

58/297

SZW

Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie

Een analyse van het databestand van de
'European Work Environment Survey' uit 1996

P.G.W. Smulders
D.J. Klein Hesselink
G.E. Evers

Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden



NIA1205773

Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie

Een analyse van het databestand van de 'European Work Environment Survey' uit 1996 van de 'European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions'

P.G.W. Smulders
D.J. Klein Hesselink
G.E. Evers

TNO ARBEID
BIBLIOTHEEK
POSTBUS 718
2130 AS HOOFDDORP
TEL. 023-5549 468

NR. 43694
plaats 58-297

Onderzoek, verricht in het kader van het NIA TNO Doelfinancieringsprogramma Arbeid op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Inhoudsopgave

Samenvatting	i
1. Terreinverkenning	1
1.1 <i>Inleiding</i>	1
1.2 <i>Geweld en intimidatie op het werk</i>	2
1.3 <i>Seksuele intimidatie op het werk</i>	8
1.4 <i>Samenvatting van de terreinverkenning</i>	12
2. Vraagstelling en methode van onderzoek	15
2.1 <i>De vier onderzoeksvragen</i>	15
2.2 <i>Secundaire analyse van de Work Environment Survey uit 1996</i>	16
3. Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie	23
3.1 <i>Verschillen tussen landen</i>	23
3.2 <i>Risicogroepen in de Europese Unie</i>	26
3.3 <i>Bevorderende en remmende omstandigheden</i>	28
3.4 <i>Effecten op werknemers van geweld, intimidatie en discriminatie</i>	32
3.5 <i>Samenvatting van de situatie in de EU</i>	33
4. Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in Nederland	35
4.1 <i>Risicogroepen in Nederland</i>	35
4.2 <i>Bevorderende en remmende omstandigheden</i>	36
4.3 <i>Effecten op werknemers van geweld, intimidatie en discriminatie</i>	39
4.4 <i>Samenvatting van de situatie in Nederland</i>	40
5. Conclusies en bespreking	41
5.1 <i>Het antwoord op de onderzoeksvragen</i>	41
5.2 <i>Financiële effecten</i>	44
5.3 <i>Beleidsaspecten</i>	46

Bijlage 1 Correlaties tussen de landen van de EU en de scores op de geweld- en intimidatie-vragen 55

Bijlage 2 Correlaties tussen de beroeps-, bedrijfs- en andere kenmerken en de scores op de geweld- en intimidatie-vragen 57

Samenvatting¹

Geweld, intimidatie en discriminatie zijn thema's die regelmatig in de media verschijnen. Een deel van deze problematiek speelt zich af in en om de werksituatie. Daardoor kan de indruk ontstaan dat werken steeds gevaarlijker en bedreigender wordt. Een probleem is echter dat weinig bekend is over hoe vaak het een en ander gebeurt en hoe ernstig de effecten zijn. Er is nauwelijks, en zeker geen landelijk representatief steekproefonderzoek gedaan naar de omvang van dit verschijnsel onder de werkzame beroepsbevolking en ook niet naar de omvang van de effecten ervan. Wel is uit mediaberichten bekend dat geweld, intimidatie en discriminatie zich in bepaalde sectoren vaker lijken voor te doen dan in andere en dat de effecten soms dramatische vormen kunnen aannemen.

Met het beschikbaar komen van de gegevens uit 1996 van het tweede onderzoek naar kenmerken van het werk van de 'European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions', wordt in belangrijke mate tegemoet gekomen aan de behoefte aan empirische informatie over de aard en de omvang van geweld, intimidatie en discriminatie op het werk. Bedoelde data zijn echter nog niet eerder extensief geanalyseerd met als invalshoek het voorkomen, de oorzaken en de effecten van agressie en geweld. In onderhavige publikatie wordt, op basis van een secundaire analyse van dit Europese databestand, zicht geboden op frequentie en effecten van deze thema's in de vijftien landen van de Europese Unie. In totaal zijn vier vormen van agressie bestudeerd: lichamelijk geweld, intimidatie, seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling. Het EU-onderzoek werd uitgevoerd door middel van bezoek-enquêtes, waarbij per land een representatieve steekproef van tenminste 1000 werknemers onderzocht werd, met als uitzonderingen Duitsland, waar zowel de voormalige BRD als de voormalige DDR onderzocht werden en Luxemburg, waar een representatieve steekproef van 500 werkenden onderzocht werd. Vier onderzoeksvragen zijn in dit rapport beantwoord:

1. in welke mate komen geweld, intimidatie en discriminatie voor in de werkzame beroepsbevolking van Nederland en de Europese Unie?
2. in welke mate komen deze verschijnselen voor in de verschillende beroeps- en bedrijfspgroepen van de werkzame beroepsbevolking van Nederland en de Europese Unie?
3. wat zijn bij deze verschijnselen de belangrijkste bevorderende en remmende omstandigheden?

¹ Deze publicatie is gefinancierd met structureel, door de overheid aan NIA TNO, toegekende doelfinancieringsmiddelen ten behoeve van het gebied van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

4. welke effecten hebben geweld, intimidatie en discriminatie in termen van gezondheid en welbevinden voor de werkenden die met deze verschijnselen te maken krijgen voor Nederland en de Europese Unie? In concreto gaat het hier om ziekteverzuim, baan-verandering, psychische gezondheidsklachten en ontevredenheid over het werk.

Antwoord op onderzoeksvraag 1: het vóórkomen in de EU-landen

Wat betreft de eerste vraag bleek, dat geweld, intimidatie en discriminatie in feite toch relatief weinig in de werkzame beroepsbevolking voorkomen. De beste schatting is dat in totaal 3,6% van de ondervraagde respondenten, in het jaar voorafgaand aan het onderzoek, in aanraking kwam met lichamelijk geweld, 7,2% met intimidatie en 1,7% en 1,9% met respectievelijk seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling.

Men kan concluderen dat er in de EU vier landen-clusters te ontwaren zijn. Er is een groep van acht landen die op alle aspecten relatief laag scoort; daartoe behoren ook de Benelux-landen. Ten tweede is er een groep die op alle aspecten gemiddeld tot hoog scoort; daartoe behoren o.a. West Duitsland en Oostenrijk. Ten derde is er Portugal met zijn aparte profiel. Dat land scoort alleen hoog op lichamelijk geweld en op alle andere aspecten laag. Tenslotte is er Groot Brittan- nië, dat op alle aspecten hoog scoort.

In Nederland rapporteren 2,8% van de werkenden lichamelijk geweld en 6,6% van de werkenden intimidatie. Deze percentages betekenen dat jaarlijks in Nederland zo'n 190.000 werkenden met lichamelijk geweld en 440.000 werkenden met intimidatie in aanraking zouden komen. Gezien het land-gebonden verschijnsel van onder- en over-rapportage (zie verderop) dat verondersteld wordt, dient men deze getallen voorzichtig te hanteren.

Antwoord op onderzoeksvraag 2: het vóórkomen bij beroeps- en bedrijfsgroepen

Als gekeken wordt naar het voorkomen van geweld, discriminatie en intimidatie in de verschillende beroeps-, bedrijfs- en werknemersgroepen, dan blijkt dat er voor alle landen van de EU, als totaal, stabiele patronen te zien zijn.

Bij de beroepstakken scoren in de EU professionals (waaronder waarschijnlijk veel hulpverleners), samen met service en verkooppersoneel en technici op alle fronten hoog. Op alle aspecten aan de lage kant scoren twee beroepstakken: agrariërs en vissers en ambachtslieden. Vier beroepstakken (waaronder managers, fabrieks- en kantoorpersoneel) zitten in een midden-positie.

Wat betreft de bedrijfstakken scoort de horeca in de EU op alle fronten hoog. Vervoer, overheid en overige dienstverlening scoren op lichamelijk geweld en intimidatie hoog en op seksuele discriminatie en ongewenste belangstelling laag. Alle andere bedrijfstakken nemen een gemiddelde of lage positie in.

Slechts in beperkte mate is de EU-situatie ook in Nederland gevonden. Dit heeft mogelijk te maken met de relatief geringe omvang van de steekproef per land (ongeveer 1000 respondenten).

Antwoord op onderzoeksvraag 3: de bevorderende en remmende omstandigheden

Er komt veel lichamelijk geweld en intimidatie voor in de publieke sector en de dienstensector, in nacht en weekend dienst, in grotere bedrijven, bij de directe omgang met klanten, bij jongeren, vrouwen en laag opgeleiden. Merkwaardig is het positieve verband met sociale ondersteuning door baas en collega's. Blijkbaar maakt sociale ondersteuning het mogelijk voor werkenden om zich te uiten over deze onderwerpen.

Bij seksuele discriminatie en intimidatie spelen minder factoren een rol. Hier is de belangrijkste factor geslacht en leeftijd. Seksuele problematiek komt dus het meest voor bij jongeren en vrouwen. Daarnaast zijn opnieuw van invloed: nachtdienst, weekend dienst, omgang met klanten en sociale ondersteuning.

Antwoord op onderzoeksvraag 4: de effecten op werknemers

Het antwoord op de vierde onderzoeksvraag is dat de effecten, voor degenen die met geweld, intimidatie en discriminatie in aanraking komen, niet gering zijn. In de totale steekproef van alle vijftien landen van de Europese Unie, zijn in alle gevallen van geweld, intimidatie en discriminatie, significant nadelige effecten gevonden op het ziekteverzuim, de geneigdheid om van baan te veranderen, het aantal psychische gezondheidsklachten en de ontevredenheid met het werk. Deze effecten zijn gedeeltelijk ook terug te vinden in de Nederlandse deelsteekproef.

Onderrapportage

Niet onbelangrijk is er van uit te gaan dat er sprake is van een zekere mate van onderrapportage in sommige landen. Er zijn voldoende aanwijzingen in de onderzoeksliteratuur dat werkenden zich mogelijk schamen om te melden dat zich met hen een voorval van geweld, intimidatie of discriminatie heeft voorgedaan. Additionele gegevens uit Groot Brittannië lijken dit vermoeden te bevestigen. Het voeren van een jarenlang beleid op het gebied van geweld en intimidatie op het werk, gaat daar gepaard met verhoogde percentages meldingen.

Maar deze kwestie van onderrapportage maakt veel van onze resultaten niet minder belangwekkend. Het grootste deel van de resultaten wordt namelijk niet aangetast door onderrapportage.

Kosten van verzuim

Op basis van de onderzoeksgegevens kon een schatting van de financiële gevolgen in termen van verloren gegane ziekteverzuimjaren gemaakt worden.

Het ziekteverzuim bij de groep die lichamelijk geweld rapporteert, ligt in Nederland per persoon 10,5 dagen per jaar hoger dan bij degenen die dat niet rapporteert.

ren. Dat betekent dat jaarlijks in Nederland circa 7.800 mensjaren werk bij deze groep verloren gaan, die mogelijk gerelateerd zijn aan lichamelijk geweld op het werk. Bij de groep die intimidatie meldt, is het aantal verloren gegane mensjaren in Nederland - bij eenzelfde berekeningswijze - ongeveer 11.800 mensjaren.

Hoewel dit slechts een eerste schatting is, zijn de kosten van geweld en intimidatie op het werk hoger omdat ook effecten gevonden werden ten aanzien van personeelsverloop, geestelijke gezondheidsklachten en ontevredenheid met het werk. Door dit alles zal de productiviteit van de werknemers die met geweld, intimidatie en discriminatie te maken krijgen, zeker lager zijn dan degenen die dat niet overkomt. Ook dat kan een aantal mensjaren aan productiviteit en efficiënte inzet voor het werk kosten. Tenslotte zal een deel van de werkenden die met de problematiek in aanraking komen, een beroep op de gezondheidszorg-voorzieningen doen, wat betekent dat de maatschappelijke kosten voor deze voorzieningen hoger zullen uitvallen, dan wanneer dit niet het geval zou zijn.

Bij seksuele intimidatie is de inschatting van de kosten van het verzuim lager, maar altijd nog vrij hoog: 2,1% van de werkenden in Nederland meldt seksuele discriminatie en 1,6% ongewenste seksuele belangstelling. Indien op basis van de gevonden getallen een schatting gemaakt wordt, dan blijkt - bij ongewenste seksuele belangstelling - dat de werkenden die dit in Nederland overkomt, gemiddeld 17,3 ziekte-dagen per jaar méér hebben dan degenen die dat niet overkomt. Dat betekent dat gemiddeld circa 7.000 mensjaren verloren gaan aan door ziekte-verzuim van degenen die met deze problematiek in aanraking komen.

Beleid

Nederlandse arbeidsorganisaties zijn sinds 1994 wettelijk verplicht een beleid op het gebied van geweld, intimidatie en discriminatie op te zetten. Dit betekent dat zij er alles aan moeten doen om hun werknemers op deze gebieden beter te beschermen.

Ten aanzien van de preventie van geweld, intimidatie en discriminatie, levert het onderzoek interessante suggesties op. De volgende kunnen genoemd worden:

- vooral lichamelijk geweld en intimidatie behoeven aandacht en wel vooral in de publieke sector en de diensten-sector (bij service en verkooppersoneel, defensiepersoneel en professionals (hulpverleners waarschijnlijk));
- wat betreft de bedrijfstakken behoeven horeca, vervoer en de dienstverlening aandacht; deze scores hoog op geweld en intimidatie (van klanten vooral);
- speciale aandacht verdient jong en vrouwelijk personeel dat in nachtdienst en weekenddienst werkt, vooral indien contacten met klanten frequent voorkomen; bij deze groepen en omstandigheden komt seksuele discriminatie en intimidatie ook het meeste voor.

Ander onderzoek laat zien dat er op dit terrein nog veel moet gebeuren. De vaststelling van het onderzoek dat het hier gaat om een vrij omvangrijke problema-

tiek, die direct op het financieel-economisch beleid en het functioneren van de organisaties van invloed is, kan daarbij mogelijk een belangrijke stimulans voor organisaties zijn en een actief beleid op het gebied van geweld, intimidatie en discriminatie in te stellen.

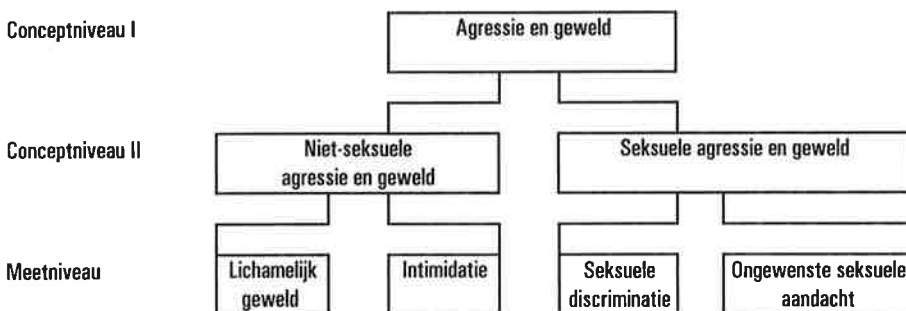
1. *Terreinverkenning*

1.1 *Inleiding*

Geweld, intimidatie en discriminatie zijn onderwerpen die veel mensen intuïtief aanspreken als grove schendingen van de menselijke integriteit. Ook in de werksituatie lijken dit soort voorvallen in een niet te verwaarlozen mate vóór te komen, gezien de regelmatige stroom van artikelen in kranten en tijdschriften en reportages op radio en televisie. Medio 1998 nog maakte de Nederlandse pers melding van een ILO-persbericht over geweld en intimidatie op het werk in diverse landen in de wereld (Chappell & Di Martino, 1998; ILO, 20 juli 1998). In die berichten zouden Frankrijk, Argentinië en Roemenië hoog scoren op 'Violence on the job'. In november 1998 kwam de FNV met het bericht dat 8 procent van de beroepsbevolking de afgelopen 3 jaar 'regelmatig' gepest werd op het werk. Deze conclusie was gebaseerd op een steekproefonderzoek onder 2000 mensen.

De Nederlandse Arbowet werd per 1 oktober 1994 aangepast, waardoor agressie en geweld onder de werkingssfeer van deze wet kwamen te vallen. Sindsdien is iedere werkgever wettelijk verplicht te zorgen voor zoveel mogelijk bescherming van de werknemers tegen agressie, geweld, intimidatie en discriminatie en de nadelige effecten daarvan. Het Ministerie van SZW heeft een voorlichtingsblad gemaakt over deze materie (SZW, 1995), hetwelk ook via Postbus 51 te verkrijgen is.

Figuur 1.1 Modelmatige visie op het onderzoek



Hoewel geweld, intimidatie en discriminatie vaak in één adem genoemd worden, gaat het toch om minimaal twee onderling uiteenlopende maar ook met elkaar te maken hebbende fenomenen. Modelmatig gezien valt in deze publicatie het concept uiteen in niet-seksuele en seksuele agressie en geweld.

Deze beide concepten zijn in deze publicatie op meetniveau gemeten met behulp van vier vragen (zie Figuur 1.1), waarop in hoofdstuk 2 bij de methode van onderzoek in detail ingegaan wordt.

In de volgende twee paragrafen zullen beide concepten (lichamelijk geweld en intimidatie resp. seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling op het werk) de revue passeren aan de hand van beschikbare publicaties.

1.2 *Geweld en intimidatie op het werk*

Geweld en intimidatie in Nederland

Van Amstel en Evers (1995) lieten vlak na de invoeringsdatum van de wijziging van de Arbwet (1 oktober 1994), twee keer een telefonisch steekproefonderzoek verrichten naar de mate waarin werkgevers geweld en intimidatie door publiek bij hun personeel signaleren en naar de mate waarin zij inspanningen verricht hebben ter voorkoming ervan. Met een telefonische enquête werd in eerste instantie aan 3566 werkgevers een beperkt aantal vragen voorgelegd. Vervolgens werd bij 797 organisaties een nader onderzoek in de diepte gedaan.

Geweld en intimidatie van de kant van het publiek bleek bij 35% van de werkgevers voor te komen. Het gaat dan met name om grotere bedrijven in de handel en horeca, vervoer, zakelijke dienstverlening, onderwijs, gezondheidszorg en maatschappelijke en overige dienstverlening.

Bij bijna 20% van de werkgevers bleken afspraken gemaakt te zijn over maatregelen ter bescherming van het personeel. Vooral grotere organisaties hadden dit gedaan. Het gaat hierbij met name om organisaties binnen de gezondheidszorg en de dienstverlening. Dit zijn ook de sectoren die vaak met geweld en intimidatie van publiek in aanraking komen. Ongeveer 10% van de organisaties had reeds concrete maatregelen getroffen. Dit laatste gold opnieuw vooral voor de grotere bedrijven en die uit de sectoren die hiervoor genoemd werden (gezondheidszorg en dienstverlening), aangevuld met het vervoer (Van Amstel en Evers, 1995).

Uit het vervolg-onderzoek van Van Amstel en Evers (1995) blijkt dat ongeveer één derde van de bedrijven klachten meldde van werknemers die met geweld en intimidatie van publiek geconfronteerd werden. Eveneens ruim een derde van de bedrijven geeft aan, dat het mogelijk is dat men met klachten van werknemers geconfronteerd kan worden. Wat betreft de specifieke klachten, zijn de volgende percentages geregistreerd:

- verbaal geweld (uitschelden, beledigen, enz.) 68%;
- psychisch geweld (bedreigingen, intimidatie, achtervolgen, enz.) 46%;
- lichamelijk geweld (schoppen, slaan, met wapen bedreigen, enz.) 40%;
- vernielen, beschadigen van eigendommen 27%.

Uit het literatuuroverzicht van Mandemaker e.a. (1994) blijkt dat Nederlands onderzoek naar geweld en intimidatie op het werk zich tot dan toe vooral beperkt had tot enkele bedrijfstakken. Deze auteurs bestudeerden het onderzoek in de sectoren psychiatrie, detailhandel, banken, postkantoren, benzinstations, woningcorporaties en het openbaar vervoer. Tevens bestudeerden zij enkele onderzoeken uit Groot Brittannië en de Verenigde Staten. Het ging bij dit onderzoek voornamelijk om vormen van geweld en intimidatie vanuit het publiek tegen werknemers. De auteurs vonden dat dit verschijnsel wijder verbreid was dan veelal gedacht werd. Zij concludeerden zelfs dat in alle bedrijven en instellingen waar werknemers in contact staan met het publiek, geweld en intimidatie vanuit dit publiek in enigerlei mate aanwezig is. Vanwege de ernst van de problematiek is er binnen het onderzoek van Mandemaker e.a. (1994) ook veel aandacht voor de preventie van geweld en intimidatie. In een afzonderlijke publicatie werd nader op de maatregelen ter voorkoming van deze problematiek ingegaan (Van Eijk en Mandemaker, 1994).

Verschillen tussen landen

De ILO-publicatie (Chappell & Di Martino, 1998) die medio 1998 ook in Nederland uitvoerig in de pers aan de orde kwam, bevatte 'prevalentie-cijfers' van geweld op het werk in een circa 30 landen. De cijfers waren afkomstig van de '1996 International Crime Victim Survey' welke mede gecoördineerd werd door het Nederlandse ministerie van Justitie. Voor deze survey worden per land 1000 tot 2000 personen van 16 jaar en ouder geïnterviewd over allerlei vormen van geweld, soms over het totale land, soms alleen in grote steden. Volgens deze survey komt 'algemeen fysiek en psychologisch geweld op de werkplek' het meest voor in Frankrijk (11,2 en 8,9 procent voor resp. mannen en vrouwen), Argentinië (6,1 en 11,8 procent), Roemenië (8,7 en 4,1 procent), Canada (3,9 en 5,0 procent), Zwitserland (4,3 en 1,6 procent) en Nederland (3,6 en 3,8 procent).

Er zitten merkwaardige verschillen in deze cijfers. De VS scoort 1,0 en 4,2 procent, Zweden 1,7 en 1,7 procent, Oostenrijk 0 en 0,8 procent, Brazilië 0,2 en 0,4 procent voor resp. mannen en vrouwen. Men kan zich afvragen of er niet per land grote verschillen hebben gezeten in de steekproef-samenstelling en de onderzoekstechnieken.

