

Intimidatie en geweld op het werk

Secundaire analyses Nationale
Enquête Arbeidsomstandigheden 2003



Nederlandse Organisatie voor toegepast-
natuurwetenschappelijk onderzoek TNO

S.N.J. van den Bossche

Intimidatie en geweld op het werk
Secundaire analyses Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003

TNO Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

T 023 554 93 93

F 023 554 93 94

www.arbeid.tno.nl

Deze publicatie is te bestellen bij TNO Arbeid

F 023 554 93 94

E receptie@arbeid.tno.nl

Prijs EUR 17 excl. BTW

ISBN-nummer 90-5986-102-7

© 2004 TNO Arbeid

Auteur:

Seth van den Bossche

Druk: PlantijnCasparie Heerhugowaard

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Inhoudsopgave

	Samenvatting	5
1	Inleiding	7
2	Methode	9
2.1	Gebruikte databestanden	9
2.2	Minimale grootte beroeps- en bedrijfsgroepen	9
2.3	Operationalisatie van ‘ongewenste omgangsvormen’	10
2.4	Operationalisatie van drie additionele aspecten	10
2.5	Uitgevoerde analyses	11
3	Resultaten	13
3.1	Het vóórkomen van ongewenste omgangsvormen	13
3.1.1	<i>Naar jaartal: trends 2000-2003</i>	13
3.1.2	<i>Naar geslacht en leeftijd</i>	15
3.1.3	<i>Naar opleiding</i>	15
3.1.4	<i>Naar contracttype en duur werkweek</i>	16
3.1.5	<i>Naar beroepsgroep</i>	18
3.1.6	<i>Naar bedrijfsgroep</i>	20
3.2	Meerdere ‘oorzakelijke’ factoren tegelijkertijd getoetst	23
3.3	Gevolgen van agressie en geweld	25
3.3.1	<i>Naar geslacht en leeftijd</i>	25
3.3.2	<i>Naar beroepsgroep</i>	27
3.3.3	<i>Naar bedrijfsgroep</i>	27
3.4	Maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen	28
3.4.1	<i>Naar beroepsgroep</i>	28
3.4.2	<i>Naar bedrijfsgroep</i>	29
3.5	Alleen-werken en onveiligheidsgevoelens	29
3.5.1	<i>Naar beroepsgroep</i>	29
3.5.2	<i>Naar bedrijfsgroep</i>	30
3.6	Alleen-werken en ongewenste omgangsvormen	30
4	Conclusies	31
5	Literatuur	33
6	Bijlage A: Steekproefverdeling	35
7	Bijlage B: Gedetailleerde uitsplitsingen naar bedrijfs- en beroepsgroep	39
8	Bijlage C: Relevante items uit de NEA-vragenlijst	61

Samenvatting

Met behulp van secundaire analyses van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003, is het vóórkomen van intimidatie en geweld (ongewenste omgangsvormen) op het werk geïnventariseerd, is nagegaan wat de gevolgen daarvan zijn in termen van functioneren en verzuim van werknemers, en is bekeken in hoeverre werkgevers maatregelen treffen tegen ongewenste omgangsvormen. Hiernaast is onderzocht hoe vaak alleen-werken vóórkomt (als mogelijke risicofactor voor intimidatie en geweld). De totale onderzoekspopulatie bestond uit ruim 10.000 werknemers.

De resultaten van deze analyses maken deel uit van de 2^e evaluatie van de Arbowet, inzake agressie en geweld, pesten, discriminatie en arbeidsconflicten.

In eerste instantie zijn eenvoudige percentages berekend, waarbij steeds is bekeken hoe vaak een bepaalde groep werknemers (bijvoorbeeld vrouwen, werknemers in een bepaalde beroepsgroep, jongeren etc) wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen. Hierna zijn deze 'uitsplitsvariabelen' (geslacht, beroepsgroep, leeftijd etc) tezamen in verband gebracht met intimidatie en geweld, waardoor het relatieve belang van de variabelen duidelijk wordt. Op die manier kan bijvoorbeeld de vraag beantwoord worden of de gesignaleerde hogere blootstelling van werknemers in de gezondheidszorg aan intimidatie en geweld, te wijten valt aan het type werk of aan samenstelling van de werknemerspopulatie binnen die sector (hoog percentage vrouwen).

Uit de analyses komt naar voren dat het percentage werknemers dat rapporteert met seksuele intimidatie(door collega's en/of door publiek) in aanraking zegt te zijn gekomen, is gestegen in de periode 2000-2003. Intimidatie door collega's is niet gestegen. Uit de analyses waarbij de factoren geslacht, leeftijd, beroepsgroep etc tegelijkertijd zijn onderzocht blijkt dat vrouwen meer risico lopen op seksuele intimidatie dan mannen, terwijl mannen een hoger risico hebben op confrontatie met lichamelijk geweld. Intimidatie door publiek en collega's blijkt echter niet samen te hangen met geslacht. Dat vrouwen meer worden blootgesteld aan intimidatie door publiek, hangt voornamelijk samen met de beroepen die vrouwen uitoefenen. De gezondheids- en welzijnzorg neemt tenslotte een absolute koppositie in wanneer het gaat om ongewenst gedrag door publiek.

Werknemers die te maken hebben gehad met ongewenst gedrag door collega's verzuimen vaker (7,4% heeft wel eens verzuimd; 3% zelfs langdurig) dan werknemers die zijn geconfronteerd met ongewenst gedrag door publiek (5,3% verzuimt wel eens; 1,8% langdurig). Ook zijn de effecten op het functioneren van werknemers bij ongewenst gedrag van collega's groter dan bij ongewenst gedrag door klanten.

Maatregelen tegen agressie en geweld door publiek worden vooral wenselijk geacht door buschauffeurs/treinpersoneel (67% acht maatregelen wenselijk), verpleegkundigen/ziekenverzorgenden (50%) en politiepersoneel (ruim 44%). In warenhuizen- en supermarkten, de overige groot- en detailhandel en in ziekenhuizen geeft een relatief groot deel van de werknemers (ruim 1 op de 6) aan dat men geen hulp heeft gekregen in het omgaan met agressie, terwijl daar wél behoefte is aan maatregelen.

Werknemers die vaak of zeer vaak werk verrichten, zonder dat daarbij collega's aanwezig zijn, lopen een groter risico om met ongewenst gedrag door publiek geconfronteerd te worden dan werknemers die niet alleen-werken. Dit klopt dus met wat verwacht werd.

1 Inleiding

Door middel van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) zijn eind 2003 ruim 10.000 werknemers in Nederland ondervraagd over hun werkomstandigheden (Van den Bossche & Smulders, 2004). Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft TNO Arbeid gevraagd secundaire analyses uit te voeren op deze NEA, ten aanzien van het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen op het werk'. Het doel van deze secundaire analyses is het vaststellen van de prevalentie van ongewenste omgangsvormen en het inventariseren van de gevolgen van blootstelling aan ongewenste omgangsvormen voor het functioneren en verzuim van werknemers. Het identificeren van risicogroepen staat hierbij centraal. Hiernaast willen we nagaan in hoeverre werkgevers maatregelen treffen tegen ongewenste omgangsvormen.

In 1999, vijf jaar na de uitbreiding van de Arbowet met de verplichting voor werkgevers om beleid te voeren tegen ongewenste omgangsvormen op het werk, is een eerste evaluatie van de Arbowet op dit terrein uitgevoerd (Soethout & Sloep, 2000). Nu, tien jaar na de inwerkingtreding van de wetswijziging, wordt de effectiviteit van de Arbowet inzake agressie en geweld, pesten, discriminatie en arbeidsconflicten voor de tweede maal geëvalueerd (zie ook Van Dam & Engelen, 2004). De uitkomsten van de huidige secundaire analyses maken onderdeel uit van deze tweede evaluatie.

De secundaire analyses geven onder meer antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe vaak komt intimidatie, seksuele intimidatie en lichamelijk geweld voor, uitgesplitst naar kenmerken als jaartal, geslacht, leeftijd, opleiding, type contract, duur werkweek, beroeps- en bedrijfsgroep?
2. Wat is het relatieve belang van bovengenoemde kenmerken (multivariate analyse)?
3. Wat zijn de gevolgen van confrontatie met intimidatie, seksuele intimidatie en lichamelijk geweld in termen van ziekteverzuim en functioneren, rekening houdend met geslacht, leeftijd, beroep en bedrijfsgroep?
4. Wat is de verdeling naar beroeps- en bedrijfsgroep van de mate waarin men hulp krijgt in het omgaan met conflicten, intimidatie en agressie, en behoefte heeft aan (aanvullende) maatregelen op het gebied van ongewenste omgangsvormen?

In aanvulling op het bovengenoemde besteden we apart aandacht aan het onderwerp alleen-werken. De analyses geven antwoord op de vraag:

5. Hoe vaak komt alleen-werken voor en hoe hangt dit samen met onveiligheidsgevoelens, uitgesplitst naar beroeps- en bedrijfsgroep?

Alvorens in te gaan op de resultaten van de analyses zullen we in hoofdstuk 2 kort de methode van onderzoek beschrijven. Vervolgens zullen we bovenstaande onderzoeksvragen uitwerken in hoofdstuk 3. Hierbij maken we onderscheid tussen blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, gezondheidseffecten en gewenste maatregelen. We sluiten af met een kort overzicht van de belangrijkste conclusies, die op basis van de analyses gedaan kunnen worden (hoofdstuk 4).

2 Methode

2.1 Gebruikte databestanden

Voor de analyses is gebruik gemaakt van een tweetal databestanden, namelijk: de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (Van den Bossche & Smulders, 2004) en de TNO Arbeidssituatie Survey (Smulders, Andries & Otten 2001; Smulders, 2003). Beide enquêtes bevatten namelijk dezelfde vragen over respectievelijk ‘ongewenste seksuele aandacht’, ‘intimidatie’ en ‘lichamelijk geweld’ op het werk. De secundaire analyses zullen in eerste uitgevoerd worden op de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). Waar gewenst worden de resultaten aangevuld met gegevens uit de TNO Arbeidssituatie Survey (TAS). In tabel 2.1 laten we de belangrijkste kenmerken van beide enquêtes zien.

Tabel 2.1 Kenmerken NEA & TAS

	NEA	TAS
<i>Sinds</i>	2003	2000
<i>Frequentie</i>	2-jaarlijks	2-jaarlijks
<i>Verzamelmethode</i>	PAPI ¹ (papier) / CAWI ² (internet)	PAPI / CAWI
<i>Doelpopulatie</i>	werknemers: werkzame beroepsbevolking (15-64 jr.), excl. zelfstandigen	werkenden: werkzame beroepsbevolking (15-64 jr.)
<i>Netto-respons</i>	2003: 10.075	2002: 4.009 2000: 4.334
<i>Responspercentage</i>	2003: 42%	2002: 45% 2000: 53%
<i>Focus</i>	Arbo	Arbeid

¹ Paper and Pencil Interviewing; ² Computer assisted Web Interviewing

Om nauwkeurige vergelijkingen tussen TAS en NEA mogelijk te maken, zijn uit de TAS alleen *werknemers* geselecteerd. Freelancers, zelfstandig ondernemers en meewerkenden in gezinsbedrijven zijn geëxcludeerd. De huidige analyses hebben tevens betrekking op *gewogen* data. In de NEA is gewogen op basis van geslacht, afgezet tegen bedrijfsgroep, leeftijd en opleidingsniveau. Voor meer informatie over de gevolgde weegprocedure verwijzen we naar Van den Bossche en Smulders (2004).

2.2 Minimale grootte beroeps- en bedrijfsgroepen

Bij de uitsplitsing naar beroeps- en bedrijfsgroepen worden, in verband met de betrouwbaarheid van de uitkomsten, alleen die groepen in beschouwing genomen die minimaal 50 werknemers omvatten. In deze steekproef betekent dit dat over 10 van de 44 onderscheiden beroepsgroepen geen cijfers gepresenteerd worden. In bijlage A (tabel

A1 t/m A4) is de verdeling te zien van de werknemers in de steekproef over geslacht, leeftijd, type dienstverband, beroepsgroep en bedrijfsgroep.

2.3 Operationalisatie van ‘ongewenste omgangsvormen’

Zoals hierboven reeds is aangegeven, onderscheiden we in de NEA en TAS een drietal ongewenste omgangsvormen: seksuele intimidatie (in de vragenlijst geformuleerd als ongewenste seksuele aandacht), intimidatie en lichamelijk geweld. Voor elk van deze drie ongewenste omgangsvormen is tevens nagegaan of het ging om ongewenst gedrag door ‘publiek’ (klanten, patiënten, leerlingen etc.) of door collega’s (waaronder leidinggevende(n)). Van elke ongewenste omgangsvorm wordt nagegaan of de werknemer hier in de afgelopen 12 maanden (voorafgaand aan het invullen van de enquête) persoonlijk mee te maken heeft gehad. Het gaat in totaal om een zestal vragen (zie bijlage C), die worden gescoord op een 4-puntsschaal (nee, nooit; ja, een enkele keer; ja, vaak; ja, zeer vaak). De vragen zijn een bewerkte vertaling van vragen uit de European Survey on Working Conditions van de European Foundation for the Improvement of Working and Living Conditions (Paoli & Merllié, 2001). De vragen in de NEA en TAS wijken echter iets af van de vragen in de European Survey. Daar wordt namelijk alleen voor wat betreft lichamelijk geweld onderscheid gemaakt tussen ‘publiek’ en collega’s. In de NEA en TAS wordt dit onderscheid ook gemaakt voor de overige twee ongewenste omgangsvormen. We spreken van ‘blootstelling’ aan een ongewenste omgangsvorm, wanneer een werknemer in het afgelopen jaar 1 keer of vaker persoonlijk is geconfronteerd (dus als slachtoffer, niet als getuige) met de betreffende ongewenste omgangsvorm. Deze definitie is ontleend aan de European Survey.

2.4 Operationalisatie van drie additionele aspecten

Naast vragen over blootstelling aan ongewenste omgangsvormen is voor de huidige analyses gebruik gemaakt van diverse andere vragen uit de NEA, die betrekking hebben op 1) de gevolgen van ongewenste omgangsvormen, 2) maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen en 3) alleen-werken.

De individuele en organisatorische gevolgen van blootstelling aan ongewenste omgangsvormen zijn in de NEA onderzocht middels vier vragen die zijn ontleend aan de Monitor Arboconvenanten (zie Lebbink e.a., 2002). Hierbij wordt bekeken of een werknemer heeft verzuimd en/of minder heeft gefunctioneerd (al dan niet langdurig), als direct

gevolg van confrontatie met agressie en geweld op het werk. Seksuele intimidatie wordt hier dus niet expliciet genoemd (zie bijlage C voor de exacte vraagstelling).

Ten aanzien van maatregelen op het gebied van ongewenste omgangsvormen zijn een drietal items uit de NEA relevant voor de huidige analyses. In de eerste plaats betreft dit de vraag of men in het jaar voorafgaand aan de NEA hulp heeft gekregen in het omgaan met conflicten, intimidatie en agressie en of hieraan behoefte bestaat, wanneer deze maatregel niet is getroffen. Ten tweede zijn werknemers gevraagd naar de mate waarin men het wenselijk acht dat hun werkgever maatregelen treft ten aanzien intimidatie, agressie of geweld door publiek. Ten derde is dezelfde vraag gesteld voor wat betreft intimidatie, agressie of geweld door collega's. Alle vragen met betrekking tot genomen en gewenste maatregelen zijn nieuw opgesteld door TNO Arbeid ten behoeve de NEA (zie bijlage C).

Tenslotte gebruiken we twee vragen uit de NEA die de frequentie van alleen-werken en de mate van onveiligheidsgevoelens als gevolg daarvan in kaart brengen. Deze vragen zijn door TNO Arbeid opgesteld ten behoeve de NEA (zie bijlage C).

2.5 Uitgevoerde analyses

De onderlinge verschillen binnen de diverse 'uitsplitsvariabelen' (geslacht, leeftijd, bedrijfsgroep etc.) in deze rapportage zijn getoetst op significantie. Eén categorie (bijv. leeftijdsgroep 15-24) van een bepaalde uitsplitsvariabele (leeftijd) wordt steeds vergeleken met het gemiddelde van alle categorieën (alle leeftijdsgroepen) van die betreffende variabele. Vanwege het grote aantal waarnemingen in de NEA is er voor gekozen om niet het gebruikelijke 5%-significantieniveau (p -waarde $<0,05$) te hanteren, maar een (strenger) significantieniveau van 1% (p -waarde $<0,01$ ¹).

Omdat de onderhavige studie onder meer het identificeren van risicogroepen ten doel heeft, markeren we in de tabellen alleen die groepen, die significant *hoger* scoren dan het gemiddelde van alle onderscheiden groepen binnen een bepaalde uitsplitsvariabele. Een uitzondering hierop is tabel 3.1 (uitsplitsing naar jaartal). Omwille van de overzichtelijkheid laten we in deze tabel juist de groepen zien, die *niet* significant van elkaar verschillen.

In nagenoeg alle tabellen worden percentages 'ja' weergegeven: het percentage blootgestelden binnen een bepaalde groep. Het complemen-

¹ Dit betekent dat wanneer een verschil significant is, de kans dat dit gevonden verschil op toeval berust minder dan 1% is.

taire percentage 'nee' wordt omwille van het overzicht achterwege gelaten.

Om het relatieve belang van de verschillende kenmerken waarop is uitgesplitst (geslacht, leeftijd etc.) te kunnen bepalen is gebruik gemaakt van logistische regressie-analyse. Voor elk type ongewenste omgangsvorm is steeds apart een multivariate analyse uitgevoerd. De sterkte van de associatie tussen de verschillende kenmerken en een bepaalde ongewenste omgangsvorm is weergegeven door middel van Odds Ratio's (OR). Wanneer de OR precies één is, is er geen verband tussen het kenmerk en de ongewenste omgangsvorm. Hoe meer de OR afwijkt van één, des te sterker is de associatie tussen een kenmerk en een ongewenste omgangsvorm. Een OR onder de één duidt in de huidige rapportage op een kleinere kans op confrontatie met een ongewenste omgangsvorm. Een OR boven de één duidt op een grotere kans op confrontatie met een ongewenste omgangsvorm. Het 95% betrouwbaarheidsinterval bij de OR duidt het interval aan waarbinnen zich met 95% zekerheid de werkelijke Odds Ratio bevindt.

