

# Agressie en geweld

*Onderzoeksresultaten poll*

in opdracht van

FNV



ADV Market Research  
Willem Arntszlaan 115 C  
3734 EE Den Dolder  
[www.adv-mr.com](http://www.adv-mr.com)

Den Dolder, maart 2010  
Wim Woning MSc

---

**Index**

---

Index.....	2
1. Inleiding & conclusies .....	3
2. Resultaten .....	4
Bijlage I - Methode onderzoek .....	7
Bijlage II - Profiel respondenten onderzoek .....	8
Bijlage III - Vragenlijst.....	9

Het auteursrecht op dit rapport berust bij ADV Market Research (ADV). De opdrachtgever mag deze uitgave alleen voor intern gebruik vereenvoudigen. Voor publicatie van (gedeelten van) dit rapport in de nieuwsmedia, vakliteratuur of andere uitgaven is toestemming van ADV nodig. Bovendien verzoeken wij de opdrachtgever om bij publicatie ADV als bron te vermelden.

---

## 1. Inleiding & conclusies

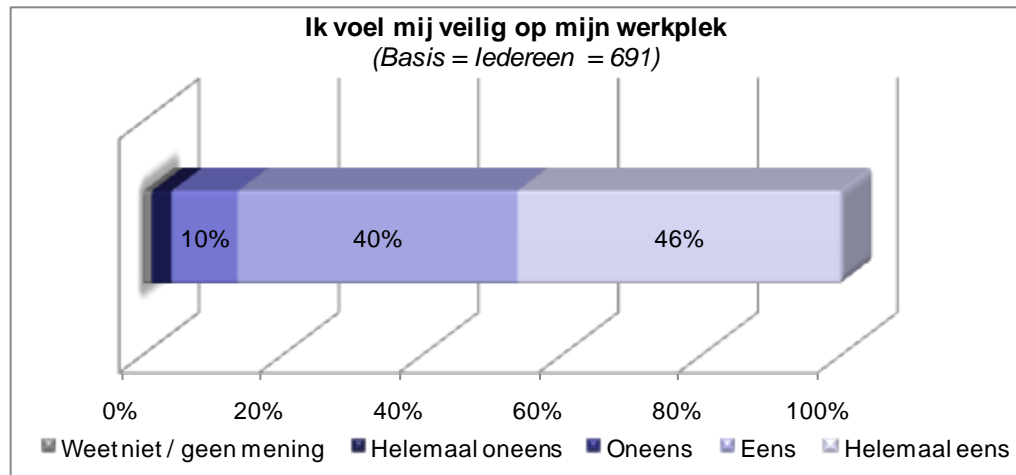
---

De FNV wil een aantal zaken rondom het thema agressie en geweld op de werkvloer onderzoeken. Daarom heeft ADV Market Research deze zaken eind maart 2010 middels een korte poll aan FNV-leden (vertegenwoordigd in het FNV-panel) voorgelegd. De belangrijkste conclusies uit het onderzoek luiden als volgt:

