



# Agressie en Geweld

*Onderzoek naar agressie en  
geweld door externen tegen  
overheidswerknemers*



Dit is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Programma Veilige Publieke Taak

Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag

[www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/agressie-en-geweld/geweld-tegen-overheidspersoneel](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/agressie-en-geweld/geweld-tegen-overheidspersoneel)

November 2010 | 63994 | B-4904-GMD53

# Agressie en Geweld

*Onderzoek naar agressie en geweld door externen  
tegen overheidswerknemers*

18 oktober 2010

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1 Agressie en geweld tegen overheidswerknemers</b>	<b>9</b>
1.1 Burgercontacten en externe agressie en geweld	9
1.2 Agressie in de verschillende overheidssectoren	10
1.3 Ontwikkelingen in aard en omvang	13
1.4 Ondernomen actie naar aanleiding van geweld en agressie	15
1.5 Gevolgen van agressie en geweld	17
1.5.1 Onveiligheidsgevoelens	17
1.5.2 Ziekteverzuim en tevredenheid	19
1.6 De ondersteuning van de werkgever	20
1.6.1 Slachtoffers over ondersteuning van de werkgever	22
1.7 Tussenconclusies	22
<b>2 Agressie en Geweld uitgesplitst naar achtergrondkenmerken</b>	<b>25</b>
2.1 Persoonskenmerken	25
2.1.1 Geslacht	25
2.1.2 Leeftijd	25
2.1.3 Opleidingsniveau	26
2.2 Functiekenmerken	26
2.2.1 Aard van de functie	26
2.2.2 Leidinggevend	28
2.3 Regionale verschillen	28
2.4 Tussenconclusies	30
<b>3 Verschillen binnen de sectoren</b>	<b>33</b>
3.1 Openbaar Bestuur	33
3.1.1 Rijk, Provincies en Waterschappen	33
3.1.2 Gemeenten	33
3.1.3 Rechterlijke Macht	34
3.2 Onderwijs en Wetenschappen	35
3.2.1 Primair Onderwijs	35
3.2.2 Voortgezet Onderwijs en Middelbaar Beroeps Onderwijs	36
3.2.3 Hoger Beroeps Onderwijs	37
3.2.4 Wetenschappelijk Onderwijs	37
3.2.5 Onderzoekinstellingen en Universitair Medische Centra	38
3.3 Veiligheid	39
3.3.1 Defensie	39
3.3.2 Politie	41
3.4 Tussenconclusies	42
<b>Conclusies</b>	<b>45</b>
<b>Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording</b>	<b>47</b>
<b>Bijlage 2. Extra inzichten en tabellen</b>	<b>51</b>

# Inleiding

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

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wil dat werknemers van organisaties met een publieke taak op een veilige en respectvolle wijze hun taak kunnen uitvoeren. Daarnaast wil het ministerie het effectief handelen tegen agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak versterken.

Hiertoe is het Programma Veilige Publieke Taak (VPT)<sup>1</sup> ingesteld. Dit programma kent drie sporen: het stellen van grenzen, het aanpakken van daders en het ondersteunen van werkgevers. In het kader van grenzen stellen is in 2008 de landelijke norm Veilige Publieke Taak gerealiseerd waarin de norm van acceptabel gedrag worden beschreven en die ondertekend is door de koepel- en brancheorganisaties. De boodschap vanuit deze landelijke norm is dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak nooit worden getolereerd. Het aanpakken van daders betreft het vergroten van de pakkans en het geven van een lik-op-stuk-reactie. Het ondersteunen van werkgevers gebeurt door hen de beschikking te geven over goede instrumenten en fondsen om agressie en geweld effectief te voorkomen, te beperken en af te handelen.

Het Programma Veilige Publieke Taak (VPT) streeft onder meer naar een vermindering van het aantal slachtoffers van agressie en geweld onder werknemers met een publieke taak met 15%-punt in 2011 ten opzichte van de o-meting in 2007.<sup>2</sup> Bij een selectie van 16 beroepsgroepen<sup>3</sup> was bij de meting in 2009 gemiddeld 65% van de onderzochte werknemers slachtoffer van agressie en geweld tegen 66% in 2007. Wel was de mate waarin fysieke agressie voorkomt enigszins gedaald. In 2011 vindt een laatste meting plaats waarmee kan worden bepaald of de doelstellingen van het programma VPT zijn behaald.

Gezien het belang van het onderwerp is er behoefte aan een tussentijds beeld van de aard en omvang van agressie en geweld. Het onderzoek waarover in deze rapportage verslag wordt gedaan biedt een dergelijk tussentijds beeld. In dit onderzoek is een eerdere meting onder de 14 overheids- en onderwijssectoren in 2008 (POMO 2008<sup>4</sup>) herhaald en uitgebreid.

De centrale onderzoeksvraag is of er sprake is van een verandering in de aard en omvang van ongewenst gedrag door externen tegen overheidswerknemers met een publieke taak ten opzichte van de meting onder de 14 overheids- en onderwijssectoren in 2008. Tevens wordt bekeken of de gevolgen van agressie en geweld zijn veranderd ten opzichte van de meting in 2008. Daarnaast bevat de meting in 2010 een aantal vragen over onveiligheidsgevoelens en over de mate waarin de organisatie beleid voert om ongewenst gedrag door externe te voorkomen en de gevolgen ervan te beperken.

<sup>1</sup> Naar een veiliger samenleving. Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (TK, 2007-2008, 28684, nr. 117, 18 oktober 2007).

<sup>2</sup> Programma Veilige Publieke Taak 2007-2011, behorende bij: Naar een veiliger samenleving. Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (TK, 2007-2008, 28684, nr. 117, 18 oktober 2007).

<sup>3</sup> Variërend van ambulance tot arbeidsinspectie en van treinconducteurs tot sociale dienst medewerkers.

<sup>4</sup> Het tweejaarlijkse Personeels- en Mobiliteitsonderzoek (POMO) van het Ministerie van BZK.

Het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van BZK hanteert de volgende definitie van agressie en geweld:

- Verbale agressie: schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten;
- Bedreiging/intimidatie: (gezinsleden) bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, sturen van een dreigbrief;
- Seksuele intimidatie: nafluiten, seksueel getinte opmerkingen en blikken, handtastelijkheden, aanranding of verkrachting;
- Discriminatie: negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid;
- Fysieke agressie: duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien met / vernielen / van voorwerpen.

In het POMO onderzoek 2008 is aan deze typen nog pesten toegevoegd. Vanwege de vergelijkbaarheid van de onderzoeksresultaten, wordt in dit onderzoek dezelfde indeling gehanteerd en is pesten als zesde type toegevoegd.

De rapportage beperkt zich tot de resultaten van het onderhavige onderzoek en de vergelijking waar mogelijk met de resultaten van POMO 2008. Er wordt geen vergelijking gemaakt met andere onderzoeken naar agressie en geweld in de betreffende sectoren. Over het onderwerp agressie en geweld zijn per sector veelal meerdere onderzoeken beschikbaar. Zo beschikt bijvoorbeeld de sector onderwijs over tweejaarlijkse veiligheidsmonitoren. Mede gezien de veelal grote verschillen in de opzet en vraagstelling van deze en andere onderzoeken, waardoor ook de resultaten verschillen, wordt in deze rapportage hiermee geen vergelijking gemaakt.

In het voorjaar van 2010 hebben 9.690 werknemers uit deze 14 overheidssectoren deelgenomen aan het onderzoek. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de respons per sector weer.

Responsoverzicht veilige publieke taak - flitspanel					
	Steekproef*	Netto respons ongewogen	Respons %	Netto respons na herweging	Populatie
<b>Totaal</b>	<b>30973</b>	<b>9690</b>	<b>31</b>	<b>9690</b>	<b>954400</b>
Rijk	3121	1001	32	1252	123340
Gemeenten <sup>1)</sup>	5865	1586	27	1738	171190
Provincies	960	305	32	132	13000
Rechterlijke macht	347	128	37	36	3550
Waterschappen	822	303	37	98	9680
Primair Onderwijs	3211	1058	33	1899	187070
Voortgezet Onderwijs	4205	1363	32	1066	105050
Middelbaar Beroepsonderwijs	3216	1154	36	567	55870
Hoger Beroepsonderwijs	2646	859	32	406	40030
Wetenschappelijk Onderwijs	1862	495	27	520	51230
Onderzoekinstellingen	433	140	32	25	2510
Universitair Medische Centra	1127	330	29	631	62120
Politie	1754	563	32	632	62250
Defensie	1404	405	29	685	67530

<sup>1)</sup> Inclusief Gemeenschappelijke Regelingen

\* bruto panelleden, het kan zijn dat panelleden vanwege een rustperiode niet zijn uitgenodigd

In twee gevallen is de (ongewogen) netto respons relatief laag; minder dan 150. Dit betekent dat de nauwkeurigheidsmarges in deze sectoren (onderzoeksinstellingen en rechterlijke macht) iets groter zijn. Voor alle totaalcijfers zijn deze zeer acceptabel, maar daar waar we verdere uitsplitsingen maken binnen deze sectoren moet hier bij de interpretatie rekening mee worden gehouden. Dit geldt vooral voor de onderzoeksinstellingen aangezien het aantal ongewogen respondenten met burgercontacten slechts 50 is. Daar waar de groepen echt te klein werden hebben we hier ook niet meer over gerapporteerd.

Binnen het onderzoek is gekeken naar de mate en vorm waarin de werknemers uit de verschillende overheidssectoren in aanraking komen met agressie en geweld door mensen van buiten de organisatie (externen) zoals cliënten, leerlingen, zakelijke contacten en burgers in het algemeen. Deze rapportage betreft de stand van zaken in 2010. Doordat in het onderzoek een jaar wordt teruggekeken, betreffen de cijfers in deze rapportage het jaar 2009.

In hoofdstuk 1 staat de stand van zaken over agressie en geweld tegen overheidswerknemers centraal. Naast de aard en omvang komen ook de gevolgen van agressie en geweld voor werknemers aan bod en het werkgeversbeleid. In de daarop volgende hoofdstukken worden de resultaten van verdiepende analyses besproken. In hoofdstuk 2 wordt slachtofferschap uitgesplitst naar persoons- en functiekenmerken en regionale verschillen. In hoofdstuk 3 wordt er per sector nader ingegaan op de aard en omvang en de relatie met functiekenmerken.