Oorzaken van geweld en intimidatie in de Europese Unie

Ook binnen de Europese Unie (EU) is de aandacht voor geweld en intimidatie op het werk toegenomen. De EU heeft in 1996 een verkennend onderzoek laten uitvoeren naar de stand van zaken met betrekking tot geweld en intimidatie op het werk in verschillende EU-landen. Het rapport 'Guidance on the prevention of violence at work' biedt een goed overzicht van activiteiten in deze EU-landen (Wynne and Clarkin, 1997).

Net als in het onderzoek van Mandemaker e.a. (1994) komen ook Wynne and Clarkin (1997) tot de conclusie dat geweld en intimidatie op het werk vooral veroorzaakt wordt door klanten, cliënten, patiënten, en bezoekers. Het gaat om situaties waarbij medewerkers door klanten psychisch of lichamelijk worden lastig gevallen, uitgescholden, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het uitvoeren van hun werk. Het EU-rapport (Wynne and Clarkin, 1997) onderscheidt enkele omstandigheden waarin geweld en intimidatie op het werk vóórkomen:

- bij dienstverlenende werkzaamheden, als er sprake is van contact met klanten;
 - als er wordt gewerkt met kostbare of schaarse goederen of geld;
 - bij 'alleen-arbeid' of wanneer met geringe aantallen werknemers wordt gewerkt;
 - bij werk op afwijkende tijdstippen (in de avond, nacht, of vroege ochtend);
 - in situaties waar klanten gefrustreerd kunnen raken als ze hun zin niet krijgen (bijvoorbeeld bij het weigeren van een uitkering, het niet toekennen van een schadeclaim, of als afgeleverde goederen niet aan de verwachting voldoen).
- Ook de Britse Health & Safety Executive (HSE) kwam tot een vergelijkbare lijst.

Geweld en intimidatie bij specifieke functies en beroepen

Tabel 1.1 Beroepen en functies die te maken hebben met geweld en intimidatie op het werk

Type of interaction	Examples of staff involved
Giving a service	Housing office staff Unemployment benefit officers
Caring and health care	Social work staff Doctors Nurses
Education	Teachers Remedial school staff
Money transactions	Bus drivers/conductors Delivery roundsmen and services (milkmen, valuable goods)
Delivery/collection	Postman
Controlling	Ticket collectors Store detectives Pub staff Park keepers Traffic wardens
Inspecting	Trading standards officers Vehicle inspectors Planning inspectors
Robbery	Retail sales staff Bank and Post Office counter staff Staff taking cash to the bank
Vandalism	Train drivers

Bron: Wynne & Clarke, 1997

Op basis van vermeld EU-rapport blijkt dat veel functies te maken hebben of kunnen krijgen met geweld en intimidatie van klanten. Tabel 1.1 geeft hiervan een overzicht.

Een probleem is dat in veel organisaties nog gedacht wordt dat 'geweld en intimidatie er nu eenmaal bij hoort' en dat het nemen van maatregelen niet noodzakelijk is (zie ook Mandemaker, 1994). Daarmee wordt de ernst van het probleem ontkennd. De auteurs van het EU-rapport concluderen op basis van hun onderzoek dat er sprake moet zijn van onderrapportage, waardoor betrouwbare gegevens over de mate van voorkomen van geweld en intimidatie op het werk in Europa ontbreekt. De redenen voor de onderrapportage zijn uiteenlopend, maar lijken samen te hangen met de volgende factoren:

- onbekendheid met de rapportage-procedures;
- de overtuiging dat er toch niets tegen kan worden ondernomen;
- de gedachte dat geweld op het werk gezien wordt als een onderdeel van het werk;
- rapportage bevestigt de zwakte van het slachtoffer;
- de invulling van rapportage-formulieren is vervelend en lastig;
- rapportage roept de vrees op om aangeklaagd te worden wegens nalatigheid.

In de VS (VandenBos & Bulatao, 1996) worden als geweld en intimidatiestimulerende omstandigheden genoemd: drinken op het werk, geweld en intimidatie in de thuissituatie die doorwerkt op het werk, de ongelijke man-vrouw-samenstelling van het personeelsbestand, en typische omstandigheden van sommige beroepen (sociaal werkers, verpleegkundigen, overheidspersoneel, gevangenispersoneel, politiepersoneel).

De effecten van geweld en intimidatie op het werk

Mede door het achterblijven van registratie van geweld en intimidatie op het werk, bestaat er ook geen goed inzicht in de effecten op de werknemers. Op basis van literatuur stellen de auteurs van het EU-rapport dat geweld en intimidatie verschillende effecten op werknemers kan hebben. Genoemd worden (Wynne & Clarke, 1997, p 15-16):

- gewond raken;
- toename van het ziekteverzuim en als gevolg hiervan premieverhoging;
- verminderde motivatie en verhoging van de stress;
- verstoring van de dagelijkse werkzaamheden;
- beschadiging van eigendommen en goederen;
- toename van verzoeken tot overplaatsing en van het personeelsverloop;
- problemen bij het werven van personeel.

In het EU-rapport wordt aangegeven dat de effecten van geweld en intimidatie voor werknemers ingrijpend kunnen zijn. Daarbij wordt aangegeven dat incidenten waarbij werknemers gewond of gedood worden, (gelukkig) een grote minderheid vormen van het totaal aantal incidenten. Dit in tegenstelling tot de Verenigde Staten, waar moord op het werk - na onder meer verkeersongevallen - de derde doodsoorzaak van werknemers is (Harrison, 1996; VandenBos en Bulatao, 1996).

Er zijn signalen dat de langetermijn effecten van geweld en intimidatie op werknemers ingrijpend zijn. Werknemers die regelmatig op het werk in aanraking komen met geweld en intimidatie van klanten, kunnen een Post Traumatic Stress Disorder (PTSD) ontwikkelen. Deze klacht kan zich snel na een incident ontwikkelen, maar het kan ook enige tijd duren voordat deze zich openbaart. Een nieuw incident kan daarbij als 'trigger' dienen voor het openbaren van de effecten. Een paar belangrijke effecten van geweld en intimidatie op het werk staan weergegeven in Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Effecten van geweld en intimidatie op het werk

Hoofdeffect	Symptoom of aanleiding
Herbeleving van de gebeurtenis	terugkerende en opdringerige herinneringen, nachtmerries, handelen en voelen alsof de gebeurtenis opnieuw plaatsvindt, intens verdriet bij herinnering
Vermijding van herinnering aan gebeurtenis	door gedachten of gevoelens door activiteiten of situaties door verminderde interesse door meer teruggetrokken zijn
Verhoogde prikkelbaarheid	slaapproblemen, concentratieproblemen, buitensporige schrikreacties

Bron: Carlier en Gersons, 1995

Preventie en maatregelen

Het EU-rapport (Wynne & Clarke, 1997) biedt een overzicht van activiteiten die in verschillende EU-landen worden ondernomen, gericht op het terugdringen van geweld en intimidatie op het werk. Wat daarbij opvalt is dat de EU-landen aanmerkelijk verschillen ten aanzien van de erkenning dat geweld en intimidatie op het werk een arbo-risico is.

Er is in de lidstaten onderzocht of er specifieke wetgeving op dit terrein bestaat, of er bepaalde initiatieven worden ondernomen en of er onderzoek wordt gedaan naar geweld en intimidatie op het werk. De inventarisatie leverde vier conclusies op.

1. De meeste EU-landen hebben géén *specifieke wetten*, gericht op het terugdringen van geweld en intimidatie op het werk. Het onderwerp geweld en intimidatie valt onder de algemene bepalingen van veiligheid en gezondheid. Dit geldt voor

Denemarken, Frankrijk, Finland, Ierland, Luxemburg, Oostenrijk, Portugal, Groot-Brittannië en Zweden. Een uitzondering hierop is Nederland, dat sinds 1994 in de Arboret een specifieke passage over geweld en intimidatie heeft opgenomen. België heeft nieuwe wetgeving in voorbereiding. Van enkele andere landen was geen informatie beschikbaar (Duitsland, Griekenland, Italië en Spanje).

2. *Belemmerende factoren om de wetgeving in te voeren* waren het gebrek aan erkenning van de problematiek, de te verwachten moeizame implementatie van maatregelen in het midden- en kleinbedrijf en de beperkte middelen om de wetgeving te handhaven.

3. *Onduidelijkheid over de omvang van de problematiek* bleek ook een wetgeving- en maatregelen-remmende factor. Over de stand van zaken met betrekking tot de invoering van maatregelen tegen geweld en intimidatie in Europa wordt gerapporteerd, dat het moeilijk is om hierover een betrouwbare uitspraak te doen; de implementatie kan betrekking hebben op overheidsactiviteiten (wet- en regelgeving), maar ook op de wijze waarop individuele bedrijven maatregelen nemen tegen geweld en intimidatie en geweld op het werk. Voor de landelijke EU-correspondenten in deze EU-inventarisatie bleek het moeilijk om voor hun land een compleet overzicht te maken².

4. *Onderzoek naar geweld en intimidatie op het werk is beperkt* en wordt vooral gedaan in de meer ontwikkelde landen van de EU, zoals Scandinavië, de Benelux, Frankrijk en Groot-Brittannië.

In het EU-rapport (Wynne & Clarke, 1997) wordt gesteld dat de aandacht voor geweld en intimidatie op het werk in Europa moet worden verbeterd: 'Current measures to deal with the issue of violence (legislation, guidelines and initiatives within enterprises) have only limited effectiveness' (pag. 37). De auteurs stellen voor activiteiten op te starten die zich richten op twee niveaus. Op macro-niveau kan een richtlijn uitgaan die nationale overheden ondersteunt bij het vergroten van de aandacht van geweld en intimidatie op het werk. Bijzondere aandacht zal daarbij moeten worden besteed aan het midden- en kleinbedrijf. De auteurs verwachten dat van een dergelijke ondersteuning een krachtige impuls zal uitgaan. Een tweede richtlijn zou gericht kunnen zijn op individuele bedrijven en bestaan uit een model, dat bedrijven zouden kunnen gebruiken bij het ontwikkelen van een aanpak op het reduceren van geweld en intimidatie op het werk. Dit model laat zich vergelijken met het 5-W stappenplan (Willen, Weten, Waken, etc.), dat

² Zo is voor Nederland bekend, dat in steeds meer CAO's passages over terugdringen van geweld en intimidatie en geweld worden opgenomen. Daarnaast besteedt de Arbeidsinspectie in inspectieprojecten aandacht aan geweld en intimidatie en geweld, is geweld en intimidatie en geweld in veel risico-inventarisaties van bedrijven opgenomen en er is een Platform opgericht gericht op de bestrijding van overvalcriminaliteit.

in Nederland wordt gebruikt ter bevordering van de arbozorg in bedrijven (Arbeidsinspectie, 1997).

In de VS heeft de OSHA (Occupational Safety and Health Administration) van het US Department of Labor richtlijnen voor werkgevers uitgegeven voor de preventie van geweld en intimidatie op de werkplek (OSHA, 1996). Deze richtlijnen zijn sterk georiënteerd op bevordering van 'commitment' en 'involvement' van management en personeel om problemen te voorkomen. Ook training, opleiding, vastlegging van gebeurtenissen spelen een grote rol in het preventiebeleid.

1.3 *Seksuele intimidatie op het werk*

Theorieën

In de Verenigde Staten bestond tot voor kort veel kritiek op de kwaliteit van het onderzoek rond seksuele intimidatie op het werk. Gevestigde onderzoekers vonden het onderzoek op dit terrein te anekdotisch, te essayistisch en te weinig met theorie en empirische data onderbouwd. Daar begint snel verandering in te komen.

Recentelijk hebben Fitzgerald e.a. (1997) ook een theoretisch model gepresenteerd en getoetst inzake oorzaken en effecten van seksuele intimidatie ('sexual harassment') op het werk. Daarin toonden zij aan dat er vooral twee belangrijke organisationele voorwaarden zijn voor aan- of afwezigheid van seksuele intimidatie op het werk: (1) het organisationele klimaat dat intimidatie tolereert of niet en sanctioneert of niet (2) de 'job gender context', welke aangeeft in welke mate het werk door vrouwen wordt gedaan en of er vrouwelijke chefs aanwezig zijn. Het moge duidelijk zijn dat preventie kan aangrijpen bij deze twee omstandigheden.

Voor het meten van het bevorderende of remmende organisationele klimaat bestaat een speciale vragenlijst (Fitzgerald e.a., 1997) die meet welke het risico is dat iemand loopt die een geval aangeeft, de mate waarin iemand serieus wordt genomen bij aangifte en de kans dat er ook sancties volgen.

Effecten op werknemers van seksuele intimidatie

Er is relatief weinig onderzoek gedaan naar de effecten van seksuele intimidatie. Dit geldt ook voor de Verenigde Staten, stellen Schneider e.a. (1997). De Heus e.a. (1995) onderzochten hoe seksuele intimidatie op het werk verdeeld is over verschillende groepen en in hoeverre dit verschijnsel gepaard gaat met lichamelijke en psychische klachten. Bij vrouwen hebben vooral de leeftijdsgroepen van 25-34 jaar, niet-samenwonenden, lager opgeleiden, verzorgende, verplegende en hulpverlenende beroepen, full-time werkenden en vrouwen in grotere organisaties last van seksuele intimidatie. Wat de effecten betreft blijkt dat seksuele inti-

midatie in dat onderzoek samengaat met meer lichamelijke klachten, depressie, angst en vijandige gevoelens.

Blokhuis (1995) beschreef hoe vrouwen die het slachtoffer zijn van ernstige seksuele intimidatie op het werk, vaak in meerdere opzichten benadeeld worden. Behalve de negatieve effecten die seksuele intimidatie op het persoonlijke vlak hebben, worden de klachten van deze vrouwen door de werkgever en collega's vaak niet serieus genomen. De auteur stelde dat bij ontbinding van de arbeidsovereenkomst, de betrokken werkneemsters wegens een 'lastig' arbeidsverleden in een aantal gevallen zelfs nauwelijks opnieuw werk konden vinden. Ten aanzien van de effecten is er nog veel onduidelijk. Met name bepaalde groepen, zoals buitenlandse vrouwen, maken nog onvoldoende gebruik van de mogelijkheden om hun klachten te melden bij vertrouwenspersonen en klachtencommissies (Pols en Brommersma, 1996).

In de VS hebben Schneider e.a (1997) aangetoond dat zelfs lichte vormen van seksuele intimidatie substantiële effecten kunnen hebben, in de vorm van een significant lagere levens- en arbeidstevredenheid, grotere wens om van baan te veranderen, lagere geestelijke gezondheid en meer symptomen van PTSD (Post Traumatic Stress Disorder). In het 'sexual harassment'-model dat ontwikkeld en getoetst werd door Fitzgerald e.a. (1997) zijn arbeidstevredenheid, gezondheid, verloop en verzuim en psychologische condities aangetoond als effecten van seksuele intimidatie.

Niet onbelangrijk tenslotte is, dat Fitzgerald e.a. (1997) ook een tweetal persoonsvariabelen opvoeren die de effecten van de seksuele intimidatie op de werknemers kunnen versterken of verzwakken. Het gaat hier om persoonlijke kwetsbaarheid en 'response style' (de wijze waarop, zowel in termen van direct gedrag als in termen van latere verwerking, gereageerd wordt op de intimidatie).

Overheidsmaatregelen: wetgeving

Hiervoor werd reeds gemeld dat per 1 oktober 1994 de Nederlandse Arbowet aangepast werd, waardoor seksuele intimidatie, samen met geweld en intimidatie onder de werkingssfeer van deze wet kwam te vallen. Momenteel is iedere werkgever dus wettelijk verplicht te zorgen voor bescherming van de werknemers tegen seksuele intimidatie en tegen de nadelige effecten daarvan. In de Verenigde Staten bestaan al sinds 1980 de zogenaamde EEOC-richtlijnen (Equal Employment Opportunity Commission guidelines), die definiëren wat 'sexual harassment' (seksuele intimidatie) is en wat de wettelijke stappen kunnen zijn om het te voorkomen en het aan de kaak te stellen.

Maatregelen door bedrijven

Uit het onderzoek van Van Amstel en Evers (1995) bleek dat, net als dat het geval was met geweld en intimidatie, seksuele intimidatie nog lang niet door alle bedrijven en instellingen als een herkenbare problematiek wordt gezien. Slechts één derde van de bedrijven gaf aan dat seksuele intimidatie bij hen voorkomt of zou kunnen voorkomen. Bij 6% van de organisaties was in het jaar vóór ondervraging ook daadwerkelijk tenminste één klacht van personeel ontvangen. Uit het onderzoek van Van Amstel en Evers (1995) bleek tevens dat tegen de 30% van de werkgevers aan hun personeel had doorgegeven dat zij klachten over seksuele intimidatie kunnen melden. Het gaat hier vooral om grotere organisaties en organisaties uit bepaalde sectoren, zoals het onderwijs en de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening. Bij 35% van de bedrijven is er een vertrouwenspersoon, waar men met klachten naar toe kan gaan.

Van Amstel en Evers (1995) vonden tevens dat in een beperkt aantal bedrijven het medezeggenschapsorgaan (ondernemingsraden, medezeggenschapscommissies, dienstcommissies) aandacht aan de problematiek had besteed. Het gaat hierbij vooral om grotere bedrijven, die verplicht zijn een dergelijke raad of commissie in te stellen. Voorts gaf 17% van de ondervraagde bedrijven aan dat in de CAO waaronder zij vallen, afspraken over seksuele intimidatie en/of geweld en intimidatie gemaakt zijn; 3% had alleen een bepaling over geweld en intimidatie. Bij 59% van de bedrijven was er niets in de CAO aangegeven; 21% van de bedrijven gaf aan niet onder een CAO te vallen.

Maatregelen door bedrijfssectoren

Uit recent onderzoek van de Arbeidsinspectie bleek dat de aandacht voor preventie en bestrijding van seksuele intimidatie in CAO's in de afgelopen vijf jaar is toegenomen. De Arbeidsinspectie onderzocht 124 CAO's waaronder 3,4 miljoen werknemers vallen en 435 bedrijven met minstens 100 werknemers. In bijna de helft van de CAO's en in driekwart van de bedrijven wordt het belang van deze problematiek onderstreept. De concrete uitwerking van beleid blijft echter achter, met name in de kleinere bedrijven en de sectoren handel/vervoer en industrie/landbouw.

In een aantal sectoren is reeds een voorzichtig beleid rondom seksuele intimidatie van de grond gekomen. Dat wil echter nog niet zeggen dat men ook tevreden is. Ton (1996) bijvoorbeeld, beschreef resultaten van een onderzoek in het voortgezet onderwijs in Groningen en Friesland, dat concludeert dat het beleid rondom seksuele intimidatie op scholen nog in de kinderschoenen staat. Toch is verdere invoering van een dergelijke beleid hard nodig, want zeker de helft van de onderzochte scholen heeft meldingen van seksuele intimidatie van het personeel gekregen.

Ook in andere sectoren is beleid op het gebied van seksuele intimidatie voorzichtig van de grond gekomen. Bais (1995) beschreef een aantal voorbeelden uit de praktijk en komt daarbij tot concrete aanwijzingen voor een meldingsprocedure voor seksuele intimidatie en het functioneren van de vertrouwenspersoon in de thuiszorg. In de verpleging deden Van der Gulden en Engels (1991) onderzoek met behulp van een vragenlijst voor arbodiensten. Zij vonden het een opmerkelijke resultaat, dat onder het verplegend personeel het percentage klachten over seksuele intimidatie bij de mannen nauwelijks lager ligt dan het percentage klachten van de vrouwen.

Ook bij de overheid is beleid op het gebied van seksuele intimidatie ontwikkeld. Het kabinet en de centrales van overheidspersoneel zijn akkoord gegaan met een uniforme klachtenregeling ter bestrijding en voorkoming van seksuele intimidatie. Deze regeling geldt voor alle Ministeries, behalve Defensie (Servicepunt Ministerie Binnenlandse Zaken, 1994). Het Ministerie van Defensie zou met een aparte regeling komen. De Landelijke Politie Emancipatie Commissie (LPEC) gaf in 1994 een advies uit met betrekking tot het beleid tegen seksuele intimidatie bij de politie. Behalve een advies aan de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Justitie om, apart van de emancipatie-subsidies, extra gelden ter beschikking te stellen die aangewend kunnen worden voor de implementatie van beleid tegen seksuele intimidatie, adviseert de LPEC ook om direct over te gaan tot de instelling van een Landelijk Meldpunt seksuele intimidatie voor de politie.

Preventie en maatregelen

Seksuele intimidatie is een probleem dat ook internationaal gezien in de belangstelling staat, zij het dat het nog vooral gaat om de belangstelling van overheden, beleidsmakers, juristen en voorhoede-bedrijven (ILO, Conditions of work digest, 1992). De Gedragscode inzake maatregelen tegen seksuele intimidatie (EU, 1992; zie ook: Rubenstein en de Vries, 1993) is opgesteld overeenkomstig de resolutie van de Raad van de Europa betreffende de bescherming van de waardigheid van mannen en vrouwen op het werk. Het is de bedoeling dat deze gedragscode zowel bij de overheid als de particuliere sector worden toegepast. Het doel is seksuele intimidatie te voorkomen en in voorkomende gevallen ervoor te zorgen dat adequate procedures ter beschikking zijn om het probleem op te lossen en herhaling ervan te voorkomen. Deze gedragscode is uitgegeven als een praktisch handboekje en bevat een verzameling van beleidsuitspraken, programma's voor beleid gericht op gelijke kansen van mannen en vrouwen, wetten en praktijkvoorbeelden van de inspanningen die worden verricht om seksuele intimidatie aan te pakken.

Dat er bij werkgevers op het punt van preventie nog veel moet veranderen wordt door een aantal auteurs duidelijk geformuleerd (Bais, 1995; Bezemer en Kuiper, 1996; Blokhuis, 1995; Dijkstra, 1993; Ton, 1996). Ook uit het onderzoek van

Van Amstel en Evers (1995) kwam duidelijk naar voren dat nog veel werkgevers een beleid op dit gebied moeten formuleren.