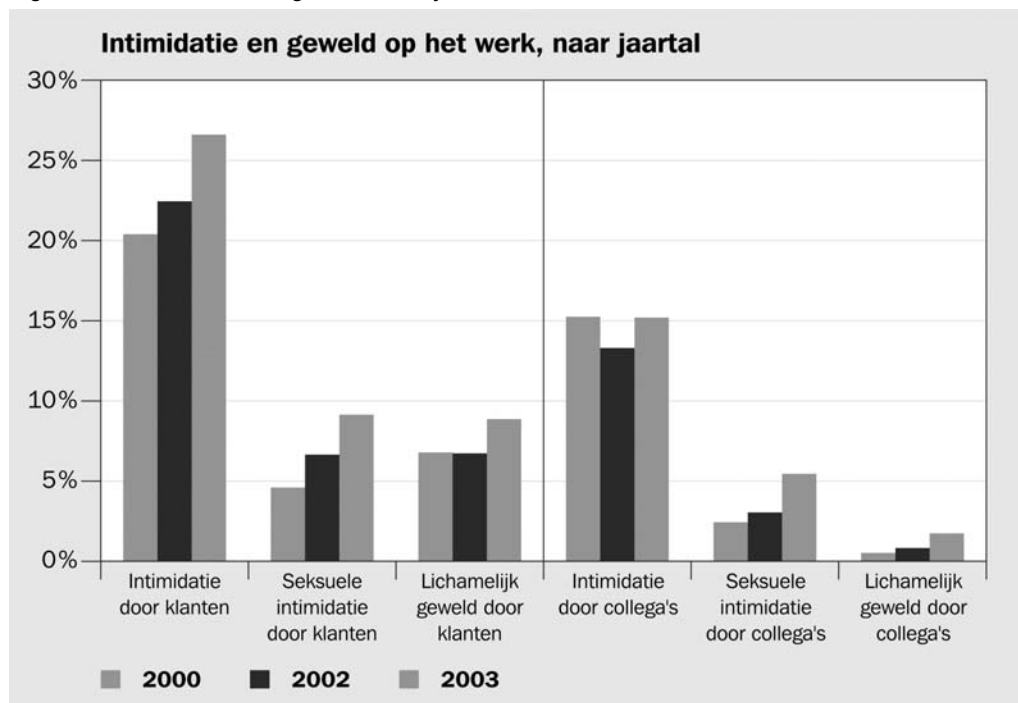
3 Resultaten

3.1 Het vóórkomen van ongewenste omgangsvormen

3.1.1 Naar jaartal: trends 2000-2003

Wanneer we de cijfers uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) naast die van de TNO Arbeidssituatie Survey (TAS) leggen, zien we dat er sinds 2000 een stijging valt waar te nemen van het percentage werknemers dat zegt te zijn geconfronteerd met seksuele intimidatie, intimidatie en geweld (zie figuur 3.1). Een uitzondering vormt intimidatie door collega's. Hierbij is aanvankelijk een daling te zien, waarna een lichte stijging optreedt tot op het oorspronkelijke niveau. Intimidatie en geweld door publiek wordt aanzienlijk vaker gerapporteerd dan intimidatie en geweld door collega's. Toch geeft bijvoorbeeld ook ruim 15% van alle werknemers aan dat zij persoonlijk te maken hebben gehad met intimidatie door collega's. Werknemers rapporteren ongeveer evenveel seksuele intimidatie als lichamelijk geweld door publiek. Seksuele intimidatie door collega's lijkt daarentegen vaker voor te komen dan lichamelijk geweld door collega's.

Figuur 3.1 Intimidatie en geweld, naar jaartal



Bron: TAS 2000, 2002; NEA 2003

Wanneer we de verschillen tussen de afzonderlijke jaren nader bekijken (zie tabel 3.1) zien we dat tussen 2000 en 2002 alleen het verschil ten aanzien van seksuele aandacht door klanten (stijging) significant blijkt.

De overige verschillen zijn niet significant. Er is echter wel sprake van een stijgende trend ten aanzien van intimidatie door publiek en collega's². Alle verschillen tussen het jaar 2000 en 2003, alsmede tussen 2002 en 2003 zijn daarentegen wel significant. Intimidatie door collega's is hierop de enige uitzondering.

We kunnen dus concluderen dat er sprake is van een voortzetting van de lichte, maar relevante stijging van intimidatie en geweld op het werk, die zich reeds in de TAS manifesteerde.

Tabel 3.1 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar jaartal

	2000	2002	2003
<i>Door klanten, patiënten, leerlingen of passagiers</i>			
Seksuele intimidatie	4,7%	6,7%	9,0%
Intimidatie	¹ 20,5%	¹ 22,5%	26,6%
Lichamelijk geweld	² 6,9%	² 6,8%	8,8%
<i>Door chefs of collega's</i>			
Seksuele intimidatie	³ 2,5%	³ 3,1%	5,3%
Intimidatie	^{4,5} 15,2%	^{4,6} 13,4%	^{5,6} 15,1%
Lichamelijk geweld	⁷ 0,6%	⁷ 0,9%	1,7%

Bron: TAS 2000 & 2002; NEA 2003

^{1, 2 etc.}: Percentages met een gelijk nummer als bijschrift verschillen *niet* significant van elkaar ($p > 0,01$). De overige percentages binnen een rij verschillen wel significant van elkaar. Bijvoorbeeld: er bestaat geen verschil in intimidatie door publiek tussen de jaren 2000 en 2002, maar wel tussen 2000 en 2003, alsmede tussen 2002 en 2003.

Zoals in paragraaf 2.3 reeds is aangeduid, definiëren we 'blootstelling aan ongewenste omgangsvormen' als het 'één keer of vaker (persoonlijk) te maken hebben met het betreffende gedrag'. Om een beeld te geven van de precieze frequentie van de blootstelling laten we in tabel 3.2 zien hoe de verdeling is over de diverse antwoordcategorieën. Uit de tabel valt af te lezen dat het merendeel van de werknemers dat aangeeft geconfronteerd te zijn met ongewenste omgangsvormen, een enkele keer is blootgesteld. Van de werknemers die zijn geconfronteerd met een bepaalde ongewenste omgangsvorm geeft steeds tussen de 10% en 25% aan, dat zij 'vaak' of 'zeer vaak' zijn geconfronteerd (m.u.v. lichamelijk geweld door collega's). Bijvoorbeeld 16.7% (1,5%/9,0%) van de groep die geconfronteerd is met seksuele intimidatie door klanten wordt vaak tot zeer vaak blootgesteld.

² Niet significant bij $p < 0,01$, maar wel bij $p < 0,05$.

Tabel 3.2 Frequentie blootstelling aan ongewenste omgangsvormen

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak	Totaal
<i>Door klanten, patiënten, leerlingen of passagiers</i>					
Seksuele intimidatie	91,0%	7,6%	0,3%	1,2%	100%
Intimidatie	73,4%	23,2%	1,9%	1,5%	100%
Lichamelijk geweld	91,2%	6,7%	0,8%	1,3%	100%
<i>Door chefs of collega's</i>					
Seksuele intimidatie	94,7%	4,1%	0,1%	1,2%	100%
Intimidatie	84,9%	12,5%	1,0%	1,5%	100%
Lichamelijk geweld	98,3%	0,5%	0,0%	1,2%	100%

3.1.2 Naar geslacht en leeftijd

In tabel 3.3 wordt de blootstelling aan ongewenste omgangsvormen weergegeven, uitgesplitst naar geslacht en leeftijd. Uit de tabel komt duidelijk naar voren dat vrouwen vaker zeggen dat zij te maken hebben gehad met ongewenst gedrag dan mannen. Vooral voor wat betreft intimidatie en seksuele intimidatie door publiek zijn de verschillen groot. Een uitzondering vormt intimidatie en lichamelijk geweld door collega's, hetgeen vaker wordt gemeld door mannen.

Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen blijkt tevens af te nemen met leeftijd. Jongere werknemers rapporteren relatief vaker dat zij met ongewenste omgangsvormen geconfronteerd zijn geweest. Ook hier vormt intimidatie door collega's de uitzondering, dit lijkt namelijk iets toe te nemen met leeftijd.

Tabel 3.3 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar geslacht en leeftijd

	m	v	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	totaal
<i>Door klanten, patiënten, leerlingen of passagiers</i>								
Seksuele intimidatie	5,1%	▲14,4%	▲14,9%	▲10,7%	6,9%	6,7%	5,6%	9,0%
Intimidatie	23,2%	▲31,2%	▲34,0%	▲28,5%	24,6%	23,5%	21,1%	26,6%
Lichamelijk geweld	7,1%	▲11,1%	▲11,8%	9,7%	8,0%	7,8%	5,6%	8,8%
<i>Door chefs of collega's</i>								
Seksuele intimidatie	3,0%	▲8,5%	▲7,9%	▲6,7%	4,2%	4,3%	2,4%	5,3%
Intimidatie	▲16,3%	13,2%	11,4%	15,2%	15,1%	▲17,3%	14,3%	▲15,1%
Lichamelijk geweld	▲2,1%	1,2%	▲2,9%	1,6%	1,6%	1,2%	1,0%	1,7%

▲ Significant hoger scorende groepen. Zo rapporteren mannen significant meer lichamelijk geweld door collega's dan vrouwen en rapporteert de leeftijdsgroep 15-24 meer lichamelijk geweld door publiek, dan overige leeftijdsgroepen.

3.1.3 Naar opleiding

Wanneer we blootstelling aan ongewenste omgangsvormen uitsplitsen naar het opleidingsniveau van de werknemers, valt op dat laag opgeleide werknemers minder geconfronteerd lijken te worden met ongewenst gedrag door publiek, dan midden- en hoog opgeleide werknemers (zie

tabel 3.4 & 3.5). Er zijn daarentegen nauwelijks verschillen tussen de diverse opleidingsniveaus voor wat betreft blootstelling aan intimidatie en geweld door collega's. Een dergelijke differentiatie naar 'bron' van de ongewenste omgangsvormen (intern versus extern) blijkt ook uit analyses op de TAS. De gevonden resultaten lijken deels verklaarbaar door het feit dat relatief veel hoogopgeleiden werkzaam zijn in zogenoemde contactberoepen (gezondheidszorg, onderwijs), waarin het risico op ongewenst gedrag door publiek aanmerkelijk hoger ligt (zie ook paragraaf 4.1.5 & 4.1.6).

Tabel 3.4 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar type opleiding

	geen	basis	MAVO	LBO	MBO	HAVO VWO	HBO	WO
<i>Door klanten, patiënten, leerlingen of passagiers</i>								
Seksuele intimidatie	6,0%	7,5%	8,9%	3,6%	▲11,8%	9,7%	▲11,0%	8,1%
Intimidatie	19,0%	21,0%	26,4%	16,7%	▲35,1%	27,7%	▲31,2%	21,7%
Lichamelijk geweld	0,7%	5,7%	6,9%	5,1%	8,7%	▲11,7%	▲10,9%	6,1%
<i>Door chefs of collega's</i>								
Seksuele intimidatie	5,4%	5,9%	5,9%	2,7%	▲8,4%	4,5%	5,7%	6,2%
Intimidatie	11,5%	15,0%	13,6%	15,5%	14,6%	15,2%	15,0%	17,2%
Lichamelijk geweld	0,7%	1,4%	1,9%	1,0%	1,9%	1,4%	2,1%	▲3,0%

Tabel 3.5 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar opleidingsniveau¹

	laag	midden	hoog
<i>Door klanten, patiënten, leerlingen of passagiers</i>			
Seksuele intimidatie	6,4%	▲10,3%	10,1%
Intimidatie	20,9%	▲29,7%	28,1%
Lichamelijk geweld	5,5%	▲10,9%	9,4%
<i>Door chefs of collega's</i>			
Seksuele intimidatie	4,6%	5,5%	5,9%
Intimidatie	14,5%	15,0%	15,7%
Lichamelijk geweld	1,4%	1,5%	▲2,4%

¹laag: geen opleiding t/m LBO, midden: MBO t/m VWO, hoog: HBO t/m WO

3.1.4 Naar contracttype en duur werkweek

Wat betreft het contracttype van werknemers blijkt dat oproepkrachten en werknemers met tijdelijke dienstverbanden vaker lijken bloot te staan aan seksuele intimidatie en intimidatie door publiek, dan uitzendkrachten of werknemers met een vast contract. (zie tabel 3.6). Met name seksuele intimidatie door publiek komt relatief vaak voor bij oproepkrachten, meer dan een kwart van de oproepkrachten is hier in het afgelopen jaar mee geconfronteerd. Lichamelijk geweld door publiek wordt het minst gemeld door uitzendkrachten, de andere contracttypen laten hier slechts kleine onderlinge verschillen zien.

Ten aanzien van intimidatie en geweld door collega's zijn de onderlinge verschillen kleiner. Werknemers met een flexibel contract melden vaker dat zij met seksuele intimidatie en lichamelijk geweld door collega's geconfronteerd zijn ten opzichte van werknemers met een vast contract. Intimidatie door collega's wordt tenslotte relatief weinig gemeld door oproepkrachten.

Tabel 3.6 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar contracttype

	vast	tijdelijk	uitzend- kracht	oproep- kracht
<i>Door klanten, patiënten, leerlingen of passagiers</i>				
Seksuele intimidatie	8,2%	▲11,5%	7,1%	▲26,1%
Intimidatie	25,9%	▲32,3%	19,5%	▲33,8%
Lichamelijk geweld	8,8%	10,2%	0,8%	9,9%
<i>Door chefs of collega's</i>				
Seksuele intimidatie	4,7%	▲7,9%	8,3%	▲11,2%
Intimidatie	15,2%	15,2%	14,8%	10,6%
Lichamelijk geweld	1,5%	▲2,9%	▲4,4%	2,3%

Wanneer we kijken naar de omvang van de werkweek blijkt duidelijk dat werknemers met een deeltijdbaan (klein dan wel groot³) vaker rapporteren dat zij zijn geconfronteerd met ongewenst gedrag door publiek, dan werknemers met een voltijdbaan (zie tabel 3.7). Met name het verschil met betrekking tot seksuele intimidatie is aanzienlijk.

Voor wat betreft blootstelling aan ongewenst gedrag door collega's bestaan geen duidelijke verschillen tussen deeltijdbanen enerzijds en voltijdbanen anderzijds. De groep werknemers met een grote deeltijdbaan (20-34 uur) geeft iets vaker aan te maken te hebben met seksuele intimidatie door collega's. Het verschil met de overige groepen is echter klein. Naarmate de duur van de werkweek toeneemt, zien we verder een lichte stijging van het percentage werknemers dat aangeeft geïntimideerd te worden door collega's. Ten aanzien van lichamelijk geweld door collega's bestaan tenslotte geen significante verschillen tussen de onderscheiden groepen.

³ Een voltijdbaan is gedefinieerd als een baan met een contractuele omvang van 35 of meer uur per week (cf. CBS-definitie). Wanneer men tussen de 20 en 34 uur per week werkt, spreken we van een grote deeltijdbaan. Van een kleine deeltijdbaan spreken we bij een contractomvang van minder dan 20 uur (volgens het CBS eigenlijk 12-19 uur/week).

Tabel 3.7 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar duur werkweek

	<12 uur	12-19 uur	20-34 uur	>34 uur
<i>Door klanten, patiënten, leerlingen of passagiers</i>				
Seksuele intimidatie	▲13,8%	▲15,2%	▲13,0%	6,0%
Intimidatie	▲32,6%	▲31,9%	▲30,7%	23,6%
Lichamelijk geweld	9,4%	10,5%	▲12,4%	7,1%
<i>Door chefs of collega's</i>				
Seksuele intimidatie	5,8%	5,3%	▲6,6%	4,6%
Intimidatie	9,2%	9,8%	13,5%	▲17,1%
Lichamelijk geweld	2,4%	1,5%	1,2%	1,9%

3.1.5 Naar beroepsgroep

Indien we een uitsplitsing naar beroepsgroep maken van intimidatie en geweld door publiek, blijken beroepen in de gezondheidszorg/ hulpverlening een absolute 'koppositie' in te nemen (zie tabel 3.8).

Tabel 3.8 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar beroepsgroep (SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

	door publiek			door collega's		
	SI	I	LG	SI	I	LG
01 Schilders	-	-	-	-	-	-
02 Loodgieters, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	0,0%	3,9%	0,0%	0,5%	14,2%	0,4%
03 Metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	1,1%	8,3%	0,6%	0,0%	13,9%	0,6%
04 Drukkers en verwante functies	0,0%	7,7%	0,6%	11,0%	▲30,1%	▲10,1%
05 Voedingsmiddelen- en drankenbereiders	2,9%	15,6%	0,7%	▲10,7%	20,6%	0,7%
06 Kleermakers, kostuumnaaisters, stoffeerdere, confectiemedewerkers	-	-	-	-	-	-
07 Elektromonteurs, reparateurs van elektrische apparaten	3,6%	18,1%	6,0%	1,8%	22,0%	1,8%
08 Machine-bankwerker-monteurs, instrumentmakers, reparateurs	0,3%	8,4%	1,3%	2,5%	18,5%	0,0%
09 Overige ambachtelijke en industriële beroepen	1,4%	12,7%	1,0%	1,9%	▲23,0%	0,9%
10 Buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden	12,6%	▲65,8%	▲25,3%	9,7%	20,9%	1,0%
11 Vrachtwagenchauffeurs	1,7%	16,9%	4,5%	0,9%	13,6%	0,9%
12 Laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachin.	0,9%	9,7%	5,2%	0,0%	21,2%	▲4,9%
13 Overige transportberoepen	9,1%	26,1%	9,6%	5,5%	21,0%	1,8%
14 Secretariaessen, typisten	5,4%	13,2%	2,0%	▲8,8%	11,8%	1,1%
15 Boekhouders, kassiers	5,6%	16,4%	1,9%	7,5%	13,6%	1,5%
16 Postdistributie personeel	-	-	-	-	-	-
17 Overige administratieve beroepen	6,1%	21,8%	2,6%	6,9%	15,1%	1,6%
18 Vertegenwoordigers, handelsagenten	8,0%	25,9%	3,7%	7,5%	15,3%	3,7%
19 Winkeliers, winkelbedienden en andere verkopers	▲15,1%	▲50,6%	▲12,6%	6,3%	13,2%	0,6%
20 Verzekeringsagenten, makelaars, tussenpersonen	1,7%	36,2%	1,2%	6,2%	13,1%	0,0%
21 Zelfstandige groot- of detailhandelaar	-	-	-	-	-	-
22 Overige commerciële beroepen	4,9%	26,8%	2,8%	6,7%	14,9%	0,9%
23 Koks, kelners, buffetbedienden	▲16,5%	▲34,6%	4,8%	5,9%	13,0%	1,1%
24 Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (in gebouwen)	2,5%	6,6%	4,7%	2,1%	4,4%	1,6%
25 Politiepersoneel, brandweer, bewakers	11,6%	▲61,0%	▲36,5%	0,9%	15,2%	0,7%
26 Kappers, schoonheidsspecialisten	-	-	-	-	-	-
27 Overige dienstverlenende functies	12,1%	▲41,4%	11,0%	▲7,8%	17,5%	1,6%
28 Geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	▲24,6%	▲54,1%	▲16,2%	6,1%	9,1%	1,4%
29 Verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	▲35,2%	▲52,8%	▲47,0%	6,0%	12,4%	1,5%
30 Bejaardenverzorg., kinderverzorg., gezinshulp, alfa hulp	▲20,5%	30,6%	▲28,1%	2,2%	8,2%	0,3%
31 Docenten basisonderwijs	7,3%	32,9%	▲17,1%	3,7%	10,1%	1,6%
32 Docenten voortgezet onderwijs	▲18,2%	▲51,1%	13,1%	5,2%	13,0%	0,9%
33 Docenten hoger onderwijs	-	-	-	-	-	-
34 Architecten, ingenieurs, verwante technici, tekenaars	2,6%	12,8%	2,7%	4,1%	14,6%	2,3%
35 Statistici, wiskundigen, systeemanalisten, ICT-functies	3,8%	12,3%	3,3%	5,6%	17,9%	▲3,7%
36 Kunstenaars	-	-	-	-	-	-
37 Overige vakspecialisten	6,1%	18,4%	4,2%	4,0%	15,3%	2,1%
38 Akkerbouwers	-	-	-	-	-	-
39 Veehouders, pluimveehouders	-	-	-	-	-	-
40 Tuinbouwers, bollenkwekers, boomkwekers, hoveniers, e.d	5,1%	7,5%	3,3%	6,1%	9,7%	2,1%
41 Vissers, viskwekers, jagers	-	-	-	-	-	-
42 Overige agrarische beroepen	0,0%	6,5%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%
43 Leidinggevende functies	8,2%	27,3%	7,4%	5,8%	18,2%	▲3,6%
44 Overige beroepen	7,3%	23,3%	6,8%	5,8%	14,4%	2,2%

▲ Significant hogere scorende beroepsgroepen ($p < 0,01$)

Seksuele intimidatie door publiek wordt veruit het meest gemeld door verpleegkundigen en ziekenverzorgenden. Geneeskundigen/artsen, overige verzorgenden, winkeliers/winkelbedienden, horecamedewerkers en docenten in het voortgezet onderwijs melden eveneens vaak seksueel intimiderend gedrag door publiek. Intimidatie wordt het meest genoemd door buschauffeurs/treinpersoneel en politiepersoneel. Ook artsen, verpleegkundigen/ziekenverzorgenden, docenten in het voortgezet onderwijs en winkelpersoneel, geven relatief vaak aan persoonlijk geconfronteerd te worden met intimiderend gedrag door publiek. Lichamelijk geweld tenslotte wordt veruit het meest genoemd door verpleegkundigen en ziekenverzorgenden. Op de tweede plaats volgt politiepersoneel. Overige verzorgenden en de buschauffeurs/treinpersoneel vormen echter ook risicogroepen.