# 1

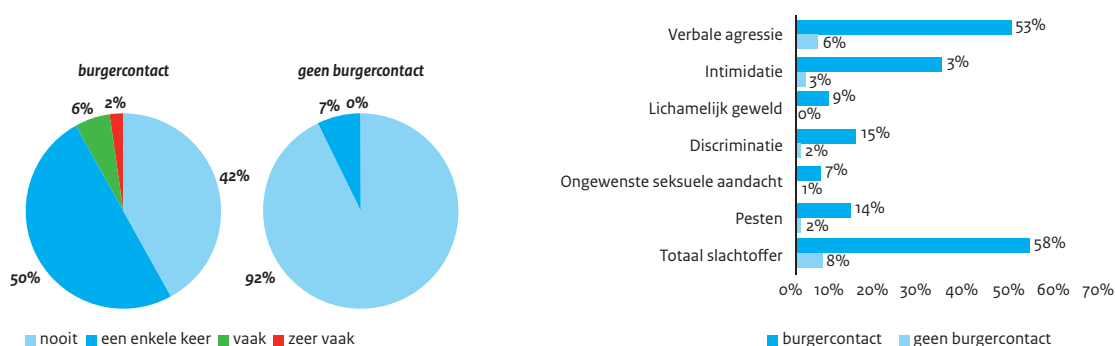
# Agressie en geweld tegen overheids- werknemers

*Dit hoofdstuk gaat in op de huidige stand van zaken rondom agressie en geweld door externen tegen overheidswerknemers. In deze rapportage wordt met externen bedoeld op burgers, leerlingen, cliënten etc. Verschillende onderwerpen komen aan bod. Zo wordt de mate van en vorm waarin overheidswerknemers uit de verschillende sectoren te maken hebben met agressie en geweld getoond. Daarnaast geeft dit hoofdstuk inzicht in de mogelijke gevolgen van agressie en geweld.*

## 1.1 Burgercontacten en externe agressie en geweld

Verreweg de meeste overheidswerknemers (83%) hebben in hun dagelijks werk te maken met klanten / burgers. In figuur 1.1 zien we de verschillen in confrontatie met de diverse vormen van geweld tussen de groepen met en zonder contact met externen in het dagelijks werk. In de enquête is gevraagd naar: “Heeft u in het dagelijks werk mondeling of schriftelijk contact met klanten / burgers” met daarbij de uitleg dat hiermee ook bedoeld wordt op burgers, leerlingen, cliënten, zakelijke contacten etc.

**Figuur 1.1 Mate en vorm van externe agressie en geweld al naar gelang werknemers burgercontact hebben**  
Basis: allen (n=9690)



In totaal is 58% van de overheidswerknemers die in contact staan met burgers persoonlijk slachtoffer geweest van ten minste één van de zes vormen van agressie en geweld door externen. Onder de werknemers zonder burgercontact is dit 8%.

Er is geen eenduidige verklaring voor het gegeven dat ook werknemers zonder klant / burger contacten ervaring kunnen hebben met geweld door klanten / burgers. Wellicht heeft dit te maken met de wijze waarop de vraag naar burger / klant contacten is gesteld. Zo kan “dagelijks werk” op verschillende manieren worden geïnterpreteerd.

De meeste werknemers (50%) komen dit geweld maar een enkele keer tegen, maar 8% van de werknemers heeft vaak tot zeer vaak te maken met agressie van burgers.

In de verdere rapportage zullen we ons vooral focussen op overheidswerknemers die contact hebben met burgers. Als we dan een totaalbeeld schetsen van geweld afkomstig van externen tegen overheids- werknemers die in contact zijn met burgers ziet dit er als volgt uit:

**Tabel 1.1 Totaalbeeld geweld en agressie 2010**  
**Basis: allen met burgercontact (n=8115)**

Totaal beeld extern geweld en agressie onder medewerkers in contact met burgers 2010		
<b>Slachtoffer extern</b>	Verbale agressie	53%
	Intimidatie	36%
	Lichamelijk geweld	9%
	Discriminatie	15%
	Ongewenste seksuele aandacht	7%
	Pesten	14%
	<b>Slachtoffer extern totaal</b>	<b>58%</b>
<b>Getuige extern</b>	Verbale agressie	51%
	Intimidatie	36%
	Lichamelijk geweld	17%
	Discriminatie	20%
	Ongewenste seksuele aandacht	9%
	Pesten	22%
	<b>Getuige extern totaal</b>	<b>57%</b>

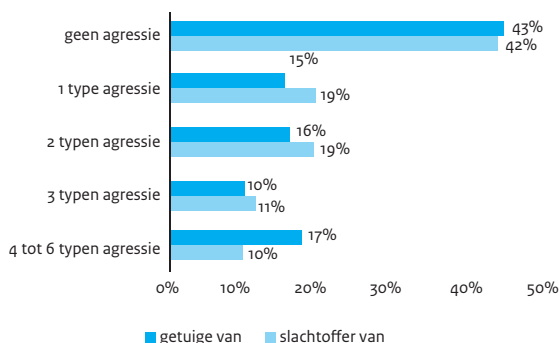
Verbale agressie (53%) is de meest voorkomende vorm van agressie en geweld door externen, maar ook intimidatie is door 36% van de werknemers genoemd. Van de werknemers (met burgercontact) heeft 9% te maken gehad met lichamelijk geweld.

Naast het persoonlijk slachtofferschap, kunnen werknemers ook getuige zijn van ongewenst gedrag. Dit geldt voor 57% van de werknemers met klantcontacten.

Als we deze cijfers van de slachtoffers en de getuigen met elkaar combineren dan blijkt dat in totaal 69% van de werknemers ofwel als slachtoffer ofwel als getuige te maken heeft gehad met agressie of geweld. Bijna de helft van de werknemers (46%) is zowel slachtoffer als getuige geweest.

Het onderzoek maakt bovendien duidelijk dat 40% van de werknemers slachtoffer is van meerdere typen agressie (verbaal, intimidatie etc.). De volgende figuur maakt dit duidelijk.

**Figuur 1.2 Confrontatie met aantal typen geweld**  
**Basis: allen met burgercontact (n=8115)**



De figuur laat zien dat één op de tien overheidswerknemers met burgercontact in het afgelopen jaar slachtoffer is geworden van 4 tot 6 typen geweld. Vooral de sectoren Primair en Voortgezet Onderwijs en de Politie zijn hier relatief sterk vertegenwoordigd.

Hoofdstuk 2 gaat verder in op de persoons- en functiekenmerken van slachtoffers.

## 1.2 Agressie in de verschillende overheidssectoren

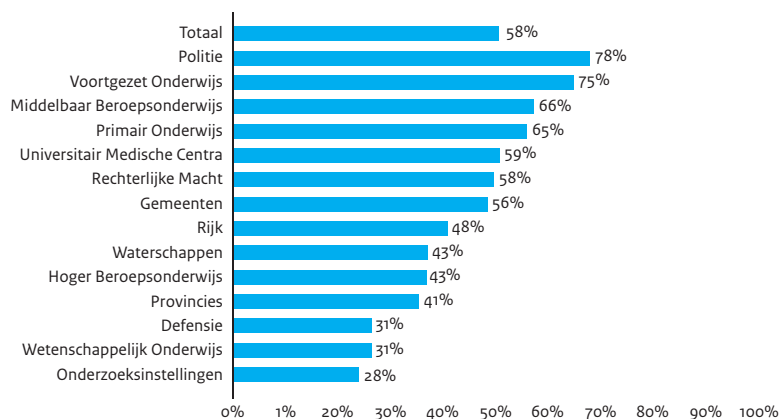
De mate waarin overheidswerknemers zelf als slachtoffer in aanraking komen met agressie en geweld is niet gelijk voor alle sectoren. Het is de hoofdsector Onderwijs en Wetenschappen waar werknemers het meest veelvuldig in aanraking komen met agressie en geweld (62%). Voor de hoofdsector Veiligheid is dit 55%, voor Openbaar Bestuur is dit 52%. Hierbinnen zijn evenwel nog aanzienlijke verschillen.

Figuur 1.3 laat per sector zien welk percentage van de werknemers (met burgercontact) de afgelopen 12 maanden in aanraking is gekomen met agressie en geweld. De figuur maakt duidelijk dat werknemers binnen de Politie (78% in aanraking met geweld) het meest in aanraking komen met geweld. Binnen Defensie is dit aanzienlijk lager (31%).

In de hoofdsector Onderwijs en Wetenschappen zien we dat binnen het Voortgezet Onderwijs driekwart van de werknemers (75%) de afgelopen 12 maanden als slachtoffer te maken heeft gehad met geweld en agressie, op de voet gevolgd door werknemers in het Middelbaar Beroepsonderwijs (66%) en het Primair Onderwijs (65%). Ook binnen de Universitair Medische Centra heeft meer dan de helft van de werknemers te maken gehad met geweld of agressie. Werknemers van Onderzoeksinstituten (28%) en het Wetenschappelijk Onderwijs (31%) hebben verhoudingsgewijs het minst te maken met agressie en geweld door externen.

Binnen het Openbaar Bestuur zijn het de Rechterlijke Macht (58%) en de Gemeenten (56%) waar meer dan de helft van de werknemers te maken heeft gehad met geweld en agressie. Voor het Rijk (48%), de Waterschappen (43%) en de Provincies (41%) ligt dit iets lager.

**Figuur 1.3** Mate van agressie en geweld naar overheidssectoren (%)  
Basis: allen met burgercontact (n=8115)



Tabel 1.2 laat zien in welke mate werknemers uit de diverse sectoren te maken hebben met de verschillende vormen van agressie en geweld. Hieruit blijkt dat verbale agressie en intimidatie in alle sectoren de meest voorkomende vormen van agressie en geweld zijn. Verder laat de tabel zien dat vooral politiewerknemers veelvuldig in aanraking komen met alle vormen van agressie en geweld.

Er blijken aanzienlijke verschillen per sector te zijn in de mate waarin werknemers in aanraking komen met de diverse vormen van agressie en geweld. Werknemers bij de Politie en werknemers binnen het Voortgezet en Middelbaar Beroeps Onderwijs worden vaker geconfronteerd met pesten door externen (resp. 26%, 29%, 18%) en discriminatie (respectievelijk 32%, 21%, 19%) dan werknemers in veel andere sectoren. Lichamelijk geweld komt vooral voor bij de Politie (35%). Ook in het Primaire Onderwijs worden werknemers relatief veel geconfronteerd met lichamelijk geweld (13%). Ongewenste seksuele aandacht van externen wordt eveneens relatief vaak door werknemers binnen de Politie ervaren (11%). Maar ook binnen het Voortgezet Onderwijs (12%) en de Universitair Medische Centra (14%) worden meer werknemers hiermee geconfronteerd.

Kijken we naar de verschillen per hoofdsector, dan valt op dat er een duidelijk onderscheid is tussen Rijk en gemeenten die bijvoorbeeld vaker slachtoffer zijn van ongewenste seksuele aandacht, discriminatie en pesten dan de provincies, waterschappen en rechtelijke macht. Binnen Onderwijs en Wetenschappen zien we een duidelijke scheidslijn tussen de relatief hoge cijfers voor het Primair, Voortgezet, Middelbaar Onderwijs en de Universitair Medische Centra enerzijds en de lagere cijfers in het Hoger Beroepsonderwijs, Wetenschappelijk Onderwijs en de Onderzoeksinstellingen anderzijds.

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

Basis: allen met burgercontact (n=8115)

	Werknemers in contact met agressie & geweld	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongewenste seksuele aandacht	Pesten
<b>Openbaar Bestuur</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
Rijk	48	43	32	5	14	7	9
Gemeenten	56	52	37	4	15	4	10
Provincies	41	35	21	1	7	1	5
Rechterlijke Macht	58	56	23	2	5	0	3
Waterschappen	43	40	26	2	5	1	3
<b>Onderwijs en Wetenschappen</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
Primair Onderwijs	65	58	37	13	11	3	14
Voortgezet Onderwijs	75	70	46	9	21	12	29
Middelbaar Beroepsonderwijs	66	60	42	5	19	9	18
Hoger Beroepsonderwijs	43	36	22	*1	6	6	7
Wetenschappelijk Onderwijs	31	26	14	*1	5	4	3
Onderzoeksinstellingen*	28	28	18	3	5	2	4
Universitair Medische Centra	59	53	38	7	17	14	6
<b>Veiligheid</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>17</b>
Politie	78	76	62	35	32	11	26
Defensie	31	28	15	5	10	2	7
<b>Totaal overheid</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

\* steekproefgrootte <100

### Frequentie van ongewenst gedrag

Binnen de Politie worden werknemers niet alleen het meest, maar ook het meest frequent geconfronteerd met geweld en agressie.

