

Ongewenst gedrag besproken

Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak

Onderzoeksrapportage

Cora-Yfke Sikkema
Manja Abraham
Sander Flight

Ongewenst gedrag besproken

Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak

Onderzoeksrapportage

Amsterdam, 3 september 2007

Cora-Yfke Sikkema
Manja Abraham
Sander Flight

Met medewerking van:
Willemijn Roorda, Paul Hulshof, Carl H.D. Steinmetz en Paul van Soomeren

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Wat is ongewenst gedrag?	4
1.2	Aanleiding en doelstelling onderzoek	4
1.3	Vraagstelling onderzoek	5
1.4	Onderzoeksopzet	5
1.5	Leeswijzer	7
2	Ongewenst gedrag door externen	8
2.1	Omvang ongewenst gedrag door externen	8
2.2	Verdieping: het laatste incident	10
2.3	Daders, slachtoffers en getuigen van extern ongewenst gedrag	12
2.4	Acties en reacties naar aanleiding van ongewenst gedrag	13
3	Ongewenst gedrag door collega's	17
3.1	Aard en omvang	17
3.2	Laatste incident	19
3.3	Daders, slachtoffers en getuigen	20
3.4	Acties en reacties naar aanleiding van ongewenst gedrag	20
4	Werkomgeving	22
4.1	Veiligheidsgevoelens	22
4.2	Preventieve maatregelen	22
4.3	Nazorg	24
5	Oorzaken en maatregelen	26
5.1	Literatuur	26
5.2	Model voor ongewenst gedrag	27
5.3	Ongewenst gedrag door externen	28
5.4	Ongewenst gedrag door collega's	30
5.5	Sturingspercentage totaal	30
5.6	Sturingspercentage per beroepsgroep	32
5.7	Tot slot	33
	Bijlagen	
Bijlage A	Onderzoeksverantwoording	35
Bijlage B	Literatuur	41
Bijlage C	Tabellen	44
Bijlage D	Vragenlijst	47

1 Inleiding

In 2006 ging het actieprogramma 'geweld tegen werknemers met een publieke taak' van het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) van start. Dit actieprogramma bevat een aantal maatregelen om geweld tegen mensen die voor het publiek werken in te dammen. Met werknemers met een publieke taak bedoelen we medewerkers die onder de verantwoordelijkheid van de overheid vallen. Denk aan hulpverleners, handhavers, toezichthouders en dienstverleners zoals politie, brandweer, ambulancepersoneel, medewerkers van gemeentelijke diensten, buschauffeurs en conducteurs, stadswachten en ziekenhuispersoneel.

Het doel van het actieprogramma is dat de werknemers het publiek met respect behandelen, maar dan ook evenveel respect terug verwachten. Het actieprogramma bevat een breed scala aan maatregelen om geweld en agressie tegen beroepsgroepen met een publieke taak in te dammen en om er krachtig en effectief op te reageren als het zich toch mocht voordoen. Daders zullen vaker een reactie krijgen, de strafeis wordt bijvoorbeeld verdubbeld. Het doen van aangifte door slachtoffers wordt gestimuleerd en de kosten van letsel en schade (ziekteverzuim, medische kosten) worden verhaald op de daders. Daarnaast nemen werkgevers maatregelen om te voorkomen hun werknemers met een publieke functie met geweld en agressie geconfronteerd kunnen worden. Geweld en agressie worden niet getolereerd.

Het actieprogramma is eind 2006 ondertekend door de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Justitie en door de Haagse burgemeester Deetman, als voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Ook het Openbaar Ministerie, de politie en organisaties van werkgevers en werknemers in de verschillende beroepssectoren hebben een verklaring ter ondersteuning van de aanpak van agressie en geweld getekend.¹

Onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep is gevraagd door het ministerie van BZK een kwantitatief onderzoek uit te voeren naar de omvang en achtergronden van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. In dit hoofdstuk introduceren we de belangrijkste begrippen en gaan we in op aanleiding en doelstelling van het onderzoek. Daarna bespreken we, beknopt, de onderzoeksmethoden.

In deze onderzoeksrapportage worden de uitgebreide resultaten, de onderzoeksverantwoording en tabellen gepresenteerd. Naast dit rapport is een zelfstandig te lezen management samenvatting verschenen met de belangrijkste resultaten en enkele conclusies en aanbevelingen.

Noot 1 Voor meer informatie kunt u terecht op de website van het ministerie: <http://www.minbzk.nl>.

1.1 Wat is ongewenst gedrag?

Dit onderzoek gaat over ongewenst gedrag waarvan een werknemer met een publieke taak het slachtoffer van kan worden. Ongewenst gedrag is de verzamelnaam voor vijandig gedrag op de werkvloer, dat gericht is tegen één specifieke werknemer.

We maken onderscheid tussen vijf vormen ongewenst gedrag:

- verbaal geweld (schreeuwen, schelden, vernederen, treiteren, pesten)
- fysiek geweld (duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien/vernietigen met/van voorwerpen)
- seksuele intimidatie (nafluiten, getinte opmerkingen of blikken, aanranding, verkrachting)
- intimidatie (bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, dreigbrief, gezin bedreigen)
- discriminatie (m.b.t. sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid)

Het is niet eenvoudig om te bepalen wanneer precies sprake is van ongewenst gedrag. We gaan in dit onderzoek uit van de persoonlijke beleving van het slachtoffer: er is sprake van ongewenst gedrag als handelingen van een groep of van een individu door het slachtoffer als bedreigend, vernederend of intimiderend worden ervaren.

Op verzoek van de Tweede Kamer gaat het in dit onderzoek niet alleen om ongewenst gedrag van externe 'klanten' (cliënten, reizigers, patiënten, enzovoort) tegen werknemers met een publieke taak, maar ook om ongewenst gedrag door collega's onderling.

In eerste instantie zou dit onderzoek worden beperkt tot agressie en geweld. In onderling overleg is echter gekozen voor de term 'ongewenst gedrag', omdat dit ook pesten en (seksuele) intimidatie omvat. Die vormen van ongewenst gedrag gaan vaak vooraf aan agressie en geweld en daarom is het onverstandig ze buiten beschouwing te laten. Het is immers de bedoeling met dit onderzoek te komen tot een aantal maatregelen die ongewenst gedrag kunnen inperken. Als het onderzoek dan beperkt zou worden tot enkele extreme uitwassen van ongewenst gedrag, blijft het zicht op de omstandigheden die tot agressie en geweld kunnen leiden beperkt. Door hiervoor te kiezen sluiten we ook beter aan op onderzoeken die worden verricht vanuit arbo-perspectief.

1.2 Aanleiding en doelstelling onderzoek

Een van de acties van het 'Actieprogramma aanpak agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak' was het laten uitvoeren van een onderzoek naar aard en omvang van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Het onderzoek moest niet alleen duidelijk maken hoe vaak het voorkomt, maar ook inzicht geven in de factoren en omstandigheden die van invloed zijn op agressie en geweld. Het onderzoek moet daarnaast duidelijk maken op welke manier en in welke mate de overheid dit soort agressie en geweld kan tegengaan. Het doel is te komen tot een realistisch streefcijfer, dat uitdrukt in hoeverre agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak kan worden ingedamd door in het kader van het actieprogramma maatregelen te nemen.

1.3 Vraagstelling onderzoek

De volgende vragen stonden centraal in het onderzoek:

- 1 Wat is de aard en omvang van ongewenste omgangsvormen tegen werknemers met een publieke taak?
- 2 Wat is de aard en omvang van ongewenste omgangsvormen door collega's?
- 3 Welke beleidsmaatregelen hebben de organisaties genomen om ongewenste omgangsvormen tegen te gaan?
- 4 Hoe ervaren de werknemers deze maatregelen?
- 5 Welke kenmerken zijn van invloed op de aard en omvang van ongewenste omgangsvormen door externen en collega's?
- 6 Zijn deze kenmerken te beïnvloeden en zo ja, op welke wijze?
- 7 Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan?

De in het onderzoek betrokken werknemers zijn werkzaam in de volgende sectoren/beroepsgroepen:

- Ambulance
- Arbeidsinspectie
- Burgemeesters en Wethouders (B&W)
- Belastingdienst
- Brandweer
- Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)²
- Gemeenteraad
- NS (treinconducteurs)
- Politie
- Primair onderwijs (PO)
- Sociale Dienst
- UWV + CWI
- Voortgezet onderwijs (VO)
- Ziekenhuizen

Het gaat om werknemers die werkzaam zijn in de (semi-) openbare ruimte en die te maken hebben met 'klanten' in de ruimste zin van het woord. Het is niet mogelijk om *alle* werknemers met een publieke taak in een onderzoek als dit te betrekken omdat het onderzoek dan te omvangrijk wordt; er moesten keuzes worden gemaakt. Wij hopen op basis van de gekozen groepen een goed beeld te kunnen geven van de mate waarin dit soort problemen voorkomen. Ook al is het onderzoek niet volledig dekkend, de groepen die in het onderzoek zijn betrokken, bestrijken wel een zeer breed spectrum van werknemers met een publieke taak.

1.4 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek bestond uit twee delen:

- Literatuuronderzoek (voor de vragenlijst en het analysemodel)
- Kwantitatieve dataverzameling en analyse

Noot 2 In het rapport wordt afwisselend over 'DJI' en over 'gevangeniswezen' gesproken.

Voor het verzamelen van de data is een digitale vragenlijst opgesteld die via internet kon worden ingevuld door willekeurig geselecteerde werknemers uit elk van de gekozen doelgroepen.

Eerder onderzoek

In 2001 heeft Driessen ook onderzoek naar ongewenst gedrag verricht, maar dat onderzoek richtte zich op andere doelgroepen. Het instrument dat destijds is ontwikkeld, heeft echter wel model gestaan voor het onderhavige onderzoek. We hebben, naar aanleiding van het literatuuronderzoek en op basis van ervaringen in ander onderzoek, een aantal veranderingen aangebracht in de onderzoeksopzet en de vragenlijst. Zo hebben wij de rol van de getuige toegevoegd om nog beter te kunnen peilen hoe vaak ongewenst gedrag voorkomt. Werknemers kunnen immers niet alleen zelf slachtoffer zijn, maar ook getuige zijn van ongewenste omgangsvormen. Verder hebben we niet alleen gekeken naar slachtofferschap, maar ook, zij het alleen bij ongewenst gedrag tussen collega's onderling, naar daderschap.

Validiteit en betrouwbaarheid

Dit soort onderzoek streeft, net als andere onderzoeken, naar een zo hoog mogelijke validiteit en betrouwbaarheid. De validiteit komt in gevaar als de respondenten een ander idee hadden bij het beantwoorden van de vragen dan de onderzoekers hadden bij het opstellen van de vragen. Daarnaast hebben we niet alle werknemers met een publieke taak ondervraagd, maar een steekproef. Dat betekent dat de uitkomsten alleen met een bepaalde onzekerheidsmarge kunnen worden gegeneraliseerd naar de hele beroepsgroep (betrouwbaarheid).

Om deze problemen het hoofd te bieden, is veel aandacht besteed aan het onderzoeksdesign en de vragenlijst. We hebben niet alleen gevraagd naar persoonlijk slachtofferschap, maar ook naar het getuige zijn van agressie en geweld. Tevens hebben we in de vragenlijst getracht zo duidelijk mogelijk aan te geven wat precies moest worden verstaan onder de verschillende vormen van ongewenst gedrag. Tot slot hebben we, om te voorkomen dat men minder incidenten opgeeft dan werkelijk voorkomen, de respondenten de garantie gegeven dat hun antwoorden anoniem zouden worden verwerkt en dat nooit op het niveau van individuele werknemers zou worden gerapporteerd.

Steekproef

Er is geen landelijk register waar de namen van alle werknemers met een publieke taak worden vastgelegd. Daarom is per beroepsgroep een steekproef getrokken. Als er voor een beroepsgroep een landelijk kader beschikbaar was, is een willekeurige steekproef getrokken uit dat bestand. Bij de andere beroepen is gekozen voor een getrapte procedure: eerst werd een aantal gemeenten uitgekozen (willekeurig) en vervolgens werd binnen die gemeenten een (wederom willekeurige) steekproef van werknemers getrokken. Voor drie beroepsgroepen (politie, primair onderwijs en voortgezet onderwijs) is gebruik gemaakt van een bestand met werknemers dat bij het ministerie van BZK gebruikt wordt voor panelonderzoek. In de bijlage is een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen, inclusief een responsverantwoording.

Betrouwbaarheidsmarges

Omdat de cijfers in dit rapport zijn gebaseerd op een steekproef, hebben alle uitkomsten een bepaalde mate van (on)betrouwbaarheid. Zeker bij kleine aantallen respondenten (bijvoorbeeld als een vraag alleen aan een bepaalde deel van de respondenten is gesteld), kan het gebeuren dat het gevonden percentage niet overeenstemt met de werkelijkheid. Bij elk percentage geldt, gegeven de antwoorden en het aantal ondervraagde personen, een bepaalde betrouwbaarheidsmarge. De totaalcijfers voor alle beroepen samen hebben kleine onzekerheidsmarges, omdat deze zijn gebaseerd op meer dan vierduizend ondervraagde personen. Per doelgroep zijn echter minder mensen ondervraagd en dat leidt tot ruimere betrouwbaarheidsmarges. Een voorbeeld: als 15% van een bepaalde beroepsgroep slachtoffer is van geweld en er zijn 200 personen in die beroepsgroep ondervraagd, dan heeft dat percentage een betrouwbaarheidsmarge van plus of minus vijf procent. Dat wil zeggen dat de werkelijke uitkomst met een zekerheid van 95% tussen de 10% en 20% zal liggen.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 behandelen we ongewenst gedrag door externen. In hoofdstuk 3 gaat het over ongewenst gedrag door collega's onderling. Hoofdstuk 4 gaat in op de werkomgeving en beschrijft, per beroepsgroep, hoe werknemers deze ervaren. In hoofdstuk 5 gaan we in op de vraag welke factoren samenhangen met ongewenst gedrag. Bijlagen met een onderzoeksverantwoording (A), literatuur (B), tabellen (C) en de vragenlijst (D) sluiten het rapport af.

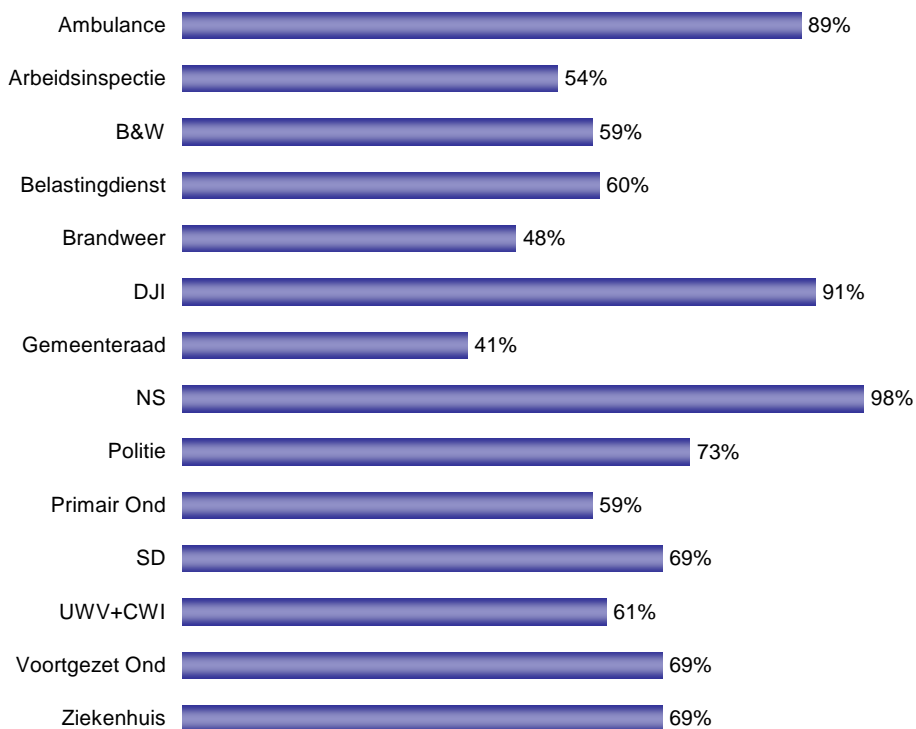
2 Ongewenst gedrag door externen

Dit hoofdstuk gaat over de aard en de omvang van ongewenst gedrag door externen tegen werknemers met een publieke taak. We beschrijven hoeveel werknemers er het slachtoffer van worden, wat de aard van het ongewenste gedrag is en wat de kenmerken van de daders, slachtoffers en getuigen zijn. Tot slot gaan we in op de gevolgen de en kosten van het ongewenste gedrag.

