



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Agressie en Geweld

Onderzoek naar agressie tegen overheidspersoneel

Datum 9-4-2009
Status Definitief

Colofon

Uitgave

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties
Directie Arbeidszaken Publieke Sector
Afdeling Analyse, Arbeidsmarkt en Macro Economische Advisering

Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.minbzk.nl
info@minbzk.nl

Auteur:

Dhr. R.C. (Robbert) Bakker MSc
070-426 6606 of robbert.bakker@minbzk.nl

Redactie

Dhr. Drs. H.C. (Hylke) Annema
Mw. Dr. R. (Rozemarijn) de Man
Dhr. Drs. F.A. (Tony) Thoeng

Contactpersoon Personeels- en Mobiliteitsonderzoek:

Mevr. Drs. M.J. (Marlies) Junte
070-426 6457 of marlies.junte@minbzk.nl

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
Vermenigvuldigen van informatie is uit deze publicatie is toegestaan, mits deze
uitgave als bron wordt vermeld.

Inhoud

Inleiding		7
1	Agressie en geweld tegen overheidspersoneel	9
1.1	Mate en vorm van agressie en geweld	9
1.2	Agressie in de verschillende overheidssectoren	10
1.3	Ontwikkelingen	12
1.4	Gevolgen van agressie en geweld	13
1.5	Tussenconclusie	14
2	Agressie en Geweld uitgesplitst naar achtergrondkenmerken	15
2.1	Persoonskenmerken	15
2.1.1	Geslacht	15
2.1.2	Leeftijd	15
2.1.3	Opleidingsniveau	16
2.2	Functiekenmerken	17
2.2.1	Burgercontact	17
2.2.2	Leidinggevend	17
2.3	Regionale verschillen	18
2.4	Tussenconclusie	20
3	Verschillen binnen de sectoren	21
3.1	Openbaar Bestuur	21
3.1.1	Rijk, Provincies en Waterschappen	21
3.1.2	Gemeenten	23
3.1.3	Rechterlijke Macht	24
3.2	Onderwijs en Wetenschappen	25
3.2.1	Primair & Voorgezet Onderwijs; Middelbaar en Hoger Beroepsonderwijs	25
3.2.2	Wetenschappelijk Onderwijs	27
3.2.3	Onderzoekinstellingen en Universitair Medische Centra	27
3.3	Veiligheid	27
3.3.1	Defensie	27
3.3.2	Politie	29
3.4	Tussenconclusie	30
4	Agressie en geweld in de marktsector	33
4.1	Mate en vorm van agressie en geweld	33
4.1.1	Verschillen tussen branches	34
4.1.2	Achtergrondkenmerken	34
4.2	Functiesoort en agressie en geweld	35
4.2.1	Leidinggevend	35
4.2.2	Aard van de functie	35
4.3	Tussenconclusie	37
5	Conclusie	39
6	Naschrift: Aanbevelingen programma Veilige Publieke Taak	41
Bijlage 1:Aanvullende tabellen		43
Bijlage 2: Personeels- en Mobiliteitsonderzoek		79

Inleiding

Overheidswerknemers vervullen een belangrijke rol in het functioneren van de samenleving als geheel. Er is daarom alle belang bij om hen de taak zo goed mogelijk uit te laten voeren. Een grote groep van de overheidsmedewerkers wordt echter bij het uitvoeren van hun taken belemmerd als gevolg van agressie en geweld door externe contacten, cliënten en burgers. Hierdoor zijn zij minder goed in staat hun werk te doen, met het risico dat er geen goede uitvoering van de publieke taak plaatsvindt. Bovendien heeft de confrontatie met agressie en geweld negatieve gevolgen, zoals het verhogen van het ziekteverzuim en het verminderen van het werkplezier van de werknemers.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil dat werknemers van organisaties met een publieke taak op een veilige wijze hun werk kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het contact tussen burger en werknemers op een veilige, maar ook op een respectvolle manier verloopt. Hiertoe laat zij aan burgers zien wat de functie van publieke taken voor de samenleving is. Daarnaast wil het ministerie het effectief handelen tegen agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak versterken.

Teneinde de problematiek gericht tegemoet te kunnen treden, is zicht op de problematiek nodig. Deze rapportage draagt daar aan bij. Er is gebruik gemaakt van de databestanden van het tweejaarlijkse Personeels- en Mobiliteitsonderzoek (POMO)¹ onder overheidspersoneel². In het voorjaar van 2008 hebben 34.962 werknemers uit de diverse overheidssectoren deelgenomen aan het onderzoek. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de respons per sector weer.

Opzet Personeelonderzoek 2008, zittend personeel

	Steekproef	Respons	Respons-%	Weegfactor	Populatie
Totaal	87.454	34.962	40%	24	838.594
Rijk	10.000	4.325	43%	26	112.389
Gemeenten ¹⁾	9.000	3.947	44%	39	154.163
Provincies	4.000	1.666	42%	7	12.323
Rechterlijke Macht	1.500	554	37%	6	3.266
Waterschappen	4.000	1.858	46%	5	9.161
Primair Onderwijs	9.000	3.733	41%	43	162.356
Voortgezet Onderwijs	8.000	3.508	44%	24	83.595
Middelbaar Beroepsonderwijs	5.000	1.846	37%	26	48.152
Hoger Beroepsonderwijs	5.000	1.960	39%	17	32.543
Wetenschappelijk Onderwijs	12.454	4.213	34%	10	42.384
Onderzoekinstellingen	1.500	558	37%	4	2.153
Universitair Medische Centra	5.000	1.825	37%	29	53.323
Defensie	7.000	2.613	37%	25	66.072
Politie	6.000	2.356	39%	24	56.714

¹⁾ Exclusief Gemeenschappelijke Regelingen.

1 In bijlage 2 is een uitgebreide beschrijving van POMO opgenomen. Deze beschrijving gaat tevens in op de gehanteerde methoden en representativiteit van de onderzoeksresultaten.

2 Onder overheidspersoneel wordt in dit verband verstaan het personeel dat werkzaam is bij de organisaties die aangesloten zijn bij Verbond Sectorwerkgevers Overheid (VSO).

Binnen het personeelonderzoek is gekeken naar de mate en vorm waarin de werknemers uit de verschillende overheidssectoren in aanraking komen met agressie en geweld door mensen van buiten de organisatie (externen) zoals cliënten, leerlingen, zakelijke contacten en burgers in het algemeen. Deze rapportage betreft de stand van zaken op basis van POMO 2008, alsmede een vergelijking met de gegevens uit POMO 2006³. Doordat in POMO steeds een jaar wordt teruggekeken, betreffen de cijfers in deze rapportage de jaren 2005 en 2007. De responsverdeling in 2006 was vergelijkbaar met die van POMO 2008.

Gelijktijdig met POMO 2008 is een vergelijkbaar personeelonderzoek uitgevoerd onder werknemers die actief zijn in de marktsector. Hierdoor is het mogelijk voor 2007 naar een vergelijking in de tijd ook een vergelijking met werknemers buiten de publieke sector te maken.

In hoofdstuk 1 staat de stand van zaken omtrent agressie en geweld tegen overheidspersoneel centraal. In de daarop volgende hoofdstukken worden de resultaten van verdiepende analyses besproken en wordt tevens de vergelijking getrokken met agressie en geweld tegen werknemers uit de marktsector. De rapportage sluit af met een conclusie en een naschrift. In de bijlagen zijn aanvullende tabellen en een beschrijving van POMO te vinden.

³ In januari 2007 is de publicatie "Confrontaties met agressie" verschenen. Hiervoor is gebruik gemaakt van POMO-gegevens over 2005.

Bron: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2007, *Confrontaties met agressie*.

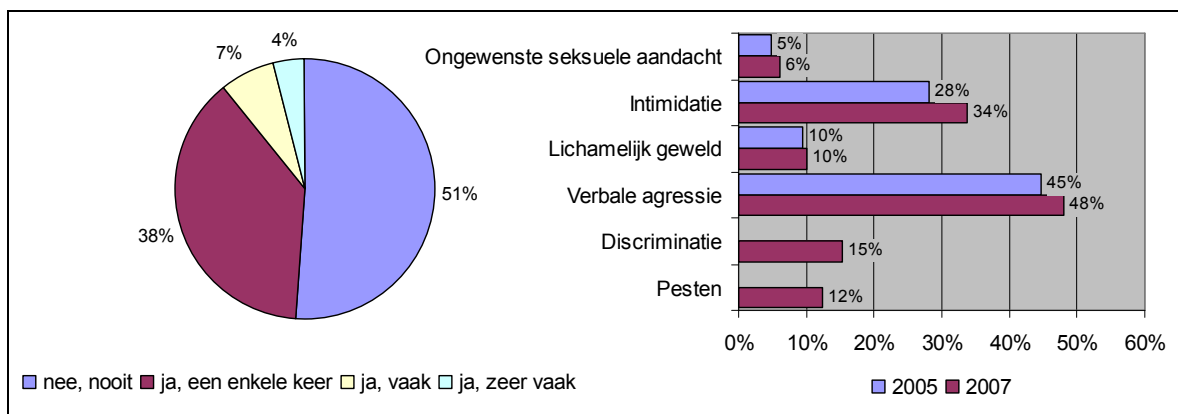
1 Agressie en geweld tegen overheidspersoneel

Dit hoofdstuk gaat in op de huidige stand van zaken rondom agressie en geweld tegen overheidspersoneel door externen. In deze rapportage wordt met externen bedoeld op burgers, leerlingen, cliënten etc. Daarnaast kan het ook gaan om zakelijke of professionele contacten zoals opdrachtnemers en relaties. Verschillende onderwerpen komen aan bod. Naast de mate van en vorm waarin overheidsmedewerkers uit de verschillende sectoren te maken hebben met agressie en geweld, geeft dit hoofdstuk inzicht in de mogelijke gevolgen van agressie en geweld.

1.1 Mate en vorm van agressie en geweld

Een groot deel van het overheidspersoneel heeft in het dagelijkse werk wel eens te maken met agressie en/of geweld. Uit POMO 2008 komt naar voren dat 49%⁴ in 2007 in aanraking is gekomen met ten minste één van de zes vormen van agressie en geweld door externen (zie figuur 1.1). Voor het grootste deel van hen bleef dit beperkt tot een enkele keer, maar 7% heeft vaak te maken gehad met agressie en/of geweld en 4% zelfs zeer vaak.

Figuur 1.1 Mate en vorm van agressie en geweld (%)



Verbale agressie (48%) is de meest voorkomende vorm van agressie en geweld door externen. Dit is tevens de vorm, waarvan het grootste aantal respondenten heeft aangegeven hier vaker mee te maken te hebben. Intimidatie door externen (34%) neemt een tweede plaats in.

In POMO 2006 waren ook vragen opgenomen over agressie en geweld. Toen zijn vier vormen van agressie en geweld voorgelegd, namelijk ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld en verbale agressie. Van alle respondenten heeft toen 45%⁵ aangegeven in 2007 aanraking te zijn gekomen met één of meerdere vormen van agressie en geweld. Doordat er in POMO2008 naar zes in plaats van vier vormen is gevraagd, is dit cijfer niet te vergelijken met het voor 2007 gepresenteerde cijfer. In tabel 1.1 worden daarom ook de gecorrigeerde cijfers voor 2007 weergegeven.

4 In dit onderzoek zijn bij de berekening van percentages de antwoorden "niet van toepassing" en "weet niet" buiten beschouwing gelaten. Dit geeft de meest zuivere weergave van de stand van zaken. De gepresenteerde percentages zijn gebaseerd op tenminste 5 respondenten.

5 Dit cijfer wijkt af van het cijfer in de eerdere publicatie 'Confrontaties met agressie'. Reden hiervoor is dat er nu alleen gekeken is naar agressie en geweld door externen, terwijl bij de vorige publicatie ook geweld en agressie door chef en collega's is meegenomen.

Tabel 1.1 Mate van agressie en geweld – vergelijking 2005-2007 (%)

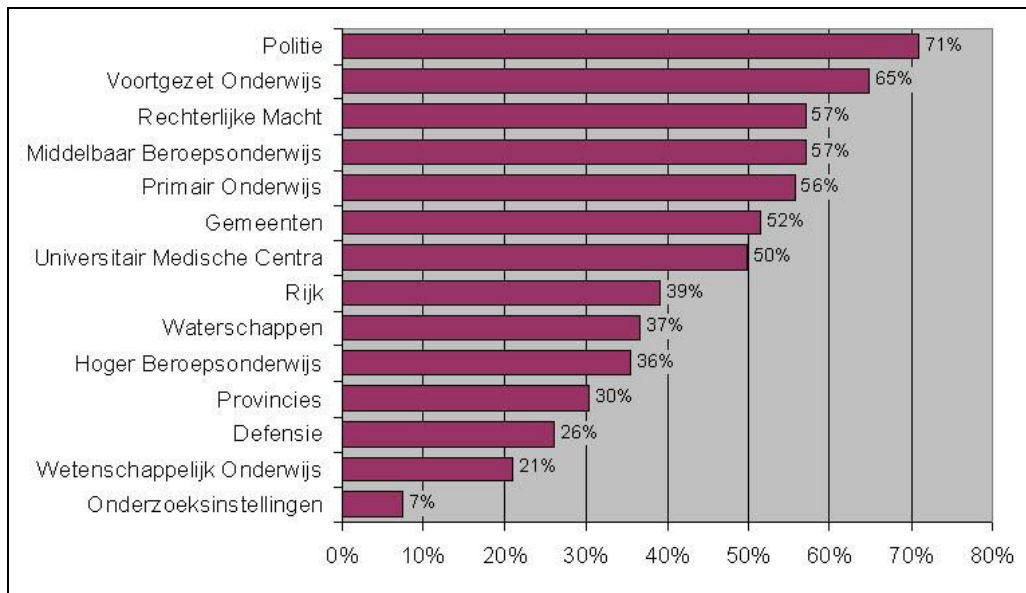
	2007	2007 gecorrigeerd	2005
Nee, nooit	51	52	55
Ja, een enkele keer	38	37	34
Ja, vaak	7	7	7,5
Ja, zeer vaak	4	4	3,5
Totaal	100	100	100

Gecorrigeerd voor het verschil in het aantal vormen van agressie en geweld (van 6 naar 4 vormen) komt de mate van agressie en geweld in 2007 uit op 48%. Voor 7% was dit vaak het geval en 4% zeer vaak. Hieruit blijkt dat een groter deel van het overheidspersoneel in 2007 meer agressie en geweld heeft ervaren van externen, namelijk een toename van 3%⁶. Deze toename is vooral het gevolg van de toename van intimidatie en verbale agressie.

1.2 Agressie in de verschillende overheidssectoren

De mate waarin overheidsmedewerkers in aanraking komen met agressie en geweld is niet gelijk voor alle sectoren. Figuur 1.2 laat zien in welke mate sprake is van agressie en geweld in de verschillende sectoren. Uit de figuur komt naar voren dat in alle sectoren een deel van de medewerkers te maken heeft met agressie en geweld. In de overheidssectoren Politie, Voortgezet Onderwijs, Rechterlijke Macht, Middelbaar Beroepsonderwijs, Primair Onderwijs en Gemeenten geeft zelfs meer dan de helft van de medewerkers aan in aanraking te komen met agressie en geweld door externen.

Figuur 1.2 Mate van agressie en geweld naar overheidssectoren (%)



Medewerkers van Onderzoekinstellingen hebben het minst vaak te maken met agressie en geweld door externen, namelijk 7%. De tweede sector van onderen is het Wetenschappelijk Onderwijs waar 21% van de werknemers aangeeft agressie en geweld door externen te hebben ervaren.

⁶ Dit verschil is significant.

Figuur 1.2 laat zien of de medewerkers in aanraking zijn gekomen met één van de zes vormen van agressie en geweld. Tabel 1.2 laat zien in welke mate werknemers uit de diverse sectoren te maken hebben met de verschillende vormen. Hieruit blijkt dat verbale agressie en intimidatie in alle sectoren de meest voorkomende vormen van agressie en geweld zijn. Verder laat de tabel zien dat politiemedewerkers het meest in aanraking komen met de verschillende vormen van agressie en geweld. Vooral lichamelijk geweld en discriminatie door externen komen bij de Politie vaker voor dan in andere sectoren.

Tabel 1.2 Vormen van agressie en geweld naar overheidssectoren (%)

	Werknemers in contact met agressie & geweld	Ongewenste		Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten
		seksuele aandacht	Intimidatie				
Openbaar Bestuur	45	5	35	7	46	15	10
Rijk	39	6	31	8	41	14	10
Gemeenten	52	5	39	6	52	16	11
Provincies	30	2	20	1	29	5	5
Rechterlijke Macht	57	2	37	3	57	8	3
Waterschappen	37	1	26	3	37	8	5
Onderwijs en Wetenschappen	52	6	33	8	50	14	12
Primair Onderwijs	56	4	35	12	53	12	10
Voortgezet Onderwijs	65	7	39	8	64	19	24
Middelbaar Beroepsonderwijs	57	6	34	6	55	17	15
Hoger Beroepsonderwijs	36	4	19	1	31	7	6
Wetenschappelijk Onderwijs	21	3	13	1	20	4	3
Onderzoeksinstellingen	7	3	5		9	4	2
Universitair Medische Centra	50	14	38	11	49	17	8
Veiligheid	47	9	35	24	47	24	18
Defensie	26	4	12	4	23	9	8
Politie	71	15	60	47	73	40	30
Totaal overheid	49	6	34	10	48	15	12
Marktsector	42	12	31	11	40	16	12

Uitgesplitst naar de diverse vormen van agressie en geweld is de volgorde van de vier overheidssectoren met de grootste mate van agressie en geweld niet altijd gelijk aan de volgorde zoals figuur 1.2 liet zien: Politie, Voortgezet Onderwijs, Rechterlijke macht en Middelbaar Beroepsonderwijs. Alleen bij verbale agressie is de volgorde hetzelfde. Voor intimidatie hebben medewerkers uit de sectoren Gemeenten (39%), Voortgezet Onderwijs (39%) en Universitair Medische Centra (UMC's; 38%) na de Politie (60%) het vaakst aangegeven er mee te maken te hebben gehad.

Medewerkers uit het Voortgezet Onderwijs en Middelbaar Beroepsonderwijs geven vaker dan werknemers uit andere overheidssectoren aan in aanraking te zijn gekomen met pesten en discriminatie. Ook bij de UMC's komt discriminatie

bovengemiddeld voor. Lichamelijk geweld komt, naast bij de Politie (47%), relatief vaker voor bij het Primair Onderwijs (12%) en bij de UMC's (11%). De medewerkers van UMC's hebben daarnaast ook in vergelijking met andere overheidssectoren veel te maken met ongewenste seksuele aandacht (14%) van externen.

Over het geheel genomen komt agressie en geweld door externen minder vaak voor in de marktsector (42%) dan bij de overheid (49%). Uit de vergelijking van de verschillende vormen van agressie en geweld komt naar voren dat het overheidspersoneel meer te maken heeft met verbale agressie en intimidatie. Werknemers in de marktsector hebben vaker te maken met ongewenste seksuele aandacht. In hoofdstuk 4 komen de verschillen tussen de overheid en de marktsector meer gedetailleerd aan bod.

1.3 Ontwikkelingen

Ten opzichte van 2005 is in 2007 het aandeel overheidsmedewerkers dat aangeeft tenminste één keer in aanraking te zijn gekomen met agressie of geweld met 3% toegenomen. Deze toename wordt grotendeels veroorzaakt door een toename in het aandeel overheidsmedewerkers dat in aanraking komt met verbale agressie en intimidatie. Tabel 1.3 geeft inzicht in de ontwikkelingen in de diverse vormen van agressie en geweld naar sector.

Tabel 1.3 Vormen van agressie en geweld naar overheidssectoren – vergelijking 2005-2007 (%)

	Werknemers in contact met agressie & geweld		Ongewenste seksuele aandacht		Intimidatie		Lichamelijk geweld		Verbale agressie	
	'05	'07 ⁷	'05	'07	'05	'07	'05	'07	'05	'07
Openbaar Bestuur	42	45	4	5	30	35	6	7	43	46
Rijk	38	39	4	6	27	31	8	8	39	41
Gemeenten	46	51	4	5	34	39	6	6	46	52
Provincies	25	30		2	13	20	1	1	23	29
Rechterlijke Macht	58	57		2	35	37	3	3	59	57
Waterschappen	34	36	3	1	27	26	2	3	34	37
Onderwijs en Wetenschappen	48	50	5	6	27	33	9	8	47	50
Primair Onderwijs	49	55	3	4	25	35	12	12	48	53
Voortgezet Onderwijs	65	63	8	7	38	39	10	8	66	64
Middelbaar Beroepsonderwijs	52	56	7	6	32	34	7	6	50	55
Hoger Beroepsonderwijs	30	34	2	4	18	19	1	1	27	31
Wetenschappelijk Onderwijs	18	20	2	3	9	13	1	1	15	20
Onderzoeksinstituten	7	7	2	3	4	5			5	9
Universitair Medische Centra	43	49	10	14	25	38	10	11	43	49
Veiligheid	42	45	7	9	28	35	21	24	41	47
Defensie	21	24	3	4	9	12	3	4	18	23
Politie	67	71	11	15	49	60	41	47	68	73
Totaal	45	48	5	6	28	34	9	10	45	48

⁷ Het cijfer voor 2007 betreft het gecorrigeerde cijfer. Hier is voor gekozen vanwege de vergelijkbaarheid. Gevolg hiervan is wel dat de cijfers op enkele punten af van de cijfers in tabel 1.2.