De rol van OR-en en Arbodiensten

Als seksuele intimidatie een probleem is, dat door het management wordt onderschat, is de ondernemingsraad een instantie om het onder de aandacht te brengen. Bezemer en Kuiper (1996) beschreven hoe de OR daarbij te werk kan gaan. Lenderink (1997) gaf aan dat vertrouwenspersonen niet in het bedrijf zelf gezocht hoeven te worden. Deze auteur wijst op de mogelijkheid van inhuren van gespecialiseerde medewerkers van Arbodiensten. Die hoeven niet meer opgeleid te worden en zijn op deze taak ingesteld. Niet iedereen kan namelijk zomaar gesprekken voeren met werknemers die seksueel geïntimideerd of gediscrimineerd zijn.

De moeilijkheden van het behandelen van klachten op het gebied van seksuele intimidatie werden ook beschreven door Van de Mee (1996) voor de onderwijssector. Deze auteur meldde dat in de praktijk de bringer van het slechte nieuws het nogal eens moet ontgelden en dat zelfs vertrouwenspersonen in een loyaliteitsconflict met collega's terecht kunnen komen. In een aantal gevallen gaat het ten koste van hun positie op school. Ook Van Vught (1994) en Huitema (1992) gaven een positief antwoord op de vraag of er voor de bedrijfsarts een rol is weggelegd bij de preventie en bestrijding van seksuele intimidatie. Zij behandelen het mogelijke beleid op dit gebied en de rol van de bedrijfsarts, zoals dat past binnen het bestaande beroepsprofiel, opgesteld door de beroepsvereniging. Bezemer (1993) tenslotte belichtte de rol die de bedrijfsverpleegkundige kan spelen in het beleid tegen seksuele intimidatie.

1.4 *Samenvatting van de terreinverkenning*

Geweld en intimidatie van de kant van het publiek bleek in Nederland bij 35% van de werkgevers voor te komen. Het gaat hierbij met name om grotere bedrijven in de handel en horeca, vervoer, zakelijke dienstverlening, onderwijs, gezondheidszorg en maatschappelijke en overige dienstverlening. Geconcludeerd kon zelfs worden dat in alle bedrijven en instellingen waar werknemers in contact staan met het publiek, geweld en intimidatie en geweld vanuit dit publiek in enigerlei mate aanwezig is.

Slechts één derde van de Nederlandse bedrijven geeft aan dat seksuele intimidatie bij hen voorkomt of zou kunnen voorkomen. Bij 6% van de organisaties was in het jaar vóór ondervraging ook daadwerkelijk tenminste één klacht van personeel ontvangen.

Ook de Europese Unie komt tot de conclusie dat geweld en intimidatie op het werk vooral veroorzaakt wordt door klanten, cliënten, patiënten, en bezoekers. Het gaat om situaties waarbij medewerkers door klanten psychisch of lichamelijk worden lastig gevallen, uitgescholden, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het uitvoeren van hun werk. De Britse HSE en de EU onderscheiden enkele algemene kenmerken van situaties waarin geweld en intimidatie op het werk voorkomen:

- bij dienstverlenende werkzaamheden, als er sprake is van interactie met klanten;
- als er wordt gewerkt met kostbare of schaarse goederen of geld;
- bij 'alleen-arbeid' of wanneer met geringe aantallen werknemers wordt gewerkt;
- bij werk op afwijkende tijdstippen (in de avond, nacht, of vroege ochtend);
- in situaties waar een klant gefrustreerd kan raken als hij zijn zin niet krijgt (bijvoorbeeld bij het weigeren van een uitkering, het niet toekennen van een schadeclaim, of als de afgeleverde goederen niet aan de verwachting voldoen).

Over het vóórkomen van seksuele intimidatie per bedrijfstak is nog maar weinig bekend. Gevallen zijn bekend uit het onderwijs en de verpleging.

Daarbij komt dat *onderrapportage* van geweld, intimidatie en discriminatie alom gesignaleerd wordt. De belangrijkste redenen daarvoor zijn:

- onbekendheid met de rapportage procedures;
- overtuiging dat er toch niets tegen kan worden ondernomen;
- geweld op het werk wordt vaak gezien als een onderdeel van het werk;
- rapportage bevestigt de zwakte van het slachtoffer;
- de invulling van rapportage-formulieren is vervelend en lastig;
- rapportage roept de vrees op om aangeklaagd te worden wegens nalatigheid.

De belangrijkste *effecten van geweld en intimidatie op het werk zijn*: terugkerende en opdringende herinneringen, nachtmerries, handelen en voelen alsof de gebeurtenis opnieuw plaatsvindt, intens verdriet bij herinnering, vermijding van herinnering aan gebeurtenissen, verhoogde prikkelbaarheid, gepaard gaand met slaapproblemen, concentratieproblemen en buitensporige schrikreacties.

Bij *seksuele intimidatie zijn de belangrijke effecten*: lichamelijke klachten, depressie, angst, vijandige gevoelens en ziekteverzuim. In de VS is aangetoond dat zelfs lichte vormen van seksuele intimidatie substantiële effecten kunnen hebben, in de vorm van een lagere levens- en arbeidstevredenheid, grotere wens om van baan te veranderen, lagere geestelijke gezondheid en meer symptomen van PTSD (Post Traumatic Stress Disorder).

In Nederland is beschreven hoe vrouwen die het slachtoffer zijn van ernstige seksuele intimidatie op het werk, vaak in meerdere opzichten benadeeld worden. Behalve de negatieve effecten die seksuele intimidatie op het persoonlijke vlak hebben, worden de klachten van deze vrouwen door de werkgever en collega's vaak niet serieus genomen. Er is echter nog veel onduidelijk. Met name bepaalde groepen, zoals buitenlandse vrouwen maken nog onvoldoende gebruik van de mogelijkheden om hun klachten te melden bij vertrouwenspersonen en klachten-commissies.

Bij bijna 20% van de Nederlandse werkgevers bleken afspraken gemaakt te zijn over *maatregelen* ter bescherming van het personeel. Vooral grotere organisaties hadden dit gedaan. Het gaat hierbij met name om organisaties binnen de gezondheidszorg en de dienstverlening. Dit zijn ook de sectoren die vaak met geweld en intimidatie en geweld van publiek in aanraking komen. In EU-verband bleken *belemmerende factoren om de wetgeving in te voeren* gebrek aan erkenning van de problematiek te zijn, alsmede de te verwachten moeizame implementatie van maatregelen en de beperkte middelen om de wetgeving te handhaven. Onduidelijkheid over de omvang van de problematiek bleek ook een wetgeving- en maatregelen-remmende factor.

Seksuele intimidatie is een probleem dat nog vooral in de belangstelling staat van overheden, beleidsmakers, juristen en voorhoede-bedrijven. De Gedragscode inzake maatregelen tegen seksuele intimidatie van de EU is opgesteld overeenkomstig de resolutie van de Raad van de Europa betreffende de bescherming van de waardigheid van mannen en vrouwen op het werk.

2. *Vraagstelling en methode van onderzoek*

2.1 *De vier onderzoeksvragen*

Uit de terreinverkenning (hoofdstuk 1) bleek dat er weliswaar representatief steekproefonderzoek naar de fenomenen geweld, intimidatie en discriminatie gedaan is, maar ook dat het hierbij vooral gaat om onderzoek onder bedrijven en onderzoek onder bepaalde bedrijfssectoren. Dat betekent dat geen representatief beeld bestaat van de omvang van deze beide fenomenen onder de werkzame beroepsbevolking.

In 1996 is echter door de European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions te Dublin een representatief steekproefonderzoek gehouden in de 15 lidstaten van de Europese Unie. Het gaat hierbij om een onderzoek onder de hele werkzame beroepsbevolking, dus niet alleen onder werknemers, maar ook onder groepen als flexwerkers, uitzendkrachten, zelfstandige ondernemers en free lancers.

Tijdens dit onderzoek zijn tevens vragen gesteld over de mate van voorkomen van geweld, intimidatie en discriminatie op het werk en ook over de nadelige effecten van problemen op het werk. Op basis van secundaire analyse van de gegevens van dit onderzoek kan een representatief beeld van de omvang en de effecten van geweld, intimidatie en discriminatie in de beroepsbevolking van de Europese Unie en de Nederlandse beroepsbevolking verkregen worden. Vier onderzoeksvragen worden in dit rapport beantwoord.

1. In welke mate komen geweld, intimidatie en discriminatie voor in de werkzame beroepsbevolking van Nederland en de Europese Unie?
2. In welke mate komen deze verschijnselen voor in de verschillende beroeps- en bedrijfspgroepen van de werkzame beroepsbevolking van Nederland en de Europese Unie?
3. Wat zijn bij deze verschijnselen de belangrijkste bevorderende en remmende omstandigheden?
4. Welke effecten hebben geweld, intimidatie en discriminatie in termen van gezondheid en welbevinden voor de werkenden die met deze verschijnselen te maken krijgen voor Nederland en de Europese Unie? In concreto gaat het hier om ziekteverzuim, baan-verandering, psychische gezondheidsklachten en ontevredenheid over het werk.

Het antwoord op deze onderzoeksvragen wordt in de hoofdstukken drie en vier gegeven. Eerst wordt echter in dit hoofdstuk de methode van onderzoek belicht. Hoofdstuk drie geeft daarna een overzicht van de mate van voorkomen van geweld, intimidatie en discriminatie in de vijftien landen van de Europese Unie. In het dat hoofdstuk wordt ook voor de totale steekproef van vijftien landen van de Europese Unie weergegeven in welke mate geweld, intimidatie en discriminatie over beroeps- en bedrijfspgroepen verdeeld zijn en welke de bevorderende en remmende omstandigheden zijn. Tenslotte behandelt dit hoofdstuk de gezondheids- en welzijnseffecten in relatie tot geweld, intimidatie en discriminatie. In het 4e hoofdstuk wordt ingezoomd op Nederland. Ook hier wordt eerst weer ingegaan op de mate van voorkomen van geweld, intimidatie en discriminatie in de verschillende beroepsgroepen en bedrijfstakken, op de bevorderende en remmende omstandigheden en de gezondheids- en welzijnseffecten. In het 5e hoofdstuk worden de conclusies weergegeven en besproken.

2.2 *Secundaire analyse van de Work Environment Survey uit 1996*

Het onderzoek zelf

De European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions deed in 1996 onderzoek naar de werksituatie van de werkzame beroepsbevolking in vijftien landen van de Europese Unie (Paoli, 1997). Door middel van een bezoek-enquête werd per land een random steekproef van tenminste 1000 werkenden ondervraagd. Via dit onderzoek zijn aan alle respondenten vragen gesteld naar het persoonlijk betrokken zijn bij voorvallen in verband met geweld, intimidatie en discriminatie op het werk. Daarnaast zijn vragen gesteld over de gezondheids- en welzijnseffecten in relatie tot het werk. Tezamen met enkele andere vragen, kan hieruit een representatief beeld van geweld, intimidatie en discriminatie in de werksituatie verkregen worden.

Het onderzoek bestond uit een bezoek-enquête onder ruim 1000 werknemers per lidstaat. Een uitzondering vormden Luxemburg, waar 500 werkenden ondervraagd werden en Duitsland waar 1000 werkenden in de voormalige BRD en 1000 werkenden in de voormalige DDR ondervraagd werden. Omdat een aantal landen een steekproef van meer dan de gevraagde 1000 netto interviews leverden, zijn uiteindelijk de gegevens van 15.986 werkenden in het definitieve databestand opgenomen. De exacte aantallen respondenten per land staan in de laatste kolom van Tabel 3.1 (zie volgende hoofdstuk) weergegeven.

De steekproeftrekking gebeurde in iedere lidstaat at random, door huishoudens te bezoeken en te vragen naar alle personen die betaald werk verrichtten. Om die reden zijn niet alleen werknemers met een vaste of een tijdelijke aanstelling on-

derzocht, maar ook zelfstandigen, uitzendkrachten en leerlingen. De vragen die gesteld werden, gingen met name over de werksituatie, arbeidsomstandigheden en de gezondheids- en welzijnstoestand van de werkenden. Het vóórkomen van geweld, intimidatie en discriminatie op het werk, wordt binnen dit onderzoek dus gezien als een ongunstige arbeidsomstandigheid.

Vragen over geweld, intimidatie en discriminatie

Bij het onderzoek naar de werksituatie in de vijftien landen van de Europese Unie zijn vier vragen gesteld naar twee vormen van geweld en intimidatie en twee vormen van seksuele discriminatie en intimidatie. Deze vier vragen zijn gesteld binnen een groep van acht vragen over gewelddadig en discriminerend gedrag. Deze vragen zijn gesteld voor de periode van twaalf maanden voorafgaand aan de enquête. De precieze vraagstelling was als volgt:

'Bent u in de afgelopen 12 maanden op uw werk wel of niet het slachtoffer geweest van:

- lichamenlijk geweld;
- intimidatie;
- seksuele discriminatie;
- ongewenste seksuele aandacht;
- discriminatie op grond van uw leeftijd;
- discriminatie op grond van uw ras;
- discriminatie op grond van uw handicaps;
- discriminatie op grond van uw nationaliteit.'

Deze acht vragen konden door ieder met 'ja', 'nee' of 'weet niet' beantwoord worden. Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen in het huidige onderzoek zijn de beide eerste vragen gebruikt voor het nagaan van de aard en de omvang van geweld en intimidatie op het werk en de twee vragen daarna gebruikt voor het nagaan van de omvang van seksuele discriminatie/intimidatie. De laatste vier vragen zijn niet verder onderzocht.

Tussen de eerste vier vragen is er sprake van enige overlap in de antwoorden. De overlap tussen de antwoorden is het grootst tussen de twee vragen over geweld en intimidatie onderling en tussen de twee vragen over seksuele discriminatie/intimidatie onderling. Toch geven de antwoorden op alle vier vragen ook enige unieke informatie, wat blijkt uit een correlatie van .39 tussen de antwoorden op de eerste twee vragen naar geweld en intimidatie en een correlatie van .35 tussen de beide antwoorden op de twee vragen naar seksuele discriminatie/intimidatie. De correlatie tussen de overige combinaties van variabelen is steeds lager en varieert van .13 tot en met .20.

Factor-analyse van alle acht vragen leert dat de eerste twee vragen tot op zekere hoogte bij elkaar horen. Het zelfde geldt voor de 3e en 4e vraag samen. De laatste vier vragen over discriminatie vormen een derde factor in de factor-analyse.

In de analyses die verderop gepresenteerd worden zullen de twee geweld en intimidatie-vragen zowel apart als samen geanalyseerd worden. Hetzelfde zal het geval zijn met de twee seksuele discriminatie/intimidatie vragen.

Tabel 2.1 geeft een frequentieoverzicht van de antwoorden op de vier vragen voor alle vijftien landen van de Europese Unie tezamen.

Tabel 2.1 Antwoorden op de vragen naar geweld, intimidatie en discriminatie voor alle ondervraagde werknemers in de vijftien onderzochte landen van de Europese Unie tezamen

het slachtoffer geweest van:	ja		nee		weet niet	
	freq	perc	freq	perc	freq	perc
Lichamelijk geweld	571	3,6	15407	96,4	8	0,0
Intimidatie	1146	7,2	14832	92,8	8	0,0
Lichamelijk geweld en/of intimidatie	1375	8,6	14603	91,4	8	0,0
Seksuele discriminatie	275	1,7	15698	98,3	13	0,1
Ongewenste seksuele aandacht	306	1,9	15667	98,1	13	0,1
Seksuele intimidatie en/of ongewenste seksuele aandacht	471	3,0	15502	96,9	13	0,1

Intimidatie komt het meest voor. Van alle respondenten rapporteert 7,2% deze vorm van agressie. Daarna volgt lichamelijk geweld. In totaal 3,6% van de respondenten rapporteert deze vorm van agressie in de afgelopen twaalf maanden. Seksuele discriminatie en ongewenste seksuele aandacht komen in verhouding tot geweld en intimidatie minder vaak voor. Van alle werkenden in de vijftien Europese landen rapporteert 1,7% en 1,9% deze vormen van agressie. Een zeer gering aantal respondenten (0-0,1 procent) weet niet of de verschillende vormen van agressie hen in het laatste jaar overkomen zijn.

Een andere vraag over de vier maten voor agressie betreft de betrouwbaarheid van de uitspraken die op basis van deze vier maten gedaan kunnen worden. Deze betrouwbaarheid hangt samen met zowel de kwaliteit van de antwoorden als met de omvang van de steekproef en kan vastgesteld worden door het weergeven van de 95% betrouwbaarheidsintervallen. Tabel 2.2 geeft een overzicht van deze intervallen voor zowel de totale steekproef van alle 15 EU-landen als voor de Nederlandse steekproef.

Tabel 2.2 Betrouwbaarheidsintervallen van de vragen naar geweld, intimidatie en discriminatie voor de totale EU-steekproef en voor de Nederlandse steekproef

	gemiddelde	95% betrouwbaarheidsintervallen	
Steekproef EU-landen (n=15978)			
- Lichamelijk geweld	3,6%	3,3%	3,9%
- Intimidatie	7,2%	6,8%	7,6%
- Seksuele discriminatie	1,7%	1,5%	1,9%
- Ongewenste seksuele aandacht	1,9%	1,7%	2,1%
Nederlandse steekproef (n=1065)			
- Lichamelijk geweld	2,8%	1,8%	3,8%
- Intimidatie	6,6%	5,1%	8,1%
- Seksuele discriminatie	2,1%	1,2%	2,9%
- Ongewenste seksuele aandacht	1,6%	0,8%	2,4%

Het blijkt dat de uitspraken die over de hele steekproef van alle EU-landen gedaan worden, vrij nauwkeurig zijn. Bij de gemiddeld 3,6% van de werkenden dat aangeeft in het afgelopen jaar met lichamelijk geweld in aanraking gekomen te zijn, ligt de werkelijke omvang van deze groep met 95% zekerheid tussen 3,3% en 3,9%. Voor de Nederlandse steekproef zijn de marges groter. Bij een gemiddelde van 2,8% van de Nederlandse werkenden die lichamelijk geweld melden, kan dit percentage met 95% zekerheid variëren tussen 1,8% en 3,8%.

Bevorderende en remmende omstandigheden

In de verderop volgende regressie-analyses zullen een 12-tal agressie-bevorderende of -remmende omstandigheden bekeken worden. Dit zijn:

I. Persoonskenmerken:

1. leeftijd (in 5 klassen; van 15-24 tot 55+ jaar)
2. geslacht (mannen versus vrouwen)
3. opleiding (in 3 klassen; van laag tot hoog)

II. Bedrijfskenmerken:

4. bedrijfsgrootte (in 6 klassen; van 0 tot 500+ medewerkers)
5. werkend in de dienstensector (niet versus wel)
6. werkend in de publieke/private sector (publiek versus privaat)

III. Taak/werkkenmerken:

7. in tijdelijke dienst (niet versus wel)
8. werkend bij uitzendbureau (niet versus wel)
9. in nachtdienst (niet versus wel)
10. in weekend dienst (niet versus wel)
11. directe omgang met klanten, passagiers, leerlingen, patiënten, etc. (in 7 klassen; van altijd tot nooit)
12. 'sociale ondersteuning' door baas/collega's (som van vier vragen; ja of nee)

In hoofdstuk 3 en 4 zullen meer details gegeven worden over de frequentieverdelingen van deze factoren.

Vragen over gezondheids- en welzijnseffecten

Binnen het onderzoek van de European Foundation zijn vier kenmerken onderzocht die een indicatie geven van de gezondheids- en welzijnstoestand van de onderzochte respondenten en waarvan verwacht kan worden dat deze kenmerken beïnvloed worden indien de respondent in aanraking komt met geweld, intimidatie of discriminatie. Hieronder worden deze vier kenmerken kort beschreven.

1. *Ziekteverzuim door het werk.* De gestelde vraag luidde: 'Hoeveel dagen heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ziek gemeld vanwege gezondheidsproblemen die veroorzaakt werden door uw belangrijkste betaalde baan?' Het antwoord is gegeven in dagen. In totaal 71% van de werkenden meldde geen verzuimdagen. Bij de overige 29% varieerde het aantal gerapporteerde verzuimdagen van 1 tot en met 150 dagen. In totaal drie werkenden gaven het aantal van 150 verzuimdagen aan. Het gemiddeld aantal dagen dat men zich ziek meldde vanwege gezondheidsproblemen die door het werk veroorzaakt werden, is 7,2 dagen. Dit gemiddeld aantal dagen is berekend inclusief de score van 0 voor degenen die geen verzuim meldden. Deze uiteraard gemiddelde score is de maat die voor verdere analyse van de gegevens in dit rapport gebruikt wordt.

2. *Poging tot verandering van baan vanwege veiligheids- of gezondheidsrisico's.* Gevraagd is: 'Bent u in de afgelopen vijf jaar van baan veranderd omdat u een meer gezonde of minder gevaarlijke baan voor uzelf wilde?' Twaalf procent van de ondervraagde werknemers is in de afgelopen vijf jaar van baan veranderd vanwege veiligheids- en gezondheidsredenen. Acht procent van hen heeft om die redenen geen andere baan gevonden, maar wel een poging daartoe gedaan. De overige 80 % heeft om de genoemde reden geen andere baan gezocht en ook geen poging ondernomen. Deze vraag past helaas niet volledig op de vraagstelling van geweld, intimidatie en discriminatie, omdat deze beide laatste factoren slechts over de afgelopen 12 maanden nagevraagd zijn, terwijl de vraag naar het veranderen van baan over de afgelopen vijf jaar gaat. Het gegeven antwoord over geweld en intimidatie kan dus over een andere baan gaan, dan de baan waarover de veiligheids- en gezondheidsrisico's gemeld zijn. Voor de zekerheid wordt daarom alleen gekeken naar de 8% werkenden die vanwege veiligheids- of gezondheidsredenen een andere baan gezocht, maar niet gevonden hebben.