2.1 Omvang ongewenst gedrag door externen

In totaal blijkt dat zes op de tien personen het afgelopen jaar te maken hebben gehad met een vorm van ongewenst gedrag door externen. De verschillen tussen de sectoren zijn groot.

Grafiek 2.1 Percentage respondenten dat afgelopen 12 maanden slachtoffer is geweest van ongewenst gedrag door externen, per sector (n = 4.253)

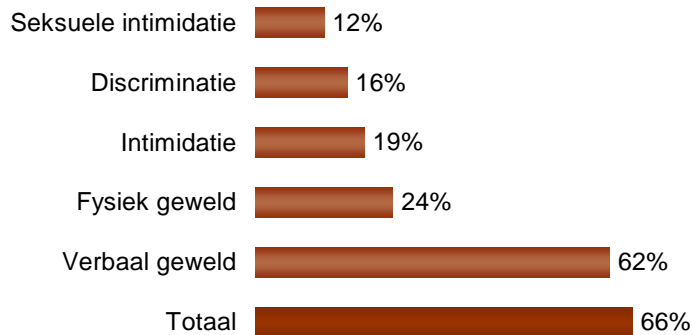


Drie beroepsgroepen springen er in negatieve zin uit, namelijk het gevangeniswezen, treinconducteurs en ambulancepersoneel. Werknemers in deze beroepen hebben bijna allemaal te maken gehad met ongewenst gedrag. Het blijkt geen uitzondering te zijn dat werknemers in deze beroepen 1 à 2 keer per week met ongewenst gedrag worden geconfronteerd.

Verbaal geweld komt verreweg het meest voor: ruim zes op de tien respondenten zijn hier het afgelopen jaar slachtoffer van geworden. De groep

slachtoffers heeft gemiddeld één keer per maand te maken met scheldende, schreeuwende, vernederende, treiterende of pestende 'klanten'. Schelden en schreeuwen komen het meeste voor.

Grafiek 2.2 Percentage slachtoffers van ongewenst gedrag door externen in de laatste 12 maanden, uitgesplitst naar vorm van gedrag (n = 4.253)



Uit de grafiek blijkt dat fysiek geweld minder voorkomt dan verbaal geweld, maar is vaak ernstiger van aard. Het blijkt dat een kwart van de respondenten hiermee is geconfronteerd in de afgelopen twaalf maanden. Opvallend is dat in sommige beroepen fysiek geweld zeer vaak voorkomt: (ruim) zes op de tien treinconducteurs of werknemers in het gevangeniswezen zijn het afgelopen jaar slachtoffer geworden van fysiek geweld. Ook politiemensen en ambulancepersoneel krijgen vaak met fysiek geweld te maken; ongeveer de helft heeft dit persoonlijk meegemaakt de afgelopen twaalf maanden. De drie andere vormen van ongewenst gedrag komen minder voor. Toch heeft één op de vijf werknemers te maken gehad met intimidatie, één op de zes met discriminatie en één op de acht met seksuele intimidatie.

Frequentie

De slachtoffers hebben niet allemaal even vaak met ongewenst gedrag te maken. Treinconducteurs worden bijna twee keer per week geconfronteerd met ongewenst gedrag. Werknemers in het gevangeniswezen en politiemensen overkomt het gemiddeld één keer per week. Medewerkers van sociale diensten, ziekenhuizen, de ambulance en de belastingdienst worden gemiddeld één keer per maand geconfronteerd met ongewenst gedrag door externen. De andere beroepen worden minder vaak slachtoffer.

Getuigen

Het is mogelijk dat ongewenst gedrag wordt waargenomen door collega's. De verwachting bij aanvang van het onderzoek was dat werknemers vaker getuige zouden zijn dan slachtoffer van ongewenst gedrag. Het omgekeerde blijkt echter het geval te zijn: er zijn iets minder getuigen dan slachtoffers. Vooral bij de ambulance, de belastingdienst, B&W-leden en de arbeidsinspectie zijn minder getuigen dan slachtoffers (ongeveer 20% minder). Dat kan verschillende redenen hebben. Enerzijds kan het erop duiden dat deze beroepsgroepen vooral met ongewenst gedrag geconfronteerd worden als er geen collega's in de buurt zijn. Anderzijds zou het kunnen betekenen dat aanwezige collega's het gedrag niet als ongewenst interpreteerden. Ook is het mogelijk dat de collega's het voorval niet hebben onthouden, omdat het hen niet zelf overkwam.

Ander onderzoek

Het percentage slachtoffers van ongewenst gedrag is hoog. Toch is het niet voor het eerst dat dergelijke uitkomsten worden gevonden. Europees onderzoek wees uit dat acht tot tien procent van alle werknemers slachtoffer is van verbaal geweld. Twee procent werd slachtoffer van fysiek geweld, twee procent van seksueel geweld en negen procent van geestelijk geweld, zoals intimidatie of pesten (Grubb e.a., 2005; Third European Survey on working Conditions, 2000). Deze percentages zijn veel lager dan in dit onderzoek, maar dat wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat dit onderzoek alleen is gehouden onder beroepsgroepen waarvan bij voorbaat verwacht werd dat ze vaak te hebben met ongewenst gedrag. Het is ook niet voor het eerst dat blijkt dat werknemers met een publieke taak relatief vaak slachtoffer worden van ongewenst gedrag. Kortom: de uitkomsten wijken niet erg af van eerder verricht onderzoek. De enige uitzondering hierop zijn de gevonden percentages in het gevangeniswezen; deze zijn duidelijk hoger dan in eerder onderzoek is aangetroffen.

2.2 Verdieping: het laatste incident

Vormen van ongewenst gedrag

Bij verbaal geweld gaat het meestal om schelden en schreeuwen. Bij fysiek geweld gaat het vooral om duwen en trekken, maar ook om slaan (ziekenhuizen, primair onderwijs), het gooien van voorwerpen (sociale dienst, UWV-CWI) en vastgrijpen (Belastingdienst). Gemeenteraadsleden die slachtoffer zijn van fysiek geweld gaven vaak aan dat het om een combinatie van verschillende gedragingen ging. Discriminatie blijkt vooral betrekking te hebben op zichtbare kenmerken (seks en huidskleur) en minder op 'verborgen' kenmerken (geloof en seksuele geaardheid). Opvallend is echter dat bij lokale politici discriminatie op basis van geloofsovertuiging het meest werd genoemd.

Wanneer

Bijna alle incidenten vinden 's ochtends of 's middags plaats tijdens werktijd. De uitzonderingen hierop zijn gemeenteraadsleden die juist buiten werktijd relatief vaak slachtoffer worden en werknemers in het voortgezet onderwijs die relatief vaak buiten werktijd het slachtoffer worden van (seksuele) intimidatie.

De werknemers die ook 's avonds of 's nachts werken geven aan dat zij 's avonds of 's nachts vaker met ongewenst gedrag te maken hebben dan overdag. Dit geldt bijvoorbeeld voor ambulancepersoneel, treinconducteurs, brandweerlieden en gemeenteraadsleden. Politie mensen is de enige beroepsgroep die vooral 's nachts wordt geconfronteerd met fysiek geweld, waarschijnlijk gerelateerd aan uitgaansgeweld.

Aanleiding

Ongewenst gedrag vindt altijd plaats in een bepaalde situatie waar slachtoffer (de werknemer) en dader (de externe of 'klant') bij elkaar komen. Soms zal de aanleiding een kaartcontrole in de trein zijn, soms het opleggen van een boete door een agent en soms het geven van informatie door een medewerker van een ziekenhuis. Ongetwijfeld hangt de aanleiding samen met de kans op ongewenst gedrag. Voor de vijf typen ongewenst gedrag is vastgesteld welke aanleidingen het meeste voorkwamen:

- Verbaal geweld
Terechtwijzing, betrapt op overtreding, uitvoeren controle, aanhouding
- Fysiek geweld
Ontevreden over dienstverlening, te lang moeten wachten
- Intimidatie
Terechtwijzing, betrapt op overtreding, uitvoeren controle, aanhouding
- Seksuele intimidatie
Geen specifieke aanleiding
- Discriminatie
Terechtwijzing

Verbaal geweld en intimidatie hebben allerlei verschillende aanleidingen: van controles tot aanhoudingen. Fysiek geweld komt meestal voort uit ontevredenheid over dienstverlening of lange wachttijden. Discriminatie komt het meeste voor als de werknemer een externe terecht wijst. Seksuele intimidatie hangt niet samen met een bepaalde aanleiding.

Het meeste ongewenste gedrag is instrumenteel van aard: de meeste daders (64%) wilden er iets mee gedaan krijgen. Dit lukte overigens meestal niet: vooral bij de politie, gemeenteraadsleden en het lokale bestuur kregen externen met ongewenst gedrag bijna nooit iets gedaan. Bij andere beroepsgroepen kan een externe met ongewenst gedrag soms echter wel iets bereiken. In het primair onderwijs (19%), en in iets mindere mate, bij de ambulance (12%), arbeidsinspectie (11%) en het ziekenhuis (10%) kregen veel daders iets gedaan door agressief of gewelddadig te worden.

Wapens en verwondingen

Aan de slachtoffers van fysiek geweld en intimidatie is gevraagd of de dader een wapen had. Ook is gevraagd of ze gewond zijn geraakt bij het voorval – door een wapen of door iets anders. Het blijkt dat plegers van fysiek geweld vrij vaak (12%) een wapen gebruiken.³ Vooral bij werknemers in het gevangeniswezen wordt bij fysiek geweld vaak een wapen ingezet. Ook bij leden van colleges van B&W die het slachtoffer worden van fysiek geweld zien we dat relatief vaak een wapen is gebruikt en dat dit tot verwondingen heeft geleid. Deze uitkomsten hebben echter grote betrouwbaarheidsmarges, omdat ze gebaseerd zijn op een klein aantal slachtoffers. Het aantal slachtoffers van fysiek geweld onder B&W-leden is zo laag (6%) dat de vraag of er een wapen in het spel was en of men gewond is geraakt, aan zeer weinig mensen gesteld is.

Noot 3 Onder wapens verstaan we slag- en steekwapens, vuurwapens en andere voorwerpen die als wapen zijn bedoeld.

Tabel 2.2 Wapens en gewonden (percentages gebaseerd op de slachtoffers van fysiek geweld, respectievelijk intimidatie)

	Fysiek geweld (n = 1021)		Intimidatie (n = 808)	
	% wapen	% gewond	% wapen	% gewond
Ambulance	5%	7%	3%	3%
Arbeidsinspectie	6%	0%	5%	0%
Belastingdienst	17%	0%	3%	0%
Bestuur B&W	22%	20%	5%	0%
Brandweer	5%	0%	20%	10%
DJI	23%	5%	5%	1%
Gemeenteraad	19%	0%	4%	0%
NS	9%	11%	6%	1%
Politie	12%	10%	6%	0%
Primair onderwijs	9%	0%	0%	0%
Sociale Dienst	8%	8%	1%	1%
UWV+CWI	12%	0%	5%	2%
Voortgezet onderwijs	5%	0%	0%	0%
Ziekenhuizen	12%	9%	4%	0%
Totaal	12%	7%	3%	<1%

Het aantal werknemers met een publieke taak dat gewond raakt door fysiek geweld is ook aanzienlijk: maar liefst zeven procent van de slachtoffers van fysiek geweld raakte, naar eigen zeggen, gewond tijdens het voorval. Dat betekent dat in totaal anderhalf procent van de werknemers met een publieke taak het afgelopen jaar gewond is geraakt door fysiek geweld gepleegd door een 'klant'. Vooral in het openbaar vervoer, bij de politie en in ziekenhuizen vallen veel gewonden: tien procent van degenen die te maken kregen met fysiek geweld, raakten hierbij gewond. Bij intimidatie komen veel minder wapens voor (3%) en raken de slachtoffers ook veel minder vaak gewond (minder dan 1%).

2.3 Daders, slachtoffers en getuigen van extern ongewenst gedrag

Er is gevraagd naar kenmerken van daders en slachtoffers, maar ook naar kenmerken van getuigen. Getuigen hebben we ook nog gevraagd wat voor actie ze ondernamen toen ze zagen dat een collega te maken had met ongewenst gedrag door externen.

Daders

De daders van ongewenst gedrag zijn in ruime meerderheid mannen, vooral bij fysiek geweld. Alleen bij intimidatie binnen het primair onderwijs was de dader vaker een vrouw dan een man. Daders zijn meestal tussen de dertig en veertig jaar oud, maar bij fysiek geweld gaat het om iets jongere daders. Ook in het onderwijs zijn de daders van ongewenst gedrag gemiddeld jonger, maar dat komt doordat de daders vaak leerlingen zijn. Bij fysiek geweld, seksuele intimidatie en discriminatie in het primair onderwijs is de leeftijd van de dader hoger, wat erop duidt dat dit soort gedrag vaker door ouders van leerlingen wordt vertoond.

Slachtoffers

De slachtoffers zijn meestal autochtone mannen tussen de veertig en vijftig jaar. Hier zijn echter een paar uitzonderingen op. Zo blijken slachtoffers die werken bij de politie, een ziekenhuis, in het voortgezet onderwijs, bij de arbeidsinspectie of in het gevangeniswezen significant jonger te zijn dan de niet-slachtoffers. Bij UWV-CWI zijn onder de slachtoffers significant meer vrouwen dan onder de niet-slachtoffers en bij DJI worden leidinggevendenden relatief weinig slachtoffer van ongewenst gedrag door externen.

Het lijkt logisch om te veronderstellen dat werknemers die meer contact hebben met externen ook vaker slachtoffer zullen worden van ongewenst gedrag. Dat blijkt echter niet het geval te zijn, behalve bij de politie. Dat betekent dat iedereen met externe contacten risico loopt het slachtoffer te worden van ongewenst gedrag. Een andere vraag is of het slachtoffer de dader al eerder heeft gezien. Meestal is dat niet het geval – ook bij het eerste contact kan het dus misgaan. Dit laatste geldt echter niet voor het onderwijs, DJI, B&W en de sociale diensten.

Getuigen

In de vragenlijst is ook gevraagd of de respondent getuige is geweest van ongewenst gedrag door externen. Getuigen vormen een dwarsdoorsnede van de hele organisatie: bijna iedereen kan getuige worden van ongewenst gedrag door externen.