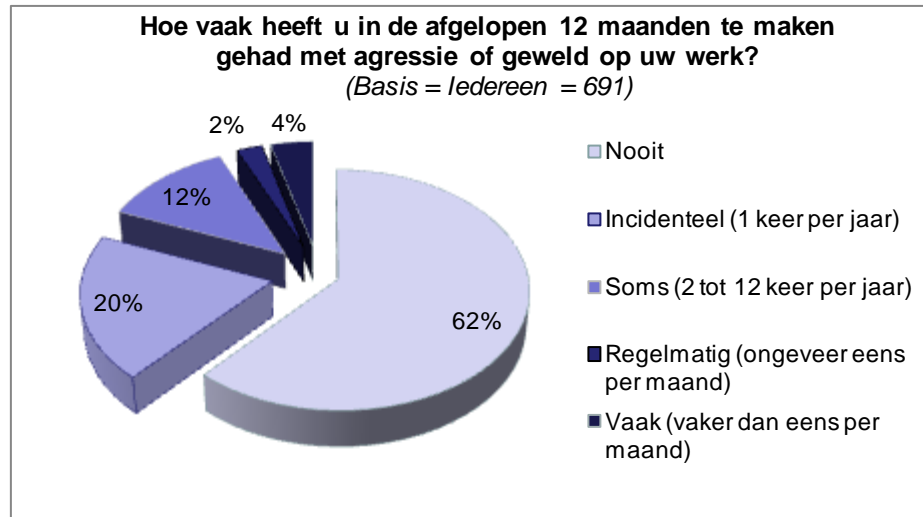
- ◆ 86% van de FNV-leden geeft aan zich veilig te voelen op de werkplek.
- ◆ Bijna vier op de tien respondenten geven aan dat ze in de afgelopen 12 maanden met geweld of agressie op het werk te maken hebben gehad. Schelden komt hierbij het meeste voor. 37% van de leden die met agressie / geweld te maken hadden, kon hierdoor de functie (veel) minder goed uitoefenen.
- ◆ Kijkend naar het laatste incident waarmee leden geconfronteerd werden, heeft 10% hiervan aangifte gedaan. Ruim één derde heeft ondersteuning van de werkgever gevraagd. Van deze leden heeft tweederde deze ondersteuning ook daadwerkelijk gekregen. De belangrijkste reden om geen ondersteuning van de werkgever te vragen (voor zes op de tien) is dat ze het zelf opgelost hebben.
- ◆ **Zes op de tien werkzame respondenten geven aan niet te weten of er in de CAO afspraken zijn gemaakt over agressie en geweld.** Een kwart zegt dat er wel afspraken in de CAO zijn gemaakt. Van de leden die geen afspraken hebben of dit niet weten, geeft driekwart aan het wel wenselijk te vinden dat er afspraken gemaakt worden.
- ◆ De beste manier om agressie en geweld te melden is via de werkgever, genoemd door bijna de helft. Leden vinden vooral werkgevers en overheid verantwoordelijk voor het beperken van agressie en geweld op de werkvloer.

## 2. Resultaten

Van alle FNV-leden geeft 86% aan zich veilig te voelen op de werkplek. Eén op de tien is dit niet van mening. Het percentage dat zich onveilig voelt op de werkplek, neemt toe met leeftijd. Onder de groep van 34 jaar en jonger is dit 4%, onder de leeftijdsgroep 55 jaar en ouder is dit percentage opgelopen tot 16% (35 t/m 44 jaar: 11%, 45 t/m 54 jaar: 13%).



Ruim zes op de tien respondenten geven aan dat ze in de afgelopen 12 maanden helemaal niet met geweld of agressie op het werk te maken hebben gehad. Dit percentage ligt aanzienlijk lager voor leden van Abvakabo FNV (49%). Ook tussen mannen (65% nooit) en vrouwen (55% nooit) is een verschil te zien. Jongere werknemers hebben vaker te maken gehad met agressie of geweld. Van de leden van 34 jaar en jonger geeft 46% aan dat ze het afgelopen jaar incidenteel of vaker te maken hebben gehad met agressie of geweld. Onder de leden van 45 t/m 54 jaar en van 55 jaar en ouder is dit 37%.



De leden die wel eens te maken hebben met agressie en geweld op het werk, is gevraagd om wat voor soort agressie / geweld het ging. Schelden komt hierbij het meeste voor, genoemd door ruim zeven op de tien. Tweederde zegt wel eens te maken te hebben met bedreiging / intimidatie. Fysiek geweld en spugen komen minder vaak voor. Leden van Abvakabo FNV krijgen relatief vaak te maken met fysiek geweld, 22% geeft dit aan.

