

## Schelden in het (semi-)publieke domein

Een onderzoek onder verschillende beroepsgroepen

*L.K. Middelhoven en F.M.H.M. Driessen\**

Algemeen leeft in de maatschappij de indruk dat de omgangsvormen verzuimen en dit beeld wordt door artikelen in de media versterkt. Schelden wordt gezien als een facet van deze algemenere achteruitgang van normen en waarden en sommige politieke partijen bepleiten een herstel van normen en waarden om het tij te keren. Zo moet op scholen meer aandacht worden gegeven aan normen en waarden en de burgers worden via Sire-spotjes opgeroepen meer 'maatschappelijk' gedrag ten toon te spreiden.

Hoewel de indruk bestaat dat in het kader van een algemene normvervaging ook het schelden is toegenomen, is er nauwelijks onderzoek voorhanden om deze toename te staven. In het verleden zijn er weliswaar diverse onderzoeken uitgevoerd naar de omvang van schelden tegen werknemers, maar dit betreft altijd eenmomentsopnamen. Dat schelden in ieder geval sinds het begin van de jaren negentig van de vorige eeuw een wijdverspreid fenomeen is, blijkt wel uit onderzoek. Zo kreeg in 1994 70% van eerstehulpmedewerkers van een ziekenhuis per jaar met schelden te maken, in 1995 werd 60% van de toezichthouders uit Den Haag ten minste een keer per jaar uitgescholden en in 1997 is bijna de helft van het schoolpersoneel in Amsterdam-West het slachtoffer geworden van schelden, pesten en/of treiteren (IVR, 1996; Asvos, 1999; Boom en Plug, 1995).

In onderzoek wordt schelden meestal onder de brede noemer verbaal geweld of verbale agressie behandeld, samen met bijvoorbeeld intimidatie, dreigen, discriminerende opmerkingen en lastigvallen. Zo wordt in een onderzoek naar agressie tegen politieagenten beledigen, uitschelden en bedreigen als één categorie beschouwd. In een onderzoek naar agressie tegen sociale dienstmedewerkers en in een onderzoek naar agressie tegen horecapersoneel wordt de ruime categorie 'verbaal

\* De auteurs zijn respectievelijk werkzaam bij de Inspectie Werk en Inkomen (ten tijde van het onderzoek naar geweld tegen werknemers verbonden aan Bureau Driessen) en als directeur van Bureau Driessen.

geweld' respectievelijk 'verbale bedreiging' gehanteerd (Uildriks, 1996; Van der Linden, 1992; Bureau criminaliteitspreventie, 1992).

Het zijn in het bijzonder de beroepsgroepen die werkzaam zijn in de (semi-)openbare ruimte en die zich bezighouden met toezicht op regelnaleving die met schelden geconfronteerd worden. Zij kunnen burgers aanspreken op hun gedrag en beschikken over sanctie maatregelen. Kennelijk brengen deze bevoegdheden nogal eens verbale schermutselingen mee.

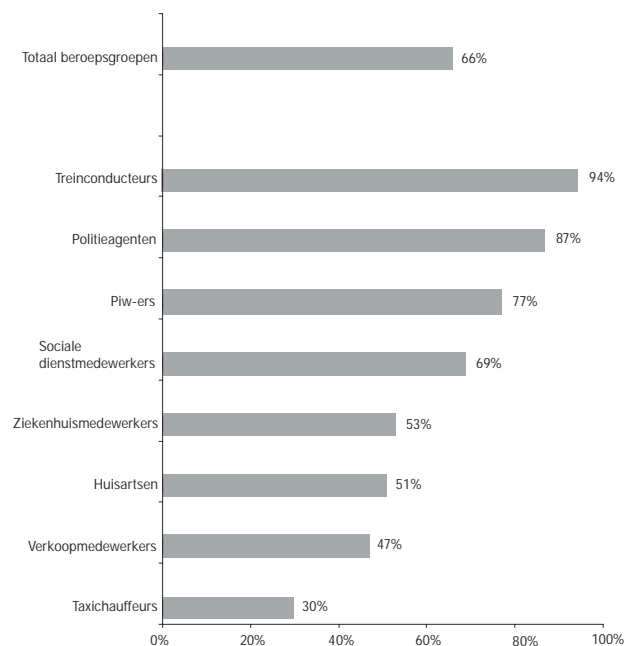
In dit artikel wordt nagegaan hoe vaak werknemers uit acht beroepsgroepen worden uitgescholden. Zeven van deze beroepsgroepen zijn werkzaam in de (semi-)openbare ruimte en vier van deze beroepsgroepen hebben te maken met toezicht op regelgeving. Het betreft politieagenten, penitentiaire inrichtingswerkers (piw-ers), treinconducteurs, sociale dienstmedewerkers, ziekenhuismedewerkers, huisartsen, winkelpersoneel en taxichauffeurs. Naast schelden komen ook andere agressievormen aan bod. Daarnaast wordt ingegaan op factoren die een rol spelen bij dergelijke agressie tegen werknemers. De gegevens zijn afkomstig van een onderzoek onder 2352 werknemers dat in opdracht van de Ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken is uitgevoerd (Middelhoven en Driessen, 2001).