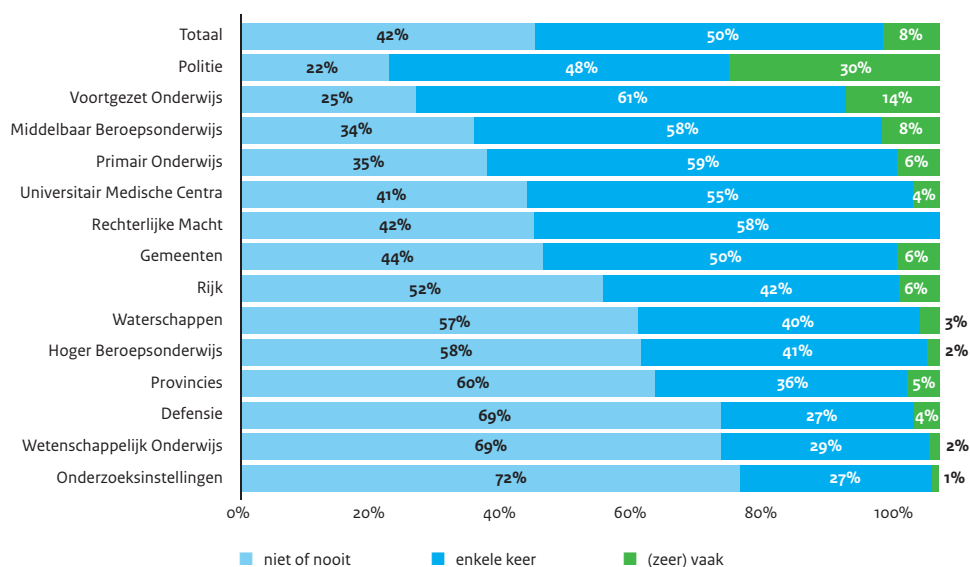
Binnen Onderwijs en Wetenschappen zijn het wederom het Voortgezet, Middelbaar Beroeps- en Primair Onderwijs die het meest frequent met geweld in aanraking komen.

Voor het Openbaar Bestuur zien we dat het Rijk en de Gemeenten frequenter met geweld te maken hebben in vergelijking met de Waterschappen, Rechterlijke Macht en de Provincies.

Figuur 1.4 laat dit zien.

**Figuur 1.4 Frequentie van geweld per sector.**

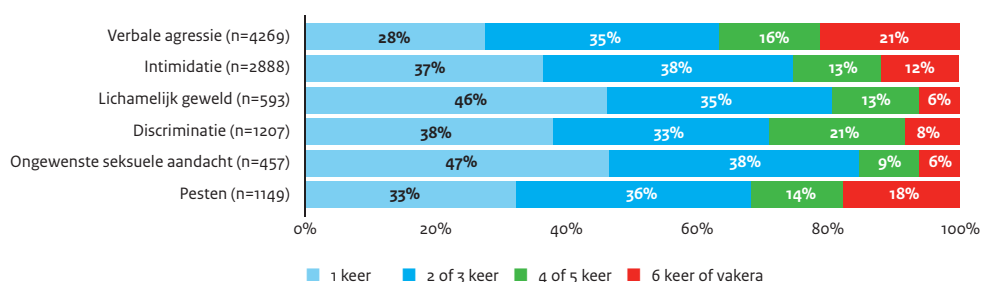
Basis: allen met burgercontact (n=8115)



Kijkend naar de aantallen incidenten dan zien we dat met name de verbale agressie, discriminatie en pestgedrag vaak in hogere frequenties voorkomen. Globaal 30% van de slachtoffers geeft aan dit 4 keer of vaker te hebben meegemaakt in de afgelopen 12 maanden. Voor de slachtoffers van lichamelijk geweld blijft het voor globaal de helft van de slachtoffers bij een eenmalig incident. Onderstaande grafiek laat dit zien.

**Figuur 1.5 Frequentie van geweld in aantal incidenten in de afgelopen 12 maanden**

Basis: allen met burgercontact die te maken hebben met dit type geweld



### 1.3 Ontwikkelingen in aard en omvang 2008 -2010

Ook in 2008 werd dit onderzoek uitgevoerd. Van belang is nu welke ontwikkelingen zichtbaar zijn.

Bij het maken van de vergelijking gelden de volgende aandachtspunten:

- De analyse is gemaakt op basis van de totale steekproef en dus zowel voor alle werknemers met en zonder burgercontact;
- In 2008 is ervoor gekozen om de Gemeenten exclusief Gemeenschappelijke regelingen weer te geven. Voor de vergelijking hebben we dat nu voor 2010 eveneens gedaan;

N.B. Dit betekent dat de in deze paragraaf gepresenteerde cijfers kunnen afwijken van de cijfers uit de rest van deze rapportage.

De tabel toont een aantal positieve en negatieve ontwikkelingen. Op de totaalbasis (alle werknemers bij de overheid) zien we geen belangrijke ontwikkeling. Werd twee jaar geleden 49% van alle overheidswerknemers geconfronteerd met agressie en geweld, momenteel is dat 50%.

Tabel 1.3 laat dit zien.

**Tabel 1.3 Ontwikkelingen ten opzichte van 2008**

Basis: allen (2008 n = 34962; 2010 n= 9639)

	Totaal		Verbale agressie		Intimidatie		Lichamelijk geweld		Discriminatie		Ongewenste seksuele aandacht		Pesten		n=	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010	2008	2010	2008	2010	2008	2010	2008	2010	2008	2010
Rijk	39%	32%	36%	29%	27%	21%	7%	3%	12%	10%	5%	4%	8%	6%	4325	1001
Gemeenten*	52%	48%	48%	44%	36%	31%	6%	3%	15%	13%	5%	3%	10%	8%	3947	1538
Provincies	30%	29%	27%	25%	18%	15%	1%	1%	5%	5%	1%	1%	5%	3%	1666	305
Rechterlijke Macht	57%	52%	54%	50%	35%	21%	3%	2%	8%	5%	2%	0%	3%	3%	554	128
Waterschappen	37%	32%	33%	29%	24%	19%	3%	2%	7%	4%	1%	1%	5%	2%	1858	303
Primair Onderwijs	56%	64%	50%	57%	33%	37%	11%	12%	12%	12%	4%	3%	9%	14%	3733	1058
Voortgezet Onderwijs	65%	74%	61%	69%	37%	45%	8%	9%	18%	20%	6%	12%	22%	29%	3508	1362
Middelbaar Beroepsonderwijs	57%	63%	52%	57%	33%	40%	6%	5%	16%	18%	6%	9%	14%	18%	1846	1154
Hoger Beroeps-onderwijs	36%	39%	29%	33%	18%	20%	1%	1%	7%	6%	4%	5%	6%	7%	1960	859
Wetenschappelijk Onderwijs	21%	22%	17%	18%	11%	9%	1%	1%	4%	4%	2%	3%	3%	2%	4213	493
Onderzoeksinstellingen	7%	12%	6%	12%	3%	7%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	558	140
Universitair Medische Centra	50%	47%	44%	42%	34%	30%	10%	6%	16%	14%	13%	11%	7%	5%	1825	330
Politie	71%	65%	69%	63%	56%	52%	44%	28%	38%	27%	14%	9%	27%	21%	2356	563
Defensie	26%	25%	21%	22%	11%	11%	3%	4%	8%	8%	3%	2%	8%	7%	2613	405
<b>Totaal</b>	<b>49%</b>	<b>50%</b>	<b>44%</b>	<b>45%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>34962</b>	<b>9639</b>

\* excl. gemeenschappelijke regelingen

De tabel toont evenwel dat er binnen de diverse sectoren wel ontwikkelingen zijn. Deze zijn positief voor het Rijk en de Gemeenten. Beide laten een daling zien op het totaal aantal werknemers dat met geweld te maken heeft gehad. Voor het Rijk daalt het percentage werknemers dat met geweld te maken kreeg van 39% in 2008, naar 32% in 2010; voor de Gemeenten daalt het percentage van 52% naar 48%. We constateren met name een daling in verbale agressie, intimidatie en lichamelijk geweld. Een positieve ontwikkeling zien we ook binnen de Politie. Tijdens de vorige meting zagen we dat 71%

van de werknemers geconfronteerd werd met geweld, nu is dit gedaald tot 65%. Bij de Politie zien we een daling op vrijwel alle vormen van geweld.

Negatief zijn de ontwikkelingen evenwel in het Primair Onderwijs, in het Voortgezet Onderwijs en in het Middelbaar Beroepsonderwijs. We constateren hier dat er juist sprake is van een aanzienlijke stijging van het percentage werknemers dat te maken krijgt met geweld en agressie afkomstig van burgers (leerlingen / ouders). We zien in deze sectoren een stijging van de verbale agressie en pestgedrag. Op het Voortgezet en Middelbaar Beroepsonderwijs komt hier nog een stijging van intimidatie en ongewenst seksuele aandacht bij. De overige sectoren laten een vrij stabiel beeld zien. In de volgende paragrafen staan opnieuw alleen werknemers met burgercontacten centraal.

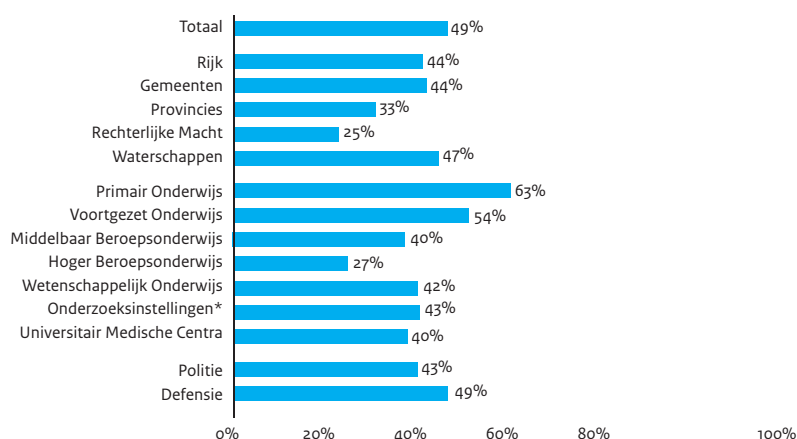
## 1.4 Ondernomen actie naar aanleiding van geweld en agressie

### Melding maken van incidenten

Globaal de helft van de incidenten wordt gemeld bij een leidinggevende; 49% van de werknemers die de afgelopen 12 maanden persoonlijk geconfronteerd werden met geweld of agressie heeft hiervan de laatste keer melding gemaakt. Figuur 1.6 laat dit zien.

