

54/  
173

SZW

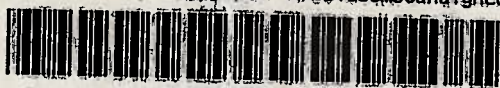
Ministerie van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid

**Seksuele intimidatie en  
agressie en geweld onder  
de werkingssfeer van de  
Arbowet:**

1995

No. 3

Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden



\*NIA0104973\*

Werkdocumenten

gratis

# Seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbowet:

1995

No. 3

## de werkgeversinspanningen ten tijde van de inwerking- treding van de wetswijziging

Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale  
Zaken en Werkgelegenheid verricht door het Nederlands  
Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA

Nederlands Instituut voor  
Arbeidsomstandigheden NIA  
bibliotheek-documentatie-informatie  
De Boelelaan 30, Amsterdam-Buitenveldert

ISN-nr. 24.262  
plaats 54-173  
datum 18 AUG. 1995

R.J. van Amstel

G.E. Evers



# Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Samenvatting van de onderzoeksresultaten                  | 5  |
| 1. Inleiding  | 13 |
| 1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek                 | 13 |
| 1.2 Onderzoeksopzet                                       | 14 |
| 1.3 Uitvoering van het onderzoek                          | 15 |
| 1.4 Steekproefgegevens, herweging en generaliseerbaarheid | 17 |
| 1.5 Opzet van het rapport                                 | 18 |
| 2. Onderzoeksresultaten eerste belronde                   | 21 |
| 3. Onderzoeksresultaten vervolginterviews                 | 27 |

Bijlage



# Samenvatting van de onderzoeksresultaten

## Inleiding

Per 1 oktober 1994 zijn seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbowet komen te vallen (artikel 3, lid 2) <sup>1</sup>. Dit houdt in dat sindsdien de werkgever wettelijk verplicht is te zorgen voor zoveel mogelijk bescherming van zijn of haar werknemers tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld, en tegen de nadelige gevolgen daarvan. De werkgever moet kort gezegd beleid voeren gericht op het terugdringen en voorkomen van beide verschijnselen.

In de wet staat ook vermeld dat binnen vijf jaren na de inwerkingtreding van de wet de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een verslag zal uitbrengen aan de Staten-Generaal over de doeltreffendheid en de effecten van deze wet in de praktijk. Om die reden heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besloten het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA) te laten onderzoeken welke inspanningen werkgevers reeds leveren ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld ten tijde van de inwerkingtreding van deze wet. Door de resultaten van deze meting te vergelijken met de uitkomsten van een vervolgmeting over een paar jaar, kan het ministerie inzicht krijgen in de groei van de beleidsinspanningen van werkgevers, en in groeiprocessen.

Het onderzoek naar de werkgeversinspanningen ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld is in twee telefonische interviewronden uitgevoerd. Bij de eerste belronde is aan 3566 bedrijven en instellingen een beperkt aantal vragen voorgelegd over hun beleidsinspanningen voor beide onderwerpen. In de tweede belronde is bij 797 bedrijven en instellingen hierop uitgebreider ingegaan.

Met de resultaten van dit onderzoek is een landelijk representatief beeld verkregen van de werkgeversinspanningen ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld ten tijde van de inwerkingtreding van de wetswijziging.

## De resultaten van de eerste belronde onder 3566 bedrijven en instellingen

In november 1994 hebben bij het onderzoek van het bureau Intomart 'Hoe Werven Bedrijven?' een vijftal vragen meegelopen over seksuele intimidatie en agressie en geweld. Aan de hand hiervan kan onderstaand het volgende (globale) beeld worden geschetst van de werkgeversinspanningen voor beide onderwerpen op dat moment.

### *Seksuele intimidatie*

Van de werkgevers in Nederland heeft op dit moment tegen de 30% aan hun personeel te kennen gegeven dat zij klachten over seksuele intimidatie kunnen melden. Dit blijkt met name het geval bij bedrijven met meer dan 35 werknemers en, wanneer wordt gekeken naar de onderscheiden sectoren, bij instellingen in de onderwijssector en binnen de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening <sup>2</sup>.

In totaal is er bij 35% van de bedrijven en instellingen een vertrouwenspersoon waar men in dat geval naar toe kan gaan. Het merendeel (28%) heeft hiervoor iemand aangewezen binnen de eigen organisatie, 7% maakt gebruik van de vertrouwenspersoon bij een centrale organisatie (bijvoorbeeld bij de branche-organisatie).

Aanmerkelijk minder vaak blijkt daarentegen een procedure afgesproken, of een commissie benoemd, voor het behandelen van klachten over seksuele intimidatie. Op dit moment heeft 6% van de bedrijven en instellingen zelf hiervoor een procedure opgesteld of een commissie benoemd, en 8% doet in dat geval een beroep op een centrale klachtenprocedure of -commissie.

Ook hierbij geldt dat het vooral organisaties zijn met meer dan 35 werknemers die over een vertrouwenspersoon beschikken en/of over een klachtenprocedure of klachtencommissie. Daarnaast vallen met name organisaties uit de onderwijssector in positieve zin op: vergeleken met de organisaties uit andere sectoren hebben zij niet alleen vaker een vertrouwenspersoon maar beschikken zij eveneens vaker over een procedure of een commissie voor het behandelen van klachten over seksuele intimidatie.

### *Agressie en geweld*

Ten aanzien van agressie en geweld van het publiek blijkt dat bij bijna 20% van de bedrijven en instellingen afspraken zijn gemaakt over hoe het personeel hiertegen kan worden beschermd. Dit blijkt met name het geval bij organisaties met meer dan 100 werknemers en, wanneer wordt gekeken naar sectoren, bij organisaties binnen de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, de zakelijke dienstverlening en organisaties die vallen onder de overige dienstverlening (overheid, werkgevers- en werknemersorganisaties, e.d.).

Een klein deel van de werkgevers, namelijk 10%, zegt al concrete maatregelen op dit gebied te hebben getroffen. Ook in dit geval blijken het met name organisaties te zijn met meer dan 100 werknemers en, onderscheiden naar sectoren, organisaties uit de zakelijke dienstverlening, het vervoer, de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening en organisaties die vallen onder de overige dienstverlening.

Op de vraag of agressief gedrag van het publiek bij hen voorkomt of zou kunnen voorkomen, antwoordt 35% met 'ja'. Met name bij organisaties met meer dan 35 werknemers wordt aangegeven dat hun personeel met agressief gedrag van het publiek te maken heeft of dat dit zou kunnen voorkomen, en het blijken vooral organisaties te zijn in de bedrijfstakken handel en horeca, het vervoer, de zakelijke dienstverlening, het onderwijs, de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, en de overige dienstverlening. Dit beeld komt overeen met eerder uitgevoerd verkennend onderzoek op dit gebied <sup>3</sup>.

## De resultaten van de tweede belronde onder 797 bedrijven en instellingen

In de tweede belronde (in januari 1995) is bij 797 bedrijven en instellingen een vervol ginterview afgenomen waarin veel uitgebreider dan bij de eerste belronde, is ingegaan op de inspanningen van werkgeverszijde ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld. Gesproken is meestal met de directeur of een hoger leidinggevend personeelslid (bedrijfsleider, hoofd personeelszaken).

Eén van de beginvragen aan deze respondenten betrof de vraag of hun officiële personeelsvertegenwoordiging (Ondernemingsraad/Medezeggenschapscommissie/Dienstcommissie, e.d.) aandacht schenkt aan seksuele intimidatie en agressie en geweld. Bij 7% van de bedrijven en instellingen in Nederland besteedt dit medezeggenschapsorgaan aandacht aan beide onderwerpen, bij 2% alleen aan seksuele intimidatie en bij 3% alleen aan agressie en geweld. Bij de overige organisaties heeft het medezeggenschapsorgaan er geen aandacht voor (8%) of is er geen medezeggenschapsorgaan (80%). Het feit dat zoveel organisaties helemaal geen officiële personeelsvertegenwoordiging hebben is in dit geval niet verwonderlijk aangezien slechts 8% van de arbeidsorganisaties in Nederland organisaties zijn met 35 of meer werknemers in dienst (de grens waarbij men verplicht is een medezeggenschapsorgaan in te stellen).

Op de vraag of er in de CAO afspraken zijn gemaakt over seksuele intimidatie en/of agressie en geweld wordt het volgende geantwoord: bij 10% van de organisaties wordt aangegeven dat er in de CAO waaronder zij vallen een bepaling over beide onderwerpen is opgenomen, bij 7% is er in hun CAO alleen een bepaling opgenomen over seksuele intimidatie en bij 3% alleen een bepaling over agressie en geweld. Bij 59% van de bedrijven en instellingen is er volgens de respondenten in hun CAO niets over beide onderwerpen afgesproken, en bij 21% wordt aangegeven dat men niet onder een CAO valt.

### *Seksuele intimidatie*

Bij eenderde van de bedrijven en instellingen wordt door de gesprekspartner bevestigend geantwoord op de vraag of seksuele intimidatie bij hen voorkomt of zou kunnen voorkomen. Bij 6% zijn hieromtrent de afgelopen jaren ook één of meer officiële klachten ingediend.

Bovengenoemde inschatting bij arbeidsorganisaties over het voorkomen van seksuele intimidatie hoeft niet overeen te komen met de werkelijkheid. Niet alleen heeft eerder onderzoek<sup>4</sup> uitgewezen dat seksuele intimidatie op het werk veel vaker voorkomt dan feitelijk 'hogerop' in de organisatie bekend is. Ook de antwoorden van de gesprekspartners op de vraag waarom men denkt dat seksuele intimidatie bij hen niet voorkomt, geven indicatie voor het vermoeden dat bij een aantal van hen dit probleem niet herkend of erkend wordt. Enkele voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld: "We zijn een nuchter volk", "We hebben wel wat anders te doen", "De personeelsleden zijn niet van die aard", "De mensen die hier werken zijn allen hoog opgeleid", "Omdat we er geen signalen over hebben ontvangen", "De omgang tussen de mensen onderling is vriendschappelijk".