In bijna alle beroepen blijkt dat getuigen later met de betrokken collega spreken over het incident. In een aantal sectoren grijpen collega's direct in, voornamelijk bij de politie, DJI en NS. Sommige getuigen bemiddelen tussen het slachtoffer en de dader. Dit komt relatief vaak voor bij de arbeidsinspectie, de belastingdienst en B&W-leden. Iemand anders erbij halen komt geregeld voor bij UWV-CWI en in het primair onderwijs. Een kleine groep getuigen deed niets, meestal omdat men van mening was dat de betrokken collega de situatie onder controle had.

2.4 Acties en reacties naar aanleiding van ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag door externen blijkt allerlei vervelende gevolgen te hebben, zowel op de korte als op de langere termijn, zoals psychische, fysieke en financiële gevolgen. Ook kan dit soort ongewenst gedrag ertoe leiden dat het imago van de hele beroepsgroep wordt aangetast. Zo staat in processen verbaal waarin verbaal geweld tegen de politie is gerapporteerd: "wij voelden ons aangetast in onze goede eer en naam". Maar ongewenst gedrag heeft vooral negatieve gevolgen voor het slachtoffer zelf en in veel gevallen heeft dit ook consequenties voor zijn of haar persoonlijke en professionele leven.

Slachtoffers van ongewenst gedrag kunnen allerlei reacties vertonen: ze kunnen het voorval bespreken met een collega, met hun leidinggevende of met het bedrijfsmaatschappelijke werk. Het is echter ook mogelijk dat het slachtoffer het voorval met niemand bespreekt. Dit blijkt te gelden voor één op de negen incidenten: 11 procent van de slachtoffers heeft het voorval met niemand besproken. Bij de NS, de gemeenteraden en de arbeidsinspecties bespreekt zelfs rond de 25 procent van de slachtoffers het incident met niemand binnen de organisatie.

Het niet bespreken van een incident heeft te maken met de vorm van ongewenst gedrag waar het slachtoffer mee te maken heeft gehad. Zo is de

groep werknemers die het voorval niet met collega's bespreekt veel groter wanneer zij slachtoffer zijn van seksuele intimidatie en discriminatie (28% respectievelijk 23%) dan wanneer zij te maken hebben gehad met fysiek geweld en intimidatie (5% respectievelijk 4%).

Tabel 2.3 Met wie bespreekt slachtoffer het ongewenste gedrag (n = 2.807)

	Met niemand besproken	Met collega	Met leiding- gevende	Met bedrijfs- maatsch. werker
Ambulance	10%	84%	20%	1%
Arbeidsinspectie	25%	64%	29%	0%
B&W	21%	61%	6%	0%
Belastingdienst	11%	71%	42%	2%
Brandweer	13%	74%	36%	0%
DJI	7%	86%	44%	2%
Gemeenteraad	24%	57%	10%	3%
NS	24%	62%	27%	4%
Politie	16%	77%	32%	1%
Primair onderwijs	7%	69%	56%	7%
Sociale Dienst	8%	75%	37%	2%
UWV + CWI	14%	72%	30%	0%
Voortgezet onderwijs	17%	64%	41%	3%
Ziekenhuis	10%	80%	26%	3%
Totaal	11%	76%	33%	3%

De slachtoffers die het incident *wel* met iemand bespraken, deden dit meestal met een collega (76%). Vooral binnen de gevangenis en bij de ambulances spreekt men vaak met collega's. Gemeenteraadsleden bespreken ongewenst gedrag juist relatief weinig met collega's. Een gesprek met een leidinggevende is relatief zeldzaam: in totaal wordt in één op de drie gevallen met de leidinggevende over het voorval gepraat. Een uitzondering hierop is het primair onderwijs waar meer dan de helft van de voorvallen met de leidinggevende wordt besproken. Dit is ook de sector waar slachtoffers relatief gezien het vaakst (7%) naar de bedrijfsmaatschappelijke werker toegaan met hun verhaal. In totaal wordt hier maar weinig gebruik van gemaakt: drie procent gaat naar het bedrijfsmaatschappelijke werk.

Melding en aangifte

Slachtoffers kunnen natuurlijk nog een stap verder gaan en het voorval melden bij de politie. In totaal doet twaalf procent van de slachtoffers dit. Ook hier zien we weer flinke verschillen tussen de beroepen: bij DJI wordt slechts twee procent van de incidenten gemeld bij de politie, terwijl lokale bestuurders en politiemensen rond de 30 procent melden. Overigens leidt een melding lang niet altijd tot een formele aangifte. Degenen die het voorval meldden bij de politie, deden in 40 procent van de gevallen ook echt aangifte. Het blijkt dat het bij medewerkers van DJI relatief weinig tot een daadwerkelijke aangifte komt (19%), terwijl dit bij de treinconducteurs juist wel vaak gebeurt (58%). Ook werknemers van de sociale diensten, de arbeidsinspectie en de politie zelf doen vaak aangifte. Dit zou er op kunnen duiden dat men bij DJI de incidenten liever intern oplost, dan ermee naar buiten (de politie) gaat.

Tabel 2.4 Melding en aangifte bij politie (n = 2.807)

	Melding	..., waarvan aangifte
Ambulance	20%	37%
Arbeidsinspectie	7%	56%
B&W	27%	43%
Belastingdienst	11%	42%
Brandweer	15%	26%
DJI	2%	19%
Gemeenteraad	15%	27%
NS	27%	62%
Politie	31%	58%
Primair onderwijs	11%	22%
Sociale Dienst	15%	57%
UWV + CWI	9%	22%
Voortgezet onderwijs	7%	21%
Ziekenhuis	10%	35%
Totaal	12%	40%

Kosten van ongewenst gedrag

Incidenten leiden er vaak toe dat werknemers minder goed gaan functioneren of dat ze zich zelfs ziek melden. Tien procent van de treinconducteurs heeft zich het afgelopen jaar ziek gemeld naar aanleiding van ongewenst gedrag door 'klanten'. De meeste conducteurs die zich ziek hebben gemeld, waren het slachtoffer van fysiek geweld. In het onderwijs en het gevangeniswezen heeft vijf procent zich ziek gemeld, meestal als gevolg van verbaal geweld of intimidatie.

Ongewenst gedrag leidt echter niet altijd tot ziekmeldingen. Veel vaker leidt het ertoe dat mensen minder goed gaan functioneren. Bij de NS geeft maar liefst een kwart van de slachtoffers aan dat ze minder goed zijn gaan functioneren door een incident. Binnen het onderwijs en het gevangeniswezen functioneert ongeveer één op de zes slachtoffers van ongewenst gedrag minder goed.

Het feit dat werknemers minder goed functioneren of zich ziek melden heeft uiteraard ook financiële gevolgen. De kosten hiervan zijn geschat door het aantal weken dat mensen ziek zijn geweest uit te rekenen en dit door te rekenen voor een modaal jaarinkomen van 30.000 euro per jaar⁴. Als iemand aangaf minder goed te kunnen functioneren, zijn we uitgegaan van tien procent minder productiviteit. De bedragen die daaruit kwamen zijn doorberekend naar het totale aantal werknemers in elk van de sectoren.

Noot 4 In de vragenlijst is gevraagd of men zich naar aanleiding van incidenten ziek heeft gemeld of minder goed functioneert en zo ja, hoe lang dat heeft geduurd. De kosten zijn berekend met behulp van Ziekteverzuim berekenaar:
<http://www.easytemplate.nl/producten/Ziekteverzuim/Ziekteverzuim.htm>

Tabel 2.5 Schatting loonkosten door ziekte en minder functioneren veroorzaakt door ongewenst gedrag (bedragen in duizenden euro per jaar; n = 2.087)

	Door ziekmelding	Door minder functioneren	Totaal
Ambulance	2.035	226	2.261
Arbeidsinspectie	0	2	2
B&W	0	8	8
Belastingdienst	4.494	1.550	6.044
Brandweer	16	552	568
DJI	6.900	2.800	9.700
Gemeenteraad	0	31	31
NS	1.890	1.128	3.018
Politie	24.142	2.612	26.754
Primair onderwijs	8.817	253	9.070
Sociale Dienst	4.601	2.644	7.245
UWV + CWI	321	712	1.033
Voortgezet onderwijs	6.794	5.610	12.404
Ziekenhuis	6.129	18.706	24.835
Totaal	66.140	36.834	102.974

De totale loonkosten door ziekmeldingen en minder functioneren als gevolg van ongewenst gedrag door externen, bedragen – geschat – ruim 100 miljoen euro per jaar. De kosten zijn vooral hoog bij de politie en in ziekenhuizen: in beide sectoren bedragen de kosten ongeveer 25 miljoen euro per jaar. Opvallend is dat het bij de politie vooral gaat om ziekmeldingen en in de ziekenhuizen vooral om minder functionerende werknemers. De kosten zijn veel lager bij de arbeidsinspectie, het lokale bestuur en de lokale politiek, maar dat wordt vooral veroorzaakt door het feit dat hier – vergeleken met andere beroepsgroepen – weinig mensen werken.

De bedragen hierboven vormen waarschijnlijk nog een onderschatting van de werkelijke kosten. De FNV heeft berekend dat depressies en lichamelijke uitputting als gevolg van ongewenst gedrag tegen werknemers zeer vaak voorkomen en dat de financiële gevolgen hiervan voor de werknemer op gemiddeld 50.000 euro per 'pestgeval'⁵ uitkomen. Deze kosten houden verband met verhoogde WIA-instroom, hogere premies, ziekteverzuim met verstoring van processen, tijdsverlies door verstoring van processen en, in extreme gevallen, de kosten voor kantonrechters.

Naast deze financiële gevolgen zijn er natuurlijk nog andere kosten die te maken hebben met het menselijke leed dat wordt veroorzaakt of de schade die door dit soort incidenten wordt toegebracht aan de organisatie als beoogd werkgever.

Noot 5 Arbosite FNV: Agressie op het werk; www.arbobondgenoten.nl/arbothem/agressie/pestfold.

3 Ongewenst gedrag door collega's

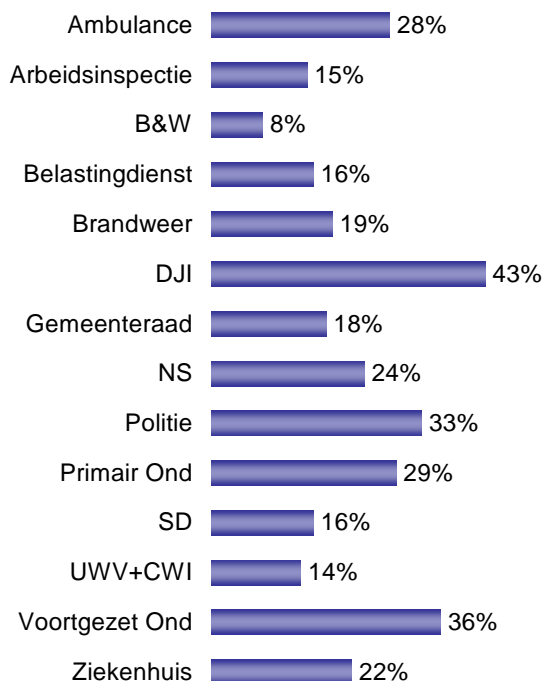
Dit hoofdstuk gaat niet over ongewenst gedrag dat door externen wordt gepleegd, maar door collega's: intern ongewenst gedrag. De opbouw van dit hoofdstuk is vergelijkbaar met het vorige hoofdstuk. Eerst gaan we in op de omvang en aard van onderling ongewenst gedrag. Daarna wordt aandacht besteed aan de situatie waarin het gedrag plaatsvindt en de rollen van slachtoffers, daders en getuigen. Tot slot kijken we naar de reacties op het ongewenste gedrag.

3.1 Aard en omvang

Omvang

Ruim een kwart van de werknemers in de onderzochte beroepsgroepen is het afgelopen jaar slachtoffer geworden van ongewenst gedrag door een collega.⁶ Net als bij geweld door 'klanten' zijn de verschillen tussen de sectoren echter groot (zie grafiek 4.1). In de gevangenis (43%), in het voortgezet onderwijs (36%) en bij de politie (33%) komt ongewenst gedrag door collega's het meeste voor. Binnen het lokale bestuur is het minste sprake van ongewenst gedrag door collega's (8%).

Grafiek 3.1 Persoonlijk slachtofferschap ongewenst gedrag door collega's – per sector (n = 4.253)

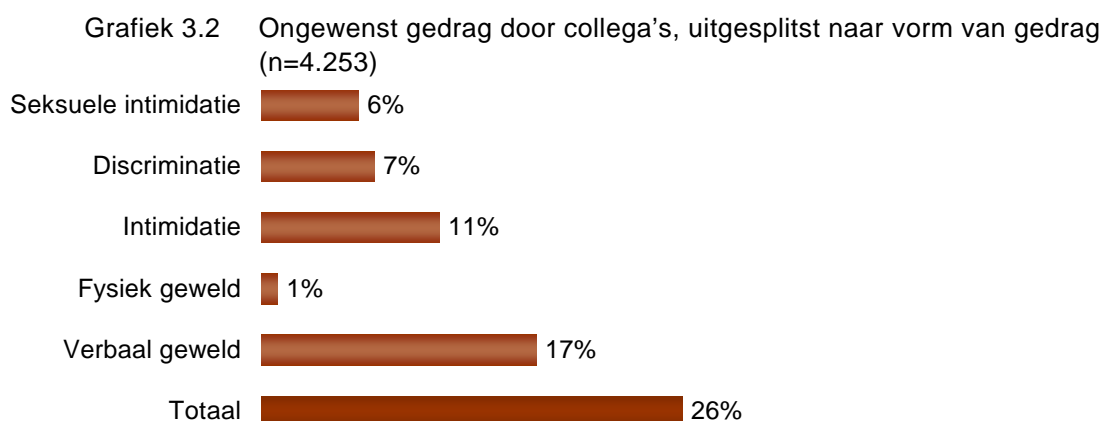


Noot 6 Ook hier zijn de totaalcijfers gewogen om ervoor te zorgen dat alle sectoren naar rato van het aantal mensen dat erin werkzaam is meewegen. De ziekenhuizen wegen daardoor zwaarder mee in het totaal dan bijvoorbeeld B&W-leden.

De frequentie waarmee mensen met ongewenst gedrag te maken hebben verschilt flink tussen de verschillende sectoren. Gemiddeld worden de slachtoffers ongeveer één keer per twee maanden geconfronteerd met een vervelende collega. Het minimum is twee keer per jaar (gemeenteraad, UWV/CWI) en het maximum is vijftien keer per jaar (DJI). Bij DJI hebben slachtoffers dus maandelijks te maken met ongewenst gedrag door een collega. In het voortgezet onderwijs en bij de belastingdienst worden de slachtoffers iets minder dan maandelijks geconfronteerd met ongewenst gedrag.

Aard

Evenals bij ongewenst gedrag door externen, blijkt het bij ongewenst gedrag door collega's vooral te gaan om verbaal geweld. Een op de zes werknemers is het afgelopen jaar slachtoffer geworden van een schreeuwende, scheldende, vernederende, treiterende of pestende collega. Daarnaast blijkt één op de negen te maken hebben gehad met intimidatie. Discriminatie en seksuele intimidatie komen minder voor. Fysiek geweld door collega's is zeldzaam – helemaal als we dit vergelijken met fysiek geweld dat door externen wordt gepleegd. Ongewenst gedrag door collega's is dus subtieler, minder zichtbaar en minder fysiek dan ongewenst gedrag dat door externen wordt gepleegd.