**Figuur 1.6 Melding gemaakt bij leidinggevende.**

**Basis: alle slachtoffers met burgercontact (n=4675)**



\* steekproef < dan 25

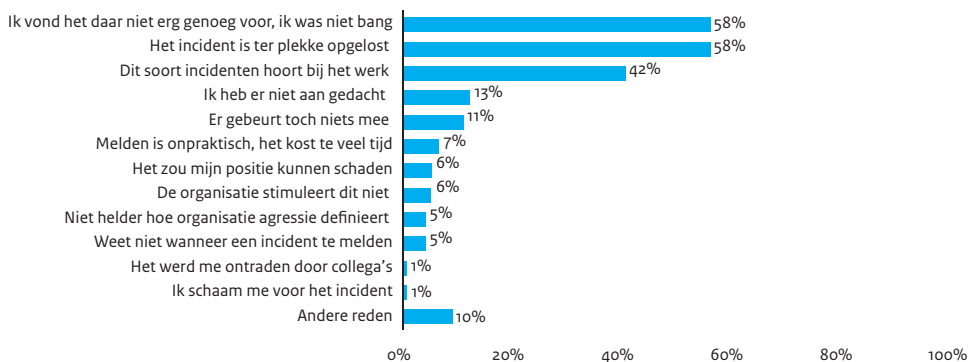
Binnen het Primair Onderwijs is de meeste openheid over geweldsincidenten. 63% van de werknemers heeft het meest recente voorval gemeld bij een leidinggevende. Binnen het Hoger Beroeps Onderwijs, de Provincies en de Rechterlijke Macht wordt het minst vaak melding gemaakt van de ervaren geweldsincidenten.

Onderstaande figuur laat de argumenten zien die werknemers geven om geen melding te maken van incidenten. Drie redenen worden overwegend genoemd; er wordt geen melding gemaakt bij de leidinggevende omdat men het incident daar niet erg genoeg voor vond (58%), het incident ter plekke is opgelost (58%), of het bij de aard van het werk hoort (42%).

Ook is er een deel dat geen vertrouwen heeft dat melden iets oplevert 'er gebeurt toch niets mee' (11%). Globaal één op de twintig geeft aan dat het wellicht hun positie schaadt, dat de organisatie meldingen niet stimuleert of dat het niet helder is hoe de organisatie agressie definieert of niet weet wanneer een incident gemeld moet worden. Figuur 1.7 laat dit zien.



**Figuur 1.7 Redenen om geen melding te maken bij leidinggevende**  
**Basis: alle slachtoffers met burgercontact die geen melding maakten (n=2589)**



Vooral binnen het Voortgezet Onderwijs (70%) en het MBO (69%) worden zaken vaak ter plekke opgelost. Bij de Rechterlijke Macht (63%) en bij de Politie (60%) is men wat vaker van mening dat dit soort incidenten bij het werk horen.

Met name binnen Defensie gebruiken respondenten vaker de argumenten 'de organisatie stimuleert dit niet' (18%) 'ik weet niet wanneer ik een incident moet melden' (14%) en 'het is niet helder hoe mijn organisatie agressie definieert' (12%). Ook noemt men hier het melden onpraktisch (14%); dit laatste geldt evenwel ook voor de politie (12%) en de Universitair Medische Centra (13%).

Binnen het onderwijs (Voortgezet, HBO en WO) speelt wat vaker het argument dat het melden de eigen positie zou kunnen schaden, de leidinggevende zou kunnen denken dat de medewerker niet goed functioneert.

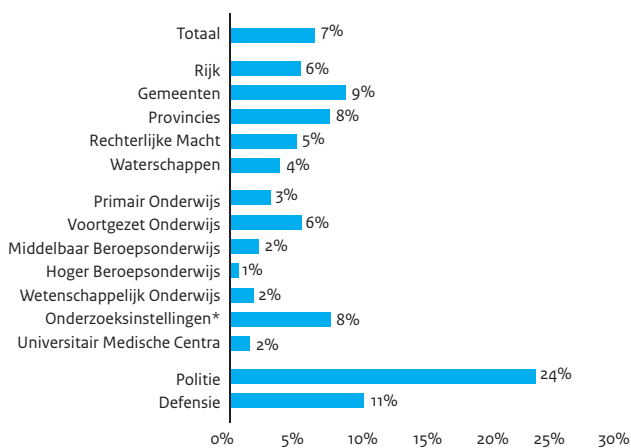
Er gebeurt toch niets mee wordt vaker genoemd door werknemers binnen het Wetenschappelijk Onderwijs (19%) en Defensie (24%). Voor een overzicht van de percentages per sector verwijzen we naar de bijlagen.

#### Aangifte doen

Er wordt weinig aangifte gedaan, slechts in gemiddeld 7% van de gevallen. Wel wordt binnen de Politie (24%) en Defensie (11%) relatief vaker aangifte gedaan.

Figuur 1.8 maakt dit duidelijk.

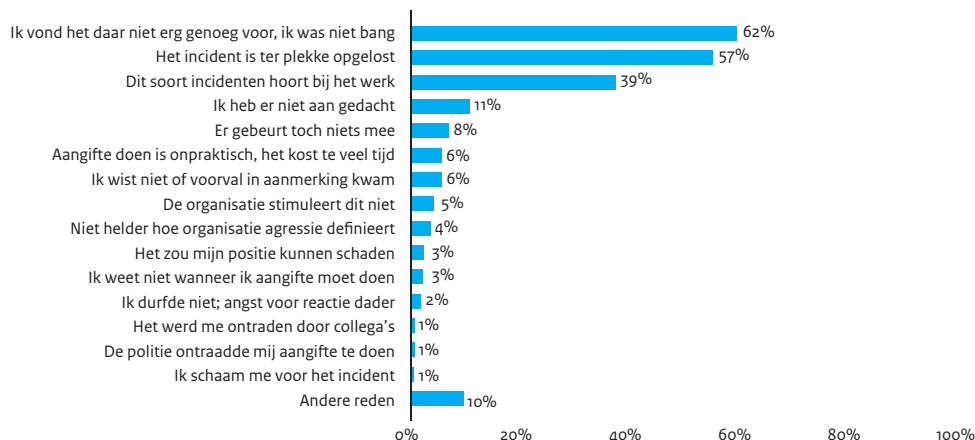
**Figuur 1.8 Aangifte gedaan.**  
**Basis: alle slachtoffers met burgercontact (n=4675)**



In grote lijnen gelden dezelfde argumenten om geen aangifte te doen als bij melden. Men vindt het voorval niet ernstig genoeg, het is ter plekke opgelost of het hoort bij de aard van het werk. Daarnaast gaven sommige respondenten aan geen aangifte te doen uit angst voor een reactie van de dader (2%) of omdat de politie het ontraadde (1%).

**Figuur 1.9 Redenen om geen aangifte te doen bij de politie (%)**

**Basis: alle slachtoffers met burgercontact die geen aangifte deden (n=4385)**

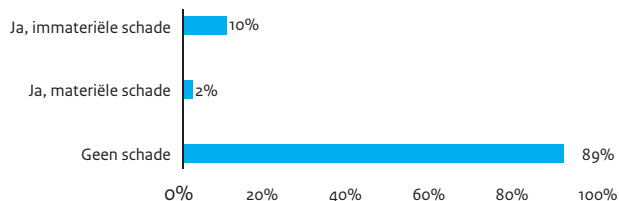


#### Schade en Schade verhalen

Voor 11% van de slachtoffers heeft de agressie geleid tot materiële en/of immateriële schade.

**Figuur 1.10 Schade opgelopen**

**Basis: alle slachtoffers met burgercontact (n=4675)**

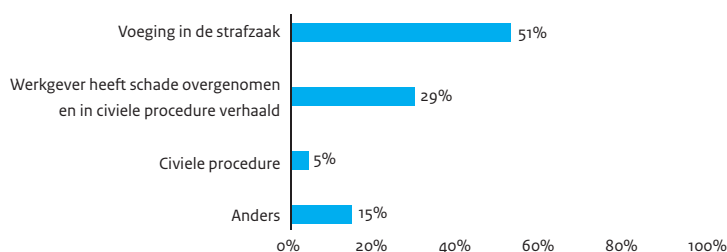


Binnen de Politie is het meest sprake van schade; 5% ervaart materiële schade, 19% immateriële schade. Binnen de Politie wordt ook het meest geprobeerd de schade te verhalen (52%).

Van alle werknemers met schade heeft 14% de schade (deels) verhaald (doorgaans via een civiele of strafzaak). Het merendeel (86%) verhaalt daarmee de schade niet.

**Figuur 1.11 Wijze waarop schade is verhaald**

**Basis: allen met burgercontact die schade hebben verhaald (n=62)**



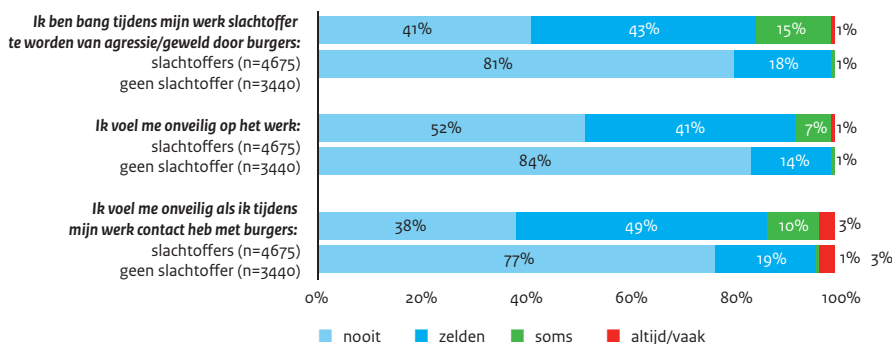
## 1.5 Gevolgen van agressie en geweld

### 1.5.1 Onveiligheidsgevoelens

Naast daadwerkelijke schade is het mogelijk dat werknemers zich onveilig voelen in hun contacten met burgers tijdens het werk. Het onderzoek laat zien dat dit inderdaad gebeurt. Slechts een klein deel (3%) voelt zich vaak of altijd onveilig tijdens het werk als er contact is met burgers. Maar figuur 1.8 laat zien dat slachtoffers (werknemers die in de afgelopen 12 maanden persoonlijk slachtoffer zijn geweest van geweld van burgers) zich wel degelijk onveiliger voelen dan zij die geen incident hebben meegemaakt. Uit aanvullende analyse blijkt dat ook diegene die alleen getuige zijn, zich vaker onveilig voelen dan degenen die geen slachtoffer en getuige zijn geweest. Het niveau van onveiligheid is wel aanzienlijk lager dan dat van de slachtoffers. Voor de exacte data hierover verwijzen we naar de bijlagen.

Figuur 1.12 Gevolgen van agressie en geweld (%)

Basis: allen met burgercontact (n=8115)



De onveiligheidsgevoelens variëren per sector. Binnen de Politie zijn de onveiligheidsgevoelens bij slachtoffers het grootst. Maar ook binnen het Rijk en de Gemeenten zien we relatief hoge onveiligheidsgevoelens. Binnen het HBO, WO, de Onderzoeksinstituten en Defensie hebben slachtoffers het minst last van onveiligheidsgevoelens, zoals tabel 1.5 laat zien.