3. *Psychische gezondheidsklachten.* De volgende vraag is gesteld: 'Beïnvloed uw werk uw gezondheid of niet? Zo ja op welke wijze beïnvloed het uw gezondheid?' Vijfenvertig procent van de geïnterviewde werknemers gaf aan dat het werk hun gezondheid beïnvloedde. Indien dit het geval was werd door middel

van een aantal gerichte vragen naar zestien specifieke gezondheidsproblemen, vastgesteld welke problemen dat zijn. Meestal was dat rugpijn, stress of algemene vermoeidheid. Voor de analyses in deze publikatie werd een principale componentenanalyse uitgevoerd, waaruit bleek dat de zestien gezondheidsproblemen ingedeeld kunnen worden in twee factoren: lichamelijke gezondheidsklachten en psychische gezondheidsklachten. Voor de analyses in deze publikatie is het aantal psychische gezondheidsklachten per geïnterviewde opgeteld³. Degenen die geen gezondheidsproblemen hadden, kregen de score 0. Gemiddeld gaven de onderzochte werknemers 0,9 psychische gezondheidsklachten aan.

4. *Tevredenheid met het werk*. De vraag was: 'Bent u over het algemeen genomen zeer tevreden, tamelijk tevreden, niet echt tevreden of helemaal niet tevreden met uw belangrijkste betaalde baan?' Vijf en dertig procent gaf aan 'zeer tevreden' te zijn, 52 procent was 'tamelijk tevreden', 10 procent 'niet erg tevreden' en 3 procent 'helemaal niet tevreden'. Voor de analyses in dit artikel wordt het percentage werkenden genomen dat 'niet erg' of 'helemaal niet' tevreden met de belangrijkste betaalde baan was. Dit antwoord werd dus gegeven door 13% van de ondervraagde werkenden.

Statistische analyse

In dit rapport worden nogal eens gemiddelde scores op de verschillende vragen tussen groepen vergeleken. In principe zouden deze verschillen tussen de groepen statistisch getoetst kunnen worden. Voor dit rapport is er echter voor gekozen om voor deze toetsingsprocedure een andere techniek te gebruiken. Voor het berekenen van de verschillen tussen de groepen wordt per land, per beroeps- of bedrijfspgroep of per personeelsgroep een correlatie-coëfficiënt berekend tussen de betreffende groep en de betreffende variabele.

Per correlatie is vervolgens de statistische significantie aangegeven. De lijsten met (significante en niet significante) correlaties staan in de Bijlagen 1 en 2 weergegeven. Vanwege het grote aantal correlaties, is een significantieniveau van minimaal 1% aangehouden.

Voorbeeld uit Bijlage 1: De correlatie tussen België en geweld is $-.0391$. Hierbij was België=1 en de rest van de EU=0 en bij geweld was nee=0 en ja=1. Een negatieve correlatie betekent dat België op de vraag naar geweld ondergemiddeld scoort (dit klopt uiteraard met Tabel 3.1, zie verderop). Een positieve correlatie betekent dat het betreffende land boven-gemiddeld scoort.

³ Cronbach's alfa voor deze score, die is samengesteld uit zestien items, is 0,72.

3. *Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie*

3.1 *Verschillen tussen landen*

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: 'In welke mate komen geweld, intimidatie en discriminatie vóór onder werkenden in de Europese Unie?' De beantwoording van deze vraag gebeurt aan de hand van een overzicht van de mate van vóórkomen van geweld, intimidatie en discriminatie in de vijftien lidstaten van de Europese Unie. Daarvoor worden de vier kenmerken die agressie, zoals die in het vorige hoofdstuk besproken zijn, voor ieder van de vijftien landen nader weergegeven en vergeleken, aan de hand van de steekproef-percentages.

Tabel 3.1 Percentages werkenden die lichamelijk geweld en/of intimidatie en seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele aandacht aangeven in de vijftien landen van de Europese Unie

Land	Lichamelijk geweld en/of intimidatie	Seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele belangstelling	Omvang steekproef
België	4,2	1,9	1019
Denemarken	7,4	2,3	1000
West Duitsland	8,5	5,2	1034
Griekenland	5,6	3,3	1006
Italië	3,7	1,8	1032
Spanje	5,7	2,0	1000
Frankrijk	10,9	3,5	1006
Ierland	10,6	2,8	1006
Luxemburg	7,1	1,0	500
Nederland	8,4	2,9	1065
Portugal	8,8	1,4	1000
Groot Brittannië	19,0	5,1	1066
Oost Duitsland	6,7	0,8	1053
Finland	9,8	2,9	1062
Zweden	11,4	3,3	1058
Oostenrijk	9,1	5,9	1097
Europese Unie	8,6	3,0	15986

Tabel 3.1 geeft een overzicht van de percentages werkenden die aangeven dat zij in de afgelopen 12 maanden met agressie in aanraking zijn geweest. In Bijlage 1 wordt de statistische kans weergegeven van de mate van vóórkomen van deze

problematiek per land. Zoals gezegd, is de correlatie tussen bijv. België en geweld in Bijlage 1 is $-.0391$. Hierbij was België=1 en de rest van de EU=0 en bij geweld was nee=0 en ja=1. Een negatieve correlatie betekent dat België op de vraag naar geweld onder-gemiddeld scoort (dit klopt met Tabel 3.1, zie boven). Een positieve correlatie betekent dat het betreffende land boven-gemiddeld scoort.

In de onderste regel van Tabel 3.1 staan de totaal-scores van het onderzoek weergegeven. In de hele Europese Unie heeft 3,6% van de werkenden te maken kreeg met lichamelijk geweld en 7,2% met intimidatie. Met beide verschijnselen of met één van de twee had 8,6 procent te maken. Seksuele intimidatie wordt door 1,7% van de werkenden gemeld en 1,9% van de werkenden meldt ongewenste seksuele belangstelling. Met beide verschijnselen of met één van de twee had 3 procent van de werkenden te maken.

Lichamelijk geweld en intimidatie in de vijftien lidstaten

Als gekeken wordt naar de scores van de verschillende lidstaten voor lichamelijk geweld en intimidatie, dan blijkt dat landen als Groot Brittannië, Ierland, Zweden en Frankrijk er in ongunstige zin uitspringen. In deze landen geven significant meer werkenden aan, dat zij in de afgelopen 12 maanden met lichamelijk geweld en/of intimidatie in aanraking gekomen zijn.

Er zijn echter ook landen die er in gunstige zin uitspringen: Italië, België en Griekenland en Spanje. In deze landen zijn de beide percentages voor geweld en intimidatie op het werk relatief laag.

Seksuele discriminatie/intimidatie in de vijftien lidstaten

Bij seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling is een ander patroon te zien. Beide vormen worden opnieuw vaak door werkenden in Groot Brittannië gemeld, als ook in Oostenrijk en West Duitsland.

Lage percentages werkenden die seksuele intimidatie aangeven worden gevonden in Oost Duitsland en in Italië.

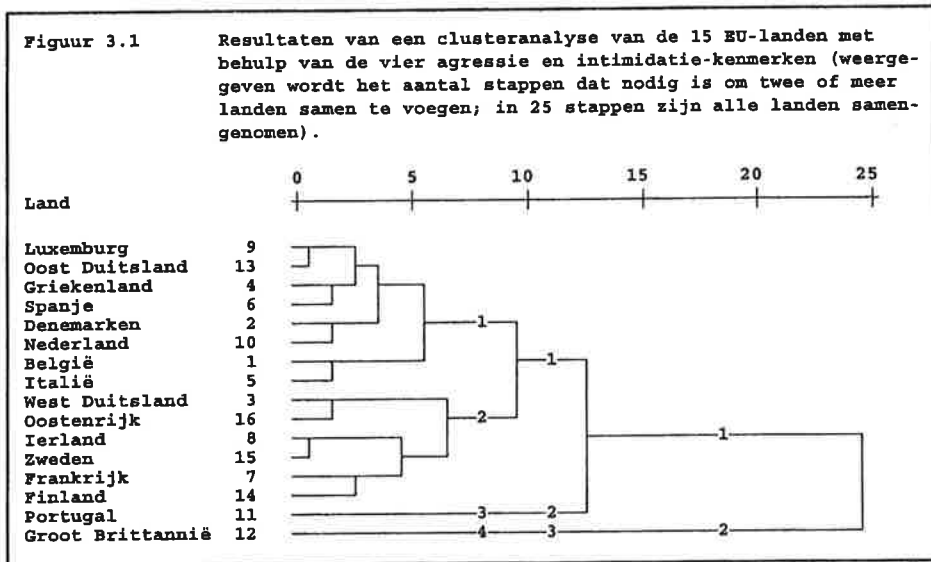
Geweld, intimidatie en discriminatie in Nederland

Nederlandse werkenden scoren in de buurt van het gemiddelde van de vijftien landen. Nederland bevindt zich met deze gemiddelde scores in het gezelschap van landen als Denemarken, Luxemburg en Finland.

Samenvatting

In Figuur 3.1 wordt weergegeven welke landen ten aanzien van lichamelijk geweld, discriminatie en intimidatie meer en minder op elkaar lijken. Dit is gebeurd met behulp van clusteranalyse, een multivariate techniek die veel weg heeft van factoranalyse. Bij deze clusteranalyse zijn niet de variabelen de analyse-eenheden maar de 15 landen. In Figuur 3.1 is allereerst bovenaan te zien dat er twee kop-

pels landen zijn die zeer sterk op elkaar lijken, namelijk Luxemburg en Oost Duitsland (die beide voorbeelden zijn van landen waar agressie gemiddeld tot weinig voorkomt) en Ierland en Zweden (die beide voorbeelden zijn van landen waar geweld en intimidatie relatief veel en seksuele intimidatie gemiddeld voorkomt). De clusteranalyse neemt deze twee koppels als eerste samen. In volgende stappen worden Griekenland en Spanje samengenomen, als ook Denemarken en Nederland, België en Italië en West Duitsland en Oostenrijk. Portugal en Groot Brittannië worden als laatste landen bij de rest betrokken. Hun patronen wijken dus af van de rest. Portugal scoort alleen op lichamelijk geweld hoog en op alle andere aspecten laag, terwijl Groot Brittannië op alle aspecten hoog scoort.



Alles bij elkaar zou men kunnen concluderen dat er in de EU vier landen-clusters te ontwaren zijn (zie Figuur 3.1). Er is een groep van acht landen die op alle aspecten relatief laag scoort; daartoe behoren ook de Benelux-landen. Ten tweede is er een groep die op alle aspecten relatief gemiddeld tot hoog scoort; daartoe behoren o.a. West Duitsland en Oostenrijk. Ten derde is er Portugal met zijn aparte profiel. Zoals gezegd, scoort Portugal alleen op lichamelijk geweld hoog en op alle andere aspecten laag. Tenslotte is er Groot Brittannië, dat op alle aspecten hoog scoort.

3.2 Risicogroepen in de Europese Unie

In deze paragraaf gaat het over de mate waarin geweld, intimidatie en discriminatie voorkomen in de verschillende beroeps-, bedrijfs- en werknemersgroepen.

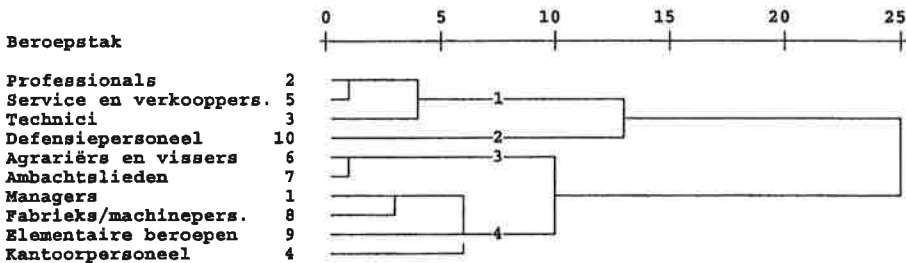
Tabel 3.2 Percentage lichamelijk geweld en/of intimidatie en seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele aandacht in tien beroepsgroepen en elf bedrijfssectoren in de vijftien Europese lidstaten van de EU

Beroepsgroep/bedrijfssector	Lichamelijk geweld en/of intimidatie	Seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele belangstelling	Omvang steekproef
Managers	6,3	1,9	1396
Professionals	12,1	3,9	1691
Technici	12,8	3,8	1974
Kantoorpersoneel	6,5	3,1	2427
Service en verkooppersoneel	11,7	4,6	2146
Agrariërs en vissers	5,4	0,3	610
Ambachtslieden	5,4	1,4	2672
Fabrieks- en machinepersoneel	8,1	2,0	1071
Elementaire beroepen	8,0	3,6	1874
Defensiepersoneel	10,5	4,0	125
Landbouw, jacht, enz.	5,3	0,4	760
Maakindustrie/mijnbouw	4,8	2,2	2873
Nutssector	3,3	1,0	212
Bouwnijverheid	4,4	0,8	1198
Groot en Detailhandel	6,9	2,9	2538
Horeca	10,2	8,4	647
Vervoer en communicatie	10,8	3,0	955
Financiële dienstverlening	8,7	2,9	564
Zakelijke dienstverlening	7,3	2,9	723
Overheid	14,5	3,4	1940
Overige dienstverlening	11,6	3,9	3576
Europese Unie	8,6	3,0	15986

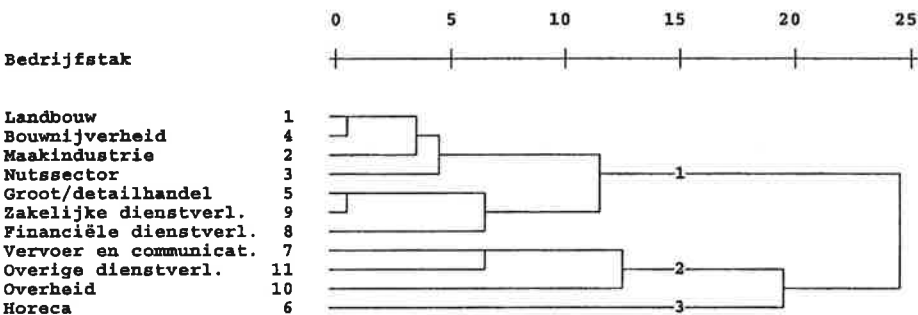
Tabel 3.2 geeft een overzicht van de verdeling van de twee paren onderzochte kenmerken voor tien beroepstakken en elf bedrijfstakken. De relaties tussen de beroeps- en bedrijfstakken en de vier agressie-kenmerken per lidstaat worden in Bijlage 2 weergegeven.

Bij wijze van samenvatting zijn in Figuur 3.2 en 3.3 opnieuw resultaten van twee cluster-analyses weergegeven (zie de tekst bij Figuur 3.1).

Figuur 3.2 Resultaten van een clusteranalyse van de 10 beroepstakken in de EU met behulp van de vier agressie en intimidatie-kenmerken (weergegeven wordt het aantal stappen dat nodig is om twee of meer beroepstakken samen te voegen; in 25 stappen zijn alle beroepstakken samengenomen).



Figuur 3.3 Resultaten van een clusteranalyse van de 11 bedrijfstakken in de EU met behulp van de vier agressie en intimidatie-kenmerken (weergegeven wordt het aantal stappen dat nodig is om twee of meer bedrijfstakken samen te voegen; in 25 stappen zijn alle bedrijfstakken samengenomen).



Te concluderen valt het volgende:

Bij de beroepstakken (Figuur 3.2) zijn er vier afzonderlijke clusters te ontwaren. Ten eerste scoren professionals (waaronder waarschijnlijk veel hulpverleners), samen met service en verkooopers en technici op alle fronten hoog. Defensiepersoneel scoort alleen op intimidatie hoog. Op alle fronten aan de lage kant scoren twee beroepstakken: agrariërs en vissers en ambachtslieden. De andere vier beroepstakken (waaronder managers, fabrieks- en kantoorpersoneel) zitten als 4e cluster in een midden-positie.

Wat betreft de bedrijfstakken (Figuur 3.3) scoort de horeca op alle fronten hoog. Vervolgens komt de cluster met drie bedrijfstakken (vervoer, overheid en overige dienstverlening) welke op lichamelijk geweld en intimidatie hoog scoort en op seksuele discriminatie en ongewenste belangstelling laag. Tenslotte scoren de andere zeven bedrijfstakken gemiddeld of aan de lage kant.

3.3 *Bevorderende en remmende omstandigheden*

Nagegaan is welke persoons-, werk- en bedrijfsfactoren samenhangen met het vóórkomen van lichamelijk geweld/intimidatie in combinatie enerzijds en seksuele intimidatie/ongewenste seksuele belangstelling in combinatie anderzijds. Dit is gebeurd met multipele regressie-analyse op het totale Europese Unie-bestand. De resultaten worden vermeld in Tabel 3.3 en zijn uitgedrukt in beta-coëfficiënten (β). Men moet zich hierbij voorstellen dat bij elke factor de invloed van de andere factoren onder controle wordt gehouden.

Onderscheiden zijn persoonsfactoren als leeftijd, geslacht en opleiding. De bedrijfsfactoren zijn bedrijfsgrootte, bedrijfstak (dienstensector of niet), publieke sector of niet. Taak-gebonden factoren zijn vooral aspecten van het dienstverband (tijdelijke dienst, uitzendwerk, nachtdienst en weekenddienst), omgang met klanten en kunnen overleggen/praten met baas en collega's.

Tabel 3.3 De invloed van persoons-, werk- en bedrijfsfactoren op het vóórkomen van lichamelijk geweld/intimidatie en seksuele intimidatie/ongewenste seksuele belangstelling in de Europese Unie (uitgedrukt in beta-coëfficiënten, β)

Factor	Lichamelijk geweld en intimidatie (ja versus nee)	Seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling (ja versus nee)
1. leeftijd (in 5 klassen; van 15-24 tot 55+ jaar)	.03**	.04**
2. geslacht (mannen versus vrouwen)	-.02*	-.13**
3. opleiding (in 3 klassen; van laag tot hoog)	.04**	-.01
4. bedrijfsgrootte (in 6 klassen; van 0 tot 500+ medewerkers)	-.04*	-.01
5. werkend in de dienstensector (niet versus wel)	-.04**	-.02
6. werkend in de publieke/private sector (publiek versus privaat)	.11**	-.01
7. in tijdelijke dienst (niet versus wel)	.01	-.00
8. werkend bij uitzendbureau (niet versus wel)	-.01	.00
9. in nachtdienst (niet versus wel)	-.09**	-.04**
10. in weekend dienst (niet versus wel)	-.08**	-.03*
11. directe omgang met klanten, passagiers, leerlingen, patiënten, etc. (in 7 klassen, van altijd tot nooit)	.08**	.03**
12. 'sociale ondersteuning' door baas en collega's (som van vier vragen; ja versus nee)	.06**	.03**
multiple correlatie	.26	.17
aantal werkenden	10340	10323

In de Tabel valt te zien dat bij lichamelijk geweld/intimidatie vooral een rol spelen: werken in de publieke of private sector ($\beta = .11$), nachtdienst ($\beta = -.09$), weekenddienst ($\beta = -.08$), omgang met klanten ($\beta = .08$) en sociale ondersteuning ($\beta = .06$). Persoonsvariabelen als leeftijd, geslacht en opleiding, alsme-

de bedrijfsgrootte en al dan niet werkend in de dienstensector spelen zeker ook nog een significante rol in het voorkomen van dit type geweld en intimidatie.

Helderder gezegd: er komt veel lichamelijk geweld en intimidatie voor in de publieke sector en de diensten sector, in nacht en weekend dienst, in grotere bedrijven, in de directe omgang met klanten, bij jongeren, vrouwen en laag opgeleiden. Merkwaardig is het positieve verband met sociale ondersteuning door baas en collega's. Blijkbaar maakt sociale ondersteuning het mogelijk voor werkenden om zich te uiten over deze onderwerpen.

Bij seksuele discriminatie en intimidatie spelen minder factoren een rol. Hier zijn de belangrijkste factor geslacht ($\beta = -.13$) en leeftijd. Seksuele discriminatie en intimidatie komt dus het meest voor bij jongeren en vrouwen. Daarnaast zijn opnieuw van invloed: nachtdienst, weekend dienst, omgang met klanten en sociale ondersteuning.

Vervolgens worden de percentages geweld, intimidatie en discriminatie voor de verschillende subgroepen van werknemers weergegeven. Tabel 3.4 geeft hiervan een overzicht. De toetsingsresultaten staan weer in Bijlage 2 vermeld. De gegevens in Tabel 3.4 zijn als het ware een concretisering van die uit Tabel 3.3. Alleen de gegevens uit Tabel 3.3 zijn sterker want daarbij is elke relatie gecontroleerd voor de invloed van de andere factoren.

In Tabel 3.4 valt te zien dat zowel lichamelijk geweld en intimidatie als seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling worden veel vaker door vrouwen dan door mannen worden gemeld. Met name bij de twee maten voor seksuele discriminatie en intimidatie zijn de verschillen groot, resp. 5,5 en 1,1 procent. Ook wat betreft de leeftijd is er een verband te zien: jongeren melden vaker dan ouderen geweld, intimidatie en discriminatie. Met name bij de oudste groep zijn de percentages laag.

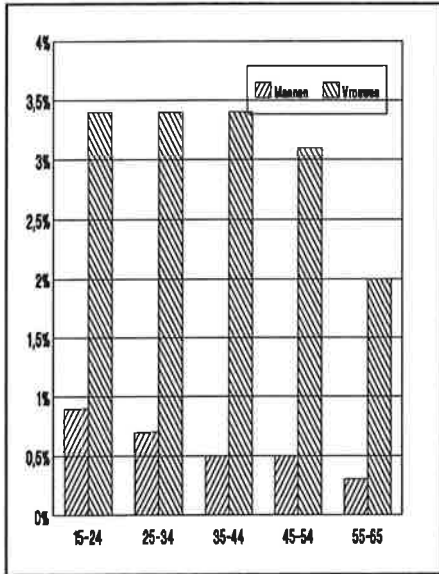
Voorts is af te lezen dat werken in de publieke sector, in nachtdienst en weekend dienst sterk risico-verhogend is.