Over de vier vormen van agressie en geweld bekeken, laat tabel 1.3 de grootste toename van het aandeel werknemers dat in contact is gekomen met agressie en geweld zien in de sectoren Universitair Medische Centra (+6%) en Primair Onderwijs (+6%). Ook bij de Provincies (+5%) en de Gemeenten (+5%) zijn grote toenames te zien.

Uit tabel 1.3 blijkt ook dat de grootste stijging zich voordoet bij de vormen intimidatie (+6%) en verbale agressie(+3%). Met name in de sectoren UMC's, Politie, Primair Onderwijs, Provincies en Gemeenten is een grote stijging opgetreden in de mate waarin de werknemers intimidatie en verbale agressie door externen ervaren. Verbale agressie is ook in de sectoren Middelbaar Beroepsonderwijs, Wetenschappelijk Onderwijs en Defensie sterk toegenomen.

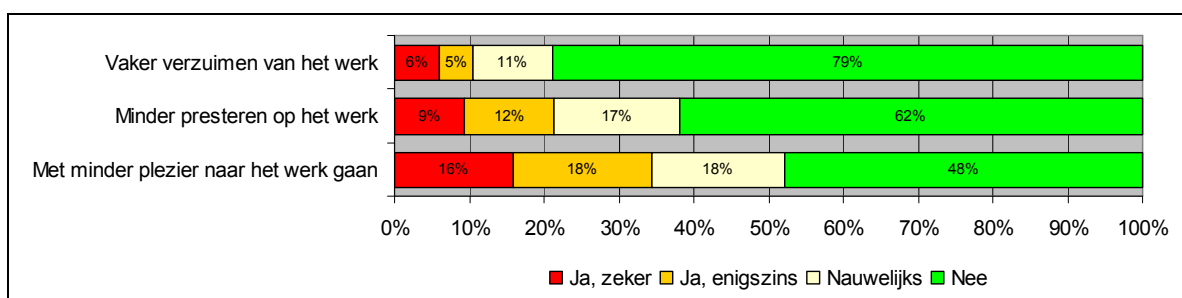
Bij de overige vormen van agressie en geweld is ook een stijging waargenomen, maar die is beperkt. Grote toenames zijn wel te zien in de sectoren Politie en UMC's als het gaat om ongewenste seksuele aandacht. Politied medewerkers geven ook aan in grotere mate in aanraking te komen met lichamelijk geweld.

Er is echter niet alleen maar sprake van stijgingen in de mate van voorkomen van de diverse vormen van agressie en geweld. In de sectoren Rechterlijke Macht, Waterschappen, Voortgezet Onderwijs en Middelbaar Beroepsonderwijs zijn lichte dalingen te zien.

1.4 Gevolgen van agressie en geweld

Het is veronderstelbaar dat de confrontatie met agressie en geweld in het dagelijks werk negatieve gevolgen kan hebben voor de mate van ziekteverzuim en tevredenheid van het personeel. Om zicht te krijgen op de eventuele gevolgen van agressie en geweld zijn hierover enkele vragen gesteld bij de meest recente meting. Figuur 1.3 geeft een overzicht van de antwoorden van respondenten.

Figuur 1.3 Gevolgen van agressie en geweld (%)



Iets meer dan 10% overheidsmedewerkers heeft als gevolg van agressie en geweld vaker verzuimd in 2007. Twee keer zoveel mensen denken dat hun prestaties op het werk negatief worden beïnvloedt door agressie en geweld van door externen. Het werkplezier van ongeveer eenderde van de overheidsmedewerkers lijdt onder de confrontatie met agressie en/of geweld. Overigens blijkt uit de analyses niet dat mensen die vaker in aanraking komen met agressie en geweld ook meer negatieve gevolgen ervaren. Het lijkt dus enerzijds mogelijk te zijn dat mensen die éénmalig in aanraking komen met agressie en geweld minder plezier in het werk hebben, terwijl anderzijds mensen die vaak in aanraking komen met agressie en geweld hier geen negatieve gevolgen van ondervinden. De beschikbare informatie biedt echter onvoldoende handvat om hier zekerheid over te geven.

Er doen zich geen noemenswaardige verschillen voor in beantwoording van deze vragen tussen medewerkers uit de verschillende sectoren of met verschillende achtergrondkenmerken.

1.5 Tussenconclusie

Ten opzichte van 2005 is in 2007 de mate waarin overheidsmedewerkers in aanraking komen met agressie en geweld met 3% toegenomen, van 45% naar 48%. Vooral een grotere mate van intimidatie en verbale agressie heeft hiertoe geleid. Voor het grootste deel van de medewerkers blijft de confrontatie met agressie en geweld beperkt tot een enkele keer, maar 11% heeft er (zeer) vaak mee te maken gehad.

Bij de Politie komt agressie en geweld het vaakst voor. Maar ook in de sectoren Voortgezet Onderwijs, Rechterlijke Macht, Middelbaar Beroepsonderwijs, Primair Onderwijs en Gemeenten geeft meer dan de helft van de medewerkers aan agressie en geweld van externen te ervaren. Bij de Universitair Medische Centra, het Primair Onderwijs, Provincies en Gemeenten is de toename in de mate van agressie en geweld dat door medewerkers is ervaren het grootst.

Agressie en geweld zijn niet zonder gevolg. Vooral het werkplezier van medewerkers lijdt eronder, maar ook het ziekteverzuim en de productiviteit worden negatief beïnvloedt.

2 Agressie en Geweld uitgesplitst naar achtergrondkenmerken

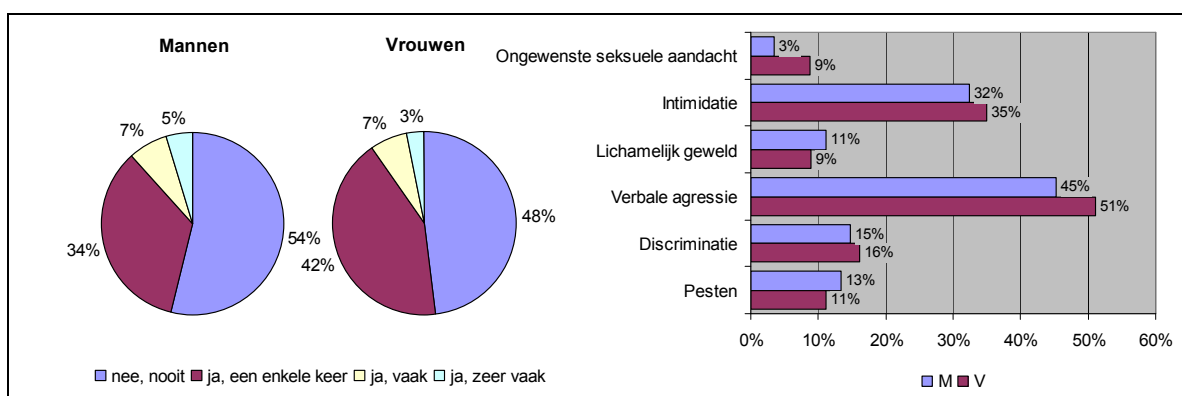
Dit hoofdstuk bestaat uit een verdieping van de stand van zaken rondom agressie en geweld. Aan de orde komen verschillen in de mate waarin overheidsmedewerkers in aanraking komen met agressie en geweld naar persoonskenmerken en functiekenmerken. Tevens beschrijft dit hoofdstuk de verschillen tussen de diverse regio's.

2.1 Persoonskenmerken

2.1.1 Geslacht

Figuur 2.1 geeft inzicht in het totale beeld van de mate waarin mannen en vrouwen in aanraking komen met agressie en geweld, evenals de verdeling per agressievorm. De figuur laat zien dat het aandeel vrouwen dat aangeeft agressie en geweld door externen te ervaren groter is dan het aandeel mannen. Van alle vrouwen geeft 52% aan in 2007 te maken te hebben gehad met één of meer vormen van agressie en geweld. Onder mannen is dit aandeel 46%, een verschil van 6%. Daar staat tegenover dat de frequentie waarin mannen in aanraking komen met agressie en geweld hoger ligt dan bij vrouwen.

Figuur 2.1 Mate en vorm van agressie en geweld – Verschillen naar geslacht

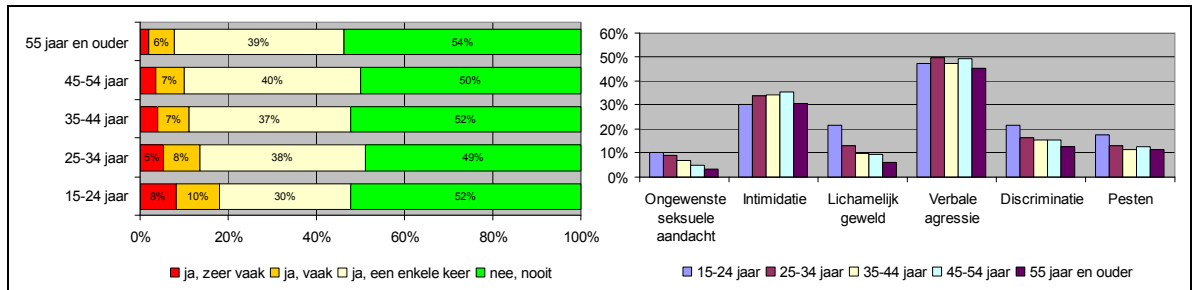


De grootste verschillen tussen mannen en vrouwen doen zich voor bij ongewenste seksuele aandacht (6%) en bij verbale agressie (6%). Bij intimidatie is het verschil iets kleiner (3%). De figuur laat tevens zien dat vrouwen niet voor alle vormen meer met agressie en geweld te maken hebben dan mannen. Hoewel de verschillen klein zijn, hebben mannen vaker dan vrouwen te maken met pesten en lichamelijk geweld.

2.1.2 Leeftijd

Tussen de verschillende leeftijdsgroepen is er weinig verschil in de totale mate waarin de medewerkers aangeven in 2007 in aanraking te zijn gekomen met agressie en geweld. Figuur 2.2 laat zien dat voor alle leeftijdsgroepen ongeveer de helft aangeeft te maken te hebben gehad met agressie of geweld. Wel lijkt het zo te zijn dat hoe jonger de medewerker is, des te groter de kans is dat men vaker dan een enkele keer in aanraking komt met agressie en/of geweld. Het is mogelijk dat ervaring van oudere medewerkers met agressie en geweld en grotere vaardigheid hoe hierop te reageren een verklaring biedt voor deze verschillen.

Figuur 2.2 Mate en vorm van agressie en geweld – Verschillen naar leeftijd

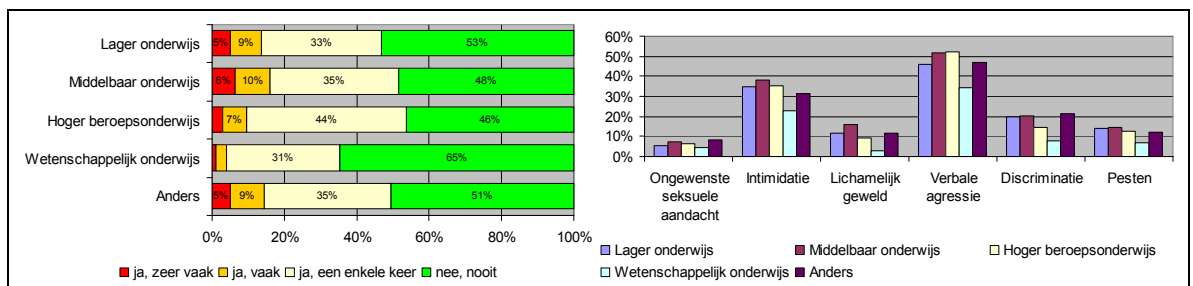


Lichamelijk geweld en ongewenste seksuele aandacht door externen komen naarmate de medewerkers ouder zijn, minder vaak voor. De jongste leeftijdsgroep geeft daarnaast vaker dan de oudere leeftijdsgroepen aan te maken te hebben met discriminatie en pesten. Bij verbale agressie en intimidatie is er geen duidelijk verschil tussen de diverse leeftijdsgroepen zichtbaar. Het is overigens mogelijk dat de verschillen die zich voordoen tussen de diverse leeftijdsgroepen gerelateerd zijn aan sectorale verschillen. Zo kan het relatief jonge werknemersbestand in de sector Politie ertoe leiden dat jongeren relatief vaker dan ouderen te maken hebben met lichamelijk geweld en ongewenste seksuele aandacht.

2.1.3 Opleidingsniveau

Onder overheidspersoneel met een hogere beroepsopleiding is het aandeel dat ten minste één keer in aanraking is gekomen met agressie of geweld het hoogst (54%; zie figuur 2.3). Bij overheidsmedewerkers met een middelbare opleiding is dit 52%. De frequentie waarmee zij te maken hebben met agressie en geweld ligt bij hen wel hoger dan bij medewerkers met een hogere beroepsopleiding.

Figuur 2.3 Mate en vorm van agressie en geweld – Verschillen naar opleidingsniveau



Overheidsmedewerkers met een middelbare opleiding komen het vaakst in contact met de verschillende vormen van agressie en geweld. Bij verbale agressie wordt deze eerste plaats gedeeld met overheidsmedewerkers met een hogere beroepsopleiding.

Overheidsmedewerkers met een opleiding op universitair niveau komen minder in aanraking met agressie en geweld dan overheidsmedewerkers met een ander opleidingsniveau. Van alle medewerkers met een wetenschappelijke opleiding is 35% in 2007 in aanraking gekomen met agressie of geweld door externen. Bij het overgrote deel (31%) van de wetenschappelijk geschoolde medewerkers die in aanraking zijn gekomen met agressie en geweld bleef dit beperkt tot een enkele keer. Een verklaring voor dit verschil met de andere opleidingsniveaus ligt mogelijk in de aard van het werk.

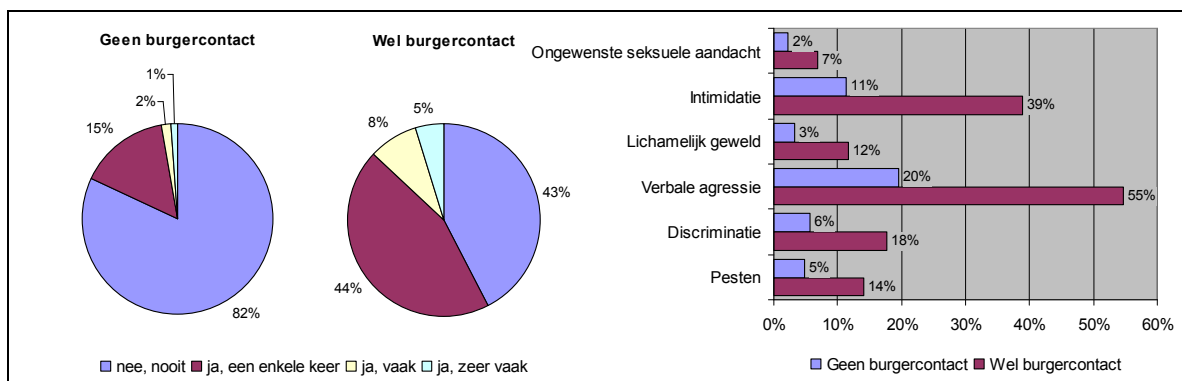
2.2 Functiekenmerken

Of een overheidsmedewerker wel of niet in aanraking komt met agressie en geweld is mede afhankelijk van het soort functie dat hij of zij vervult. Voor een aantal functiekenmerken is bekeken in hoeverre er verschillen zijn. Voor de aard van de functie – het soort werk dat men doet – is geen algemene maat beschikbaar. De functies verschillen te veel om een vergelijking over alle sectoren mogelijk te maken. Voor een aantal sectoren is hier wel sectorspecifieke indeling voor. De aard van de functie komt daarom bij de verdieping per sector in hoofdstuk 3 aan de orde.

2.2.1 Burgercontact

Wanneer het gaat om overheidspersoneel vormen burgers de grootste groep van externen⁸. Het al dan niet contact hebben met burgers kan dus sterk van invloed zijn op de mate waarin men in aanraking komt met agressie en geweld door externen. Van alle overheidsmedewerkers heeft 78% in het dagelijkse werk contact met burgers⁹. Figuur 2.4 geeft inzicht in de verschillen tussen de groepen met en zonder burgercontact in het dagelijks werk.

Figuur 2.4 Mate en vorm van agressie en geweld – Verschillen naar wel of niet burgercontact



Contact met burgers is zeer bepalend voor de kans dat een overheidsmedewerker in aanraking komt met agressie en geweld. Voor de werknemers die contact hebben met burgers geldt dat 57% in 2007 tenminste één keer in aanraking is gekomen met agressie of geweld. Bij werknemers zonder burgercontact in het dagelijks werk is dit 18%. Hierbij kan het bijvoorbeeld om agressie en/of geweld van externen anders dan burgers of vanuit incidenteel contact met burgers gaan.

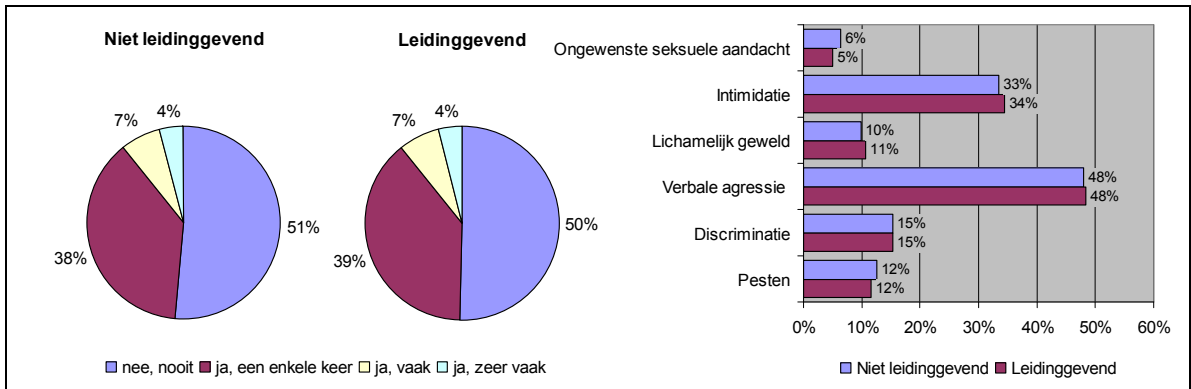
2.2.2 Leidinggevend

Het al dan niet hebben van een leidinggevende positie heeft weinig effect op de kans dat een overheidsmedewerker in aanraking komt met agressie en geweld. Zoals uit figuur 2.5 blijkt, is het aandeel medewerkers dat in 2007 tenminste één keer in aanraking is gekomen met agressie en/of geweld vrijwel gelijk voor leidinggevend en niet leidinggevend. Ook over de diverse vormen van agressie en geweld zijn de verschillen beperkt.

⁸ In deze rapportage wordt met externen bedoeld op burgers, leerlingen, cliënten etc. Daarnaast kan het ook gaan om zakelijke of professionele contacten zoals opdrachtnemers en relaties.

⁹ Respondenten zijn gevraagd of zij in het dagelijks werk mondeling of schriftelijk contact hebben met burgers. Hierdoor is geen onderscheid te maken tussen overheidsmedewerkers die face-to-face contact met burgers hebben en overheidsmedewerkers die alleen schriftelijk of via de telefoon contact met burgers hebben.

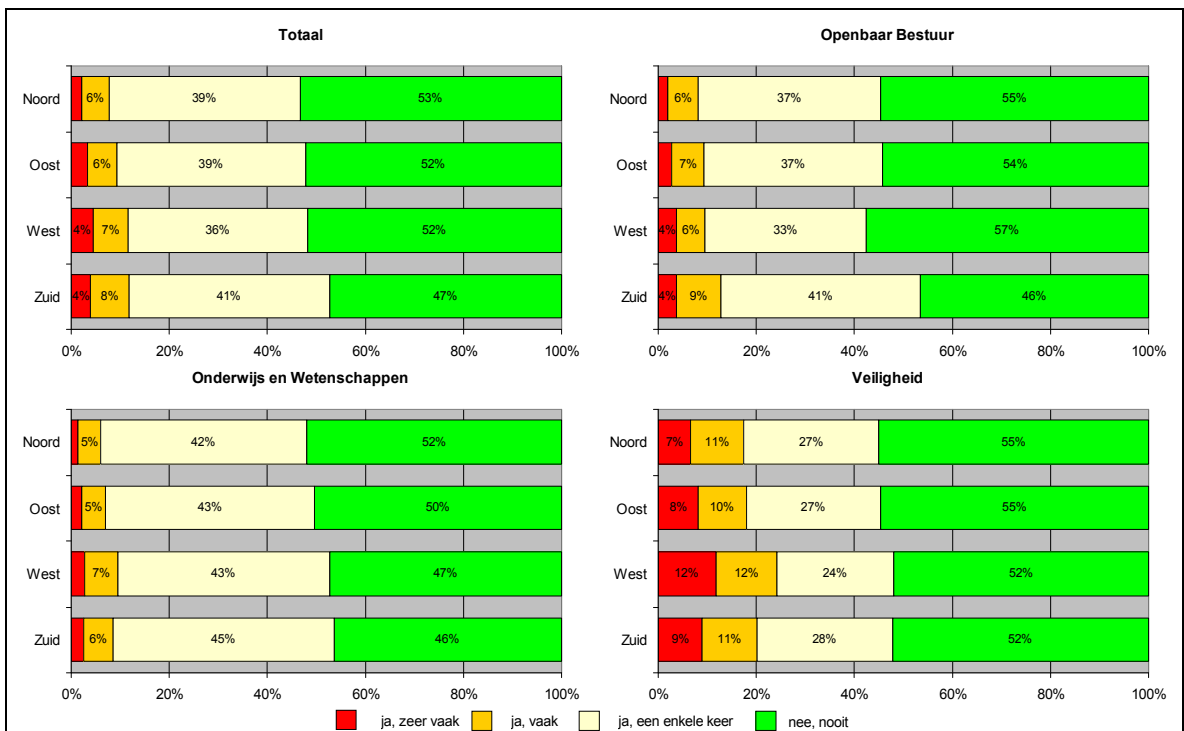
Figuur 2.5 Mate en vorm van agressie en geweld – Verschillen naar al dan niet leidinggevend



2.3 Regionale verschillen

Een interessante vraag wanneer het gaat om agressie en geweld is de vraag in hoeverre overheidsmedewerkers in de verschillende regio's in Nederland in dezelfde mate te maken hebben met agressie en geweld. Deze paragraaf geeft inzicht in de verschillen die er bestaan in de vier gewesten¹⁰. Figuur 2.6 laat de mate zien waarin overheidsmedewerkers in de diverse regio's in 2007 in aanraking zijn gekomen met agressie en geweld. De figuur geeft het totale beeld, alsmede het beeld naar taakveld: Openbaar Bestuur, Onderwijs en Wetenschappen en Veiligheid¹¹.