Tabel 1.4 Onveiligheidsgevoelens per sector

Basis: alle slachtoffers met burgercontact (n=4675)

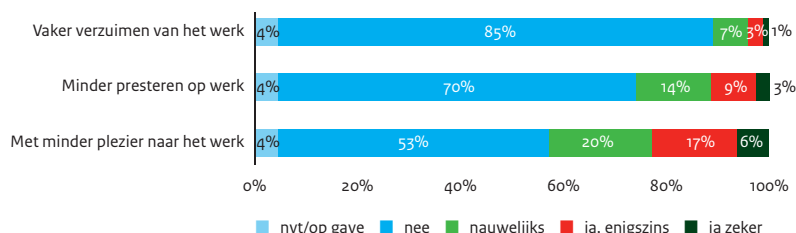
	Ik voel me onveilig in contact met burgers	Ik voel me onveilig op het werk	Ik ben bang slachtoffer te worden van geweld
<b>Totaal</b>	<b>13%</b>	<b>8%</b>	<b>15%</b>
Rijk	20%	10%	19%
Gemeenten	16%	8%	17%
Provincies	9%	7%	9%
Rechterlijke Macht	12%	1%	9%
Waterschappen	9%	5%	9%
Primair Onderwijs	11%	5%	12%
Voortgezet Onderwijs	11%	8%	13%
Middelbaar Beroepsonderwijs	12%	8%	13%
Hoger Beroepsonderwijs	5%	5%	6%
Wetenschappelijk Onderwijs	5%	4%	4%
Onderzoeksinstituten*	4%	8%	4%
Universitair Medische Centra	14%	6%	20%
Politie	22%	15%	34%
Defensie	9%	5%	7%

\* steekproef < 25. Weergegeven is het gesommeerde percentage: altijd, vaak en soms

### 1.5.2 Ziekteverzuim en tevredenheid

Naast onveiligheidsgevoelens is het voorstelbaar dat de confrontatie met agressie en geweld in het dagelijks werk negatieve gevolgen kan hebben voor de mate van ziekteverzuim en tevredenheid van de werknemers. In de enquête zijn hierover enkele vragen gesteld aan werknemers die zelf slachtoffer zijn van agressie en geweld. Figuur 1.13 geeft een overzicht van de gevolgen voor slachtoffers.

**Figuur 1.13 Gevolgen van agressie en geweld (%)**  
Basis: alle slachtoffers met burgercontact (n=4675)



4% van de slachtoffers heeft - naar eigen inzicht - als gevolg van agressie en geweld vaker verzuimd. Daarnaast is 12% van mening dat hun prestaties op het werk negatief worden beïnvloedt door de agressie en het geweld van burgers. Bijna een kwart (23%) geeft aan daadwerkelijk met minder plezier naar het werk te gaan (ja zeker of ja enigszins).

Deze vragen zijn ook in POMO 2008 gesteld. In vergelijking daarmee zien we dat slachtoffers anno 2010 enigszins met minder plezier naar het werk gaan dan in 2008. Vooral onder de - kleine groep - slachtoffers die 'zeer vaak' met geweld en agressie in aanraking komen lijkt het werkplezier sterker af te nemen; van 40% in 2008 (ja zeker of ja enigszins met minder plezier naar het werk) naar 47% in 2010. Bij de gevolgen in termen van verzuim en prestatie op het werk zien we geen belangrijke ontwikkelingen. De tabellen van deze vergelijking zijn opgenomen in de bijlagen.

Tabel 1.5 toont de verschillen in ziekteverzuim en tevredenheid per sector. De tabel laat enkele verschillen zien tussen de sectoren. Werknemers bij de rechterlijke macht en de provincies lijken relatief minder gevolgen te ervaren van agressie en geweld. Binnen het Primair en Voortgezet Onderwijs en Defensie lijken agressie en geweld juist meer invloed te hebben. Deze verschillen laten zich niet eenvoudig verklaren door de omvang van slachtofferschap in de sector. Bij de Politie en Voortgezet Onderwijs komt agressie het meest voor, terwijl dit bij de Politie minder vaak tot gevolgen leidt dan bij het Voortgezet Onderwijs. Bij de Politie worden agressie en geweld echter vaker gezien als onderdeel van het werk (zie de redenen voor niet melden).

**Tabel 1.5 Ziekteverzuim en tevredenheid per sector**  
**Basis: alle slachtoffers met burgercontact (n=4675)**

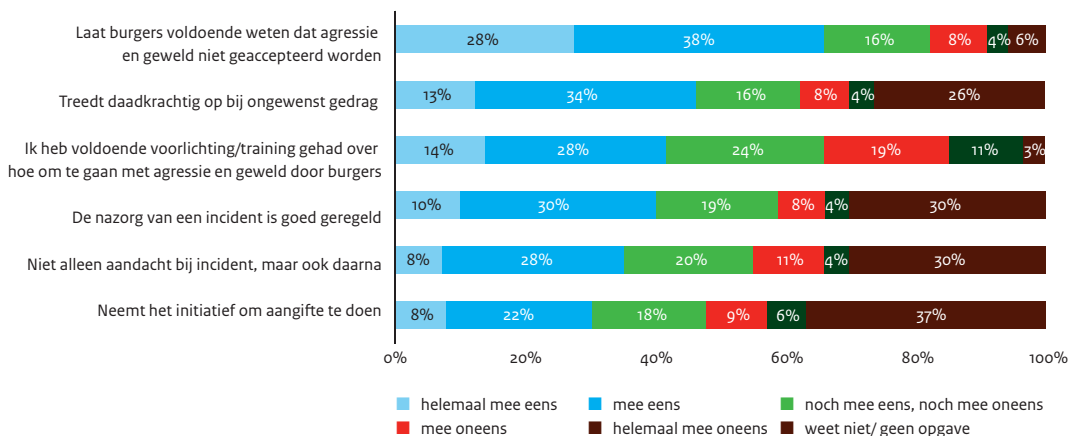
	Vaker verzuimen van werk	Minder presteren op werk	Minder plezier naar werk
<b>Totaal</b>	<b>4%</b>	<b>12%</b>	<b>23%</b>
Rijk	5%	11%	18%
Gemeenten	3%	12%	22%
Provincies	3%	9%	15%
Rechterlijke Macht	1%	3%	8%
Waterschappen	5%	15%	19%
Primair Onderwijs	4%	12%	27%
Voortgezet Onderwijs	6%	15%	27%
Middelbaar Beroepsonderwijs	3%	11%	22%
Hoger Beroepsonderwijs	4%	14%	24%
Wetenschappelijk Onderwijs	3%	8%	19%
Onderzoekinstellingen*	0%	16%	27%
Universitair Medische Centra	5%	9%	20%
Politie	4%	7%	18%
Defensie	8%	16%	19%

N.B. weergegeven is het gesommeerde percentage: ja zeker, ja enigszins  
 \* steekproef <25

## 1.6 De ondersteuning van de werkgever

Werkgevers kunnen behulpzaam zijn bij het tegengaan van agressie en geweld afkomstig van externen / burgers. Onderstaande grafiek laat zien in hoeverre werknemers van mening zijn dat hun eigen werkgever dat voldoende doet.

**Figuur 1.14 Actie van werkgever (%)**  
**Basis: allen met burgercontact (n=8115)**



Allereerst vallen twee stellingen op door een laag percentage respondenten dat aangeeft niet te weten wat het organisatiebeleid is terwijl dit bij de andere stellingen een substantieel deel is. Dit zijn; 'de organisatie laat burgers voldoende weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden' en 'ik heb voldoende training/voorlichting gehad'. Blijkbaar zijn de andere maatregelen van werkgevers, met name het doen van aangifte, minder zichtbaar voor werknemers.

De enige stelling waarbij een meerderheid een positief beeld heeft van de organisatie is betreft dat de werkgever burgers voldoende laat weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden (66% (helemaal) mee eens). Een op de acht (12%) werknemers vindt dit niet voldoende. Men is minder positief over de hoeveelheid training en voorlichting die men heeft gehad over agressie en geweld. Maar liefst 30% van alle werknemers met burgercontact vindt dit niet voldoende (42% voldoende).

Als we dan kijken naar de verschillende sectoren (zie tabel 1.6) dan blijkt dat werknemers binnen de sectoren Provincies (38% eens), Waterschappen (49% eens), Wetenschappelijk Onderwijs (45% eens), Hoger Beroepsonderwijs (55% eens) en de Onderzoeksinstellingen (39% eens) het minst positief zijn over de inzet van de werkgever om burgers te laten weten dat agressie niet wordt geaccepteerd. Binnen het Primair en Voortgezet Onderwijs is men hierover juist positief.

De werknemers binnen de Provincies, het Wetenschappelijk Onderwijs, het HBO en de Onderzoeksinstellingen zijn ook wat kritischer over de hoeveelheid voorlichting en training die zij hebben ontvangen.

Ook over de nazorg, de aandacht en de daadkracht bij ongewenst gedrag en daarna zijn deze sectoren (HBO, WO, onderzoeksinstellingen, en de Provincies) het minst positief. Dit zijn wel de sectoren waar werknemers ook het minst met agressie te maken hebben.

Met name binnen de Politie zien we relatief goede resultaten voor nazorg, initiatief tot aangifte, aandacht ook na afloop van het incident en de hoeveelheid training die men hier krijg.

**Tabel 1.6 Actie van werkgever- verschil per sector (%)**  
Basis: allen met burgercontact (n=8115)

	Laat burgers voldoende weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden	Ik heb voldoende voorlichting/training gehad over hoe om te gaan met agressie en geweld door burgers	De nazorg van een incident is goed geregeld	Niet alleen aandacht bij incident, maar ook daarna	Neemt het initiatief om aangifte te doen	Treedt daadkrachtig op bij ongewenst gedrag
<b>Totaal</b>	<b>66%</b>	<b>42%</b>	<b>40%</b>	<b>36%</b>	<b>31%</b>	<b>46%</b>
Rijk	58%	46%	42%	37%	33%	40%
Gemeenten	64%	49%	41%	38%	37%	49%
Provincies	38%	31%	30%	22%	20%	25%
Rechterlijke macht	71%	44%	33%	32%	31%	47%
Waterschappen	49%	39%	37%	30%	27%	35%
Primair Onderwijs	76%	37%	39%	38%	27%	51%
Voortgezet Onderwijs	78%	42%	43%	38%	37%	57%
Middelbaar Beroepsonderwijs	69%	36%	38%	34%	35%	53%
Hoger Beroeps-onderwijs	55%	22%	25%	21%	20%	36%
Wetenschappelijk onderwijs	45%	18%	20%	18%	19%	26%
Onderzoek-instellingen	39%	16%	20%	19%	18%	17%
Universitair Medische Centra	63%	31%	35%	28%	18%	34%
Politie	58%	72%	61%	48%	41%	43%
Defensie	69%	57%	45%	36%	24%	41%

\* weergegeven is het % (helemaal) mee eens

### 1.6.1 Slachtoffers over ondersteuning van de werkgever

Uit nadere analyse blijkt dat werknemers die slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld kritischer zijn over de ondersteuning van de werkgever dan werknemers die geen slachtoffer zijn geweest (zie de tabel en figuur in de bijlagen).

Het verschil is het grootst in de stelling over het doen van aangifte. Slechts 28% van de slachtoffers geeft aan dat bij situaties met agressie en geweld de werkgever het initiatief neemt om aangifte te doen bij de politie. Verder is 38% van mening dat de werkgever niet alleen aandacht heeft ten tijde van een incident, maar ook in de periode daarna.

Bijna de helft (49%) van de werknemers die de afgelopen 12 maanden slachtoffer is geweest van geweld of agressie van burgers vindt dat de werkgever daadkrachtig optreedt bij ongewenst gedrag. De overige helft vindt dit (helemaal) niet (17%), is het noch eens, noch oneens (17%) of weet het eenvoudigweg niet (17%). Ook over de nazorg en over de aandacht in de periode na afloop van het incident zijn slachtoffers kritischer. Bijna de helft van de slachtoffers (45%) vindt de nazorg goed geregeld. Ook hier geeft een aanzienlijk deel aan niet zo goed te weten of de werkgever dit soort zaken goed geregeld heeft.