Tabel 3.4 Percentage lichamelijk geweld, intimidatie, seksuele discriminatie en ongewenste seksuele aandacht in verschillende categorieën personeelsleden in de Europese Unie

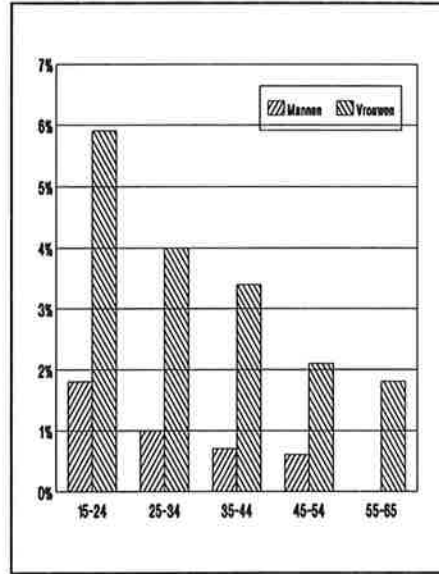
Categorie	Lichamelijk geweld en/of intimidatie	Seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele aandacht	Omvang steekproef
Mannen	7,8	1,1	9178
Vrouwen	9,8	5,5	6808
15 - 24 jaar	9,1	4,5	1909
25 - 34 jaar	9,4	3,5	4384
35 - 44 jaar	8,9	3,0	4364
45 - 54 jaar	8,7	2,3	3526
55+ jaar	6,1	1,3	1803
Werkt in publieke sector	13,8	3,5	4665
Werkt in private sector	6,5	2,7	11100
Niet in nachtdienst	7,0	2,6	12370
Wel in nachtdienst	14,7	4,3	3388
Niet in weekend dienst	6,4	2,6	7118
Wel in weekend dienst	13,9	4,2	4616
Zelfstandig	5,6	2,4	2920
Vaste aanstelling	9,5	3,0	10556
Tijdelijke aanstelling	8,3	3,3	1418
Uitzendwerk	10,5	3,8	508
Leerlingen	8,9	2,4	538
Geen directe contacten met klanten	5,3	2,0	3289
Veel directe contacten met klanten	11,8	4,2	5986
Hoogste mate van ondersteuning door baas/collega's	11,9	3,7	3943
Laagste mate van ondersteuning door baas/collega's	4,3	1,5	3545
Totaal Europese Unie	8,7	3,0	15986

Wat betreft de aard van het dienstverband, blijkt dat zelfstandigen relatief weinig lichamelijk geweld, intimidatie en discriminatie melden. Daarnaast valt te zien dat uitzendwerkers hoog scoren op beide gecombineerde agressie-kenmerken. Uit Tabel 3.3 valt echter op te maken dat het hier om een verband gaat dat verdwijnt zodra gecorrigeerd wordt voor andere kenmerken, zoals nachtdienst en weekend dienst.

Bij de klantcontacten blijken er sterke en consequente verbanden te zijn met geweld, intimidatie en discriminatie. Degenen met directe contacten met klanten melden in alle gevallen meer geweld, intimidatie en discriminatie.



Figuur 3.4 Percentages Europese werkenden die seksuele discriminatie op het werk rapporteren



Figuur 3.5 Percentages Europese werkenden die ongewenste seksuele belangstelling op het werk rapporteren

We zoomen nu even in op de combinatie man/vrouw/leeftijd in relatie tot de agressie-kenmerken. Seksuele discriminatie/intimidatie komt in de Europese Unie aanmerkelijk vaker voor bij vrouwen dan bij mannen. De vraag kan vervolgens gesteld worden of dit ook geldt voor alle leeftijdsklassen en bij mannen en vrouwen afzonderlijk. De Figuren 3.4 en 3.5 brengen dit alles in kaart, resp. voor seksuele discriminatie en voor ongewenste seksuele belangstelling.

In het algemeen blijkt seksuele discriminatie/intimidatie in de Europese Unie inderdaad aanmerkelijk vaker bij vrouwen dan bij mannen - in alle leeftijdsklassen - voor te komen. Bij seksuele discriminatie blijkt dat het percentage meldingen bij vrouwen pas iets daalt na de leeftijd van 45 jaar, terwijl dit percentage bij de mannen meer geleidelijk daalt, zie Figuur 3.4. Bij de melding van ongewenste seksuele belangstelling is er een geleidelijke daling naarmate de groepen ouder worden, bij zowel de mannen als bij de vrouwen.

3.4 *Effecten op werknemers van geweld, intimidatie en discriminatie*

Tenslotte wordt een overzicht gegeven van de verschillende effecten die met de vier agressie-maten kunnen samenhangen. Tabel 3.5 geeft hiervan een overzicht. De toetsingsresultaten staan weer in Bijlage 2 weergegeven.

Tabel 3.5 Verschillen in gezondheid en welzijn tussen groepen werkenden die verschillende vormen van geweld en intimidatie en intimidatie rapporteren in de vijftien Europese lidstaten van de EU ⁴

Geweld en intimidatie-vorm	Ziekteverzuim	Poging tot baan-verandering	Psychische klachten	Ontevredenheid	N
Lichamelijk geweld					
- niet	3,9	7%	0,9	13%	15407
- wel	6,6	13%	1,9	20%	571
Intimidatie					
- niet	3,8	7%	0,9	12%	14832
- wel	6,8	13%	1,9	26%	1146
Seksuele discriminatie					
- niet	4,0	7%	0,9	12%	15698
- wel	6,4	15%	2,2	26%	275
Ongewenste seksuele belangstelling					
- niet	4,0	7%	0,9	13%	15667
- wel	6,5	14%	1,9	31%	306
Totale steekproef	4,0	8%	0,9	13%	15986

Er is bij alle vier maten van geweld, intimidatie en discriminatie een relatie aangetroffen met alle vier effectmaten. Alle effecten zijn in dezelfde richting: geweld, intimidatie en discriminatie gaan gepaard met: (1) een hoger ziekteverzuim dat door het werk is ontstaan, (2) meer pogingen tot baanverandering in het verleden door veiligheids- en gezondheidsproblemen op het werk, (3) meer psychische gezondheidsklachten en (4) meer ontevredenheid. De effecten op ziekteverzuim zijn nog het minst sterk, die op psychische klachten en ontevredenheid het sterkst.

⁴ Ziekteverzuim: gemiddeld aantal ziektedagen die door het werk (belangrijkste betaalde baan) veroorzaakt zijn;

Poging tot baanverandering: percentage werkers dat in de afgelopen vijf jaar van baan wilde veranderen vanwege de gezondheids- en veiligheidsrisico's;

Psychische klachten: aantal aangegeven psychische gezondheidsklachten uit een lijst van acht klachten;

Ontevredenheid: percentage werkers dat 'niet erg' of 'totaal niet' tevreden is met hun belangrijkste betaalde baan

3.5 *Samenvatting van de situatie in de EU*

De conclusies die uit dit hoofdstuk over de situatie in de Europese Unie getrokken kunnen worden zijn in een aantal gevallen zeer duidelijk en ondubbelzinnig:

- 1 in de EU zijn vier landen-clusters te ontwaren zijn inzake geweld, intimidatie en discriminatie. Er is een groep van acht landen die op alle aspecten relatief laag scoort; daartoe behoren ook de Benelux-landen. Ten tweede is er een groep die op alle aspecten relatief gemiddeld tot hoog scoort; daartoe behoren o.a. West Duitsland en Oostenrijk. Ten derde is er Portugal met zijn aparte profiel. Dat land scoort alleen op lichamelijk geweld hoog en op alle andere aspecten laag. Tenslotte is er Groot Brittannië, dat op alle aspecten hoog scoort.
- 2 geweld en intimidatie etc. komt vaker voor in bepaalde beroeps- en bedrijfstegroepen, de volgende resultaten zijn gevonden:
 - lichamelijk geweld en intimidatie wordt vaak door professionals, technici en service-/verkoop personeel gemeld en wordt minder vaak door kantoorpersoneel, ambachtslieden en agrariërs;
 - seksuele discriminatie en intimidatie wordt vaak door service-/verkoop personeel gemeld en minder vaak door agrariërs/vissers en ambachtslieden gemeld;
 - lichamelijk geweld en intimidatie komt vaak voor in de sectoren overheid en overige dienstverlening en minder vaak voor in de sectoren landbouw, maakindustrie/mijnbouw, bouwnijverheid en detailhandel;
 - seksuele discriminatie en intimidatie komt vaak voor in de sectoren horeca en overige dienstverlening en minder vaak voor in de sectoren landbouw, maakindustrie/mijnbouw en bouwnijverheid;
- 3 vrouwen, jongeren en laag-opgeleiden melden vaker geweld, intimidatie en discriminatie dan mannen, ouderen en hoog-opgeleiden;
- 4 agressie en geweld worden weinig gemeld door zelfstandigen;
- 5 tijdelijk aangestelde werknemers en uitzendkrachten melden niet meer of minder agressie en geweld dan het gemiddelde;
- 6 geweld, intimidatie en discriminatie komt met name voor bij personeel dat directe contacten met klanten heeft;
- 7 er komt veel geweld, intimidatie en discriminatie voor in de publieke sector en de diensten sector, in nacht en weekend dienst, in grotere bedrijven.
- 8 merkwaardig is het verband met sociale ondersteuning door baas en collega's; blijkbaar maakt sociale ondersteuning het mogelijk voor werkenden om zich te uiten over deze onderwerpen.
- 9 nacht- en weekend dienst zijn zeer 'geweld-stimulerende' werkomgevingen.
- 10 alle vormen van geweld, intimidatie en discriminatie zijn gerelateerd aan ziekteverzuim, pogingen tot baanverandering, psychische gezondheidsklachten en ontevredenheid.

4. *Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in Nederland*

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek voor de Nederlandse situatie weergegeven. Daarvoor worden weer dezelfde soort Tabellen als in het vorige hoofdstuk gebruikt.

4.1 *Risicogroepen in Nederland*

Begonnen wordt met een overzicht van de resultaten per beroeps- en bedrijfs-groep in Tabel 4.1. In Bijlage 2 worden de toestingsresultaten weergegeven.

Tabel 4.1 Percentage lichamelijk geweld en/of intimidatie en seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele aandacht in tien beroepsgroepen en elf bedrijfstakken in Nederland

Beroepsgroep/bedrijfstak	Lichamelijk geweld en/of intimidatie	Seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele belangstelling	Omvang steekproef
Managers	7,0	1,7	115
Professionals	11,8	4,4	137
Technici	12,9	2,4	171
Kantoorpersoneel	6,7	3,1	164
Service en verkooppersoneel	7,5	5,3	134
Agrariërs en vissers	5,9	0,0	17
Ambachtlieden	3,2	1,3	156
Fabrieks- machinepersoneel	8,6	3,7	81
Elementaire beroepen	10,8	2,4	83
Defensiepersoneel	0,0	0,0	8
Landbouw, jacht, enz.	5,1	0,0	39
Maakindustrie/mijnbouw	5,2	2,1	192
Nutssector	14,3	0,0	7
Bouwnijverheid	4,8	2,4	83
Groot en Detailhandel	7,9	3,7	164
Horeca	5,3	5,3	38
Vervoer en communicatie	13,6	4,9	81
Financiële dienstverlening	3,5	0,0	29
Zakelijke dienstverlening	5,6	3,3	90
Overheid	10,7	0,0	75
Overige dienstverlening	12,0	3,8	267
Nederland	8,4	2,9	1065

De beroepsgroep is enigszins gerelateerd aan het risico op geweld, intimidatie en discriminatie. Uit de gegevens uit Bijlage 2 (zie de pagina over Nederland) blijkt dat alleen het vaker melden van intimidatie bij technici statistisch significant is. Dit heeft te maken met het feit dat de beroeps- en bedrijfstakken vaak relatief klein in omvang zijn. Ook zijn er geen duidelijke bedrijfstakken aan te wijzen waar geweld, intimidatie en discriminatie vaak voorkomen. Een uitschieter wat betreft de melding van intimidatie is de overheidssector (het percentage van 14,3 bij de nutssector is een gevolg van het kleine aantal werkenden (7) dat in deze sector onderzocht is). Deze laatste uitschieter is ook het enige effect dat statistisch significant is.

4.2 Bevorderende en remmende omstandigheden

Tabel 4.2 De invloed van persoons-, werk- en bedrijfsfactoren op het vóórkomen van lichamelijk geweld/intimidatie en seksuele intimidatie/ongewenste seksuele belangstelling in Nederland (uitgedrukt in beta-coëfficiënten)

Factor	Lichamelijk geweld en intimidatie (ja versus nee)	Seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling (ja versus nee)
1. leeftijd (in 5 klassen; van 15-24 tot 55+ jaar)	-.01	.06
2. geslacht (mannen versus vrouwen)	-.01	-.13**
3. opleiding (in 3 klassen; van laag tot hoog)	.01	-.00
4. bedrijfsgrootte (in 6 klassen; van 0 tot 500+ medewerkers)	-.01	-.02
5. werkend in de dienstensector (niet versus wel)	-.01	-.01
6. werkend in de publieke/private sector (publiek versus privaat)	.09**	-.08*
7. in tijdelijke dienst (niet versus wel)	.09**	-.01
8. werkend bij uitzendbureau (niet versus wel)	-.02	.00
9. in nachtdienst (niet versus wel)	-.08*	-.07
10. in weekend dienst (niet versus wel)	-.10*	-.00
11. directe omgang met klanten, passagiers, leerlingen, patiënten, etc. (in 7 klassen; van altijd tot nooit)	.09**	.03
12. 'sociale ondersteuning' door baas en collega's (som van vier vragen; ja versus nee)	.03	.03
multiple correlatie	.24	.18
aantal werkenden	789	787

De resultaten van de regressie-analyses, vermeld in Tabel 4.2, laten zien dat in Nederland lichamelijk geweld en intimidatie significant meer voorkomt bij werkenden die in de in de publieke sector werkzaam zijn ($\beta = .09$), die in vaste

dienst zijn ($\beta = .09$), in nachtdienst ($\beta = -.08$) werken (in weekend dienst werken ($\beta = -.10$) en die met klanten te maken hebben ($\beta = .09$).

Seksuele intimidatie en ongewenste seksuele belangstelling komt significant meer voor bij vrouwelijke werkenden ($\beta = -.13$) en in de private sector ($\beta = -.08$). Deze verschillen ziet men in Nederlandse vóórkomingspercentages uitgedrukt in Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Percentage lichamelijk geweld en/of intimidatie en seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele aandacht in verschillende categorieën personeelsleden in Nederland

Categorie	Lichamelijk geweld en/of intimidatie	Seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele belangstelling	Omvang steekproef
Mannen	7,6	1,3	642
Vrouwen	9,5	5,5	423
15 - 24 jaar	6,2	3,4	146
25 - 34 jaar	8,9	4,5	315
35 - 44 jaar	10,5	3,2	287
45 - 54 jaar	5,7	0,8	244
55+ jaar	11,6	1,5	73
Werkt in publieke sector	11,6	0,8	259
Werkt in private sector	7,3	3,5	798
Niet in nacht dienst	7,3	2,6	836
Wel in nacht dienst	13,5	3,9	208
Niet in weekend dienst	6,4	2,5	614
Wel in weekend dienst	15,6	4,1	244
Zelfstandigen	8,9	2,0	101
Vast arbeidscontract	8,9	2,7	779
Tijdelijk arbeidscontract	4,6	3,9	130
Uitzendwerk	10,7	7,1	28
Leerling	28,6	14,3	7
Geen directe contacten met klanten	5,7	2,6	157
Wel directe contacten met klanten	11,9	3,7	379
Hoogste mate ondersteuning door baas/collega's	9,6	2,7	406
Laagste mate ondersteuning door baas/collega's	1,7	2,5	120
Totaal Nederland	8,4	2,9	1065

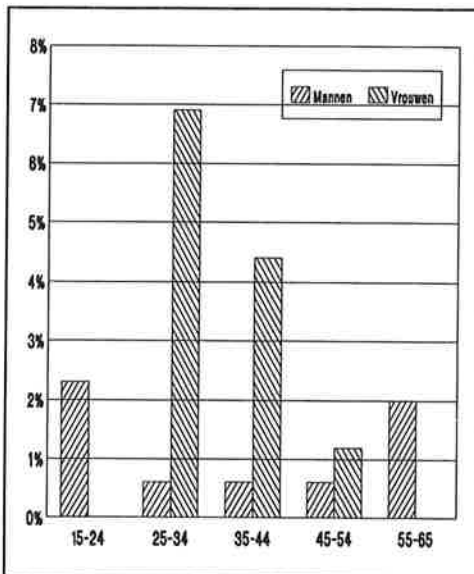
Men lette op de significante resultaten in de eerste kolom over lichamelijk geweld en intimidatie. De vier significante percentages zijn:

*	weekenddienst	15,6 procent
*	nachtdienst	13,5 procent
*	contact met klanten	11,9 procent
*	publieke sector	11,6 procent

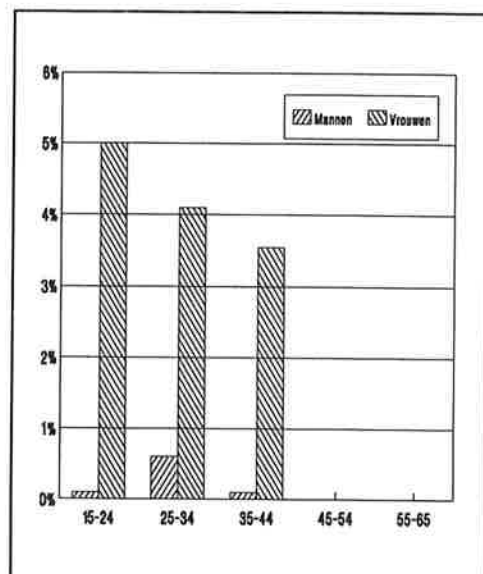
Uit de analyses in Tabel 4.3 blijkt dat er geen statistisch significante verschillen gevonden zijn bij de aanstellingsvorm (zie ook Bijlage 2, de pagina over Nederland). Dat is wel het geval voor de werkkenden met klantcontacten: geweld en intimidatie worden verhoudingsgewijs vaak gerapporteerd door degenen die directe contacten met klanten hebben.

Seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling worden significant vaker door vrouwen dan door mannen gemeld (5,5 procent versus 1,3 procent, zie ook Bijlage 2, de pagina over Nederland). Ook verschilt de private sector significant van de publieke sector (3,5 procent versus 0,8 procent).

Zoals reeds uit het vorige hoofdstuk bleek is er wat betreft seksuele discriminatie en intimidatie een relatie tussen leeftijd en geslacht. De Figuren 4.3 en 4.4 laten duidelijk zien dat seksuele intimidatie grotendeels gerelateerd is aan de leeftijd van de vrouwelijke werkkenden. Een onverwacht effect in Nederland is dat jonge en oude mannen verhoudingsgewijs veel seksuele discriminatie melden.



Figuur 4.3 Percentages Nederlandse werkkenden die seksuele discriminatie op het werk rapporteren



Figuur 4.4 Percentages Nederlandse werkkenden die ongewenste seksuele belangstelling op het werk rapporteren

4.3 Effecten op werknemers van geweld, intimidatie en discriminatie

Tot slot kan weer gekeken worden naar de effecten van geweld, intimidatie en discriminatie op de vier effectmaten. Tabel 4.4 geeft een overzicht voor de Nederlandse situatie.

Tabel 4.4 Verschillen in gezondheids- en welzijn tussen groepen werknemers die verschillende vormen van agressie rapporteren in Nederland⁵

Geweld en intimidatie-vorm	Ziekteverzuim	Baan-verandering	Psychische klachten	Ontevredenheid	N
Lichamelijk geweld					
- niet	6,3	7%	0,5	8%	1035
- wel	16,8	3%	1,0	17%	30
Intimidatie					
- niet	6,1	6%	0,5	7%	995
- wel	13,0	16%	1,4	17%	70
Seksuele discriminatie					
- niet	6,5	7%	0,6	8%	1043
- wel	8,7	5%	1,1	23%	22
Ongewenste seksuele belangstelling					
- niet	6,3	7%	0,5	8%	1048
- wel	23,6	12%	1,7	18%	17
Nederlandse steekproef					
	6,6	7%	0,6	8%	1065

Tabel 4.4 geeft aan dat door degenen die in Nederland geweld, intimidatie en discriminatie melden, vaak ook een hoger ziekteverzuim, meer pogingen tot baanverandering, meer psychische gezondheidsklachten en meer ontevredenheid gerapporteerd wordt. In de meeste gevallen zijn deze verschillen statistisch significant. In de overige gevallen wijzen de resultaten in dezelfde richting.

⁵ Ziekteverzuim: gemiddeld aantal ziektedagen die door het werk (belangrijkste betaalde baan) veroorzaakt zijn;

Poging tot baanverandering: percentage werkers dat in de afgelopen vijf jaar van baan veranderde of wilde veranderen vanwege de gezondheids- en veiligheidsrisico's;

Psychische klachten: aantal aangegeven psychische gezondheidsklachten uit een lijst van acht klachten;

Ontevredenheid: percentage werkers dat 'niet erg' of 'totaal niet' tevreden is met hun belangrijkste betaalde baan.

4.4 *Samenvatting van de situatie in Nederland*

Voor de Nederlandse steekproef zijn er geen duidelijke tendensen te zien wat betreft de verdeling van geweld, intimidatie en discriminatie naar beroeps- en bedrijfspgroepen.

De resultaten laten verder zien dat in Nederland lichamelijk geweld en intimidatie significant meer voorkomt bij werkenden die in de in de publieke sector werkzaam zijn, die in vaste dienst zijn, in weekend dienst werken en die met klanten te maken hebben.

Seksuele intimidatie en ongewenste seksuele belangstelling komt significant meer voor bij vrouwelijke werkenden en in de private sector.