Opvallend is dat intimidatie in het gevangeniswezen, bij de arbeidsinspectie, de NS, de sociale dienst en UWV/CWI vaker voorkomt dan verbaal geweld. Binnen deze sectoren is het gedrag (waarschijnlijk) ernstiger van aard. Bij de politie valt op dat seksuele intimidatie door collega's relatief vaak voorkomt.

Getuigen

Het blijkt dat er meer werknemers zijn die zelf slachtoffer zijn geworden van ongewenst gedrag door collega's, dan dat ze getuige waren van dergelijke voorvallen. Dat kan betekenen dat ongewenst gedrag door collega's meestal plaatsvindt als er geen andere collega's aanwezig zijn. De enige uitzonderingen hierop zijn het gevangeniswezen en de politie: hier zijn meer getuigen van ongewenst gedrag door collega's, dan slachtoffers (vooral bij verbaal geweld en seksuele intimidatie).

3.2 Laatste incident

Net als bij ongewenst gedrag door 'klanten' is aan de slachtoffers van ongewenst gedrag door collega's een aantal vragen gesteld om uit te vinden wat er precies is gebeurd. Er zijn overigens alleen vragen gesteld over het meest recente incident (en niet over alle incidenten) om te voorkomen dat het invullen van de vragenlijst te veel tijd zou gaan kosten voor slachtoffers van meerdere incidenten.

Aanleiding

Ongewenst gedrag tussen collega's vindt bijna altijd plaats tijdens werktijd. De reden voor het gedrag is in bijna alle sectoren dat de dader zijn of haar gelijk wil halen. Veel slachtoffers, vooral onder de treinconducteurs, geven daarnaast aan dat het ongewenste gedrag nou eenmaal 'de stijl van de dader is'. Bij ambulances, ziekenhuizen en gemeenteraden komt ongewenst gedrag relatief vaak voort uit de overtuiging van de dader dat hij recht van spreken heeft, gezien zijn ervaring kennis en kunde. Bij de belastingdienst gaat het vaak mis omdat er onenigheid bestaat over de manier van werken.

Instrumenteel gedrag

In meer dan de helft van de gevallen probeerde de dader door middel van zijn of haar gedrag iets gedaan te krijgen van het slachtoffer. Bij de NS is het gedrag het minst instrumenteel: in de helft van de gevallen probeerde de dader er iets mee gedaan te krijgen (50%). In het primair onderwijs is bijna al het ongewenste gedrag tussen collega's instrumenteel van aard (82%).⁷

Tabel 3.1 Percentage daders dat iets gedaan wilde krijgen van slachtoffer (n = 1.106)

	<u>iets gedaan krijgen</u>
Ambulance	67%
Arbeidsinspectie	65%
B&W	65%
Belastingdienst	56%
Brandweer	72%
DJI	69%
Gemeenteraad	75%
NS	50%
Politie	61%
Primair onderwijs	82%
Sociale Dienst	79%
UWV + CWI	63%
Voortgezet onderwijs	67%
Ziekenhuis	75%
Totaal	73%

Noot 7 In de vragenlijst is bij ongewenst gedrag door externen ook gevraagd of de dader daadwerkelijk iets heeft bereikt met het gedrag. Bij ongewenst gedrag door collega's is besloten die vraag niet te stellen.

3.3 Daders, slachtoffers en getuigen

Daders

De gemiddelde pleger van ongewenst gedrag tegen een collega is een man tussen de veertig en vijftig jaar die ruim tien jaar in dienst is. Net als bij ongewenst gedrag door externen, zijn mannen dus oververtegenwoordigd in de groep daders.

In de helft van de gevallen heeft de dader een leidinggevende functie, maar dat geldt niet voor seksuele intimidatie, fysiek geweld en verbaal geweld. Bij intimidatie (bijvoorbeeld onder druk zetten) en discriminatie blijkt meer dan de helft van de daders (65% respectievelijk 55%) een leidinggevende functie te hebben. Meestal hebben dader en slachtoffer wekelijks contact met elkaar. Bij de ziekenhuizen is het contact tussen daders en slachtoffers iets minder frequent.

Slachtoffers

De slachtoffers van intern geweld zijn zowel mannen als vrouwen. Alleen bij de arbeidsinspectie, belastingdienst en gemeenteraad zijn vrouwen significant vaker slachtoffer. De gemiddelde leeftijd van de slachtoffers is begin veertig. Allochtonen worden net zo vaak slachtoffer als autochtonen, behalve bij de arbeidsinspectie waar allochtonen vaker slachtoffer worden. Wat aantal werkuren per week betreft zijn er geen verschillen tussen de slachtoffers en niet-slachtoffers. Slachtoffers hebben, zoals gezegd, relatief vaak een leidinggevende functie (net als de daders).

Getuigen

Soms zijn er collega's aanwezig op het moment dat een werknemer wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag door een andere collega of leidinggevende. Het blijkt dat deze getuigen op allerlei manieren reageren op het gebeurde. Meestal bespreken de getuigen (net als bij geweld dat door externen wordt gepleegd) het voorval later met het slachtoffer. Bij DJI bespreekt één op de zes getuigen het voorval later ook met de dader – dat is duidelijk meer dan in andere sectoren. Het komt nauwelijks voor dat getuigen direct ingrijpen, een andere collega erbij halen of het voorval melden bij de leidinggevende. Een kleine groep getuigen (ca. 2%) doet niets. Bij de NS (7%) en DJI (5%) is de groep die niets doet relatief groot. Bij de NS wordt hiervoor als reden relatief vaak aangevoerd dat dit soort voorvallen zo vaak gebeuren, dat men er niet meer op reageert.

3.4 Acties en reacties naar aanleiding van ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag tussen collega's heeft vaak grote gevolgen voor iemands functioneren. Een verklaring hiervoor kan zijn dat dader en slachtoffer elkaar op het werk regelmatig tegenkomen. Het geweld kan daardoor relatief gemakkelijk een structureel karakter krijgen.

In de vragenlijst is onder andere gevraagd of de slachtoffers het ongewenste gedrag met iemand hebben besproken. Het blijkt dat maar liefst één op de zes slachtoffers het voorval met niemand heeft besproken. Binnen de ziekenhuizen geldt dit zelfs voor ruim een kwart van de slachtoffers (27%). Evenals bij extern ongewenst gedrag blijkt ook hier dat vooral op seksuele intimidatie en discriminatie een taboe ligt. Maar liefst 43% respectievelijk 31% van de slachtoffers van deze twee vormen van ongewenst gedrag bespreken het voorval niet met andere mensen binnen de organisatie. Het

verzwijgen van incidenten is onwenselijk, omdat het ertoe leidt dat dit soort problemen intern worden onderschat en het vinden van oplossingen er ernstig door wordt bemoeilijkt.

Tabel 3.2 Met wie besprak het slachtoffer het ongewenste gedrag (n = 1.106)

	Met niemand besproken	Met collega	Met leidinggevende	Met bedr. maatsch. werker
Ambulance	12%	37%	29%	2%
Arbeidsinspectie	11%	68%	27%	16%
B&W	15%	50%	10%	0%
Belastingdienst	6%	42%	20%	9%
Brandweer	16%	61%	44%	7%
DJI	10%	51%	23%	8%
Gemeenteraad	14%	69%	8%	6%
NS	16%	36%	21%	1%
Politie	4%	72%	46%	9%
Primair onderwijs	5%	74%	31%	8%
Sociale Dienst	11%	56%	27%	12%
UWV + CWI	11%	72%	19%	3%
Voortgezet onderwijs	10%	69%	29%	10%
Ziekenhuis	27%	49%	19%	4%
Totaal	16%	59%	26%	7%

Iets meer dan de helft van de slachtoffers (59%) besluit het voorval te bespreken met een collega. Maar dit geldt niet voor alle beroepsgroepen: bij de ambulance, de NS en de belastingdienst worden collega's minder vaak in vertrouwen genomen.

Leidinggevendena krijgen in een kwart van de gevallen (26%) te horen wat zich heeft voorgedaan. Gemeenteraadsleden doen dit relatief weinig (8%) en politiemensen juist relatief vaak (46%). Ook bij werknemers in het onderwijs, bij de ambulances, de sociale diensten en de arbeidsinspectie lijkt het iets vaker voor te komen dat dergelijke vervelende situaties met leidinggevendena worden besproken. De drempel naar het bedrijfsmaatschappelijke werk is, net als bij geweld door 'klanten', vrij hoog. Gemiddeld gaat zeven procent hier naartoe. Bij de arbeidsinspectie is dit duidelijk hoger (16%).

Melding en aangifte

Sommige voorvallen zijn zo ernstig, dat het slachtoffer besluit een melding te doen bij de politie. Dit gebeurt echter maar in één op de honderd gevallen, zo blijkt. Politiemensen melden dit soort voorvallen nog relatief vaak (11%), maar dit cijfer is gebaseerd op een zeer klein aantal slachtoffers (46 werknemers) en dus niet erg betrouwbaar. Als melding wordt gedaan van intern ongewenst gedrag, leidt dit meestal niet tot een echte aangifte: van de acht meldingen die in dit onderzoek aan het licht zijn gekomen, is het slechts in twee gevallen tot een formele aangifte gekomen. In beide gevallen ging het overigens om seksuele intimidatie.

4 Werkomgeving

Tot nu toe ging dit rapport over omvang en aard van ongewenst gedrag door externen en door collega's. In de enquête zijn echter ook vragen gesteld over andere onderwerpen. Zo hebben we gevraagd naar de achtergronden van het ongewenste gedrag, naar kenmerken van de werkomgeving en naar maatregelen die door de organisatie al zijn genomen om ongewenst gedrag te voorkomen. In dit hoofdstuk beschrijven we die resultaten, beginnend met de veiligheidssituatie op het werk. Vervolgens wordt beschreven welke maatregelen al zijn genomen per sector.

4.1 Veiligheidsgevoelens

Het overgrote deel van de werknemers (89%) voelt zich veilig of zelfs zeer veilig op het werk. In drie sectoren is het percentage dat zich veilig voelt lager dan bij de andere sectoren, namelijk bij de ambulances (74%), DJI (64%) en, in het bijzonder, de NS (48%). We hebben niet alleen gevraagd hoe veilig men zich nu voelt, maar ook of de veiligheid het afgelopen jaar is veranderd. In totaal geeft ongeveer een kwart van de werknemers aan dat ze zich onveilig zijn gaan voelen, maar de verschillen tussen de beroepen zijn groot. Gemeenteraadsleden en B&W geven niet aan dat ze zich onveilig zijn gaan voelen, maar onder de werknemers van DJI zegt 38 procent zich onveilig te voelen dan een jaar geleden.

Als we naar de totale groep kijken, blijkt tweederde geconfronteerd te zijn met ongewenst gedrag en 89% zich desondanks (zeer) veilig te voelen. Dit kan betekenen dat het gedrag de veiligheidsgevoelens niet beïnvloedt. Het is echter ook mogelijk dat hier sprake is van een 'illusie van onkwetsbaarheid' (Steinmetz, 1990). Dat betekent dat mensen zich ten onrechte veilig voelen en dit ook willen, omdat de werksituatie anders onleefbaar wordt. Daardoor ontstaat een schril contrast tussen feiten en gevoelens.

4.2 Preventieve maatregelen

In de vragenlijst is voor elf maatregelen geïnterviewd of die in de organisatie van de werknemer al zijn genomen of niet. In totaal blijkt dat de werkgevers in deze beroepsgroepen gemiddeld zes van de elf maatregelen hebben genomen. Het opstellen van gedragsregels voor personeel blijkt de meest populaire maatregel te zijn: ongeveer driekwart van de werknemers geeft aan dat hier regels voor bestaan binnen hun organisatie. Andere maatregelen die volgens meer dan de helft van de werknemers zijn genomen zijn:

- Regelmatig teamoverleg;
- Nazorg bij ongewenst gedrag;
- Registratiesysteem voor incidenten;
- Ongewenst gedrag bespreken in teamoverleg;
- Gedragsregels voor externen;
- Organisatorische maatregelen.

Maatregelen die nog relatief zeldzaam zijn en door minder dan de helft van de respondenten genoemd worden, zijn:

- Trainingen voor omgaan met ongewenst gedrag;
- Protocol voor omgaan met ongewenst gedrag;
- Bouwkundige, technische en elektronische maatregelen.

Tabel 4.1 Genomen maatregelen en oordeel over preventief beleid (n = 4.253)

	Aantal maatregelen	Veiligheid 'goed geregeld' volgens werknemers
Ambulance	5	21%
Arbeidsinspectie	7	29%
B&W	8	29%
Belastingdienst	6	13%
Brandweer	5	25%
DJI	8	4%
Gemeenteraad	4	34%
NS	5	7%
Politie	7	17%
Primair Ond	5	31%
Sociale Dienst	7	20%
UWV+CWI	7	21%
Voortgezet Ond	5	20%
Ziekenhuis	6	19%
Totaal	6	21%

Bij het lokale bestuur en bij DJI worden de meeste maatregelen genomen (gemiddeld acht). Bij de gemeenteraad worden de minste maatregelen genomen (gemiddeld minder dan vier). De andere sectoren nemen een middenpositie in. Meestal hebben de maatregelen die elke sector neemt te maken met de aard van het werk. Zo worden er veel bouwkundige maatregelen getroffen bij sociale diensten, UWV-CWI en het lokale bestuur die immers vaak te maken hebben met 'klanten' die aan een balie komen. Registratiesystemen zijn vooral bij de NS en in ziekenhuizen populair, maar volgens slechts één op de drie werknemers uit deze twee sectoren worden incidenten ook daadwerkelijk geregistreerd. Het daadwerkelijk registreren van incidenten komt het meeste voor bij instellingen van DJI.

Veiligheid goed geregeld

Het blijkt dat het nemen van meer maatregelen niet direct leidt tot een positiever oordeel van de werknemers over de veiligheid. De meeste maatregelen zijn getroffen bij DJI⁸, maar het percentage werknemers dat vindt dat de veiligheid goed is geregeld is het laagste van alle sectoren (8%). Deze werknemers geven aan dat het nemen van 'standaard' maatregelen niet genoeg is: het is belangrijker om te werken aan een cultuurverandering, in het bijzonder aan het verbeteren van de communicatie en het vermijden van 'doofpotpraktijken'.

In bepaalde sectoren verwachten de werknemers overigens vrij veel goeds van technische maatregelen, zoals geavanceerde communicatiemiddelen

Noot 8 De maatregelen die vooral zijn getroffen bij DJI zijn: gedragsregels voor personeel en 'klanten', regelmatig teamoverleg, nazorg na ongewenst gedrag, protocol ongewenst gedrag en bouwkundige maatregelen

('oortjes'), alarmen en camera's. Dit horen we vooral onder werknemers in ziekenhuizen, de sociale dienst, UCW/CWI en de belastingdienst. Opvallend is dat werknemers in het gevangeniswezen dit niet vaak noemen, maar dat zal te maken hebben met het gegeven dat 69% aangeeft dat deze maatregelen reeds zijn getroffen.

Andere adviezen die door de respondenten worden gegeven zijn:

- Trainingen voor risicovolle situaties;
- Communicatie met cliënten (uitdragen wat de sancties zijn);
- Agressieprotocol opstellen;
- Investeren in klantvriendelijkheid;
- Verbeteren incidentregistratie en evaluaties;
- Beter naleven van bestaande agressieprotocollen.