Slachtoffers zijn alleen positiever over voorlichting en training; zij vinden enigszins vaker (47%) dat zij voldoende voorlichting en training hebben gehad in vergelijking tot werknemers die geen slachtoffer zijn geweest.

## 1.7 Tussenconclusies

Ten opzichte van 2008 is in 2010 de mate waarin overheidswerknemers in aanraking komen met agressie en geweld niet toegenomen, we constateren over het geheel genomen een stabiel beeld van 49% in 2008 naar 50% in 2010.

Deze stabiliteit zien we niet in alle sectoren terug. We zien een daling van agressie in de sectoren het Rijk en de Gemeenten. We zien hier met name een daling in verbale agressie, intimidatie en lichamelijk geweld. Ook binnen de Politie zien we een daling van 71% in 2008, naar 65% in 2010. Bij de Politie zien we een daling op vrijwel alle vormen van geweld.

Daarentegen zien we een stijging van agressie en geweld in het Primair Onderwijs (van 56% in 2008 naar 64% in 2010), in het Voortgezet Onderwijs (van 65% naar 74%) en in het Middelbaar Beroepsonderwijs (van 57% naar 63%). We zien in deze sectoren een stijging van de verbale agressie en pestgedrag. Op het Voortgezet en Middelbaar Beroepsonderwijs komt hier nog een stijging van intimidatie en ongewenst seksuele aandacht bij.

Nog steeds komt bij de Politie agressie en geweld het vaakst voor. Maar ook in de sectoren Voortgezet Onderwijs, Middelbaar Beroepsonderwijs en Primair Onderwijs is het percentage werknemers dat aangeeft agressie en geweld van externen te ervaren groot.

Agressie en geweld zijn niet zonder gevolg. Het leidt tot onveiligheidsgevoelens tijdens het werk. Ook het werkplezier van werknemers lijdt eronder, evenals het ziekteverzuim en het prestatieniveau. In vergelijking met 2008 gaan slachtoffers met minder plezier naar hun werk.

De werkgever kan ondersteuning geven bij het tegengaan van - de gevolgen van - agressie en geweld. In de praktijk hebben werknemers echter weinig kennis van het door hun werkgever gevoerde beleid. Hierdoor is over het algemeen een minderheid tevreden over het gevoerde beleid. Zo is slechts 40% van de respondenten van mening dat de nazorg goed is geregeld. Slachtoffers zijn daarbij over het algemeen beter geïnformeerd, maar ook kritischer over het werkgeversbeleid.





# 2

## Agressie en geweld uitgesplitst naar achtergrond- kenmerken

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

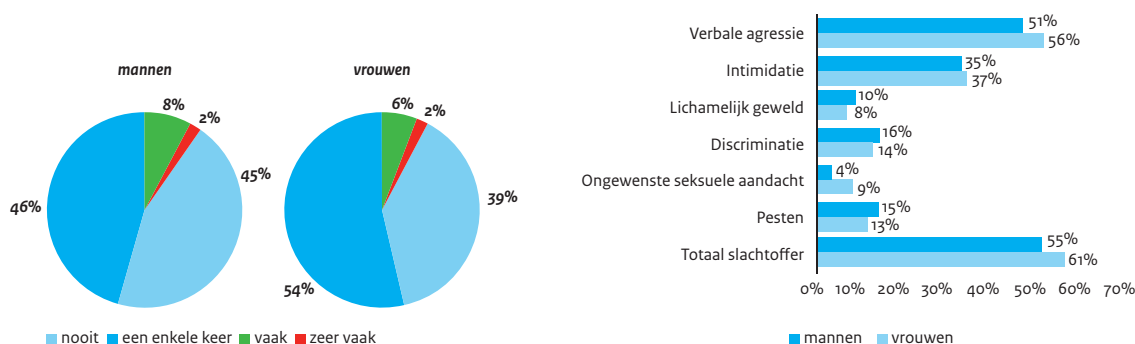
*Mogelijke verschillen tussen de diverse kenmerken kunnen gerelateerd zijn aan sectorale verschillen in personeelssamenstelling. Als bijvoorbeeld de politie, waar veel agressie voorkomt, een relatief jong personeelsbestand heeft, dan kan dit de totale resultaten voor leeftijd als kenmerk beïnvloeden.*

## 2.1 Persoonskenmerken

### 2.1.1 Geslacht

Figuur 2.1 geeft inzicht in het totale beeld van de mate waarin mannen en vrouwen in aanraking komen met agressie en geweld, evenals de verdeling per agressievorm. De figuur laat zien dat het aandeel vrouwen dat aangeeft agressie en geweld door externen te ervaren groter is dan het aandeel mannen. Van alle vrouwen geeft 61% aan in 2009 te maken te hebben gehad met één of meer vormen van agressie en geweld. Onder mannen is dit aandeel 55%, dit is een significant verschil.

**Figuur 2.1** Mate en vorm van agressie en geweld – Verschillen naar geslacht  
Basis: allen met burgercontact (n=8115)



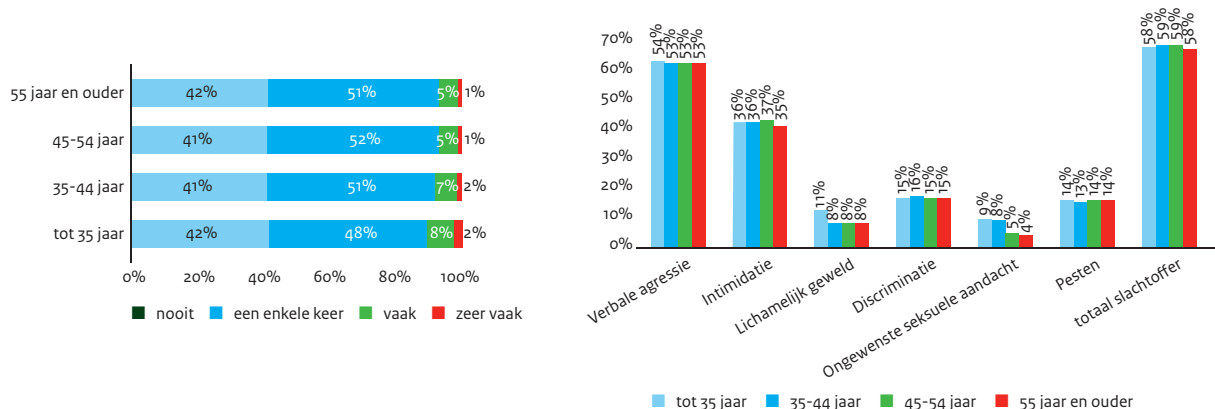
Vrouwen komen vaker in aanraking met verbale agressie en ongewenste seksuele aandacht. Mannen daarentegen hebben vaker te maken met pestgedrag en lichamelijk geweld van externen dan vrouwen. De verschillen zijn significant maar niet heel groot.

Het aantal keer waarmee mannen en vrouwen in aanraking komen met geweld en agressie loopt nauwelijks uiteen. Waar 10% van de mannen vaak of zeer vaak met agressie te maken heeft, is dit voor vrouwen 8%. Figuur 2.1 laat dit zien.

### 2.1.2 Leeftijd

Tussen de verschillende leeftijdsgroepen is er weinig verschil in de totale mate waarin de werknemers aangeven in 2009 in aanraking te zijn gekomen met agressie en geweld. Figuur 2.2 laat zien dat voor alle leeftijdsgroepen ongeveer 58% van de werknemers met burgercontact persoonlijk te maken heeft gehad met agressie of geweld. Wel zien we dat de jongere werknemers (tot 44 jaar) vaker te maken hebben met frequenter geweld dan de oudere werknemers.

**Figuur 2.2** Mate en vorm van agressie en geweld - Verschillen naar leeftijd  
Basis: allen met burgercontact (n=8115)

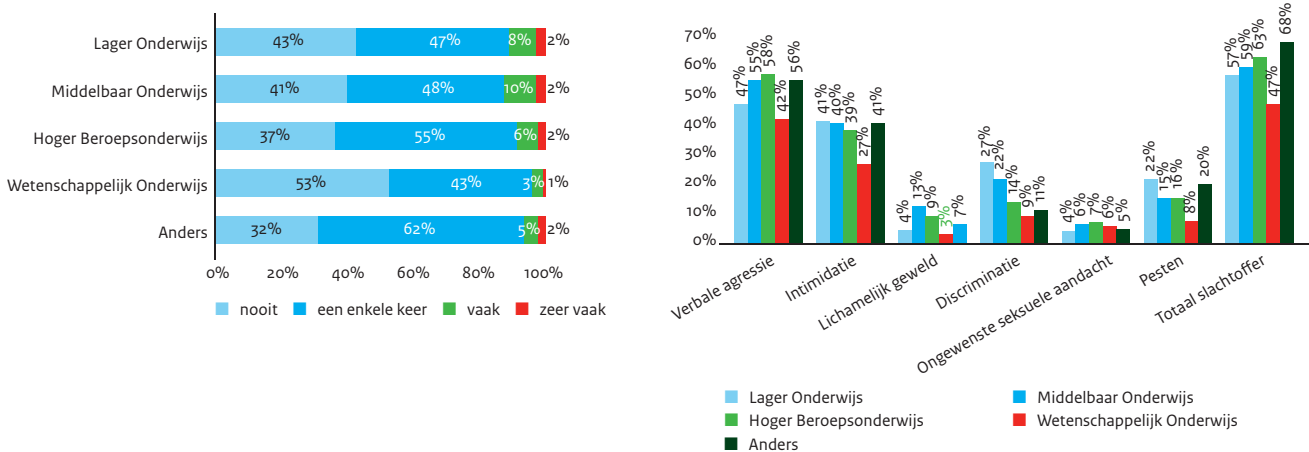


Lichamelijk geweld en ongewenste seksuele aandacht (door externen / burgers) wordt iets vaker ervaren onder de jongere werknemers. Voor het overige zien we geen essentiële verschillen.

### 2.1.3 Opleidingsniveau

Overheidswerknemers met een wetenschappelijke opleiding komen het minst in aanraking met de diverse vormen van agressie en geweld. Zij zijn de afgelopen 12 maanden het minst vaak slachtoffer geworden van geweld of agressie van burgers (47%). De uitzondering geldt voor ongewenste seksuele aandacht. Dit komt in alle opleidingscategorieën even vaak voor. Zie figuur 2.3.

**Figuur 2.3** Mate en vorm van agressie en geweld - Verschillen naar opleidingsniveau  
Basis: allen met burgercontact (n=8115)



Verbale agressie komt wat vaker voor bij werknemers met een Middelbaar (55%) of Hoger Beroeps Opleiding (58%). Pesten komt vaker voor bij lager opgeleide werknemers (22%). Hetzelfde geldt voor discriminatie; in het bijzonder lager opgeleiden (27%) en middelbaar opgeleiden (22%) worden hier het slachtoffer van. Lichamelijk geweld wordt het meest ervaren door werknemers met een middelbare opleiding (13%). Overheidswerknemers met een middelbare opleiding hebben ook het meest frequent met geweld te maken (12% vaak of zeer vaak).