Tenslotte blijkt dat geweld, intimidatie en discriminatie gerelateerd zijn aan ziekteverzuim, baanverandering, het aantal psychische gezondheidsklachten en ontevredenheid over het werk.

5. *Conclusies en bespreking*

In deze publikatie werden op basis van een secundaire analyse de resultaten van een onderzoek in de vijftien landen van de Europese Unie besproken naar twee vormen van geweld en intimidatie en twee vormen van seksuele intimidatie. Het onderzoek vond plaats door middel van een bezoek-enquête. Per land werd een representatieve steekproef van 1000 werknemers onderzocht, met als uitzonderingen Duitsland, waar een representatieve steekproef van 1000 werkenden voor zowel de voormalige BRD als de voormalige DDR onderzocht werd en Luxemburg, waar een representatieve steekproef van 500 werkenden onderzocht werd. Geweld en intimidatie werd onderzocht door vragen te stellen naar het vóórkomen van lichamelijk geweld en intimidatie. Seksuele discriminatie en intimidatie werd onderzocht door vragen te stellen over het vóórkomen van seksuele discriminatie en ongewenste seksuele aandacht. Vier effecten zijn onderzocht die negatief aan geweld, intimidatie en discriminatie gerelateerd kunnen zijn: ziekteverzuim, baanverandering, psychische gezondheidsklachten en ontevredenheid.

5.1 *Het antwoord op de onderzoeksvragen*

Vier onderzoeksvragen zijn in dit rapport beantwoord:

1. In welke mate komen geweld, intimidatie en discriminatie voor in de werkzame beroepsbevolking van Nederland en de Europese Unie?
2. In welke mate komen geweld, intimidatie en discriminatie voor in de verschillende beroeps-, bedrijfs- en werknemersgroepen van de werkzame beroepsbevolking van Nederland en de Europese Unie?
3. Wat zijn bij geweld, intimidatie en discriminatie de belangrijkste bevorderende en remmende omstandigheden?
4. Welke effecten hebben geweld, intimidatie en discriminatie in termen van gezondheid en welbevinden voor de werkenden die met deze verschijnselen te maken krijgen voor Nederland en de Europese Unie? In concreto gaat het hier om ziekteverzuim, baanverandering, psychische gezondheidsklachten en ontevredenheid over het werk.

Voor het onderzoek in dit verslag zijn twee steekproeven gebruikt: een steekproef van 15.986 werkenden in alle 15 Europese lidstaten tezamen en een deelsteekproef uit dit onderzoek van 1065 werkenden in Nederland. Per hoofdstuk werd op het antwoord op de onderzoeksvragen ingegaan. In hoofdstuk drie werd het antwoord op de onderzoeksvragen voor de EU gegeven en in hoofdstuk vier voor Nederland.

Antwoord op onderzoeksvraag 1: het vóórkomen in de EU-landen

Wat betreft de eerste vraag bleek, dat geweld, intimidatie en discriminatie in feite toch relatief weinig in de werkzame beroepsbevolking voorkomen. De beste schatting is dat in totaal 3,6% van de ondervraagde respondenten, in het jaar voorafgaand aan het onderzoek, in aanraking kwam met lichamelijk geweld, 7,2% met intimidatie en 1,7% en 1,9% met respectievelijk seksuele discriminatie en ongewenste seksuele belangstelling.

Men kan concluderen dat er in de EU vier landen-clusters te ontwaren zijn. Er is een groep van acht landen die op alle aspecten relatief laag scoort; daartoe behoren ook de Benelux-landen. Ten tweede is er een groep die op alle aspecten gemiddeld tot hoog scoort; daartoe behoren o.a. West Duitsland en Oostenrijk. Ten derde is er Portugal met zijn aparte profiel. Dat land scoort alleen hoog op lichamelijk geweld en op alle andere aspecten laag. Tenslotte is er Groot Britannië, dat op alle aspecten hoog scoort.

In Nederland rapporteren 2,8% van de werkenden lichamelijk geweld en 6,6% van de werkenden intimidatie. Deze percentages betekenen dat jaarlijks in Nederland zo'n 190.000 werkenden met lichamelijk geweld en 440.000 werkenden met intimidatie in aanraking komen.

Antwoord op onderzoeksvraag 2: het vóórkomen bij beroeps- en bedrijfsgroepen

Als gekeken wordt naar het voorkomen van geweld, discriminatie en intimidatie in de verschillende beroeps-, bedrijfs- en werknemersgroepen, dan blijkt dat er voor alle landen van de EU, als totaal, stabiele patronen te zien zijn.

Bij de beroepstakken scoren in de EU professionals (waaronder waarschijnlijk veel hulpverleners), samen met service en verkooppersoneel en technici op alle fronten hoog. Op alle fronten aan de lage kant scoren twee beroepstakken: agrariërs en vissers en ambachtsslieden. Vier beroepstakken (waaronder managers, fabrieks- en kantoorpersoneel) zitten als cluster in een midden-positie.

Wat betreft de bedrijfstakken scoort de horeca in de EU op alle fronten hoog. Vervoer, overheid en overige dienstverlening scoren op lichamelijk geweld en intimidatie hoog en op seksuele discriminatie en ongewenste belangstelling laag. Alle andere bedrijfstakken nemen een gemiddelde of lage positie in.

Slechts in beperkte mate is de EU-situatie ook in Nederland gevonden. Dit heeft mogelijk te maken met de relatief geringe omvang van de steekproef per land (ongeveer 1000 respondenten).

Antwoord op onderzoeksvraag 3: de bevorderende en remmende omstandigheden

Er komt veel lichamelijk geweld en intimidatie voor in de publieke sector en de dienstensector, in nacht en weekend dienst, in grotere bedrijven, bij de directe omgang met klanten, bij jongeren, vrouwen en laag opgeleiden. Merkwaardig is het positieve verband met sociale ondersteuning door baas en collega's. Blijkbaar

maakt sociale ondersteuning het mogelijk voor werkenden om zich te uiten over deze onderwerpen.

Bij seksuele discriminatie en intimidatie spelen minder factoren een rol. Hier is de belangrijkste factor geslacht en leeftijd. Seksuele problematiek komt dus het meest voor bij jongeren en vrouwen. Daarnaast zijn opnieuw van invloed: nachtdienst, weekend dienst, omgang met klanten en sociale ondersteuning.

Antwoord op onderzoeksvraag 4: de effecten op werknemers

Het antwoord op de vierde onderzoeksvraag is dat de effecten, voor degenen die met geweld, intimidatie en discriminatie in aanraking komen, niet gering zijn. In de totale steekproef van alle vijftien landen van de Europese Unie, zijn in alle gevallen van geweld, intimidatie en discriminatie, significant nadelige effecten gevonden op het ziekteverzuim, de geneigdheid om van baan te veranderen, het aantal psychische gezondheidsklachten en de ontevredenheid met het werk. Deze effecten zijn gedeeltelijk ook terug te vinden in de Nederlandse deelsteekproef.

Validiteit van de onderzoeksgegevens

Een volgende vraag die gesteld kan worden, is wat nu precies de betrouwbaarheid van de gegevens is. In het eerste hoofdstuk werd reeds ingegaan op het gegeven dat veel werknemers zich schamen dat hen dit is overkomen en het om die reden ook niet melden (Wynne and Clarkin, 1997). Ook in de onderzoeksgegevens is een aanwijzing te vinden dat er mogelijk sprake is van over- en/of onder-rapportage. Zo valt op dat geweld en intimidatie het hoogst is in Groot Britannië. In dit land wordt daar echter reeds sinds halverwege de jaren tachtig aandacht aan besteed, omdat destijds door de rechter is uitgesproken dat geweld en intimidatie van klanten moet worden opgevat als een arbo-risico. De werkgever moet als gevolg daarvan maatregelen nemen gericht op het terugdringen van geweld en intimidatie en geweld op het werk. In Groot Britannië is sindsdien een groot aantal activiteiten ondernomen, zoals het houden van conferenties, het uitbrengen van brochures en er is onderzoek verricht⁶. Het onderwerp geweld en intimidatie is daarmee op de publieke agenda gekomen en onderwerp van discussie geworden. Het gevolg hiervan kan zijn, dat het als arbo-risico eerder wordt erkend dan in landen waar geweld en intimidatie niet zoveel aandacht krijgt als in Groot Britannië.

De conclusie die getrokken moet worden, is daarom dat bij de rapportage van geweld, intimidatie en discriminatie mogelijk sprake kan zijn van onderrapportage. In welke mate de genoemde effecten in het huidige onderzoek spelen, is onbekend. Het geeft echter wel aan dat de uitkomsten van dit onderzoek met de

⁶ Zowel branches als de Engelse Arbeidsinspectie (HSE) zijn op dit terrein actief. De HSE heeft de laatste jaren meer dan 20 publicaties over geweld en intimidatie op het werk gepubliceerd.

nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden. Mogelijk wordt door middel van het bespreekbaar maken van deze problematiek in de bedrijven en instellingen, op den duur ook de melding van deze problematiek toe, waardoor ook de rapportage hierover meer betrouwbaar en valide wordt.

5.2 Financiële effecten

De belangrijke vraag die nu beantwoord moet worden is of de omvang van geweld, intimidatie en discriminatie op het werk een zodanige vorm heeft aangenomen, dat wij ons als Europeanen in de EU en als Nederlanders ongerust moeten maken. Een geruststellende gedachte voor ons als Nederlanders zou kunnen zijn dat Nederland in ieder geval laag tot gemiddeld scoort ten opzichte van de andere landen van de EU. Daar staat tegenover dat dat niveau toch ook hoog genoemd kan worden. Dat komt vooral tot uiting als de omvang van de problematiek wordt uitgedrukt in aantallen werknemers.

Als in Nederland 2,8% van werkenden lichamelijk geweld rapporteren en 6,6% van werkenden intimidatie (zie Tabel 2.2), is dit absoluut gezien toch een vrij fors probleem. Deze percentages betekenen namelijk dat jaarlijks zo'n 190.000 werkenden met lichamelijk geweld en 440.000 werkenden in Nederland met intimidatie in aanraking komen. Tabel 5.1 geeft een overzicht.

Tabel 5.1 Voorkomen van geweld, intimidatie en discriminatie in Nederland, de verschillen in aantal dagen verzuim per jaar tussen wel en niet 'getroffenen' en de effecten op het verzuim in Nederland.

	a (Tabel 2.2)	b	c (Tabel 4.4)	d	e
	Gemiddeld voórkomen van geweld, etc. in Nederland	Berekend aantal 'getroffen' werkenden *)	Verskil in aantal dagen verzuim per jaar tussen wel en niet 'getroffenen'	Berekend totaal aantal verzuimde dagen per jaar van de 'getroffenen'	Berekend aantal 'verloren' mensjaren per jaar
- Lichamelijk geweld	2,8%	190.000	10,5 dagen	2.000.000	7.800
- Intimidatie	6,6%	440.000	6,9 dagen	3.000.000	11.800
- Seksuele discriminatie	2,1%	140.000	2,2 dagen	300.000	1.180
- Ongewenste seksuele aandacht	1,6%	105.000	17,3 dagen	1.800.000	7.000

*) Uitgegaan is van een beroepsbevolking in 1996 van 6,7 miljoen personen.

Het is verleidelijk om naar aanleiding van de onderzoeksgegevens over de effecten een schatting van de maatschappelijke kosten te maken. Dat kan met name aan de hand van de gegevens over het ziekteverzuim, die berekend zijn voor

degenen met en zonder meldingen over agressie en geweld op het werk. Daarbij is enige voorzichtigheid geboden, omdat het hoge ziekteverzuim van degenen die deze vormen van agressie en geweld op het werk melden, ook door andere factoren ontstaan kan zijn.

Het ziekteverzuim bij de groep die lichamelijk geweld rapporteert, ligt in Nederland per persoon 10,5 dagen per jaar hoger dan bij degenen die dat niet rapporteren, zie Tabel 4.4. Dat is gemiddeld circa 2 miljoen dagen verzuim, wat betekent dat jaarlijks ongeveer 7.800 mensjaren werk bij deze groep verloren gaan, die mogelijk gerelateerd zijn aan lichamelijk geweld op het werk (uitgaande van een jaarlijks aantal werkdagen van 255). Bij de groep die intimidatie meldt, is het aantal verloren gegane mensjaren bij eenzelfde berekeningswijze ongeveer 11.800.

Hoewel dit slechts een eerste schatting is, zijn de kosten van geweld en intimidatie op het werk uiteraard hoger omdat ook effecten gevonden werden ten aanzien van personeelsverloop, geestelijke gezondheidsklachten en ontevredenheid met het werk. Door dit alles zal de productiviteit van de werknemers die met geweld, intimidatie en discriminatie te maken krijgen, zeker lager zijn dan degenen die dat niet overkomt. Ook dat kan een aantal mensjaren aan productiviteit en efficiëntie inzet voor het werk kosten. Tenslotte zal een deel van de werkenden die met de problematiek in aanraking komen, een beroep op de gezondheidszorgvoorzieningen doen, wat betekent dat de maatschappelijke kosten voor deze voorzieningen hoger zullen uitvallen, dan wanneer dit niet het geval zou zijn.

Bij seksuele intimidatie is de inschatting van de kosten van het verzuim lager, maar altijd nog vrij hoog: 2,1% van de werkenden meldt seksuele discriminatie en 1,6% ongewenste seksuele belangstelling, zie Tabel 2.2. Bij de seksuele discriminatie kunnen de verzuimkosten voor een deel niet berekend worden. Eén van de effecten van seksuele discriminatie is namelijk dat degenen die dit overkomt, niet voor de baan aangenomen worden en dus ook niet voor dit onderzoek onderzocht zijn. Alleen werkenden met een betaalde baan zijn ondervraagd en daar horen degenen die vanwege seksuele discriminatie geen baan kregen, niet bij. Mogelijk is om deze reden het verschil tussen de percentages ziekteverzuim van de groepen, die wel en niet seksuele discriminatie melden, niet significant.

Indien echter toch op basis van de gevonden getallen een schatting gemaakt wordt, dan blijkt dat bij ongewenste seksuele belangstelling, de werkenden die dit overkomt gemiddeld 17,3 ziektedagen meer hebben dan degenen die dat niet overkomt. Dat betekent dat gemiddeld ongeveer 1.800.000 werkdagen en dus circa 7.000 mensjaren verloren gaan aan door ziekteverzuim van degenen die met deze problematiek in aanraking komen. Overigens is bij deze factor niet gecorrigeerd voor part-time werken, wat wel noodzakelijk is, omdat deze problematiek vaker bij vrouwen voorkomt, die vaker part-time werken dan mannen.

5.3 *Beleidsaspecten*

Wat betreft beleid ten aanzien van geweld op het werk, zijn er diverse gevalsbeschrijvingen en 'best practices' bekend van Engelse en Amerikaanse bedrijven en instellingen (zie bijvoorbeeld de ILO-publikatie van Chapell & Di Martino, 1998, en VandenBos & Bulatao, 1996). Er bestaat ook een groot aantal 'guidelines' voor 'workplace violence' van Amerikaanse en Engelse overheidzijde.

De leerzame ILO-publikatie trekt de conclusie dat er een aantal algemene thema's in de aanpakken aanwezig moeten zijn:

- preventie is mogelijk en noodzakelijk (hierbij denke men aan goede selectie en training van personeel dat mogelijk risico loopt en adequate informatie-verschaffing en communicatie naar personeel; daarnaast is er veel te doen aan de 'fysieke inrichting' van werkplekken ter voorkoming van geweld);
- de werkorganisatie heeft zelf de sleutel in handen voor de aanpak van oorzaken en oplossingen (naast de hierboven aangeduide preventieve maatregelen, kan men ook denken aan job-rotatie, het beperken van wachttijden van klanten, het soms juist bevorderen van makkelijk contact tussen medewerker en klant ter voorkoming van ergernis, het verschaffen van draagbare telefoons aan hulpverleners die over straat moeten, het aanmoedigen van de melding van incidenten en het bespreken ervan en lering trekken daaruit, etc.);
- de participatie van werknemers en hun vertegenwoordigers is cruciaal in de identificatie van het probleem en de implementatie van oplossingen
- de uniekheid van verschillende werksituaties dient een rol te spelen in actieplannen
- regelmatige evaluatie van beleid en actieplannen is nodig om deze aan te passen aan veranderende situaties.

Daarnaast meent de ILO dat nationale en internationale wetgeving verdere aandacht verdient.

Ook de Nederlandse overheid heeft voorlichtings- en richtlijn-folders vervaardigd. Ze worden verspreid via Postbus 51. In 'Zo voelen vrouwen zich, als ze op het werk worden lastig gevallen' uit 1995 van de ministeries van Justitie, OC&W, SZW en VWS wordt seksuele intimidatie gedefinieerd en wordt een schatting gegeven van het vóórkomen. Tevens wordt uitgelegd wat er aan te doen valt en worden informatie- en advies-adressen gegeven. De folder richt zich in eerste instantie op de potentiële collega's van slachtoffers. Die collega's moeten zich niet laten leiden door de groepscultuur, maar het eigen gedrag in de gaten houden, niet mee gaan doen met grapjes van collega's en begrip hebben voor de positie van het mogelijke slachtoffer.

Verder wordt er verwezen naar de aangescherpte Arbowet van 1 oktober 1994, waardoor werkgevers verplicht worden om beleid te gaan voeren om seksuele intimidatie te gaan voorkomen en bestrijden. Werkgevers worden in deze folder ook opgeroepen om dat beleid gestalte te geven door seksuele intimidatie niet te tolereren en te bestraffen. Ook wordt gepleit voor het aanstellen van vertrouwenspersonen en het instellen van klachtenprocedures. Engelse en Amerikaanse publikaties laten zien dat werkgevers een duidelijk en gestructureerd anti-intimidatie beleid kunnen voeren. De hierboven vermelde ILO-studie geeft aan-grijpingspunten voor een dergelijk beleid.

In de folder 'Agressie en geweld op de werkplek' van het ministerie van SZW van mei 1995 wordt de werkgever duidelijk aangesproken. Enkele tips uit deze folder:

- Overleg regelmatig met uw medewerkers; zij weten het best in welke situaties ze zich bedreigd voelen;
- Zorg dat meerdere personen het bedrijf openen en afsluiten;
- Graffiti kan het gevoel van onveiligheid vergroten. Goed onderhouden ver-voersmiddelen en wachthuisjes versterken het gevoel van veiligheid;
- Door opleiding en training krijgen werknemers meer zelfvertrouwen;
- Een goede opvang van slachtoffers kan langdurige arbeidsongeschiktheid hel-pen voorkomen;
- Beoordeel regelmatig of genomen maatregelen tot de gewenste resultaten lei-den;
- Breng uw medewerkers op de hoogte van de resultaten die getroffen maatrege-len hebben opgeleverd;
- Simpele maatregelen, zoals het verplaatsen van een kassa, het invoeren van een alarmeringssysteem of het plaatsen van een videocamera kunnen al effect sorteren.

Nederlandse arbeidsorganisaties zijn dus sinds 1994 wettelijk verplicht een beleid op het gebied van geweld, intimidatie en discriminatie op te zetten. Dit betekent dat zij er alles aan moeten doen om hun werknemers op deze gebieden beter te beschermen.

Ten aanzien van de preventie van geweld, intimidatie en discriminatie, levert het onderzoek interessante suggesties op. Men zie het overzicht voor de EU in Tabel 5.2.

Beleidsaandacht behoeven de bedrijfstakken horeca, vervoer, overheid en dienst-verlening, welke op lichamelijk geweld en intimidatie van klanten hoog scoren. Daarnaast hebben jonge vrouwen, die in nacht- en weekend dienst werken en veel contacten met klanten dienen te onderhouden, bescherming nodig.

Tabel 5.2 Samenvatting: de meest opvallende percentages bij lichamelijk geweld/intimidatie en bij seksuele discriminatie/ongewenste seksuele aandacht in de Europese Unie.

Categorie	Lichamelijk geweld en/of intimidatie	Seksuele discriminatie en/of ongewenste seksuele aandacht
Vrouwen	9,8	5,5
15 - 24 jaar	9,1	4,5
25 - 34 jaar	9,4	3,5
Werkt in publieke sector	13,8	3,5
Werkt in nachtdienst	14,7	4,3
Werkt in weekend dienst	13,9	4,2
Uitzendwerk	10,5	3,8
Veel directe contacten met klanten	11,8	4,2
Hoogste mate van ondersteuning door baas/collega's	11,9	3,7
Totaal Europese Unie	8,7	3,0

De belangrijkste vraag die gesteld kan worden is op welke wijze de hier weergegeven problematiek voorkomen kan worden. Zowel Mandemaker e.a. (1994) als Van Amstel en Evers (1995) maken melding van het gegeven dat geweld en intimidatie in belangrijke mate van buiten de organisaties komt. Dat komt overeen met onze conclusies, die aangaven dat veel van geweld, intimidatie en discriminatie komt van de klanten waarmee men in contact komt. Dit alles betekent dat het niet gemakkelijk zal zijn, om de oorzaak van de problematiek aan te pakken, voorzover deze buiten het werk en dus ook buiten de invloedssfeer van het werk ligt.

Toch wordt een deel van deze geweld en intimidatie de met klanten te maken heeft ook veroorzaakt door factoren binnen de organisatie. Daarbij kan gedacht worden aan factoren als een slechte dienstverlening, ontevredenheid over het werk die op de klanten afgewenteld worden, ingewikkelde en klant-onvriendelijke regelgeving, enz. Met name hier gaat het om factoren die wel degelijk door de organisatie te beïnvloeden zijn. Inzicht in de motieven van klanten om zich gewelddadig en agressief te gedragen is dan ook noodzakelijk en kan een onderwerp zijn van aanvullend onderzoek.

Ander onderzoek laat zien dat er op dit terrein nog veel moet gebeuren. De vaststelling van het onderzoek dat het hier gaat om een vrij omvangrijke problema-

tiek, die direct op het financieel-economisch beleid en het functioneren van de organisaties van invloed is, kan daarbij mogelijk een belangrijke stimulans voor organisaties zijn en een actief beleid op het gebied van geweld, intimidatie en discriminatie in te stellen.