#### Hoe vaak wordt er gescholden?

In totaal wordt 66% van bovengenoemde werknemers jaarlijks uitgescholden. Vooral treinconducteurs (94%) en politieagenten (87%) moeten het vaak ontgelden. Werknemers die het minst worden uitgescholden zijn de taxichauffeurs (30%) en de verkoopmedewerkers (47%), al ligt ook bij hen het percentage nog steeds hoog. Grafiek 1 geeft een overzicht.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Cijfers hebben betrekking op het jaar 1999 (Middelhoven en Driessen, 2001).

**Grafiek 1: Werknemers die zijn uitgescholden in percentages per jaar**



#### Wie wordt uitgescholden?

Er is nagegaan of bepaalde werknemers een grotere kans lopen om uitgescholden te worden en daarnaast of bepaalde kenmerken van het werk van invloed zijn op de kans om uitgescholden te worden. Tabel 1 geeft een overzicht van een aantal kenmerken.

Het blijkt dat mannen, hoog opgeleide en jongere werknemers vaker worden uitgescholden dan vrouwen, lager opgeleide en oudere werknemers. Daarnaast blijken werknemers die voltijds werken, buiten de normale werktijden, die met veel publiek in contact komen, die veel tijd aan publiekscontacten besteden, die met onbekend publiek in contact komen, die alleen werkzaam zijn, of die wel eens 'slecht nieuws' boodschappen moeten overbrengen, zoals het weigeren van een uitkering bij de sociale dienst, een negatieve uitslag van een

**Tabel 1: Schelden naar kenmerken van het slachtoffer en de kenmerken van het werk**

Kenmerken		Percentage per jaar
Sekse	Man	72*
	Vrouw	58*
Afkoms <sup>1</sup>	Autochtoon	66
	Allochtoon	63
Opleiding <sup>2</sup>	Laag	63*
	Hoog	68*
Leeftijd	18-32	66*
	33-47	70*
	48-65	57*
Aantal jaren werkzaam	1-3 jr	54*
	>3 jr	68*
Voltijd/deeltijd	Voltijd	72*
	Deeltijd	49*
Werktijden <sup>3</sup>	Overdag	54*
	Anders	71*
Slecht nieuws boodschappen	Ja	73*
	Nee	30*

\*p <.05

1 Volgens eigen opgave behorend tot de Surinaamse, Antilliaanse, Marokkaanse, Turkse, Molukse, Zuid-Europese, Indonesische, Aziatische of Afrikaanse bevolkingsgroep.

2 Laag opgeleid: lager onderwijs, basisonderwijs, vgl, lavo, lbo, mavo of (m)ulo. Hoog opgeleid: havo, mms, vwo, gymnasium, hbs, mbo, hbo of universiteit.

3 Overdag: 's ochtends en/of 's middags, niet 's avonds, 's nachts of wisseldienst. Anders: (ook) 's avonds, 's nachts en/of wisseldienst.

medisch onderzoek of een sanctie voor een overtreding, meer kans lopen om uitgescholden te worden.