**Om wat voor soort agressie of geweld ging het dan?**  
(meerdere antwoorden mogelijk)  
(Basis = Heeft wel eens te maken met agressie / geweld = 266)

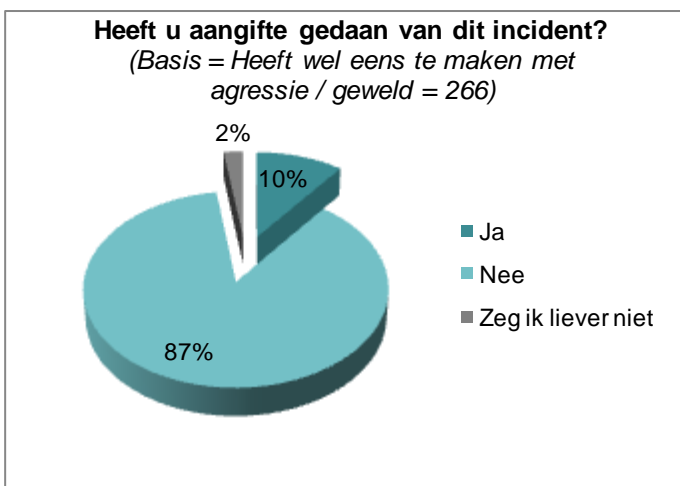
Schelden	72%
Bedreigen / intimideren	66%
Fysiek geweld (bv. slaan / schoppen)	15%
Spugen	6%
Anders	9%

Ook is de respondenten die wel eens te maken hebben gehad met agressie of geweld, gevraagd in hoeverre dit invloed had op het uitoefenen van hun functie. Ruim zes op de tien leden geven aan dat dit geen invloed had op het uitoefenen van hun functie. 30% kon hierdoor de functie minder goed uitoefenen, 7% kon hierdoor veel minder goed de functie uitoefenen. Vooral jongere leden (jonger dan 35) geven vaker aan (86%) dat dit geen invloed had op het uitoefenen van de functie.

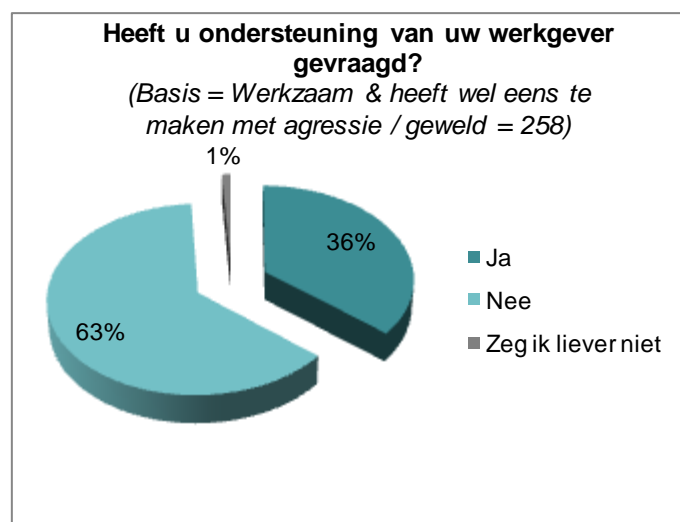
**In welke mate heeft dit invloed gehad op het uitoefenen van uw functie?**

*(Basis = Heeft wel eens te maken met agressie / geweld = 266)*

Kon mijn functie <b>veel minder</b> goed uitoefenen	7%
Kon mijn functie <b>minder</b> goed uitoefenen	30%
Had <b>geen invloed</b> op uitoefenen functie	63%



Kijkend naar het laatste incident waarmee leden geconfronteerd werden, heeft 10% aangifte gedaan. Bijna negen op de tien deden dit niet. Opvallend is dat van de leden jonger dan 35 jaar, niemand aangifte heeft gedaan en van de leden tussen de 35 en 44 jaar slechts 2%. Onder de oudere leden zijn deze percentages veel hoger, van de leden van 45 t/m 54 jaar deed 14% aangifte, en onder de groep van 55 jaar en ouder is dit 17%.