6. *Literatuur*

AMSTEL RJ, EVERS GE. Seksuele intimidatie en geweld en intimidatie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbowet: de werkgeversinspanningen van de inwerkingtreding van de wetswijziging. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1995.

ARBEIDSINSPECTIE, Arbo- en verzuimbeleid. Sdu, Den Haag 1997.

BAIS K. Genoeg! Seksuele intimidatie in de thuiszorg. Amsterdam, Stichting Thuiszorg Amsterdam, 1995.

BEZEMER W. Over ongewenste intimiteiten en seksuele intimidatie. Tijdschrift voor bedrijfsverpleegkunde, 1993, 8, 5 7.

BEZEMER W, KUIPER A. OR en seksuele intimidatie. Alphen aan den Rijn: Samsom Bedrijfsinformatie, 1996.

BLOKHUIS A. Slachtoffers seksuele intimidatie worden dubbel gepakt : veel werkgevers nemen klachten van werknemers niet serieus. Arboscoop, 1995, 7, 12 15.

CARLIER IVE, GERSONS BPR. Posttraumatische Stress-Stoornissen. In: Klink JJJ van der (red): Psychische problemen en de werksituatie; handboek voor een actieve sociaal-medische begeleiding. Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden, Amsterdam, 1995.

DIJKSTRA S. Is de klant nog steeds koning in de gezinszorg? het beleid van instellingen om ongewenste intimiteiten tegen te gaan onder de loupe. Tijdschrift voor arbeidsvraagstukken, 1993, 9, 167 179.

EUROPESE COMMISSIE. Bestrijding van seksuele intimidatie op het werk: een leidraad voor de uitvoering van de gedragscode van de Europese Commissie. Luxemburg, Bureau voor Officiële Publicaties der Europese Unie, 1994.

EUROPESE UNIE. Bescherming van de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk: een gedragscode inzake maatregelen tegen seksuele intimidatie. Publicatieblad van de Europese Unie, Mededelingen en bekendmakingen, 1992, C 35:C 27,6 11.

EIJK MJ van, MANDEMAKER T. Niet sussen maar aanpakken. Maatregelen ter voorkoming van geweld en intimidatie en geweld tegen werknemers en het bestrijden van de gevolgen daarvan. Den Haag, VUGA Uitgeverij, 1994.

FEDERATIE VAN NEDERLANDSE VAKVERENIGINGEN (FNV). Half miljoen werknemers wordt gepest op het werk. Persbericht, 2 november 1998.

FITZGERALD LF, DRASGOW F, HULIN CL, GELFAND MJ & MAGLEY VJ. Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: a test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*, 82, 1997, 578-589.

GULDEN JWJ van der, ENGELS JA. Eerste ervaringen met vragenlijst 'ongewenste omgangsvormen': succes enquête hangt af van vraagformulering. *Maandblad voor arbeidsomstandigheden*, 1991, 67, 391-394.

HARRISON R (ed.). *Violence in the Workplace*. *Occupational Medicine*, 1996, 11, 2.

HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE (HSE). *Violence to staff*. London, Her Majesty's Stationary Office, 1991.

HEUS P de, DIEKSTRA RFW, SCHOUTEN MH. Seksuele intimidatie op het werk: relaties met persoons- en werkkenmerken en klachten. *Tijdschrift voor sociale gezondheidszorg* 1995, 73, 107-112.

HUITEMA SWO. De rol van de bedrijfsarts als vertrouwenspersoon bij ongewenste intimiteiten op het werk (literatuurstudie). Amsterdam, Universiteit van Amsterdam, Coronel Laboratorium, CORVU rapport, 1992.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (ILO). *Combating sexual harassment at work*. *Conditions of work digest*, 1992, 11, 1-300.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (ILO). *Violence on the job - a global problem*. Geneve/Washington DC, 20 juli 1998.

LENDERINK A. 'Wat jij doet, dat kan niet!': seksuele intimidatie. *Arbeidsomstandigheden concreet*, 1997, 171-172.

LANDELIJKE POLITIE EMANCIPATIE COMMISSIE (LPEC). *Vervolgadvies 'Beleid tegen seksuele intimidatie bij de politie'*. Amersfoort, Landelijke Politie Emancipatie Commissie (LPEC), 1994

MANDEMAKER T, EIJK MH van, KLOMPS A. Geweld en intimidatie en geweld van publiek tegen werknemers. Den Haag, VUGA Uitgeverij, 1994.

MEE G van der. De zondebok: boodschapper van seksueel geweld moet het altijd ontgelden. Het Schoolblad, 1996, 31, 44-46.

MINISTERIE VAN SZW. Agressie en geweld op de werkplek (brochure). Den Haag, mei 1995.

OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION - US DEPARTMENT OF LABOR (OSHA). Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers. Washington DC, 1996.

PAOLI P. Second European Survey on Working Conditions. Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1997.

RUBENSTEIN M, VRIES I de. How to combat sexual harassment at work: a guide to implementing the European Commission Code of Practice. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 1993.

SCHNEIDER KT, SWAN, S. & FITZGERALD, LF. Job-related and psychological effects of sexual harassment in the workplace: empirical evidence from two organizations. Journal of Applied Psychology, 82, 1997, 401-415.

SERVICEPUNT MINISTERIE BINNENLANDSE ZAKEN. Klachtenregeling seksuele intimidatie voor het burgerlijk rijksperoneel. Den Haag, Servicepunt Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1994.

TON M. Beleid tegen seksueel geweld nog in kinderschoenen: 'Eng om het over elkaars gedrag te hebben'. Het Schoolblad, 1996, 31, 42-43.

POLS B, BROMMERSMA A. Grenzen in de omgang: een groeiend aantal bedrijven ontwikkelt beleid rond seksuele intimidatie. Personeelwetenschappen, 1996, 20, 20-23.

VANDENBOS GR, BULATAO EQ. Violence on the job: identifying risks and developing solutions. Washington DC, American Psychological Association, 1996.

VUGHT AM van. Het ontstaan van seksuele intimidatie en de gevolgen hiervan: welke rol is weggelegd voor de bedrijfsarts (literatuurstudie). Amsterdam, Universiteit van Amsterdam, Coronel Laboratorium, CORVU rapport, 1994.

WYNNE R, CLARKIN N. Guidance on the prevention of violence at work.
European Commission, Directorate General 5, Brussels/Luxembourg, 1997.

Bijlage 1 Correlaties tussen de landen van de EU en de scores op de geweld- en intimidatie-vragen

Toelichting: De correlatie tussen België en geweld is -.0391. Hierbij was België=1 en de rest van de EU=0 en bij geweld was nee=0 en ja=1. Een negatieve correlatie betekent dat België op de vraag naar geweld onder-gemiddeld scoort (dit klopt uiteraard met Tabel 3.1). Een positieve correlatie betekent dat het betreffende land boven-gemiddeld scoort.

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
BELGIË	-.0391**	-.0317**	-.0167	-.0139
DENEMARK	-.0024	-.0067	-.0104	.0016
WEST-DTL	-.0012	-.0010	.0279**	.0190
GRIEKENL	-.0221*	-.0241*	.0013	.0051
ITALIË	-.0437**	-.0405**	-.0054	-.0219*
SPANJE	-.0233*	-.0187	-.0124	-.0078
FRANKRYK	-.0096	.0308**	.0013	.0070
IERLAND	.0251*	.0158	-.0066	.0032
LUXEMBRG	-.0094	-.0082	-.0127	-.0173
NEDERLND	-.0109	-.0062	.0071	-.0062
PORTUGAL	.0533**	-.0288**	-.0183	-.0173
UK	.0663**	.0942**	.0207*	.0378**
OOST-DTL	-.0171	-.0161	-.0235*	-.0297**
FINLAND	-.0040	.0164	-.0063	-.0025
ZWEDEN	.0274**	.0216*	.0093	-.0060
OOSTENRK	.0073	-.0013	.0392**	.0425**

Minimum pairwise N of cases: 15973 2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Bijlage 2 Correlaties tussen de beroeps-, bedrijfs- en andere kenmerken en de scores op de geweld- en intimidatie-vragen

Europese Unie

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0190	-.0190	-.0137	-.0190
PROFESSI	.0390**	.0345**	.0139	.0143
TECHNICI	.0681**	.0394**	.0117	.0183
KANTOORP	-.0504**	-.0250*	.0071	-.0018
SERVICE	.0438**	.0420**	.0213*	.0361**
AGRARIER	-.0172	-.0237*	-.0239*	-.0231*
AMBACHTS	-.0392**	-.0451**	-.0309**	-.0369**
FABR.PER	-.0098	-.0045	-.0066	-.0137
ELEMENTA	-.0167	-.0055	.0086	.0158
DEFENSIE	-.0018	.0084	.0101	-.0020
LANDBOUW	-.0208*	-.0245*	-.0273**	-.0248*
MAAKIND	-.0531**	-.0561**	-.0030	-.0309**
NUTSSECT	-.0194	-.0195	-.0069	-.0122
BOUWNIJV	-.0292**	-.0368**	-.0267**	-.0311**
HANDEL	-.0320**	-.0232*	-.0008	-.0020
HORECA	.0135	.0167	.0241*	.0779**
TRANSPOR	.0056	.0159	.0134	-.0043
FINANCIE	-.0186	.0060	.0060	-.0045
ZAKELIJK	-.0078	-.0092	-.0057	.0047
OVERHEID	.0564**	.0757**	.0009	.0082
OVDIENST	.0698**	.0388**	.0168	.0247*
GESLACHT	.0223*	.0239*	.1050**	.0966**
LEEFTIJD	-.0155	-.0275**	-.0249*	-.0588**
ZELFSTAN	-.0361**	-.0467**	-.0252*	.0013
VASTWERK	.0263**	.0391**	.0188	-.0164
TIJDELYK	-.0091	-.0022	-.0024	.0110
UITZENDW	.0189	.0049	.0062	.0085
KLANTEN	.0716**	.0831**	.0312**	.0493**
VERZUIM	.0346**	.0526**	.0213*	.0239*
BAANVERA	.0389**	.0621**	.0392**	.0367**
PSYCHKL	.1235**	.1817**	.1112**	.0919**
ONTEVRED	.0425**	.1099**	.0710**	.0442**

Minimum pairwise N of cases: 15946

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

België

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0276	-.0281	-.0293	.0305
PROFESSI	.0584	.0153	.0507	.0326
TECHNICI	.0188	.0409	.0148	.0057
KANTOORP	-.0432	-.0232	-.0460	-.0069
SERVICE	.0436	.0183	.0093	.0420
AGRARIER	-.0079	-.0183	-.0084	-.0098
AMBACHTS	-.0348	-.0065	.0249	-.0429
FABR.PER	-.0189	.0056	-.0199	-.0230
ELEMENTA	-.0008	-.0186	-.0048	-.0420
DEFENSIE	-.0089	.0302	-.0094	-.0109
LANDBOUW	-.0089	-.0204	-.0094	-.0109
MAAKIND	-.0442	-.0264	.0060	-.0542
NUTSSECT	-.0084	-.0194	-.0089	-.0104
BOUWNIJV	-.0244	-.0562	-.0259	-.0300
HANDEL	-.0157	.0381	.0067	.0154
HORECA	-.0246	.0214	.0148	.0763
TRANSPOR	.0212	.0060	-.0251	-.0291
FINANCIE	-.0153	.0250	-.0162	-.0188
ZAKELIJK	-.0233	.0282	.0182	.0831*
OVERHEID	.0086	-.0161	-.0309	-.0356
OVDIENST	.0972*	.0007	.0333	.0154
GESLACHT	.0424	.0094	.0747	.0614
LEEFTIJD	-.0351	-.0081	.0328	-.0070
ZELFSTAN	-.0224	-.0056	.0477	.0263
VASTWERK	-.0242	.0219	-.0147	-.0484
TIJDELYK	.0554	-.0240	-.0280	-.0325
UITZENDW	.0595	.0340	-.0147	.0430
KLANTEN	.0730	.1272**	.0346	.0710
VERZUIM	-.0193	-.0297	.0271	.0002
BAANVERA	.0919*	.0315	.0845*	.0222
PSYCHKL	.0915*	.1788**	.1747**	.1676**
ONTEVRED	.0187	.0991*	.0556	.0762

Minimum pairwise N of cases: 1009

2-tailed Signif: * = .01 ** = .001

Denemarken

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0475	-.0395	-.0383	-.0267
PROFESSI	.0288	.0283	.0357	.0167
TECHNICI	.1665**	.1595**	-.0211	.0390
KANTOORP	-.0754	-.0121	.0088	-.0161
SERVICE	.0186	.0305	.0462	-.0082
AGRARIER	-.0189	-.0265	-.0111	-.0144
AMBACHTS	-.0703	-.0864*	-.0413	-.0535
FABR.PER	.0076	-.0047	-.0253	-.0328
ELEMENTA	-.0311	-.0751	.0321	.0617
DEFENSIE	-.0119	-.0167	-.0070	-.0091
LANDBOUW	-.0330	-.0464	-.0194	.0167
MAAKIND	-.0956*	-.1142**	-.0561	-.0374
NUTSSECT	-.0207	-.0291	-.0121	-.0157
BOUWNIJV	-.0474	-.0495	-.0278	-.0361
HANDEL	-.0646	-.0381	.0814	.0204
HORECA	.0180	.0595	.1276**	.0917*
TRANSPOR	.0142	.0403	.0062	.0175
FINANCIE	-.0307	.0079	-.0180	-.0233
ZAKELIJK	-.0466	-.0654	-.0273	-.0354
OVERHEID	.0215	.1134**	-.0389	-.0050
OVDIENST	.1753**	.0896*	.0267	.0295
GESLACHT	.0612	.0450	.0770	.1189**
LEEFTIJD	.0444	.0344	-.1064**	-.0640
ZELFSTAN	-.0314	-.0428	.0044	-.0126
VASTWERK	.0191	.0773	-.0212	-.0165
TIJDELYK	.0057	-.0179	.0014	.0105
UITZENDW	-.0110	-.0545	-.0228	.0065
ANDERS	.0067	-.0242	.0579	.0318
KLANTEN	.1042**	.1177**	.0449	.0726
VERZUIM	.0091	.0725	-.0214	.0271
BAANVERA	-.0223	.0227	.0125	.0265
PSYCHKL	.1387**	.2017**	.0730	.1025*
ONTEVRED	.0049	.0100	-.0261	.0619

Minimum pairwise N of cases: 1000

2-tailed Signif: * = .01 ** = .001

Duitsland (BDR)

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	.0086	.0259	-.0281	-.0034
PROFESSI	-.0044	.0086	-.0217	.0282
TECHNICI	.0447	-.0137	.0241	-.0534
KANTOORP	-.0868*	-.0259	.0366	-.0027
SERVICE	.1055**	.0572	.0147	.0773
AGRARIER	.0317	-.0286	.0359	.0382
AMBACHTS	-.0585	-.0553	-.0370	-.0481
FABR. PER	-.0276	-.0404	-.0234	-.0449
ELEMENTA	-.0007	.0523	.0060	.0305
DEFENSIE	-.0178	.0148	-.0168	-.0162
LANDBOUW	.0616	-.0040	.0228	.0250
MAAKIND	-.0651	-.0501	-.0302	-.0524
NUTSSECT	.0019	-.0452	.0057	-.0284
BOUWNIJV	-.0191	-.0011	-.0135	-.0313
HANDEL	.0427	-.0098	.0021	.0065
HORECA	-.0317	-.0228	.0389	.0776
TRANSPOR	.0036	.0385	.0343	.0120
FINANCIE	-.0313	.0283	-.0271	.0205
ZAKELIJK	-.0133	-.0193	-.0125	-.0121
OVERHEID	.1151**	.0733	.0140	-.0325
OVDIENST	-.0343	-.0073	.0027	.0493
GESLACHT	-.0898*	.0209	.1501**	.1067**
LEEF TIJD	-.0747	-.0394	-.0506	-.1161**
ZELFSTAN	.0040	-.0293	-.0363	.0690
VASTWERK	-.0180	-.0237	.0470	-.0526
TIJDELYK	.0134	.0791	-.0476	.0005
UITZENDW	.0434	.0187	.1117**	-.0153
KLANTEN	.0528	.0545	.0315	.0773
VERZUIM	-.0011	.0267	.0299	.0073
BAANVERA	.1952**	.0952*	.1170**	.0247
PSYCHKL	.1311**	.2146**	.2077**	.1230**
ONTEVRED	.1280**	.1371**	.1277**	.0513

Minimum pairwise N of cases: 1018

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Griekenland

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0293	-.0315	.0348	-.0166
PROFESSI	.0196	-.0174	.0016	.0360
TECHNICI	.0844*	.0618	.0293	-.0090
KANTOORP	.0186	.0084	.0259	.0119
SERVICE	-.0517	-.0376	-.0256	.0306
AGRARIER	-.0367	-.0092	-.0543	-.0405
AMBACHTS	-.0060	-.0212	-.0483	-.0535
FABR.PER	.0302	.0307	.0017	.0560
ELEMENTA	.0170	.0671	.0515	.0125
DEFENSIE	-.0143	-.0224	-.0135	-.0150
LANDBOUW	-.0370	-.0098	-.0545	-.0408
MAAKIND	-.0135	-.0185	-.0084	-.0383
NUTSSECT	-.0143	-.0224	-.0135	-.0150
BOUWNIJV	-.0095	-.0224	-.0361	-.0399
HANDEL	-.0353	-.0363	-.0112	.0049
HORECA	.0671	.0242	.0465	.0601
TRANSPOR	.0403	.0449	.0456	.0356
FINANCIE	.0688	.0541	.0266	-.0239
ZAKELIJK	-.0278	-.0190	.0135	.0069
OVERHEID	.0394	.0408	-.0107	-.0430
OVDIENST	-.0150	.0063	.0339	.0793
GESLACHT	-.0298	.0216	.1525**	.0756
LEEFTIJD	.0229	.0120	-.0472	-.0614
ZELFSTAN	-.1070**	-.0262	-.0383	-.0062
VASTWERK	.0993*	.0136	.0559	.0005
TIJDELYK	-.0035	.0270	-.0001	.0230
UITZENDW	-.0262	-.0150	-.0249	-.0275
KLANTEN	-.0077	-.0006	.0423	.0453
VERZUIM	.0806	.1666**	.0864*	.0801
BAANVERA	.0091	.0685	.0685	.0540
PSYCHKL	.0716	.2182**	.1945**	.0725
ONTEVRED	.0128	.0961*	.1029*	.0163

Minimum pairwise N of cases: 1006

2-tailed Signif: * - .01 ** = .001

Italië

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0154	-.0401	-.0268	-.0195
PROFESSI	-.0212	.0241	.0506	.0527
TECHNICI	-.0253	-.0144	.0065	-.0321
KANTOORP	.0379	.0253	.0659	.0140
SERVICE	-.0267	-.0201	-.0465	-.0339
AGRARIER	-.0114	.0737	-.0199	-.0145
AMBACHTS	.0336	.0166	-.0217	.0098
FABR.PER	.0268	-.0380	-.0382	-.0278
ELEMENTA	-.0247	-.0294	.0085	.0389
DEFENSIE	-.0044	.0773	-.0076	-.0055
LANDBOUW	-.0142	.1040**	-.0247	-.0180
MAAKIND	-.0091	-.0564	.0213	-.0014
NUTSSECT	-.0072	.0348	.0662	.0984*
BOUWNIJV	-.0202	.0091	-.0352	-.0256
HANDEL	.0790	-.0247	-.0126	.0181
HORECA	-.0103	-.0268	-.0179	-.0130
TRANSPOR	-.0147	-.0111	.0144	-.0187
FINANCIE	-.0135	-.0054	-.0234	-.0170
ZAKELIJK	-.0151	-.0126	-.0262	.0344
OVERHEID	-.0263	.0486	.0034	-.0333
OVDIENST	.0047	.0035	.0295	.0176
GESLACHT	.0030	-.0171	.1388**	.0448
LEEF TIJD	.0614	.0211	-.0428	-.0150
ZELFSTAN	.0166	-.0197	-.0601	.0405
VASTWERK	.0018	.0181	.0196	-.0381
TIJDELYK	-.0138	-.0071	.0184	-.0175
UITZENDW	-.0105	.0099	-.0183	-.0133
KLANTEN	-.0282	-.0531	-.0160	.0274
VERZUIM	.0121	.0296	.0263	-.0162
BAANVERA	.0208	.0258	.0624	.0050
PSYCHKL	-.0206	.1081**	.0677	.0900*
ONTEVRED	.0018	.0945*	.1063**	.0417

Minimum pairwise N of cases: 1032 2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Spanje

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0402	-.0181	.0055	-.0356
PROFESSI	.0286	.0431	-.0346	-.0404
TECHNICI	.0257	-.0043	.0532	.0373
KANTOORP	.0235	-.0156	-.0279	.0012
SERVICE	.1237**	.0447	.1044**	.0771
AGRARIER	.0004	.0049	-.0247	-.0289
AMBACHTS	-.0678	-.0133	-.0271	-.0602
FABR. PER	-.0355	-.0230	.0132	.0029
ELEMENTA	-.0552	-.0157	-.0418	.0470
DEFENSIE	-.0062	-.0106	-.0047	-.0055
LANDBOUW	-.0026	-.0004	-.0259	-.0303
MAAKIND	-.0146	-.0179	.0671	.0000
NUTSSECT	-.0117	-.0199	-.0089	-.0104
BOUWNIJV	-.0095	.0051	-.0289	-.0339
HANDEL	-.0288	-.0423	-.0159	.0056
HORECA	.0235	.0658	.0116	.0686
TRANSPOR	-.0253	-.0430	-.0192	-.0224
FINANCIE	.0343	.0652	.1258**	-.0172
ZAKELIJK	.1058**	.0095	.0212	.0493
OVERHEID	.0079	.0985*	-.0330	.0192
OVDIENST	-.0230	-.0581	-.0472	-.0332
GESLACHT	.0251	-.0265	.1077**	.0341
LEEFTIJD	-.0085	-.0237	-.0236	-.0507
ZELFSTAN	-.0268	-.0493	-.0144	.0077
VASTWERK	.0137	.0765	.0257	-.0062
TIJDELYK	.0033	-.0073	-.0050	-.0003
UITZENDW	-.0090	-.0292	.0091	.0313
KLANTEN	.0391	.0304	-.0044	.0201
VERZUIM	.0328	.0498	-.0061	-.0207
BAANVERA	.1010*	.0113	-.0029	-.0134
PSYCHKL	.1171**	.1924**	.0673	.0916*
ONTEVRED	.0386	.1239**	.0656	.0192