Omdat thans van alle werkgevers wordt verwacht dat zij maatregelen gaan nemen om hun personeel te beschermen tegen seksuele intimidatie, is nagegaan wat zij op dit gebied reeds hebben ondernomen. Daaruit blijkt dat op dit moment:



- 33% er voor heeft gezorgd dat hun werknemers voorvallen van seksuele intimidatie in vertrouwen kunnen melden;
  - 24% één of meer vertrouwenspersonen heeft aangesteld waar medewerkers naar toe kunnen gaan wanneer zijn lastig worden gevallen (waarbij 19% er tevens voor heeft gezorgd dat deze persoon door de werknemers in vertrouwen is te spreken en 5% hun vertrouwenspersoon ook scholingsmogelijkheden heeft aangeboden);
  - 22% het onderwerp heeft laten bespreken via het werkoverleg en/of werkbesprekingen;
  - 15% folders en/of brochures over seksuele intimidatie heeft laten verspreiden onder het personeel;
  - 9% via het personeelsblad aandacht heeft besteed aan het onderwerp;
  - 9% in een plan van aanpak heeft vastgelegd welke maatregelen men zal nemen;
  - 8% voor de behandeling van klachten over seksuele intimidatie een procedure tot zijn of haar beschikking heeft (waarin bij 4% ook de sancties zijn opgenomen die een dader kunnen worden opgelegd);
  - 7% een commissie kan inschakelen die klachten over seksuele intimidatie zal behandelen.
- Tenslotte blijken bij 5% van de bedrijven en instellingen voor het personeel voorlichtingsbijeenkomsten over het onderwerp te zijn georganiseerd, bij 2% eveneens voor de leidinggevenden, en bij 2% heeft men tevens de leidinggevenden getraind in het signaleren van seksuele intimidatie en in het onderwerp bespreekbaar maken op hun afdeling.

Bij meer dan de helft (52%) van de bedrijven en instellingen wordt echter aangegeven dat er bij hen (nog) geen van bovengenoemde maatregelen zijn genomen.

In het algemeen blijken op dit moment vooral de bedrijven met meer dan 35 werknemers het meest actief op dit gebied. Onderscheiden naar bedrijfstak, vallen met name de onderwijssector en de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening wat dit betreft in positieve zin op.

Op de vraag of men bij het ontwikkelen van een beleid tegen seksuele intimidatie ondersteuning krijgt vanuit de branche-organisatie, wordt bij 24% van de bedrijven en instellingen geantwoord dat dit het geval is (en bij 15% dat dit niet het geval is maar dat men dit wel wenselijk zou vinden). Met name organisaties met meer dan 35 werknemers blijken ondersteuning vanuit hun branche te krijgen op dit terrein en, onderscheiden naar sectoren, opvallend vaker organisaties in het onderwijs en binnen de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening.

Bij meer dan de helft van de bedrijven en instellingen vindt men dat de activiteiten die men tot nu toe heeft ondernomen ten aanzien van seksuele intimidatie voldoende zijn, eenderde vindt de genomen maatregelen voorlopig voldoende, terwijl 12% van plan is er nog meer aan te gaan doen (en dan met name op het gebied van voorlichting richting personeel, ten aanzien van de behandeling van klachten en ten aanzien van de opvang van degenen die worden lastiggevallen).

### ***Agressie en geweld***

Bij ruim eenderde van de bedrijven en instellingen wordt aangegeven dat men de afgelopen jaren klachten heeft gehad van werknemers die geconfronteerd zijn met agressief gedrag van het publiek. Eveneens bij ruim eenderde heeft men hieromtrent van de werknemers geen klachten gehad maar wordt vermoed dat zij er wel mee geconfronteerd zouden kunnen worden.

Bovengenoemde inschatting bij de arbeidsorganisaties over het voorkomen van agressie en geweld komt in dit geval hoger uit dan bij de eerste belronde. Dit zou kunnen komen doordat de betrokken gesprekspartner zich voor het vervol ginterview heeft kunnen voorbereiden (via een introductiebrief werd aangekondigd waar het interview zoal over zou gaan) en zich, in tegenstelling tot bij de eerste belronde, vooraf heeft kunnen oriënteren op welke zaken binnen de eigen organisatie op dit gebied spelen of een andere gesprekspartner voor het vervol ginterview heeft aangewezen.

Op de vraag met welke vormen van agressief gedrag van het publiek hun werknemers zoal worden geconfronteerd, komen de volgende antwoorden:

- bij 68% van de organisaties wordt aangegeven dat hun werknemers wel eens geconfronteerd zijn of zouden kunnen zijn met *verbaal geweld*, zoals uitschelden en beledigen;
- bij 46% weet men of vermoedt men dat hun werknemers wel eens te maken krijgen met *psychisch geweld*, zoals bedreigen, intimideren, achtervolgen, onder druk zetten, de thuissituatie bedreigen. (Dit wordt vooral naar voren gebracht bij organisaties in de handel en horeca, de zakelijke dienstverlening, het onderwijs, de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening en bij organisaties binnen de overige dienstverlening);
- bij 40% van de organisaties wordt aangegeven dat *fysiek geweld*, zoals schoppen, slaan, met een wapen bedreigen en/of overvallen worden wel eens voorkomt of zou kunnen voorkomen (met name bij organisaties in de handel en horeca, de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening en binnen de overige dienstverlening);
- bij 27% weet men of vermoedt men dat hun werknemers wel eens geconfronteerd zijn met *het vernielen en beschadigen van eigendommen* door het publiek in hun bijzijn. (Dit wordt vooral naar voren gebracht bij organisaties in de handel en horeca, het vervoer, de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening en bij organisaties in de overige dienstverlening).

Vervolgens is nagegaan welke maatregelen de werkgevers op dit moment reeds hebben genomen om hun personeel te beschermen tegen agressief gedrag van het publiek. Daaruit blijkt het volgende:

- 41% van de werkgevers heeft het onderwerp laten bespreken via het werkoverleg en/of de werkbespreking;
- 21% heeft een centraal meldpunt ingesteld om voorvallen te inventariseren en te registreren;
- 18% heeft zijn of haar werknemers trainingen aangeboden waarin hen werd geleerd hoe om te gaan met agressief gedrag;
- 17% heeft in een plan van aanpak vastgelegd welke maatregelen men als organisatie hiertegen zal gaan nemen;
- 15% heeft speciale voorlichtingsbijeenkomsten voor het personeel georganiseerd;
- 14% heeft folders en/of brochures over agressie en geweld onder het personeel laten verspreiden;
- 14% heeft agressie en geweld in zijn of haar risico-inventarisatie opgenomen;
- 8% heeft via het personeelsblad aandacht aan het onderwerp laten besteden;

- 7% heeft voor de leidinggevenden een studiebijeenkomst over agressief gedrag georganiseerd.

Bij het bovenstaande valt op dat in tegenstelling tot hetgeen hieromtrent bij seksuele intimidatie naar voren is gekomen, namelijk dat op dit moment de grotere bedrijven op dit gebied actiever blijken dan de kleine, dit ten aanzien van het onderwerp agressie en geweld niet kan worden gezegd. Onderscheiden naar omvang van de bedrijven, komen bij bovengenoemde initiatieven nauwelijks opmerkelijke verschillen naar voren.

Wordt gekeken naar een aantal concrete maatregelen die de werkgevers reeds hebben getroffen, dan blijkt nog het volgende:

- 38% heeft maatregelen genomen om het werk anders te organiseren, waarbij vooral wordt genoemd bepaalde werkzaamheden niet meer door één medewerker laten uitvoeren;
- 40% heeft technische of bouwkundige maatregelen genomen, vooral het aanbrengen van alarm-installaties en camera-bewaking (in dit geval zijn dergelijk type maatregelen echter minder vaak door werkgevers in de industrie, bouw en in het onderwijs genomen);
- 23% van de werkgevers heeft specifieke maatregelen genomen om het personeel op te vangen en te begeleiden wanneer zij geconfronteerd zijn geweest met agressief gedrag. Deze opvang gebeurt in veel gevallen door de directe collega's en de leidinggevende. (In dit geval hebben vaker de bedrijven en instellingen met meer dan 35 werknemers initiatieven op dit gebied ontplooid).

Op de vraag of men bij het ontwikkelen van een beleid tegen agressie en geweld ondersteuning krijgt van andere organisaties, wordt bij 22% van de bedrijven en instellingen geantwoord dat dit het geval is (en bij 14% dat dit niet het geval is maar dat men dit wel wenselijk zou vinden). Zo blijkt dat:

- 10% van de werkgevers ondersteuning vanuit de branche-organisatie heeft gekregen, met name in de vorm van het verstrekken van voorlichtingsmateriaal over agressie en geweld;
- 12% ondersteuning heeft gekregen van de politie, met name in de vorm van informatie van hun kant over het nemen van preventieve maatregelen en via afspraken dat zij ervoor zullen zorgen dat zij bij alarm snel ter plekke zijn;
- 5% op dit terrein ondersteuning heeft gekregen van een beveiligings- of bewakingsdienst;
- 4% ondersteuning krijgt vanuit hun arbodienst; en
- 2% ondersteuning krijgt vanuit een psychologische hulpverleningsdienst zoals bijvoorbeeld het RIAGG.