## 2.2 Functiekenmerken

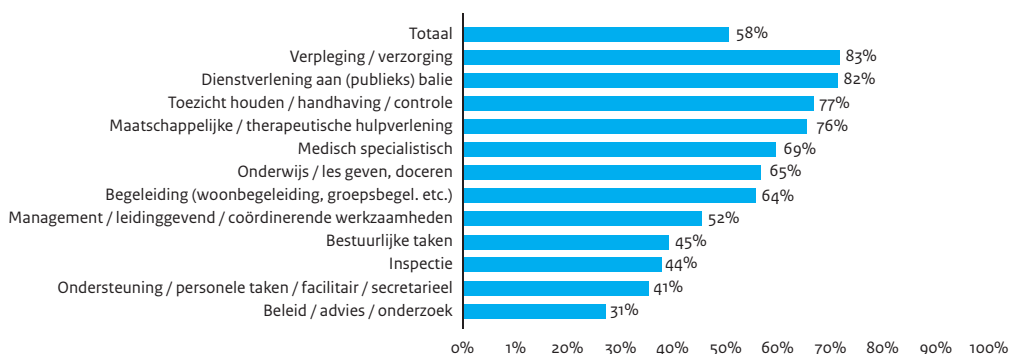
Of een overheidswerker met publieke contacten wel of niet in aanraking komt met agressie en geweld is mede afhankelijk van het soort functie dat hij of zij vervult. Voor een aantal functiekenmerken is bekeken in hoeverre er verschillen zijn. Er is een algemene maat beschikbaar voor de aard van de functie - het soort werk dat men doet. We vroegen werknemers welke taken tot de belangrijkste binnen hun functie behoren.

### 2.2.1 Aard van de functie

Figuur 2.4 laat zien dat er een groot verschil is in de mate waarin men in aanraking komt met agressie en geweld al naar gelang de taken die men heeft. Werknemers met een functietaak in de verpleging/verzorging, aan een publieksbalie, toezichthouders en binnen de maatschappelijke hulpverlening krijgen allemaal veelvuldig met geweld en agressie van externen te maken. De functies die meer gericht zijn op beleid, advies, facilitaire ondersteuning, inspectie en bestuurlijke taken hebben relatief veel minder met geweld te maken. Opvallend is het verschil tussen toezicht houden (77% te maken met agressie) en inspectietaken (44% te maken met agressie).

**Figuur 2.4 Mate van agressie en geweld naar functietaken**

Basis: allen met burgercontact (n=8115)



Kijken we specifiek naar het type geweld dat men binnen de diverse functies tegenkomt, dan zien we eveneens aanzienlijke verschillen. Tabel 2.1 maakt dit duidelijk. In de tabel zijn steeds per type ongewenst gedrag de hoogste scores vet weergegeven.

**Tabel 2.1 Vormen van agressie en geweld - Verschil naar functieomschrijving (%)**

Basis: allen met burgercontact (n=8115)

	n=	totaal	Verbale agressie	Intimi- datie	Lich. geweld	Discrimi- natie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Verpleging/verzorging	(85)	83	<b>76</b>	<b>62</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	13
Dienstverlening aan balie	(218)	82	<b>77</b>	<b>59</b>	5	<b>28</b>	11	<b>21</b>
Toezicht houden/ handhaving	(771)	77	<b>74</b>	<b>59</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	7	<b>23</b>
Maatschappelijke hulpverlening	(84)	76	<b>74</b>	<b>53</b>	9	<b>27</b>	<b>22</b>	13
Medisch specialistisch	(78)	69	63	42	8	19	<b>15</b>	4
Onderwijs/les geven, doceren	(3191)	65	59	39	10	15	7	<b>20</b>
Begeleiding (woonbegeleiding etc.)	(89)	64	60	34	<b>15</b>	21	9	14
Management/ leidinggevend	(1252)	52	48	31	6	10	4	7
Bestuurlijke taken	(91)	45	30	27	0	11	*	*
Inspectie	(79)	44	33	29	*	10	*	9
Ondersteuning/facilitair	(675)	41	35	20	1	8	4	8
Beleid/advies/onderzoek	(831)	31	26	16	1	4	2	2
Anders	(670)	51	48	34	4	15	6	9
<b>Totaal</b>		<b>58</b>	<b>53</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

Werknemers werkzaam aan een publieke balie, verpleging/verzorging, toezichthouders/handhavers en werknemers in de maatschappelijke/therapeutische dienstverlening komen beduidend vaker dan gemiddeld intimidatie en verbale agressie van burgers tegen (meer dan 20%-punt vaker).

Lichamelijk geweld wordt vaker ervaren door werknemers met toezichthoudende, handhavende taken (27%), werknemers in de begeleiding (15%) en in de verpleging (15%).

Discriminatie (totaal 15%) komt ongeveer twee keer zo vaak voor binnen de taken: dienstverlening aan een balie, verpleging/verzorging, toezicht/handhaving en maatschappelijke en therapeutische hulpverlening.

In totaal heeft 7% van de overheidswerknemers de afgelopen 12 maanden te maken gehad met ongewenste seksuele aandacht van externen. Werknemers die werkzaam zijn in de verpleging / verzorging (25%), maatschappelijke hulpverlening (22%), medisch specialisten (15%) worden hier beduidend vaker mee geconfronteerd en dienstverlening aan de balie (11%) enigszins vaker.

Binnen de onderwijstaken zien we het pestgedrag vaker terugkomen, evenals aan de balie, en bij toezichthouders/handhavers.

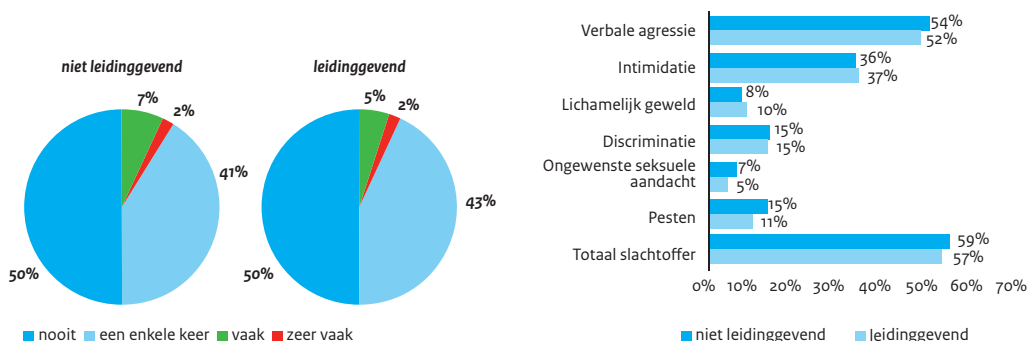
Over het geheel komen, overeenkomstig het totale slachtofferschap, de diverse type ongewenst gedrag het meest voor bij verpleging/verzorging, toezicht houden/handhaving en dienstverlening aan balie.

### 2.2.2. Leidinggevend

Het al dan niet hebben van een leidinggevende<sup>5</sup> positie heeft weinig effect op de mate waarin overheidswerknemers in aanraking komen met agressie en geweld.<sup>6</sup> Zoals uit figuur 2.5 blijkt, is het aandeel werknemers dat in 2009 tenminste één keer in aanraking is gekomen met agressie en / of geweld vrijwel gelijk voor leidinggevend en niet leidinggevend. Ook is er geen verschil in de mate waarin leidinggeven (zeer) vaak in aanraking komen met agressie en/of geweld. Ook over de diverse vormen van agressie en geweld zijn de verschillen beperkt. Wel constateren we dat leidinggevend iets minder vaak te maken hebben met ongewenst seksuele aandacht en pestgedrag.

**Figuur 2.5** Mate en vorm van agressie en geweld - Verschil leidinggevend

Basis: allen met burgercontact (n=8115)



## 2.3 Regionale verschillen

Een interessante vraag wanneer het gaat om agressie en geweld is de vraag in hoeverre overheidswerknemers in de verschillende regio's in Nederland in dezelfde mate te maken hebben met agressie en geweld. Deze paragraaf geeft inzicht in de verschillen die er bestaan in de vier gewesten<sup>7</sup>. Figuur 2.6 laat de mate zien waarin overheidswerknemers in de diverse regio's in het afgelopen jaar in aanraking zijn gekomen met agressie en geweld. De figuur geeft het totale beeld, alsmede het beeld naar taakveld: Openbaar Bestuur, Onderwijs en Wetenschappen en Veiligheid.

Over het totaal genomen, verschillen de regio's niet van elkaar in de mate waarin overheidswerknemers in aanraking zijn gekomen met agressie of geweld. Ook binnen het onderwijs zien we geen verschillen in de confrontatie met agressie in geweld in de diverse regio's.

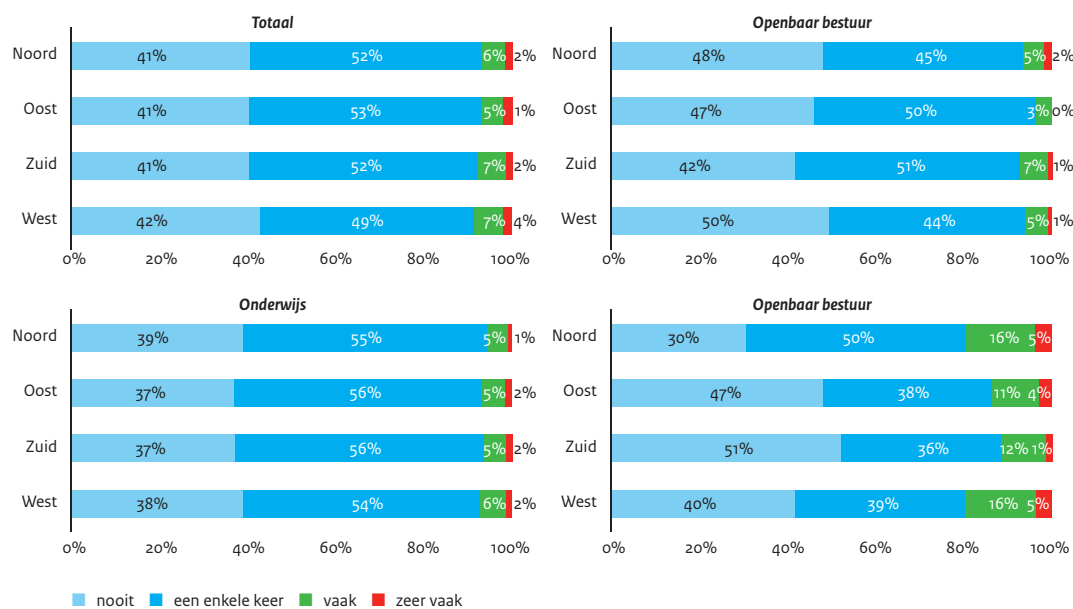
<sup>5</sup> Leidinggevende is bepaald op basis van de vraag: Heeft u een leidinggevende functie? 80% van alle leidinggevend en heeft contact met burgers. Er zitten in de steekproef n=1687 leidinggevend en met burgercontact; dat is 21% (ongewogen n=1817).

<sup>6</sup> Het betreft hier alleen leidinggevende die ook contact hebben met externen.

<sup>7</sup> Het gaat hier om de gewesten Noord (Gr, Fr, Dr), Oost (Ov, Fl, Ge), Zuid (NB, Li) en West (Ut, NH, ZH, Ze) zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek die hanteert. Een deel van de respondenten is werkzaam in het buitenland. Deze respondenten zijn niet meegenomen in de analyses voor regionale verschillen.