In tegenstelling tot het voorgaande zijn er nauwelijks verschillen tussen beroepsgroepen aangaande ongewenst gedrag door collega's. Een uitzondering is de beroepsgroep 'drukkers en verwante functies', waar relatief meer intimidatie en lichamelijk geweld door collega's wordt gemeld dan binnen andere beroepsgroepen. Het gaat hier echter om een relatief kleine groep.

3.1.6 *Naar bedrijfsgroep*

Ook uit de bedrijfsgroep-analyses komt de gezondheids- en welzijnszorg naar voren als grootste risicosector voor wat betreft ongewenst gedrag door publiek. Zo valt in tabel 3.9 te lezen dat seksuele intimidatie door publiek veruit het meest wordt gemeld in, respectievelijk, de verpleeg- en bejaardentehuizen, ziekenhuizen en overige gezondheidszorg. Zes bedrijfsgroepen scoren met name hoog ten aanzien van intimidatie door publiek, namelijk politie, justitie, voortgezet onderwijs, warenhuizen en supermarkten, ziekenhuizen en overige gezondheidszorg. Lichamelijk geweld door publiek wordt veruit het meest gemeld door de politie en verpleeg- en bejaardentehuizen.

De verschillen tussen bedrijfsgroepen ten aanzien van intimidatie en geweld door collega's zijn, wederom, veel kleiner. De enige sectoren die met betrekking tot seksuele intimidatie door collega's significant hoger scoren dan het gemiddelde zijn de horeca en de 'overige zakelijke dienstverlening'. Intimidatie door collega's wordt alleen significant vaker gemeld in de bedrijfsgroep 'ander type industrie', evenals lichamelijk geweld door collega's. Ook binnen de 'overige bedrijven' geeft men aan iets vaker geconfronteerd te worden met lichamelijk geweld door collega's.

In de NEA maken we ook gebruik van een gecomprimeerde beroeps- en bedrijfsgroepindeling. In de tabellen B1 en B2 van de bijlage worden de resultaten met betrekking tot deze globale indelingen weergegeven.

De bijlage bevat tevens twee tabellen (B3 & B4) waarin de bedrijfsgroepindeling wordt weergegeven, zoals deze is gehanteerd in het persbericht 'Intimidatie door collega's en leidinggevenden zorgwekkender dan intimidatie door klanten', dat in juli 2003 door TNO is uitgegeven (tabel B3 en B4). In de tabel wordt de bedrijfsgroepindeling uit de TAS (jaar 2000 en 2002 gecombineerd) vergeleken met eenzelfde indeling binnen de NEA. Uit deze vergelijking blijkt dat de sectoren die in de TAS zijn aangemerkt als risicosector ten aanzien van ongewenst gedrag door publiek, grotendeels ook in de NEA naar voren komen als belangrijkste risicosectoren. Voor wat betreft ongewenst gedrag door collega's is het verband tussen TAS en NEA minder sterk aanwezig.

Tabel 3.9 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar bedrijfsgroep (SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

	door publiek			door collega's		
	SI	I	LG	SI	I	LG
1 Voeding- en genotmiddelenindustrie	4,8%	11,4%	2,5%	6,1%	14,1%	2,2%
2 Aardolie- en chemische industrie	1,5%	8,8%	1,7%	2,4%	19,1%	1,8%
3 Metaalproducten industrie	3,3%	13,3%	1,0%	4,1%	18,6%	1,3%
4 Metaal- en elektronische industrie	2,9%	12,3%	3,3%	4,7%	18,9%	2,6%
5 Machine-industrie	2,9%	5,7%	1,0%	4,7%	16,4%	1,0%
6 Ander type industrie	2,6%	7,0%	0,8%	6,1%	▲25,3%	▲3,7%
7 Bouwbedrijven	2,0%	11,6%	1,1%	2,6%	12,8%	1,0%
8 Bouwinstallatiebedrijven	1,5%	16,8%	2,2%	1,5%	19,2%	2,3%
9 Afwerking van gebouwen	3,7%	15,1%	0,8%	6,6%	18,9%	0,8%
10 Autohandel en –reparatie	3,3%	35,5%	7,1%	4,7%	22,1%	2,3%
11 Groothandel machines en reparatie	0,0%	10,1%	0,0%	0,0%	15,8%	0,0%
12 Warenhuizen en supermarkten	▲15,2%	▲45,3%	▲14,2%	6,1%	14,8%	1,7%
13 Ander type groot- en detailhandel	7,9%	▲33,7%	5,8%	4,5%	14,6%	1,3%
14 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	6,0%	23,8%	7,5%	1,6%	17,4%	0,9%
15 Post en telecommunicatie	9,9%	27,7%	4,4%	8,3%	20,3%	3,0%
16 Ander type vervoer en communicatie	6,7%	▲37,9%	12,3%	7,3%	19,9%	0,9%
17 Bankwezen	2,9%	23,0%	3,0%	5,1%	16,9%	0,8%
18 Ander type financiële instellingen	4,0%	25,8%	3,2%	8,1%	17,1%	2,5%
19 Computerservice en informatietechnologie	4,8%	17,4%	3,6%	6,2%	15,6%	3,3%
20 Juridische en economische dienstverlening	5,1%	22,8%	4,0%	4,2%	7,7%	2,3%
21 Architecten- en ingenieursbureaus	1,5%	8,6%	2,0%	2,4%	12,2%	1,5%
22 Ander type zakelijke dienstverlening	6,9%	24,1%	3,9%	▲8,1%	15,0%	2,4%
23 Basis- en speciaal onderwijs	7,5%	32,8%	▲16,5%	3,9%	9,4%	1,3%
24 Voortgezet onderwijs	14,2%	▲45,8%	8,7%	5,3%	11,4%	0,7%
25 Hoger onderwijs	13,3%	23,2%	5,4%	7,8%	15,9%	2,5%
26 Ziekenhuizen	▲23,7%	▲44,8%	▲24,0%	7,5%	16,6%	1,7%
27 Ander type gezondheidszorg	▲21,6%	▲43,6%	▲23,7%	3,9%	10,9%	0,6%
28 Verpleeg- en bejaardentehuizen	▲27,9%	▲33,6%	▲41,3%	4,1%	10,7%	1,5%
29 Ander type welzijnszorg	▲17,6%	32,1%	▲21,4%	4,4%	11,2%	0,5%
30 Gemeenten, provincies	4,6%	30,8%	7,9%	4,3%	14,0%	1,6%
31 Ministeries	2,9%	21,7%	4,6%	4,4%	14,7%	1,9%
32 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	17,7%	▲50,2%	▲25,3%	6,3%	11,0%	0,8%
33 Politie	14,4%	▲56,0%	▲48,4%	4,5%	14,8%	0,5%
34 Ander type openbaar bestuur/overheid	4,0%	22,9%	4,8%	6,2%	12,9%	1,2%
35 Cultuur, sport en recreatie	▲15,7%	31,5%	9,8%	5,7%	17,1%	1,8%
36 Ander type cultuur en overige dienstverlening	6,2%	24,1%	7,4%	3,6%	15,1%	1,6%
37 Landbouw, bosbouw en visserij	5,7%	9,9%	0,6%	2,9%	11,0%	0,0%
38 Energie- en waterleidingbedrijven	4,5%	25,2%	0,0%	7,0%	13,3%	0,0%
39 Horeca	▲15,7%	▲36,9%	6,9%	▲8,2%	16,6%	1,7%
40 Overige bedrijven	7,2%	22,3%	6,0%	6,9%	14,7%	▲3,0%

▲ Significant hoger scorende bedrijfsgroepen (p<0,01)

3.2 Meerdere ‘oorzakelijke’ factoren tegelijkertijd getoetst

Om een beeld te krijgen van het relatieve belang van de factoren die in paragraaf 3.1 afzonderlijk in kaart zijn gebracht, zijn multivariate analyses uitgevoerd (tabel 3.10 en 3.11). Vanwege de grote overlap tussen beroeps- en bedrijfsgroep en de naar verwachting grotere samenhang tussen beroep en ongewenst gedrag dan tussen bedrijfsgroep en ongewenst gedrag, is het kenmerk bedrijfsgroep achterwege gelaten in de analyses.

Tabel 3.10 Multipiele logistische regressieanalyse met ongewenste omgangsvormen door publiek als afhankelijke variabele (SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

	SI (publiek)		I (publiek)		LG (publiek)	
	OR	95% CI	OR	95% CI	OR	95% CI
Geslacht (man-vrouw)	1,90	(1,59-2,28)	1,01	(0,90-1,14)	0,75	(0,62-0,90)
Leeftijd	0,97	(0,97-0,98)	0,99	(0,98-0,99)	0,98	(0,97-0,98)
Opleiding (laag-hoog)	1,04	(0,99-1,09)	1,04	(1,01-1,08)	1,04	(0,99-1,10)
Dienstverband: Vast	a		a		a	
Tijdelijk	1,09	(0,88-1,36)	1,12	(0,97-1,30)	0,98	(0,77-1,23)
Uitzendkracht	0,90	(0,52-1,56)	0,55	(0,38-0,82)	0,08	(0,02-0,38)
Oproepkracht	2,14	(1,44-3,16)	0,70	(0,50-0,99)	0,62	(0,35-1,11)
Omvang dienstverband	1,00	(1,00-1,01)	1,00	(0,99-1,01)	1,01	(1,00-1,02)
Beroep: Ambachtelijk/Industrieel	0,21	(0,12-0,38)	0,44	(0,34-0,56)	0,19	(0,11-0,32)
Transport	0,85	(0,49-1,47)	1,13	(0,85-1,51)	1,27	(0,81-1,99)
Administratief	0,67	(0,47-0,96)	0,73	(0,59-0,90)	0,33	(0,21-0,52)
Commercieel	1,28	(0,93-1,75)	2,22	(1,83-2,69)	1,16	(0,83-1,61)
Dienstverlenend	1,59	(1,15-2,21)	2,03	(1,65-2,49)	1,91	(1,37-2,66)
Gezondheidszorg/Hulpverl.	4,48	(3,31-6,07)	2,79	(2,26-3,46)	9,58	(7,01-13,09)
Leerkracht/Docent	1,93	(1,27-2,93)	2,21	(1,68-2,90)	2,48	(1,64-3,74)
(Vak-)specialist	0,65	(0,43-0,97)	0,52	(0,41-0,66)	0,41	(0,27-0,64)
Agrarisch	0,55	(0,24-1,22)	0,29	(0,17-0,50)	0,29	(0,11-0,76)
Leidinggevend	1,52	(1,03-2,22)	1,28	(1,01-1,62)	1,02	(0,69-1,52)
Overige beroepen	a		a		a	

a=referentiegroep, significante OR's **vet** weergegeven

Uit tabel 3.10 blijkt dat, wanneer er wordt gecontroleerd voor andere factoren, geslacht een belangrijke rol speelt bij de verklaring van de kans op *seksuele intimidatie door publiek*. De kans dat vrouwen met seksuele intimidatie door publiek geconfronteerd worden is bijna 2 keer groter dan die van mannen. Ook het type dienstverband blijkt een rol te spelen. Zo blijkt de kans op seksuele intimidatie door publiek ruim twee keer zo groot voor oproepkrachten, ten opzichte van werknemers met een vast dienstverband. Tenslotte zijn twee duidelijke uitschieters te zien bij de beroepsgroepen. Beroepen in de gezondheidszorg/hulpverlening hebben zo'n 4,5 keer grotere kans om geconfronteerd te worden. Leerkrachten/docenten lopen bijna twee keer zoveel kans.

De relatie tussen geslacht en *intimidatie door publiek* blijkt niet langer significant, wanneer er wordt gecontroleerd voor overige factoren. Dit impliceert dat de gevonden hogere blootstelling van vrouwen aan intimidatie (zie paragraaf 3.1.2), eerder samenhangt met het beroep dat men uitoefent, dan met het ‘vrouw-zijn’ an-sich. Uit de analyses blijkt duidelijk dat alleen het al dan niet werkzaam zijn in een ‘contact-beroep’ voorspellende waarde heeft ten aanzien van intimidatie door publiek.

De relatie tussen geslacht en *lichamelijk geweld door publiek* blijkt zelfs om te draaien, wanneer we rekening houden met andere factoren. In tegenstelling tot de rechte tellingen blijken vrouwen minder risico te lopen dan mannen. De beroepsgroep waartoe men behoort blijkt allesbepalend voor het risico dat men loopt. Zo hebben beroepen in de gezondheidszorg/hulpverlening een maar liefst 10 keer hoger risico op lichamelijk geweld door publiek dan overige beroepen. Ook leerkrachten/docenten lopen een aanzienlijk hoger risico dan werknemers in de andere beroepen. De kans dat zij geconfronteerd worden met geweld door publiek is 2,5 keer zo groot.

Tabel 3.11 Logistische regressieanalyse met ongewenste omgangsvormen door collega's als afhankelijke variabele (SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

		SI (collega's)		I (collega's)		LG (collega's)	
		OR	95% CI	OR	95% CI	OR	95% CI
Geslacht (man-vrouw)		3,60	(2,88-4,52)	1,04	(0,90-1,20)	0,59	(0,39-0,87)
Leeftijd		0,98	(0,97-0,99)	1,01	(1,00-1,01)	0,98	(0,96-0,99)
Opleiding (laag-hoog)		0,97	(0,92-1,03)	1,05	(1,01-1,08)	1,06	(0,96-1,18)
Dienstverband: Vast		a		a		a	
Tijdelijk		1,29	(1,00-1,67)	1,14	(0,95-1,37)	1,90	(1,25-2,89)
Uitzendkracht		1,88	(1,11-3,16)	1,10	(0,72-1,70)	3,20	(1,53-6,69)
Oproepkracht		1,44	(0,79-2,65)	0,75	(0,43-1,32)	1,23	(0,36-4,22)
Omvang dienstverband		1,02	(1,01-1,04)	1,02	(1,01-1,02)	1,00	(0,98-1,02)
Beroep:	Ambachtelijk/Industrieel	0,78	(0,50-1,23)	1,41	(1,10-1,80)	0,60	(0,30-1,20)
	Transport	0,69	(0,35-1,37)	1,38	(1,00-1,90)	1,11	(0,50-2,47)
	Administratief	1,14	(0,80-1,63)	1,01	(0,79-1,29)	0,89	(0,47-1,69)
	Commercieel	1,02	(0,71-1,47)	1,07	(0,84-1,37)	0,47	(0,24-0,94)
	Dienstverlenend	0,90	(0,60-1,35)	1,01	(0,78-1,32)	0,64	(0,32-1,28)
	Gezondheidszorg/Hulpverl.	0,64	(0,42-0,99)	0,78	(0,59-1,05)	0,68	(0,31-1,50)
	Leerkracht/Docent	0,89	(0,50-1,57)	0,75	(0,51-1,11)	0,77	(0,27-2,19)
	(Vak-)specialist	1,16	(0,76-1,76)	1,00	(0,77-1,30)	1,19	(0,65-2,19)
	Agrarisch	0,94	(0,44-2,03)	0,64	(0,39-1,07)	0,68	(0,19-2,42)
	Leidinggevend	1,48	(0,96-2,31)	1,18	(0,90-1,56)	1,85	(0,99-3,47)
	Overige beroepen	a		a		a	

a=referentiegroep, significante OR's **vet** weergegeven

Rekening houdend met andere factoren blijkt voornamelijk geslacht sterk samen te hangen met *seksuele intimidatie door collega's*. Vrouwen hebben een ruim 3,5 keer grotere kans dan mannen om geconfronteerd te

worden met ongewenste seksuele aandacht door collega's. Ook uitzendkrachten hebben een iets grotere kans, namelijk bijna twee keer zo groot ten opzichte van werknemers met een vast dienstverband.

Hoewel uit de rechte tellingen bleek dat mannen vaker blootgesteld worden aan *intimidatie door collega's* dan vrouwen, valt dit effect weg in de multivariate analyses. Sterker nog, in feite komt geen enkel kenmerk naar voren als duidelijke voorspeller van intimidatie door collega's. Hoogstens kunnen we vaststellen dat intimidatie enigszins hoger ligt binnen de industriële/ambachtelijke beroepen en transportberoepen.

Tenslotte hebben mannen, zoals ook reeds bleek uit de rechte tellingen, een grotere kans op *lichamelijk geweld door collega's*. Ook uitzendkrachten hebben een ruim drie keer zo grote kans op lichamelijk geweld door collega's, ten opzichte van werknemers met een vast dienstverband.

In het algemeen kunnen we stellen dat geslacht de belangrijkste bepalende factor is bij seksuele intimidatie (door publiek en door collega's). Intimidatie door publiek hangt vooral samen met beroep, terwijl intimidatie door collega's een geringe samenhang met alle kenmerken vertoont. Lichamelijk geweld (door publiek en door collega's) hangt licht samen met geslacht, waarbij mannen meer risico blijken te lopen dan vrouwen.

Leeftijd, opleidingsniveau en omvang van het dienstverband spelen in de multivariate analyses nauwelijks een rol van betekenis bij de voorspelling van ongewenste omgangsvormen.

3.3 Gevolgen van agressie en geweld

3.3.1 Naar geslacht en leeftijd

In het jaar voorafgaand aan de NEA heeft bijna één op de twintig werknemers naar eigen zeggen wel eens verzuimd als direct gevolg van confrontatie met agressie en geweld op het werk. Ruim 2% zegt meer dan 4 weken te hebben verzuimd als gevolg van geweld. Blootstelling aan agressie blijkt ook effect te hebben op het functioneren van werknemers. Bijna 13% geeft aan wel eens slechter gefunctioneerd te hebben als gevolg van agressie en geweld op het werk. Bij 3% heeft dit zelfs langer dan 4 weken geduurd (zie tabel 3.12).

Hoewel vrouwen vaker worden geconfronteerd met intimidatie en geweld (met name door publiek; zie paragraaf 3.1.2), weerspiegelt dit zich niet in hun verzuim. Zowel ten aanzien van verzuim als ten aanzien van verminderd functioneren als gevolg van agressie, bestaan geen significante verschillen tussen mannen en vrouwen. Tussen de diverse

leeftijdscategorieën blijken wel enkele verschillen te bestaan. De jongste groep werknemers geeft relatief vaak aan dat zij wel eens, ten gevolge van agressie en geweld, verzuimd en met name minder goed gefunctioneerd hebben. In de leeftijdscategorie 45-54 verzuimt men relatief vaker langdurig en geeft men ook vaker aan langer dan 4 weken minder goed te hebben gefunctioneerd als gevolg van agressie. De verschillen met de overige leeftijdscategorieën zijn echter relatief klein.