Figuur 2.6 Mate van agressie en geweld – Verschillen tussen regio's



¹⁰ Het gaat hier om de gewesten Noord (Gr, Fr, Dr), Oost (Ov, Fl, Ge), Zuid (NB, Li) en West (Ut, NH, ZH, Ze) zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek die hanteert. Een deel van de respondenten van het Personeels- en Mobiliteitsonderzoek is werkzaam in het buitenland. Deze respondenten zijn niet meegenomen in de analyses voor regionale verschillen.

¹¹ In tabel 1.2 is de verdeling van de overheidssectoren over deze taakvelden te vinden.

Over het geheel genomen verschillen de regio's niet sterk van elkaar in de mate waarin overheidsmedewerkers in 2007 in aanraking zijn gekomen met agressie of geweld. Alleen in het Zuiden van het land is het aandeel medewerkers dat in 2007 ermee in aanraking is gekomen iets groter ($\pm 5\%$). Net als in het Westen van het land is in het Zuiden de kans om vaker in aanraking te komen met agressie iets groter dan in het Noorden en het Oosten van Nederland.

Bestudering van de verdelingen naar taakveld, levert een iets genuanceerder beeld op. Zo laat de figuur zien dat in het Zuiden van het land het personeel uit het Openbaar Bestuur meer agressie en geweld heeft ervaren, terwijl deze groep in het Westen van het land juist het minst vaak in aanraking is gekomen met agressie en geweld. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de hoge concentratie van Rijks- en Gemeentemedewerkers in het Westen van het land waardoor het gemiddelde wordt gedrukt.

In het Westen van het land is in de sector Onderwijs en Wetenschappen het grootste aandeel medewerkers in aanraking gekomen met agressie of geweld. Overheidsmedewerkers in het Noorden en het Oosten geven voor dit taakveld minder vaak aan te maken te hebben met agressie en geweld dan medewerkers in het Westen en Zuiden.

Voor het taakveld Veiligheid geldt dat in het Westen van het land de frequentie van in aanraking komen met agressie en geweld het hoogst is. Het Noorden en het Oosten verschillen in dit taakveld nauwelijks van elkaar. In beide regio's geven medewerkers minder aan te maken te hebben met agressie. Het verschil is ongeveer 3% ten opzichte van het Westen en Zuiden van het land.

Vormen van agressie

De vergelijking van de mate waarin de diverse vormen van agressie en geweld zich voordoen in de vier gewesten, bevestigt het beeld dat medewerkers uit het Noorden en het Oosten van het land iets minder in aanraking komen met agressie en geweld dan medewerkers uit het Westen en Zuiden. Tabel 2.1 geeft een overzicht van het aandeel medewerkers dat in 2007 ten minste één maal in aanraking is gekomen met de betreffende vorm van agressie of geweld.

Tabel 2.1 Vormen van agressie en geweld – Verschillen tussen regio's (%)

	Totaal (n=34789)	Noord (n=3415)	Oost (n=7102)	West (n=17060)	Zuid (n=7212)
Ongewenste seksuele aandacht	6	5	6	6	6
Intimidatie	34	32	31	34	36
Lichamelijk geweld	10	8	9	11	11
Verbale agressie	48	47	46	48	51
Discriminatie	15	13	13	17	15
Pesten	12	12	12	12	13

De grootste verschillen doen zich voor bij intimidatie en verbale agressie. Tussen het Oosten van het land en het Zuiden is het verschil 5%. Bij de overige vormen van agressie en geweld zijn de verschillen kleiner.

2.4 Tussenconclusie

Vrouwen geven vaker dan mannen aan geconfronteerd te zijn met agressie en geweld. Het verschil is 6%. Dit verschil is met name bij ongewenste seksuele aandacht en verbale agressie zichtbaar. Onder jongeren lijkt de frequentie van agressie en geweld hoger te liggen. Het aandeel medewerkers uit de diverse leeftijdsgroepen dat in aanraking komt met agressie en geweld is echter vergelijkbaar.

Het opleidingsniveau van de medewerkers lijkt van invloed op de mate waarin de medewerker geconfronteerd wordt met agressie en geweld. Hoe hoger het opleidingsniveau, des te minder agressie en geweld de medewerker mee in aanraking komt. Vermoedelijk is dit gekoppeld aan de aard van de functie.

Functies waarin in het dagelijkse werk contact met burgers is, hebben aanzienlijk meer te maken met agressie en geweld door externen. Het al dan niet hebben van een leidinggevende functie is bij de overheid niet van invloed op de mate waarin de medewerker in aanraking komt met agressie en geweld door externen.

Medewerkers uit het Noorden en Oosten komen iets minder in aanraking met agressie en geweld door externen. De grootste verschillen doen zich voor bij de vormen intimidatie en verbale agressie.

3 Verschillen binnen de sectoren

Dit hoofdstuk gaat in op de verschillen die er binnen sectoren bestaan tussen werknemers in verschillende functiegroepen. In het POMO is respondenten gevraagd aan te geven welke functieomschrijving het best aansluit bij hun eigen functie. De keuzemogelijkheden die zij voorgelegd hebben gekregen zijn afhankelijk van de sector waarin zij werkzaam zijn. Voor sommige sectoren zijn de keuzemogelijkheden gelijk, terwijl voor andere sectoren juist specifieke functieomschrijvingen bevroegd zijn. De opbouw van het hoofdstuk volgt de driedeling in taakvelden: Openbaar Bestuur, Onderwijs en Wetenschappen, en Veiligheid.

3.1 Openbaar Bestuur

3.1.1 *Rijk, Provincies en Waterschappen*

Qua type functies binnen de organisatie komen de sectoren Rijk, Provincies en Waterschappen redelijk met elkaar overeen. Als het gaat om de mate waarin het personeel in aanraking komt met agressie en geweld in het dagelijks werk bevinden deze sectoren zich ongeveer in de middenmoot (zie figuur 1.2). De verwachting is echter dat tussen de aard van de werkzaamheden grote verschillen voorkomen. Tabel 3.1 bevestigt deze gedachte. De top 3¹² is **vet** weergegeven.

Tabel 3.1 Mate van agressie en geweld naar functieomschrijving – Rijk, Provincies en Waterschappen (%)

		Rijk	Provincies	Waterschappen
Bedrijfsvoering / middelen functie	(n=628)	25	16	30
Beleidsuitvoering	(n=726)	43	33	57
Beleidsvoorbereiding / -ontwikkeling / -advisering	(n=1206)	14	22	25
Financieel-economisch werk	(n=517)	31	14	33
ICT	(n=421)	9	25	11
In- en/of externe communicatie	(n=166)	31	25	28
Internationaal werk	(n=90)	21	9	-
Juridisch werk	(n=500)	45	35	54
Onderzoek	(n=327)	34	28	19
Secretarieel / secretariaat	(n=556)	35	36	29
Toezicht / inspectie	(n=1100)	66	66	61
Anders	(n=1796)	49	31	34

Toezichthouders en inspecteurs hebben de grootste kans om in aanraking te komen met agressie en geweld. Bij het Rijk en de Provincies is 66% van de toezichthouders en inspecteurs in 2007 in aanraking gekomen met één of meerdere van de vormen van agressie en geweld. Bij de Waterschappen ligt dit iets lager op 61%, maar nog altijd het hoogst binnen die sector. Bij het Rijk en de Waterschappen bestaat de top 3 verder uit juridisch werk (45%/54%) en beleidsuitvoering (43%/57%); bij Provincies is dit secretarieel (36%) en juridisch (35%) werk.

12 Omdat de inhoud van de categorie "Anders" onbekend is, is ervoor gekozen deze buiten de top 3 te houden.

De tabel laat enkele grote verschillen tussen de sectoren zien als het gaat om hetzelfde soort werk. Beleidsuitvoering is hier een goed voorbeeld van. Tussen de sectoren Provincies en Waterschappen is het verschil meer dan 20%. Ook bij juridisch werk en financieel-economisch werk zijn deze grote verschillen te zien.

Vormen van agressie en geweld

De verschillende mate waarin werknemers in diverse functies te maken hebben met agressie is ook terug te zien bij de vormen van agressie waarin dit zich voordoet. Tabel 3.2 laat dit zien.

Tabel 3.2 Vormen van agressie en geweld naar functieomschrijving – Rijk, Provincies en Waterschappen (%)

	Ongewenste					
	seksuele		Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten
	aandacht	Intimidatie				
Bedrijfsvoering / middelen functie	4	20	2	26	8	6
Beleidsuitvoering	4	31	6	43	14	7
Beleidsvoorbereiding / -ontwikkeling / -advisering	1	10	1	16	4	2
Financieel-economisch werk		25	2	31	7	5
ICT		8		11	4	3
In- en/of externe communicatie	5	17		29	10	7
Internationaal werk		12		22	9	9
Juridisch werk	4	37	5	49	9	8
Onderzoek	8	30	6	34	9	4
Secretarieel / secretariaat	2	20	1	36	8	3
Toezicht / inspectie	8	52	15	64	22	20
Anders	10	37	13	48	19	14

Uit de tabel is af te leiden dat verbale agressie en intimidatie de belangrijkste vormen van agressie en geweld zijn waar de medewerkers mee te maken hebben. Discriminatie maakt de top 3 compleet. Deze top 3 is gelijk aan de top voor alle sectoren (zie tabel 1.1). Dit duidt erop dat bij de sectoren Rijk, Provincies en Waterschappen de functiesoort met name van invloed is op de mate waarin medewerkers in aanraking komen met agressie en niet zozeer op de vorm van agressie of geweld. Zoals uit tabel 3.2 blijkt, zijn de verschillen naar functiesoort bij de diverse vormen van agressie en geweld aanzienlijk.

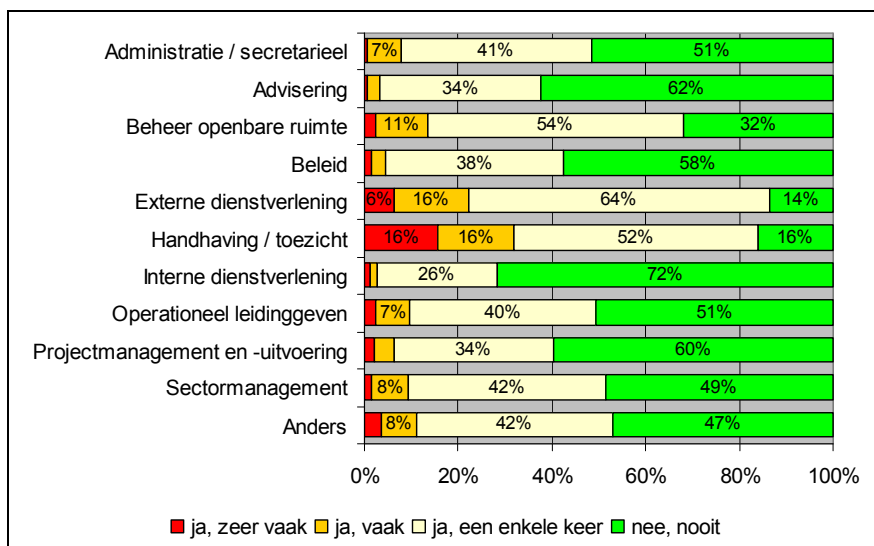
Toezichthouders en inspecteurs nemen voor alle vormen van agressie en geweld de eerste positie in. Bij de meeste vormen van agressie en geweld is het verschil met de tweede positie ook aanzienlijk. Bij verbale agressie en intimidatie completeren juridisch werk (49%/37%) en beleidsuitvoering (43%/31%) de top 3. Discriminatie komt bij toezicht/inspectie (22%), bij beleidsuitvoering (14%) en bij in- en/of externe communicatie (10%) het meest voor.

3.1.2 Gemeenten

Van alle werknemers bij gemeenten heeft 52% in 2007 te maken gehad met agressie en/of geweld. Hiermee is het na de Rechterlijke Macht de tweede sector uit het Openbaar Bestuur qua mate waarin werknemers agressie en geweld van externen ervaren en de zesde van alle overheidssectoren. Ook in deze sector geldt dat de aard van de werkzaamheden de mate waarin de medewerker te maken heeft met agressie of geweld mede bepaald.

Figuur 3.2 laat zien dat vooral die functies waarvoor het werk bestaat uit veel contact met externen, zoals externe dienstverlening (86%), handhaving/toezicht (84%) en beheer openbare ruimte (68%), in zeer grote mate te maken hebben met agressie en geweld. Daar komt bij dat in deze sectoren de kans aanzienlijk groter is dat men vaker of zeer vaak in aanraking komt met agressie of geweld. Dit beeld wordt versterkt door de uitkomst dat van de interne dienstverleners 28% te maken heeft gehad met agressie of geweld door externen.

Figuur 3.1 Mate van agressie en geweld naar functieomschrijving - Gemeenten



Vormen van agressie en geweld

Bij de uitsplitsing per vorm van agressie of geweld is opnieuw te zien dat externe dienstverlening en handhaving/toezicht (relatief) hoog scoren (zie tabel 3.3). Alleen bij pesten staan deze twee functiesoorten niet bovenaan. Beheerders van openbare ruimten hebben daar meer last van dan externe dienstverleners. Werknemers in deze functiegroep geven ook vaak aan te maken te hebben met verbale agressie (64%) en intimidatie (49%). Bij externe dienstverlening en handhaving/toezicht zijn de percentages 83% en 81% voor verbale agressie en 69% voor intimidatie.

Opvallende uitschieters zijn de mate waarin handhavers en toezichthouders te maken hebben met pesten (27%) en lichamelijk geweld (22%). Ook de mate waarin externe dienstverleners te maken hebben met ongewenste seksuele aandacht (13%) is opvallend. Deze scores liggen namelijk meer dan twee keer hoger dan het totale gemiddelde bij gemeenten.

Tabel 3.3 Vormen van agressie en geweld naar functieomschrijving – Gemeenten (%)

		Ongewenste					
		seksuele		Lichamelijk	Verbale	Discriminatie	Pesten
		aandacht	Intimidatie	geweld	agressie		
Administratie / secretariaal	(n=666)	5	37	2	50	15	8
Advisering	(n=553)	3	28	3	38	10	7
Beheer openbare ruimte	(n=381)	3	49	6	64	18	19
Beleid	(n=313)	2	27	3	44	7	6
Externe dienstverlening	(n=239)	13	69	9	83	32	17
Handhaving / toezicht	(n=246)	9	69	22	81	38	27
Interne dienstverlening	(n=322)	2	20	3	29	10	5
Operationeel leidinggeven	(n=202)	4	37	9	52	12	8
Projectmanagement en -uitvoering	(n=289)	4	31		39	11	4
Sectormanagement	(n=85)		32		50	15	12
Anders	(n=648)	7	40	9	52	19	14
Totaal	(n=3944)	5	39	6	52	16	11

3.1.3 Rechterlijke Macht

De Rechterlijke Macht vormt een relatief klein aandeel in het totaal van overheidsmedewerkers. Toch neemt de sector de derde plaats in als het gaat om welk deel (57%) van de medewerkers in 2007 te maken heeft gehad met agressie en geweld. In het Personeels- en Mobiliteitsonderzoek is onderscheid gemaakt naar drie verschillende groepen, namelijk:

1. Zittende magistratuur: dit is de aanduiding voor rechters.
2. Staande magistratuur: dit is de aanduiding voor officieren van justitie.
3. Raio's: dit is de aanduiding voor rechterlijk ambtenaar in opleiding.

De mate waarin deze drie groepen in aanraking komen met agressie en geweld verschilt. Van de raio's is 72% in 2007 in aanraking gekomen met agressie of geweld. Bij zittende en staande magistratuur zijn de percentages respectievelijk 54% en 65%.

Tabel 3.4 Vormen van agressie en geweld naar functie – Rechterlijke Macht (%)¹³

	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten
Zittende magistratuur (n=414)	32	3	55	7	2
Staande magistratuur (n=106)	51		61	10	6

¹³ Vanwege het lage aantal respondenten vanuit de groep Raio's is ervoor gekozen deze niet uitgesplitst naar vorm van agressie en geweld weer te geven. Het aantal respondenten dat aangaf in aanraking te zijn gekomen met ongewenste seksuele aandacht is zowel bij de zittende als staande magistratuur ligt beneden de gestelde ondergrens van 5 respondenten en zijn daarom niet in de tabel weergegeven.

3.2 Onderwijs en Wetenschappen

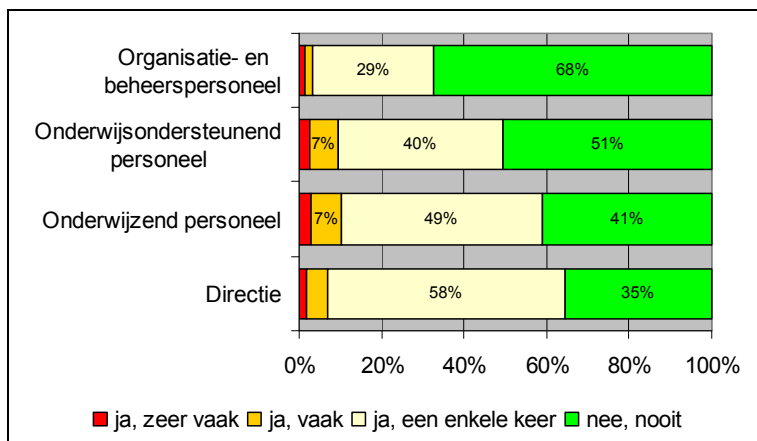
3.2.1 Primair & Voorgezet Onderwijs; Middelbaar en Hoger Beroepsonderwijs

In het Personeels- en Mobiliteitsonderzoek is de functieverdeling in de diverse onderwijssectoren gelijk gedefinieerd. Er worden vier typen functies onderscheiden, namelijk:

- Directie
- Onderwijzend personeel
- Onderwijsondersteunend personeel
- Organisatie- en beheerspersoneel

Figuur 3.2 laat zien in welke mate het personeel te maken heeft gehad met agressie en geweld.

Figuur 3.2 Mate van agressie en geweld naar functiegroep – Onderwijs



Werknemers uit de vier functiegroepen komen in verschillende mate in aanraking met agressie en geweld. Over de vier onderwijssectoren genomen geeft van het directiepersoneel de grootste groep aan in 2007 in aanraking te zijn gekomen met agressie of geweld. Van hen is 64% in aanraking gekomen met agressie. Organisatie- en beheerspersoneel komt het minst (33%) in aanraking met agressie en geweld.

Eerder was al duidelijk dat er zich verschillen voordoen tussen de diverse onderwijssectoren in de mate waarin de medewerkers in aanraking komen met agressie en geweld. Er zijn ook verschillen terug te zien bij de uitsplitsing naar de vormen van agressie en geweld. Tabel 3.5 geeft een overzicht naar functiesoort, onderwijssector en vorm van agressie of geweld.

Tabel 3.5 Vormen van agressie en geweld naar functiegroep – Onderwijs (%)

		Ongewenste seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten
Directie (n=815)	PO	3	49	10	62	17	8
	VO	4	54	5	70	17	13
	MBO		34		46	12	7
	HBO		13		24		
	Totaal	4	46	7	60	16	9
Onderwijzend personeel (n=7419)	PO	4	35	11	52	12	10
	VO	8	40	9	67	19	28
	MBO	8	38	7	63	18	19
	HBO	5	19	1	31	8	7
	Totaal	6	35	9	56	14	15
Onderwijsondersteunend personeel (n=2082)	PO	6	27	18	49	11	7
	VO	5	34	8	53	19	19
	MBO	3	32	4	48	19	11
	HBO	3	22	2	33	7	6
	Totaal	5	29	10	47	14	11
Organisatie- en beheerspersoneel (n=724)	PO		21	6	33	9	
	VO		21	4	44	6	5
	MBO		20		28	9	4
	HBO	3	17		28	8	6
	Totaal	2	19	3	32	8	5

Voor alle functiegroepen geldt dat verbale agressie en intimidatie de meest voorkomende vormen van agressie en geweld zijn. Directiepersoneel komt over het geheel genomen hier het meest mee in aanraking. Ook discriminatie komt vaker bij directiepersoneel (16%) voor. Met pesten, ongewenste seksuele aandacht en lichamelijk geweld komt juist het onderwijzende en onderwijsondersteunend personeel meer in aanraking.