De laatste twee punten wijzen op een probleem in veel organisaties: men investeert wel in het opstellen van preventief beleid (incidentenregistratie en agressieprotocollen, bijvoorbeeld), maar besteedt te weinig aandacht aan de uitvoering. Dit verklaart ook waarom bijna de helft van de werknemers van mening is dat er in hun organisatie teveel ad hoc wordt gereageerd op incidenten. Dit probleem wordt vooral herkend door werknemers in het voortgezet onderwijs (55%), DJI (54%), NS (49%) en UWV-CWI (47%).

4.3 Nazorg

Maatregelen kunnen bepaalde incidenten wellicht voorkómen, maar als zich een incident voordoet, is een adequate reactie hierop – gekoppeld aan goede nazorg – van groot belang. De meeste werknemers geven aan dat ze weten wat ze moeten doen als ze slachtoffer worden van ongewenst gedrag tijdens hun werk.

Melding van incidenten is bijna overal de bedoeling, maar in de praktijk gebeurt het nog niet overal. Bij de belastingdienst, gemeenteraad, politie en arbeidsinspectie denkt minder dan de helft van de werknemers dat incidenten intern worden gemeld. Als een incident wordt gemeld in de eigen organisatie, krijgen de slachtoffers vaak voldoende steun van hun collega's en, zij het in iets mindere mate, van hun leidinggevende.

Toch vinden veel werknemers dat ongewenst gedrag niet serieus genoeg wordt genomen. Bij de werknemers van DJI en de NS vinden bijvoorbeeld twee op de drie werknemers dat meldingen serieuzer moeten worden genomen. Overigens zijn de werknemers in deze twee sectoren niet negatiever over de nazorg dan werknemers uit andere sectoren. Zij zijn in elk geval positiever over de nazorg na incidenten dan gemeenteraadsleden, medewerkers van UWV-CWI, het voortgezet onderwijs en de belastingdienst.

Verdieping

In dit hoofdstuk bleek dat er bij DJI en B&W evenveel maatregelen worden genomen tegen ongewenst gedrag, maar dat de werknemers volstrekt anders oordelen over de veiligheid op het werk. Dit heeft zeer waarschijnlijk te maken met de bedrijfscultuur. We zien namelijk dat de gevangenismedewerkers heel anders oordelen over de organisatiecultuur, dan de lokale bestuurders. Bij DJI is men duidelijk minder tevreden over de communicatie tussen werkvloer en management, over de communicatie met 'klanten'⁹ en

Noot 9 Binnen de context van DJI zijn de gedetineerden de belangrijkste 'klanten'.

over de invloed op invulling van de eigen werkzaamheden. De beste manier om iets te doen tegen ongewenst gedrag, heeft zeer waarschijnlijk te maken met dit soort factoren. Het is echter de vraag in hoeverre elke factor bepalend is voor de veiligheid op het werk en of er misschien andere – externe – factoren zijn die nog belangrijker zijn. In het volgende hoofdstuk wordt een antwoord op die vraag gegeven.

5 Oorzaken en maatregelen

In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag welke factoren samenhangen met ongewenst gedrag. Eerst presenteren we een kort overzicht van de literatuur over dit onderwerp. Daarna ontwikkelen we een model voor ongewenst gedrag. Met behulp van regressieanalyse bepalen we vervolgens in hoeverre ongewenst gedrag voorspelbaar is en in hoeverre organisaties er iets tegen kunnen doen.

5.1 Literatuur

Het is niet voor het eerst dat onderzoek wordt gedaan naar ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Daarom is een literatuuronderzoek verricht om zicht te krijgen op alle factoren die samenhangen met dit soort ongewenst gedrag. Een ander doel van het literatuuronderzoek was het zoeken naar cijfers over de aard en omvang van ongewenst gedrag, om de uitkomsten te kunnen vergelijken met eerdere onderzoeksresultaten.

Wat we al weten

Eerder onderzoek heeft laten zien dat veel factoren die te maken hebben met agressie en geweld tegen werknemers nauwelijks beïnvloedbaar zijn via beleid. Zo blijkt dat kenmerken van daders een grote rol spelen, maar deze zijn moeilijk te beïnvloeden door de overheid. Organisatorische factoren spelen echter ook een rol en die zijn, in principe, wel te beïnvloeden. Zo heeft Di Martine (2005) vastgesteld dat lange wachttijden van invloed zijn op ongewenst gedrag door externen. Ongewenst gedrag tussen collega's onderling blijkt vooral te maken te hebben met de werkdruk en met de eerlijke verdeling van de hoeveelheid werk. Ook de collegialiteit, benaderingsstijlen, managementstructuur en de algemene sfeer in een organisatie kunnen van invloed zijn op de hoeveelheid geweld tussen collega's onderling en tussen werknemers en externen.

Deze resultaten worden bevestigd door onderzoek naar verbaal en psychologisch geweld in organisaties (O' Moore, 1998; Keashly en Jagatic, 2000; Hoel en Salin, 2003). In organisaties met veel stress, waar mensen nauw moeten samenwerken (in teams), waar mensen weinig betrokken worden in het beslissingsproces en waar mensen hun mening niet kunnen uiten, komen meer pesten voor. Gebrekkige communicatie, slechte psychosociale werkomstandigheden, een hoge mate van competitie en relatief lage beloningen leiden ook tot meer psychologisch geweld op de werkvloer. Er is ook onderzoek uitgevoerd naar de verschillen zijn tussen grote en kleine organisaties en typen organisaties. Einarsen en Cooper (2003) hebben in hun onderzoek gevonden dat pesten en ongepast gedrag vaker voorkomen in grote organisaties en non-profitorganisaties.

Organisaties die speciale programma's of trainingen hebben tegen pesten of ander verbaal geweld, hebben *vaker* te maken met dit soort incidenten. Hetzelfde geldt voor bedrijven die maandelijks teambijeenkomsten organiseren (Grubb e.a. 2005). Dat is overigens ook niet meer dan logisch: organisaties die vaak worden geconfronteerd met ongewenst gedrag, zullen eerder besluiten dit soort trainingen aan hun medewerkers aan te bieden.

Uit het onderzoek van Driessen (2004) blijkt dat geweld van het publiek maar voor een klein deel afhankelijk is van allerlei voor de hand liggende

factoren. De inrichting van de werkruimte (de balie), de organisatie (zijn er altijd collega's aanwezig), de werktijden (overdag of 's avonds) of de bekendheid met de dader – ze blijken allemaal nauwelijks van invloed op ongewenst gedrag. De oorzaak van verschillen in de hoeveelheid geweld moet volgens Driessen niet in dat soort factoren worden gezocht, maar in specifieke kenmerken van elke organisatie. Het soort publiek waar de organisatie mee te maken heeft en de belangen die op het spel staan voor de 'klanten', blijken een grote rol te spelen. Kortom: een deel van het geweld dat externen plegen, is afhankelijk van de doelgroep van de organisatie en van de (psychische) gesteldheid van deze doelgroep.

Uit een uitgebreid onderzoek naar goede praktijken tegen geweld door DSP-groep in samenwerking met Steinmetz Advies en Opleiding (Kolner e.a., 2006) komt naar voren dat veel organisaties verzuimen om de beleidscyclus stap voor stap te volgen bij de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid. Zij adviseren dat organisaties een gedragen visie op de gewenste bedrijfscultuur en bijbehorend gedrag moeten ontwikkelen en dat er binnen een organisatie regelmatig aandacht moet worden besteed aan het melden van incidenten. Van daaruit kan binnen het kwaliteitsbeleid de beleidscyclus worden gevolgd. Hierbij is het belangrijk dat de resultaten van het beleid regelmatig worden teruggekoppeld naar de werkvloer. Bij het bepalen van normen en waarden moeten medewerkers van alle lagen van een organisatie worden betrokken. Door eerst te investeren in intern gewenst gedrag, straalt dat op langere termijn ook uit naar de 'klanten'. Werknemers moeten zich bewust zijn van hun eigen verantwoordelijkheid bij het naleven van de normen en waarden van de organisatie en managers kunnen hierin een voorbeeldfunctie nemen.

Een andere manier om naar ongewenst gedrag te kijken, is een focus op het slachtoffer. Er is vrij veel onderzoek gedaan naar slachtofferschap van pesten op de werkvloer. Zapf e.a. (2004) hebben geprobeerd typische kenmerken van slachtoffers te achterhalen. De kenmerken van slachtoffers van pesten en geestelijk geweld op de werkvloer bleken de volgende te zijn:

- 'anders' zijn dan de collega's,
- minder sociaal competent,
- minder assertief,
- meer prestatiegericht.

Op basis van deze literatuur kon een overzicht worden gemaakt van alle factoren die van invloed zijn op ongewenst gedrag, zowel door 'klanten' als door collega's onderling. Die factoren zijn in een model verwerkt dat hieronder wordt besproken.

5.2 Model voor ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak kan afhangen van allerlei factoren. We onderscheiden drie 'clusters' van factoren.

Individuele factoren

Leeftijd, geslacht, etniciteit, opleidingsniveau.

Werk factoren

Aantal jaren in dienst, aantal uur per week in contract, contactfrequentie met externen, leidinggevend of niet, mate van toegankelijkheid van de werkplek voor externen.

Organisatie factoren

Cultuur, interne en externe communicatie, werkomstandigheden, getroffen preventiemaatregelen.

Figuur 5.1 Model voor ongewenst gedrag



Het doel van onze analyses is uit te vinden welke factoren van invloed zijn op ongewenst gedrag. Het is echter wel de bedoeling dat dit factoren zijn die in principe beïnvloed kunnen worden door werkgevers, werknemers of de overheid. Daarom zijn kenmerken van 'klanten' (de daders) buiten beschouwing gelaten - die zijn immers nauwelijks te beïnvloeden. Overigens zijn persoonlijke kenmerken van werknemers ook niet eenvoudig te veranderen.¹⁰

5.3 Ongewenst gedrag door externen

Als eerste is een regressievergelijking opgesteld die de omvang van ongewenst gedrag door externen probeert te voorspellen. De afhankelijke variabele is de optelsom van alle incidenten waar de werknemer het afgelopen jaar het slachtoffer van is geworden. Er wordt in deze analyse geen onderscheid gemaakt tussen verbaal en fysiek geweld, (seksuele) intimidatie of discriminatie.¹¹

Beperkte verklarende kracht

De analyse heeft als belangrijkste uitkomst dat het met behulp van de onderzochte factoren niet goed mogelijk is om ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak te verklaren. Het regressiemodel verklaart slechts 26 procent van de variantie¹² in slachtofferschap. Dat betekent – in gewoon Nederlands – dat op elke tien incidenten er ruim zeven zijn die niet te voorspellen zijn met behulp van de factoren in ons model. Deze zeven incidenten hebben een andere oorzaak dan kenmerken van het slachtoffer,

Noot 10 Zo zou de politie bijvoorbeeld kunnen besluiten dat jonge agenten alleen samen met een meer ervaren collega de straat op mogen. Het is niet eenvoudig dit soort voornemens uit te voeren, maar het *kan* in principe wel.

Noot 11 De analyses zijn ook uitgevoerd per soort ongewenst gedrag (fysiek, verbaal, etc.) maar die modellen leverden geen fundamenteel andere resultaten op en worden daarom niet apart behandeld. De maximale waarde voor het aantal incidenten is overigens op honderd gezet om de invloed van extreme scores te beperken.

Noot 12 Verklaarde variantie is een maat voor de verklarende kracht van een regressiemodel. De maximale verklaarde variantie is 100% - in dat geval wordt de afhankelijke variabele (in dit geval ongewenst gedrag) volledig voorspeld door de onafhankelijke variabelen (in dit geval individuele-, werk- en organisatiefactoren). Een verklaarde variantie van 0% betekent dat het model geen enkele verklarende kracht heeft.

kenmerken van het werk of kenmerken van de organisatie waar het slachtoffer werkte.¹³

Dit zou kunnen betekenen dat dit onderzoek te beperkt was: wellicht zou een andere vragenlijst beter in staat zijn geweest ongewenst gedrag te verklaren. Voor een deel is dat ongetwijfeld waar: in dit onderzoek hebben we bijvoorbeeld niet gevraagd naar de psychische gesteldheid of karaktertrekken van de daders, terwijl dit van invloed zou kunnen zijn op ongewenst gedrag.

Toch denken we dat de beperkingen van dit onderzoek niet de reden zijn voor dit resultaat. We hebben immers zoveel factoren opgenomen waarvan verwacht werd dat die van invloed zouden zijn op ongewenst gedrag, dat het niet eenvoudig is andere factoren te bedenken die de verklarende kracht zouden vergroten. Veel logischer is de conclusie dat ongewenst gedrag tot op grote hoogte onvoorspelbaar is: het kan in feite iedereen op elk moment in elke situatie overkomen.

Hoewel het verklarende model niet in staat is al het ongewenste gedrag te voorspellen, kunnen we wel degelijk een aantal factoren benoemen die in elk geval van invloed zijn op ongewenst gedrag. Het zijn geen ijzersterke verbanden, maar tot op bepaalde hoogte mag wel degelijk verwacht worden dat werken aan deze factoren tot een afname van ongewenst gedrag zal leiden.

Individuele factoren

Mannen en allochtonen blijken vaker geconfronteerd te worden met ongewenst gedrag door externen, dan vrouwen en autochtonen. Ook blijkt dat oudere en hoger opgeleide werknemers, minder te maken hebben met ongewenst gedrag. Nogmaals: deze verbanden zijn niet ijzersterk. Het is dus zeker niet zo dat alle slachtoffers oudere, hoog opgeleide, allochtone, mannelijke werknemers zijn. Toch zijn de gevonden verbanden statistisch significant en interessant genoeg om te vermelden. Dit soort analyses werken met gemiddelden en *gemiddeld* lopen mannen en allochtonen meer risico op ongewenst gedrag.

Werkfactoren

Werknemers die vaker contact hebben met externen, lopen een groter risico om met ongewenst gedrag geconfronteerd te worden. Ook werknemers die meer uren per week werken, lopen meer risico. Dit is niet verrassend: hoe meer iemand werkt en hoe vaker iemand contact heeft met externen, des te groter de kans om met ongewenst gedrag in aanraking te komen.

Organisatiekenmerken

Er zijn allerlei kenmerken van organisaties die van invloed zijn op ongewenst gedrag door externen. De samenhang is niet heel sterk, maar de volgende factoren blijken relatief belangrijk te zijn:

- Het geven van trainingen helpt om werknemers te beschermen tegen ongewenst gedrag.
- Werknemers die het gevoel hebben dat ze invloed hebben op hun eigen werk, worden minder vaak slachtoffer.
- Meldingen van ongewenst gedrag moeten door de organisatie serieus worden genomen; vooral bij verbaal geweld en intimidatie.

Noot 13 Het spreekt hopelijk voor zich dat deze uitspraak alleen betrekking heeft op de factoren die in de vragenlijst zijn opgenomen.

- Bouwkundige maatregelen kunnen helpen om ongewenst gedrag aan te pakken – vooral fysiek geweld en intimidatie.
- Werknemers moeten voldoende tijd krijgen om ‘klanten’ te helpen.
- Kliëkvorming moet worden tegengegaan. Dit zal vooral bijdragen aan een vermindering van discriminatie.