Deze verschillen treden meestal ook op binnen de beroepsgroepen, behalve bij huisartsen en treinconducteurs. Vrouwelijke huisartsen worden significant vaker uitgescholden dan mannelijke huisartsen en huisartsen die in deeltijd werken worden vaker uitgescholden dan werkers in voltijd. Misschien speelt gebrek aan ervaring bij deeltijd-huisartsen een rol. In tegenstelling tot de andere beroepsgroepen lopen oudere treinconducteurs een iets groter risico om uitgescholden te worden dan hun jongere collega's en daarnaast blijken laag opgeleide treinconducteurs en penitentiaire inrichtingswerkers een iets groter risico te lopen om uitgescholden te worden dan hun hoog opgeleide collega's.

Opvallend is verder dat allochtone werknemers even vaak worden uitgescholden als autochtone werknemers. Alleen de treinconducteurs vormen hierop een uitzondering: autochtone treinconducteurs worden significant vaker uitgescholden dan hun allochtone collegae, namelijk 94 versus 77% op jaarbasis. Daarnaast blijkt dat werknemers uit grote steden bijna even vaak worden uitgescholden als hun collegae uit kleinere steden. Zo wordt 72% van de werknemers uit de vier grote steden uitgescholden, 68% uit sterk stedelijke gebieden en 64% uit matig of weinig stedelijke gebieden. Het heersende idee dat vooral in de grote steden de omgangsvormen verruwd zijn, wordt dus slechts zeer gedeeltelijk bevestigd.

Al deze factoren kunnen het fenomeen schelden echter niet afdoende verklaren, want de effecten zijn vrij klein en de effecten treden niet binnen alle beroepsgroepen op. Een voor de hand liggende verklaring voor het feit dat treinconducteurs het meest uitgescholden worden zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat zij veel publiekscontacten hebben en zij daarom dus een veel groter risico lopen uitgescholden te worden. Deze verklaring blijkt echter niet op te gaan. In een multivariate analyse waarin het aantal publiekscontacten constant wordt gehouden, blijven de verschillen tussen beroepsgroepen (zie grafiek 1) bestaan.

Uit deze multivariate analyse blijkt dan ook dat de afzonderlijke effecten van de besproken risicofactoren merendeels wegvallen tegen een sterk effect van het lidmaatschap van een beroepsgroep. De beroepsgroep waartoe een werknemer behoort, dus of men bijvoorbeeld politieagent of taxichauffeur is, is van veel meer belang voor de kans uitgescholden te worden dan of men man of vrouw, jong of oud, voltijdwerker of deeltijdwerker is. Ook als rekening wordt gehouden met de werkomstandigheden van politieagenten, penitentiaire inrichtingswerkers en treinconducteurs – bijvoorbeeld het aantal mensen dat zij per dag zien en hun werktijden (ook 's avonds of 's nachts) – dan nog lopen zij een disproportioneel risico uitgescholden te worden. Niet alleen zijn de effecten van de beroepsgroepen significant, zij zijn ook veel sterker dan de andere effecten tezamen. Het risico dat inherent is aan het beroep dat iemand uitoefent blijkt derhalve de belangrijkste risicofactor te zijn (Middelhoven en Driessen, 2001, p. 129-130).

De vraag waarom sommige beroepsgroepen zo veel vaker met schelden en andere agressie geconfronteerd worden dan andere beroepsgroepen kan met ons onderzoeksmateriaal, waarin 'maar' acht beroepsgroepen vertegenwoordigd zijn, niet definitief worden beantwoord. Wel kan

het volgende worden opgemerkt. Het valt op dat het beroep van de vier groepen die het meest te maken hebben met schelden (conducteurs, agenten, penitentiaire inrichtingswerkers, sociale dienstmedewerkers, zie grafiek 1) steeds (ten dele) bestaat uit controle op regelnaleving, terwijl bij de vier groepen die het minst te maken krijgen met dergelijke agressie (ziekenhuismedewerkers, huisartsen, winkelpersoneel, taxichauffeurs) controle op regelnaleving geen rol speelt. Zoals in de inleiding al werd gesteld, schijnt controle op regelnaleving dus een belangrijke rol te spelen.