Tussen sectoren doen zich ook verschillen voor. Zo laat tabel 3.5 zien dat directiepersoneel in het Primair en Voortgezet Onderwijs het meest met verbale agressie, intimidatie en discriminatie te maken hebben. Lichamelijk geweld komt met name voor in het Primair Onderwijs (10%), terwijl pesten meer in het Voortgezet Onderwijs (13%) plaatsvindt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat directiepersoneel in het Primair Onderwijs en in mindere mate in het Voortgezet Onderwijs ook regelmatig les geeft.

Het onderwijzend personeel van het Voortgezet Onderwijs en Middelbaar Beroepsonderwijs heeft in tegenstelling tot de andere twee onderwijssectoren sterker te maken met verbale agressie en discriminatie. In het Voortgezet Onderwijs geeft het onderwijzend personeel vaak aan te maken te hebben met pesten (28%). Voor wat betreft intimidatie (19%) springt het onderwijzend personeel in het Hoger Beroepsonderwijs er in positieve zin uit.

Bij het Voortgezet Onderwijs geeft het onderwijsondersteunend personeel vaker dan in de andere sectoren aan te maken te hebben met intimidatie (34%), discriminatie (19%) en pesten (19%). Lichamelijk geweld komt relatief vaker in het Primair Onderwijs (18%) voor. Bij het organisatie- en beheerspersoneel springt vooral de mate van verbale agressie in het Voortgezet Onderwijs (44%) in het oog.

3.2.2 Wetenschappelijk Onderwijs

In hoofdstuk 1 was al duidelijk dat er in het Wetenschappelijk Onderwijs in vergelijking met andere overheidssectoren minder sprake is van agressie en geweld. Toch geeft van alle universiteitsmedewerkers 21% aan in 2007 ten minste één keer in aanraking gekomen te zijn met agressie of geweld. Het ondersteunend- en beheerspersoneel (27%) komt het meest in aanraking met agressie en geweld; promovendi (9%) en postdoc (6%) het minst.

Tabel 3.6 Vormen van agressie en geweld naar functiegroep - Wetenschappelijk Onderwijs (%)

	Werknemers in contact met							
	agressie & geweld	Ongewenste Seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten	
Hoogleraar (n=276)	16	2	7		15	4	3	
Universitair hoofddocent (n=272)	22		11		18	4		
Universitair docent (n=715)	21	3	10	1	17	4	3	
Promovendus (AIO) (n=453)	9	2	4		7	3	4	
Postdoc (n=94)	6				8			
Overig wetenschappelijk personeel (n=217)	23	6	16		19	4	4	
Ondersteunend- en beheerspersoneel (n=1946)	27	3	17	1	26	5	4	

3.2.3 Onderzoekinstellingen en Universitair Medische Centra

Voor de sectoren Onderzoekinstellingen en Universitair Medische Centra zijn geen aanvullende vragen opgenomen over de aard van de werkzaamheden van medewerkers. Hierdoor is het niet mogelijk na te gaan in hoeverre er verschillen bestaan in de mate waarin diverse functiegroepen in aanraking komen met agressie en geweld.

Voor de Onderzoekinstellingen geldt dat slechts een klein deel (8%) van de medewerkers in aanraking komt met agressie en geweld. Doorgaans gaat het hier om een enkele keer en betreft het verbale agressie of intimidatie. Bij Universitair Medische Centra is de helft (50%) van alle medewerkers in 2007 in aanraking gekomen met agressie of geweld. Hiermee neemt deze sector de zevende plaats in op de lijst met sectoren waar agressie en geweld het meest voorkomt. Intimidatie en verbale agressie komen het meest voor, maar relatief gezien hebben medewerkers van UMC's vooral vaak te maken met discriminatie (17%), ongewenste seksuele aandacht (14%) en lichamelijk geweld (11%).

3.3 Veiligheid

3.3.1 Defensie

Over het geheel genomen komen medewerkers van Defensie relatief weinig in aanraking met geweld en agressie van externen. In 2007 heeft 26% daar mee te maken gehad. Defensie is echter een grote organisatie waarbij diverse subgroepen zijn te onderscheiden. In deze paragraaf maken we onderscheid naar defensieonderdeel en militair versus burgerpersoneel.

Defensieonderdeel

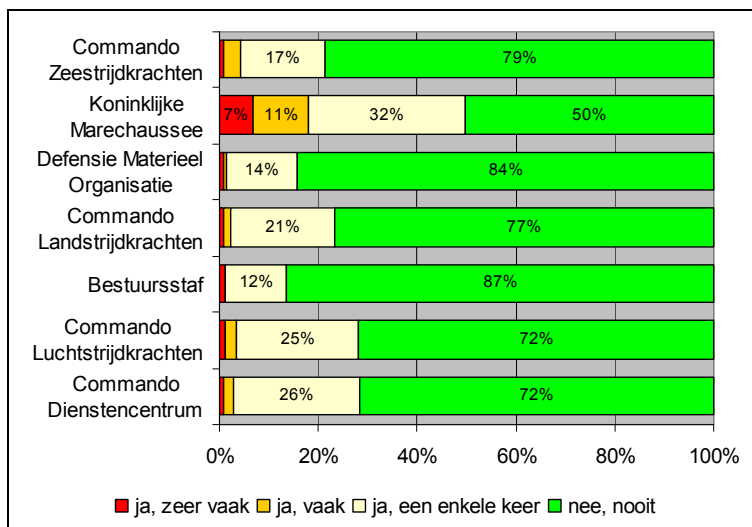
In totaal bestaat de organisatie van Defensie uit zeven onderdelen, namelijk:

- Bestuursstaf
- Commando Landstrijdkrachten
- Commando Zeestrijdkrachten
- Commando Luchtstrijdkrachten
- Koninklijke Marechaussee
- Defensie Materiaal Organisatie
- Commando DienstenCentrum

Respondenten is gevraagd bij welk van de onderdelen zij zijn geplaatst en dus feitelijk werken. Dit geeft namelijk meer informatie dan het formele krijgsmachtsonderdeel waar zij onder vallen.

Van alle zeven onderdelen hebben medewerkers van de Marechaussee in 2007 het meest te maken gehad met agressie en geweld, namelijk 50%. Bij medewerkers van de Bestuursstaf is dit aandeel het laagst (14%) gevolgd door medewerkers van de Defensie Materiaal Organisatie (16%). Als medewerkers van Defensie in aanraking komen met agressie of geweld, blijft het veelal beperkt tot een enkele keer. Alleen bij de Marechaussee komt een aanzienlijk deel van de medewerkers vaker in aanraking met agressie of geweld.

Figuur 3.3 Mate van agressie en geweld – Verschillen tussen Defensieonderdelen



Bij de meeste Defensieonderdelen noemen de medewerkers verbale agressie en intimidatie het vaakst als vorm van agressie en geweld waarmee zij in aanraking zijn gekomen (zie tabel 3.7). Bij het Commando Landstrijdkrachten is pesten naast verbale agressie de meest genoemde vorm van agressie en geweld.

De grotere mate waarin de medewerkers van de Marechaussee in aanraking komen met agressie blijkt ook uit de uitsplitsing naar de diverse vormen van agressie en geweld. Bij alle vormen is het verschil met andere Defensieonderdelen erg groot. De verschillen zijn relatief het grootst bij lichamelijk geweld en discriminatie.

Tabel 3.7 Vormen van agressie en geweld – Verschillen tussen Defensieonderdelen (%)

	Ongewenste		Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten
	Seksuele aandacht	Intimidatie				
Commando Zeestrijdkrachten (n=339)	5	9		19	7	8
Koninklijke Marechaussee (n=248)	8	30	21	48	26	14
Defensie Materieel Organisatie (n=320)	2	6		12	3	4
Commando Landstrijdkrachten (n=729)	3	9	2	20	8	11
Bestuursstaf (n=88)				10		
Commando Luchtstrijdkrachten (n=384)	3	13		23	9	8
Commando Dienstencentrum (n=430)	4	15	1	24	7	6
Totaal (n=2538)	4	12	4	23	9	8

Militair versus Burgerpersoneel

Een belangrijk onderscheid als het gaat om defensiepersoneel is het onderscheid tussen militair en burgerpersoneel. Voor wat betreft agressie en geweld lijkt dit onderscheid echter maar beperkt te leiden tot verschillen. Beide groepen komen in nagenoeg dezelfde mate in aanraking met agressie en geweld, namelijk 26% van het militairpersoneel en 27% van het burgerpersoneel.

Ook de diverse vormen van agressie en geweld komen gelijkmatig voor bij beide groepen. Het burgerpersoneel komt iets meer in aanraking met intimidatie, terwijl het militaire personeel meer te maken heeft met lichamelijk geweld (zie tabel 3.8).

Tabel 3.8 Vormen van agressie en geweld – Verschillen tussen Burger- en Militairpersoneel (%)

	Ongewenste seksuele		Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten
	aandacht	Intimidatie				
Burgerpersoneel (n=816)	4	16	1	22	7	6
Beroepsmilitair (n=1722)	4	11	5	23	10	9
Totaal (n=2538)	4	12	4	23	9	8

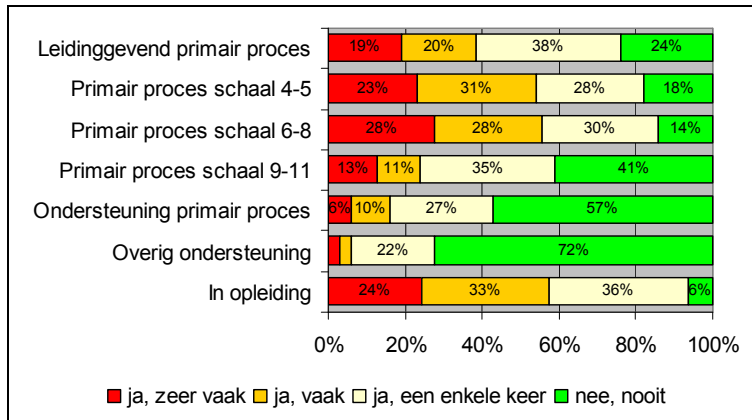
3.3.2 Politie

In hoofdstuk 1 is reeds aangegeven dat politiemedewerkers van alle overheidsmedewerkers het meest in aanraking komen met agressie en geweld door externen. Maar liefst 71% van de politiemedewerkers heeft in 2007 ten minste één keer hiermee te maken gehad. De mate waarin agressie en geweld voorkomen, verschilt echter wel sterk met het functietype van de betreffende politiemedewerkers. Figuur 3.4 geeft een overzicht van de mate van agressie en geweld naar functiegroep.

Vooraf medewerkers die actief zijn in het primaire proces komen in aanraking met agressie en geweld door externen. Voor een groot deel van hen komen agressie en geweld vaker voor. Ook de politiemedewerkers in opleiding geven aan veel in aanraking met agressie en geweld te komen.

Bij de hogere functies in het primaire proces (schaal 9-11) is de mate van agressie en geweld al kleiner. Zij zullen mogelijk ook meer bureauwerk verrichten en zijn hierdoor minder op straat aanwezig. Politiemedewerkers die een ondersteunende rol vervullen hebben minder vaak te maken met agressie en geweld.

Figuur 3.4 Mate van agressie en geweld naar functiegroep – Politie



Tabel 3.9 laat de uitsplitsing naar de diverse vormen van agressie en geweld zien. Afhankelijk van de functiegroep komt de medewerker in meer of mindere mate in aanraking met de diverse vormen van agressie en geweld. De tabel laat grote verschillen zien tussen de verschillende functies. Toch laten de percentages per vorm van agressie en geweld een vergelijkbaar beeld zien als de totale verdeling.

Tabel 3.9 Vormen van agressie en geweld naar functiegroep – Politie (%)

	Ongewenste		Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten
	Seksuele aandacht	Intimidatie				
Leidinggevend primair proces (n=199)	10	58	47	75	36	32
Primair proces schaal 4-5 (n=193)	22	73	46	84	58	36
Primair proces schaal 6-8 (n=1104)	18	74	65	88	49	37
Primair proces schaal 9-11 (n=189)	7	46	34	57	29	21
Ondersteuning primair proces (n=262)	8	35	13	45	22	15
Overig ondersteuning (n=308)	6	19	7	26	14	6
In opleiding (n=97)	20	69	65	94	49	37
Totaal	15	60	47	73	40	30

Voor alle functiegroepen geldt dat verbale agressie en intimidatie de meest voorkomende vormen zijn. Verder bestaat de top drie van functiegroepen die het meest met de betreffende vorm in aanraking komen altijd, met uitzondering van lichamelijk geweld, uit dezelfde groepen, zij het wel in veranderende volgorde. Toch zijn er een paar uitschieters te zien. Zo ervaren werknemers uit de laagste schalen van het primaire proces aanzienlijk meer discriminatie dan de overige twee groepen uit de top 3. Ook is de mate van verbale agressie bij politiemedewerkers in opleiding erg hoog. Tot slot valt op dat bij lichamelijk geweld het gat tussen nummers 1 (in opleiding/65%) en 2 (primair proces 6-8/65%) enerzijds en 3 (leidinggevende primair proces/ 47%) anderzijds erg groot is.

3.4 Tussenconclusie

Binnen sectoren zijn er grote verschillen in de mate waarin medewerkers in aanraking komen met agressie en geweld. De aard van de functie is hierbij van grote invloed. Functies waarbij contact met externen gebruikelijk is, worden vaker geconfronteerd met agressie en geweld dan interne functies.

In het Openbaar Bestuur zie je daardoor dat functies zoals toezichthouders en baliemedewerkers geconfronteerd worden met agressie en geweld, terwijl interne dienstverleners en ICT-medewerkers juist minder vaak met agressie en geweld in aanraking komen.

In het Onderwijs komt over het geheel genomen het onderwijzende personeel en het directiepersoneel het vaakst in aanraking met agressie en geweld. Naar mate het niveau van de opleiding hoger is, zie je dat het organisatie- en beheerspersoneel in vergelijking met ander functietypen vaker in aanraking komt met agressie en geweld.

In het taakveld Veiligheid heeft het politiepersoneel in verhouding tot defensiepersoneel veel vaker met agressie en geweld te maken. Bij de Politie komt agressie en geweld op alle plaatsen binnen de organisatie voor, maar de agenten in de lagere schalen worden er het meest mee geconfronteerd. Onder het defensiepersoneel komen met name de medewerkers van de Marechaussee in contact met agressie en geweld.

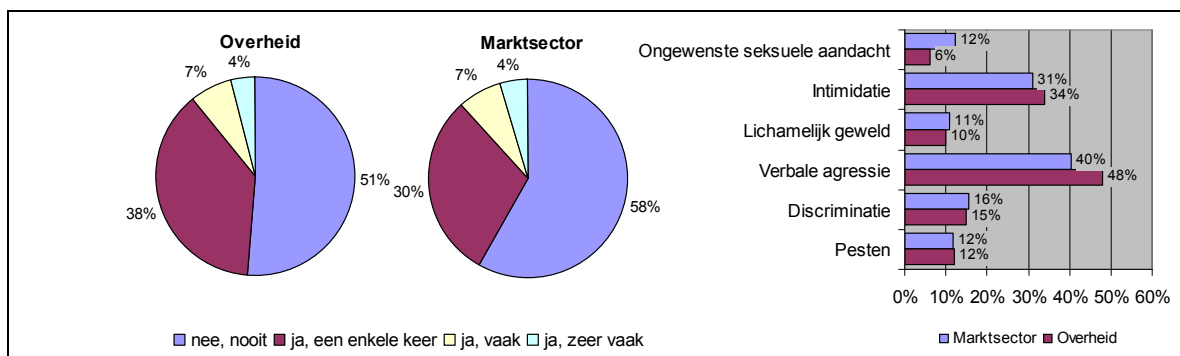
4 Agressie en geweld in de marktsector

Om de mate van agressie tegen overheidspersoneel in perspectief te kunnen stellen is er ook gekeken naar de mate waarin werknemers in de marktsector¹⁴ te maken hebben met agressie en geweld. Dit hoofdstuk gaat in op de belangrijkste cijfers en vergelijkt deze met de in hoofdstuk 1 gepresenteerde cijfers. Naast de mate en vorm van agressie en geweld worden ook verschillen naar functiesoort behandeld.

4.1 Mate en vorm van agressie en geweld

Ruim tweevijfde (42%) van de werknemers in de marktsector heeft bij de jongste meting aangegeven in 2007 ten minste één keer in aanraking gekomen te zijn met enige vorm van agressie of geweld vanuit externen. Een deel (7%) van hen heeft vaak te maken met agressie en 4% zelfs zeer vaak (zie figuur 4.1).

Figuur 4.1 Mate en vorm agressie en geweld (%)



Verbale agressie (40%) en intimidatie (31%) zijn de meeste voorkomende vormen van agressie en geweld waar werknemers uit de marktsector mee te maken hebben. Met de overige vier vormen van agressie en geweld komen werknemers uit de marktsector relatief minder in aanraking.

De belangrijkste constatering die bij het vergelijken van de cijfers voor markt en overheid gedaan kan worden, is dat het aandeel werknemers dat in 2007 ten minste één keer in aanraking is gekomen met agressie of geweld door externen verschillend is voor werknemers uit de marktsector en overheids werknemers. Bij de overheid ligt dit op 49%, terwijl van de werknemers in de marktsector 42% te maken heeft gehad met agressie en/of geweld.

Bij het bekijken van de afzonderlijke vormen van agressie en geweld is te zien dat de mate van voorkomen van die vormen zowel in de markt als bij de overheidssectoren redelijk gelijk is. De twee uitzonderingen zijn verbale agressie, dat in de markt duidelijk minder vaak voorkomt dan bij de overheidssector, en ongewenste seksuele aandacht, dat juist vaker voorkomt in de marktsector. Met name de lagere mate van verbale agressie lijkt het verschil tussen de mate waarin overheidspersoneel en marktwerknemers in aanraking komen met agressie of geweld te veroorzaken.

¹⁴ Voor de marktsector is een vergelijkbare vragenlijst uitgezet in het kader van het POMO. Deze vragenlijst gaat in op dezelfde onderwerpen, maar is op bepaalde punten (bv. Functieomschrijving en Branche) aangepast aan de situatie in de marktsector. De vraagstelling over agressie en geweld is hetzelfde in beide vragenlijsten. Wel heeft het begrip externen een andere inhoud in de marktsector.

4.1.1 *Verschillen tussen branches*

De branche waarin men werkzaam is, is van invloed op de mate waarin agressie en geweld door externen zich voordoet. Tabel 4.1 laat per branche zien welk deel van de medewerkers in aanraking is gekomen met de verschillende vormen van agressie en geweld. Duidelijk is dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen de branches. Zo hebben medewerkers uit de gezondheids- en welzijnszorg veel vaker te maken met de verschillende vormen van agressie en geweld dan medewerkers in de industrie.

Tabel 4.1 Vormen van agressie en geweld – Verschillen naar Branche¹⁵ (%)

		Ongewenste						Pesten
		Totaal	seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	
Landbouw en visserij	(n=134)	31	15	19	7	25	15	12
Industrie	(n=781)	17	5	13	3	16	7	6
Bouwnijverheid	(n=172)	31	5	17		29	9	7
Handel	(n=900)	50	13	40	10	48	22	15
Horeca	(n=160)	49	21	39	17	47	20	26
Vervoer, opslag en communicatie	(n=255)	45	8	33	9	40	17	13
Financiële instellingen	(n=275)	38	4	24	3	36	9	5
Zakelijke dienstverlening	(n=1087)	36	8	25	5	35	11	9
Gezondheids- en Welzijnszorg	(n=1149)	58	25	43	28	57	22	15
Cultuur en overige dienstverlening	(n=262)	49	10	40	10	50	19	14
Totaal Marktsector	(n=5236)	42	12	31	11	40	16	12
Totaal Overheid		49	6	34	10	48	15	12

Agressie en geweld lijken meer voor te komen in de branches waarbij contact met klanten meer gebruikelijk is, gelijk als bij de overheid de mate van burgercontact ook van invloed is op de kans in aanraking te komen met agressie en geweld door externen. Naast de Gezondheids- en Welzijnszorg zijn bijvoorbeeld de Handel, Horeca en Cultuur en overige dienstverlening branches waarbij vaker dan in andere sectoren contact is met klanten. In de Industrie geven medewerkers het minst vaak aan te maken te hebben met agressie en geweld door externen. Contact met externen is voor veel werknemers in deze branche waarschijnlijk ook minder gebruikelijk.

De tabel laat ook enkele uitschieters zien. Zo geven medewerkers uit de Gezondheids- en Welzijnszorg en de Horeca relatief erg vaak aan last te hebben van ongewenste seksuele aandacht van externen. De Horeca heeft daarnaast ook last van pesten.