Tabel 3.12 Gevolgen van ongewenste omgangsvormen, naar geslacht en leeftijd

	m	v	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	totaal
<i>Heeft u in de afgelopen 12 maanden t.g.v. van agressie en geweld in uw werk wel eens:</i>								
verzuimd	5,1%	4,7%	▲8,4%	5,0%	3,8%	4,3%	3,0%	4,8%
> 4 weken verzuimd	2,3%	2,1%	1,6%	2,2%	1,8%	▲3,1%	2,2%	2,2%
minder goed gefunctioneerd	12,9%	12,6%	▲18,1%	12,9%	10,3%	12,4%	11,1%	12,8%
> 4 weken minder goed gefunctioneerd	2,7%	3,3%	1,8%	3,5%	2,7%	▲3,9%	3,2%	3,0%

Wanneer we onderscheid maken naar type blootstelling blijkt dat werknemers die te maken hadden met ongewenst gedrag door collega's, relatief vaker melden dat zij hebben verzuimd, dan werknemers die te maken hadden met ongewenst gedrag door publiek⁴. Dit geldt eveneens voor langdurig verzuim, minder goed functioneren en langdurig verminderd functioneren (zie tabel 3.13). Werknemers die zowel door publiek als collega's zijn belaagd lopen het meeste risico op (langdurig) verzuim en verminderd functioneren. Verzuim en verminderd functioneren als gevolg van agressie en geweld wordt ook gemeld binnen de groep werknemers die niet persoonlijk te maken hebben gehad met ongewenst gedrag door publiek, dan wel collega's. Wellicht betreft het hier gevallen waarbij werknemers getuige waren van een geweldsincident (indirecte confrontatie). Ook is het mogelijk dat het hier gaat om gevolgen van incidenten, die langer dan 12 maanden voorafgaand aan de enquête hebben plaatsgevonden.

Tabel 3.13 Gevolgen van ongewenste omgangsvormen, naar type blootstelling

	verzuim	> 4 wkn. verzuim	minder gefunct.	> 4 wkn. minder gefunct.
niet blootgesteld	3,6%	1,7%	6,6%	1,5%
alleen door publiek	5,3%	1,8%	17,6%	2,9%
alleen door collega's	7,4%	3,0%	24,4%	8,4%
door publiek én collega's	10,0%	4,8%	32,8%	8,7%

⁴ Het gaat hier dus om alle werknemers die óf zijn blootgesteld aan seksuele intimidatie, en/of aan intimidatie en/of aan lichamelijk geweld (door publiek resp. door collega's).

3.3.2 *Naar beroepsgroep*

Uit de analyses ten aanzien van beroepsgroep (zie tabel B5 in bijlage), blijkt dat gevolgen van agressie voor het functioneren en verzuim van werknemers met name zichtbaar zijn in de beroepen waarbij men veel in contact komt met publiek (klanten, patiënten, leerlingen etc.). Een duidelijke koploper voor wat betreft (langdurig) verzuim is de beroepsgroep ‘buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden’. Overige beroepsgroepen die zowel vaak aangeven verzuimd te hebben, alsmede langer dan vier weken verzuimd te hebben zijn: voedingsmiddelen- en drankenbereiders (industrie), en winkeliers/winkelpersoneel. Huisbewaarders/schoonmaakpersoneel, artsen en docenten in het voortgezet onderwijs geven relatief vaak aan ‘wel eens te verzuimen’ als gevolg van agressie, terwijl de ‘overige industriële beroepen’ en ‘bejaardenverzorgenden, kinderverzorgenden etc.’ relatief vaak aangeven langdurig te verzuimen.

Verminderd functioneren als gevolg van agressie wordt vaak verhoudingsgewijs vaak gemeld door docenten in het voortgezet onderwijs, politiepersoneel, winkeliers/winkelpersoneel en verpleegkundigen/ziekenverzorgenden. Docenten in het voortgezet onderwijs geven als enige significant vaker aan te kampen met langdurig verminderd functioneren als gevolg van agressie. Het verschil met de overige bedrijfsgroepen is echter niet zeer groot.

Over het algemeen zijn de beroepsgroepen waar meer sprake is van verminderd functioneren of verzuim vanwege agressie op het werk, ook de beroepsgroepen die het meest zijn blootgesteld aan ongewenst gedrag door publiek. Opvallend is dat schoonmaakpersoneel aangeeft te verzuimen als gevolg van agressie, terwijl men relatief weinig blootgesteld is aan zowel interne als externe agressie.

3.3.3 *Naar bedrijfsgroep*

Op bedrijfsgroepniveau blijken weinig (significante) onderlinge verschillen te bestaan ten aanzien van de gevolgen van agressie en geweld (zie tabel B6 in bijlage). Alleen binnen de bedrijfsgroep ‘warenhuizen en supermarkten’ wordt significant vaker aangegeven dat men wel eens heeft verzuimd als gevolg van agressie. De bedrijfsgroep politie scoort echter ook relatief hoog (niet significant). Langdurig verzuim wordt relatief vaak gerapporteerd binnen de bedrijfsgroep ‘autohandel- en autoreparatie’.

Verminderd functioneren als gevolg van agressie wordt verhoudingsgewijs vaak gerapporteerd binnen de bedrijfsgroepen ‘warenhuizen en supermarkten’, voortgezet onderwijs, overige gezondheidszorg, overige welzijnszorg en de horeca. Langdurig verminderd functioneren wordt

wederom relatief vaak gerapporteerd binnen de bedrijfsgroep ‘autohandel- en autoreparatie’.

3.4 Maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen

Uit de NEA blijkt dat in het jaar voorafgaand aan de enquête 15,2% van alle werknemers op enigerlei wijze hulp heeft gekregen in het omgaan met conflicten, intimidatie of agressie. Ruim één op de tien werknemers (10,9%) geeft aan dat deze maatregel niet is getroffen, maar dat er wel degelijk behoefte aan bestaat. Tenslotte geeft driekwart (73,9%) aan dat de maatregel niet is getroffen, maar dat er ook geen behoefte aan is.

Op de vraag of men het wenselijk acht dat de eigen werkgever (aanvullende) maatregelen treft ten aanzien van intimidatie, agressie of geweld door publiek, antwoordt ruim één op de vijf werknemers bevestigend (20,3%). In totaal 16,5% acht het treffen van de maatregelen enigszins nodig, terwijl 3,9% dit zeer nodig acht.

Op de vraag of men het wenselijk acht dat de werkgever (aanvullende) maatregelen treft ten aanzien van intimidatie, agressie of geweld door collega's geeft 8,3% een bevestigend antwoord. In totaal vindt 6,8% de maatregelen enigszins nodig, 1,6% vindt ze zeer nodig.

3.4.1 Naar beroepsgroep

Politiebeamten, brandweerlieden en bewakers hebben in het afgelopen jaar het meeste hulp gekregen in het omgaan met intimidatie, agressie of geweld. Bijna de helft van de beroepsgroep geeft aan dat deze maatregel is getroffen (zie tabel B9 in bijlage). Ook bejaardenverzorgenden, verpleegkundigen/ziekenverzorgenden, werknemers in het openbaar vervoer, docenten in het basis- en voorgezet onderwijs, winkelpersoneel en overige dienstverlenende functie geven relatief vaak aan dat men hulp heeft gekregen in het omgaan met agressie. Dit betekent niet dat er binnen bovengenoemde beroepsgroepen, geen behoefte meer is aan (verdere) maatregelen tegen agressie. Juist binnen de beroepsgroepen buschauffeurs/ treinpersoneel, verpleegkundigen/ziekenverzorgenden en winkelpersoneel blijkt deze behoefte namelijk groot.

In het algemeen blijken (aanvullende) maatregelen tegen agressie en geweld door publiek vooral gewenst te worden door buschauffeurs/treinpersoneel, verpleegkundigen/ziekenverzorgenden en politiepersoneel (tabel B10). Ook overige beroepen in de zorgsector (bejaardenverzorgenden, artsen), docenten in het voortgezet onderwijs, winkelpersoneel en overig dienstverlenende functies vinden maatregelen wenselijk. Maatregelen tegen agressie en geweld door collega's worden significant vaker wenselijk geacht door voedingsmiddelen- en drankenbereiders,

horecaberoepen (koks, kelners, buffetbedienden) en door respondenten met een leidinggevende functie (tabel B11).

3.4.2 *Naar bedrijfsgroep*

Analoog aan de beroepsgroepresultaten blijkt uit analyses ten aanzien van bedrijfsgroepen dat binnen de politie de meeste hulp wordt gegeven in het omgaan met intimidatie of geweld (zie tabel B15 in bijlage). Ook binnen justitie, ander type gezondheidszorg, ander type welzijnszorg, overige gezondheidszorg, basis- en speciaal onderwijs, ander type vervoer en communicatie (waaronder openbaar vervoer), warenhuizen/supermarkten en de horeca liggen de percentages echter significant hoger dan het gemiddelde. In warenhuizen- en supermarkten, ander type groot- en detailhandel en in ziekenhuizen geeft tevens een relatief groot deel van de werknemers aan dat men geen hulp heeft gekregen in het omgaan met agressie, terwijl daar wél behoefte aan was.

Vooraf bij politie, justitie, de gezondheidszorg, warenhuizen en supermarkten en het openbaar vervoer (overig type vervoer en communicatie) is de behoefte aan maatregelen tegen ongewenst gedrag door publiek groot. In de bedrijfsgroepen waar relatief veel hulp is gegeven in het omgaan met agressie, bestaat veelal ook de meeste behoefte aan (aanvullende) maatregelen tegen agressie door publiek (tabel B16). Het is echter niet zo dat dit één groep werknemers betreft. Gemiddeld heeft ongeveer tweederde van de personen die maatregelen wenselijk vinden geen hulp ontvangen. Voor de groep die wel hulp heeft gekregen kan er sprake zijn van behoefte aan een ander type maatregel of aanvullende maatregelen.

Maatregelen tegen agressie en geweld door collega's worden significant vaker wenselijk geacht binnen de post en telecommunicatie, ander type vervoer en communicatie, ziekenhuizen, horeca en het bankwezen (zie tabel B17).

3.5 **Alleen-werken en onveiligheidsgevoelens**

Van alle werknemers geeft 31% aan vaak of zeer vaak alleen te werken, 45 % werkt een enkele keer alleen en 24% nooit. Voor 4% van de werknemers geldt dat ze zich bij het alleen werken vaak of zeer vaak onveilig voelen, 14% voelt zich een enkele keer onveilig. Het merendeel (83%) voelt zich nooit onveilig bij het alleen werken.

3.5.1 *Naar beroepsgroep*

Vrachtwagenchauffeurs werken veruit het vaakst alleen (zie tabel B21 in bijlage). Bijna 80% van deze beroepsgroep zegt 'vaak' of 'zeer vaak' zonder collega te werken. Ook bij buschauffeurs/treinpersoneel,

beroepen in de gezondheidszorg (verzorgenden, verpleegkundigen), schoonmaakpersoneel, monteurs, overige agrarische beroepen, vertegenwoordigers en docenten in het hoger onderwijs komt alleen-werken relatief vaak voor. Tussen de 45% en 60% van de werknemers in die beroepen zegt vaak tot zeer vaak alleen te werken.

Indien men eenmaal alleen op de werkplek is, voelen schoonmakers/huisbewaarders en verzorgenden (bejaarden- en kinderverzorgenden, gezins- en alfahulpen) zich relatief onveilig (zie tabel B22). Ook voedingsmiddelen- en drankenbereiders en winkelbedienden voelen zich onveilig wanneer men alleen werkt. Alleen-werken komt bij deze beroepen echter betrekkelijk weinig voor.

3.5.2 Naar bedrijfsgroep

Wanneer we kijken naar de prevalentie van alleen-werken binnen de diverse bedrijfsgroepen, scoren met name het wegvervoer, bouw-installatiebedrijven en ‘ander type gezondheidszorg’ hoog. Echter, ook in het voorgezet en hoger onderwijs, ‘ander type welzijnszorg’, de landbouw, en in warenhuizen/winkels wordt relatief veel alleen gewerkt (tabel B25 in bijlage).

Alleen-werken gaat men name in warenhuizen/winkels, ‘ander type gezondheidszorg’, en de bedrijfsgroep ‘cultuur, sport en recreatie’ gepaard met onveiligheidsgevoelens (zie tabel B23).

3.6 Alleen-werken en ongewenste omgangsvormen

Tabel 3.14 Alleen-werken en blootstelling aan ongewenste omgangsvormen (SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

	door publiek		
	SI	I	LG
werkt nooit/soms alleen	8,5%	25,2%	8,2%
werkt vaak/altijd alleen	▲10,3%	▲29,7%	▲10,2%

Tenslotte blijkt dat werknemers die vaak of altijd werk verrichten zonder dat daarbij collega's aanwezig zijn, een iets groter risico lopen om met ongewenst gedrag door publiek geconfronteerd te worden. Zowel seksuele intimidatie, intimidatie, als lichamelijk geweld wordt significant vaker gemeld door de alleen-werkers.

4 Conclusies

Vóórkomen van ongewenste omgangsvormen

- Seksuele intimidatie, intimidatie en lichamelijk geweld door publiek is over de periode 2000-2003 gestegen.
- Seksuele intimidatie en lichamelijk geweld door collega's is over de periode 2000-2003 gestegen.
- Vrouwen hebben een grotere kans geconfronteerd te worden met seksuele intimidatie door publiek en door collega's.
- Intimidatie door publiek en collega's blijkt daarentegen niet samen te hangen met geslacht. Het feit dat vrouwen meer worden blootgesteld aan intimidatie door publiek, hangt voornamelijk samen met de beroepen die vrouwen uitoefenen.
- Mannen hebben meer kans op blootstelling aan lichamelijk geweld door publiek en collega's.
- Hoewel jongere werknemers en midden- en hoog opgeleide werknemers meer risico lijken te lopen op confrontatie met ongewenst gedrag door publiek en collega's, verdwijnt dit effect grotendeels wanneer gecontroleerd wordt voor andere factoren.
- Oproepkrachten en werknemers met een tijdelijk dienstverband worden vaker geconfronteerd met ongewenst gedrag door publiek, dan werknemers met een vast dienstverband en uitzendkrachten.
- Werknemers met een flexibel contract (uitzend, oproep, tijdelijk) hebben ten aanzien van diverse ongewenste omgangsvormen een verhoogd blootstellingsrisico, in vergelijking met werknemers met een vast dienstverband.
- De gezondheids- en welzijnzorg neemt een absolute koppositie wanneer het gaat om blootstelling aan ongewenst gedrag door publiek. Ook de overige risicogroepen behoren voornamelijk tot de zogenoemde 'contactberoepen' (winkel- politie, horecapersoneel, docenten).
- Er zijn relatief weinig factoren die een grote bijdrage leveren aan de voorspelling van ongewenst gedrag door collega's.

Gevolgen van agressie en geweld

- Vrouwen en mannen blijken niet van elkaar te verschillen ten aanzien van (langdurig) verzuim en (langdurig) verminderd functioneren als gevolg van agressie en geweld op het werk.
- Werknemers in de jongste leeftijdscategorie (15-24) geven relatief vaak aan dat zij wel eens ten gevolge van agressie en geweld, verzuimd en minder goed gefunctioneerd hebben.

- Werknemers die zijn geconfronteerd met ongewenst gedrag door collega's verzuimen relatief vaker (7,4% wel eens verzuimd; 3% langdurig) dan werknemers die zijn geconfronteerd met ongewenst gedrag door publiek (5,3% wel eens; 1,8% langdurig). Ook is het effect op het functioneren van de eerstgenoemde groep groter.
- Werknemers die zowel met ongewenst gedrag door publiek als collega's zijn geconfronteerd verzuimen het meest (10% wel eens; 4,8% langdurig).
- Verzuim en verminderd functioneren als gevolg van agressie en geweld op het werk komt ook voor bij de groep werknemers die niet persoonlijk te maken hebben gehad met ongewenst gedrag door publiek of collega's. Wellicht gaat het hier om gevallen waarbij werknemers getuige waren van een geweldsincident.
- De 'contactberoepen' melden relatief veel verzuim en verminderd functioneren als gevolg van agressie en geweld.
- Koploper voor wat betreft (langdurig) verzuim als gevolg van agressie en geweld is de beroepsgroep 'buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden'.
- De verschillen tussen bedrijfspgroepen voor wat betreft verzuim en verminderd functioneren als gevolg van agressie en geweld zijn relatief klein.

Maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen

- Politiebeambten, brandweerlieden en bewakers hebben in het afgelopen jaar de meeste hulp gekregen in het omgaan met intimidatie, agressie of geweld.
- Maatregelen tegen agressie en geweld door publiek worden vooral gewenst door buschauffeurs/treinpersoneel, verpleegkundigen/-ziekenverzorgenden en politiepersoneel.
- Maatregelen tegen agressie en geweld door collega's worden beduidend vaker wenselijk geacht door voedingsmiddelen- en drankenbereiders, horecaberoepen (koks, kelners, buffetbedienden) en door leidinggevend.
- In warenhuizen- en supermarkten, 'ander type groot- en detailhandel' en in ziekenhuizen geeft een relatief groot deel van de werknemers aan dat men geen hulp heeft gekregen in het omgaan met agressie, terwijl daar wél behoefte is aan maatregelen.

Alleen-werken en ongewenste omgangsvormen

- Werknemers die vaak of altijd werk verrichten zonder dat daarbij collega's aanwezig zijn, lopen een groter risico om met ongewenst gedrag door publiek geconfronteerd te worden dan werknemers die niet alleen-werken.

5 Literatuur

Bossche, S.N.J. van den & Smulders, P.G.W. *De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003: Methodologie en globale resultaten*. Hoofddorp: TNO Arbeid, 2004.

Dam, Y. van & Engelen, M. (in druk). *Evaluatie van de arbowet inzake ongewenste omgangsvormen*. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2004.

Lebbink, M., Prins, J., Dijkstra, L., Fortuin, R.J. & Broersen, J.P.J. *Monitor Arboconvenanten: Vragenlijstmodules en toelichting voor branches, technische specificaties voor onderzoeksbureaus*. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2002.

Paoli, P. & Merli , D. *Third European Survey on Working Conditions 2000*. Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2001.

Smulders, P.G.W. *Nederlanders over hun werk: Methodologie en tabellenboek TNO Arbeidssituatie Surveys 2000 en 2002*. Hoofddorp, TNO Arbeid, 2003.

Smulders, P.G.W. Andries, F. & Otten, F. *Hoe denken Nederlanders over hun werk...? Opzet, kwaliteit en eerste resultaten van de TNO Arbeidssituatie Survey*, Hoofddorp, TNO Arbeid, 2001.

Soethout, J. & Sloep, M. *Evaluatie Arbowet over seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op de werkplek*. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2000.

6 Bijlage A: Steekproefverdeling

Tabel A1 Verdeling van de werknemers in de steekproef over geslacht, leeftijd en type dienstverband (gewogen cijfers).

	Aantal werknemers	%
Geslacht		
Vrouw	4278	42,7
Man	5751	57,3
<i>Alle werknemers</i>	10030	100,0
Geslacht onbekend	45	
Steekproefgrootte	10075	
Leeftijd		
15-19 jaar	520	5,2
20-24 jaar	1039	10,4
25-29 jaar	1124	11,3
30-34 jaar	1585	15,9
35-39 jaar	1263	12,7
40-44 jaar	1442	14,5
45-49 jaar	1127	11,3
50-54 jaar	1098	11,0
55-59 jaar	651	6,5
60-64 jaar	123	1,2
<i>Alle werknemers</i>	9973	100,0
Leeftijd onbekend	102	
Steekproefgrootte	10075	
Type dienstverband		
Werknemer met vast dienstverband (voor onbepaalde tijd)	8394	84,0
Werknemer met tijdelijk dienstverband met uitzicht op vast	664	6,6
Werknemer met tijdelijk dienstverband voor bepaalde tijd	470	4,7
Uitzendkracht	219	2,2
Oproepkracht	250	2,5
<i>Alle werknemers</i>	9997	100,0
Dienstverband onbekend	78	
Steekproefgrootte	10075	

Tabel A2 Verdeling van de werknemers in de steekproef over beroepsgroep (gewogen cijfers).