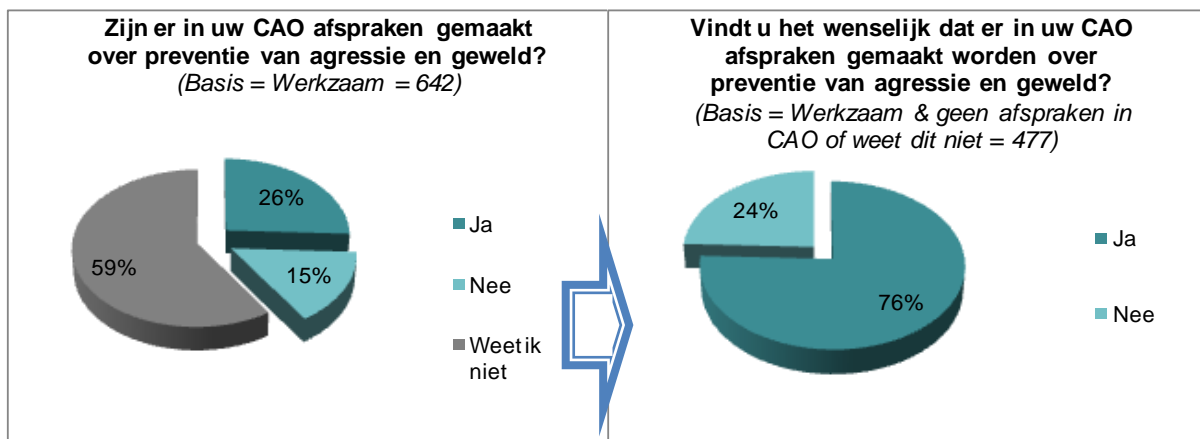
Ruim één derde heeft ondersteuning van de werkgever gevraagd. Dit geldt vaker voor vrouwen (47%) dan voor mannen (30%).

Van de leden die om ondersteuning vroegen bij hun werkgever, heeft tweederde dit ook gekregen, één derde niet. De belangrijkste vorm van ondersteuning die genoemd wordt, is een gesprek, eventueel met leidinggevende / manager en de betrokken persoon.

De reden om geen ondersteuning van de werkgever te vragen, is voor zes op de tien dat ze het zelf opgelost hebben. Eén op de vijf geeft aan dat hun werkgever hier niets mee doet.

Aan de werkzame respondenten is gevraagd of er in de CAO afspraken zijn gemaakt over agressie en geweld. Een kwart antwoordt hier bevestigend op, maar zes op de tien geven aan dit niet te weten. Vooral onder jongere leden ligt dit percentage hoog (34 jaar en jonger: 74%, 35 t/m 44: 66%). Ook leden van FNV Bouw geven vaak aan het niet te weten (70%).

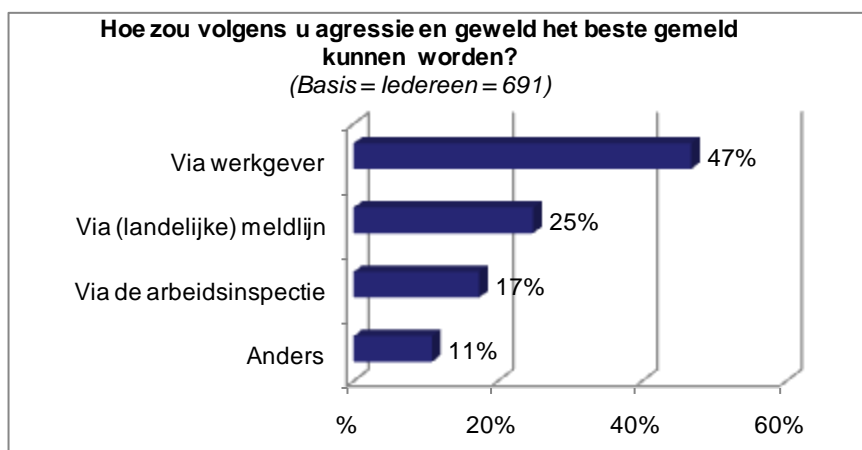
Als alleen gekeken wordt naar de leden die in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met agressie of geweld, weet 61% niet of er hierover afspraken zijn gemaakt in de CAO.