Tenslotte zijn ten aanzien van agressie en geweld nog een aantal vragen aan de werkgevers voorgelegd die nagaan in hoeverre men als werkgever inschat daadwerkelijk iets tegen agressief gedrag van het publiek te kunnen doen. Het beeld dat hierbij naar voren komt, geeft aan dat werkgevers wel degelijk vinden dat agressief van het gedrag publiek door de arbeidsorganisatie beïnvloed kan worden. Bijvoorbeeld door:

- a) inzicht te hebben in de motieven van het publiek waarom zij zich agressief gedraagt (88% van de werkgevers is van mening dat dit een bijdrage kan leveren aan een adequate aanpak van

het probleem);

- b) huisregels op te stellen waarmee duidelijk wordt gemaakt aan het publiek welke gedrag men van hen niet accepteert (66% van de werkgevers is van mening dat dit kan bijdragen aan het verminderen van agressief gedrag);
- c) de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren (60% van de werkgevers is van mening dat daarmee agressief gedrag van het publiek kan worden voorkomen).

Anderzijds moet in dit verband echter ook worden opgemerkt dat 48% van de werkgevers (ook) de bewering ondersteunt dat 'agressief gedrag nu eenmaal steeds meer voorkomt in de samenleving en niet door ons bedrijf/instelling te beïnvloeden is'.



# 1 Inleiding

In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA) een onderzoek uitgevoerd naar de huidige inspanningen van werkgevers voor bescherming van hun werknemers tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld.

Voordat in deze inleiding zal worden ingegaan op de opzet en uitvoering van het onderzoek, wordt onderstaand de achtergrond en het doel van dit onderzoek nader toegelicht.

## 1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Per 1 oktober 1994 vallen de onderwerpen seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)<sup>5</sup>. In artikel 3, lid 2, zijn beide onderwerpen gedefinieerd en voor de werkgevers is er een zorgverplichting gaan gelden: zij moeten zorgen voor zoveel mogelijk bescherming van hun werknemers tegen beide verschijnselen, en tegen de nadelige gevolgen daarvan<sup>6</sup>.

Verder is in deze wet de verplichting opgenomen tot een evaluatie van deze wetgeving, vijf jaar na inwerkingtreding. De wettekst zegt hierover: "Onze Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zendt binnen 5 jaar na de inwerkingtreding van deze wet aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van deze wet in de praktijk."<sup>7</sup>

Bij deze voorgenomen evaluatie zal moeten worden nagegaan of het beoogde doel van deze wet is bereikt, namelijk het bevorderen van vooral beleidsmatige inspanningen van werkgevers in bedrijven en instellingen ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld. Met het oog hierop heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besloten een onderzoek te laten uitvoeren dat inzicht geeft in de stand van zaken van de werkgeversinspanningen voor deze onderwerpen ten tijde van de inwerkingtreding van deze wetgeving; een zogenaemde nulmeting. De gegevens uit deze nulmeting kunnen dan als referentiekader worden gebruikt bij de evaluatie van de wet over een paar jaar; dat wil zeggen, aangeven of er sprake is van een groei van de werkgeversinspanningen, en van groeiprocessen.

Tegen deze achtergrond is door het ministerie het object van onderzoek als volgt omschreven: 'beleidsmatige inspanningen van de beoogde actoren, werkgevers', en de probleemstelling voor de nulmeting als volgt geformuleerd:

"Hoe is de stand van zaken van werkgeversinspanningen voor bescherming tegen seksuele intimidatie respectievelijk agressie en geweld, ten tijde van de inwerkingtreding van de wet?"

Daarbij werd aangegeven dat bij deze inventarisatie met name aandacht moet worden besteed aan de volgende punten:

- de inschattingen respectievelijk de indicaties over het vóórkomen van beide verschijnselen 'op de werkvloer';

- de werkgeversinspanningen op beide terreinen;
- de ondersteuningsactiviteiten hierbij van 'buitenaf' zoals bijvoorbeeld van (bureaus van) werkgevers- en werknemersorganisaties, vrouwenplatforms, gespecialiseerde bureaus, arbo-diensten, de advocatuur;
- de inspanningen van de CAO-partners.

Verder werden bij deze nulmeting de volgende randvoorwaarden geformuleerd:

1. De nulmeting dient inzicht te geven in de feitelijke werkgeversinspanningen ten tijde van de inwerkingtreding van de wetgeving. Het onderzoek zal derhalve een zo betrouwbaar mogelijk beeld moeten opleveren van vooral deze inspanningen.
2. Het onderzoek zal per bedrijfssector indicaties moeten opleveren over bovengenoemde aandachtspunten, alsmede door vergelijking van de sectoren inzicht moeten geven in remmende respectievelijk stimulerende factoren voor beleidsmatige inspanningen van werkgevers tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld.
3. De gegevens uit de nulmeting moeten als referentiekader kunnen worden gebruikt bij de evaluatie. Van de methode van onderzoek voor de nulmeting wordt derhalve verlangd dat deze in beginsel na vijf jaar (of eerder) herhaalbaar is.

## 1.2 Onderzoeksopzet

De vraagstelling van het onderzoek en de randvoorwaarden bij de nulmeting geven aan dat de gewenste inventarisatie een zo betrouwbaar mogelijk beeld zal moeten opleveren van de huidige inspanningen van de werkgevers tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld op het werk. Om deze reden is gekozen voor een onderzoeksopzet waarbij een representatieve steekproef van werkgevers wordt benaderd. Hiervoor is aangesloten bij het onderzoek 'Hoe Werven Bedrijven?' dat door het bureau Intomart al een aantal jaren wordt uitgevoerd, aangezien voor dat onderzoek niet alleen een omvangrijke en representatieve steekproef van bedrijven en instellingen wordt benaderd maar tevens de mogelijkheden voor vervolgmetingen onder dezelfde groep bedrijven (eveneens een randvoorwaarde bij de nulmeting) optimaal aanwezig zijn.

Voor het onderzoek 'Hoe Werven Bedrijven?' wordt jaarlijks een telefonische enquête over personeelswerving gehouden onder bruto circa 35.000 bedrijven en instellingen in Nederland. Deze steekproef is representatief voor alle bedrijven en instellingen in Nederland (exclusief landbouw- en eenmansbedrijven) op de standaard achtergrondkenmerken regio, grootte van de bedrijven en bedrijfstakindeling (op SBI-code). Iedere twee maanden wordt voor dit onderzoek een 'belronde' gehouden onder personeelsfunctionarissen bij ongeveer (bruto) 6000 bedrijven en instellingen. Deze deelsteekproeven vormen steeds een representatieve afspiegeling van het totaal. Dat wil zeggen, een deelsteekproef is ook afzonderlijk op de standaard achtergrondkenmerken representatief voor de bedrijven en instellingen in Nederland.

In de novembermeting van 1994 hebben voor de 5943 bedrijven en instellingen die toen voor het onderzoek 'Hoe Werven Bedrijven?' zijn benaderd, vijf vragen over seksuele intimidatie en agressie en geweld meegelopen. Tevens is gevraagd of men bereid was medewerking te verlenen aan een (eveneens telefonisch) vervolginterview waarin uitgebreider op de materie zou kunnen worden ingegaan. Uit de arbeidsorganisaties die hiervoor medewerking toezegden, is een a-selecte steekproef getrokken die vervolgens voor dit vervolginterview is benaderd.

### **1.3 Uitvoering van het onderzoek**

Van de 5943 bedrijven en instellingen die in november 1994 zijn benaderd, gaven 3566 arbeidsorganisaties (60%) respons.

(Naast de gewone non-respons bij een enquête zoals weigert medewerking, in de betrokken onderzoeksperiode niet bereikbaar, e.d. is hierbij sprake geweest van nogal wat zogenoemde oneigenlijke non-respons onder de zeer kleine bedrijven als gevolg van natuurlijke mutaties zoals: bedrijf bestaat niet meer door faillissement, overname of is naar elders verhuisd.)

Van deze 3566 arbeidsorganisaties zegden 2244 (63%) toe in principe mee te werken aan een vervolginterview over seksuele intimidatie en agressie en geweld. Uit deze 2244 organisaties heeft het NIA vervolgens een a-selecte steekproef van 1200 bedrijven en instellingen getrokken.

In de eerste week van januari 1995 ontvingen de geselecteerde arbeidsorganisaties van het NIA een introductiebrief waarin het doel van het onderzoek nader werd toegelicht en om medewerking werd verzocht (zie bijlage 1).

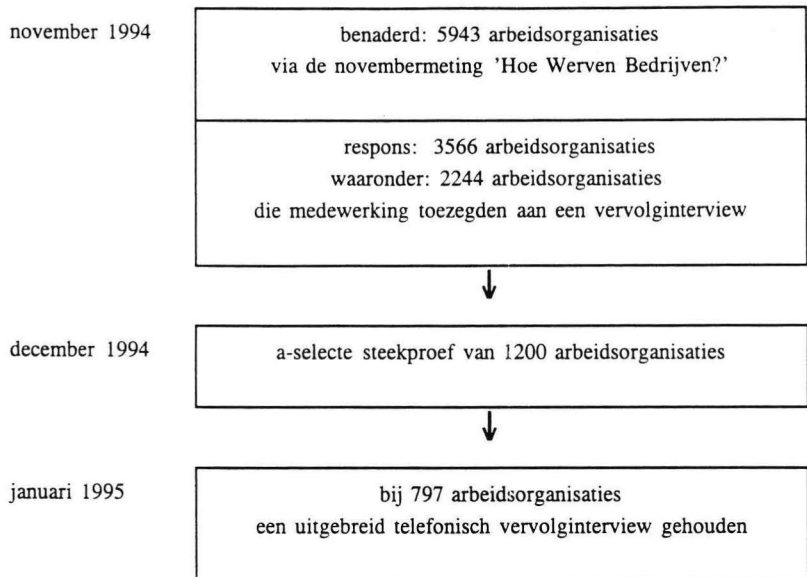
De telefonische vervolginterviews zijn door het bureau Intomart gehouden in de periode 9 tot en met 24 januari 1995. In de week daaraan voorafgaand is de vragenlijst getest in een 'pilot'-onderzoek. Ten aanzien van drie testgesprekken is besloten deze niet op te nemen in de resultaten. Voor de start van de vervolginterviews gaven vier organisaties aan het NIA door van medewerking af te zien.