		Aantal werknemers	%
<i>Ambachtelijk/ Industrieel</i>	Schilders	49	0,5
	Loodgieters, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	142	1,4
	Metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	278	2,8
	Drukkers en verwante functies	79	0,8
	Voedingsmiddelen- en drankenbereiders	150	1,5
	Kleermakers, kostuumnaaisters, stoffeerders, confectiemed.	42	0,4
	Elektromonteurs, reparateurs van elektrische apparaten	108	1,1
	Machine-bankwerker-monteurs, instrumentmakers, reparateurs	207	2,1
	Overige ambachtelijke en industriële beroepen	341	3,4
<i>Transport</i>	Buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden	59	0,6
	Vrachtwagenchauffeurs	144	1,4
	Laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachinisten	126	1,3
	Overige transportberoepen	111	1,1
<i>Administratief</i>	Secretaressen, typisten	367	3,7
	Boekhouders, kassiers	265	2,7
	Postdistributie personeel	47	0,5
	Overige administratieve beroepen	701	7,0
<i>Commercieel</i>	Vertegenwoordigers, handelsagenten	166	1,7
	Winkeliers, winkelbedienden en andere verkopers	819	8,2
	Verzekeringsagenten, makelaars, tussenpersonen	121	1,2
	Zelfstandige groot- of detailhandelaar	48	0,5
	Overige commerciële beroepen	401	4,0
<i>Dienstverlenend</i>	Koks, kelners, buffetbedienden	291	2,9
	Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (in gebouwen)	133	1,3
	Politiepersoneel, brandweer, bewakers	138	1,4
	Kappers, schoonheidsspecialisten	28	0,3
	Overige dienstverlenende functies	539	5,4
<i>Gezondheidszorg/ Hulpverlening</i>	Geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	117	1,2
	Verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	499	5,0
	Bejaardenverzorger, kinderverzorger, gezinshulp, alfa hulp	318	3,2
<i>Leerkracht/ Docent</i>	Docenten basisonderwijs	163	1,6
	Docenten voortgezet onderwijs	145	1,5
	Docenten hoger onderwijs	41	0,4
	Overige vakspecialisten	327	3,3
<i>(Vak-)specialist</i>	Architecten, ingenieurs, verwante technici, tekenaars	276	2,8
	Statistici, wiskundigen, systeemanalisten, ICT-functies	401	4,0
	Kunstenaars	14	0,1
<i>Agrarisch</i>	Overige vakspecialisten	327	3,3
	Akkerbouwers	6	0,1
	Veehouders, pluimveehouders	30	0,3
	Tuinbouwers, bollenkwekers, boomkwekers, hoveniers, e.d	135	1,4
	Vissers, viskwekers, jagers	2	0,0
	Overige agrarische beroepen	60	0,6
<i>Leidinggevend</i>	Leidinggevende functies	698	7,0
<i>Overige beroepen</i>	Overige beroepen	865	8,7
Alle werknemers		9996	100,0
Beroepsgroep onbekend		79	
Totale steekproefgrootte		10075	

Tabel A3 Verdeling van de werknemers in de steekproef over bedrijfsgroep (gewogen cijfers).

		Aantal werknemers	%
<i>Industrie</i>	01 Voeding- en genotmiddelenindustrie	296	3,0
	02 Aardolie- en chemische industrie	169	1,7
	03 Metaalproducten industrie	236	2,4
	04 Metaal- en elektronische industrie	298	3,0
	05 Machine-industrie	82	0,8
	06 Ander type industrie	312	3,1
<i>Bouwnijverheid</i>	07 Bouwbedrijven	396	4,0
	08 Bouwinstallatiebedrijven	81	0,8
	09 Afwerking van gebouwen	81	0,8
<i>Handel</i>	10 Autohandel en -reparatie	129	1,3
	11 Groothandel machines en reparatie	66	0,7
	12 Warenhuizen en supermarkten	471	4,7
	13 Ander type groot- en detailhandel	826	8,3
<i>Vervoer en communicatie</i>	14 Wegvervoer, excl. openbaar vervoer	201	2,0
	15 Post en telecommunicatie	170	1,7
	16 Ander type vervoer en communicatie	174	1,7
<i>Financiële instellingen</i>	17 Bankwezen	288	2,9
	18 Ander type financiële instellingen	218	2,2
<i>Zakelijke dienstverlening</i>	19 Computerservice en IT	258	2,6
	20 Juridische-economische dienstverlening	146	1,5
	21 Architecten- en ingenieursbureaus	97	1,0
	22 Ander type zakelijke dienstverlening	452	4,5
<i>Onderwijs</i>	23 Basis- en speciaal onderwijs	207	2,1
	24 Voortgezet onderwijs	193	1,9
	25 Hoger onderwijs	108	1,1
<i>Gezondheid- en welzijnszorg</i>	26 Ziekenhuizen	349	3,5
	27 Ander type gezondheidszorg	433	4,3
	28 Verpleeg- en bejaardentehuizen	296	3,0
	29 Ander type welzijnszorg	370	3,7
<i>Overheid/openbaar bestuur</i>	30 Gemeenten, provincies	261	2,6
	31 Ministeries	167	1,7
	32 Justitiële instellingen	54	0,5
	33 Politie	65	0,6
	34 Ander type openbaar bestuur/overheid	141	1,4
<i>Overige dienstverlening</i>	35 Cultuur, sport en recreatie	134	1,3
	36 Ander type cultuur en overige dienstverlening	139	1,4
<i>Overige bedrijfsgroepen</i>	37 Landbouw, bosbouw en visserij	274	2,7
	38 Energie- en waterleidingbedrijven	59	0,6
	39 Horeca	418	4,2
	40 Overige bedrijven	884	8,8
Alle werknemers		10000	100,0
Bedrijfsgroep onbekend		75	
Totale steekproefgrootte		10075	

Tabel A4 Verdeling van de werknemers in de steekproef over globale bedrijfs- en beroepsgroep (gewogen cijfers).

	Aantal werknemers	%
Bedrijfsgroep (ingedikt¹)		
Industrie	1534	15,2
Bouwnijverheid	579	5,8
Handel	1571	15,6
Vervoer en Communicatie	593	5,9
Financiële instellingen	645	6,4
Zakelijke dienstverlening	1088	10,8
Onderwijs	512	5,1
Gezondheids- en Welzijnszorg	1482	14,7
Openbaar bestuur/Overheid	904	9,0
Overige dienstverlening	361	3,6
Landbouw, bosbouw en visserij	315	3,1
Energie- en waterleidingbedrijven	59	0,6
Horeca	423	4,2
<i>Alle werknemers</i>	10065	100,0
Bedrijfsgroep onbekend	10	
<i>Totale steekproefgrootte</i>	10075	
Beroepsgroep (ingedikt)	10075	
Ambachtelijk/ Industrieel	1397	14,0
Transport	439	4,4
Administratief	1380	13,8
Commercieel	1555	15,6
Dienstverlenend	1129	11,3
Gezondheidszorg/ Hulpverlening	933	9,3
Leerkracht/ Docent	350	3,5
(Vak-)specialist	1019	10,2
Agrarisch	233	2,3
Leidinggevend	698	7,0
Overige beroepen	865	8,7
<i>Alle werknemers</i>	9996	100,0
Beroepsgroep onbekend	79	
<i>Totale steekproefgrootte</i>	10075	

¹ Indikking heeft mede plaatsgevonden op basis van beroepsgroepindeling

7 Bijlage B: Gedetailleerde uitsplitsingen naar bedrijfs- en beroepsgroep

Prevalentie ongewenste omgangsvormen

Tabel B1 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar globale beroepsgroep (SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

	door publiek			door collega's		
	SI	I	LG	SI	I	LG
1 Ambachtelijk/Industrieel	1,2%	10,6%	1,4%	2,9%	▲19,2%	1,2%
2 Transport	4,9%	23,9%	8,8%	3,0%	18,6%	2,3%
3 Administratief	5,7%	18,2%	2,2%	▲7,7%	14,5%	1,5%
4 Commercieel	10,5%	▲40,0%	7,9%	6,3%	14,1%	1,2%
5 Dienstverlenend	▲11,9%	▲37,1%	▲11,5%	5,6%	14,1%	1,3%
6 Gezondheidszorg/ Hulpverlening	▲28,8%	▲45,4%	▲36,7%	4,7%	10,6%	1,1%
7 Leerkracht/ Docent	▲13,0%	▲40,3%	▲14,5%	5,1%	11,9%	1,4%
8 (Vak-)specialist	4,2%	14,3%	3,4%	4,7%	16,1%	▲2,8%
9 Agrarisch	3,0%	6,8%	1,9%	3,5%	8,4%	1,2%
10 Leidinggevend	8,2%	27,3%	7,4%	5,8%	18,2%	▲3,6%
11 Overige beroepen	7,3%	23,3%	6,8%	5,8%	14,4%	2,2%

Tabel B2 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen, naar globale bedrijfsgroep (SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

	door publiek			door collega's		
	SI	I	LG	SI	I	LG
1 Industrie	3,4%	11,0%	2,3%	5,2%	▲18,9%	▲2,4%
2 Bouwnijverheid	2,1%	12,6%	1,2%	2,9%	14,7%	1,1%
3 Handel	9,3%	▲36,4%	8,2%	4,6%	15,1%	1,5%
4 Vervoer en Communicatie	7,0%	28,4%	7,4%	5,3%	▲18,9%	1,4%
5 Financiële instellingen	4,3%	24,0%	3,2%	7,3%	16,3%	1,6%
6 Zakelijke dienstverlening	5,5%	20,0%	3,6%	6,3%	13,2%	▲2,5%
7 Onderwijs	11,2%	▲35,6%	11,1%	5,2%	11,5%	1,3%
8 Gezondheids- en Welzijnszorg	▲22,2%	▲38,6%	▲26,4%	4,9%	12,2%	1,1%
9 Openbaar bestuur/Overheid	6,6%	30,2%	11,2%	5,2%	14,3%	2,1%
10 Overige dienstverlening	9,7%	26,2%	7,7%	5,5%	15,6%	1,9%
11 Landbouw, bosbouw en visserij	5,9%	9,6%	1,4%	3,4%	11,7%	0,9%
12 Energie- en waterleidingbedrijven	4,5%	25,2%	0,0%	7,0%	13,3%	0,0%
13 Horeca	▲16,1%	▲37,1%	7,3%	▲8,7%	16,9%	1,7%

Tabel B3 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen door publiek, naar bedrijfspgroep (indeling cf. persbericht TNO, juli 2003; SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

	2002	2003	2002	2003	2002	2003
	SI	SI	I	I	LG	LG
1 voeding-/genotmiddelen	3,8%	4,8%	10,8%	11,4%	4,5%	2,5%
2 chemie	1,9%	1,5%	2,7%	8,8%	0,3%	1,7%
3 metaal-industrie	1,6%	3,0%	5,6%	11,8%	0,4%	2,1%
4 rest industrie	1,5%	2,6%	4,3%	7,0%	2,1%	0,8%
5 bouwnijverheid	0,2%	2,2%	8,8%	12,9%	0,3%	1,2%
6 warenhuis & supermarkt	8,9%	15,2%	35,7%	45,3%	13,3%	14,2%
7 rest handel	6,2%	6,9%	25,8%	32,4%	2,7%	5,6%
8 wegvervoer	1,0%	6,0%	31,3%	23,8%	4,5%	7,5%
9 post & telecommunicatie	0,9%	9,9%	9,6%	27,7%	0,3%	4,4%
10 rest vervoer/communicatie	5,7%	6,7%	33,9%	37,9%	11,7%	12,3%
11 bankwezen	2,1%	2,9%	26,7%	23,0%	0,2%	3,0%
12 rest financiële dienstverlening	1,3%	4,0%	13,8%	25,8%	0,0%	3,2%
13 ict & computerservice	4,5%	4,8%	14,6%	17,4%	2,9%	3,6%
14 rest zakelijke dienstverlening	2,1%	5,8%	17,9%	21,7%	2,6%	3,7%
15 basis onderwijs	1,8%	7,5%	20,0%	32,8%	6,3%	16,5%
16 voortgezet onderwijs	6,5%	14,2%	29,5%	45,8%	5,8%	8,7%
17 hoger onderwijs	1,0%	13,3%	9,5%	23,2%	1,2%	5,4%
18 ziekenhuizen	15,6%	23,7%	33,7%	44,8%	24,4%	24,0%
19 verpleeg-/bejaardentehuizen	17,2%	27,9%	26,0%	33,6%	23,1%	41,3%
20 rest gezondheid-welzijnszorg	12,4%	19,7%	30,8%	38,3%	22,0%	22,6%
21 overheid	2,0%	6,0%	24,3%	30,8%	7,6%	11,7%
22 rest niet-commerc. dienstverlening	5,0%	10,9%	29,0%	27,7%	6,9%	8,6%
23 landbouw & visserij	0,0%	5,7%	3,6%	9,9%	0,0%	0,6%
24 horeca	17,1%	15,7%	38,7%	36,9%	12,2%	6,9%
25 rest bedrijven	4,8%	7,0%	17,7%	22,5%	1,7%	5,6%

Bron: TAS 2000-2002; NEA 2003

5 hoogst scorende sectoren **vet** weergegeven

Tabel B4 Blootstelling aan ongewenste omgangsvormen door collega's, naar bedrijfsgroep (indeling cf. persbericht TNO, juli 2003; SI= seksuele intimidatie, I=intimidatie, LG= lichamelijk geweld)

	2002	2003	2002	2003	2002	2003
	SI	SI	I	I	LG	LG
1 voeding-/genotmiddelen	3,9%	6,1%	15,2%	14,1%	<u>4,0%</u>	2,2%
2 chemie	<u>4,7%</u>	2,4%	16,9%	<u>19,1%</u>	0,7%	1,8%
3 metaal-industrie	2,5%	4,5%	<u>18,6%</u>	<u>18,4%</u>	1,2%	1,9%
4 rest industrie	2,0%	6,1%	<u>20,6%</u>	<u>25,3%</u>	<u>1,3%</u>	<u>3,7%</u>
5 bouwnijverheid	0,3%	3,0%	12,0%	14,7%	0,6%	1,1%
6 warenhuis & supermarkt	2,6%	6,1%	13,7%	14,8%	<u>1,9%</u>	1,7%
7 rest handel	1,9%	4,2%	11,7%	15,6%	1,3%	1,4%
8 wegvervoer	3,4%	1,6%	<u>18,4%</u>	17,4%	0,4%	0,9%
9 post & telecommunicatie	1,5%	<u>8,3%</u>	15,7%	<u>20,3%</u>	<u>2,0%</u>	<u>3,0%</u>
10 rest vervoer/communicatie	0,9%	7,3%	14,8%	<u>19,9%</u>	0,0%	0,9%
11 bankwezen	1,5%	5,1%	<u>21,4%</u>	16,9%	0,0%	0,8%
12 rest financiële dienstverlening	<u>5,4%</u>	<u>8,1%</u>	7,9%	17,1%	0,9%	<u>2,5%</u>
13 ict & computerservice	0,0%	6,2%	12,7%	15,6%	0,3%	<u>3,3%</u>
14 rest zakelijke dienstverlening	3,5%	6,5%	10,3%	13,0%	0,0%	2,3%
15 basis onderwijs	1,8%	3,9%	12,5%	9,4%	0,5%	1,3%
16 voortgezet onderwijs	1,7%	5,3%	15,6%	11,4%	0,0%	0,7%
17 hoger onderwijs	2,9%	<u>7,8%</u>	17,1%	15,9%	0,0%	2,5%
18 ziekenhuizen	<u>8,1%</u>	<u>7,5%</u>	11,5%	16,6%	<u>1,6%</u>	1,7%
19 verpleeg-/bejaardentehuizen	2,0%	4,1%	10,6%	10,7%	0,0%	1,5%
20 rest gezondheid-welzijnszorg	2,5%	4,1%	11,2%	11,0%	0,5%	0,6%
21 overheid	2,5%	4,9%	18,2%	13,8%	0,0%	1,4%
22 rest niet-commerc. dienstverlening	<u>4,3%</u>	4,6%	9,5%	16,1%	0,7%	1,7%
23 landbouw & visserij	3,0%	2,9%	8,2%	11,0%	0,0%	0,0%
24 horeca	<u>4,1%</u>	<u>8,2%</u>	<u>25,0%</u>	16,6%	0,8%	1,7%
<u>25 rest bedrijven</u>	3,3%	6,9%	13,6%	14,6%	0,2%	<u>2,8%</u>

Bron: TAS 2000-2002; NEA 2003

5 hoogst scorende sectoren vet weergegeven

Gevolgen ongewenste omgangsvormen

Tabel B5 Gevolgen van ongewenste omgangsvormen, naar beroepsgroep

	verzuim	> 4 wkn. verzuim	minder gefunct.	> 4 wkn. minder gefunct.
01 Schilders	-	-	-	-
02 Loodgieters, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	2,3%	2,4%	10,2%	3,7%
03 Metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	2,3%	2,4%	9,2%	2,6%
04 Drukkers en verwante functies	1,7%	2,7%	11,0%	2,0%
05 Voedingsmiddelen- en drankenbereiders	▲10,7%	▲5,2%	16,0%	5,5%
06 Kleermakers, kostuumnaaisters, stoffeerders, confectiemedewerkers	-	-	-	-
07 Elektromonteurs, reparateurs van elektrische apparaten	2,3%	1,3%	8,0%	3,9%
08 Machine-bankwerker-monteurs, instrumentmakers, reparateurs	2,4%	1,6%	11,6%	3,2%
09 Overige ambachtelijke en industriële beroepen	5,5%	▲4,2%	10,8%	4,9%
10 Buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden	▲14,2%	▲9,8%	13,0%	5,1%
11 Vrachtwagenchauffeurs	2,2%	0,9%	5,5%	2,3%
12 Laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachinisten	8,2%	3,6%	19,4%	6,7%
13 Overige transportberoepen	2,9%	1,4%	13,3%	5,2%
14 Secretaressen, typisten	2,7%	1,8%	8,8%	2,2%
15 Boekhouders, kassiers	5,9%	1,6%	11,6%	1,3%
16 Postdistributie personeel	-	-	-	-
17 Overige administratieve beroepen	4,3%	1,9%	10,0%	2,6%
18 Vertegenwoordigers, handelsagenten	3,4%	1,8%	10,8%	3,5%
19 Winkeliers, winkelbedienden en andere verkopers	▲7,0%	▲3,5%	▲17,1%	2,2%
20 Verzekeringsagenten, makelaars, tussenpersonen	4,3%	2,8%	6,4%	2,8%
21 Zelfstandige groot- of detailhandelaar	-	-	-	-
22 Overige commerciële beroepen	6,8%	0,9%	14,2%	2,7%
23 Koks, kelners, buffetbedienden	2,0%	1,8%	17,5%	1,4%
24 Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (in gebouwen)	▲11,4%	4,8%	9,6%	4,4%
25 Politiepersoneel, brandweer, bewakers	6,7%	1,4%	▲20,6%	6,5%
26 Kappers, schoonheidsspecialisten	-	-	-	-
27 Overige dienstverlenende functies	6,1%	3,4%	14,4%	2,6%
28 Geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	▲10,1%	1,0%	14,5%	2,3%
29 Verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	2,2%	2,1%	▲16,6%	4,2%
30 Bejaardenverzorger, kinderverzorger, gezinshulp, alfa hulp	4,5%	▲4,4%	17,4%	3,8%
31 Docenten basisonderwijs	5,7%	0,9%	17,9%	2,3%
32 Docenten voortgezet onderwijs	▲9,4%	2,5%	▲22,9%	▲6,7%
33 Docenten hoger onderwijs	-	-	-	-
34 Architecten, ingenieurs, verwante technici, tekenaars	4,9%	1,2%	10,1%	1,7%
35 Statistici, wiskundigen, systeemanalisten, ICT-functies	4,2%	0,3%	9,3%	1,9%
36 Kunstenaars	-	-	-	-
37 Overige vakspecialisten	2,7%	0,8%	8,7%	2,7%
38 Akkerbouwers	-	-	-	-
39 Veehouders, pluimveehouders	-	-	-	-
40 Tuinbouwers, bollenkwekers, boomkwekers, hoveniers, e.d	8,2%	0,0%	15,7%	2,3%
41 Vissers, viskwekers, jagers	-	-	-	-
42 Overige agrarische beroepen	1,6%	1,6%	2,9%	2,9%
43 Leidinggevende functies	4,2%	1,4%	11,0%	2,6%
44 Overige beroepen	3,9%	1,4%	11,7%	3,4%