4.1.2 *Achtergrondkenmerken*

Vrouwen in de marktsector ervaren vaker agressie en geweld vanuit externen. Het verschil tussen mannen en vrouwen is het grootst bij verbale agressie. Van de mannen heeft 34% aangegeven in aanraking te zijn gekomen met verbale agressie. Bij vrouwen was dit 49%. Ook bij ongewenste seksuele aandacht is een aanzienlijk

¹⁵ Deze branche-indeling is gelijk aan de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gehanteerde indeling.

verschil (14%) tussen mannen en vrouwen. Bij de overige vormen van agressie en geweld zijn de verschillen kleiner, doch altijd ten nadele van de vrouwen.

Verschillen tussen de diverse opleidingsniveaus en leeftijdsgroepen zijn beperkt. Wel lijkt het erop dat mensen met een hoger opleidingsniveau doorgaans iets minder in aanraking komen met agressie en geweld. Daarnaast geven jongeren iets vaker dan ouderen aan in aanraking te komen met agressie en geweld.

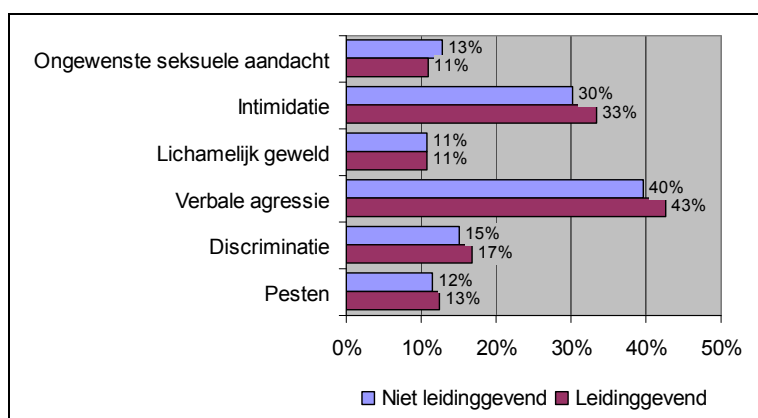
4.2 Functiesoort en agressie en geweld

Net als bij overheidsmedewerkers is het aannemelijk dat de aard van de functie van invloed is op de mate waarin werknemers in de marktsector in aanraking komen met agressie en geweld van externen. Deze paragraaf gaat in op de vraag of, en zo ja welke, verschillen zich voordoen.

4.2.1 Leidinggevend

De verschillen tussen leidinggevend en niet leidinggevend in de marktsector in de mate waarin zij in aanraking komen met agressie en geweld door externen zijn beperkt. Over het geheel genomen ervaren leidinggevend (45%) iets meer agressie en geweld vanuit externen dan niet leidinggevend (41%). Bij de overheid is dit 50% voor leidinggevend en 49% voor niet leidinggevend. De verhouding leidinggevend/niet leidinggevend in de marktsector en bij de overheid is ongeveer gelijk.

Figuur 4.2 Vormen van agressie en geweld – Verschillen naar al dan niet leidinggevend

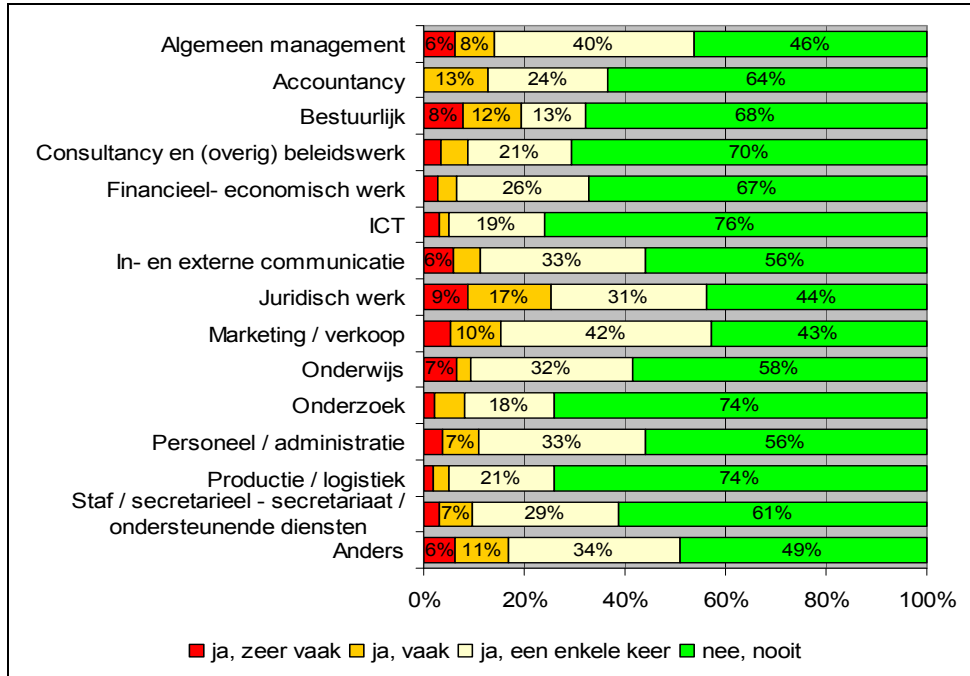


De verschillen zijn niet groot. Alleen bij de vormen intimidatie en verbale agressie zijn verschillen van redelijke omvang zichtbaar (zie figuur 4.2). Het verschil is ongeveer 3%. Dit is opvallend, want deze verschillen doen zich niet voor bij leidinggevend en niet-leidinggevend bij de overheid. Een verklaring hiervoor is op basis van de beschikbare informatie niet te geven.

4.2.2 Aard van de functie

Eerder was al duidelijk dat de branche waarin men werkzaam is van invloed is op de mate waarin er kans bestaat in aanraking te komen met agressie of geweld. Ook de aard van het werk dat een werknemer in de marktsector doet is hierop van invloed. Werknemers uit het juridisch werk (54%), algemeen management (54%), en de marketing/verkoop (47%) hebben de grootste kans in aanraking te komen met agressie of geweld. Voor onderzoeks-, productie- en ICT-medewerkers is de kans het kleinst, namelijk respectievelijk 26%, 26% en 24%.

Figuur 4.3 Mate van agressie en geweld naar aard functie



Tabel 4.2 laat de mate waarin de diverse vormen van agressie voorkomen bij de verschillende functietypen zien. Ook hieruit blijkt dat er een grote diversiteit is in de mate waarin werknemers uit de marktsector in aanraking komen met agressie en geweld. Zo laat de tabel zien dat juridisch medewerkers, het algemeen management en medewerkers marketing/verkoop relatief veel aangeven in aanraking te komen met de verschillende vormen van agressie en geweld. Bij medewerkers van de afdelingen onderzoek, productie/logistiek en ICT, die van de werknemers uit de marktsector het minst in aanraking komen met agressie en geweld, zijn verbale agressie en intimidatie de meest voorkomende vormen.

Tabel 4.2 Vormen van agressie en geweld naar aard functie (%)

		Ongewenste seksuele		Lichamelijk geweld	Verbale agressie	Discriminatie	Pesten
		aandacht	Intimidatie				
Algemeen management	(n=232)	16	41	11	52	18	16
Accountancy	(n=93)	14	20	8	33	12	12
Consultancy en (overig) Beleidswerk	(n=100)	14	23		23	7	7
Financieel- economisch werk	(n=272)	5	21	4	31	10	7
ICT	(n=381)	6	16	4	22	7	4
In- en externe communicatie	(n=79)	12	33	9	47	16	15
Juridisch werk	(n=63)	15	46	17	50	23	19
Marketing / verkoop	(n=501)	16	43	9	54	22	15
Onderzoek	(n=113)	7	24		25	12	4
Personeel / administratie	(n=432)	10	32	8	41	15	8
Productie / logistiek	(n=896)	6	20	5	26	10	8
Staf / secretariaal - secretariaat / ondersteunende diensten	(n=349)	9	22	6	38	11	7
Anders	(n=1681)	18	39	20	50	21	17
Totaal	(n=5236)	12	31	11	40	16	12

4.3 Tussenconclusie

Werknemers op de markt worden minder geconfronteerd met agressie en geweld dan overheidsmedewerkers. Van alle werknemers in de marktsector geeft 42% aan in 2007 geconfronteerd te zijn met agressie en geweld door externen. Dit is 7% minder dan bij de overheid. Dit verschil is vrijwel geheel te verklaren door de kleinere mate van verbale agressie in de marktsector.

Net als bij de overheid is het soort functie dat een medewerker verricht van invloed op de mate waarin er confrontatie met agressie en geweld kan optreden. Meer intern gerichte functies geven minder aan te maken te hebben met agressie en geweld. In branches die gericht zijn op klanten, zoals horeca en verkoop, geven medewerkers juist vaker aan in aanraking te komen met agressie en geweld door externen.

5 Conclusie

Ten opzichte van 2005 is de mate waarin overheidsmedewerkers in aanraking komen met agressie en geweld met 3% toegenomen van 46% naar 49%. Vooral een grotere mate van intimidatie en verbale agressie heeft hiertoe geleid. Voor het grootste deel van de medewerkers blijft de confrontatie met agressie en geweld beperkt tot een enkele keer, maar 11% heeft er (zeer) vaak mee te maken gehad. Bij de Politie komt agressie en geweld het vaakst voor. Maar ook in de sectoren Voortgezet Onderwijs, Rechterlijke Macht, Middelbaar Beroepsonderwijs, Primair Onderwijs en Gemeenten geeft meer dan de helft van de medewerkers aan agressie en geweld van externen te ervaren. Bij de Universitair Medische Centra, het Primair Onderwijs, Provincies en Gemeenten is de toename in de mate van agressie en geweld dat door medewerkers is ervaren het grootst.

Werknemers in de marktsector worden minder geconfronteerd met agressie en geweld dan overheidsmedewerkers. Van alle werknemers in de marktsector geeft 42% aan in 2007 geconfronteerd te zijn met agressie en geweld door externen. Dit is 7% minder dan bij de overheid. Dit verschil is vrijwel geheel te verklaren door de kleinere mate van verbale agressie in de marktsector.

Vrouwen geven vaker dan mannen aan geconfronteerd te zijn met agressie en geweld, zowel bij de overheid als in de marktsector. Dit verschil is met name bij ongewenste seksuele aandacht en verbale agressie zichtbaar. Onder jongeren bij de overheid lijkt de frequentie van agressie en geweld hoger te liggen. Het aandeel medewerkers uit de diverse leeftijdsgroepen dat in aanraking komt met agressie en geweld is echter vergelijkbaar.

Het opleidingsniveau van de medewerkers lijkt van invloed op de mate waarin de medewerker geconfronteerd wordt met agressie en geweld. Hoe hoger het opleidingsniveau, des te minder agressie en geweld de medewerker mee in aanraking komt. Vermoedelijk is dit gekoppeld aan de aard van de functie.

Functies waarin in het dagelijks leven contact is met burgers, hebben aanzienlijk meer te maken met agressie en geweld door externen. Het al dan niet hebben van een leidinggevende functie is bij de overheid niet van invloed op de mate waarin de medewerker in aanraking komt met agressie en geweld door externen.

Ook in de marktsector geldt dat functies waarin veel contact is met externen, zoals horecamedewerkers, meer met agressie en geweld te maken hebben. In de marktsector levert het hebben van een leidinggevende functie wel een grotere mate van agressie en geweld op.

Agressie en geweld zijn niet zonder gevolg. Vooral het werkplezier van overheidsmedewerkers lijdt eronder, maar ook het ziekteverzuim en de productiviteit worden negatief beïnvloedt.

6 Naschrift: Aanbevelingen programma Veilige Publieke Taak

Agressie en geweld zijn onacceptabel. Zeker als deze gericht zijn tegen werknemers die voor onze samenleving belangrijke publieke taken vervullen. Daders moeten weten en voelen dat zij een grens over gegaan zijn. Agressie en geweld raken niet alleen de individuele werknemers, maar bedreigen ook een adequate uitvoering van de publieke taak. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft daarom op 19 oktober 2007 het programma Veilige Publieke Taak aangeboden aan de Tweede Kamer¹⁶. Dit programma heeft als doel voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met 15 procent-punt in 2011¹⁷. Hoofdpijnen van het programma zijn het voorkomen van agressie en geweld, daders aanpakken en werkgevers helpen bij het beschermen van hun werknemers.

Steeds meer werkgevers met een publieke taak zijn zich bewust van hun rol in het stellen van grenzen tegen agressie en geweld. Werkgevers dragen hierbij een dubbele verantwoordelijkheid, namelijk één voor een goede uitoefening van hun taak en één voor het beschermen van hun werknemers. Vanuit verschillende sectoren, belangenverenigingen en koepels van werkgevers en werknemers komen bemoedigende signalen over de extra aandacht aan de aanpak van agressie en geweld. Voor een effectieve aanpak van agressie en geweld beveelt het programma Veilige Publieke Taak werkgevers aan om tenminste de volgende acht maatregelen in hun veiligheidsbeleid op te nemen:

1. Draag de landelijke norm voor een Veilige Publieke Taak uit

In mei 2008 hebben vertegenwoordigers uit alle sectoren de landelijke norm Veilige Publieke Taak ondertekend. Met de ondertekening van de norm verklaren de sectoren dat zij zullen uitdragen dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit worden getolereerd. Werkgevers kunnen de vier regels van de landelijke norm verbijzonderen naar de eigen sector/organisatie door middel van het formuleren van huisregels. De volgende vier regels vormen onderdeel van de landelijke norm.

- Agressief of gewelddadig gedrag tegen mensen met een publieke taak wordt nooit getolereerd.
- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.
- Volg de aanwijzingen van de professional op.
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet.

2. Werknemers melden het incident altijd bij hun werkgevers

Werknemers hebben ten aanzien van hun collega's en ten aanzien van hun werkgever een vergaande morele verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden. Alleen hierdoor is de werkgever in staat zijn rol en verantwoordelijkheid in te vullen.

3. Incidenten van agressie en geweld worden altijd geregistreerd

Het registreren van agressie en geweld is van groot belang voor het verkrijgen van inzicht, het doen van aangiften, de dossieropbouw en het verhalen van schade. Registratie is daarmee essentieel voor een effectieve aanpak op maat. Registratie is ook de eerste serieuze stap in de nazorg van betrokken werknemers.

¹⁶ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 28 684 nummer 117
¹⁷ 0-meting in 2007: 66%. Streefcijfer voor 2011: 51%

4. Werknemers krijgen training en/of scholing

Periodieke training van medewerkers in het reageren op agressie kan agressie helpen te beperken of zelfs te voorkomen. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van individuele werknemers en die van hun collega's.

5. De werkgever geeft altijd een reactie naar de dader

De meest effectieve aanpak is een snelle reactie zodat de dader direct wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen. Een lik-op-stuk-reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke dan wel een strafrechtelijke reactie. Voorbeelden zijn een informele berisping en het aanzeggen van maatregelen, zoals het stoppen van de dienstverlening.

6. Schade wordt zoveel mogelijk verhaald op de dader

Een werkgever geeft ook een duidelijke reactie naar de dader door hem direct financieel verantwoordelijk te stellen voor diens gedrag. Zowel materiële als immateriële schade kunnen worden verhaald op de dader. Hiermee onderstreept de werkgever dat dit gedrag niet wordt getolereerd.

7. De werkgever doet altijd aangifte gedaan bij een strafbaar feit

Aangifte bij de politie door de werkgever laat aan de dader, aan de samenleving en aan de eigen werknemers zien dat hij agressie en geweld niet accepteert. De werkgever heeft dan ook morele plicht tot aangifte bij een strafbaar feit ten aanzien van de bescherming van werknemers en de publieke taak. Bovendien vergroot aangifte en/of melding van agressie of geweld door de werkgever, werknemer (slachtoffer) en getuigen, de kans dat de dader wordt gepakt.

8. Aan slachtoffers wordt altijd nazorg verleend

De impact van agressie en geweld kan groot zijn. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van hun werknemers.

Bijlage 1: Aanvullende tabellen

In deze bijlagen zijn meer uitgebreide uitsplitsingen naar diverse achtergrondkenmerken te vinden. Voor alle tabellen geldt dat er minimaal 5 respondenten een antwoord hebben gegeven dat behoort tot een cel. Wanneer dit niet het geval is, is de cel leeg gelaten. De antwoorden in de categorie "weet niet" of "niet van toepassing" zijn buiten beschouwing gelaten bij de berekening van de percentages.

Tabellen POMO 2008

Uitsplitsingen naar geslacht

	Totaal in aanraking met agressie		
	M		V
Nee, nooit	54,0%		48,2%
Ja, een enkele keer	34,2%		42,0%
Ja, vaak	7,1%		6,9%
Ja, zeer vaak	4,7%		2,9%
Totaal	100,0%		100,0%

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar geslacht 2007

	M		V
Nee, nooit	96,6%		91,2%
Ja, een enkele keer	3,1%		8,3%
Ja, vaak	0,2%		0,4%
Ja, zeer vaak	0,1%		0,1%
Totaal	100,0%		100,0%

Intimidatie door klanten naar geslacht 2007

	M		V
Nee, nooit	67,5%		65,0%
Ja, een enkele keer	25,9%		30,9%
Ja, vaak	4,3%		3,0%
Ja, zeer vaak	2,3%		1,1%
Totaal	100,0%		100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar geslacht 2007

	M	V
Nee, nooit	88,8%	91,0%
Ja, een enkele keer	8,6%	7,8%
Ja, vaak	1,8%	0,9%
Ja, zeer vaak	0,8%	0,3%
Totaal	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar geslacht 2007

	M	V
Nee, nooit	54,7%	49,0%
Ja, een enkele keer	34,0%	41,3%
Ja, vaak	7,0%	6,8%
Ja, zeer vaak	4,3%	2,9%
Totaal	100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar geslacht 2007

	M	V
Nee, nooit	85,3%	83,9%
Ja, een enkele keer	11,3%	13,5%
Ja, vaak	2,1%	1,8%
Ja, zeer vaak	1,3%	0,7%
Totaal	100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar geslacht 2007

	M	V
Nee, nooit	86,6%	88,9%
Ja, een enkele keer	10,3%	9,5%
Ja, vaak	2,0%	1,1%
Ja, zeer vaak	1,0%	0,5%
Totaal	100,0%	100,0%

Heidere regels met betrekking tot omgangsvormen naar geslacht 2007

	M	V
Niet aanwezig	6,8%	4,9%
Te weinig aanwezig	12,4%	12,4%
Voldoende aanwezig	62,8%	58,8%
Weet niet / niet van toepassing	18,0%	23,9%
Totaal	100,0%	100,0%

Voorlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar geslacht 2007		M	V
Niet aanwezig		7,0%	5,1%
Te weinig aanwezig		15,5%	14,2%
Voldoende aanwezig		56,9%	54,1%
Weet niet / niet van toepassing		20,5%	26,5%
Totaal		100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar geslacht 2007		M	V
Niet aanwezig		13,9%	11,6%
Te weinig aanwezig		14,1%	14,3%
Voldoende aanwezig		48,5%	44,0%
Weet niet / niet van toepassing		23,6%	30,0%
Totaal		100,0%	100,0%

Met minder plezier naar het werk gaan naar geslacht 2007		M	V
Ja, zeker		15,4%	16,7%
Ja, enigszins		17,4%	19,6%
Nauwelijks		17,4%	18,3%
Nee		49,9%	45,4%
Totaal		100,0%	100,0%

Minder presteren op het werk naar geslacht 2007		M	V
Ja, zeker		10,1%	8,7%
Ja, enigszins		11,6%	12,1%
Nauwelijks		17,3%	16,4%
Nee		61,0%	62,8%
Totaal		100,0%	100,0%

Vaker verzuimen van het werk naar geslacht 2007		M	V
Ja, zeker		6,5%	5,3%
Ja, enigszins		4,8%	4,3%
Nauwelijks		11,3%	9,8%
Nee		77,5%	80,6%
Totaal		100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar leeftijd

Totaal in aanraking met agressie					
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	52,1%	48,8%	52,1%	50,1%	53,7%
Ja, een enkele keer	29,8%	37,6%	36,8%	39,8%	38,5%
Ja, vaak	9,8%	8,2%	7,1%	6,6%	5,8%
Ja, zeer vaak	8,2%	5,3%	4,0%	3,4%	2,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar leeftijd 2007					
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	89,7%	90,8%	93,1%	95,3%	96,7%
Ja, een enkele keer	8,5%	8,6%	6,5%	4,6%	3,2%
Ja, vaak	1,6%	0,5%	0,3%	0,1%	0,1%
Ja, zeer vaak	100,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar leeftijd 2007					
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	70,0%	66,0%	65,9%	64,7%	69,3%
Ja, een enkele keer	19,9%	27,4%	28,5%	30,3%	27,2%
Ja, vaak	6,4%	4,3%	3,7%	3,4%	2,7%
Ja, zeer vaak	3,7%	2,3%	1,8%	1,6%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar leeftijd 2007					
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	78,4%	86,8%	90,2%	90,5%	93,7%
Ja, een enkele keer	14,9%	10,0%	7,8%	8,2%	5,6%
Ja, vaak	5,1%	2,3%	1,3%	0,9%	0,5%
Ja, zeer vaak	1,6%	0,9%	0,7%	0,4%	0,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar leeftijd 2007					
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	52,5%	50,3%	52,6%	50,7%	54,6%
Ja, een enkele keer	29,2%	36,3%	36,5%	39,7%	37,9%
Ja, vaak	11,0%	8,2%	7,2%	6,3%	5,6%
Ja, zeer vaak	7,3%	5,2%	3,7%	3,3%	1,9%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar leeftijd 2007