Uiteindelijk is met 797 vertegenwoordigers van de geselecteerde arbeidsorganisaties een gesprek gevoerd. De gesprekspartners waren meestal hoger leidinggevend (directeuren, bedrijfsleiders en/of hoofden personeelszaken).

De gespreksduur van deze vervolginterviews nam gemiddeld 30 minuten in beslag.

Onderstaand wordt eerst een schematisch overzicht gegeven van het gevolgde onderzoekstraject en daarna het responsoverzicht bij de vervolginterviews.





Overzicht van de respons bij de vervolginterviews:

|   |             |
|---|-------------|
| Aantal benaderde organisaties             | 1200        |
| Af: oneigenlijke non-respons:             |             |
| - tot 3x geen gehoor                      | 9           |
| - telefoon afgesloten/onjuist/geheim      | 9           |
| - niet opgenomen testgesprekken           | 3           |
| - persoon onbereikbaar                    | 87          |
| - persoon reeds ondervraagd               | 17          |
| - afspraak afgebeeld ivm. einde onderzoek | 29          |
| - niet benaderd ivm. einde onderzoek      | 12          |
| Resteert: responsbasis                    | 1034 (100%) |
| Af: eigenlijke non-respons:               |             |
| - weigering                               | 173         |
| - ziekte                                  | 10          |
| - taalproblemen                           | 1           |
| - afgebroken gesprek                      | 3           |
| - andere redenen                          | 50          |
| Resteert: aantal gesprekken               | 797 (77%)   |

#### 1.4 Steekproefgegevens, herweging en generaliseerbaarheid

Zoals in de vorige paragraaf is beschreven, is het onderzoek in twee ronden uitgevoerd. Bij de eerste belronde is aan 3566 bedrijven en instellingen een beperkt aantal vragen voorgelegd over hun beleidsinspanningen ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld. In de tweede belronde is bij 797 bedrijven en instellingen hierop uitgebreider ingegaan.

Onderstaand een overzicht van de verdeling van deze onderzoeksgroepen naar bedrijfsgrootte en naar bedrijfstak.

|                                     | de onderzoeksgroep<br>bij de 1e belronde<br>n = 3566 | de onderzoeksgroep<br>bij de 2e belronde<br>n = 797 |
|-------------------------------------|--|---|
| <b>bedrijfsgrootte</b>              |  |   |
| . 2 - 9 werknemers                  | 1572   | 276   |
| . 10 - 99 werknemers                | 1445   | 350   |
| . 100 of meer werknemers            | 549  | 171   |
| <b>bedrijfstak</b>                  |  |   |
| . industrie                         | 661  | 129   |
| . bouw                              | 515  | 88  |
| . handel en horeca                  | 735  | 140   |
| . overige zakelijke dienstverlening | 795  | 182   |
| . kwartaire sector                  | 860  | 258   |

Op grond van de gevolgde procedure bij de steekproeftrekkingen zou mogen worden verwacht dat beide groepen een representatieve afspiegeling vormen van de totale populatie van bedrijven en instellingen in Nederland (exclusief landbouw- en eenmansbedrijven), mits er bij het onderzoek geen selectieve uitval van respondenten heeft plaatsgevonden. Om dit te controleren is de volgende procedure gevolgd:

Via een combinatie van Vierhand- en Lisabestanden waarover het bureau Intomart beschikt, is de landelijke populatie bekend van bedrijven en instellingen exclusief landbouw- en eenmansbedrijven (n = 312536). Van deze populatie is onder andere de verdeling bekend naar bedrijfsgrootte en bedrijfstak. Aan de hand van deze aantallen kan worden vastgesteld hoe, bij een toevalssteekproef van n = 3566 en bij een n = 797, de verdelingen van bedrijven en instellingen naar bedrijfsgrootte en bedrijfstak er hadden moeten uitzien ('de gewenste aantallen'). Hiertegenover zijn de 'feitelijke aantallen' geplaatst. Kwamen zij niet met elkaar overeen, dan is de wegingsfactor berekend; dat wil zeggen, de gegevens van de betrokken groep arbeidsorganisaties wordt met een

bepaalde factor vermenigvuldigd om op het 'gewenste aantal' uit te komen. Globaal genomen kwam het erop neer dat in beide onderzoeksgroepen vooral de kleine bedrijven (2-9 werknemers) waren ondervertegenwoordigd en derhalve moesten worden 'opgewogen' met een factor 1.83 respectievelijk 2.32, en de grote bedrijven (100 of meer werknemers) waren oververtegenwoordigd en moesten worden 'teruggewogen' met een factor 0.12 respectievelijk 0.08. Tevens moesten bij beide onderzoeksgroepen met name de bedrijven uit de handel en horeca worden opgewogen en de bedrijven en instellingen uit de kwartaire sector worden teruggewogen.

Hoewel in bovengenoemde gevallen vrij forse wegingsfactoren nodig waren, is dit gelet op de aantallen respondenten binnen de betrokken categorieën geen al te groot bezwaar. De gegevens uit de gewogen bestanden mogen derhalve als generaliseerbaar voor de bedrijven en instellingen in Nederland worden opgevat.

## 1.5 Opzet van het rapport

Met het oog op het karakter van het onderzoek, een nulmeting als eerste stap voor een latere evaluatie, is voor de uitvoering van het onderzoek gekozen voor een uitgebreid veldwerk onder een grote groep werkgevers en een beperkte rapportage waarin de onderzoeksresultaten voornamelijk in de vorm van tabellen worden gepresenteerd met een korte beschrijving van de belangrijkste bevindingen. In dit rapport wordt daarom als volgt van het onderzoek verslag gedaan:

Aan de hand van de vragen die aan de bedrijven en instellingen zijn voorgelegd, worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Deze onderzoeksgegevens zijn afkomstig uit de gewogen bestanden en geven derhalve de inspanningen weer van de werkgevers in Nederland. Per vraag wordt tevens steeds vermeld of er in dat geval sprake is van een significant, niet op toeval berustend, verschil tussen de werkgevers wanneer hierbij wordt gekeken naar grootte van het bedrijf en naar bedrijfsklasse (de zogenoemde SBI-code) <sup>8</sup>.

In *hoofdstuk 2* worden de resultaten weergegeven uit de eerste belronde onder 3566 bedrijven en instellingen in Nederland.

In *hoofdstuk 3* volgen de resultaten uit de tweede belronde onder 797 arbeidsorganisaties.

Een samenvatting van de belangrijkste gegevens die uit deze onderzoeksronde naar voren zijn gekomen met een korte toelichting wanneer hierbij significante verschillen zijn gebleken tussen de onderscheiden groepen werkgevers, is voorin het rapport opgenomen.

Naast dit rapport is verder nog aan de opdrachtgever van dit onderzoek een uitgebreid tabellenboek verstrekt waarin per vraag de onderzoeksgegevens worden weergegeven naar bedrijfsomvang en naar SBI-code.

***Onderzoeksresultaten eerste belronde in november 1994  
onder 3566 bedrijven en instellingen***



## 2 Onderzoeksresultaten eerste belronde

de gevonden percentages bij het GEWOGEN bestand

| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)   | de steekproef<br>(n = 3566) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|---|-----------------------------|--------------|----------|
| 1a. Heeft uw bedrijf/instelling aan het personeel te kennen gegeven dat zij klachten over seksuele intimidatie kunnen melden?                                       | %                           | s            | s        |
| ja  | 28                          |              |          |
| nee   | 70                          |              |          |
| weet niet   | 2                           |              |          |
| 1b. Is er bij uw bedrijf/instelling een vertrouwenspersoon aangewezen waar medewerkers in dat geval naar toe kunnen gaan?<br>INDIEN NEE:                            | %                           | s            | s        |
| 1c. En bij uw centrale organisatie, branche- of bedrijfstak-organisatie?  |                             |              |          |
| men heeft zelf een vertrouwenspersoon   | 28                          |              |          |
| alleen op centraal niveau een vertrouwenspersoon  | 7                           |              |          |
| er is geen vertrouwenspersoon   | 49                          |              |          |
| weet niet   | 16                          |              |          |
| 2a. Is er bij uw bedrijf/instelling een procedure afgesproken, of een commissie benoemd, voor het behandelen van klachten over seksuele intimidatie?<br>INDIEN NEE: | %                           | s            | s        |
| 2b. En binnen uw centrale organisatie, branche- of bedrijfstak-organisatie?   |                             |              |          |
| men heeft zelf een klachtenprocedure of-commissie   | 6                           |              |          |
| alleen op centraal niveau een klachtenprocedure of-commissie  | 8                           |              |          |
| er is geen klachtenprocedure of-commissie   | 65                          |              |          |
| weet niet   | 21                          |              |          |

s = de verschillen tussen de bedrijven berusten niet meer op toeval maar zijn statistisch significant ( $p \leq .05$ ), wanneer wordt gekeken naar grootte van het bedrijf (2-9, 10-34, 35-99 of meer dan 100 werknemers) respectievelijk naar de SBI-code.

n.s = de verschillen zijn NIET significant.

- = statistisch toetsen is niet verantwoord omdat binnen de betrokken tabel een aantal cellen te kleine aantallen bevat. (Aangehouden vuistregel: een cel met minder dan 25 waarnemingen komt in de tabel meer dan twee keer voor).