Daarnaast zou men kunnen wijzen op de belangentegenstelling tussen publiek en beroepsgroep. Bij de vier eerstgenoemde beroepsgroepen zal een belangentegenstelling tussen burger en beroepsbeoefenaar eerder optreden dan bij de andere vier beroepsgroepen. Onduidelijk blijft dan wel waarom conducteurs (geringe belangentegenstelling: prijs treinkaartje) zo veel vaker met agressie te maken krijgen dan sociale dienstmedewerkers (grote belangentegenstelling: maandelijks uitkering) of huisartsen (potentiële grote belangentegenstelling: gewenste medicatie). Belangentegenstelling geeft met andere woorden waarschijnlijk geen afdoende verklaring voor de geconstateerde verschillen tussen beroepsgroepen in confrontatie met agressie.

### Schelden en andere vormen van verbale agressie

Naast schelden zijn er andere vormen van verbale agressie die dicht tegen schelden aanliggen, zoals discriminerende en seksistische opmerkingen en dreigende taal. Ook kan iemand door zijn houding, bijvoorbeeld door het opsteken van een middelvinger, een vergelijkbaar effect sorteren als met een scheldpartij. In ons onderzoek is naar deze aan schelden verwante vormen van verbale agressie gevraagd en tabel 2 geeft een overzicht.

Als schelden wordt vergeleken met andere vormen van verbale agressie dan blijkt schelden zeer veel vaker voor te komen dan deze andere verbale agressievormen. Zo blijkt na schelden (66%) de meest voorkomende verbale agressievorm een dreigende houding te zijn (49%), gevolgd door niet serieus dreigen (37%), dat is 17 respectievelijk 29 procentpunten minder dan schelden. Deze bedreigingen worden meestal van persoon tot persoon geuit. Van alle bedreigingen wordt 74% van persoon tot persoon geuit, 15% telefonisch en 1% per brief. Telefonisch dreigen komt vooral voor bij sociale dienstmedewerkers

(51%) en huisartsen (46%). Dit is niet vreemd, aangezien telefonisch contact met cliënten/patiënten een belangrijk onderdeel is van hun werk.

Vergeleken met schelden en dreigen komen seksuele en discriminerende opmerkingen aanzienlijk minder voor, namelijk bij respectievelijk 14% en 19% van de werknemers op jaarbasis. Met name ziekenhuismedewerkers hebben te maken met seksueel getinte opmerkingen (24%), maar ook bij treinconducteurs komt dit vaak voor (22%).

**Tabel 2: Schelden en andere vormen van verbale agressie in percentages per jaar**

	Schelden	Seksistische opmerkingen	Discriminerende opmerkingen	Dreigende houding	Niet serieus dreigen <sup>1</sup>
Treinconducteurs	94	22	40	48	68
Politieagenten	87	14	21	40	59
Piw-ers	77	16	27	27	44
Sociale dienstmedewerkers	69	11	20	17	35
Ziekenhuismedewerkers	53	24	11	9	23
Huisartsen	51	3	5	7	19
Verkoopmedewerkers	47	7	11	11	16
Taxichauffeurs	30	7	9	10	13
Totaal beroepsgroepen	66	14	19	23	37

1. In het onderzoek is een onderscheid gemaakt tussen niet-serieus bedoelde dreigingen, zoals 'val dood', en serieus bedoelde dreigingen. In het laatste geval heeft de respondent er rekening mee gehouden dat de bedreiging uitgevoerd zou kunnen worden.

**Treinconducteurs worden daarnaast het meest geconfronteerd met discriminerende opmerkingen (40%).**

Van alle discriminerende opmerkingen heeft 31% betrekking op sekse, 27% op huidskleur en een kwart op afkomst. Discriminerende opmerkingen die betrekking hebben op sekse treffen vooral ziekenhuismedewerkers. Opvallend is vooral dat treinconducteurs alle vormen van verbale agressie vaker rapporteren dan de andere beroepsgroepen. Bij politieagenten en penitentiaire inrichtingswerkers ligt het niveau ook hoog, maar steeds iets lager dan bij treinconducteurs.