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	78,2%	83,6%	84,3%	84,7%	87,3%
Ja, een enkele keer	15,1%	12,3%	12,9%	12,5%	11,0%
Ja, vaak	4,7%	2,6%	1,7%	1,9%	1,2%
Ja, zeer vaak	2,0%	1,5%	1,2%	0,9%	0,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar leeftijd 2007

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	82,6%	86,9%	88,6%	87,5%	88,7%
Ja, een enkele keer	12,8%	9,7%	9,1%	10,4%	9,9%
Ja, vaak	3,1%	2,2%	1,3%	1,5%	1,1%
Ja, zeer vaak	1,6%	1,1%	1,0%	0,6%	0,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Heidere regels met betrekking tot omgangsvormen naar leeftijd 2007

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Niet aanwezig		6,5%	5,9%	5,9%	5,6%
Te weinig aanwezig		11,5%	13,3%	12,7%	11,3%
Voldoende aanwezig	56,5%	57,0%	58,4%	63,5%	63,5%
Weet niet / niet van toepassing	21,7%	25,1%	22,4%	17,8%	19,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Voorlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar leeftijd 2007

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Niet aanwezig		7,8%	6,6%	6,0%	5,0%
Te weinig aanwezig		14,9%	14,5%	15,9%	14,8%
Voldoende aanwezig	60,6%	50,2%	53,1%	58,3%	58,5%
Weet niet / niet van toepassing	30,5%	27,1%	25,8%	19,8%	21,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar leeftijd 2007

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Niet aanwezig		13,7%	13,5%	13,3%	11,1%
Te weinig aanwezig		13,1%	13,8%	15,2%	14,2%
Voldoende aanwezig	60,6%	41,6%	44,9%	48,2%	48,8%
Weet niet / niet van toepassing	30,5%	31,6%	27,8%	23,3%	25,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Met minder plezier naar het werk gaan naar leeftijd 2007

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Ja, zeker	9,4%	15,8%	17,4%	16,2%	15,3%
Ja, enigszins	17,5%	18,9%	18,8%	18,9%	17,1%
Nauwelijks	17,3%	17,5%	17,4%	18,3%	17,7%
Nee	55,9%	47,7%	46,5%	46,6%	49,9%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Minder presteren op het werk naar leeftijd 2007

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Ja, zeker	5,3%	10,2%	10,4%	9,1%	8,7%
Ja, enigszins	11,8%	11,7%	12,4%	12,1%	10,8%
Nauwelijks	16,4%	15,5%	16,0%	18,1%	17,2%
Nee	66,4%	62,7%	61,2%	60,6%	63,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Vaker verzuimen van het werk naar leeftijd 2007

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Ja, zeker	4,7%	6,0%	6,2%	5,8%	5,9%
Ja, enigszins	4,9%	4,9%	4,9%	4,4%	4,1%
Nauwelijks	9,6%	9,7%	11,1%	11,0%	10,3%
Nee	80,7%	79,5%	77,8%	78,8%	79,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar opleidingsniveau

Totaal in aanraking met agressie

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Nee, nooit	53,2%	48,5%	46,4%	64,8%	50,6%
Ja, een enkele keer	33,1%	35,4%	44,0%	31,2%	34,8%
Ja, vaak	8,6%	9,7%	6,6%	2,9%	9,4%
Ja zeer vaak	5,2%	6,5%	3,1%	1,1%	5,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Nee, nooit	94,7%	92,6%	93,9%	95,6%	91,8%
Ja, een enkele keer	4,8%	6,8%	5,8%	4,2%	7,1%
Ja, vaak	0,3%	0,6%	0,1%	0,2%	0,2%
Ja, zeer vaak	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Nee, nooit	65,1%	61,9%	64,8%	77,1%	68,3%
Ja, een enkele keer	27,3%	29,0%	31,2%	21,3%	25,7%
Ja, vaak	5,2%	5,9%	2,9%	1,2%	4,0%
Ja, zeer vaak	2,4%	3,3%	1,1%	0,4%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Nee, nooit	88,3%	84,2%	90,6%	97,2%	88,5%
Ja, een enkele keer	8,8%	11,5%	8,3%	2,6%	8,7%
Ja, vaak	2,0%	3,0%	0,7%	0,1%	2,2%
Ja, zeer vaak	0,9%	1,3%	0,3%	0,1%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Nee, nooit	54,1%	48,3%	47,8%	65,7%	53,1%
Ja, een enkele keer	32,4%	35,7%	43,0%	30,4%	34,2%
Ja, vaak	8,7%	9,7%	6,4%	2,9%	8,5%
Ja, zeer vaak	4,8%	6,3%	2,9%	1,0%	4,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Nee, nooit	80,2%	79,7%	85,6%	92,3%	78,7%
Ja, een enkele keer	15,2%	15,0%	12,4%	6,6%	16,6%
Ja, vaak	2,6%	3,4%	1,4%	0,9%	
Ja, zeer vaak	1,9%	1,9%	0,6%	0,3%	2,9%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Nee, nooit	85,8%	85,3%	87,4%	93,2%	88,0%
Ja, een enkele keer	11,3%	11,1%	10,6%	5,8%	8,3%
Ja, vaak	1,7%	2,4%	1,4%	0,8%	2,1%
Ja, zeer vaak	1,3%	1,2%	0,6%	0,2%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Heldere regels met betrekking tot omgangsvormen naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Niet aanwezig	7,2%	5,3%	5,9%	6,0%	8,5%
Te weinig aanwezig	13,1%	12,9%	11,7%	12,0%	12,3%
Voldoende aanwezig	56,2%	60,4%	64,0%	61,6%	66,6%
Weet niet / niet van toepassing	23,4%	21,4%	18,4%	20,4%	12,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Voortlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Niet aanwezig	6,9%	6,2%	5,5%	7,0%	
Te weinig aanwezig	15,5%	15,9%	14,5%	13,7%	
Voldoende aanwezig	50,4%	56,8%	58,7%	52,5%	65,7%
Weet niet / niet van toepassing	27,2%	21,1%	21,3%	26,7%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Niet aanwezig	15,1%	14,1%	11,9%	9,8%	
Te weinig aanwezig	15,2%	15,4%	12,7%	13,5%	
Voldoende aanwezig	41,6%	46,6%	49,7%	44,9%	56,4%
Weet niet / niet van toepassing	28,1%	23,8%	25,6%	31,8%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Met minder plezier naar het werk gaan naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Ja, zeker	13,3%	14,3%	17,0%	18,3%	19,4%
Ja, enigszins	15,2%	17,2%	20,5%	17,8%	14,7%
Nauwelijks	16,8%	18,6%	18,0%	16,6%	20,3%
Nee	54,7%	49,9%	44,5%	47,3%	45,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Minder presteren op het werk naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Ja, zeker	7,6%	8,7%	9,9%	10,6%	12,7%
Ja, enigszins	10,2%	11,1%	13,0%	11,6%	6,6%
Nauwelijks	16,6%	17,7%	17,3%	14,0%	22,1%
Nee	65,6%	62,4%	59,8%	63,8%	58,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Vaker verzuimen van het werk naar opleidingsniveau 2007

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs	Anders
Ja, zeker	5,6%	5,7%	6,0%	6,2%	7,2%
Ja, enigszins	4,7%	5,1%	4,2%	4,4%	3,8%
Nauwelijks	11,6%	11,2%	10,4%	8,8%	14,0%
Nee	78,0%	78,0%	79,3%	80,6%	75,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar klantcontact

	Totaal in aanraking met agressie van klanten naar klantcontact	
	Nee	Ja
Nee, nooit		
Ja, een enkele keer		81,9%
Ja, vaak		15,4%
Ja zeer vaak		1,7%
Totaal		100,0%
		42,6%
		44,3%
		8,4%
		4,6%
		100,0%

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar klantcontact 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit		
Ja, een enkele keer		97,7%
Ja, vaak		2,0%
Ja, zeer vaak		0,2%
Totaal		100,0%
		93,1%
		6,5%
		0,3%
		0,1%
		100,0%

Intimidatie door klanten naar klantcontact 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit		
Ja, een enkele keer		88,7%
Ja, vaak		9,7%
Ja, zeer vaak		1,1%
Totaal		100,0%
		61,1%
		32,7%
		4,2%
		1,9%
		100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar klantcontact 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit		
Ja, een enkele keer		96,7%
Ja, vaak		2,7%
Ja, zeer vaak		0,4%
Totaal		100,0%
		88,3%
		9,5%
		1,6%
		0,6%
		100,0%

Verbale agressie van klanten naar klantcontact 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	80,4%	45,3%
Ja, een enkele keer	16,7%	42,4%
Ja, vaak	1,8%	8,1%
Ja, zeer vaak	1,0%	4,2%
Totaal	100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar klantcontact 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	94,3%	82,4%
Ja, een enkele keer	4,8%	14,1%
Ja, vaak	0,6%	2,3%
Ja, zeer vaak	0,3%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar klantcontact 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	95,1%	86,0%
Ja, een enkele keer	4,0%	11,3%
Ja, vaak	0,5%	1,8%
Ja, zeer vaak	0,3%	0,9%
Totaal	100,0%	100,0%

Heidere regels met betrekking tot omgangsvormen naar klantcontact 2007

	Nee	Ja
Niet aanwezig	5,7%	6,1%
Te weinig aanwezig	9,0%	13,5%
Voldoende aanwezig	61,8%	60,9%
Weet niet / niet van toepassing	23,5%	19,5%
Totaal	100,0%	100,0%

Voorlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar klantcontact 2007

	Nee	Ja
Niet aanwezig	5,0%	6,6%
Te weinig aanwezig	12,3%	15,9%
Voldoende aanwezig	54,7%	56,1%
Weet niet / niet van toepassing	28,0%	21,4%
Totaal	100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar klantcontact 2007	
	Nee
Niet aanwezig	10,7%
Te weinig aanwezig	9,7%
Voldoende aanwezig	47,3%
Weet niet / niet van toepassing	32,3%
Totaal	100,0%

Met minder plezier naar het werk gaan naar klantcontact 2007	
	Nee
Ja, zeker	22,0%
Ja, enigszins	17,3%
Nauwelijks	14,3%
Nee	46,4%
Totaal	100,0%

Minder presteren op het werk naar klantcontact 2007	
	Nee
Ja, zeker	13,8%
Ja, enigszins	13,3%
Nauwelijks	15,1%
Nee	57,8%
Totaal	100,0%

Vaker verzuimen van het werk naar klantcontact 2007	
	Nee
Ja, zeker	8,9%
Ja, enigszins	5,9%
Nauwelijks	11,1%
Nee	74,1%
Totaal	100,0%

Uitsplitsingen naar wel of niet leidinggevende

Totaal in aanraking met agressie	
	Nee
Nee, nooit	51,5%
Ja, een enkele keer	37,8%
Ja, vaak	7,0%
Ja zeer vaak	3,8%
Totaal	100,0%

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	93,6%	94,9%
Ja, een enkele keer	6,0%	4,7%
Ja, vaak	0,3%	0,2%
Ja, zeer vaak	0,1%	0,1%
Totaal	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	66,6%	65,5%
Ja, een enkele keer	28,2%	28,8%
Ja, vaak	3,6%	3,9%
Ja, zeer vaak	1,6%	1,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	90,1%	89,3%
Ja, een enkele keer	8,1%	8,4%
Ja, vaak	1,3%	1,6%
Ja, zeer vaak	0,5%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	52,0%	51,6%
Ja, een enkele keer	37,4%	38,1%
Ja, vaak	7,0%	6,7%
Ja, zeer vaak	3,6%	3,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	84,6%	84,6%
Ja, een enkele keer	12,3%	12,5%
Ja, vaak	2,0%	1,9%
Ja, zeer vaak	1,0%	1,0%
Totaal	100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Nee, nooit	87,5%	88,4%
Ja, een enkele keer	10,1%	9,5%
Ja, vaak	1,6%	1,4%
Ja, zeer vaak	0,8%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Heidere regels met betrekking tot omgangsvormen naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Niet aanwezig	6,0%	5,9%
Te weinig aanwezig	12,2%	12,9%
Voldoende aanwezig	59,4%	67,4%
Weet niet / niet van toepassing	22,4%	13,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Voorlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Niet aanwezig	6,2%	6,3%
Te weinig aanwezig	14,9%	15,2%
Voldoende aanwezig	53,7%	63,4%
Weet niet / niet van toepassing	25,2%	15,1%
Totaal	100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Niet aanwezig	12,9%	13,0%
Te weinig aanwezig	14,1%	14,4%
Voldoende aanwezig	44,8%	53,3%
Weet niet / niet van toepassing	28,2%	19,4%
Totaal	100,0%	100,0%

Met minder plezier naar het werk gaan naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Ja, zeker	16,9%	13,6%
Ja, enigszins	19,0%	16,9%
Nauwelijks	18,1%	17,0%
Nee	46,0%	52,5%
Totaal	100,0%	100,0%

Minder presteren op het werk naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Ja, zeker		8,3%
Ja, enigszins	9,8%	9,9%
Nauwelijks	12,6%	16,0%
Nee	17,2%	65,8%
Totaal	60,4%	100,0%

Vaker verzuimen van het werk naar leidinggevend 2007

	Nee	Ja
Ja, zeker		5,4%
Ja, enigszins	6,1%	3,5%
Nauwelijks	5,0%	9,5%
Nee	11,0%	81,7%
Totaal	77,9%	100,0%

Uitsplitsingen naar sector

	Totaal in aanraking met agressie			Totaal
	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	
Rijk	60,8%	28,3%	6,5%	100,0%
Gemeenten	48,5%	41,5%	7,1%	100,0%
Provincies	69,6%	27,2%	2,3%	100,0%
Rechterlijke Macht	42,9%	51,4%	5,4%	100,0%
Waterschappen	63,3%	31,9%	3,9%	100,0%
Primair Onderwijs	44,2%	47,8%	5,9%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	35,0%	50,8%	9,5%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	43,0%	46,3%	8,0%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	64,4%	33,2%	1,7%	100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	79,0%	19,6%	1,1%	100,0%
Onderzoekinstellingen	92,6%	6,5%	0,3%	100,0%
Universitair Medische Centra	50,1%	42,1%	5,8%	100,0%
Defensie	73,9%	21,8%	2,8%	100,0%
Politie	28,9%	29,9%	21,4%	100,0%

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar sector 2007

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	94,1%	5,0%	0,7%	0,2%	100,0%
Gemeenten	95,0%	4,9%			100,0%
Provincies	98,4%	1,6%			100,0%
Rechterlijke Macht	97,8%	2,0%			100,0%
Waterschappen	98,7%	1,2%			100,0%
Primair Onderwijs	96,1%	3,8%			100,0%
Voortgezet Onderwijs	93,1%	6,7%	0,2%		100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	93,7%	5,9%			100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	96,0%	3,9%			100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	97,3%	2,4%	0,2%		100,0%
Onderzoekinstellingen	97,5%	2,1%			100,0%
Universitair Medische Centra	86,0%	13,6%	0,4%		100,0%
Defensie	96,4%	3,1%	0,4%		100,0%
Politie	85,4%	13,2%	1,0%	0,4%	100,0%

Intimidatie door klanten naar sector 2007

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	68,6%	24,2%	4,5%	2,7%	100,0%
Gemeenten	61,0%	33,7%	4,0%	1,3%	100,0%
Provincies	80,3%	17,9%	1,4%	0,5%	100,0%
Rechterlijke Macht	63,5%	35,1%	1,4%		100,0%
Waterschappen	73,8%	23,8%	1,8%	0,6%	100,0%
Primair Onderwijs	65,0%	32,0%	2,1%	0,9%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	61,0%	35,0%	3,3%	0,8%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	65,7%	31,2%	2,2%	0,9%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	81,2%	18,0%	0,6%		100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	87,5%	11,8%	0,6%		100,0%
Onderzoekinstellingen	94,9%	4,2%			100,0%
Universitair Medische Centra	62,2%	34,0%	3,0%	0,8%	100,0%
Defensie	87,8%	10,3%	1,3%	0,7%	100,0%
Politie	40,3%	34,7%	15,4%	9,6%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar sector 2007

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	91,6%	6,4%	1,3%	0,7%	100,0%
Gemeenten	94,0%	5,7%	0,3%		100,0%
Provincies	98,7%	1,3%			100,0%
Rechterlijke Macht	96,6%	3,4%			100,0%
Waterschappen	97,0%	3,0%			100,0%
Primair Onderwijs	88,4%	10,2%	0,9%	0,4%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	91,7%	7,8%	0,5%		100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	94,1%	5,4%	0,3%		100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	98,9%	1,0%			100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	99,1%	0,7%			100,0%
Onderzoekinstellingen	99,0%	0,4%			100,0%
Universitair Medische Centra	88,6%	10,6%	0,6%		100,0%
Defensie	96,3%	3,1%			100,0%
Politie	52,9%	30,6%	11,6%	4,8%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar sector 2007

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	58,8%	29,8%	6,9%	4,5%	100,0%
Gemeenten	48,5%	41,9%	6,8%	2,7%	100,0%
Provincies	70,8%	26,1%	2,2%	1,0%	100,0%
Rechterlijke Macht	43,4%	51,3%	5,1%		100,0%
Waterschappen	63,5%	31,8%	3,8%	0,8%	100,0%
Primair Onderwijs	47,5%	45,1%	5,4%	1,9%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	36,4%	50,2%	9,2%	4,2%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	45,2%	44,9%	7,2%	2,7%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	69,4%	28,9%	1,2%	0,5%	100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	80,4%	18,5%	0,9%	0,2%	100,0%
Onderzoekinstellingen	90,8%	8,6%			100,0%
Universitair Medische Centra	50,7%	41,8%	5,7%	1,9%	100,0%
Defensie	77,0%	19,6%	2,5%	0,9%	100,0%
Politie	27,1%	30,6%	22,9%	19,3%	100,0%

Discriminatie door klanten naar sector 2007

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	86,2%	9,9%	2,3%	1,6%	100,0%
Gemeenten	83,7%	13,8%	1,7%	0,9%	100,0%
Provincies	94,8%	4,5%	0,7%		100,0%
Rechterlijke Macht	91,7%	7,6%			100,0%
Waterschappen	92,4%	6,9%	0,5%		100,0%
Primair Onderwijs	87,8%	10,6%	1,1%	0,5%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	81,3%	16,2%	1,8%	0,7%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	83,1%	13,9%	2,4%	0,6%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	92,6%	6,8%	0,3%		100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	95,7%	3,9%	0,3%		100,0%
Onderzoekinstellingen	96,3%	2,7%			100,0%
Universitair Medische Centra	82,6%	14,6%	1,9%	0,9%	100,0%
Defensie	90,9%	7,6%	1,1%	0,4%	100,0%
Politie	59,7%	26,8%	8,2%	5,2%	100,0%

Pesten door klanten naar sector 2007

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	90,0%	7,6%	1,3%	1,0%	100,0%
Gemeenten	89,0%	9,6%	1,0%	0,4%	100,0%
Provincies	95,0%	4,5%	0,5%		100,0%
Rechterlijke Macht	96,9%	2,9%			100,0%
Waterschappen	94,6%	5,0%	0,3%		100,0%
Primair Onderwijs	90,4%	8,1%	1,1%	0,4%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	76,2%	19,4%	3,2%	1,1%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	85,5%	12,5%	1,4%	0,6%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	93,7%	5,7%	0,3%	0,3%	100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	96,6%	3,0%	0,2%	0,2%	100,0%
Onderzoekinstellingen	98,0%	1,4%			100,0%
Universitair Medische Centra	91,7%	7,3%	0,8%	0,2%	100,0%
Defensie	91,6%	7,2%	0,7%	0,4%	100,0%
Politie	70,5%	19,1%	6,2%	4,2%	100,0%

Met minder plezier naar het werk gaan naar sector 2007

	Ja, zeker	Ja, enigszins	Nauwelijks	Nee	Totaal
Rijk	16,8%	18,4%	17,8%	47,1%	100,0%
Gemeenten	12,3%	14,0%	18,1%	55,6%	100,0%
Provincies	22,7%	15,7%	13,6%	48,0%	100,0%
Rechterlijke Macht	9,5%	12,2%	14,0%	64,2%	100,0%
Waterschappen	19,6%	16,5%	16,9%	47,0%	100,0%
Primair Onderwijs	17,2%	22,6%	17,2%	43,0%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	17,2%	21,6%	19,8%	41,3%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	18,0%	19,7%	17,3%	45,0%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	23,0%	18,1%	16,1%	42,8%	100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	21,8%	19,4%	15,0%	43,8%	100,0%
Onderzoekinstellingen	27,0%	21,2%	13,0%	38,7%	100,0%
Universitair Medische Centra	17,4%	17,9%	17,7%	47,0%	100,0%
Defensie	15,7%	16,5%	14,2%	53,6%	100,0%
Politie	10,7%	17,6%	21,8%	49,8%	100,0%