Hierboven werden factoren besproken die van invloed zijn op ongewenst gedrag door externen. Hieronder gaat het over ongewenst gedrag door collega's. Later in dit hoofdstuk gaan we expliciet in op de vraag of er verschillen bestaan tussen de beroepsgroepen en in hoeverre het mogelijk is iets tegen ongewenst gedrag te doen.

5.4 Ongewenst gedrag door collega's

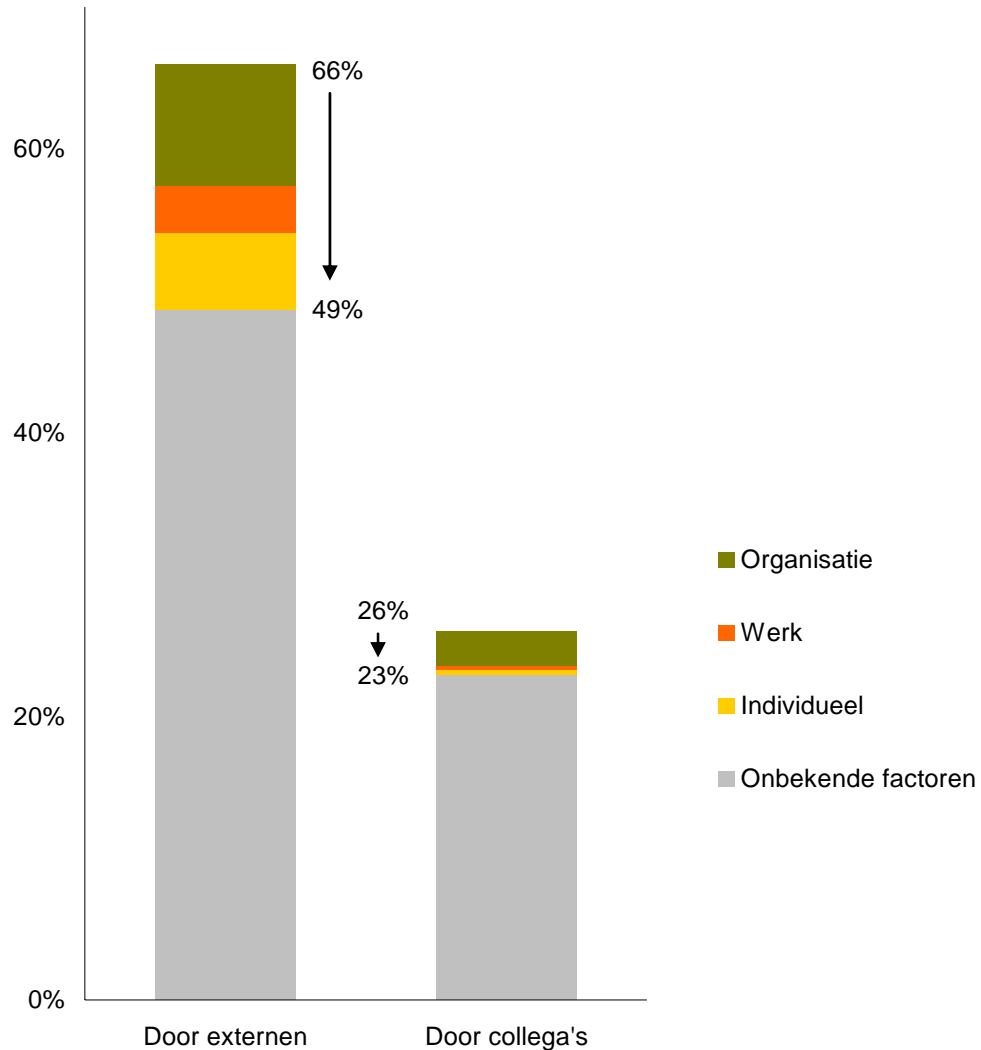
Ook voor ongewenst gedrag door collega's is een verklarend model opgesteld op basis van individuele-, werk- en organisatiefactoren. Net als bij ongewenst gedrag door externen, blijkt het model nauwelijks in staat te voorspellen hoe vaak werknemers slachtoffer worden van ongewenst gedrag. Het model verklaart slechts 12 procent van de variantie, wat nog minder is dan bij geweld door externen. Ook hier zouden we kunnen concluderen dat dit aan het onderzoek ligt: als we naar andere factoren hadden gekeken, was de verklarende kracht wellicht hoger geweest. Maar gezien het feit dat zoveel verschillende factoren in ogenschouw zijn genomen, verwachten we niet dat een nieuw onderzoek in staat zal zijn veel meer variantie te verklaren. Veel aannemelijker is het dat ook ongewenst gedrag door collega's tot op grote hoogte onvoorspelbaar is en zal blijven.

Voor zover de gemeten factoren er toch toe doen, valt op dat kenmerken van de organisatie de grootste rol spelen. Individuele factoren en werkfactoren doen er nauwelijks toe als het gaat om ongewenst gedrag door collega's. In de bijlagen staan de uitkomsten van het model.

5.5 Sturingspercentage totaal

De regressie-analyses lieten zien dat we ongewenst gedrag niet goed kunnen verklaren op basis van individuele-, werk- of organisatiefactoren. Tot op grote hoogte is ongewenst gedrag dus onvoorspelbaar en niet te beïnvloeden door de werknemers zelf, de werkgevers of door de overheid. Toch is ongewenst gedrag ook weer niet helemaal willekeurig: voor een deel kan er wel degelijk invloed op worden uitgeoefend als organisaties zich richten op individuele-, werk- en organisatiefactoren. Ongewenst gedrag zal er niet volledig door worden uitgebannen, maar wel gedeeltelijk. Welk gedeelte van het ongewenste gedrag kan worden voorkomen, volgt uit de verklarende kracht van alle factoren bij elkaar. Op basis hiervan is een zogenaamd sturingspercentage berekend. Dit sturingspercentage geeft aan in hoeverre ongewenst gedrag – in theorie – kan worden ingedamd door te werken aan individuele-, werk- en organisatiefactoren. We hebben het sturingspercentage berekend voor ongewenst gedrag door externen en voor ongewenst gedrag door collega's. Onderstaande grafiek gaat over alle beroepen samen – verderop wordt een opsplitsing gemaakt per beroep.

Figuur 5.2 Sturingspercentage



Door externen

In totaal heeft 66% van de respondenten te maken gehad met ongewenst gedrag door externen. Een kwart van deze incidenten kon worden verklaard door individuele-, werk- en organisatiefactoren. Dat betekent dat als deze negatieve factoren allemaal zouden worden weggelaten, het ongewenste gedrag met een kwart zou moeten dalen tot 49 procent. Dat is overigens makkelijker gezegd dan gedaan: het zou immers betekenen dat alle individuele, werk en organisatiefactoren zodanig zouden moeten zijn dat ze ongewenst gedrag tegenwerken. Dat zal niet van de ene op de andere dag lukken. De organisatiefactoren en individuele factoren spelen overigens een grotere rol dan de werkfactoren; het verdient dus aanbeveling vooral in die richting naar oplossingen te zoeken.

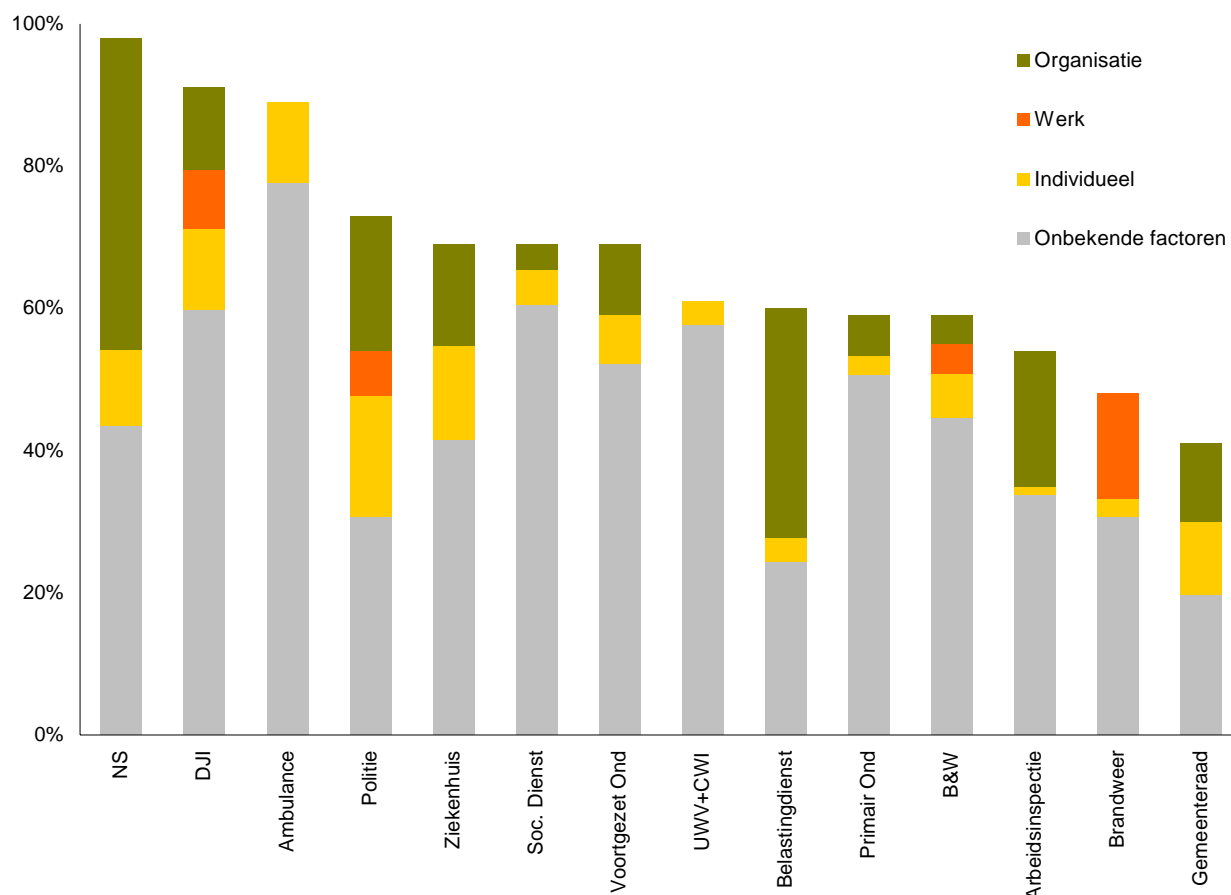
Door collega's

Bij intern geweld is de verklarende kracht van het model een stuk kleiner. Daardoor is het sturingspercentage ook lager. Als alle individuele-, werk- en organisatiefactoren worden verbeterd, mag verwacht worden dat het slachtofferschap daalt met twaalf procent. Dat zou betekenen dat het aantal slachtoffers daalt van 26 procent naar 23 procent. De meeste vooruitgang valt hier te behalen door te werken aan organisatiefactoren.

5.6 Sturingspercentage per beroepsgroep

Ook per beroepsgroep is een sturingspercentage berekend voor ongewenst gedrag door externen. In de bijlagen worden de uitkomsten gedetailleerd weergegeven - hier beperken we ons tot de belangrijkste resultaten.

Figuur 5.3 Sturingspercentage per beroepsgroep – ongewenst gedrag door externen



Kansen

Er zijn een paar beroepsgroepen waar de verklarende kracht van het model vrij groot is. Daar valt dus veel winst te boeken door te werken aan individuele-, werk- en organisatiefactoren. Er zijn vier beroepsgroepen waar ongewenst gedrag voor meer dan de helft voorspelbaar is:

- Belastingdienst (59%)
- Politie (58%)
- NS (56%)
- Gemeenteraad (52%)

Bij de Belastingdienst en de NS blijken individuele factoren zeer bepalend te zijn. Daar is dus winst te boeken door goed te kijken naar de individuele kenmerken van werknemers (leeftijd, sekse, etniciteit) die contacten hebben met externen. Bij de politie en de gemeenteraden blijken individuele factoren ook belangrijk te zijn. Hier blijken organisatiefactoren echter ook in staat een deel van het ongewenste gedrag te voorspellen. Dat betekent dat in deze beroepen winst te boeken moet zijn door aandacht te geven aan trainingen, preventieve maatregelen en organisatiecultuur.

Uitdaging

Er zijn ook beroepsgroepen waar alle onderzochte factoren nauwelijks samenhangen met ongewenst gedrag door externen. In deze beroepsgroepen is ongewenst gedrag door externen dus nauwelijks te voorkomen door te werken aan individuele-, werk- of organisatiefactoren:

- Ambulance (13%)
- Sociale Dienst (12%)
- UWV/CWI (5%)

Vooraf voor de werknemers van ambulancediensten is dit slecht nieuws: in deze beroepsgroep worden relatief veel werknemers slachtoffer van ongewenst gedrag, maar er zijn nauwelijks factoren te vinden die hiermee samenhangen. In deze sector is ongewenst gedrag dus tot op grote hoogte 'toeval' en kan er maar weinig tegen gedaan worden.

Werkfactoren

In totaal bleek dat werkfactoren nauwelijks een rol speelden voor ongewenst gedrag door externen. Nu blijkt dat dit niet voor alle beroepen geldt: bij DJI, de politie, B&W en de brandweer spelen werkfactoren wel een rol, vooral bij de brandweer. Dat betekent dat werknemers van, bijvoorbeeld, de brandweer die veel uren per week werken of veel contacten met 'externen' hebben, duidelijk meer risico lopen op ongewenst gedrag dan degenen met een kleiner contract of weinig contacten met 'externen'. Het verdient aanbeveling juist deze groepen werknemers veel aandacht te geven en op zoek te gaan naar manieren om ze beter te beschermen tegen ongewenst gedrag.

'Harde' preventieve maatregelen bij DJI

Tot slot is nog vermeldenswaard dat bij DJI relatief veel invloed uitgaat van bouwkundige, technische en elektronische preventieve maatregelen. In de andere sectoren hangen dat soort maatregelen nauwelijks samen met ongewenst gedrag, maar bij DJI dus wel.

5.7 Tot slot

Het blijkt dat ongewenst gedrag door externen en door collega's niet goed te verklaren is door individuele-, werk- of organisatiefactoren. Dat betekent – helaas – dat ongewenst gedrag voor een groot deel onvoorspelbaar is en zal blijven. Het is dus niet zo dat in organisaties waar alleen maar ervaren werknemers werken, veel minder ongewenst gedrag voorkomt. Ook is het niet zo dat ongewenst gedrag alleen maar voorkomt in organisaties waar men niet openlijk over ongewenst gedrag spreekt. Het komt tot op bepaalde hoogte overal voor en het kan iedere werknemer overkomen.

Toch zijn er een paar veelbelovende invalshoeken om iets tegen ongewenst gedrag te doen – die zijn hierboven genoemd. Ook bleek dat er bepaalde beroepen zijn waar ongewenst gedrag wel degelijk redelijk voorspelbaar is. Het verdient aanbeveling om veelbelovende invalshoeken nader te bestuderen en per beroepsgroep gerichte maatregelen te nemen om ongewenst gedrag tegen te gaan.

Bijlagen

Bijlage A Onderzoeksverantwoording

De kern van dit onderzoek is het meten van de aard en omvang van ongewenst gedrag bij werknemers met een publieke taak en het in beeld brengen van kenmerken en factoren die daarmee samenhangen. Het onderzoek bestond uit een grootschalig, kwantitatief onderzoek onder verschillende beroepen op basis van een vragenlijst op internet.