Tabel B6 Gevolgen van ongewenste omgangsvormen, naar bedrijfstgroep

	verzuim	> 4 wkn. verzuim	minder gefunct.	> 4 wkn. minder gefunct.
1 Voeding- en genotmiddelenindustrie	5,6%	4,0%	9,9%	2,8%
2 Aardolie- en chemische industrie	5,0%	2,8%	10,9%	5,8%
3 Metaalproducten industrie	3,2%	3,2%	10,1%	4,0%
4 Metaal- en elektronische industrie	3,2%	1,5%	10,4%	3,0%
5 Machine-industrie	4,3%	3,1%	11,9%	3,3%
6 Ander type industrie	6,0%	1,0%	10,1%	3,1%
7 Bouwbedrijven	1,8%	1,7%	8,3%	1,8%
8 Bouwinstallatiebedrijven	4,9%	3,5%	13,8%	4,3%
9 Afwerking van gebouwen	1,4%	4,0%	11,2%	6,1%
10 Autohandel en -reparatie	8,0%	▲7,7%	20,1%	▲7,1%
11 Groothandel machines en reparatie	5,4%	3,5%	13,1%	3,8%
12 Warenhuizen en supermarkten	▲9,1%	3,8%	▲18,3%	2,8%
13 Ander type groot- en detailhandel	5,4%	2,1%	13,2%	2,3%
14 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	3,4%	0,7%	9,7%	3,7%
15 Post en telecommunicatie	2,1%	1,1%	15,6%	2,1%
16 Ander type vervoer en communicatie	7,5%	4,2%	12,6%	2,5%
17 Bankwezen	2,5%	0,1%	7,4%	2,7%
18 Ander type financiële instellingen	5,3%	0,3%	11,2%	1,7%
19 Computerservice en informatietechnologie	5,0%	0,0%	14,0%	2,7%
20 Juridische en economische dienstverlening	2,9%	1,5%	5,7%	1,8%
21 Architecten- en ingenieursbureaus	2,7%	1,0%	2,5%	0,0%
22 Ander type zakelijke dienstverlening	4,8%	1,4%	10,0%	1,8%
23 Basis- en speciaal onderwijs	5,7%	0,9%	16,4%	2,2%
24 Voortgezet onderwijs	7,9%	1,9%	▲20,0%	5,5%
25 Hoger onderwijs	8,5%	2,4%	13,9%	3,5%
26 Ziekenhuizen	4,5%	2,5%	14,0%	3,3%
27 Ander type gezondheidszorg	4,3%	2,6%	▲17,0%	4,0%
28 Verpleeg- en bejaardentehuizen	2,0%	1,1%	11,8%	2,8%
29 Ander type welzijnszorg	5,9%	3,4%	▲18,5%	3,5%
30 Gemeenten, provincies	4,5%	2,3%	11,5%	3,6%
31 Ministeries	3,4%	1,1%	8,6%	1,6%
32 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	4,8%	1,6%	21,9%	2,3%
33 Politie	11,6%	1,4%	19,5%	7,3%
34 Ander type openbaar bestuur/overheid	4,2%	2,5%	9,1%	4,2%
35 Cultuur, sport en recreatie	5,5%	5,3%	14,1%	4,2%
36 Ander type cultuur en overige dienstverlening	4,4%	1,0%	6,6%	0,8%
37 Landbouw, bosbouw en visserij	8,1%	2,6%	12,4%	3,7%
38 Energie- en waterleidingbedrijven	2,7%	3,7%	12,0%	3,1%
39 Horeca	2,6%	1,6%	▲19,4%	2,6%
40 Overige bedrijven	5,2%	2,9%	11,7%	3,4%

Tabel B7 Gevolgen van ongewenste omgangsvormen, naar globale beroepsgroep

	verzuim	> 4 wkn. verzuim	minder gefunct.	> 4 wkn. minder gefunct.
1 Ambachtelijk/Industrieel	4,2%	▲3,5%	11,2%	3,7%
2 Transport	5,7%	3,0%	12,5%	4,7%
3 Administratief	4,3%	1,7%	10,1%	2,5%
4 Commercieel	6,1%	2,5%	▲14,8%	2,5%
5 Dienstverlenend	5,9%	2,8%	15,1%	2,9%
6 Gezondheidszorg/ Hulpverlening	4,0%	2,8%	▲16,6%	3,8%
7 Leerkracht/ Docent	▲7,9%	1,6%	▲20,3%	4,6%
8 (Vak-)specialist	4,0%	0,7%	9,3%	2,1%
9 Agrarisch	5,2%	0,4%	10,3%	2,1%
10 Leidinggevend	4,2%	1,4%	11,0%	2,6%
11 Overige beroepen	3,9%	1,4%	11,7%	3,4%

Tabel B8 Gevolgen van ongewenste omgangsvormen, naar globale bedrijfspgroep

	verzuim	> 4 wkn. verzuim	minder gefunct.	> 4 wkn. minder gefunct.
1 Industrie	4,5%	2,4%	10,6%	3,5%
2 Bouwnijverheid	2,1%	2,5%	9,4%	2,7%
3 Handel	▲6,8%	▲3,1%	▲15,3%	2,8%
4 Vervoer en Communicatie	4,1%	1,9%	12,4%	3,0%
5 Financiële instellingen	4,0%	1,0%	9,5%	2,4%
6 Zakelijke dienstverlening	4,3%	1,2%	9,5%	2,1%
7 Onderwijs	7,1%	1,6%	▲17,1%	3,7%
8 Gezondheids- en Welzijnszorg	4,3%	2,4%	▲15,5%	3,4%
9 Openbaar bestuur/Overheid	4,9%	1,6%	12,1%	3,2%
10 Overige dienstverlening	6,5%	▲4,4%	11,2%	3,8%
11 Landbouw, bosbouw en visserij	7,1%	2,3%	11,7%	3,5%
12 Energie- en waterleidingbedrijven	2,7%	3,7%	12,0%	3,1%
13 Horeca	2,6%	1,5%	▲19,2%	2,6%

Maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen

Tabel B9 In het afgelopen jaar hulp gekregen in het omgaan met conflicten, intimidatie of agressie, naar beroepsgroep

	Ja	Nee, maar niet nodig	Nee, maar wel behoefte aan
01 Schilders	-	-	-
02 Loodgieters, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	3,7%	86,8%	9,5%
03 Metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	2,9%	89,0%	8,1%
04 Drukkers en verwante functies	6,6%	78,3%	15,0%
05 Voedingsmiddelen- en drankenbereiders	7,6%	75,6%	16,8%
06 Kleermakers, kostuumnaaisters, stoffeerders, confectiemedewerkers	-	-	-
07 Elektromonteurs, reparateurs van elektrische apparaten	7,3%	80,5%	12,3%
08 Machine-bankwerker-monteurs, instrumentmakers, reparateurs	7,0%	83,2%	9,9%
09 Overige ambachtelijke en industriële beroepen	8,7%	79,6%	11,7%
10 Buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden	▲35,6%	42,2%	▲22,3%
11 Vrachtwagenchauffeurs	2,2%	84,9%	12,9%
12 Laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachinisten	4,4%	80,8%	14,8%
13 Overige transportberoepen	18,1%	70,3%	11,6%
14 Secretaressen, typisten	6,8%	87,3%	6,0%
15 Boekhouders, kassiers	3,8%	85,9%	10,4%
16 Postdistributie personeel	-	-	-
17 Overige administratieve beroepen	10,2%	78,9%	10,8%
18 Vertegenwoordigers, handelsagenten	6,5%	86,9%	6,6%
19 Winkeliers, winkelbedienden en andere verkopers	▲23,4%	61,8%	▲14,7%
20 Verzekeringsagenten, makelaars, tussenpersonen	9,3%	82,9%	7,9%
21 Zelfstandige groot- of detailhandelaar	-	-	-
22 Overige commerciële beroepen	9,8%	77,9%	12,3%
23 Koks, kelners, buffetbedienden	18,9%	69,6%	11,6%
24 Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (in gebouwen)	7,1%	87,3%	5,5%
25 Politiepersoneel, brandweer, bewakers	▲47,4%	41,7%	10,9%
26 Kappers, schoonheidsspecialisten	-	-	-
27 Overige dienstverlenende functies	▲23,4%	63,8%	12,7%
28 Geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	18,2%	67,1%	14,7%
29 Verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	▲35,6%	47,0%	▲17,4%
30 Bejaardenverzorger, kinderverzorger, gezinshulp, alfa hulp	▲39,9%	50,1%	10,0%
31 Docenten basisonderwijs	▲34,3%	52,4%	13,3%
32 Docenten voortgezet onderwijs	▲25,8%	59,7%	14,5%
33 Docenten hoger onderwijs	-	-	-
34 Architecten, ingenieurs, verwante technici, tekenaars	5,0%	87,8%	7,2%
35 Statistici, wiskundigen, systeemanalisten, ICT-functies	7,3%	87,8%	4,9%
36 Kunstenaars	-	-	-
37 Overige vakspecialisten	8,9%	82,2%	8,9%
38 Akkerbouwers	-	-	-
39 Veehouders, pluimveehouders	-	-	-
40 Tuinbouwers, bollenkwekers, boomkwekers, hoveniers, e.d	7,1%	85,5%	7,3%
41 Vissers, viskwekers, jagers	-	-	-
42 Overige agrarische beroepen	4,6%	93,0%	2,4%
43 Leidinggevende functies	17,7%	72,5%	9,9%
44 Overige beroepen	14,2%	77,3%	8,5%

Tabel B10 Maatregelen wenselijk tegen intimidatie, agressie of geweld door *publiek*, naar beroepsgroep¹

	Ja, zeer nodig	Ja, enigszins nodig	Nee, niet nodig
01 Schilders	-	-	-
02 Loodgieters, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	4,2%	3,5%	92,4%
03 Metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	1,4%	5,5%	93,1%
04 Drukkers en verwante functies	0,0%	1,4%	98,6%
05 Voedingsmiddelen- en drankenbereiders	1,0%	14,1%	84,9%
06 Kleermakers, kostuumnaaisters, stoffeerders, confectiemedewerkers	-	-	-
07 Elektromonteurs, reparateurs van elektrische apparaten	1,9%	12,9%	85,2%
08 Machine-bankwerker-monteurs, instrumentmakers, reparateurs	2,0%	6,0%	91,9%
09 Overige ambachtelijke en industriële beroepen	1,2%	6,3%	92,6%
10 Buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden	▲20,0%	46,9%	33,0%
11 Vrachtwagenchauffeurs	0,9%	11,1%	88,0%
12 Laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachinisten	0,6%	6,0%	93,4%
13 Overige transportberoepen	2,2%	18,8%	79,0%
14 Secretaressen, typisten	1,5%	8,4%	90,1%
15 Boekhouders, kassiers	1,6%	9,1%	89,3%
16 Postdistributie personeel	-	-	-
17 Overige administratieve beroepen	2,7%	11,8%	85,5%
18 Vertegenwoordigers, handelsagenten	0,4%	2,5%	97,1%
19 Winkeliers, winkelbedienden en andere verkopers	▲8,0%	28,3%	63,7%
20 Verzekeringsagenten, makelaars, tussenpersonen	2,2%	11,3%	86,5%
21 Zelfstandige groot- of detailhandelaar	-	-	-
22 Overige commerciële beroepen	2,1%	17,2%	80,7%
23 Koks, kelners, buffetbedienden	3,2%	23,0%	73,8%
24 Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (in gebouwen)	2,2%	2,5%	95,3%
25 Politiepersoneel, brandweer, bewakers	▲12,4%	32,0%	55,7%
26 Kappers, schoonheidsspecialisten	-	-	-
27 Overige dienstverlenende functies	▲5,1%	23,7%	71,3%
28 Geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	▲5,7%	29,7%	64,6%
29 Verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	▲11,4%	38,6%	50,0%
30 Bejaardenverzorger, kinderverzorger, gezinshulp, alfa hulp	▲8,9%	26,4%	64,6%
31 Docenten basisonderwijs	3,0%	23,4%	73,6%
32 Docenten voortgezet onderwijs	▲6,7%	38,8%	54,5%
33 Docenten hoger onderwijs	-	-	-
34 Architecten, ingenieurs, verwante technici, tekenaars	2,1%	5,9%	91,9%
35 Statistici, wiskundigen, systeemanalisten, ICT-functies	1,4%	4,7%	93,9%
36 Kunstenaars	-	-	-
37 Overige vakspecialisten	1,8%	12,7%	85,5%
38 Akkerbouwers	-	-	-
39 Veehouders, pluimveehouders	-	-	-
40 Tuinbouwers, bollenkwekers, boomkwekers, hoveniers, e.d	0,4%	2,7%	96,9%
41 Vissers, viskwekers, jagers	-	-	-
42 Overige agrarische beroepen	0,0%	1,7%	98,3%
43 Leidinggevende functies	3,7%	17,4%	78,9%
44 Overige beroepen	3,4%	17,2%	79,3%

¹: verschillen tussen beroepsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, zeer nodig' & 'ja, enigszins nodig'

Tabel B11 Maatregelen wenselijk tegen intimidatie, agressie of geweld door *collega's*, naar beroepsgroep¹

	Ja, zeer nodig	Ja, enigszins nodig	Nee, niet nodig
01 Schilders	-	-	-
02 Loodgieters, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	4,9%	3,9%	91,2%
03 Metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	0,7%	3,9%	95,4%
04 Drukkers en verwante functies	0,0%	6,1%	93,9%
05 Voedingsmiddelen- en drankenbereiders	▲ 0,9%	17,2%	81,9%
06 Kleermakers, kostuumnaaisters, stoffeerders, confectiemedewerkers	-	-	-
07 Elektromonteurs, reparateurs van elektrische apparaten	2,7%	12,4%	84,9%
08 Machine-bankwerker-monteurs, instrumentmakers, reparateurs	2,6%	4,6%	92,9%
09 Overige ambachtelijke en industriële beroepen	1,8%	5,7%	92,5%
10 Buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden	2,9%	14,7%	82,4%
11 Vrachtwagenchauffeurs	0,0%	7,1%	92,9%
12 Laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachinisten	0,6%	7,2%	92,2%
13 Overige transportberoepen	0,0%	5,5%	94,5%
14 Secretaressen, typisten	1,3%	3,5%	95,2%
15 Boekhouders, kassiers	0,7%	9,2%	90,1%
16 Postdistributie personeel	-	-	-
17 Overige administratieve beroepen	1,4%	7,8%	90,7%
18 Vertegenwoordigers, handelsagenten	2,2%	3,6%	94,2%
19 Winkeliers, winkelbedienden en andere verkopers	2,0%	4,3%	93,8%
20 Verzekeringsagenten, makelaars, tussenpersonen	1,4%	1,1%	97,5%
21 Zelfstandige groot- of detailhandelaar	-	-	-
22 Overige commerciële beroepen	1,8%	5,7%	92,5%
23 Koks, kelners, buffetbedienden	▲ 1,3%	13,7%	85,0%
24 Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (in gebouwen)	1,7%	0,3%	98,0%
25 Politiepersoneel, brandweer, bewakers	1,0%	9,0%	90,0%
26 Kappers, schoonheidsspecialisten	-	-	-
27 Overige dienstverlenende functies	2,0%	8,1%	89,8%
28 Geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	0,0%	5,8%	94,2%
29 Verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	1,7%	7,8%	90,4%
30 Bejaardenverzorger, kinderverzorger, gezinshulp, alfa hulp	2,3%	6,3%	91,4%
31 Docenten basisonderwijs	0,0%	5,4%	94,6%
32 Docenten voortgezet onderwijs	0,9%	9,0%	90,1%
33 Docenten hoger onderwijs	-	-	-
34 Architecten, ingenieurs, verwante technici, tekenaars	2,5%	4,1%	93,5%
35 Statistici, wiskundigen, systeemanalisten, ICT-functies	1,9%	6,2%	91,8%
36 Kunstenaars	-	-	-
37 Overige vakspecialisten	1,4%	6,7%	91,9%
38 Akkerbouwers	-	-	-
39 Veehouders, pluimveehouders	-	-	-
40 Tuinbouwers, bollenkwekers, boomkwekers, hoveniers, e.d	0,8%	6,3%	92,9%
41 Vissers, viskwekers, jagers	-	-	-
42 Overige agrarische beroepen	0,0%	0,0%	100,0%
43 Leidinggevende functies	▲ 1,6%	9,5%	88,9%
44 Overige beroepen	1,4%	6,9%	91,7%

¹: verschillen tussen beroepsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, zeer nodig' & 'ja, enigszins nodig'

Tabel B12 In het afgelopen jaar hulp gekregen in het omgaan met conflicten, intimidatie of agressie, naar globale beroepsgroep

	Ja	Nee, maar niet nodig	Nee, maar wel behoefte aan
1 Ambachtelijk/ Industrieel	6,0%	82,4%	11,7%
2 Transport	11,3%	74,3%	14,4%
3 Administratief	7,9%	82,2%	9,8%
4 Commercieel	16,6%	70,4%	▲13,0%
5 Dienstverlenend	▲23,0%	66,0%	11,0%
6 Gezondheidszorg/Hulpverlening	▲34,9%	50,6%	▲14,6%
7 Leerkracht/ Docent	▲28,4%	58,2%	13,5%
8 (Vak-)specialist	7,1%	85,9%	7,0%
9 Agrarisch	5,8%	89,2%	4,9%
10 Leidinggevend	17,7%	72,5%	9,9%
11 Overige beroepen	14,2%	77,3%	8,5%

Tabel B13 Maatregelen wenselijk tegen intimidatie, agressie of geweld door *publiek*, naar globale beroepsgroep¹

	Ja, zeer nodig	Ja, enigszins nodig	Nee, niet nodig
1 Ambachtelijk/ Industrieel	1,5%	6,6%	91,8%
2 Transport	3,8%	16,5%	79,8%
3 Administratief	2,2%	10,3%	87,5%
4 Commercieel	▲5,0%	21,0%	74,0%
5 Dienstverlenend	▲5,0%	21,6%	73,4%
6 Gezondheidszorg/Hulpverlening	▲9,9%	33,3%	56,8%
7 Leerkracht/ Docent	▲4,7%	28,9%	66,5%
8 (Vak-)specialist	1,7%	7,7%	90,6%
9 Agrarisch	0,2%	2,0%	97,7%
10 Leidinggevend	3,7%	17,4%	78,9%
11 Overige beroepen	3,4%	17,2%	79,3%

¹: significantie getoetst voor 'percentage ja' (samenvoeging categorieën 'ja, zeer nodig' & 'ja, enigszins nodig')

Tabel B14 Maatregelen wenselijk tegen intimidatie, agressie of geweld door *collega's*, naar globale beroepsgroep¹

	Ja, zeer nodig	Ja, enigszins nodig	Nee, niet nodig
1 Ambachtelijk/ Industrieel	1,7%	6,6%	91,6%
2 Transport	0,6%	7,8%	91,7%
3 Administratief	1,4%	7,5%	91,1%
4 Commercieel	1,9%	4,3%	93,9%
5 Dienstverlenend	1,6%	8,5%	89,8%
6 Gezondheidszorg/Hulpverlening	1,7%	7,1%	91,2%
7 Leerkracht/ Docent	0,6%	6,8%	92,7%
8 (Vak-)specialist	1,9%	5,7%	92,4%
9 Agrarisch	0,5%	3,7%	95,9%
10 Leidinggevend	1,6%	9,5%	88,9%
11 Overige beroepen	1,4%	6,9%	91,7%

¹: verschillen tussen beroepsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, zeer nodig' & 'ja, enigszins nodig'

Tabel B15 In het afgelopen jaar hulp gekregen in het omgaan met conflicten, intimidatie of agressie, naar bedrijfsgroep