Minder presteren op het werk naar sector 2007

	Ja, zeker	Ja, enigszins	Nauwelijks	Nee	Totaal
Rijk	10,8%	12,2%	16,3%	60,7%	100,0%
Gemeenten	8,0%	9,6%	17,6%	64,8%	100,0%
Provincies	15,1%	13,6%	14,5%	56,8%	100,0%
Rechterlijke Macht	5,0%	6,3%	11,2%	77,5%	100,0%
Waterschappen	13,4%	11,0%	16,8%	58,8%	100,0%
Primair Onderwijs	9,8%	13,2%	15,8%	61,2%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	9,3%	12,7%	20,6%	57,4%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	9,5%	13,6%	18,7%	58,2%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	12,9%	14,9%	15,0%	57,3%	100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	12,9%	14,6%	13,6%	58,9%	100,0%
Onderzoekinstellingen	21,0%	13,0%	15,7%	50,3%	100,0%
Universitair Medische Centra	8,4%	11,0%	14,9%	65,7%	100,0%
Defensie	10,2%	12,1%	14,4%	63,3%	100,0%
Politie	6,3%	9,7%	18,2%	65,8%	100,0%

Vaker verzuimen van het werk naar sector 2007

	Ja, zeker	Ja, enigszins	Nauwelijks	Nee	Totaal
Rijk	7,6%	4,5%	10,5%	77,4%	100,0%
Gemeenten	5,2%	3,6%	11,7%	79,4%	100,0%
Provincies	9,3%	5,2%	11,5%	74,0%	100,0%
Rechterlijke Macht		2,0%	5,4%	90,8%	100,0%
Waterschappen	8,3%	4,6%	11,2%	75,9%	100,0%
Primair Onderwijs	5,9%	4,0%	8,5%	81,6%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	5,9%	4,5%	11,4%	78,2%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	5,4%	5,3%	12,3%	77,0%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	6,9%	8,3%	11,2%	73,7%	100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	8,1%	4,9%	9,0%	78,0%	100,0%
Onderzoekinstellingen	11,8%	5,1%	10,1%	73,0%	100,0%
Universitair Medische Centra	4,2%	5,1%	8,8%	81,9%	100,0%
Defensie	7,6%	6,4%	10,8%	75,1%	100,0%
Politie	3,5%	4,1%	11,5%	80,9%	100,0%

Tabellen POMO 2006

Uitsplitsingen naar geslacht

	Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar geslacht 2005	
	Man	Vrouw
Nee, nooit	97,1%	93,0%
Ja, een enkele keer	2,6%	6,5%
Ja, vaak	0,2%	0,4%
Ja, zeer vaak		
Totaal	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar geslacht 2005

	Intimidatie door klanten naar geslacht 2005	
	Man	Vrouw
Nee, nooit	71,5%	72,4%
Ja, een enkele keer	22,8%	24,0%
Ja, vaak	4,1%	2,6%
Ja, zeer vaak	1,6%	0,9%
Totaal	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar geslacht 2005

	Man	Vrouw
Nee, nooit	89,6%	91,5%
Ja, een enkele keer	8,1%	7,3%
Ja, vaak	1,6%	0,8%
Ja, zeer vaak	0,7%	0,3%
Totaal	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar geslacht 2005

	Man	Vrouw
Nee, nooit	57,3%	53,0%
Ja, een enkele keer	30,8%	36,6%
Ja, vaak	7,8%	7,4%
Ja, zeer vaak	4,2%	3,0%
Totaal	100,0%	100,0%

Heldere regels met betrekking tot omgangsvormen naar geslacht 2005

	Man	Vrouw
Niet aanwezig	9,3%	8,1%
Te weinig aanwezig	18,5%	17,6%
Voldoende aanwezig	53,5%	51,8%
Weet niet / niet van toepassing	18,7%	22,5%
Totaal	100,0%	100,0%

Voorlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar geslacht 2005

	Man	Vrouw
Niet aanwezig	11,2%	8,9%
Te weinig aanwezig	23,1%	21,1%
Voldoende aanwezig	45,1%	43,9%
Weet niet / niet van toepassing	20,6%	26,1%
Totaal	100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar geslacht 2005

	Man	Vrouw
Niet aanwezig	22,4%	21,1%
Te weinig aanwezig	18,1%	18,1%
Voldoende aanwezig	36,5%	37,9%
Weet niet / niet van toepassing	23,0%	22,9%
Totaal	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar leeftijd

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar leeftijd 2005

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	91,1%	93,5%	94,4%	96,4%	96,8%
Ja, een enkele keer	8,3%	6,0%	5,3%	3,3%	2,9%
Ja, vaak	0,1%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%
Ja, zeer vaak	0,5%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar leeftijd 2005

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	76,4%	72,5%	72,5%	70,9%	71,3%
Ja, een enkele keer	17,8%	21,9%	22,2%	25,0%	25,0%
Ja, vaak	3,8%	4,3%	3,6%	3,0%	2,7%
Ja, zeer vaak	2,0%	1,2%	1,6%	1,1%	1,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar leeftijd 2005

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	80,3%	88,1%	90,6%	91,9%	92,8%
Ja, een enkele keer	16,4%	9,5%	7,3%	6,8%	6,3%
Ja, vaak	2,7%	1,8%	1,4%	0,9%	0,5%
Ja, zeer vaak	0,6%	0,6%	0,6%	0,3%	0,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar leeftijd 2005

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	53,7%	52,8%	58,1%	54,2%	56,1%
Ja, een enkele keer	28,5%	33,4%	30,7%	35,6%	35,6%
Ja, vaak	11,9%	9,6%	7,4%	7,1%	5,5%
Ja, zeer vaak	5,9%	4,2%	3,9%	3,1%	2,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Heidere regels met betrekking tot omgangsvormen naar leeftijd 2005

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Niet aanwezig	8,4%	10,5%	8,3%	8,8%	8,6%
Te weinig aanwezig	16,4%	18,4%	19,7%	17,7%	16,2%
Voldoende aanwezig	42,6%	47,3%	50,6%	55,6%	56,8%
Weet niet / niet van toepassing	32,6%	23,9%	21,4%	17,9%	18,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Voorlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar leeftijd 2005

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Niet aanwezig	8,7%	12,8%	10,4%	9,4%	9,7%
Te weinig aanwezig	35,5%	21,9%	22,6%	23,3%	18,9%
Voldoende aanwezig	29,0%	38,6%	42,4%	47,0%	50,4%
Weet niet / niet van toepassing	26,8%	26,6%	24,6%	20,2%	21,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar leeftijd 2005

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Niet aanwezig	18,3%	23,1%	21,6%	21,5%	22,1%
Te weinig aanwezig	29,3%	18,0%	18,4%	18,2%	16,5%
Voldoende aanwezig	24,3%	33,7%	37,3%	38,6%	37,7%
Weet niet / niet van toepassing	28,1%	25,2%	22,7%	21,7%	23,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar opleidingsniveau

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar opleidingsniveau 2005

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs (incl. kandidaatsexamen)	Wetenschappelijk onderwijs	Geen opgave (incl. anders)
Nee, nooit	95,7%	94,3%	94,9%	96,5%	93,3%
Ja, een enkele keer	3,7%	5,3%	4,7%	3,3%	6,6%
Ja, vaak	0,4%	0,3%	0,3%		
Ja, zeer vaak	0,1%	0,1%	0,1%		
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar opleidingsniveau 2005

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs (incl. kandidaatsexamen)	Wetenschappelijk onderwijs	Geen opgave (incl. anders)
Nee, nooit	70,8%	68,9%	70,1%	81,7%	77,4%
Ja, een enkele keer	22,2%	24,3%	25,8%	17,1%	18,5%
Ja, vaak	5,2%	4,8%	3,0%	1,1%	3,1%
Ja, zeer vaak	1,8%	2,0%	1,2%	0,2%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar opleidingsniveau 2005

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs (incl. kandidaatsexamen)	Geen opgave (incl. anders)
Nee, nooit	90,0%	86,0%	90,3%	93,5%
Ja, een enkele keer	7,9%	11,0%	8,1%	5,0%
Ja, vaak	1,5%	2,2%	1,1%	
Ja, zeer vaak	0,6%	0,8%	0,5%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar opleidingsniveau 2005

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs (incl. kandidaatsexamen)	Geen opgave (incl. anders)
Nee, nooit	56,9%	53,0%	49,8%	64,4%
Ja, een enkele keer	30,2%	31,7%	39,0%	25,2%
Ja, vaak	8,5%	10,0%	7,8%	7,7%
Ja, zeer vaak	4,4%	5,3%	3,5%	2,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Heidere regels met betrekking tot omgangsvormen naar opleidingsniveau 2005

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs (incl. kandidaatsexamen)	Geen opgave (incl. anders)
Niet aanwezig	9,1%	9,2%	9,0%	7,1%
Te weinig aanwezig	19,9%	18,1%	18,2%	19,3%
Voldoende aanwezig	48,8%	53,4%	55,3%	57,3%
Weet niet / niet van toepassing	22,2%	19,2%	17,6%	16,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Voorlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar opleidingsniveau 2005

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs (incl. kandidaatsexamen)	Geen opgave (incl. anders)
Niet aanwezig	11,7%	10,6%	10,1%	6,8%
Te weinig aanwezig	23,6%	23,2%	22,6%	22,1%
Voldoende aanwezig	40,6%	45,7%	46,6%	50,3%
Weet niet / niet van toepassing	24,1%	20,4%	20,7%	20,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar opleidingsniveau 2005

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs (incl. kandidaatsexamen)	Wetenschappelijk onderwijs	Geen opgave (incl. anders)
Niet aanwezig	23,1%	23,8%	22,1%	15,2%	22,1%
Te weinig aanwezig	19,4%	18,4%	18,2%	12,8%	22,9%
Voldoende aanwezig	30,2%	35,4%	40,3%	45,0%	28,2%
Weet niet / niet van toepassing	27,4%	21,4%	19,4%	27,0%	26,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar al dan niet leidinggevend

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar leidinggevend 2005

	Nee	Ja
Nee, nooit	95,1%	95,4%
Ja, een enkele keer	4,6%	4,2%
Ja, vaak	0,3%	0,3%
Ja, zeer vaak	0,1%	0,1%
Totaal	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar leidinggevend 2005

	Nee	Ja
Nee, nooit	72,1%	71,5%
Ja, een enkele keer	23,2%	23,8%
Ja, vaak	3,5%	3,2%
Ja, zeer vaak	1,2%	1,5%
Totaal	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar leidinggevend 2005

	Nee	Ja
Nee, nooit	90,8%	89,8%
Ja, een enkele keer	7,6%	8,0%
Ja, vaak	1,1%	1,6%
Ja, zeer vaak	0,5%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar leidinggevend 2005

	Nee	Ja
Nee, nooit	54,9%	56,5%
Ja, een enkele keer	33,8%	32,7%
Ja, vaak	7,7%	7,2%
Ja, zeer vaak	3,5%	3,7%
Totaal	100,0%	100,0%

Heidere regels met betrekking tot omgangsvormen naar leidinggevend 2005

	Nee	Ja
Niet aanwezig	9,0%	8,4%
Te weinig aanwezig	17,7%	19,4%
Voldoende aanwezig	51,0%	59,6%
Weet niet / niet van toepassing	22,3%	12,7%
Totaal	100,0%	100,0%

Voorlichting over preventie cq effectief ingrijpen naar leidinggevend 2005

	Nee	Ja
Niet aanwezig	10,5%	9,4%
Te weinig aanwezig	21,6%	24,4%
Voldoende aanwezig	42,9%	51,1%
Weet niet / niet van toepassing	24,9%	15,1%
Totaal	100,0%	100,0%

Fysieke maatregelen ter preventie naar leidinggevend 2005

	Nee	Ja
Niet aanwezig	21,9%	21,6%
Te weinig aanwezig	18,0%	18,4%
Voldoende aanwezig	35,7%	42,0%
Weet niet / niet van toepassing	24,4%	17,9%
Totaal	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar sector

Totale mate agressie en geweldnaar sector 2005

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja zeer vaak	Totaal
Rijk	61,9%	26,8%	7,5%	3,8%	100,0%
Gemeenten	53,5%	36,4%	7,2%	2,9%	100,0%
Provincies	75,4%	22,7%	1,2%		100,0%
Rechterlijke Macht	41,7%	52,1%	5,5%		100,0%
Waterschappen	66,1%	27,9%	4,5%	1,5%	100,0%
Primair Onderwijs	50,5%	40,0%	6,8%	2,6%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	34,7%	47,7%	11,3%	6,3%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	48,1%	41,0%	8,4%	2,6%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	69,7%	28,0%	1,9%		100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	82,3%	16,8%	0,7%		100,0%
Onderzoeksinstellingen	92,9%	7,1%			100,0%
Universitair Medische Centra	57,2%	35,9%	5,5%	1,4%	100,0%
Defensie	79,3%	17,9%	1,9%	0,9%	100,0%
Politie	32,5%	30,4%	22,1%	14,9%	100,0%

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar sector 2005

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	95,6%	3,8%	0,4%	0,2%	100,0%
Gemeenten	96,1%	3,6%	0,2%	0,1%	100,0%
Provincies	99,1%				100,0%
Rechterlijke Macht	98,9%				100,0%
Waterschappen	97,3%	2,7%			100,0%
Primair Onderwijs	97,2%	2,8%			100,0%
Voortgezet Onderwijs	92,3%	7,0%	0,7%		100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	93,1%	6,3%	0,5%		100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	97,6%	2,4%			100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	98,1%	1,8%			100,0%
Onderzoeksinstellingen	98,2%	1,8%			100,0%
Universitair Medische Centra	90,3%	9,5%			100,0%
Defensie	97,0%	2,8%			100,0%
Politie	89,2%	9,7%	0,7%	0,5%	100,0%

Intimidatie door klanten naar sector 2005

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	73,4%	20,4%	4,4%	1,8%	100,0%
Gemeenten	66,2%	28,2%	4,1%	1,4%	100,0%
Provincies	86,6%	12,3%			100,0%
Rechterlijke Macht	65,2%	33,2%			100,0%
Waterschappen	73,4%	23,5%	2,2%		100,0%
Primair Onderwijs	74,9%	22,8%	1,7%	0,7%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	61,9%	31,6%	4,9%	1,7%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	68,4%	28,4%	2,5%	0,8%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	82,4%	16,8%	0,8%		100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	90,6%	9,2%			100,0%
Onderzoeksinstellingen	95,9%	4,1%			100,0%
Universitair Medische Centra	74,5%	22,6%	2,3%	0,5%	100,0%
Defensie	90,8%	8,0%	0,7%	0,5%	100,0%
Politie	50,7%	32,0%	12,2%	5,1%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar sector 2005

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	92,4%	5,8%	1,3%	0,5%	100,0%
Gemeenten	94,4%	4,8%	0,5%	0,2%	100,0%
Provincies	99,1%	0,9%			100,0%
Rechterlijke Macht	97,4%	2,6%			100,0%
Waterschappen	98,1%	1,6%			100,0%
Primair Onderwijs	88,0%	10,3%	1,2%	0,5%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	89,9%	8,4%	1,0%	0,7%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	93,2%	5,8%	0,8%		100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	99,1%	0,9%			100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	99,3%	0,6%			100,0%
Onderzoeksinstellingen	100,0%				100,0%
Universitair Medische Centra	90,2%	9,1%	0,6%		100,0%
Defensie	97,2%	2,2%	0,3%	0,3%	100,0%
Politie	58,6%	30,7%	8,0%	2,7%	100,0%

Verbaie agressie van klanten naar sector 2005

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Rijk	61,0%	27,4%	7,8%	3,8%	100,0%
Gemeenten	53,6%	36,2%	7,3%	2,9%	100,0%
Provincies	76,7%	21,3%	1,2%		100,0%
Rechterlijke Macht	41,1%	52,5%	5,7%		100,0%
Waterschappen	66,0%	27,6%	4,9%	1,4%	100,0%
Primair Onderwijs	51,5%	39,0%	6,7%	2,7%	100,0%
Voortgezet Onderwijs	34,5%	48,0%	11,2%	6,3%	100,0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	49,5%	39,9%	7,9%	2,7%	100,0%
Hoger Beroepsonderwijs	72,7%	25,1%	1,8%		100,0%
Wetenschappelijk Onderwijs	84,8%	14,4%	0,6%		100,0%
Onderzoeksinstellingen	94,6%	5,4%			100,0%
Universitair Medische Centra	57,0%	35,9%	5,8%	1,4%	100,0%
Defensie	81,6%	15,6%	2,0%	0,8%	100,0%
Politie	31,6%	30,5%	22,8%	15,1%	100,0%

Tabellen Vergelijkend Marktonderzoek

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar geslacht Markt		Man	Vrouw
Nee, nooit		93,7%	80,2%
Ja, een enkele keer		3,8%	17,4%
Ja, vaak		1,7%	1,8%
Ja, zeer vaak		0,8%	0,6%
Totaal		100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar geslacht Markt		Man	Vrouw
Nee, nooit		73,3%	63,7%
Ja, een enkele keer		20,3%	29,4%
Ja, vaak		4,6%	4,9%
Ja, zeer vaak		1,8%	2,0%
Totaal		100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar geslacht Markt		Man	Vrouw
Nee, nooit		91,3%	86,6%
Ja, een enkele keer		5,6%	10,1%
Ja, vaak		2,4%	2,3%
Ja, zeer vaak		0,7%	1,0%
Totaal		100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar geslacht Markt		Man	Vrouw
Nee, nooit		66,4%	51,0%
Ja, een enkele keer		24,7%	35,9%
Ja, vaak		5,8%	8,7%
Ja, zeer vaak		3,0%	4,4%
Totaal		100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar geslacht Markt		Man	Vrouw
Nee, nooit		87,1%	80,9%
Ja, een enkele keer		8,7%	15,2%
Ja, vaak		3,0%	2,8%
Ja, zeer vaak		1,2%	1,1%
Totaal		100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar geslacht Markt

	Man		Vrouw	
Nee, nooit		88,9%		87,3%
Ja, een enkele keer		7,7%		10,0%
Ja, vaak		2,0%		1,8%
Ja, zeer vaak		1,5%		0,9%
Totaal		100,0%		100,0%

Uitsplitsingen naar leeftijd

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar leeftijd Markt

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	81,8%	88,9%	88,9%	89,3%	89,2%
Ja, een enkele keer	11,2%	9,0%	9,8%	9,9%	9,4%
Ja, vaak	4,6%	1,6%	1,0%	0,6%	1,2%
Ja, zeer vaak	2,4%	0,5%	0,3%		
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar leeftijd Markt

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	68,1%	71,2%	68,6%	68,4%	67,5%
Ja, een enkele keer	21,5%	22,7%	25,3%	26,4%	26,4%
Ja, vaak	7,7%	3,9%	4,5%	3,5%	4,8%
Ja, zeer vaak	2,6%	2,2%	1,6%	1,7%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar leeftijd Markt

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	84,7%	89,0%	91,8%	89,3%	90,3%
Ja, een enkele keer	8,1%	7,2%	6,0%	9,4%	7,9%
Ja, vaak	5,6%	2,2%	1,8%	1,0%	1,5%
Ja, zeer vaak	1,6%	1,6%	0,4%		
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar leeftijd Markt

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	53,8%	61,1%	62,8%	59,4%	57,2%
Ja, een enkele keer	31,0%	27,9%	27,0%	32,4%	33,3%
Ja, vaak	9,5%	6,7%	7,2%	5,6%	7,1%
Ja, zeer vaak	5,7%	4,3%	3,0%	2,6%	2,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar leeftijd Markt

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	79,6%	84,9%	86,2%	85,4%	84,3%
Ja, een enkele keer	12,3%	11,0%	11,0%	11,7%	13,2%
Ja, vaak	5,9%	2,4%	2,2%	2,3%	1,6%
Ja, zeer vaak	2,1%	1,8%	0,5%	0,7%	0,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar leeftijd Markt

	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder
Nee, nooit	81,7%	89,7%	90,6%	88,5%	89,2%
Ja, een enkele keer	10,6%	7,3%	7,8%	9,6%	8,9%
Ja, vaak	5,0%	1,4%	1,1%	1,1%	1,3%
Ja, zeer vaak	2,6%	1,6%	0,5%	0,8%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar opleidingsniveau

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar opleidingsniveau Markt

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs
Nee, nooit	88,2%	87,5%	87,5%	88,9%
Ja, een enkele keer	9,3%	10,3%	9,9%	7,9%
Ja, vaak	2,0%	1,5%	1,9%	1,4%
Ja, zeer vaak	0,5%	0,7%	0,7%	1,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar opleidingsniveau Markt

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs
Nee, nooit	66,1%	68,6%	71,1%	77,9%
Ja, een enkele keer	27,0%	24,7%	21,7%	18,0%
Ja, vaak	5,3%	4,7%	4,9%	2,1%
Ja, zeer vaak	1,5%	2,0%	2,3%	2,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar opleidingsniveau Markt

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs
Nee, nooit	90,2%	88,2%	88,5%	94,4%
Ja, een enkele keer	7,8%	8,1%	7,8%	2,2%
Ja, vaak	1,7%	2,9%	2,1%	1,9%
Ja, zeer vaak	0,8%	0,8%	1,5%	1,9%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar opleidingsniveau Markt

