%	36.2%	29.4%	50.0%
Geen idee	2.4%	11.9%	2.9%	50.0%