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 3566) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|--|-----------------------------|--------------|----------|
| <p>3. En wanneer we denken aan agressie en geweld op het werk. Heeft de leiding binnen uw bedrijf/instelling afspraken gemaakt over hoe het personeel hiertegen beschermd kan worden?</p> <p style="text-align: right;">ja, er zijn afspraken gemaakt      18<br/>nee, geen afspraken                      80<br/>weet niet                                      2</p>   | %                           | s            | s        |
| <p>4. Heeft uw bedrijf/instelling al concrete maatregelen genomen? (Bijvoorbeeld het personeel een cursus laten volgen, bepaalde voorzieningen aangebracht, voor opvang van slachtoffers gezorgd, e.d.)</p> <p style="text-align: right;">ja, al concrete maatregelen genomen      10<br/>nee, geen maatregelen genomen              88<br/>weet niet    2</p>   | %                           | s            | s        |
| <p>5. Er zijn bedrijven die wel eens last hebben van agressief gedrag van het publiek tegen hun werknemers. Bijvoorbeeld beledigingen of bedreigingen van klanten, patiënten, bezoekers, e.d. Komt dat bij uw bedrijf/instelling voor, ... of zou dat kunnen voorkomen?</p> <p style="text-align: right;">ja, komt bij ons voor (of zou kunnen voorkomen)      35<br/>nee, komt vlgs. resp. bij hen niet voor              63<br/>weet niet    2</p> | %                           | s            | s        |





***Onderzoeksresultaten vervolginterviews in januari 1995  
onder 797 bedrijven en instellingen***



### 3 Onderzoeksresultaten vervolginterviews

de gevonden percentages bij het GEWOGEN bestand

| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)                           | de steekproef<br>(n = 797) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|---|----------------------------|--------------|----------|
| 2. Is uw bedrijf/instelling aangesloten bij een arbodienst?   | %                          |              |          |
| ja  | 53                         | s            | -        |
| nee/weet niet   | 47                         |              |          |
| 3. Is er bij uw . . . . al een risico-inventarisatie opgesteld zoals door de<br>Arbowet wordt omschreven? | %                          |              |          |
| ja  | 23                         | s            | n.s      |
| nee/weet niet   | 77                         |              |          |
| 4. En een arbojaarplan, een plan van aanpak?  | %                          |              |          |
| ja  | 19                         | s            | n.s      |
| nee/weet niet   | 81                         |              |          |
| 5. Wordt er bij uw .... regelmatig informatie aan het personeel<br>verstrek over arbeidsomstandigheden?   | %                          |              |          |
| ja  | 67                         | s            | -        |
| nee/weet niet   | 33                         |              |          |
| 6. En is er bij uw . . . . een arbo-coördinator aangewezen?   | %                          |              |          |
| ja  | 20                         | s            | s        |
| nee/weet niet   | 80                         |              |          |

s = de verschillen tussen de bedrijven berusten niet meer op toeval maar zijn statistisch significant ( $p \leq .05$ ), wanneer wordt gekeken naar grootte van het bedrijf (2-9, 10-34, 35-99 of meer dan 100 werknemers) respectievelijk naar de SBI-code.

n.s = de verschillen zijn NIET significant.

- = statistisch toetsen is niet verantwoord omdat binnen de betrokken tabel een aantal cellen te kleine aantallen bevat. (Aangehouden vuistregel: een cel met minder dan 25 waarnemingen komt in de tabel meer dan twee keer voor).



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)   | de steekproef<br>(n = 797) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|---|----------------------------|--------------|----------|
| <p>7. Is er bij dit/deze . . . . een officiële personeelsvertegenwoordiging zoals een Ondernemingsraad, medezeggenschapscommissie, dienstcommissie, e.d.?<br/>INDIEN JA:</p> <p>7a. Houdt deze personeelsvertegenwoordiging zich bezig met het onderwerp seksuele intimidatie (SI), besteedt zij er aandacht aan?<br/>7b. En met het onderwerp agressie en geweld (AG) op het werk?</p> <p style="text-align: right;">OR besteedt aandacht aan SI en aan AG           7<br/>OR besteedt (alleen) aandacht aan SI           2<br/>OR besteedt (alleen) aandacht aan AG           3<br/>OR zonder aandacht voor SI of AG               8<br/>er is geen OR   80</p> | %                          | -            | -        |
| <p>8. Valt dit/deze . . . . onder een CAO?<br/>INDIEN JA:</p> <p>8a. Is er in deze CAO een bepaling opgenomen omtrent seksuele intimidatie?<br/>8b. En omtrent agressie en geweld?</p> <p style="text-align: right;">CAO met een bepaling over SI en over AG       10<br/>CAO met (alleen) een bepaling over SI           7<br/>CAO met (alleen) een bepaling over AG           3<br/>CAO zonder een bepaling over SI of AG         59<br/>valt niet onder een CAO                           21</p>   | %                          | -            | -        |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797)  | s<br>grootte                         | s<br>SBI                             |
|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <p>9. Dan wil ik nu verder ingaan op de onderwerpen waar het bij dit onderzoek vooral om gaat, namelijk het voorkomen en bestrijden van seksuele intimidatie en agressie en geweld.</p> <p>Allereerst het onderwerp seksuele intimidatie op het werk:</p> <p>Werknemers kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met seksuele intimidatie: variërend van regelmatig op het werk geconfronteerd worden met dubbelzinnige opmerkingen, ongewenste handtastelijkheden tot aan pogingen tot aanranding en verkrachting. De dader kan iemand op het werk zijn, maar evengoed een buitenstaander zoals een patiënt, een cliënt of een klant, e.d.</p> <p>Is er bij uw bedrijf/vestiging/instelling de afgelopen jaren wel eens een klacht gemeld over seksuele intimidatie?<br/>(ENQ: we bedoelen officieel ingediende klachten. Dus niet wanneer het alleen een melding bij de vertrouwenspersoon is geweest die verder geen formele behandeling heeft gekregen.)</p> <p>INDIEN NEE:</p> <p>9a. Denkt u dat seksuele intimidatie bij uw . . . . voorkomt, of zou kunnen voorkomen?</p> <p style="text-align: right;">er zijn klacht(en) gemeld</p> <p>geen klachten gemeld, maar vlgs. resp. komt SI bij hen wel voor</p> <p>geen klachten gemeld en vlgs. resp. komt SI bij hen niet voor</p> | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">27</p> <p style="text-align: center;">67</p>  | <p style="text-align: center;">-</p> | <p style="text-align: center;">-</p> |
| <p>10a. INDIEN ER KLACHTEN ZIJN GEMELD</p> <p>Hoeveel officiële klachten zijn er <b>de afgelopen 2 jaar</b> gemeld?<br/>(ENQ: indien respondent het niet precies weet een schatting laten maken.)</p> <p style="text-align: right;"><i>de afgelopen 2 jaar gemeld:</i></p> <p style="text-align: right;">1 klacht</p> <p style="text-align: right;">meer dan 1 klacht</p> <p style="text-align: right;">weet niet hoeveel</p> <p>de afgelopen 2 jaar geen klacht gemeld</p> <p style="text-align: right;">nvt., geen klachten gemeld</p>   | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">φ</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">94</p> | <p style="text-align: center;">-</p> | <p style="text-align: center;">-</p> |