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs
Nee, nooit	60,3%	56,3%	63,5%	70,2%
Ja, een enkele keer	29,3%	32,4%	24,6%	23,9%
Ja, vaak	7,5%	7,3%	7,5%	3,5%
Ja, zeer vaak	2,9%	4,0%	4,4%	2,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar opleidingsniveau Markt

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs
Nee, nooit	81,5%	84,4%	86,6%	90,2%
Ja, een enkele keer	13,6%	11,6%	10,0%	7,1%
Ja, vaak	4,0%	2,6%	2,3%	1,5%
Ja, zeer vaak	0,8%	1,4%	1,0%	1,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar opleidingsniveau Markt

	Lager onderwijs	Middelbaar onderwijs	Hoger beroepsonderwijs	Wetenschappelijk onderwijs
Nee, nooit	85,3%	87,8%	91,9%	93,5%
Ja, een enkele keer	11,2%	9,0%	5,5%	3,7%
Ja, vaak	2,8%	1,5%	1,7%	1,3%
Ja, zeer vaak	0,7%	1,6%	0,9%	1,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar al dan niet leidinggevend

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar leidinggevend Markt

	Nee	Ja
Nee, nooit	87,2%	89,0%
Ja, een enkele keer	10,2%	8,9%
Ja, vaak	1,8%	1,5%
Ja, zeer vaak	0,8%	0,5%
Totaal	100,0%	100,0%

Intimidatie door klanten naar leidinggevend Markt

	Nee	Ja
Nee, nooit	69,9%	66,6%
Ja, een enkele keer	23,8%	25,8%
Ja, vaak	4,6%	5,2%
Ja, zeer vaak	1,7%	2,4%
Totaal	100,0%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar leidinggevend Markt

	Nee	Ja
Nee, nooit	89,2%	89,3%
Ja, een enkele keer	7,7%	7,3%
Ja, vaak	2,2%	2,7%
Ja, zeer vaak	0,9%	0,7%
Totaal	100,0%	100,0%

Verbale agressie van klanten naar leidinggevend Markt

	Nee	Ja
Nee, nooit	60,4%	57,4%
Ja, een enkele keer	29,1%	31,3%
Ja, vaak	7,0%	7,5%
Ja, zeer vaak	3,6%	3,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Discriminatie door klanten naar leidinggevend Markt

	Nee	Ja
Nee, nooit	84,8%	83,1%
Ja, een enkele keer	11,2%	12,7%
Ja, vaak	2,9%	2,9%
Ja, zeer vaak	1,1%	1,3%
Totaal	100,0%	100,0%

Pesten door klanten naar leidinggevend Markt

	Nee	Ja
Nee, nooit	88,5%	87,5%
Ja, een enkele keer	8,2%	9,8%
Ja, vaak	2,0%	1,6%
Ja, zeer vaak	1,3%	1,0%
Totaal	100,0%	100,0%

Uitsplitsingen naar branche

Totale mate agressie en geweld Markt

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja zeer vaak	Totaal
Landbouw en visserij	69,6%	18,8%	8,5%		100,0%
Industrie	83,3%	13,7%	1,9%	1,2%	100,0%
Bouwnijverheid	60,9%	22,3%	6,1%		100,0%
Handel	50,4%	34,9%	8,9%	5,9%	100,0%
Horeca	41,1%	42,8%	11,3%	4,8%	100,0%
Vervoer, opslag en communicatie	54,6%	31,8%	7,2%	6,4%	100,0%
Financiële instellingen	62,0%	32,3%	2,9%	2,8%	100,0%
Zakelijke dienstverlening	64,0%	27,3%	5,4%	3,3%	100,0%
Gezondheids- en welzijnszorg	42,0%	39,1%	12,2%	6,7%	100,0%
Cultuur en overige dienstverlening	51,2%	35,5%	8,9%	4,4%	100,0%

Ongewenste seksuele aandacht van klanten naar branche Markt

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Landbouw en visserij	85,1%	8,9%			100,0%
Industrie	94,6%	3,1%	1,0%		100,0%
Bouwnijverheid	95,3%	3,8%		1,3%	100,0%
Handel	86,9%	10,3%	2,4%		100,0%
Horeca	78,6%	16,0%	3,6%		100,0%
Vervoer, opslag en communicatie	92,1%	4,6%			100,0%
Financiële instellingen	95,7%	3,7%			100,0%
Zakelijke dienstverlening	91,9%	6,6%	1,0%		100,0%
Gezondheids- en welzijnszorg	75,1%	22,0%	1,9%	1,0%	100,0%
Cultuur en overige dienstverlening	90,1%	8,2%			100,0%

Intimidatie door klanten naar branche Markt

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Landbouw en visserij	80,7%	10,8%	5,2%		100,0%
Industrie	86,7%	10,6%	1,7%		100,0%
Bouwnijverheid	83,5%	14,2%		1,0%	100,0%
Handel	60,5%	30,8%	6,6%	2,1%	100,0%
Horeca	60,6%	31,2%	5,7%		100,0%
Vervoer, opslag en communicatie	66,6%	24,5%	6,6%	2,2%	100,0%
Financiële instellingen	76,4%	20,6%		2,2%	100,0%
Zakelijke dienstverlening	75,0%	19,8%	3,5%	1,7%	100,0%
Gezondheids- en welzijnszorg	57,3%	33,6%	6,9%	2,3%	100,0%
Cultuur en overige dienstverlening	59,9%	31,9%	5,6%	2,6%	100,0%

Lichamelijk geweld door klanten naar branche Markt

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Landbouw en visserij	92,7%	0,8%			100,0%
Industrie	97,1%	1,0%	1,8%		100,0%
Bouwnijverheid	98,3%	0,8%			100,0%
Handel	90,3%	6,8%	2,2%		100,0%
Horeca	83,4%	12,7%			100,0%
Vervoer, opslag en communicatie	91,2%	6,4%			100,0%
Financiële instellingen	96,6%	2,6%			100,0%
Zakelijke dienstverlening	95,0%	3,0%	1,4%	2,3%	100,0%
Gezondheids- en welzijnszorg	71,9%	20,9%	4,9%		100,0%
Cultuur en overige dienstverlening	90,4%	7,6%			100,0%

Verbale agressie van klanten naar branche Markt

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Landbouw en visserij	74,9%	13,5%	11,6%		100,0%
Industrie	84,4%	12,9%	2,4%		100,0%
Bouwnijverheid	71,5%	21,4%	5,2%		100,0%
Handel	51,7%	35,5%	8,9%	3,9%	100,0%
Horeca	53,5%	36,2%	7,4%		100,0%
Vervoer, opslag en communicatie	60,5%	29,2%	4,5%	5,7%	100,0%
Financiële instellingen	63,8%	30,2%	3,3%	2,8%	100,0%
Zakelijke dienstverlening	65,2%	25,8%	5,8%	3,3%	100,0%
Gezondheids- en welzijnszorg	42,6%	39,5%	11,7%	6,2%	100,0%
Cultuur en overige dienstverlening	50,4%	37,8%	7,6%	4,3%	100,0%

Discriminatie door klanten naar branche Markt

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Landbouw en visserij	85,4%	8,2%	6,4%		100,0%
Industrie	93,3%	5,0%	1,4%		100,0%
Bouwnijverheid	91,1%	7,8%			100,0%
Handel	78,2%	16,0%	3,8%	2,0%	100,0%
Horeca	79,8%	16,0%	4,2%		100,0%
Vervoer, opslag en communicatie	83,3%	13,2%	2,4%		100,0%
Financiële instellingen	90,9%	6,9%			100,0%
Zakelijke dienstverlening	89,1%	7,4%	2,5%	1,0%	100,0%
Gezondheids- en welzijnszorg	78,2%	16,9%	3,5%	1,4%	100,0%
Cultuur en overige dienstverlening	81,4%	11,7%	4,4%	2,5%	100,0%

Pesten door klanten naar branche Markt

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
Landbouw en visserij	88,4%				100,0%
Industrie	94,1%	3,8%	1,4%		100,0%
Bouwrijverheid	93,5%	5,0%			100,0%
Handel	85,4%	10,9%	2,3%	1,4%	100,0%
Horeca	74,1%	21,1%			100,0%
Vervoer, opslag en communicatie	86,8%	10,6%			100,0%
Financiële instellingen	95,1%	3,1%			100,0%
Zakelijke dienstverlening	91,1%	6,1%	1,9%	0,9%	100,0%
Gezondheids- en welzijnszorg	85,3%	11,7%	1,9%	1,0%	100,0%
Cultuur en overige dienstverlening	86,1%	8,4%	3,0%	2,5%	100,0%

Bijlage 2: Personeels- en Mobiliteitsonderzoek

Doel onderzoek

Sinds 1999 voert de directie Arbeidszaken Publieke Sector (APS) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een grootschalig onderzoek uit onder het overheidspersoneel. Om zicht te krijgen op de arbeidsmarktpositie van de overheid in het algemeen en de overheidssectoren in het bijzonder wordt aan ambtenaren uit alle overheidssectoren naar uiteenlopende aspecten van hun werk gevraagd. Het onderzoek richt zich op de tevredenheid, de motivatie, het profiel en het arbeidsmarktgedrag van het overheidspersoneel. Dit is van belang met het oog op de coördinerende taak van de directie ten aanzien van alle arbeidszaken binnen en voor de publieke sector.

De publieke sector zal de komende jaren met de marktsector moeten strijden om goed opgeleid personeel. Vanwege de vergrijzing heeft de overheid straks veel nieuw personeel nodig. In sommige delen van de publieke sector worden al op kort termijn personeelstekorten verwacht. Tegen deze achtergrond houdt BZK de concurrentiepositie van de publieke sector scherp in de gaten. Het Personeels- en Mobiliteitsonderzoek wordt eens per twee jaar uitgevoerd. In 2008 hebben bijna 160.000 overheidswerknemers hieraan meegewerkt.

Het POMO maakt onderscheid tussen drie groepen personeel: instromend, uitstromend en zittend overheidspersoneel. Iedere groep ontvangt een eigen vragenlijst. De inhoud van de vragenlijsten wordt vastgesteld in samenspraak met de werkgeversvertegenwoordigingen van de overheidssectoren. Zo wordt niet alleen voorzien in de informatiebehoefte van BZK, maar ook van deze vertegenwoordigingen. Het veld wordt hierdoor zo min mogelijk belast.

Steekproef en respons

In de eerste drie jaar van het onderzoek lag de steekproefomvang rond de 35.000 personen (zie tabel 10). Sindsdien is de omvang van de steekproef fors toegenomen. Dit komt met name doordat in samenwerking met andere ministeries en werkgeversorganisaties de steekproef aanmerkelijk is vergroot. Voor het Personeelsonderzoek 2003 is met ruim 78.000 vragenlijsten sprake van meer dan een verdubbeling van de steekproef. In 2004 zijn voor het Mobiliteits- en het Personeelsonderzoek samen circa 112.000 vragenlijsten verstuurd. In 2006 waren dit er 108.000. In 2008 zijn er 161.500 vragenlijsten verstuurd.

Tabel 10. Historie Personeels- en Mobiliteitsonderzoek Overheidspersoneel¹⁾

	Steekproef	Respons	Responspercentage
MO 1999	34.300	13.200	38%
MO 2000	36.400	14.200	39%
PO 2001	35.000	14.200	41%
MO 2002	42.300	14.800	35%
PO 2003	78.100	28.300	36%
MO 2004	41.800	11.800	28%
PO 2004	71.000	24.400	34%
MO 2006	42.100	17.300	41%
PO 2006	65.500	30.000	46%
MO 2008	73.309	22.294	30%
PO 2008	87.454	34.962	40%

¹⁾ Vanaf MO 2002 inclusief Universitair Medische Centra.

De respons varieert van 28 procent bij het Mobiliteitsonderzoek 2004 tot 46 procent bij het Personeelsonderzoek 2006. In 2006 is voor het eerst een herinnering uitgestuurd, wat de respons aanmerkelijk heeft verhoogd. Ook in 2008 is een herinnering verstuurd. Vanaf 2008 is de vragenlijst volledig afgenomen via een internetapplicatie. Dit betekent dat het voor de respondenten niet meer mogelijk is een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Deze keuze is gemaakt omdat uit het Personeels- en Mobiliteitsonderzoek 2006 bleek dat meer dan 98 procent van de ambtenaren thuis of op het werk toegang heeft tot internet.

Van belang is dat het onderzoek zich richt op het personeel dat mobiel of juist niet-mobiel is geweest in het voorgaande jaar. Dit betekent dat het Mobiliteitsonderzoek 1999 betrekking heeft op personeel dat in 1998 een baan heeft aanvaard of een baan heeft verlaten bij een overheidswerkgever. Ditzelfde geldt voor de onderzoeken in latere jaren. Zo heeft het Personeelsonderzoek 2008 betrekking op het overheidspersoneel dat in 2007 niet-mobiel is geweest, dat wil zeggen gedurende heel 2007 in dienst is gebleven van dezelfde werkgever.

Opzet onderzoek

Zowel bij het Personeels- als bij het Mobiliteitsonderzoek kunnen vier fasen worden onderscheiden:

1. *Toestemming van werkgevers*

In de eerste fase wordt aan overheidswerkgevers toestemming gevraagd om onder hun personeel onderzoek te doen. Door BZK wordt nauwkeurig bijgehouden welke werkgevers hebben ingestemd met het onderzoek en welke niet.

2. *Steekproefselectie*

De steekproeftrekking vindt plaats op basis van de administratie van het ABP, waar alle overheidswerknemers geregistreerd zijn. Er wordt nauwkeurig bekeken of men in het betreffende jaar tot het instromende, uitstromende of zittende personeel moet worden gerekend. Er worden geen werknemers geselecteerd waarvan de werkgevers expliciet hebben aangegeven geen toestemming te verlenen. Aan de ABP wordt tevens gevraagd geaggregeerde overzichten per sector te verstrekken, zodat een weging van de verkregen gegevens in een latere fase mogelijk is.

3. *Verzending vragenlijsten*

In de derde fase worden schriftelijke uitnodigingen tot deelname aan het onderzoek verstuurd. Door middel van een link en een unieke, persoonlijke inlogcode kan de respondent de vragenlijst invullen. De vragenlijsten verschillen voor instromend, uitstromend en zittend overheidspersoneel. Het grootste deel van de vragen wordt aan deelnemers van alle sectoren gesteld. Een aantal sectorspecifieke vragen wordt door middel van filtering enkel aan de juiste deelnemers voorgelegd. Na ongeveer drie weken krijgen de mensen die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld een herinnering.

4. *Verwerking en weging respons*

Ten slotte worden in de vierde fase de databestanden opgeleverd. De variabelen krijgen labels en er wordt gekeken of er onlogische zaken in de data naar voren komen. Op basis hiervan kunnen nog kleine opschoningen en correcties worden uitgevoerd. Hierna worden de databestanden gewogen, zodat uitspraken mogelijk zijn over de totale populatie (instromend, uitstromend of zittend personeel). Iedere respondent krijgt een weegfactor mee. De respons wordt gewogen naar het aantal werknemers per sector op basis van de door de ABP verstrekte (geaggregeerde) gegevens. Deze weging wordt per sector uitgevoerd naar (indien mogelijk) de variabelen geslacht, leeftijd en organisatieonderdeel.

Personeelsonderzoek 2008

Alle overheidssectoren zijn in de waarneming betrokken. Voor de steekproef en de weging van het Personeelsonderzoek 2008 is uitgegaan van de indeling in de veertien arbeidsvoorwaardelijke overheidssectoren¹⁸ (zie tabel 11). De omvang van de steekproef varieert logischerwijs tussen de sectoren, afhankelijk van de omvang van de sector en eventuele samenwerking met andere ministeries en/of werkgeversorganisaties. Zoals eerder vermeld bestond de totale steekproef uit ruim 87.000 personen. Bijna 35.000 van hen hebben de vragenlijst ingevuld, wat een gemiddelde respons van 40 procent betekent. Tussen de sectoren loopt de respons uiteen van 34 procent bij het Wetenschappelijk Onderwijs tot 46 procent bij de Waterschappen. Ten slotte zijn weegfactoren bepaald, teneinde met de respons uitspraken te kunnen doen over de totale populatie. De totale populatie zittend personeel bestaat uit 839.000 personen, waardoor één respondent gemiddeld voor 24 personen meetelt. De weegfactoren verschillen per sector, omdat de steekproef fractie en het responspercentage tussen de sectoren verschillen. De gemiddelde weegfactor is met 4 het kleinst bij de Onderzoekinstellingen en met 43 het grootst in het Primair Onderwijs.

18 Het werkgeverschap bij de overheid is onderverdeeld in veertien sectoren.

Opzet Personeelonderzoek 2008, zittend personeel

	Steekproef	Respons	Respons-%	Weegfactor	Populatie
Totaal	87.454	34.962	40%	24	838.594
Rijk	10.000	4.325	43%	26	112.389
Gemeenten ¹⁾	9.000	3.947	44%	39	154.163
Provincies	4.000	1.666	42%	7	12.323
Rechterlijke Macht	1.500	554	37%	6	3.266
Waterschappen	4.000	1.858	46%	5	9.161
Primair Onderwijs	9.000	3.733	41%	43	162.356
Voortgezet Onderwijs	8.000	3.508	44%	24	83.595
Middelbaar Beroepsonderwijs	5.000	1.846	37%	26	48.152
Hoger Beroepsonderwijs	5.000	1.960	39%	17	32.543
Wetenschappelijk Onderwijs	12.454	4.213	34%	10	42.384
Onderzoekinstellingen	1.500	558	37%	4	2.153
Universitair Medische Centra	5.000	1.825	37%	29	53.323
Defensie	7.000	2.613	37%	25	66.072
Politie	6.000	2.356	39%	24	56.714

¹⁾ Exclusief Gemeenschappelijke Regelingen.

Mobiliteitsonderzoek 2008

Voor het Mobiliteitsonderzoek wordt de steekproef verdeeld over de in- en de uitstroom. Ten behoeve van het Mobiliteitsonderzoek 2008 ontvingen 37.000 instromers en 37.000 uitstromers een uitnodiging om deel te nemen (zie tabel 12 en 13). Opnieuw verschilt de steekproefomvang per sector, afhankelijk van de omvang van de sector en eventuele samenwerking met andere ministeries en/of werkgeversorganisaties. Ten opzichte van het zittende personeel worden relatief veel in- en uitstromers benaderd. Deze oversampling vindt plaats om, vanwege lage in- en uitstroomcijfers door de grootte van de sector, voor iedere sector een goed beeld van de motivatie van het mobiele personeel te hebben.

De vragenlijst van het Mobiliteitsonderzoek 2008 is door 32 procent van de instromers en 29 procent van de uitstromers ingevuld. Bij de instroom varieert de respons tussen 68 procent bij de Rechterlijke Macht en 24 procent bij Defensie, Wetenschappelijk Onderwijs en de Universitair Medische Centra. Bij de uitstroom varieert de respons tussen 39 procent bij de Rechterlijke Macht en 22 procent bij Defensie. Omdat de steekproef onder het mobiele personeel relatief groot is in vergelijking met het zittende personeel, zijn de weegfactoren navenant kleiner. Gemiddeld telt een instromende respondent voor 9 personen en een uitstromende respondent voor 8 personen.

Opzet Mobiliteitsonderzoek 2008, instromend personeel

	Steekproef	Respons	Respons-%	Weegfactor	Populatie
Totaal	36.630	11.681	32%	9	100.981
Rijk	4.000	1.438	36%	7	10.706
Gemeenten ¹⁾	4.000	1.689	42%	10	16.358
Provincies	751	344	46%	3	913
Rechterlijke Macht	149	135	91%	1	175
Waterschappen	433	196	45%	3	525
Primair Onderwijs	4.000	1.155	29%	15	17.773
Voortgezet Onderwijs	4.000	1.541	39%	7	11.406
Middelbaar Beroepsonderwijs	2.500	718	29%	8	5.704
Hoger Beroepsonderwijs	2.500	717	29%	9	6.605
Wetenschappelijk Onderwijs	5.000	1.183	24%	9	10.745
Onderzoekinstellingen	297	102	34%	3	339
Universitair Medische Centra	3.000	710	24%	13	9.029
Defensie	3.500	845	24%	6	4.903
Politie	2.500	908	36%	6	5.800

¹⁾ Exclusief Gemeenschappelijke Regelingen.

Opzet Mobiliteitsonderzoek 2008, uitstromend personeel

	Steekproef	Respons	Respons-%	Weegfactor	Populatie
Totaal	36.679	10.613	29%	8	83.140
Rijk	4.000	1.240	31%	6	6.849
Gemeenten ¹⁾	4.000	1.408	35%	9	12.011
Provincies	800	300	38%	3	941
Rechterlijke Macht	78	78	100%	1	85
Waterschappen	485	184	38%	3	578
Primair Onderwijs	4.000	1.120	28%	19	21.030
Voortgezet Onderwijs	4.000	1.405	35%	7	9.295
Middelbaar Beroepsonderwijs	2.500	648	26%	6	3.863
Hoger Beroepsonderwijs	2.500	669	27%	6	3.726
Wetenschappelijk Onderwijs	5.000	1.178	24%	7	7.829
Onderzoekinstellingen	316	71	22%	5	365
Universitair Medische Centra	3.000	708	24%	9	6.203
Defensie	3.500	777	22%	9	6.811
Politie	2.500	827	33%	4	3.554

¹⁾ Exclusief Gemeenschappelijke Regelingen.