Van de leden die geen afspraken over agressie en geweld in hun CAO hebben, of dit niet weten, vindt driekwart het wel wenselijk dat dit gebeurt. Dit geldt vooral voor vrouwen (88%), ouderen (55 jaar en ouder: 80%) en leden van Abvakabo FNV (88%).

Als alleen gekeken wordt naar leden die in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met agressie of geweld, vindt 86% het wenselijk dat er afspraken gemaakt worden.

De beste manier om agressie en geweld te melden is via de werkgever, genoemd door bijna de helft. Een kwart noemt een landelijke meldlijn. De respondenten die een andere manier noemen, denken vooral aan politie of een vertrouwenspersoon.



Als het gaat om de verantwoordelijkheid voor het beperken van agressie en geweld op de werkvloer, vinden leden de samenleving en werkgevers hiervoor het meest verantwoordelijk, met beide bijna 30 punten van de 100. Werknemers volgen daarna met 21 punten. Het valt op dat respondenten jonger dan 35 jaar relatief meer punten (37) geven aan de samenleving.

**Kunt u aangeven wie u verantwoordelijk vindt voor het beperken van agressie en geweld op de werkvloer?**  
(Basis = Iedereen = 691)

<b>Samenleving</b>	<b>29</b>
<b>Werkgevers</b>	<b>28</b>
<b>Werknemers</b>	<b>21</b>
<b>Overheid</b>	<b>18</b>
<b>Andere partij</b>	<b>3</b>

---

**Bijlage I - Methode onderzoek**

---

In de periode van 25 maart tot en met 29 maart 2010 zijn 748 panelleden begonnen met de online enquête over Vakmanschap (2.053 leden uitgenodigd). Deze respondenten zijn door ADV Market Research benaderd via e-mail om mee te doen aan het online onderzoek. Het veldwerk duurde in totaal 5 dagen en uiteindelijk hebben 720 leden de enquête ingevuld. Hiervan viel een gedeelte buiten de doelgroep van dit onderzoek, zoals gepensioneerden. Na het verwijderen van deze respondenten uit de data, bleven 691 respondenten over. Zie ook tabel 1.

De gemiddelde invultijd van een enquête lag onder leden rond de 4 minuten.

**Tabel 1: Processtatistieken**

Enquêtes gestart	748
Enquêtes voltooid	720
Enquêtes voltooid na opschoning	691
Enquêtes niet voltooid	28
Gemiddelde invultijd	4 min. 11 sec
Betrouwbaarheidsinterval	95%
Maximale foutmarge rechte tellingen	3,7%

---

**Bijlage II - Profiel respondenten onderzoek**

---

In dit hoofdstuk worden het profiel van de respondenten beschreven. Dit onderzoek is representatief voor de FNV-leden op basis van geslacht en leeftijd. Hierbij is de aanname gemaakt dat de actieve leden in het FNV-panel (aangemeld en geactiveerd) een correcte afspiegeling vormen van (het werkzame gedeelte van) FNV op de kenmerken geslacht, leeftijd en werksituatie. Zie tabel 2 voor de betreffende weegfactoren en de verdeling op achtergrondkenmerken.

<b>Tabel 2: Profiel respondenten</b>		<b>Leden</b>	
		<b>Ongewogen</b>	<b>Gewogen</b>
<b>Geslacht</b>	Man	70%	71%
	Vrouw	30%	29%
	<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	n=	<b>691</b>	<b>691</b>
<b>Leeftijd</b>	34 jaar en jonger	7%	12%
	35-44 jaar	17%	21%
	45-54 jaar	44%	37%
	55 jaar en ouder	33%	30%
	<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
n=	<b>691</b>	<b>691</b>	
<b>Werksituatie</b>	Zelfstandig ondernemer	7%	7%
	Werkzaam in loondienst	77%	78%
	Werkzaam bij overheid	16%	15%
	<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
n=	<b>691</b>	<b>691</b>	



**014-080 FNV Poll agressie & geweld**

Welk van de volgende situaties is het meest op u van toepassing?