	Ja	Nee, maar niet nodig	Nee, maar wel behoefte aan
1 Voeding- en genotmiddelenindustrie	9,2%	78,5%	12,2%
2 Aardolie- en chemische industrie	12,7%	78,9%	8,4%
3 Metaalproducten industrie	7,3%	80,8%	11,9%
4 Metaal- en elektronische industrie	6,6%	84,1%	9,3%
5 Machine-industrie	5,5%	86,3%	8,2%
6 Ander type industrie	6,9%	80,6%	12,4%
7 Bouwbedrijven	5,4%	85,9%	8,7%
8 Bouwinstallatiebedrijven	4,3%	79,7%	16,0%
9 Afwerking van gebouwen	2,1%	88,9%	9,0%
10 Autohandel en -reparatie	11,9%	73,6%	14,5%
11 Groothandel machines en reparatie	7,0%	85,2%	7,8%
12 Warenhuizen en supermarkten	▲21,1%	61,7%	▲17,3%
13 Ander type groot- en detailhandel	10,5%	73,7%	▲15,8%
14 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	7,9%	81,2%	10,8%
15 Post en telecommunicatie	16,4%	71,1%	12,5%
16 Ander type vervoer en communicatie	▲23,6%	66,0%	10,4%
17 Bankwezen	15,9%	79,1%	5,0%
18 Ander type financiële instellingen	6,9%	87,1%	6,0%
19 Computerservice en informatietechnologie	8,0%	82,8%	9,2%
20 Juridische en economische dienstverlening	5,9%	87,1%	7,0%
21 Architecten- en ingenieursbureaus	4,3%	90,8%	4,9%
22 Ander type zakelijke dienstverlening	9,2%	81,1%	9,7%
23 Basis- en speciaal onderwijs	▲28,6%	59,7%	11,8%
24 Voortgezet onderwijs	20,7%	66,0%	13,3%
25 Hoger onderwijs	11,1%	80,4%	8,5%
26 Ziekenhuizen	▲24,5%	59,5%	▲16,0%
27 Ander type gezondheidszorg	▲33,4%	54,0%	12,5%
28 Verpleeg- en bejaardentehuizen	▲29,3%	58,6%	12,1%
29 Ander type welzijnszorg	▲32,1%	55,4%	12,4%
30 Gemeenten, provincies	16,7%	73,0%	10,3%
31 Ministeries	17,1%	75,4%	7,5%
32 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	▲33,6%	60,2%	6,2%
33 Politie	▲40,7%	50,7%	8,6%
34 Ander type openbaar bestuur/overheid	18,2%	73,1%	8,7%
35 Cultuur, sport en recreatie	14,3%	68,9%	16,9%
36 Ander type cultuur en overige dienstverlening	10,4%	79,8%	9,8%
37 Landbouw, bosbouw en visserij	4,3%	92,7%	3,1%
38 Energie- en waterleidingbedrijven	18,6%	75,8%	5,6%
39 Horeca	▲19,8%	67,1%	13,0%
40 Overige bedrijven	13,5%	78,5%	8,0%

Tabel B16 Maatregelen wenselijk tegen intimidatie, agressie of geweld door *publiek*, naar bedrijfsgroep¹

	Ja, zeer nodig	Ja, enigszins nodig	Nee, niet nodig
1 Voeding- en genotmiddelenindustrie	1,4%	7,7%	91,0%
2 Aardolie- en chemische industrie	1,1%	7,3%	91,5%
3 Metaalproducten industrie	1,6%	5,0%	93,4%
4 Metaal- en elektronische industrie	2,7%	6,6%	90,7%
5 Machine-industrie	0,0%	3,1%	96,9%
6 Ander type industrie	1,9%	2,9%	95,2%
7 Bouwbedrijven	1,5%	7,1%	91,4%
8 Bouwinstallatiebedrijven	0,0%	10,8%	89,2%
9 Afwerking van gebouwen	0,9%	4,3%	94,9%
10 Autohandel en -reparatie	1,6%	16,3%	82,0%
11 Groothandel machines en reparatie	0,0%	8,4%	91,6%
12 Warenhuizen en supermarkten	▲9,8%	25,8%	64,4%
13 Ander type groot- en detailhandel	2,9%	19,8%	77,3%
14 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	1,7%	16,7%	81,6%
15 Post en telecommunicatie	5,1%	10,5%	84,4%
16 Ander type vervoer en communicatie	▲14,4%	20,1%	65,5%
17 Bankwezen	5,4%	18,9%	75,8%
18 Ander type financiële instellingen	1,8%	13,7%	84,5%
19 Computerservice en informatietechnologie	0,9%	7,0%	92,1%
20 Juridische en economische dienstverlening	0,6%	11,5%	87,9%
21 Architecten- en ingenieursbureaus	0,9%	2,6%	96,6%
22 Ander type zakelijke dienstverlening	1,8%	12,6%	85,6%
23 Basis- en speciaal onderwijs	2,4%	21,8%	75,8%
24 Voortgezet onderwijs	▲5,7%	33,6%	60,6%
25 Hoger onderwijs	1,7%	14,2%	84,1%
26 Ziekenhuizen	▲8,7%	26,9%	64,3%
27 Ander type gezondheidszorg	▲10,4%	31,3%	58,3%
28 Verpleeg- en bejaardentehuizen	▲4,8%	35,0%	60,3%
29 Ander type welzijnszorg	▲6,1%	25,8%	68,1%
30 Gemeenten, provincies	▲5,6%	21,3%	73,1%
31 Ministeries	2,8%	13,5%	83,7%
32 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	▲14,1%	31,4%	54,5%
33 Politie	▲12,4%	29,3%	58,3%
34 Ander type openbaar bestuur/overheid	3,0%	14,1%	82,9%
35 Cultuur, sport en recreatie	6,1%	17,8%	76,1%
36 Ander type cultuur en overige dienstverlening	1,4%	17,5%	81,1%
37 Landbouw, bosbouw en visserij	0,6%	3,3%	96,1%
38 Energie- en waterleidingbedrijven	0,0%	20,4%	79,6%
39 Horeca	▲2,1%	24,4%	73,4%
40 Overige bedrijven	2,6%	10,8%	86,6%

¹: verschillen tussen bedrijfsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, zeer nodig' & 'ja, enigszins nodig'

Tabel B17 Maatregelen wenselijk tegen intimidatie, agressie of geweld door collega's, naar bedrijfsgroep¹

	Ja, zeer nodig	Ja, enigszins nodig	Nee, niet nodig
1 Voeding- en genotmiddelenindustrie	1,2%	6,5%	92,3%
2 Aardolie- en chemische industrie	2,5%	11,3%	86,2%
3 Metaalproducten industrie	2,7%	5,2%	92,1%
4 Metaal- en elektronische industrie	2,5%	8,4%	89,1%
5 Machine-industrie	1,1%	4,7%	94,1%
6 Ander type industrie	1,9%	6,6%	91,5%
7 Bouwbedrijven	1,2%	5,8%	93,0%
8 Bouwinstallatiebedrijven	1,8%	5,6%	92,7%
9 Afwerking van gebouwen	0,9%	3,9%	95,2%
10 Autohandel en -reparatie	1,0%	2,8%	96,2%
11 Groothandel machines en reparatie	3,6%	2,0%	94,4%
12 Warenhuizen en supermarkten	2,3%	6,3%	91,4%
13 Ander type groot- en detailhandel	0,5%	4,4%	95,1%
14 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	1,4%	7,2%	91,4%
15 Post en telecommunicatie	▲5,0%	12,1%	82,9%
16 Ander type vervoer en communicatie	▲2,1%	12,3%	85,6%
17 Bankwezen	▲2,9%	10,2%	86,9%
18 Ander type financiële instellingen	0,3%	4,8%	94,9%
19 Computerservice en informatietechnologie	0,9%	6,6%	92,5%
20 Juridische en economische dienstverlening	0,0%	3,7%	96,3%
21 Architecten- en ingenieursbureaus	2,6%	1,6%	95,8%
22 Ander type zakelijke dienstverlening	0,8%	4,2%	95,0%
23 Basis- en speciaal onderwijs	0,0%	4,6%	95,4%
24 Voortgezet onderwijs	0,4%	9,9%	89,8%
25 Hoger onderwijs	1,7%	6,6%	91,7%
26 Ziekenhuizen	▲1,8%	12,5%	85,6%
27 Ander type gezondheidszorg	2,0%	6,1%	91,9%
28 Verpleeg- en bejaardentehuizen	1,2%	9,1%	89,8%
29 Ander type welzijnszorg	1,8%	5,9%	92,3%
30 Gemeenten, provincies	2,4%	5,7%	91,9%
31 Ministeries	1,3%	8,4%	90,3%
32 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	2,6%	12,1%	85,3%
33 Politie	4,9%	5,6%	89,6%
34 Ander type openbaar bestuur/overheid	2,1%	6,7%	91,2%
35 Cultuur, sport en recreatie	2,8%	4,0%	93,2%
36 Ander type cultuur en overige dienstverlening	0,0%	10,9%	89,1%
37 Landbouw, bosbouw en visserij	0,9%	3,7%	95,4%
38 Energie- en waterleidingbedrijven	0,0%	9,7%	90,3%
39 Horeca	▲0,0%	14,3%	85,7%
40 Overige bedrijven	1,9%	4,7%	93,4%

¹: verschillen tussen bedrijfsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, zeer nodig' & 'ja, enigszins nodig'

Tabel B18 In het afgelopen jaar hulp gekregen in het omgaan met conflicten, intimidatie of agressie, naar globale bedrijfspgroep

	Ja	Nee, maar niet nodig	Nee, maar wel behoefte aan
1 Industrie	8,5%	81,2%	10,3%
2 Bouwnijverheid	4,8%	85,6%	9,6%
3 Handel	14,3%	70,4%	▲15,4%
4 Vervoer en Communicatie	15,2%	73,5%	11,3%
5 Financiële instellingen	12,2%	80,8%	7,0%
6 Zakelijke dienstverlening	7,6%	84,3%	8,1%
7 Onderwijs	▲21,9%	66,5%	11,5%
8 Gezondheids- en Welzijnszorg	▲30,0%	56,9%	▲13,1%
9 Openbaar bestuur/Overheid	▲19,6%	71,5%	8,9%
10 Overige dienstverlening	12,8%	75,2%	12,1%
11 Landbouw, bosbouw en visserij	5,2%	91,5%	3,4%
12 Energie- en waterleidingbedrijven	18,6%	75,8%	5,6%
13 Horeca	▲20,2%	67,0%	12,9%

Tabel B19 Maatregelen wenselijk tegen intimidatie, agressie of geweld door *publiek*, naar globale bedrijfspgroep¹

	Ja, zeer nodig	Ja, enigszins nodig	Nee, niet nodig
1 Industrie	1,7%	5,7%	92,6%
2 Bouwnijverheid	1,2%	7,4%	91,4%
3 Handel	▲4,8%	20,8%	74,5%
4 Vervoer en Communicatie	6,3%	15,5%	78,2%
5 Financiële instellingen	3,3%	15,2%	81,5%
6 Zakelijke dienstverlening	1,3%	9,4%	89,3%
7 Onderwijs	▲3,6%	24,5%	71,9%
8 Gezondheids- en Welzijnszorg	▲7,7%	29,0%	63,3%
9 Openbaar bestuur/Overheid	▲5,4%	18,5%	76,1%
10 Overige dienstverlening	4,0%	16,4%	79,6%
11 Landbouw, bosbouw en visserij	0,5%	2,9%	96,7%
12 Energie- en waterleidingbedrijven	0,0%	20,4%	79,6%
13 Horeca	▲2,6%	24,2%	73,2%

¹: verschillen tussen bedrijfspgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, zeer nodig' & 'ja, enigszins nodig'

Tabel B20 Maatregelen wenselijk tegen intimidatie, agressie of geweld door *collega's*, naar globale bedrijfspgroep¹

	Ja, zeer nodig	Ja, enigszins nodig	Nee, niet nodig
1 Industrie	1,9%	7,1%	91,0%
2 Bouwnijverheid	1,2%	5,4%	93,4%
3 Handel	1,5%	4,7%	93,8%
4 Vervoer en Communicatie	2,6%	9,6%	87,8%
5 Financiële instellingen	1,5%	7,6%	90,9%
6 Zakelijke dienstverlening	0,8%	4,2%	95,0%
7 Onderwijs	0,6%	7,0%	92,4%
8 Gezondheids- en Welzijnszorg	1,8%	8,1%	90,2%
9 Openbaar bestuur/Overheid	2,2%	6,4%	91,3%
10 Overige dienstverlening	2,2%	6,9%	90,8%
11 Landbouw, bosbouw en visserij	0,8%	4,5%	94,7%
12 Energie- en waterleidingbedrijven	0,0%	9,7%	90,3%
13 Horeca	▲0,5%	14,1%	85,3%

¹: verschillen tussen bedrijfspgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, zeer nodig' & 'ja, enigszins nodig'

Alleen-werkenTabel B21 Komt het voor dat u alleen (zonder collega's) op uw werkplek bent (naar beroepsgroep)?¹

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak
01 Schilders	-	-	-	-
02 Loodgieters, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	32,4%	44,1%	18,2%	5,3%
03 Metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	17,2%	53,4%	24,5%	4,9%
04 Drukkers en verwante functies	25,8%	59,7%	7,8%	6,7%
05 Voedingsmiddelen- en drankenbereiders	34,7%	39,5%	16,3%	9,5%
06 Kleermakers, kostuumnaaisters, stoffeerders, confectiemedewerkers	-	-	-	-
07 Elektromonteurs, reparateurs van elektrische apparaten	7,8%	36,9%	31,3%	▲24,1%
08 Machine-bankwerker-monteurs, instrumentmakers, reparateurs	19,8%	50,7%	18,6%	10,9%
09 Overige ambachtelijke en industriële beroepen	30,0%	38,4%	23,2%	8,3%
10 Buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden	13,6%	25,6%	11,6%	▲49,2%
11 Vrachtwagenchauffeurs	9,6%	10,9%	19,6%	▲59,8%
12 Laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachinisten	34,0%	38,6%	22,3%	5,1%
13 Overige transportberoepen	24,3%	34,4%	14,9%	26,4%
14 Secretariaessen, typisten	18,5%	54,8%	17,5%	9,3%
15 Boekhouders, kassiers	21,5%	60,2%	16,7%	1,6%
16 Postdistributie personeel	-	-	-	-
17 Overige administratieve beroepen	22,5%	55,7%	16,4%	5,4%
18 Vertegenwoordigers, handelsagenten	12,7%	35,1%	25,8%	▲26,5%
19 Winkeliers, winkelbedienden en andere verkopers	48,9%	32,1%	10,4%	8,6%
20 Verzekeringsagenten, makelaars, tussenpersonen	26,6%	52,6%	13,6%	7,2%
21 Zelfstandige groot- of detailhandelaar	-	-	-	-
22 Overige commerciële beroepen	25,8%	55,7%	12,3%	6,2%
23 Koks, kelners, buffetbedienden	42,9%	36,5%	16,8%	3,8%
24 Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (in gebouwen)	16,7%	23,6%	34,0%	▲25,7%
25 Politiepersoneel, brandweer, bewakers	21,0%	43,8%	21,9%	13,4%
26 Kappers, schoonheidsspecialisten	-	-	-	-
27 Overige dienstverlenende functies	25,3%	40,4%	20,6%	13,8%
28 Geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	18,5%	48,2%	24,4%	8,9%
29 Verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	23,2%	38,3%	21,7%	▲16,9%
30 Bejaardenverzorger, kinderverzorger, gezinshulp, alfa hulp	20,2%	26,0%	17,5%	▲36,4%
31 Docenten basisonderwijs	16,1%	61,6%	15,1%	7,2%
32 Docenten voortgezet onderwijs	20,8%	32,8%	20,5%	▲25,9%
33 Docenten hoger onderwijs	-	-	-	-
34 Architecten, ingenieurs, verwante technici, tekenaars	11,0%	68,5%	16,7%	3,7%
35 Statistici, wiskundigen, systeemanalisten, ICT-functies	13,9%	57,0%	22,9%	6,2%
36 Kunstenaars	-	-	-	-
37 Overige vakspecialisten	19,2%	50,6%	19,8%	10,4%
38 Akkerbouwers	-	-	-	-
39 Veehouders, pluimveehouders	-	-	-	-
40 Tuinbouwers, bollenkwekers, boomkwekers, hoveniers, e.d	16,0%	55,1%	19,7%	9,2%
41 Vissers, viskwekers, jagers	-	-	-	-
42 Overige agrarische beroepen	24,0%	21,2%	14,5%	▲40,3%
43 Leidinggevende functies	16,7%	50,7%	24,0%	8,6%
44 Overige beroepen	23,3%	45,4%	22,1%	9,2%

¹: verschillen tussen beroepsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, vaak' & 'ja, zeer vaak'

Tabel B22 Als u alleen op uw werkplek bent, voelt u zich dan onveilig (naar beroepsgroep)?¹

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak
01 Schilders	-	-	-	-
02 Loodgieters, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	81,9%	15,3%	2,1%	0,7%
03 Metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	80,8%	15,7%	3,5%	0,0%
04 Drukkers en verwante functies	89,3%	7,7%	0,8%	2,2%
05 Voedingsmiddelen- en drankenbereiders	77,5%	12,4%	9,7%	▲0,4%
06 Kleermakers, kostuumnaaisters, stoffeerders, confectiemedewerkers	-	-	-	-
07 Elektromonteurs, reparateurs van elektrische apparaten	80,6%	17,0%	2,4%	0,0%
08 Machine-bankwerker-monteurs, instrumentmakers, reparateurs	81,8%	17,2%	0,7%	0,4%
09 Overige ambachtelijke en industriële beroepen	83,3%	14,2%	2,2%	0,3%
10 Buschauffeurs, treinbestuurders, zeelieden	62,0%	33,8%	1,4%	2,8%
11 Vrachtwagenchauffeurs	76,3%	20,6%	1,0%	2,0%
12 Laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachinisten	76,3%	19,2%	4,5%	0,0%
13 Overige transportberoepen	83,5%	13,7%	0,0%	2,7%
14 Secretaressen, typisten	87,0%	10,2%	2,3%	0,6%
15 Boekhouders, kassiers	84,3%	11,3%	2,2%	2,1%
16 Postdistributie personeel	-	-	-	-
17 Overige administratieve beroepen	87,9%	7,7%	1,8%	2,7%
18 Vertegenwoordigers, handelsagenten	97,8%	2,2%	0,0%	0,0%
19 Winkeliers, winkelbedienden en andere verkopers	70,0%	23,0%	5,1%	▲1,9%
20 Verzekeringsagenten, makelaars, tussenpersonen	90,1%	8,4%	1,5%	0,0%
21 Zelfstandige groot- of detailhandelaar	-	-	-	-
22 Overige commerciële beroepen	87,9%	9,1%	2,6%	0,3%
23 Koks, kelners, buffetbedienden	87,6%	11,3%	1,0%	0,0%
24 Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (in gebouwen)	74,6%	15,7%	4,5%	▲5,1%
25 Politiepersoneel, brandweer, bewakers	76,9%	21,0%	2,1%	0,0%
26 Kappers, schoonheidsspecialisten	-	-	-	-
27 Overige dienstverlenende functies	77,9%	17,9%	3,5%	0,7%
28 Geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	67,8%	25,2%	4,2%	2,7%
29 Verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	60,1%	35,2%	4,4%	0,4%
30 Bejaardenverzorger, kinderverzorger, gezinshulp, alfa hulp	74,4%	17,2%	5,0%	▲3,5%
31 Docenten basisonderwijs	68,1%	26,1%	4,6%	1,2%
32 Docenten voortgezet onderwijs	84,3%	14,6%	0,8%	0,3%
33 Docenten hoger onderwijs	-	-	-	-
34 Architecten, ingenieurs, verwante technici, tekenaars	94,6%	3,7%	1,0%	0,7%
35 Statistici, wiskundigen, systeemanalisten, ICT-functies	96,4%	2,6%	0,6%	0,4%
36 Kunstenaars	-	-	-	-
37 Overige vakspecialisten	85,1%	11,4%	1,9%	1,6%
38 Akkerbouwers	-	-	-	-
39 Veehouders, pluimveehouders	-	-	-	-
40 Tuinbouwers, bollenkwekers, boomkwekers, hoveniers, e.d	86,1%	5,8%	0,0%	▲8,1%
41 Vissers, viskwekers, jagers	-	-	-	-
42 Overige agrarische beroepen	95,8%	0,0%	0,0%	4,2%
43 Leidinggevende functies	90,5%	7,5%	1,5%	0,5%
44 Overige beroepen	84,3%	12,9%	2,3%	0,5%