Het onderzoek moest in drie maanden tijd worden uitgevoerd en daarom moesten enkele pragmatische oplossingen worden gekozen, vooral op het gebied van de steekproeftrekking. Belangrijke beslissingen dienaangaande zijn altijd genomen in overleg met de begeleidingscommissie van het ministerie van BZK.

Het vaststellen van het steekproefkader en het trekken van een steekproef, was een ingewikkelde en tijdrovende klus. We bespreken hieronder de populaties, de steekproeftrekking, de respons en de enquête. We sluiten af met een bespreking van de representativiteit van het onderzoek.

Doelpopulaties

Op basis van beroepsgroepen, functies en werkgevers is een aantal doelgroepen gekozen die samen de populatie voor dit onderzoek vormden. De groep was divers: er zijn zowel ambtenaren als werknemers uit de commerciële sector; er zijn werknemers die werken in de openbare en in de semi-openbare ruimte. De beroepsgroepen zijn gekozen door de opdrachtgever, mede op basis van signalen over bestaande problematiek. De populatie omvat dus niet alle werknemers met een publieke taak.

Beroepsgroep	Indicatie omvang doelgroep ¹⁴ x 1000
Ambulancepersoneel	58,1
Arbeidsinspectie	3,3
Primair onderwijs	26,0
Belastingdienst	289,2
Bestuurders: B&W	26,0
Brandweer	7,1
CWI en UWV	180,7
Sociale diensten	100,3
DJI	1,0
Gemeenteraadsleden	30,0
Politie	12,5
NS (Treinconducteurs)	2,9
Voortgezet onderwijs	9,9
Ziekenhuizen	2,0

Noot 14 Het is niet bij iedere doelgroep even eenvoudig vast te stellen hoe groot de populatie is. De omvang van de doelgroepen is soms geschat op basis van cijfers van (semi-) overheidsinstellingen en de sectoren zelf. De gegevens hebben betrekking op 2005 en 2006.

De doelpopulatie is gaandeweg het onderzoek bijgesteld. In het oorspronkelijke onderzoeksvoorstel was het de bedoeling ook stadswachten, buschauffeurs, medewerkers van thuiszorg en landelijke politici en bestuurders (ministers en Tweede Kamerleden) mee te nemen. Gaandeweg het onderzoek is besloten die groepen alsnog buiten beschouwing te laten omdat andere beroepen als indicatief konden worden beschouwd en om de tijdige afronding van het project niet in gevaar te brengen.

Enquête

Inhoud

De aard en omvang van ongewenst gedrag bij werknemers met een publieke functie, alsmede factoren die daarop van invloed kunnen zijn, zijn gemeten met behulp van een enquête. Hiervoor is een digitale vragenlijst opgesteld.

In 2001 heeft Driessen een soortgelijk onderzoek verricht, voornamelijk onder andere doelgroepen. Het instrument dat destijds is gebruikt is in dit onderzoek als uitgangspunt genomen. Op basis van expertise en literatuur hebben we een aantal aanpassingen doorgevoerd.

Een belangrijke toevoeging is het vragen naar 'getuige zijn' van ongewenst gedrag. In de vraagstelling wordt onderscheid gemaakt tussen ongewenst gedrag van externen en onderling ongewenst gedrag. Per persoon is zoveel mogelijk informatie opgevraagd over achtergrondkenmerken, actie/reactie en motieven. Een aantal vragen had betrekking op de kennis van werknemers over genomen beleidsmaatregelen en hun ervaringen met deze beleidsmaatregelen. De volledige vragenlijst is opgenomen in een andere bijlage.

De veranderingen ten opzichte van de van Driessen-lijst zijn voorgelegd aan de begeleidingscommissie. Omdat de vragenlijst te lang was, zijn enkele vragen verwijderd. Het ging vooral om vragen over de dader. Het is wel interessant om hier onderzoek naar te doen, maar het vergt een andere onderzoekopzet die ook daders omvat en dat viel buiten het bereik van dit onderzoek.

Veldwerk

De geselecteerde werknemers ontvingen een uitnodiging om mee te doen aan het onderzoek. Zij kregen een persoonlijke email met daarin een korte uitleg van het onderzoek, een inlogcode en een link naar de website waarop de vragenlijst was geplaatst. Uitzondering hierop waren de treinconducteurs, belastingdienst, ambulancepersoneel, DJI medewerkers en enkele sociale dienst medewerkers. Zij kregen geen email, maar een brief waarin ze werden uitgenodigd tot deelname. De reden hiervoor was dat deze beroepen niet allemaal een werk-email hadden of dat de organisatie geen e-mailadressen kon geven. Naast de uitnodigingen, hebben enkele werkgevers binnen hun organisatie het onderzoek aangekondigd en het belang van deelname benadrukt.

Werknemers konden de vragenlijst online invullen. Door routing in de digitale vragenlijst hoefden alleen die vragen worden beantwoord die van toepassing waren. De beroepen die via het flitspanel werden benaderd hebben een verkorte versie van de vragenlijst ingevuld (primair onderwijs, voortgezet onderwijs, politie). Het programmeerwerk, de software voor de vragenlijst en de verwerking van de ingevulde antwoorden is verzorgd door het flitspanel van het ministerie van BZK.

Steekproefkader en steekproeftrekking

Uit methodologisch oogpunt zouden we het liefst in alle doelgroepen op dezelfde wijze een steekproef hebben getrokken. Helaas was dat niet mogelijk: er bestaat geen lijst met alle werknemers met een publieke taak en daarom moest per beroepsgroep worden gezocht naar een optimale werkwijze.

Omvang

Het doel van het onderzoek is uitspraken doen per doelgroep. Dit betekent dat er voldoende waarnemingen moeten zijn per doelgroep om betrouwbare schattingen te maken. Het uitgangspunt was dat per doelgroep ongeveer 300 werknemers een vragenlijst moesten invullen. Om dit netto aantal te kunnen halen, is besloten per beroepsgroep 700 personen te selecteren en aan te schrijven.

Kader

Voor een aantal beroepsgroepen was een landelijk kader beschikbaar voor het trekken van een steekproef:

- Ambulancepersoneel
- Arbeidsinspectie medewerkers
- Belastingdienstmedewerkers
- CWI medewerkers
- UWV medewerkers
- Lokale politici (via VNG)
- Lokale bestuurders (via VNG)
- DJI medewerkers
- Treinconducteurs NS

Hoewel het soms veel tijd kostte om goedkeuring te krijgen via een directie, is het bij deze groepen gelukt een steekproef te krijgen.

Bij de andere beroepsgroepen kon geen landelijke steekproef worden getrokken. Daar is eerst een steekproef getrokken van gemeenten, waarbinnen een steekproef van werknemers kon worden getrokken. De gemeenten zijn geselecteerd op basis van adressendichtheid en vervolgens zijn bedrijven en organisaties binnen die gemeenten benaderd. Per gemeente is steeds één bedrijf of organisatie benaderd. Zij werden verzocht een steekproef uit hun personeelsbestand te trekken op een door ons voorgeschreven (aselecte) wijze.

De selectie van gemeenten vond plaats op basis van adressendichtheid. Het CBS definieert adressendichtheid als de concentratie van menselijke activiteit in een gemeente en er worden vijf klassen onderscheiden. De klasse met de laagste adressendichtheid hebben we buiten beschouwing gelaten, omdat de meeste werkgevers in de andere gemeenten gevestigd waren. Uit elk van de overige vier klassen zijn gemeenten geselecteerd naar rato van het aantal inwoners. Uit de klasse met gemeenten met de hoogste adressendichtheid (in totaal twaalf gemeenten) werd willekeurig één geselecteerd. Uit de andere drie klassen werd verhoudingsgewijs een aantal gemeenten geselecteerd, met als resultaat dat per klasse een zelfde aantal af te nemen vragenlijsten wordt verkregen. Van Driessen (2001) volgde in zijn onderzoek dezelfde procedure voor een deel van de doelgroepen.

Sociale diensten

Uit alle gemeenten die zijn geselecteerd, is via Divosa het e-mailadres van het hoofd van de sociale dienst verkregen. Via email zijn deze geïnformeerd over het onderzoek en is gevraagd mee te werken aan het onderzoek. Vervolgens zijn deze mensen door ons gebeld. Dit leverde onvoldoende resultaat op, zodat het nodig was een tweede steekproef van gemeenten te trekken. Uiteindelijk kwamen er toch veel positieve reacties, waardoor uiteindelijk 28 gemeenten mee hebben gewerkt aan het onderzoek. Bij twee sociale diensten kregen we geen e-mailadressen. Zij hebben inlogcodes verkregen voor hun personeel.

Ziekenhuizen

Er is een steekproef van zestien ziekenhuizen getrokken. Via *Veilige Zorg* hebben we e-mailadressen en telefoonnummers van contactpersonen verkregen. Uiteindelijk hebben zeven ziekenhuizen meegewerkt aan het onderzoek. Bij slechts één konden we e-mailadressen krijgen. Een tweede ziekenhuis had wel e-mailadressen, maar wilde die niet leveren. Zij hebben 150 mails met unieke codes ontvangen, die zij door hebben gestuurd naar hun personeel. Een ander ziekenhuis kon ons voor een deel van het personeel e-mailadressen leveren en voor een ander deel woonadressen. Naar deze woonadressen zijn brieven met inlogcodes gestuurd. Bij een vierde ziekenhuis hebben we ook adressen verkregen waarnaar wij een brief met inloggegevens hebben gestuurd. Twee ziekenhuizen hebben 150 brieven met inlogcodes ontvangen. Zij hebben deze zelf naar een steekproef onder hun personeel gestuurd. Tot slot leek één ziekenhuis op het laatst bijna af te haken. Afgesproken was dat ze 150 brieven in blanco enveloppen zouden ontvangen, die zij naar hun steekproef door zouden sturen. Ze vonden dat toch teveel tijd kosten. Gekozen is voor één link waarop iedereen in kon loggen, zonder eigen inlogcode. Die link konden ze naar hun steekproef doormailen.

Brandweer

Bij de brandweer is ervoor gekozen gemeentelijke commandanten een mail te sturen met de vraag of ze mee willen werken. Daarnaast is een oproep geplaatst op de website van het kennisnet. Hiermee zijn zowel professionele brandweerlieden, als vrijwilligers betrokken bij het onderzoek.

Politie en onderwijs

Ook voor politiemedewerkers en onderwijspersoneel (primair onderwijs en voortgezet onderwijs) geldt dat er geen landelijk kader is waaruit een steekproef kan worden getrokken. Deze drie groepen waren echter goed vertegenwoordigd in het Flitspanel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Gezien de tijdsdruk is gekozen voor het gebruik maken van dit panel voor deze drie beroepsgroepen.

Belemmeringen

Bij dit soort onderzoek mag worden verwacht dat mensen met een uitgesproken mening eerder mee zullen doen dan mensen die geen uitgesproken mening hebben. Daarmee wordt bedoeld dat slachtoffers van ongewenst gedrag eerder mee zullen doen, maar ook mensen die juist vinden dat er in hun beroepsgroep veel maatregelen worden genomen tegen ongewenst gedrag. Het is niet met zekerheid te zeggen hoe de verhouding tussen deze twee groepen is, maar uit de analyses blijkt wel dat beroepsgroepen met

een hogere respons niet hoger of lager uitkwamen op slachtofferschap dan beroepsgroepen met een lagere respons. Dat maakt het aannemelijk dat er maar weinig inhoudelijke redenen waren om niet aan het onderzoek mee te doen. Waarschijnlijk hebben praktische belemmeringen een grotere rol gespeeld.

Hierboven is uiteengezet hoe we per beroepsgroep aan een steekproef zijn gekomen. Tijdens het verkrijgen van deze steekproeven zijn een aantal belemmeringen naar voren gekomen. Deze zetten we kort uiteen.

- Er zijn veel verschillende stappen doorlopen om toestemming te krijgen het onderzoek uit te voeren. Er is medewerking vereist van zowel de gemeenten (B&W, gemeenteraad) als de bedrijven/organisaties (directie, OR). Om de kans op het halen van de planning te vergroten is bij meer gemeenten dan nodig is de toestemmingsprocedure gestart. Het ministerie van BZK heeft hierbij een belangrijke bemiddelende gespeeld door de geselecteerde gemeenten en bedrijven/organisaties te stimuleren hun medewerking te verlenen aan het onderzoek. Toch duurde dit proces lang.
- De steekproeftrekking zelf, dus de selectie van de aan te schrijven respondenten, is in alle gevallen in handen geweest van de betreffende werkgevers. Om het steekproeftrekken bij iedere doelgroep op zo gelijk mogelijke wijze te laten verlopen hebben wij daarvoor instructies meegegeven.
- De brieven aan NS personeel hebben lang bij de postkamer gelegen, waardoor deze mensen minder tijd hadden de vragenlijst in te vullen.
- Vanuit UWV zijn verschillende meldingen gekomen dat de verzonden link niet werkte.
- Voor lokale politici en bestuurders hebben we van de VNG een aantal onjuiste (niet unieke) e-mailadressen verkregen. Door onder andere met een open link de juiste mensen aan te schrijven, is dit probleem verholpen. Juist bij deze link bleken echter een paar routingfouten te zitten, waardoor mensen afhaakten.
- Een aantal van de niet persoonsgebonden mails aan lokale politici en bestuurders zijn doorgestuurd naar werknemers van de sociale dienst (gemeentelijk georganiseerd). Vermoedelijk dachten de politici en bestuurders dat dit onderzoek meer van toepassing was op hen.

Respons

In totaal hebben 4.253 werknemers de vragenlijst ingevuld. De tabel geeft weer hoeveel mensen zijn benaderd en op welke manier.

	Steekproef	Aankondiging	Respons (aantal)	Respons (%)
Ambulance	1000	brief	178	17,8
Arbeidsinspectie	608	mail	264	43,4
Belastingdienst	1300	brief	335	25,8
Bestuur B&W	1000	mail	246	24,6
Brandweer	402	Mail	222	55,2
CWI	500	mail	189	37,8
Gevangeniswezen	1000	brief	253	25,3
Openbaar vervoer (NS)	1000	brief	313	31,3
Politie	950	flitspanel	269	28,3
Lid gemeenteraad	1000	mail	191	19,1
Primair onderwijs	800	flitspanel	272	34,0
Sociale Dienst	1050	mail en brief	604	57,5

UWV	500	mail	279	55,8
Voortgezet onderwijs	850	flitspanel	322	37,9
Ziekenhuizen	1040	brief en mail	316	30,4
Totaal	13000		4253	32,7

Het responspercentage is 33%. De respons hangt sterk samen met de aankondiging van het onderzoek. Bij de doelgroepen die via een brief met inlogcode zijn geïnformeerd over dit onderzoek is de respons lager dan bij de mensen die per mail zijn uitgenodigd. Mensen hebben sneller de neiging mee te werken aan het onderzoek als zij via de mail direct de link kunnen aanklikken om de vragenlijst in te vullen. Een brief blijft eenvoudig 'op de stapel' liggen. Daar komt bij dat de meeste brieven naar mensen thuis zijn gestuurd en de meeste mails naar het werkadres. Mensen hebben minder de neiging om thuis in hun vrije tijd aan onderzoek deel te nemen. De gemeenteraadsleden en lokale bestuurders vormden een uitzondering. Zij zijn per mail benaderd, maar laten toch een laag responspercentage zien. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de eerder genoemde problemen met de e-mailadressen van deze twee doelgroepen.