### Schelden en andere vormen van agressie

Meestal wordt verondersteld dat fysiek geweld ernstiger is dan schelden. Dit is echter niet altijd juist. Zo zegt personeel van psychiatrische inrichtingen vaak langer last te hebben van verbale agressie dan van fysieke agressie. Het gezegde, de openhartige scheldpartij, blijft langer 'hangen', terwijl de duw of klap al weer snel vergeten is. In zijn algemeenheid is fysiek geweld uiteraard ernstiger dan een scheldpartij. Behalve slachtoffer van scheldpartijen zijn de onderzochte werknemers ook vaak slachtoffer van dergelijk fysiek geweld en daarnaast van serieuze bedreigingen.<sup>2</sup> Voor alle werknemers geldt dat respectievelijk 31 en 28% met deze zware vormen van agressie geconfronteerd wordt. Er blijkt een sterke samenhang tussen deze verschillende agressievormen te bestaan. Werknemers die uitgescholden worden, blijken een veel grotere kans te lopen ook slachtoffer te worden van serieuze bedreigingen en van fysiek geweld, zo blijkt uit tabel 3.

**Tabel 3: Correlaties tussen de verschillende geweldsvormen (alle significant bij  $p < 0.001$ ,  $N=2340$ )**

	Schelden	Andere verbale agressievormen	Serieuze bedreigingen	Fysiek geweld
Schelden	1.00	.65	.39	.36
Andere verbale agressievormen	.65	1.00	.47	.45
Serieuze bedreigingen	.39	.47	1.00	.56
Fysiek geweld	.36	.45	.56	1.00

De correlatie tussen schelden en fysiek geweld is .36, wat op een vrij sterke samenhang wijst. Ook de twee vormen van verbale agressie die hier onderscheiden zijn, namelijk schelden enerzijds en niet-serieus dreigen, dreigende houding, discriminerende opmerkingen en opmerkingen anderzijds, blijken sterk samen te hangen (correlatie .65). Ook tussen de twee meer ernstige agressievormen, namelijk bedrei-

<sup>2</sup> Serieus dreigen: serieus dreigen, lastig vallen, volgen, dreigen met voorwerp, bedreigen van familieleden, poging tot verwonding en poging tot slaan/schoppen/stompen; fysiek geweld: slaan/schoppen/stompen, seksuele handtastelijkheden, spugen, objecten toegooien, meubilair vernielen, hinderen verlaten vertrek, fysiek hinderen werk, duwen/trekken/grijpen, bijten of krabben, kopstoot, verwonden.



gingen die serieus worden genomen en feitelijk fysiek geweld bestaat een sterke samenhang (correlatie .56).<sup>3</sup>

### Conclusie

Werknemers die in de openbare ruimte werkzaam zijn en/of die een taak hebben bij het toezicht op regelnaleving blijken zeer frequent geconfronteerd te worden met scheldpartijen. Van de onderzochte werknemers heeft 66% het afgelopen jaar te maken gekregen met schelden. Schelden komt veel vaker voor dan andere vormen van verbale agressie, zoals een dreigende houding of seksistische opmerkingen. Mannen, jongeren, hoog opgeleiden, werknemers die langer dan twee jaar werkzaam zijn, werknemers die buiten normale werktijden werken en werknemers die wel eens een slecht nieuws boodschap moeten brengen worden vaker uitgescholden dan hun collegae. Over het algemeen zijn deze verschillen echter vrij klein.

Vooraf de beroepsgroep waartoe een werknemer behoort, blijkt bepalend voor het risico uitgescholden te worden. Er is een sterke samenhang tussen de verschillende vormen van agressie. Werknemers die geconfronteerd worden met scheldpartijen lopen een veel groter risico ook met fysiek geweld geconfronteerd te worden.

### Discussie

De vraag doet zich voor of schelden wel een fenomeen is waar men zich zorgen over moet maken. Behoort een flinke scheldpartij niet tot het moderne omgangsrepertoire van de mondige burgers die op deze wijze uiting geven aan hun gevoelens van ongenoegen? Voor die opvatting is enerzijds wel wat te zeggen. Niemand zal terugverlangen naar de tijd dat de agent, de dokter en de ambtenaar met groot respect behandeld werden, vaak uit een stille angst voor eventuele represailles.