¹: verschillen tussen beroepsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, vaak' & 'ja, zeer vaak'

Tabel B23 Komt het voor dat u alleen (zonder collega's) op uw werkplek bent (naar globale beroepsgroep)?¹

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak
1 Ambachtelijk/ Industrieel	24,0%	45,5%	21,0%	9,5%
2 Transport	20,9%	26,8%	18,1%	▲34,2%
3 Administratief	21,6%	56,0%	16,8%	5,6%
4 Commercieel	36,6%	40,1%	13,3%	10,0%
5 Dienstverlenend	28,8%	38,0%	20,9%	12,3%
6 Gezondheidszorg/Hulpverlening	21,6%	35,3%	20,6%	▲22,5%
7 Leerkracht/ Docent	17,7%	47,2%	19,7%	15,4%
8 (Vak-)specialist	15,0%	57,7%	20,1%	7,2%
9 Agrarisch	18,1%	41,3%	16,6%	▲24,0%
10 Leidinggevend	16,7%	50,7%	24,0%	8,6%
11 Overige beroepen	23,3%	45,4%	22,1%	9,2%

¹: verschillen tussen beroepsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, vaak' & 'ja, zeer vaak'

Tabel B24 Als u alleen op uw werkplek bent, voelt u zich dan onveilig (naar globale beroepsgroep)?¹

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak
1 Ambachtelijk/ Industrieel	82,0%	14,9%	2,8%	0,3%
2 Transport	76,0%	20,6%	1,7%	1,8%
3 Administratief	87,1%	9,0%	1,9%	1,9%
4 Commercieel	82,3%	13,7%	3,1%	0,9%
5 Dienstverlenend	79,4%	16,6%	2,9%	1,1%
6 Gezondheidszorg/Hulpverlening	66,0%	27,7%	4,6%	▲1,8%
7 Leerkracht/ Docent	77,0%	19,7%	2,6%	0,7%
8 (Vak-)specialist	92,4%	5,6%	1,1%	0,9%
9 Agrarisch	88,5%	5,3%	0,0%	6,2%
10 Leidinggevend	90,5%	7,5%	1,5%	0,5%
11 Overige beroepen	84,3%	12,9%	2,3%	0,5%

¹: verschillen tussen beroepsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, vaak' & 'ja, zeer vaak'

Tabel B25 Komt het voor dat u alleen (zonder collega's) op uw werkplek bent (naar bedrijfsgroep)?¹

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak
1 Voeding- en genotmiddelenindustrie	24,8%	43,2%	21,6%	10,5%
2 Aardolie- en chemische industrie	17,3%	43,0%	22,9%	16,7%
3 Metaalproducten industrie	37,4%	46,0%	11,9%	4,7%
4 Metaal- en elektronische industrie	19,8%	50,7%	21,5%	7,9%
5 Machine-industrie	20,5%	51,6%	18,9%	9,0%
6 Ander type industrie	19,7%	49,2%	21,0%	10,1%
7 Bouwbedrijven	16,8%	54,1%	23,8%	5,3%
8 Bouwinstallatiebedrijven	5,3%	39,5%	35,0%	▲20,2%
9 Afwerking van gebouwen	10,1%	54,4%	26,9%	8,6%
10 Autohandel en -reparatie	19,1%	60,5%	18,1%	2,3%
11 Groothandel machines en reparatie	19,9%	30,7%	24,8%	▲24,7%
12 Warenhuizen en supermarkten	64,1%	21,8%	11,0%	3,1%
13 Ander type groot- en detailhandel	23,8%	44,8%	18,0%	13,4%
14 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	14,9%	26,5%	18,3%	▲40,3%
15 Post en telecommunicatie	34,2%	46,5%	9,5%	9,8%
16 Ander type vervoer en communicatie	26,7%	38,0%	14,3%	21,0%
17 Bankwezen	32,0%	58,9%	8,4%	0,7%
18 Ander type financiële instellingen	28,0%	50,2%	12,9%	8,9%
19 Computerservice en informatietechnologie	13,6%	57,7%	20,1%	8,7%
20 Juridische en economische dienstverlening	15,7%	59,8%	19,0%	5,5%
21 Architecten- en ingenieursbureaus	15,3%	63,6%	16,7%	4,4%
22 Ander type zakelijke dienstverlening	16,6%	53,7%	21,6%	8,2%
23 Basis- en speciaal onderwijs	18,8%	58,4%	16,5%	6,4%
24 Voortgezet onderwijs	19,6%	38,1%	19,6%	▲22,7%
25 Hoger onderwijs	12,2%	39,2%	32,8%	▲15,8%
26 Ziekenhuizen	24,6%	46,9%	24,0%	4,5%
27 Ander type gezondheidszorg	14,9%	32,7%	22,0%	▲30,3%
28 Verpleeg- en bejaardentehuizen	28,3%	36,7%	25,9%	9,1%
29 Ander type welzijnszorg	17,9%	36,1%	22,0%	▲24,1%
30 Gemeenten, provincies	17,9%	50,2%	23,5%	8,4%
31 Ministeries	17,4%	57,1%	20,1%	5,4%
32 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	18,0%	51,7%	23,3%	7,0%
33 Politie	18,8%	55,2%	19,4%	6,6%
34 Ander type openbaar bestuur/overheid	18,3%	54,9%	19,5%	7,3%
35 Cultuur, sport en recreatie	17,2%	43,7%	27,8%	11,4%
36 Ander type cultuur en overige dienstverlening	25,6%	41,3%	21,6%	11,6%
37 Landbouw, bosbouw en visserij	13,6%	46,5%	17,7%	▲22,2%
38 Energie- en waterleidingbedrijven	19,1%	58,4%	10,3%	12,2%
39 Horeca	43,1%	37,5%	13,4%	6,0%
40 Overige bedrijven	23,6%	44,4%	18,1%	13,9%

¹: verschillen tussen bedrijfsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, vaak' & 'ja, zeer vaak'

Tabel B26 Als u alleen op uw werkplek bent, voelt u zich dan onveilig (naar bedrijfspgroep)?¹

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak
1 Voeding- en genotmiddelenindustrie	87,1%	7,9%	4,8%	0,2%
2 Aardolie- en chemische industrie	89,9%	7,1%	1,4%	1,7%
3 Metaalproducten industrie	84,0%	14,7%	0,4%	0,9%
4 Metaal- en elektronische industrie	85,7%	11,5%	2,3%	0,5%
5 Machine-industrie	85,2%	12,3%	1,6%	0,9%
6 Ander type industrie	86,6%	11,4%	1,7%	0,2%
7 Bouwbedrijven	83,5%	12,9%	3,3%	0,3%
8 Bouwinstallatiebedrijven	88,9%	7,6%	2,6%	0,9%
9 Afwerking van gebouwen	85,9%	12,1%	2,0%	0,0%
10 Autohandel en -reparatie	85,9%	11,4%	2,7%	0,0%
11 Groothandel machines en reparatie	91,2%	6,0%	0,0%	2,8%
12 Warenhuizen en supermarkten	62,5%	21,5%	10,7%	▲5,4%
13 Ander type groot- en detailhandel	82,5%	15,7%	1,5%	0,3%
14 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	80,9%	16,9%	0,6%	1,6%
15 Post en telecommunicatie	91,7%	8,3%	0,0%	0,0%
16 Ander type vervoer en communicatie	70,5%	26,6%	2,3%	0,6%
17 Bankwezen	89,5%	4,3%	1,3%	4,9%
18 Ander type financiële instellingen	93,0%	4,9%	1,5%	0,6%
19 Computerservice en informatietechnologie	94,4%	3,4%	2,2%	0,0%
20 Juridische en economische dienstverlening	90,8%	6,2%	2,3%	0,8%
21 Architecten- en ingenieursbureaus	94,8%	3,9%	0,8%	0,5%
22 Ander type zakelijke dienstverlening	83,7%	13,2%	2,3%	0,8%
23 Basis- en speciaal onderwijs	70,6%	24,4%	3,8%	1,2%
24 Voortgezet onderwijs	85,4%	12,8%	1,0%	0,8%
25 Hoger onderwijs	80,8%	16,8%	1,8%	0,6%
26 Ziekenhuizen	74,3%	23,2%	2,1%	0,4%
27 Ander type gezondheidszorg	68,6%	24,8%	4,1%	▲2,5%
28 Verpleeg- en bejaardentehuizen	72,7%	21,5%	4,4%	1,4%
29 Ander type welzijnszorg	71,9%	23,1%	3,2%	1,7%
30 Gemeenten, provincies	89,8%	8,8%	1,5%	0,0%
31 Ministeries	93,7%	5,8%	0,3%	0,2%
32 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	78,1%	19,7%	0,0%	2,2%
33 Politie	88,2%	8,9%	2,9%	0,0%
34 Ander type openbaar bestuur/overheid	87,5%	9,0%	1,3%	2,2%
35 Cultuur, sport en recreatie	73,6%	18,0%	6,7%	▲1,7%
36 Ander type cultuur en overige dienstverlening	79,5%	16,8%	0,8%	2,9%
37 Landbouw, bosbouw en visserij	90,6%	4,8%	0,0%	4,6%
38 Energie- en waterleidingbedrijven	88,4%	9,6%	2,0%	0,0%
39 Horeca	84,7%	13,9%	0,7%	0,7%
40 Overige bedrijven	83,9%	11,7%	3,5%	0,9%

¹: verschillen tussen bedrijfspgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, vaak' & 'ja, zeer vaak'

Tabel B27 Komt het voor dat u alleen (zonder collega's) op uw werkplek bent (naar globale bedrijfsgroep)?¹

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak
1 Industrie	22,7%	47,5%	19,5%	10,3%
2 Bouwnijverheid	13,8%	53,0%	25,1%	8,1%
3 Handel	35,9%	38,1%	15,7%	10,3%
4 Vervoer en Communicatie	25,6%	35,9%	14,4%	▲24,2%
5 Financiële instellingen	29,2%	54,8%	11,5%	4,5%
6 Zakelijke dienstverlening	15,4%	56,4%	21,0%	7,2%
7 Onderwijs	17,7%	46,6%	21,1%	14,6%
8 Gezondheids- en Welzijnszorg	21,3%	37,7%	23,0%	▲18,1%
9 Openbaar bestuur/Overheid	19,5%	50,2%	21,7%	8,7%
10 Overige dienstverlening	21,6%	39,1%	22,2%	▲17,0%
11 Landbouw, bosbouw en visserij	18,2%	44,7%	16,7%	20,4%
12 Energie- en waterleidingbedrijven	19,1%	58,4%	10,3%	12,2%
13 Horeca	42,6%	37,7%	13,7%	6,0%

¹: verschillen tussen bedrijfsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, vaak' & 'ja, zeer vaak'

Tabel B28 Als u alleen op uw werkplek bent, voelt u zich dan onveilig (naar globale bedrijfsgroep)?¹

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, vaak	Ja, zeer vaak
1 Industrie	86,7%	10,5%	2,2%	0,6%
2 Bouwnijverheid	84,2%	12,6%	2,9%	0,3%
3 Handel	80,0%	15,5%	3,2%	1,4%
4 Vervoer en Communicatie	80,3%	17,1%	1,4%	1,1%
5 Financiële instellingen	91,4%	5,0%	1,3%	2,3%
6 Zakelijke dienstverlening	88,8%	8,4%	2,3%	0,5%
7 Onderwijs	78,6%	18,2%	2,3%	0,9%
8 Gezondheids- en Welzijnszorg	71,4%	23,6%	3,4%	▲1,6%
9 Openbaar bestuur/Overheid	88,0%	9,5%	1,6%	0,8%
10 Overige dienstverlening	74,0%	19,3%	4,8%	▲2,0%
11 Landbouw, bosbouw en visserij	90,7%	5,1%	0,0%	4,2%
12 Energie- en waterleidingbedrijven	88,4%	9,6%	2,0%	0,0%
13 Horeca	84,0%	14,5%	0,7%	0,7%

¹: verschillen tussen bedrijfsgroepen zijn getoetst na samenvoeging van de categorieën 'ja, vaak' & 'ja, zeer vaak'

8 Bijlage C: Relevante items uit de NEA-vragenlijst

- Module 15 Intimidatie of agressie op uw werk
- Module 19 Maatregelen tegen werkdruk en RSI (item 4)
- Module 21 Benodigde arbo-maatregelen (item 7 en 8)

12. GELUID

Is er op uw werkplek zoveel lawaai, dat u hard moet praten om u verstaanbaar te maken?

heel
vaak☐regel-
matig☐

soms

☐zelden/
nooit☐

Gebruikt u bij uw werk gehoorbeschermers, zoals oorkappen of oordopjes?

☐☐☐☐

13. BEELDSCHERMWERK

Hoeveel uur **per dag** werkt u gemiddeld aan een beeldscherm voor uw werk? *(inclusief laptop, notebook en thuiswerk)*

uur per dag

Hoeveel uur **per week** zit u gemiddeld aan een beeldscherm voor privé-doeleinden?

uur per week

14. GEVAARLIJK WERK

14.1 Moet u gevaarlijk werk doen?

☐ Ja, regelmatig☐ Ja, soms☐ Nee **Ga naar 14.3**14.2 Wat is het belangrijkste gevaar dat u loopt tijdens uw werk? *(meerdere antwoorden mogelijk)*☐ Vallen van hoogte☐ Struikelen, uitglijden☐ Bekneld raken☐ Snijden, steken☐ Botsen, aanrijding☐ Ongeluk met gevaarlijke stoffen☐ Confrontatie met geweld☐ Verbranden☐ Anders14.3 Vinden uw werkzaamheden plaats hoger dan 2,5 meter boven vloeroppervlak? *(dus op een ladder, steiger, etc.)*

nooit soms vaak altijd

☐☐☐☐

14.4 Hoe vaak werkt u met machines die behoren tot één van de volgende categorieën?

hijs- en hefwerktuigen

☐☐☐☐

elektrisch handgereedschap

☐☐☐☐

machines voor intern transport

☐☐☐☐

15. INTIMIDATIE OF AGRESSIE OP UW WERK

Kunt u aangeven in welke mate u **de afgelopen 12 maanden** persoonlijk te maken heeft gehad met:

nee,
nooitja, een
enkele
keerja,
vaakja, zeer
vaak

Ongewenste seksuele aandacht van klanten (patiënten, leerlingen of passagiers)

☐☐☐☐

Ongewenste seksuele aandacht van chefs of collega's

☐☐☐☐

Intimidatie door klanten (patiënten, leerlingen of passagiers)

☐☐☐☐

Intimidatie door chefs of collega's

☐☐☐☐

Lichamelijk geweld door klanten (patiënten, leerlingen of passagiers)

☐☐☐☐

Lichamelijk geweld door chefs of collega's

☐☐☐☐

	nee, nooit	ja, een enkele keer	ja, vaak	ja, zeer vaak
Komt het voor dat u alleen (zonder collega's) op uw werkplek bent?	☐	☐	☐	☐
Zo ja, voelt u zich hierbij onveilig?	☐	☐	☐	☐
			nee	ja
Heeft u de afgelopen 12 maanden ten gevolge van agressie en geweld in uw werk:				
wel eens verzuimd van uw werk?			☐	☐
wel eens langer dan vier weken verzuimd van uw werk?			☐	☐
wel eens minder goed gefunctioneerd in uw werk?			☐	☐
wel eens langer dan vier weken minder goed gefunctioneerd in uw werk?			☐	☐

16. EEN ARBEIDSONGEVAL MEEGEMAAKT?

16.1 Bent u in de afgelopen 12 maanden tijdens het werk betrokken geweest bij een ongeval of voorval, waardoor u lichamelijk letsel of geestelijke schade heeft opgelopen?

- ☐ Ja, één keer
- ☐ Ja, meerdere keren, namelijk: ☐ ☐ keer
- ☐ Nee **Ga naar 17**

16.2 Welk soort letsel heeft u hierbij opgelopen? (in geval van meerdere ongevallen: het meest recente)

- ☐ Lichamelijk letsel
- ☐ Geestelijke schade
- ☐ Beide

16.3 Heeft u verzuimd als gevolg van dit ongeval?

- ☐ Ja, en ik ben nog steeds niet aan het werk
- ☐ Ja, maar ik ben inmiddels weer aan het werk
- ☐ Nee **Ga naar 17**

16.4 Hoe lang heeft u verzuimd als gevolg van het ongeval? (tel alle dagen van begin tot eind van het verzuim: ook tussenliggende vrije dagen en weekenddagen)

- ☐ 0 dagen
- ☐ 1, 2 of 3 dagen
- ☐ 4 dagen tot 2 weken
- ☐ 2 weken tot 1 maand
- ☐ 1 maand tot 6 maanden
- ☐ Langer dan 6 maanden

19. MAATREGELEN TEGEN WERKDruk EN RSI

Zijn de afgelopen 12 maanden de volgende maatregelen genomen in uw bedrijf?

	ja	nee, maar is ook niet nodig	nee, maar is wel behoefte aan
Heeft u voorlichting gehad over het omgaan met werkdruk en stress?	☐	☐	☐
Is uw werklust beperkt (bijvoorbeeld door minder of ander werk)?	☐	☐	☐
Heeft u toestemming gekregen om uw werk beter af te stemmen op uw privé-situatie?	☐	☐	☐
Heeft u hulp gekregen in het omgaan met conflicten, intimidatie of agressie?	☐	☐	☐
Is er aandacht besteed aan klachten die ontstonden door werkdruk?	☐	☐	☐
Heeft u voorlichting gekregen over RSI en wat u kunt doen om de kans op RSI te verminderen?	☐	☐	☐
Is uw takenpakket veranderd om de kans op RSI te verminderen?	☐	☐	☐
Zijn uw werk- of pauzetijden aangepast om de kans op RSI te verminderen?	☐	☐	☐
Is de inrichting van uw werkplek aangepast aan uw lengte of uw taken, zodat u in een goede werkhouding kunt werken?	☐	☐	☐

20. ALGEMENE PREVENTIEMAATREGELEN

	ja	nee	weet niet
Wordt veiligheid en gezondheid op het werk wel eens besproken in het werkoverleg?	☐	☐	☐
Heeft u wel eens cursus of een opleiding gevolgd, gericht op het voorkomen of herkennen van gezondheidsrisico's op het werk?	☐	☐	☐
Heeft u behoefte aan (extra) informatie over veiligheids- en gezondheidsrisico's op uw werk?	☐	☐	☐
Wordt u aangesproken door de werkgever wanneer u veiligheidsmaatregelen niet toepast?	☐	☐	☐

21. BENODIGDE ARBO-MAATREGELEN

Acht u het wenselijk dat uw bedrijf of instelling (verdere) maatregelen neemt ten aanzien van de volgende zaken:

	ja, zeer nodig	ja, enigszins nodig	nee, niet nodig
Werkdruk, werkstress	☐	☐	☐
Emotioneel zwaar werk	☐	☐	☐
RSI	☐	☐	☐
Lichamelijk zwaar werk	☐	☐	☐
Geluid	☐	☐	☐
Roken door collega's of klanten	☐	☐	☐
Intimidatie, agressie of geweld door klanten	☐	☐	☐
Intimidatie, agressie of geweld door collega's	☐	☐	☐
Gevaarlijke stoffen	☐	☐	☐
Veiligheid, bedrijfsongevallen	☐	☐	☐