φ = minder dan 0.5%





| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797)  | s<br>grootte | s<br>SBI |
|--|---|--------------|----------|
| <p>10b. Wat was de aard van deze klacht(en). Voornamelijk klachten over dubbelzinnige, seksistische opmerkingen, over handtastelijkheden, over poging(en) tot aanranding of verkrachting of varieerden de klachten?</p> <p style="text-align: right;">vnl. klachten over dubbelzinnige opmerkingen<br/>vnl. klachten over handtastelijkheden<br/>anders<br/>weet niet/geen antwoord<br/>nvt., geen klachten gemeld</p> | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: right;">2<br/>2<br/>1<br/>1<br/>94</p> | -            | -        |
| <p>10c. Heeft u de indruk dat bij uw . . . . alle gevallen van seksuele intimidatie worden gemeld, bijna alle gevallen of vermoedt u dat veel niet wordt gemeld?</p> <p style="text-align: right;">alle gevallen worden gemeld<br/>bijna alles wordt gemeld<br/>veel zal niet worden gemeld<br/>weet niet/geen antwoord<br/>nvt., geen klachten gemeld</p>   | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: right;">2<br/>3<br/>φ<br/>1<br/>94</p> | -            | -        |
| <p>11. Zijn er bepaalde groepen werknemers in uw . . . . die meer risico lopen om lastig te worden gevallen of is het naar uw indruk niet gebonden aan een bepaalde categorie?</p> <p style="text-align: right;">ja, bij ons lopen bepaalde groepen meer risico<br/>nee is niet het geval (of weet niet)<br/>nvt., vlg. resp. komt SI bij hen niet voor</p>  | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: right;">14<br/>19<br/>67</p>           | s            | -        |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|--|----------------------------|--------------|----------|
| <p>12. En degenen die lastigvallen, de daders: Wordt men voornamelijk lastiggevallen door buitenstaanders (zoals patiënten, cliënten, klanten, e.d.), door mensen uit het eigen bedrijf of heeft u de indruk dat het niet een bepaalde categorie mensen is die lastigvalt?</p> <p style="text-align: right;">ja, vnl. buitenstaanders die lastigvallen 14<br/>ja, vnl. eigen werknemers/collega's die lastigvallen 7<br/>ligt anders <math>\phi</math><br/>nee, geen bepaalde categorie (of weet niet) 12<br/>nvt., vlg. resp. komt SI bij hen niet voor 67</p>  | %                          | -            | -        |
| <p>13. Sinds kort wordt van werkgevers verwacht dat zij maatregelen nemen om hun personeel te beschermen tegen seksuele intimidatie. Worden er vanuit uw bedrijfstak-, branche of sectororganisatie initiatieven ontwikkeld om de werkgevers hierbij te ondersteunen?<br/>INDIEN NEE:<br/>13a. Zoudt u dat wenselijk vinden?</p> <p style="text-align: right;">vanuit de branche zijn er initiatieven 24<br/><i>geen initiatieven vanuit de branche:</i><br/>maar zou dat wel wenselijk vinden 15<br/>niet wenselijk of geen mening 61</p>   | %                          | s            | s        |
| <p>14. Aan welk soort ondersteuning moeten wij dan denken?</p> <p style="text-align: center;"><b>% dat dit vanuit de branche heeft gekregen of zou wensen</b></p> <p>a. voorlichtingsmateriaal voor het personeel?</p> <p style="text-align: right;">gekregen 16<br/>niet gekregen, wel gewenst 13</p> <p>b. iemand op centraal niveau voor de opvang van slachtoffers?</p> <p style="text-align: right;">gekregen 9<br/>niet gekregen, wel gewenst 8</p> <p>c. een handleiding voor de behandeling van klachten over seksuele intimidatie?</p> <p style="text-align: right;">gekregen 9<br/>niet gekregen, wel gewenst 12</p> <p>d. of aan iets anders dan hiervoor is genoemd?</p> <p style="text-align: right;">gekregen 7<br/>niet gekregen, wel gewenst 2</p> | %                          | s            | -        |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)   | de steekproef<br>(n = 797) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|---|----------------------------|--------------|----------|
| 15. Maatregelen waaraan men kan denken wanneer men iets wil gaan doen om het personeel te beschermen tegen seksuele intimidatie.  | %                          |              |          |
| Heeft men: <b>% dat de maatregel heeft genomen:</b>   |                            |              |          |
| a. in een plan van aanpak vastgelegd welke maatregelen er genomen zullen worden?  | 9                          | s            | -        |
| b. via het personeelsblad aandacht aan het onderwerp besteed?   | 9                          | s            | -        |
| c. voorlichtingsbijeenkomsten voor het personeel georganiseerd?   | 5                          | -            | -        |
| d. folders over het onderwerp onder het personeel verspreid?  | 15                         | s            | s        |
| e. het onderwerp laten bespreken via het werkoverleg?   | 22                         | n.s          | s        |
| f. voor de leidinggevenden een studiebijeenkomst over seksuele intimidatie georganiseerd?   | 2                          | -            | -        |
| g. de leidinggevenden getraind in het signaleren van seksuele intimidatie en in het onderwerp bespreekbaar maken op hun afdeling? | 2                          | -            | -        |
| h. ervoor gezorgd dat werknemers voorvallen van seksuele intimidatie in vertrouwen kunnen melden?                                 | 33                         | s            | s        |
| i. één of meer vertrouwenspersonen aangesteld waar medewerkers naar toe kunnen wanneer zij lastig worden gevallen?                | 24                         | s            | s        |
| (i.1. deze vertrouwenspersoon scholingsmogelijkheden aangeboden?)   | (5)                        | -            | -        |
| (i.2. ervoor gezorgd dat deze persoon door de werknemers in vertrouwen is te spreken?)  | (19)                       | s            | s        |
| j. bij het bedrijf zelf of op centraal niveau een commissie ingesteld die klachten over seksuele intimidatie zal behandelen?      | 7                          | s            | -        |
| k. bij het bedrijf zelf of op centraal niveau een procedure opgesteld die gevolgd zal worden bij de behandeling van een klacht?   | 8                          | s            | -        |
| (k.1. in deze regeling de sancties opgenomen die een dader kunnen worden opgelegd?)   | (4)                        | -            | -        |
| Bij het bedrijf/instelling zijn geen van bovengenoemde maatregelen genomen  | 52                         | s            | s        |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797)   | s<br>grootte   | s<br>SBI   |
|--|--|--|--|
| <p>16. Worden de maatregelen of activiteiten die tot nu toe zijn ontplooid ten aanzien van seksuele intimidatie door uw . . . . voldoende geacht, voorlopig voldoende geacht of is men van plan er nog meer aan te doen?</p> <p style="text-align: center;">wat we tot nu toe hebben gedaan wordt voldoende geacht<br/>het wordt <i>voorlopig voldoende</i> geacht<br/>zijn van plan er nog meer aan te gaan doen</p>  | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: center;">55<br/>33<br/>12</p>       | <p style="text-align: center;">s</p>                     | <p style="text-align: center;">-</p>                   |
| <p>17. Aan welk soort plannen of activiteiten wordt gedacht?</p> <p>Is dat: <span style="float: right;"><b>% dat dit nog van plan is:</b></span></p> <p>a. de voorlichting richting het personeel?</p> <p>b. de opvang van degenen die worden lastiggevallen?</p> <p>c. de wijze waarop klachten over seksuele intimidatie worden behandeld?</p> <p>d. of wordt er gedacht aan (nog) andere soorten van activiteiten dan hiervoor zijn genoemd</p>   | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: center;">9<br/>5<br/>6<br/>1</p>    | <p style="text-align: center;">-</p>                     | <p style="text-align: center;">-</p>                   |
| <p>18. Over het VOORKomen van seksuele intimidatie en wat een werkgever daartegen kan doen, hoor je nogal verschillende uitspraken. We willen u er een aantal voorleggen, en wilt u telkens aangeven of u het daarmee eens, of niet mee eens bent?</p> <p style="text-align: center;"><b>% dat instemt met de bewering:</b></p> <p>a. Als je aan seksuele intimidatie teveel aandacht besteedt, maak je een amicale sfeer op het werk onmogelijk.</p> <p>b. Pas als er een klacht is binnengekomen kan je als werkgever wat tegen seksuele intimidatie doen.</p> <p>c. Vrouwen lokken seksuele intimidatie zelf uit.</p> <p>d. Als werkgever kan je er niet meer aan doen dan een vertrouwenspersoon aanwijzen en een klachtenprocedure opstellen.</p> | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: center;">42<br/>35<br/>6<br/>40</p> | <p style="text-align: center;">s<br/>n.s<br/>-<br/>s</p> | <p style="text-align: center;">s<br/>-<br/>-<br/>s</p> |





| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)   | de steekproef<br>(n = 797) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|---|----------------------------|--------------|----------|
| <p>19. Dan willen wij het nu verder met u hebben over agressie en geweld op het werk en wat een werkgever kan doen om het personeel daartegen te beschermen.</p> <p>Met name werknemers in dienstverlenende beroepen, en die te maken hebben met klanten, cliënten, bezoekers, leerlingen, en dergelijke, kunnen te maken krijgen met agressief gedrag: variërend van uitgescholden worden, bedreigd of vernederd worden tot aan geslagen of geschopt worden of overvallen worden. We vatten dit samen onder de noemer: agressief gedrag van publiek.</p> <p>Zijn er bij uw bedrijf/vestiging/instelling de afgelopen jaren al eens klachten geweest over agressief gedrag van publiek?<br/>(ENQ: Klachten ruim opgevat, niet alleen officieel gemelde klachten.)</p> <p>INDIEN NEE:</p> <p>19a. Denkt u dat werknemers bij uw . . . . met agressief gedrag van publiek geconfronteerd worden, of zouden kunnen worden?</p> <p style="text-align: right;">er zijn klacht(en) geweest                    38</p> <p>geen klachten geweest, maar vlgs. resp. komt AG bij hen wel voor                    35</p> <p>geen klachten gemeld en vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor                    27</p> | %                          | n.s          | s        |
| <p>20a. INDIEN ER KLACHTEN ZIJN GEWEEST</p> <p>Hoeveel klachten van agressief gedrag zijn er <b>de afgelopen 2 jaar</b> geweest?<br/>(ENQ: indien respondent het niet precies weet een schatting laten maken.)</p> <p style="text-align: right;"><i>de afgelopen 2 jaar:</i></p> <p style="text-align: right;">1-2 klachten                    13</p> <p style="text-align: right;">3-5 klachten                    11</p> <p style="text-align: right;">meer dan 5 klachten                    11</p> <p style="text-align: right;">weet niet hoeveel                    <math>\phi</math></p> <p style="text-align: right;">de afgelopen 2 jaar geen klacht geweest                    3</p> <p style="text-align: right;">nvt., geen klachten geweest                    62</p>  | %                          | -            | -        |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797)                         | s<br>grootte                            | s<br>SBI                              |
|--|--|---|---------------------------------------|
| 20b. Heeft u de indruk dat bij uw . . . . alle voorvallen worden gemeld,<br>bijna alle gevallen of vermoedt u dat veel niet wordt gemeld?<br><br>alle gevallen worden gemeld<br>bijna alle gevallen worden gemeld<br>veel zal niet worden gemeld<br>weet niet/geen antwoord<br>nvt., geen klachten geweest   | %<br><br>23<br>10<br>5<br>φ<br>62                  | -<br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>-   | -<br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>- |
| 21. Welke vormen van agressief gedrag komen bij uw . . . . voor? Ik<br>noem een aantal mogelijkheden op en wilt u daarbij telkens aangeven<br>of men bij uw . . . . daarmee geconfronteerd wordt of zou kunnen<br>worden?<br><br>% dat aangeeft dat men daarmee wordt geconfronteerd:<br>a. <b>fysiek geweld</b> , zoals bijvoorbeeld: schoppen, slaan, met een wapen<br>bedreigen en/of overvallen worden<br><br>b. <b>psychisch geweld</b> , zoals bijvoorbeeld: bedreigen, intimideren,<br>achtervolgen, onder druk zetten, de thuissituatie bedreigen<br><br>c. <b>verbaal geweld</b> , zoals: uitschelden, beledigen<br><br>d. het vernielen en beschadigen van eigendommen in het bijzijn van de<br>werknemer<br><br>e. of een andere vorm van geweld? | %<br><br>40<br><br>46<br><br>68<br><br>27<br><br>4 | s<br><br>n.s<br><br>-<br><br>s<br><br>- | s<br><br>s<br><br>-<br><br>s<br><br>- |
| 22. Heeft u de indruk dat agressief gedrag van het publiek voornamelijk bij<br>bepaalde werkzaamheden in uw . . . . voorkomt?<br><br>ja, bepaalde werkzaamheden lopen meer risico<br>nee is niet het geval (of weet niet)<br>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor   | %<br><br>26<br>47<br>27                            | s<br><br>-<br><br>-                     | s<br><br>-<br><br>-                   |
| 23. En/of zijn het naar uw indruk voornamelijk bepaalde groepen werkne-<br>mers die hiermee te maken hebben, zoals jongeren, ouderen, buitenlan-<br>ders, vrouwen?<br><br>ja, bepaalde groepen werknemers lopen meer risico<br>nee is niet het geval (of weet niet)<br>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor   | %<br><br>10<br>63<br>27                            | s<br><br>-<br><br>-                     | -<br><br>-<br><br>-                   |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|--|----------------------------|--------------|----------|
| <p>24. Kunt u een schatting geven hoeveel werknemers bij uw . . . . de <b>afgelopen 2 jaar</b> te maken hebben gekregen met agressief gedrag van publiek, en op hoeveel procent van het totale personeel dat zou neerkomen?</p> <p><i>de afgelopen 2 jaar met agressie te maken gekregen:</i></p> <p>1-2 werknemers 18</p> <p>3-5 werknemers 19</p> <p>meer dan 5 werknemers 11</p> <p>weet niet hoeveel 7</p> <p>de afgelopen 2 jaar geen v.d. werknemers 18</p> <p>nvt., vlg. resp. komt AG bij hen niet voor 27</p> <p><i>van het totale personeel komt dit neer op:</i></p> <p>minder dan 10% 8</p> <p>10-50% 19</p> <p>50% of meer 19</p> <p>weet niet/geen antwoord 9</p> <p>de afgelopen 2 jaar niemand overkomen 18</p> <p>nvt., vlg. resp. komt AG bij hen niet voor 27</p> | %                          | -            | -        |
| <p>25. En kunt u een schatting geven hoeveel voorvallen <b>gemiddeld per maand</b> plaatsvinden?</p> <p>1 per maand 7</p> <p>meer dan 1 per maand 6</p> <p>weet niet hoeveel/geen antwoord 42</p> <p>de afgelopen 2 jaar niemand overkomen 18</p> <p>nvt., vlg. resp. komt AG bij hen niet voor 27</p>   | %                          | -            | -        |
| <p>26. Heeft u de indruk dat het tot gevolg heeft dat werknemers hierdoor vaker verzuimen?</p> <p>ja 5</p> <p>nee 42</p> <p>weet niet 8</p> <p>de afgelopen 2 jaar niemand overkomen 18</p> <p>nvt., vlg. resp. komt AG bij hen niet voor 27</p>   | %                          | -            | -        |









| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797)              | s<br>grootte | s<br>SBI |
|--|---|--------------|----------|
| <p>29. En wanneer we denken aan meer <b>technische of bouwkundige maatregelen</b> zoals bijvoorbeeld: een alarminstallatie aanbrengen of een camera-bewaking, aanpassing van spreekkamers, balies beter beveiligen, e.d. Is bij uw . . . . een dergelijke maatregel genomen?<br/>INDIEN NEE:<br/>29a. Bestaan er bij uw .... wel plannen in die richting?</p> <p style="text-align: right;">ja, gedaan<br/><i>nee, niet gedaan:</i><br/>    maar wel van plan<br/>    ook niet van plan<br/>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor</p>  | <p>%</p> <p>40<br/>3<br/>30<br/>27</p>  | <p>s</p>     | <p>s</p> |
| <p>30. En wanneer we denken aan <b>maatregelen richting opvang en begeleiding van werknemers</b> die te maken hebben gehad met agressief gedrag van het publiek, zoals bijvoorbeeld: opvang door directe collega's, door een bedrijfsmaatschappelijk werker, door een hierin gespecialiseerd bureau? Is bij uw .... een dergelijke maatregel genomen?<br/>INDIEN NEE:<br/>30a. Bestaan er bij uw .... wel plannen in die richting?</p> <p style="text-align: right;">ja, gedaan<br/><i>nee, niet gedaan:</i><br/>    maar wel van plan<br/>    ook niet van plan<br/>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor</p> | <p>%</p> <p>23<br/>3<br/>47<br/>27</p>  | <p>s</p>     | <p>-</p> |
| <p>31. Krijgt uw . . . . bij het voorKOMen en bestrijden van agressief gedrag <b>ondersteuning, hulp van andere organisaties?</b><br/>INDIEN NEE:<br/>31a. Zoudt u het wenselijk vinden om op dit terrein ondersteuning van andere organisaties te krijgen?</p> <p style="text-align: right;">ja, hulp van andere organisaties gekregen<br/><br/><i>geen hulp van andere organisaties gekregen:</i><br/>    maar zou dat wel wenselijk vinden<br/>    niet wenselijk of geen mening<br/>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor</p>  | <p>%</p> <p>22<br/>14<br/>37<br/>27</p> | <p>s</p>     | <p>-</p> |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797)  | s<br>grootte                         | s<br>SBI                             |
|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <p>Onderstaand noem ik een aantal organisaties op waarvan je wel eens hoort dat die bedrijven/instellingen ondersteuning geven.<br/>Wilt u telkens aangeven of uw . . . van zo'n organisatie ondersteuning, hulp krijgt of dat u dat eigenlijk wel zou willen krijgen?</p> <p>32a. Ondersteuning van de bedrijfstak-, branche- of werkgevers-organisatie?</p> <p style="padding-left: 100px;">krijgen we ondersteuning van</p> <p style="padding-left: 100px;">zouden we ondersteuning van willen krijgen</p> <p style="padding-left: 20px;">nee, geen ondersteuning van gekregen en ook niet nodig</p> <p style="padding-left: 20px;">geen hulp van andere organisaties nodig (of geen mening)</p> <p style="padding-left: 40px;">nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor</p>   | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">16</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">37</p> <p style="text-align: center;">27</p>  | <p style="text-align: center;">-</p> | <p style="text-align: center;">-</p> |
| <p>32b. Kunt u kort aangeven aan welk soort ondersteuning vanuit de branche wij dan moeten denken?</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>% dat dit vanuit de branche heeft gekregen of zou wensen</b></p> <p>a. voorlichtingsmateriaal over het onderwerp?</p> <p style="padding-left: 60px;">gekregen</p> <p style="padding-left: 60px;">niet gekregen, wel gewenst</p> <p>b. het verzorgen van cursussen en trainingen voor het personeel?</p> <p style="padding-left: 60px;">gekregen</p> <p style="padding-left: 60px;">niet gekregen, wel gewenst</p> <p>c. het maken van handleidingen?</p> <p style="padding-left: 60px;">gekregen</p> <p style="padding-left: 60px;">niet gekregen, wel gewenst</p> <p>d. het uitvoeren van voorbeeld-projecten?</p> <p style="padding-left: 60px;">gekregen</p> <p style="padding-left: 60px;">niet gekregen, wel gewenst</p> <p>e. of aan een andere vorm van ondersteuning dan hiervoor is genoemd?</p> <p style="padding-left: 60px;">gekregen</p> <p style="padding-left: 60px;">niet gekregen, wel gewenst</p> | <p style="text-align: center;">%</p> <p style="text-align: center;">9</p> <p style="text-align: center;">14</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">11</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">3</p> | <p style="text-align: center;">-</p> | <p style="text-align: center;">-</p> |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|--|----------------------------|--------------|----------|
| <p>33. En ondersteuning van een arbodienst: heeft u die gekregen of zoudt u daarvan ondersteuning willen krijgen?</p> <p>krijgen we ondersteuning van 4</p> <p>zouden we ondersteuning van willen krijgen 14</p> <p>nee, geen ondersteuning van gekregen en ook niet nodig 18</p> <p>geen hulp van andere organisaties nodig (of geen mening) 37</p> <p>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor 27</p>   | %                          |              |          |
| <p>34a. En van de politie?</p> <p>krijgen we ondersteuning van 12</p> <p>zouden we ondersteuning van willen krijgen 14</p> <p>nee, geen ondersteuning van gekregen en ook niet nodig 10</p> <p>geen hulp van andere organisaties nodig (of geen mening) 37</p> <p>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor 27</p>   | %                          |              |          |
| <p>34b. Kunt u kort aangeven aan welk soort ondersteuning wij dan moeten denken?</p> <p><b>% dat dit vanuit de politie heeft gekregen of zou wensen</b></p> <p>a. informatie van hun kant over het nemen van preventieve maatregelen?</p> <p>gekregen 10</p> <p>niet gekregen, wel gewenst 13</p> <p>b. ervoor zorgen dat zij bij alarm snel ter plekke zijn?</p> <p>gekregen 9</p> <p>niet gekregen, wel gewenst 13</p> <p>c. het actiever opsporen van de daders?</p> <p>gekregen 5</p> <p>niet gekregen, wel gewenst 11</p> <p>d. een andere vorm van ondersteuning dan hiervoor genoemd?</p> <p>gekregen 2</p> <p>niet gekregen, wel gewenst 4</p> | %                          |              |          |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797)                               | s<br>grootte      | s<br>SBI          |
|--|--|-------------------|-------------------|
| <p>35. En ondersteuning van een beveiligings- of bewakingsdienst: krijgt u die of zoudt u die willen krijgen?</p> <p>krijgen we ondersteuning van</p> <p>zouden we ondersteuning van willen krijgen</p> <p>nee, geen ondersteuning van gekregen en ook niet nodig</p> <p>geen hulp van andere organisaties nodig (of geen mening)</p> <p>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor</p> | <p>%</p> <p>5</p> <p>8</p> <p>23</p> <p>37</p> <p>27</p> | <p>-</p> <p>-</p> | <p>-</p> <p>-</p> |
| <p>36. En van een psychologische hulpverleningsdienst zoals bijvoorbeeld het RIAGG?</p> <p>krijgen we ondersteuning van</p> <p>zouden we ondersteuning van willen krijgen</p> <p>nee, geen ondersteuning van gekregen en ook niet nodig</p> <p>geen hulp van andere organisaties nodig (of geen mening)</p> <p>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor</p>                           | <p>%</p> <p>2</p> <p>8</p> <p>26</p> <p>37</p> <p>27</p> | <p>-</p> <p>-</p> | <p>-</p> <p>-</p> |





| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)  | de steekproef<br>(n = 797)  | s<br>grootte      | s<br>SBI          |
|--|---|-------------------|-------------------|
| <p>37. Of heeft u van (nog) andere organisaties/instanties dan hiervoor zijn genoemd ondersteuning gekregen of zoudt u die willen krijgen?<br/>(ENQ: meer antwoorden mogelijk)</p> <p>krijgen we ondersteuning van</p> <p>zouden we ondersteuning van willen krijgen</p> <p>nee, geen ondersteuning van gekregen en ook niet nodig</p> <p>geen hulp van andere organisaties nodig (of geen mening)</p> <p>nvt., vlgs. resp. komt AG bij hen niet voor</p>  | <p>%</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>31</p> <p>37</p> <p>27</p>  | <p>-</p> <p>-</p> | <p>-</p> <p>-</p> |
| <p>38. Kunt u kort aangeven aan welk soort ondersteuning wij dan moeten denken?</p> <p>Aan: % dat dit heeft gekregen of zou wensen</p> <p>a. een instantie die voorlichtingsmateriaal vervaardigt over het onderwerp?</p> <p>gekregen</p> <p>niet gekregen, wel gewenst</p> <p>b. een instantie die cursussen en trainingen verzorgt voor het personeel?</p> <p>gekregen</p> <p>niet gekregen, wel gewenst</p> <p>c. een instantie die adviseert over preventieve maatregelen?</p> <p>gekregen</p> <p>niet gekregen, wel gewenst</p> <p>d. een instantie die het personeel achteraf begeleidt?</p> <p>gekregen</p> <p>niet gekregen, wel gewenst</p> <p>e. een instantie die een ander soort ondersteuning geeft dan hiervoor genoemd?</p> <p>gekregen</p> <p>niet gekregen, wel gewenst</p> | <p>%</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> | <p>-</p> <p>-</p> | <p>-</p> <p>-</p> |



| Bedrijven en instellingen in Nederland<br>(excl. landbouw- en eenmansbedrijven)   | de steekproef<br>(n = 797) | s<br>grootte | s<br>SBI |
|---|----------------------------|--------------|----------|
| 39. Tot slot willen wij u nog enkele uitspraken voorleggen over het voorkomen van agressief gedrag en wat een werkgever daartegen kan doen. Wilt u hierbij telkens aangeven of u het met die uitspraak eens, of niet mee eens bent? | %                          |              |          |
| <b>% dat instemt met de bewering:</b>   |                            |              |          |
| a. Agressief gedrag komt nu eenmaal steeds meer voor in de samenleving en is niet te beïnvloeden door ons bedrijf/instelling.   | 48                         | s            | s        |
| b. Agressief gedrag van het publiek kan worden voorkomen door de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.  | 60                         | n.s          | -        |
| c. Het opstellen van huisregels, waardoor duidelijk wordt welk gedrag van het publiek wel en wat niet wordt geaccepteerd, draagt bij aan het verminderen van agressief gedrag.  | 66                         | n.s          | s        |
| d. Het publiek heeft te hoge verwachtingen van de dienstverlening en wordt daardoor agressief als hieraan niet kan worden voldaan.  | 37                         | n.s          | s        |
| e. Inzicht in de motieven van het publiek waarom zij zich agressief gedraagt, kan een bijdrage leveren aan een adequate aanpak.   | 88                         | -            | -        |



1. Wet van 29 juni 1994 tot wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet in verband met seksuele intimidatie en agressie en geweld, Staatsblad jaargang 1994, 586, 9 augustus 1994.
2. Als indeling in grootteklassen is de volgende verdeling aangehouden:
  - . 2 - 9 werknemers
  - . 10 - 34 werknemers
  - . 35 - 99 werknemers
  - . 100 en meer werknemers.

Naar bedrijfsklassen is de volgende indeling gehanteerd:

1. industrie
  2. bouw
  3. handel en horeca
  4. vervoer
  5. zakelijke dienstverlening
  6. onderwijs
  7. gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening
  8. overige dienstverlening (overheid, werkgevers- en werknemersorganisaties, e.d).
3. T. Mandemaker, M.H. van Eijk, A. Klomps, Agressie en geweld van publiek tegen werknemers, Den Haag, VUGA, mei 1994.
  4. R. van Amstel en H.J. Volkers, Seksuele intimidatie: voorkomen en beleid voeren, Den Haag, Sdu Uitgeverij, 1993.
  5. zie noot 1.
  6. Seksuele intimidatie wordt in de wet als volgt gedefinieerd:
 

"ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:

    - 1e onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet hetzij impliciet, gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;
    - 2e onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon, wordt gebruikt of mede gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
    - 3e dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd."

Onder agressie en geweld wordt verstaan:

"voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid."
    7. Wijziging van de arbeidsomstandighedenwet in verband met seksuele intimidatie en agressie en geweld, Tweede Kamer, vergaderjaar 1992-1993, 23 326, nrs. 1-2, pag. 2.
    8. De statistische toetsen zijn uitgevoerd op het ongewogen bestand, omdat de aantallen bij het gewogen bestand voor een deel kunstmatig zijn en het ongewogen bestand de feitelijke waarnemingen bevat.



**BIJLAGE**      **Introductiebrief NIA**





Aan: geadresseerde

Uw kenmerk  
Uw brief van  
Ons kenmerk AMG/94940.Eve

Doorkiesnummer (020) 54 98 521/506  
Telefax direct (020) 54 98 530  
Amsterdam 2 januari 1995

Geachte heer, mevrouw,

Eind vorig jaar heeft het onderzoeksbureau Intomart u gevraagd deel te nemen aan een onderzoek naar seksuele intimidatie en agressie en geweld op het werk en wat een werkgever daartegen kan doen. U heeft toen in principe uw toestemming gegeven. Intomart beloofde u toen dat u door het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden, het NIA, verder over dit onderzoek op de hoogte zou worden gesteld. Door middel van deze brief willen wij u daarom graag informeren over het doel en de uitvoering van het onderzoek.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en gehouden onder een landelijk representatieve steekproef van 800 arbeidsorganisaties. Het doel van het onderzoek is een beeld te krijgen van:

- de mate waarin seksuele intimidatie en agressie en geweld op het werk voorkomt;
- de maatregelen die werkgevers reeds hebben genomen om hun personeel hiertegen te beschermen en de plannen die er wat dit betreft nog bij hen leven;
- de instanties waarvan werkgevers hierbij ondersteuning krijgen of in de toekomst graag zouden willen krijgen.

De aanleiding voor het onderzoek is de wetgeving die eind vorig jaar ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld van kracht is geworden. Uiterlijk over vijf jaar zal een evaluatie van deze wet plaatsvinden. Voor deze evaluatie is het voor het Ministerie van belang inzicht te krijgen in wat er ten tijde van de inwerkingtreding van deze wet al bij arbeidsorganisaties werd gedaan tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld.

Met betrekking tot agressie en geweld, zal het onderzoek zich richten op agressief gedrag van het publiek tegen werknemers. Dit gedrag kan variëren van uitschelden, beledigen tot werknemers overvallen. Bij de term publiek kunt u denken aan patiënten, cliënten, klanten, bezoekers, leveranciers e.d. (en in bijvoorbeeld het onderwijs aan leerlingen en ouders).

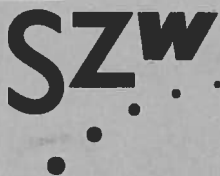
De uitvoerder van het onderzoek is het NIA, dat het onderzoeksbureau Intomart de opdracht heeft gegeven om de telefonische enquëtering voor haar rekening te nemen. Deelname aan het onderzoek betekent dat u binnenkort door een enquëteur of enquëtrice van Intomart gebeld zult worden voor een telefonisch interview dat ongeveer twintig minuten zal duren. Indien het u op dat moment niet schikt, dan kunt u vanzelfsprekend altijd met hem/haar een afspraak maken voor een tijdstip waarop het u beter uitkomt.

De gegevens die u verstrekt worden uiteraard vertrouwelijk door ons behandeld. Wij gebruiken uw naam en de naam en adres van uw arbeidsorganisatie uitsluitend om u ten behoeve van de enquëtering te kunnen benaderen. De uitkomsten van het onderzoek worden alleen over groepen weergegeven, zodat individuele organisaties niet herkenbaar zullen zijn. Na afloop van het onderzoek zullen wij u door middel van een brief van de belangrijkste resultaten van het onderzoek op de hoogte stellen.

Wij hopen dat wij op uw medewerking mogen rekenen en danken u bij voorbaat voor de te nemen moeite. Mocht u vooraf nog nadere informatie over het onderzoek willen hebben, dan kunt u vanzelfsprekend altijd telefonisch contact met ons opnemen via de telefoonnummers bovenaan deze brief.

Met vriendelijke groeten,

Drs. G. Evers en mevr. drs. R. van Amstel  
Onderzoekers van dit project  
Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA



Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid  
Centrale Directie Voorlichting,  
Bibliotheek en Documentatie  
Postbus 90801, 2509 LV Den Haag