Per doelgroep verschilde de bereidwilligheid om mee te werken aan het onderzoek. De respons was het laagste bij de ambulancediensten en de gemeenteraad. Bij deze twee groepen heeft de respons de 20% niet gehaald. Bij UWV en de Sociale Dienst was de respons beduidend hoger: meer dan de helft van de steekproef heeft aan het onderzoek meegewerkt. De hoge respons bij de sociale diensten komt onder andere doordat per sociale dienst gevraagd is om medewerking. Daarmee kregen we medewerking van elk hoofd van de sociale dienst en was de binding met het onderzoek groter.

Weging

Per doelgroep zijn gegevens opgevraagd over de samenstelling van de hele groep werknemers. Op basis van die gegevens kon worden gezorgd dat de steekproef qua sekse in overeenstemming werd gebracht met de verdeling in de hele beroepsgroep.

Om uitspraken te kunnen doen over alle beroepsgroepen samen, zijn de data ook nog opgewogen naar de populatiegrootte. Dit heeft tot gevolg dat ziekenhuizen, primair onderwijs en voortgezet onderwijs een grote stempel drukken op de totaalcijfers (daar werken immers heel veel mensen). Kleinere beroepsgroepen, zoals de arbeidsinspectie en B&W, wegen in de totalen veel minder zwaar mee. Dit geldt overigens alleen voor de totaalcijfers – in de cijfers per beroepsgroep speelt deze tweede weging geen rol.

Concluderend

Al met al lijkt het er niet op dat de non-respons een inhoudelijke oorzaak had. Het waren vooral praktische redenen die bepaalden of een werknemer de vragenlijst wel of niet invulde. Dat betekent dat – met een slag om de arm – de uitkomsten van dit onderzoek kunnen worden gegeneraliseerd naar de beroepsgroep als geheel. De weging op sekse en omvang van de beroepsgroep draagt ook bij aan de generaliseerbaarheid van de resultaten.

Bijlage B Literatuur

- Adang, O. & Timmer, J. (red.). (2005). *Beheersing van gevaar. Praktijkboek voor de opleiding en de toetsing van geweldstoepassing (3e druk)*. 's Gravenhage: Elsevier Overheid.
- Andersson, Elffers & Felix. (2005). Geweld tegen de brandweer. Conclusies en aanbevelingen t.a.v. beleid en actieprogramma's.
- Arboconvenant Ambulancezorg inzake psychische en fysieke belasting en terugdringing van ziekteverzuim (2004).
- Broekhuizen, J., Raven, J., Driessen F.M.H.M. (2004). *Geweld tegen personeel van de brandweer*. Den Haag: WODC.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge u.a.: Cambridge University Press.
- Bureau of labor statistics, department of labor (2006). *Survey of workplace violence prevention 2005*. Washington D.C.: BLS Press release.
- Chappell, D. & Di Martino, V. (1998). *Violence at Work*. Geneva, Switzerland: International Labour Organization.
- Di Martino, V. (2005). *Workplace violence in the health sector. Country case studies: Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and a additional Australia study*.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2004). *Customer related social stressors and burnout*. 2004: Journal of occupational Health Psychology, 9, 61-82.
- Einarsen, S. & Genzøe Mikkelsen, E. (2003). *Individual effects of exposure to bullying at work, in: S. Einarsen et al (2003), Bullying and emotional abuse in the workplace*, London/New York: Taylor & Francis
- Einarsen, S. & Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (ed.). (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practise*. Taylor & Francis.
- Erpecum, I. van (2005). *Van afzijdigheid naar betrokkenheid – preventieve strategieën tegen geweld*. Den Haag: centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid.
- Hoek, A. van & Steinmetz, C.H.D. (1999). *Handleiding Preventie van agressie en geweld op de werkplek*. Den Haag: Ministerie van Justitie en Ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Hoek, A. van, O. Nauta en C. Steinmetz (2005). *Een kwalitatief onderzoek naar intern geweld in penitentiaire inrichting Het Veer (FOBA)*. Amsterdam: DSP-groep en Steinmetz Advies en Opleiding.
- Hoel, H. & Salin, D. (2003). *Organisational antecedents of workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.). Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*, pp. 145-162.

- Houtman, I.L.D., Smulders, P.G.W., Klein Hesselink, D.J. (1999). *Trends in arbeid 1999*. Alphen aan den Rijn: Samson.
- Keashly, L. & Jagatic, K. (2003a). *By any other name: American perspectives on workplace bullying*. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International research and practice perspectives* (pp. 31–61). London: Taylor Francis.
- Keashly, L. & Jagatic, K. (2003b). *The nature, extent, and impact of emotional abuse in the workplace: Results of a statewide survey*. Paper presented at the Academy of Management Conference, Toronto, Canada.
- Kemp, S. van der & Van der Werf, C. (2003). *Gevalsaanpak van ongewenste omgangsvormen op het werk Een quick-scan naar aanbieders en aanbod*. Leiden: Research for Beleid.
- Kolner, C., Nauta, O., Soomeren, P. van en Steinmetz, C. (2006a). *Goede praktijken tegen geweld. Preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op de werkplek*. DSP-Groep en Steinmetz Advies en Opleiding in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Kolner, C., Nauta, O., Soomeren, P. van en Steinmetz, C. (2006b). *Goede praktijken tegen geweld. Casusboek*. DSP-Groep en Steinmetz Advies en Opleiding in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Kop, N. (1999). *Blauw licht in het donker. Een onderzoek naar burn-out van en conflictbeheersing door politieagenten*. Utrecht: Dissertatie.
- Kop, N., Spaan, R.A., Van der Leij, B. & Driessen, F.M.H.M. (1997). *Politie en publiek. Een onderzoek naar de interactie politie-publiek tijdens de surveillancedienst*. Deventer/Antwerpen: Gouda Quint Kluwer Rechtswetenschappen, Politiestudies 19.
- Middelhoven, L.K. & Driessen, F.M.H.M. (2001). *Geweld tegen werknemers in de (semi)openbare ruimte. Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Justitie*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2004). *Evaluatie van de Arboret inzake ongewenste omgangsvormen' van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*.
- *Monitor Bedrijven en Instellingen. Slachtofferschap criminaliteit bij bedrijven en instellingen*. (2002). Amsterdam: Nipo Consult.
- O'Moore, M., Kirkham, C. & Smith, M. (1998). *Bullying in Schools in Ireland : A Nationwide Study*, Irish Educational Studies, 17, 1998, p255 – 271.
- Paoli, P. & Merlié, D. (2001). *Third European Survey on Working Conditions 2000*. Luxembourg: Office for official Publications of the European Communities.
- *Personeels- en mobiliteitsonderzoek overheidspersoneel 2006* (2006). Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Petersen, J. van, Engelen, M., Knibbe, H. (2004). *Monitor Arboconvenant Ziekenhuizen Tussenmeting*. Leiden: Research for Beleid.

- Plan van Aanpak Arboplusconvenant Dienst Justitiële Inrichtingen (2005).
- *Politie-monitor Bevolking 2004. Landelijke rapportage* (2004a). Den Haag, Hilversum.
- *Politie-monitor Bevolking 2004. Tabellenrapport* (2004b). Den Haag, Hilversum, 2004b.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (1998a). *Verantwoordelijkheid en perspectief. Geweld in relatie tot waarden en normen*. Den Haag, Sdu Uitgevers.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (1998b). *Cijfers omtrent geweld. Biopsychologische determinanten van antisociaal en crimineel gedrag*. Den Haag, Sdu Uitgevers.
- Raven, J. & Driessen, F.M.H.M. (2004). *Geweld tegen de ambtenaren in Amsterdam*. Utrecht: Bureau Driessen.
- Steinmetz, C.H.D. (1990). *Hulp aan slachtoffers van ernstige misdrijven; effecten van slachtofferhulp en primaire opvang*. Den Haag: WODC, Gouda Quint.
- Timmer, J. (1999a). *Herkenbaarheid in gevaarsituaties*. Algemeen Politieblad, nummer 4, 13 februari 1999, pp. 4-5.
- Timmer, J. (1999b). *Politiewerk in gevaarsituaties. Omgaan met agressie en geweld van burgers in het basispolitiewerk*. Amsterdam: Centrum voor Politiewetenschappen
- Timmer, J. (2005). *Politiegeweld. Geweldgebruik van en tegen de politie in Nederland*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Vonk, M. & Engelen, M. (2005). *Arbeidsomstandigheden in de Ambulancezorg Nulmeting Arboconvenant*. Leiden: Research voor Beleid.
- Waal, R. de & Van Ingen, A. (2005). *De sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer 2005*. Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat.
- Wonderen, R. van (2004a). *Agressie en geweld in het onderwijs*. Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- Wonderen, R. van (2004b). *Agressie en geweld in het onderwijs*. Leiden: Research voor Beleid.

Bijlage C Tabellen

In deze bijlage staat een selectie van de belangrijkste tabellen met resultaten van dit onderzoek. De tabellen zijn genummerd conform de hoofdstukken in dit rapport. Tabel 2.1 hoort bij hoofdstuk 2 en tabel 4.1 hoort bij hoofdstuk 4.

Op internet is het volledige tabellenboek beschikbaar.
Zie <http://www.dsp-groep.nl/publieketaak>.

Tabel 2.1 Persoonlijk slachtofferschap ongewenst gedrag door externen (in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Intimidatie	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Totaal
Ambulance	87%	43%	19%	12%	14%	89%
Arbeidsinspectie	51%	6%	9%	7%	5%	54%
B&W	53%	6%	22%	5%	2%	59%
Belastingdienst	56%	5%	20%	9%	2%	60%
Brandweer	47%	9%	5%	5%	4%	48%
DJI	88%	67%	40%	27%	15%	91%
Gemeenteraad	30%	3%	15%	12%	4%	41%
NS	97%	64%	39%	36%	19%	98%
Politie	70%	48%	31%	24%	12%	73%
Primair Ond	55%	20%	13%	15%	7%	59%
Sociale Dienst	65%	7%	23%	9%	6%	69%
UWV+CWI	56%	5%	5%	13%	8%	61%
Voortgezet Ond	62%	22%	19%	18%	8%	69%
Ziekenhuis	63%	24%	19%	16%	17%	69%
Totaal	62%	24%	19%	16%	12%	66%

Tabel 2.2 Slachtoffers ongewenst gedrag door externen: gemiddeld aantal incidenten (in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Intimidatie	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Totaal
Ambulance	8	2,6	5,7	5,7	6	12,1
Arbeidsinspectie	4,5	2,1	1,7	3,3	3,5	6,7
B&W	6,5	4,3	2,3	3,1	2,2	6,8
Belastingdienst	8,6	4,4	1,9	8,5	4,3	11,9
Brandweer	3,1	1,7	1,5	2,3	28,8	7
DJI	34,4	8,7	12,3	14,9	20,3	48,8
Gemeenteraad	2,8	1,5	6	3,1	2,5	5,7
NS	51,4	6,6	15,1	21,1	5,7	65,8
Politie	39,3	17,1	12	14,2	13,5	38,5
Primair Ond	4,7	1,6	2,9	3,4	3,6	7,2
Sociale Dienst	15,1	5,9	3,2	4,4	5,5	18,4
Totaal	13,4	7,6	4,8	5,9	6,2	17,1
UWV+CWI	4,3	1,6	2,1	3	3,9	6,5
Voortgezet Ond	6,6	2,1	3,4	6,1	1,9	9,6
Ziekenhuis	10,5	6,2	3,7	4,7	6	15,3

Tabel 3.1 Persoonlijk slachtofferschap ongewenst gedrag door collega's
(in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Intimidatie	Discrimi- natie	Seksuele intimidatie	Totaal
Ambulance	14%	2%	14%	7%	5%	28%
Arbeidsinspectie	7%	0%	8%	4%	6%	15%
B&W	4%	1%	4%	1%	2%	8%
Belastingdienst	9%	0%	9%	3%	3%	16%
Brandweer	13%	2%	9%	4%	2%	19%
DJI	26%	4%	31%	13%	10%	43%
Gemeenteraad	12%	0%	8%	5%	2%	18%
NS	9%	0%	12%	8%	8%	24%
Politie	18%	3%	13%	15%	14%	33%
Primair Ond	23%	1%	10%	6%	6%	29%
Sociale Dienst	8%	0%	11%	2%	3%	16%
UWV+CWI	6%	0%	7%	3%	1%	14%
Voortgezet Ond	28%	2%	14%	11%	10%	36%
Ziekenhuis	12%	1%	9%	7%	4%	22%
Totaal	17%	1%	11%	7%	6%	26%

Tabel 3.2 Slachtoffers ongewenst gedrag door collega's: gemiddeld aantal incidenten
(in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Intimidatie	Discrimina- tie	Seksuele intimidatie	Totaal
Ambulance	2.1	1.3	1.9	2.8	2.8	3.4
Arbeidsinspectie	2.0	-	1.9	1.8	2.6	3.3
B&W	2.1	1.0	2.1	1.0	1.7	2.9
Belastingdienst	7.4	-	8.7	3.3	3.5	10.3
Brandweer	3.7	2.0	2.5	3.4	2.7	4.5
DJI	4.8	1.6	7.6	6.6	20.1	15.2
Gemeenteraad	7.1	-	1.8	1.6	1.6	1.9
NS	1.8	-	1.7	4.0	2.7	3.8
Politie	2.9	5.6	2.6	4.5	4.0	6.7
Primair Ond	2.5	2.7	5.1	2.6	2.3	4.1
Sociale Dienst	3.1	4.0	2.4	2.7	2.0	3.7
UWV+CWI	1.6	1.0	2.4	1.8	1.2	2.0
Voortgezet Ond	4.3	2.8	9.7	6.3	3.8	10.1
Ziekenhuis	3.3	1.0	3.3	1.3	1.8	2.9
Totaal	3.3	2.8	5.0	3.3	3.4	5.4

Tabel 4.1 Gevoel van veiligheid werknemers per sector

	(zeer) veilig	niet veilig/ niet onveilig	(zeer) onveilig	(veel) minder veilig dan vorig jaar
Ambulance	74%	26%	0%	20%
Arbeidsinspectie	89%	10%	1%	5%
B&W	97%	3%	0%	0%
Belastingdienst	84%	15%	1%	11%
Brandweer	93%	7%	0%	8%
DJI	61%	33%	6%	38%
Gemeenteraad	96%	4%	0%	0%
NS	48%	42%	10%	31%
Politie	89%	10%	1%	8%
Primair Ond	96%	4%	0%	7%
Sociale Dienst	86%	13%	1%	9%
UWV+CWI	83%	16%	1%	12%
Voortgezet Ond	93%	6%	1%	11%
Ziekenhuis	86%	13%	1%	8%
Totaal	89%	10%	1%	9%

Tabel 4.2 Stellingen over communicatie

	% communicatie tussen mij en mijn collega's is (heel) slecht	% communicatie tussen het management en de werkvloer is (heel) slecht	% communicatie tussen onze organisatie en exter- nen is (heel) slecht
Ambulance	1%	15%	6%
Arbeidsinspectie	2%	9%	2%
B&W	0%	3%	3%
Belastingdienst	1%	26%	17%
Brandweer	0%	13%	4%
DJI	2%	44%	25%
Gemeenteraad	1%	7%	3%
NS	2%	35%	36%
Politie	0%	20%	10%
Primair Ond	1%	17%	5%
Sociale Dienst	1%	17%	4%
UWV+CWI	0%	14%	17%
Voortgezet Ond	3%	24%	8%
Ziekenhuis	0%	23%	5%
Totaal	1%	21%	7%

Bijlage D Vragenlijst

Zie internet: <http://www.dsp-groep.nl/publieketaak>.