<sup>3</sup> Een mogelijke verklaring voor deze hoge correlaties zou response-set kunnen zijn: werknemers die eerder dan anderen geneigd zijn een scheldpartij te rapporteren ten gevolge van bepaalde gevoeligheden, zullen ook eerder fysiek geweld rapporteren. Als response-set een grote rol zou spelen, dan kan verwacht worden, dat de correlaties tussen schelden en fysiek geweld binnen verschillende categorieën werknemers, die aannemelijkerwijs verschillen in gevoeligheid, veel lager zullen zijn dan de correlatie over alle werknemers. Dit blijkt echter niet het geval. Zo is de correlatie binnen de groep politieagenten en binnen de groep winkelpersoneel even hoog (.40) en ook verschilt deze correlatie niet veel tussen mannen (.37) en vrouwen (.30).

Anderzijds heeft de er rustig op los scheldende burger ook zo zijn nadelen. Het zal duidelijk zijn dat deze enigszins ontspoorde variant van de mondige burger het werk in de overheidsdienst of in min of meer publieke functies als huisarts er niet aardiger op maakt. Wie zal er straks nog bereid gevonden worden dergelijke diensten te verlenen, als dit meebrengt dat men regelmatig wordt uitgescholden? Daarnaast blijkt er een sterke samenhang te bestaan tussen schelden enerzijds en veel ernstigere vormen van agressie, zoals fysiek geweld, anderzijds. Dat wil niet zeggen dat scheldpartijen altijd uitlopen op klappen. Wel betekent het dat in de omstandigheden waarin vaak gescholden wordt ook vaak fysiek geweld voorkomt. Uit dat oogpunt bezien verdient het wel degelijk aanbeveling de grens tussen de mondige burger en de scheldende querulant scherp te trekken en schelden net zo min als fysiek geweld te accepteren.<sup>4</sup>

#### Literatuur

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>Amsterdamse Samenwerkingsverband Veiligheid op School (ASVOS)</b><br/><i>Veiligheid voortgezet onderwijs</i><br/>Amsterdam, Gemeente Amsterdam, april 1999 (interne publicatie)</p> <p><b>Boom, E., C. Plug</b><br/><i>Agressie op de EHBO-post; agressie patiënt zorgenkind voor organisatie</i><br/>Arbeidsomstandigheden, 71e jrg., nr. 6, 1996, p. 321-323</p> <p><b>Bureau Criminaliteitspreventie, Van Dijk, Van Someren en Partners</b><br/><i>Bedrijfsleven en criminaliteit; kerngetallen uit de eerste slachtofferenquête onder bedrijven</i><br/>Den Haag, Ministerie van</p> | <p>Justitie, Stafafdeling Informatievoorziening, Directie Criminaliteitspreventie, 1990</p> <p><b>Driessen, F.M.H.M., L.K. Middelhoven</b><br/><i>Geweld tegen werknemers in de semi-openbare ruimte</i><br/>Tijdschrift voor veiligheid en veiligheidszorg, 1e jrg., nr. 2, 2002, p. 38-48</p> <p><b>IVR</b><br/><i>Integrale Veiligheids Rapportage</i><br/>'s-Gravenhage, SDU, 1996</p> <p><b>Linden, C. van der</b><br/><i>Een agressieproject bij de Gemeentelijke Sociale Dienst Amsterdam</i><br/>Justitiële verkenningen, 18e jrg., nr. 1, 1992, p. 98-103</p> |
|--|--|

<sup>4</sup> Een uitvoerige discussie over beleidsopties is te vinden in Middelhoven en Driessen, 2002.

Middelhoven, L.K., F.M.H.M.

Driessen

*Geweld tegen werknemers in de  
(semi-) openbare ruimte*

Den Haag/Utrecht, Ministerie  
van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties/Bureau  
Driessen, Sociaal Weten-  
schappelijk Onderzoek, 2001

Uildriks, N.

*Geweld in de interactie politie-  
publiek; een onderzoek naar  
opvattingen en ervaringen  
binnen de politie*

Rotterdam, SI-EUR Gouda

Quint, 1996