- ◆ Zelfstandig ondernemer
- ◆ Werkzaam in loondienst
- ◆ Werkzaam bij de overheid
- ◆ Volledig arbeidsongeschikt → SCREENOUT
- ◆ Werkloos/ werkzoekend/ bijstand → SCREENOUT
- ◆ Gepensioneerd of VUT → SCREENOUT
- ◆ Studerend/ schoolgaand → SCREENOUT
- ◆ Anders → SCREENOUT

1. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:

1. Ik voel mij veilig op mijn werkplek
  - ◆ Helemaal mee oneens
  - ◆ Mee oneens
  - ◆ Mee eens
  - ◆ Helemaal mee eens
  - ◆ Weet niet / geen mening

2. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met agressie of geweld op uw werk?

- ◆ Nooit
- ◆ Incidenteel (1 keer per jaar)
- ◆ Soms (2 tot 12 keer per jaar)
- ◆ Regelmatig (ongeveer eens per maand)
- ◆ Vaak (vaker dan eens per maand)

[SKIP 3 t/m 8 IF 1 = Nooit]

3. Om wat voor soort agressie of geweld ging het dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- ◆ Schelden
- ◆ Bedreigen / intimideren
- ◆ Spugen
- ◆ Fysiek geweld (bv. slaan / schoppen)
- ◆ Anders, namelijk: **[open]**

4. In welke mate heeft dit invloed gehad op het uitoefenen van uw functie?

- ◆ Kon mijn functie veel minder goed uitoefenen
- ◆ Kon mijn functie minder goed uitoefenen
- ◆ Had geen invloed op uitoefenen functie

Gaat u voor het beantwoorden van de volgende vragen uit van de laatste keer dat u te maken had met agressie en geweld op uw werk.

5. Heeft u aangifte gedaan van dit incident?

- ◆ Ja
- ◆ Nee
- ◆ Zeg ik liever niet

[ASK 6 t/m 10 IF situatie = werkzaam]

6. Heeft u ondersteuning van uw werkgever gevraagd?

- ◆ Ja
- ◆ Nee
- ◆ Zeg ik liever niet

[ASK 7 IF 6 Ja]

7. Heeft u vervolgens ondersteuning van uw werkgever gekregen?
- ◆ Nee
  - ◆ Ja, namelijk in de vorm van [open]

[ASK 8 IF 6 Nee]

8. Waarom heeft u geen ondersteuning van uw werkgever gevraagd?
- ◆ Ik heb het zelf opgelost
  - ◆ Mijn werkgever doet hier niets mee
  - ◆ Anders, namelijk [open]
9. Zijn er in uw CAO afspraken gemaakt over preventie van agressie en geweld?
- ◆ Ja
  - ◆ Nee
  - ◆ Weet ik niet

[ASK 10 IF 9 Nee OR Weet niet]

10. Vindt u het wenselijk dat er in uw CAO afspraken gemaakt worden over preventie van agressie en geweld?
- ◆ Ja
  - ◆ Nee
11. Hoe zou volgens u agressie en geweld het beste gemeld kunnen worden?
- ◆ Via werkgever
  - ◆ Via (landelijke) meldlijn
  - ◆ Via de arbeidsinspectie
  - ◆ Anders, namelijk: [open]
12. Kunt u aangeven wie u verantwoordelijk vindt voor het beperken van agressie en geweld op de werkvloer? U kunt dit aangeven door 100 punten te verdelen over onderstaande partijen:
- ◆ Samenleving
  - ◆ Werkgevers
  - ◆ Werknemers
  - ◆ Overheid
  - ◆ Andere partij, namelijk: [open]
13. Heeft u verder nog opmerkingen over het onderwerp agressie en geweld op het werk?  
[open]