Minimum pairwise N of cases: 1000

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Frankrijk

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	.0120	.0117	-.0211	-.0239
PROFESSI	.0000	-.0393	.1019*	.0136
TECHNICI	.0285	.0069	-.0141	.0673
KANTOORP	-.0538	-.0172	-.0127	-.0249
SERVICE	.0758	.0926*	.0553	.0336
AGRARIER	-.0055	-.0033	-.0278	-.0315
AMBACHTS	-.0220	-.0281	-.0457	.0116
FABR.PER	-.0305	-.0190	-.0407	-.0462
ELEMENTA	-.0277	-.0244	-.0391	-.0443
DEFENSIE	.0302	.0159	.0480	-.0182
LANDBOUW	.0134	.0100	-.0315	-.0357
MAAKIND	-.0574	-.0179	-.0371	-.0288
NUTSSECT	-.0144	-.0283	-.0113	-.0128
BOUWNIJV	-.0464	-.0779	-.0363	-.0412
HANDEL	.0542	-.0079	.0129	.0178
HORECA	.0431	.0425	-.0228	.0550
TRANSPOR	-.0445	.0210	.0580	-.0121
FINANCIE	-.0312	-.0425	-.0245	.0102
ZAKELIJK	.0323	.0844*	.0124	.0246
OVERHEID	.0434	.0589	-.0151	-.0088
OVDIENST	-.0077	-.0490	.0527	.0288
GESLACHT	-.0022	.0172	.0630	.0898*
LEEF TIJD	.0502	-.0220	-.0056	-.0385
ZELFSTAN	.0590	-.0207	.0160	.1013*
VASTWERK	-.0276	.0352	-.0206	-.0891*
TIJDELYK	-.0254	-.0737	.0036	.0254
UITZENDW	.0026	.0696	.0183	.0481
KLANTEN	.0908*	.0593	.0533	.0442
VERZUIM	-.0163	.0505	.0226	-.0181
BAANVERA	.0197	.0430	.0194	-.0176
PSYCHKL	.1482**	.1915**	.1114**	.1301**
ONTEVRED	.0458	.1293**	.0760	.0346

Minimum pairwise N of cases: 1006

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Ierland

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	.0127	.0312	-.0386	-.0238
PROFESSI	.0341	.0439	.0705	.0639
TECHNICI	.0966*	.0161	.0685	.0842*
KANTOORP	-.0877*	-.0380	-.0437	-.0108
SERVICE	.1139**	.0564	-.0023	-.0420
AGRARIER	-.0644	-.0676	-.0395	-.0485
AMBACHTS	-.0371	-.0250	.0071	-.0001
FABR.PER	.0557	.0210	-.0359	-.0441
ELEMENTA	-.0501	-.0199	-.0092	.0256
DEFENSIE	.0226	.0233	.0954*	.0242
LANDBOUW	-.0722	-.0567	-.0429	-.0527
MAAKIND	-.0946*	-.0922*	-.0224	-.0377
NUTSSECT	-.0283	-.0368	-.0141	-.0173
BOUWNIJV	-.0340	-.0343	-.0337	-.0414
HANDEL	-.0571	-.0304	-.0131	-.0340
HORECA	.0708	.0462	-.0266	.1630**
TRANSPOR	.0575	.0552	.0013	-.0121
FINANCIE	-.0445	-.0384	.0247	-.0273
ZAKELIJK	.0857*	-.0062	.0048	-.0374
OVERHEID	.0288	.0535	-.0031	-.0168
OVDIENST	.1033*	.1164**	.0969*	.1102**
GESLACHT	-.0723	-.0398	.0323	.0757
LEEF TIJD	-.0154	-.0395	-.0135	-.0469
ZELFSTAN	-.0666	-.0680	-.0041	-.0133
VASTWERK	.0637	.0841*	.0207	-.0178
TIJDELYK	-.0156	-.0188	-.0005	.0664
UITZENDW	.0029	-.0012	-.0226	-.0277
KLANTEN	.0968*	.1424**	.0412	.0434
VERZUIM	.0345	.0308	-.0062	-.0089
BAANVERA	.0750	.0691	-.0322	.0154
PSYCHKL	.2150**	.2251**	.1706**	.1481**
ONTEVRED	.1095**	.1773**	.0426	.1411**

Minimum pairwise N of cases: 1006

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Luxemburg

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	.0307	.0017	-.0296	-.0256
PROFESSI	.0205	.0154	-.0322	-.0279
TECHNICI	-.0342	.0103	.0245	-.0329
KANTOORP	-.0490	.0238	.0122	.0269
SERVICE	.0293	-.0281	.0449	.0604
AGRARIER	.0523	-.0413	-.0147	-.0127
AMBACHTS	.0295	.0018	-.0398	-.0344
FABR. PER	.0284	-.0109	-.0188	-.0163
ELEMENTA	-.0569	-.0065	.0411	.0564
DEFENSIE
LANDBOUW	-.0256	-.0396	-.0141	-.0122
MAAKIND	-.0154	-.0323	-.0309	-.0268
NUTSSECT	-.0195	-.0301	-.0107	-.0093
BOUWNIJV	.0557	-.0013	-.0243	-.0210
HANDEL	-.0702	-.0390	-.0386	.0380
HORECA	-.0307	.0455	.1070	.1283*
TRANSPOR	-.0030	.0166	-.0268	-.0232
FINANCIE	-.0557	-.0033	.0430	-.0265
ZAKELIJK	.0116	-.0284	.0718	.0894
OVERHEID	.0833	.0242	-.0353	-.0306
OVDIENST	.0355	.0502	.0070	-.0410
GESLACHT	-.0980	.0003	.0250	.0485
LEEF TIJD	-.0397	-.0777	-.0451	-.0564
ZELFSTAN	.0046	-.0077	.0911	.1157*
VASTWERK	-.0678	.0241	-.0450	-.0679
TIJDELYK	.0695	-.0249	-.0219	-.0189
UITZENDW	-.0245	-.0379	-.0135	-.0117
KLANTEN	.0487	.0453	.0822	.0191
VERZUIM	.0874	.1413*	-.0271	-.0235
BAANVERA	.1090	.0519	-.0306	.0584
PSYCHKL	.0520	.2266**	.0529	-.0548
ONTEVRED	.0931	.1463*	-.0261	.0740

Minimum pairwise N of cases: 500 2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Nederland

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0044	-.0190	-.0080	-.0443
PROFESSI	.0539	.0120	.0631	-.0487
TECHNICI	.0492	.0801*	-.0276	.0259
KANTOORP	-.0412	-.0187	-.0254	.0079
SERVICE	-.0304	-.0092	.0444	.0646
AGRARIER	-.0217	-.0035	-.0185	-.0162
AMBACHTS	-.0384	-.0563	-.0228	-.0316
FABR.PER	-.0060	.0240	.0081	.0200
ELEMENTA	.0352	-.0064	-.0176	.0189
DEFENSIE	-.0148	-.0231	-.0126	-.0111
LANDBOUW	-.0332	-.0114	-.0283	-.0248
MAAKIND	-.0503	-.0357	-.0338	-.0013
NUTSSECT	-.0138	.0253	-.0118	-.0104
BOUWNIJV	-.0495	-.0206	-.0176	-.0091
HANDEL	.0217	-.0292	.0295	.0079
HORECA	-.0327	-.0102	.0432	.0563
TRANSPOR	.0154	.0668	.0330	.0200
FINANCIE	.0064	-.0444	-.0243	-.0213
ZAKELIJK	-.0109	-.0261	.0033	.0152
OVERHEID	-.0247	.0455	-.0400	-.0351
OVDIENST	.0979*	.0389	.0226	-.0045
GESLACHT	.0706	-.0217	.0980*	.0957*
LEEFTIJD	.0155	.0075	-.0376	-.0756
ZELFSTAN	-.0164	.0176	-.0245	-.0157
VASTWERK	.0519	.0068	.0135	-.0412
TIJDELYK	-.0461	-.0410	.0265	.0212
UITZENDW	-.0280	.0275	-.0239	.0727
KLANTEN	.0531	.0879*	.0703	.0175
VERZUIM	.0803*	.0790*	.0142	.0996*
BAANVERA	-.0237	.0930*	-.0133	.0248
PSYCHKL	.0723	.2035**	.0807*	.1331**
ONTEVRED	.0546	.0897*	.0790*	.0454

Minimum pairwise N of cases: 1065

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Portugal

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0653	-.0295	-.0322	-.0044
PROFESSI	.1279**	.0829*	.0149	.0074
TECHNICI	.0269	-.0454	.0141	.0066
KANTOORP	.0439	.0022	.0034	-.0359
SERVICE	-.0079	.0549	-.0281	.0392
AGRARIER	-.0362	-.0421	-.0178	-.0200
AMBACHTS	.0127	-.0375	-.0029	-.0146
FABR.PER	-.0136	.0429	.0666	.0542
ELEMENTA	-.0736	-.0178	-.0053	-.0131
DEFENSIE	-.0254	.0363	-.0081	-.0090
LANDBOUW	-.0498	-.0501	-.0212	-.0238
MAAKIND	.0481	.0230	.0137	.0282
NUTSSECT	-.0237	-.0178	-.0075	-.0084
BOUWNIJV	-.0204	-.0136	.0117	.0043
HANDEL	-.0350	-.0366	-.0135	-.0216
HORECA	-.0576	-.0144	-.0233	.0567
TRANSPOR	.0323	-.0295	.0768	.0198
FINANCIE	.0097	.0018	-.0135	-.0151
ZAKELIJK	-.0649	-.0034	.0309	.0231
OVERHEID	.0666	.0453	-.0235	-.0263
OVDIENST	.0398	.0511	-.0215	-.0301
GESLACHT	.0422	-.0201	.0511	.0471
LEEF TIJD	-.0635	-.0748	-.0463	-.0737
ZELFSTAN	-.0845*	-.0738	-.0341	-.0217
VASTWERK	.0879*	.0737	-.0087	-.0097
TIJDELYK	-.0492	-.0400	.0184	.0109
UITZENDW	.0571	.0556	.0380	.0299
KLANTEN	.0627	.0283	-.0068	-.0278
VERZUIM	.0399	.0121	-.0252	.0338
BAANVERA	.0687	.0085	-.0268	.0799
PSYCHKL	.2902**	.1015*	.0825*	.0323
ONTEVRED	.0965*	.0966*	.0530	.0662

Minimum pairwise N of cases: 997

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Groot Brittannië

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0168	-.0425	-.0095	-.0258
PROFESSI	.1435**	.1094**	.0065	.0605
TECHNICI	.1262**	.0709	.0094	.0244
KANTOORP	-.0630	-.0238	-.0350	-.0161
SERVICE	.0671	.0657	.0442	.0517
AGRARIER	-.0403	-.0210	-.0226	-.0270
AMBACHTS	-.0995*	-.0975*	-.0559	-.0589
FABR.PER	-.0722	-.0292	.0397	-.0201
ELEMENTA	-.0539	-.0421	.0066	-.0143
DEFENSIE	-.0205	.0442	.0729	.0576
LANDBOUW	-.0392	-.0184	-.0220	-.0263
MAAKIND	-.0976*	-.0693	.0355	-.0074
NUTSSECT	-.0392	-.0184	-.0220	-.0263
BOUWNIJV	-.0484	-.0345	-.0365	-.0436
HANDEL	-.0434	-.0001	.0233	.0080
HORECA	-.0276	-.0532	-.0058	-.0171
TRANSPOR	-.0620	-.0158	-.0063	-.0225
FINANCIE	-.0211	.0395	.0147	-.0459
ZAKELIJK	-.0369	-.0544	-.0314	-.0105
OVERHEID	.1130**	.0957*	.0327	.1469**
OVDIENST	.1447**	.0465	-.0264	-.0202
GESLACHT	.0957*	.0369	.1159**	.1528**
LEEFTIJD	.0069	-.0441	-.0311	-.0343
ZELFSTAN	-.0636	-.0555	-.0472	-.0479
VASTWERK	.0495	.0425	.0279	-.0001
TIJDELYK	-.0023	-.0243	-.0176	.0325
UITZENDW	-.0110	-.0007	.0053	-.0057
KLANTEN	.1474**	.1488**	.0302	.0349
VERZUIM	.1168**	.1463**	.0430	.0678
BAANVERA	-.0129	.1192**	-.0073	.0294
PSYCHKL	.1689**	.2773**	.1470**	.1138**
ONTEVRED	.0362	.1639**	.0792*	.0452

Minimum pairwise N of cases: 1058

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Oost Duitsland

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	.0454	-.0036	.0376	-.0147
PROFESSI	.0277	-.0117	-.0162	-.0132
TECHNICI	-.0393	-.0407	.0101	.0240
KANTOORP	-.0621	-.0370	-.0301	.0205
SERVICE	.0788	.0644	.0493	.0402
AGRARIER	-.0238	.0181	-.0116	-.0095
AMBACHTS	-.0451	-.0237	-.0432	-.0353
FABR. PER	.0091	.0031	.0309	-.0164
ELEMENTA	.0231	.0349	-.0223	-.0182
DEFENSIE	-.0068	-.0106	-.0033	-.0027
LANDBOUW	-.0285	.0022	-.0139	-.0113
MAAKIND	-.0402	-.0280	.0303	-.0290
NUTSSECT	-.0194	-.0303	-.0094	-.0077
BOUWNIJV	-.0296	-.0430	-.0315	.0178
HANDEL	-.0614	.0739	-.0297	-.0244
HORECA	.0180	-.0096	-.0116	.0940*
TRANSPOR	.1005*	.0329	.0376	-.0145
FINANCIE	-.0272	-.0180	-.0132	-.0108
ZAKELIJK	.0108	.0079	-.0130	-.0106
OVERHEID	.0571	-.0263	-.0281	-.0229
OVDIENST	.0306	.0198	.0471	.0384
GESLACHT	-.0581	-.0040	.0561	.0662
LEEFTIJD	-.0519	-.0268	.0152	-.0646
ZELFSTAN	.0029	-.0225	.0125	-.0222
VASTWERK	.0125	-.0160	-.0378	.0383
TIJDELYK	-.0383	.0500	.0494	-.0229
UITZENDW	.0363	-.0283	-.0088	-.0072
KLANTEN	.0427	.0170	.0342	.0173
VERZUIM	.0266	.0348	.0147	.0178
BAANVERA	.0192	.0720	.0216	.0359
PSYCHKL	.0492	.1748**	.0816*	.0451
ONTEVRED	.0063	.1675**	.0144	-.0215

Minimum pairwise N of cases: 1044

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Finland

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0267	.0006	-.0313	-.0353
PROFESSI	-.0098	.0060	-.0139	.0251
TECHNICI	.1212**	.1049**	.0149	.0156
KANTOORP	-.0646	-.0017	.0348	-.0245
SERVICE	.0508	.1022**	-.0005	.0924*
AGRARIER	.0606	-.0804*	-.0311	-.0350
AMBACHTS	-.0722	-.1114**	.0002	-.0528
FABR.PER	-.0555	-.0085	.0219	-.0148
ELEMENTA	-.0377	-.0591	-.0081	.0094
DEFENSIE	-.0189	-.0317	-.0122	-.0138
LANDBOUW	.0562	-.0829*	-.0320	-.0361
MAAKIND	-.0922*	-.1297**	.0400	-.0674
NUTSSECT	-.0262	-.0440	-.0170	-.0192
BOUWNIJV	-.0427	-.0565	.0086	-.0312
HANDEL	-.0327	.0126	-.0039	-.0385
HORECA	.0355	.0530	-.0197	.0665
TRANSPOR	-.0273	-.0141	-.0316	-.0356
FINANCIE	-.0281	.0425	-.0182	-.0205
ZAKELIJK	-.0315	-.0327	-.0204	.0199
OVERHEID	.1385**	.1774**	.0172	.0857*
OVDIENST	-.0326	-.0054	.0077	.0416
GESLACHT	.0404	.0625	.0741	.1233**
LEEFTIJD	-.0035	-.0247	.0280	-.0698
ZELFSTAN	.0149	-.0505	-.0489	-.0552
VASTWERK	-.0711	.0262	.0626	.0439
TIJDELYK	.0555	.0208	-.0220	-.0305
UITZENDW	.0205	-.0110	-.0148	-.0167
KLANTEN	.0603	.2027**	.0345	.1006*
VERZUIM	-.0094	-.0028	-.0011	-.0119
BAANVERA	-.0397	.0467	-.0258	-.0290
PSYCHKL	.1668**	.1870**	.1008*	.0943*
ONTEVRED	-.0322	.0264	.0269	-.0383

Minimum pairwise N of cases: 1062

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Zweden

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0725	-.0254	.0020	-.0385
PROFESSI	-.0245	.0673	-.0290	-.0141
TECHNICI	.2331**	.0935*	.0554	.0491
KANTOORP	-.1121**	-.0816*	.0045	.0096
SERVICE	.0652	.0765	.0411	.0106
AGRARIER	-.0289	-.0107	-.0179	-.0153
AMBACHTS	-.0631	-.0803*	-.0256	-.0152
FABR.PER	-.0437	-.0400	-.0378	-.0324
ELEMENTA	-.0301	-.0407	-.0230	.0139
DEFENSIE	.0371	.0193	-.0113	-.0097
LANDBOUW	-.0397	-.0527	-.0246	-.0211
MAAKIND	-.1087**	-.1094**	-.0500	-.0577
NUTSSECT	-.0289	-.0107	-.0179	-.0153
BOUWNIJV	-.0398	-.0769	-.0074	-.0308
HANDEL	-.0795*	-.0288	.0161	.0083
HORECA	-.0088	-.0049	.0208	.0815*
TRANSPOR	-.0247	-.0242	-.0096	-.0319
FINANCIE	-.0404	-.0137	.0544	.0246
ZAKELIJK	-.0397	-.0324	-.0246	-.0211
OVERHEID	.0734	.1175**	.0227	-.0252
OVDIENST	.1633**	.1072**	.0174	.0709
GESLACHT	.1278**	.1130**	.1303**	.0738
LEEFTIJD	-.0894*	-.0398	-.0431	-.1038**
ZELFSTAN	-.0725	-.0490	-.0449	-.0113
VASTWERK	.0034	.0465	-.0176	-.0438
TIJDELYK	-.0126	-.0104	.0170	.0747
UITZENDW	.0806*	-.0009	.0642	.0370
KLANTEN	.1815**	.1575**	.0718	.0806*
VERZUIM	-.0175	.0344	.0469	.0168
BAANVERA	-.0148	.0707	.0377	-.0042
PSYCHKL	.1039**	.1777**	.1139**	.0700
ONTEVRED	.0069	.1008*	.0529	.0186

Minimum pairwise N of cases: 1056

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Oostenrijk

Correlations:	GEWELD	INTIMIDA	DISCRIM	ONGEWENS
MANAGERS	-.0277	-.0391	-.0365	-.0277
PROFESSI	-.0245	-.0017	-.0230	-.0245
TECHNICI	-.0082	-.0405	-.0366	.0165
KANTOORP	-.0558	-.0269	.0801*	.0526
SERVICE	.1176**	.0670	.0041	.0305
AGRARIER	-.0337	-.0449	-.0316	-.0337
AMBACHTS	-.0634	.0003	-.0565	-.0634
FABR. PER	.0440	.0042	-.0293	-.0142
ELEMENTA	.0268	.0587	.0960*	.0268
DEFENSIE	-.0189	-.0252	-.0178	-.0189
LANDBOUW	-.0173	-.0367	-.0390	-.0415
MAAKIND	-.0164	.0038	.0204	-.0416
NUTSSECT	-.0311	-.0170	-.0292	-.0311
BOUWNIJV	-.0180	-.0263	-.0622	-.0502
HANDEL	-.0814*	-.0868*	-.0354	-.0316
HORECA	.1461**	.1195**	.1150**	.2106**
TRANSPOR	.0069	.0064	.0136	.0069
FINANCIE	-.0454	-.0262	.0046	.0437
ZAKELIJK	-.0297	-.0141	-.0279	-.0297
OVERHEID	.0762	.0582	.0455	.0058
OVDIENST	.0120	.0225	-.0117	.0003
GESLACHT	-.0129	.0404	.1984**	.1947**
LEEF TIJD	-.0385	-.0833*	.0103	-.0722
ZELFSTAN	.0101	-.0129	-.0412	.0101
VASTWERK	-.0137	-.0879*	.0081	-.0362
TIJDELYK	.0148	.1050**	.0226	.0329
UITZENDW	-.0126	.0428	-.0118	-.0126
KLANTEN	.0112	-.0174	-.0182	.0689
VERZUIM	.0975*	.1330**	.0709	.0533
BAANVERA	.1107**	.2100**	.1594**	.2072**
PSYCHKL	.1567**	.2789**	.1167**	.1608**
ONTEVRED	.1655**	.3058**	.1368**	.1208**

Minimum pairwise N of cases: 1079

2-tailed Signif: * - .01 ** - .001



Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Directie Voorlichting, Bibliotheek en Documentatie
Postbus 90801, 2509 LV 's-Gravenhage

Verkoop
Elsevier bedrijfsinformatie bv
Postbus 16400, 2500 BK 's-Gravenhage
Telefoon: 070-3819900
Telefax: 070-3338399

Ordernummer 15.104.99
ISBN 90 5749 261 x

ISBN 90-5749-261-x



9 789057 492617