Voor het Openbaar Bestuur geldt dat in het Zuiden van het land werknemers enigszins vaker agressie en geweld hebben ervaren. In de sector Veiligheid zijn de verschillen wel uitgesproken. Zo is in de regio Noord een grotere groep in aanraking is geweest met geweld en agressie (significant verschil). Ook in de regio West heeft men relatief vaak te maken met agressie en geweld binnen de Politie en Defensie. De regio's Oost en Zuid vallen hier juist in positieve zin op.

**Figuur 2.6 Mate van agressie en geweld - Verschillen tussen regio's**  
Basis: allen met burgercontact (n=8115)



Ook de vergelijking van de mate waarin de diverse vormen van agressie en geweld zich voordoen in de vier gewesten, laat zien dat de confrontatie van werknemers met agressie en geweld van externen in alle gewesten vergelijkbaar groot is. Tabel 2.2 geeft een overzicht van het aandeel werknemers dat in de afgelopen 12 maanden tenminste één maal in aanraking is gekomen met de betreffende vorm van agressie of geweld.

**Tabel 2.2 Vormen van agressie en geweld - Verschillen tussen regio's (%)**  
Basis: allen met burgercontact (n=8115)

	Totaal	Noord	Oost	Zuid	West
Verbale agressie	53	54	54	54	53
Intimidatie	36	36	36	36	37
Lichamelijk geweld	9	9	9	10	8
Discriminatie	15	13	14	15	16
Ongewenste seksuele aandacht	7	7	7	5	7
Pesten	14	15	14	14	13

## 2.4 Tussenconclusies

De aard van de functie lijkt het meest bepalend voor de mate van agressie waar men mee te maken krijgt. Werknemers met een functietaak aan een publieksbalie, in de verpleging / verzorging, toezicht-houders en binnen de maatschappelijke hulpverlening krijgen allemaal veelvuldig met geweld en agressie van externen te maken. De functies die meer gericht zijn op beleid, advies, facilitaire ondersteuning, inspectie en bestuurlijke taken hebben relatief veel minder met geweld te maken.

Vrouwen geven vaker dan mannen aan geconfronteerd te zijn met agressie en geweld (vrouwen 61% versus mannen 55%). Vrouwen komen vaker in aanraking met verbale agressie en ongewenste seksuele aandacht. Mannen daarentegen hebben vaker te maken met pestgedrag en lichamelijk geweld van externen dan vrouwen. Maar de verschillen zijn niet heel groot. Ook in de diverse leeftijdsgroepen zien we maar weinig verschillen.

Overheidswerknemers met een wetenschappelijke opleiding komen het minst in aanraking met de diverse vormen van agressie en geweld. Verbale agressie komt wat vaker voor bij werknemers met een Middelbaar of Hoger Beroeps Opleiding. Pesten en discriminatie komt vaker voor bij lager opgeleide werknemers. Overheidswerknemers met een middelbare opleiding hebben het meest frequent met geweld te maken.

Over het totaal genomen verschillen de regio's niet sterk van elkaar in de mate waarin overheidswerknemers in aanraking zijn gekomen met agressie of geweld. Voor het Openbaar Bestuur geldt dat in het Zuiden van het land werknemers enigszins vaker agressie en geweld hebben ervaren. In de sector Veiligheid is met name in de regio Noord en West een grotere groep in aanraking is geweest met geweld en agressie.





# 3

## Verschillen binnen de sectoren

*Dit hoofdstuk gaat in op de verschillen die er binnen sectoren bestaan tussen werknemers in verschillende functiegroepen. In het onderzoek is respondenten gevraagd aan te geven welke taken de belangrijkste vormen binnen hun functie. We zagen in hoofdstuk 2 dat dit aanzienlijke verschillen oplevert.*

*Nu gaan we specifieker per sector de verschillen bekijken. De opbouw volgt de driedeling in taakvelden: Openbaar Bestuur, Onderwijs en Wetenschappen, en Veiligheid.*

## 3.1 Openbaar Bestuur

### 3.1.1 Rijk, Provincies en Waterschappen

Binnen het Rijk is 48% van de werknemers geconfronteerd met agressie of geweld van externen. Binnen de Waterschappen is dit 43%, binnen de Provincies 41%. Deze sectoren hebben daarmee - in vergelijking met alle overheidswerknemers - relatief wat minder met geweld en agressie te maken.

Tabel 3.1 laat evenwel zien dat vooral de werknemers die toezicht moeten houden, handhaven en controleren binnen het Rijk, Provincie en de Waterschappen meer met agressie en geweld van externen dan werknemers met een management, inspectie, beleids- of ondersteunende taak. Van hen heeft 63% de afgelopen 12 maanden met agressie te maken gehad. Het gaat dan veelal om intimidatie en verbale agressie, maar deze groep wordt ook veelvuldig geconfronteerd met discriminatie.

**Tabel 3.1 Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)**

Basis: allen met burgercontact binnen de sectoren Rijk, Provincies en Waterschappen (n=1108)

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Toezicht houden/handhaving/controle	(269)	63	<b>59</b>	<b>43</b>	11	<b>21</b>	5	15
Management/leidinggevenden/coördin.	(168)	41	36	28	5	6	*	4
Inspectie	(48)	38	28	32	0	*	*	*
Ondersteuning/facilitair	(106)	34	29	10	0	*	*	*
Beleid/advies/onderzoek	(269)	26	24	12	0	*	*	*
Overig	(248)	60	54	<b>44</b>	5	<b>24</b>	<b>14</b>	13

N.B. steekproefgroottes zijn hier soms laag; indien het n-getal lager is dan 25 is deze in de categorie overig opgenomen.

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven.

De categorie overig heeft ook frequenter met geweld te maken. Deze categorie bestaat grotendeels uit onbekende overige functietaken, aangevuld met de functies die relatief klein zijn binnen Rijk, Provincie en Waterschappen (verpleging, baliewerk, onderwijs en maatschappelijke hulpverlening).

### 3.1.2 Gemeenten

Van alle werknemers bij gemeenten (met burgercontact) heeft 56% de afgelopen 12 maanden te maken gehad met agressie en/of geweld. Hiermee vormen de Gemeenten, samen met de Rechterlijke Macht (58%), de sectoren uit het Openbaar Bestuur waar werknemers de meeste agressie en geweld van externen ervaren. Ook in deze sector geldt dat de aard van de werkzaamheden de mate waarin de werknemer te maken heeft met agressie of geweld mede bepaalt.

Tabel 3.2 laat zien dat vooral de functietaken zoals handhaving/toezicht (78%), dienstverlening aan een publieke balie (81%) en maatschappelijke/therapeutische hulpverlening (87%), in zeer grote mate te maken hebben agressie en geweld.

Tabel 3.2 Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)

Basis: allen met burgercontact binnen de sectoren Gemeenten (n=1291)

	n =	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Toezicht /handhaving/controle	(177)	78	76	64	14	29	6	23
Management/leidinggevenden/coördin.	(250)	53	49	29	*	8	4	6
Dienstverlening aan balie	(103)	82	75	60	*	27	8	22
Bestuurlijke taken	(37)	42	37	26	0	7	*	5
Maatschappelijke/therapeutische hulpverlening	(27)	86	83	56	*	36	*	12
Ondersteuning/faciliteir	(130)	39	34	18	*	6	*	6
Beleid/advies/onderzoek	(313)	39	33	21	*	7	2	2
Overig	(254)	67	63	48	6	23	6	14

# N.B. steekproefgroottes zijn hier soms laag; indien het n-getal lager is dan 25 is deze in de categorie overig opgenomen.

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven.

Bij de uitsplitsing per vorm van agressie en geweld is opnieuw te zien dat juist deze groepen (handhaving / toezicht, dienstverlening aan een publieke balie en maatschappelijke en therapeutische hulpverlening) veelvuldig met de diverse vormen van agressie en geweld in aanraking komen.

Werknemers in de maatschappelijke/therapeutische dienstverlening en baliepersoneel hebben vaak te maken met verbale agressie en discriminatie. Voor toezichthouders komt hier ook lichamelijk geweld, intimidatie en pestgedrag van externen bij. Pestgedrag van burgers/externen wordt overigens ook vaak ervaren door baliepersoneel.

### 3.1.3 Rechterlijke Macht

De Rechterlijke Macht vormt een relatief klein aandeel in het totaal van overheidswerknemers. Toch heeft ook hier 58% van de werknemers het afgelopen jaar te maken gehad met agressie en geweld. De Rechterlijke Macht omvat drie verschillende type functionarissen, namelijk<sup>8</sup>:

- Zittende magistratuur: dit is de aanduiding voor rechters;
- Staande magistratuur: dit is de aanduiding voor officieren van justitie;
- Raio's (rechterlijk ambtenaar in opleiding) en Gerechtsauditeurs (assistent van de rechter).

Al eerder zagen we dat het binnen de Rechterlijke Macht veelal gaat over verbale agressie en intimidatie.

Tabel 3.3 laat dit zien. Een relatief grote groep werknemers is hier van mening; meldt agressie niet, omdat dit er nu eenmaal bij hoort in deze functie.

Tabel 3.3 Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)

Basis: allen met burgercontact binnen de sector Rechterlijke Macht (n=115)

	n =	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lich. geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aand.	Pesten
Totaal	(116)	58	56	23	*	*	0	*

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

<sup>8</sup> Vanwege het kleine aantal respondenten in de steekproef (namelijk 84 zittende magistratuur, 20 staande magistratuur en 11 Raio's en gerechtsauditeurs) zijn uitsplitsingen op functie weinig zinvol.

## 3.2 Onderwijs en Wetenschappen

### 3.2.1 Primair Onderwijs

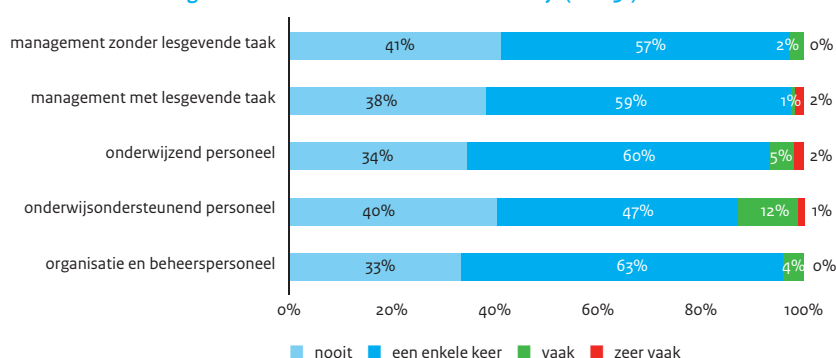
In het onderzoek worden de volgende typen functies binnen het Primair, Voortgezet en Middelbaar Beroeps Onderwijs onderscheiden:

- Management zonder lesgevende taak;
- Management met lesgevende taak;
- Onderwijzend personeel;
- Onderwijsondersteunend personeel;
- Organisatie- en beheerspersoneel.

Omdat de leerling populatie binnen het Primair Onderwijs afwijkt van het Voortgezet en Middelbaar Beroepsonderwijs maken we hier nog nader onderscheid in.

Figuur 3.1 laat zien in welke mate het werknemers in het Primair Onderwijs te maken hebben gehad met agressie en geweld.

**Figuur 3.1 Mate van agressie en geweld naar functieomschrijving**  
Basis: allen met burgercontact in de sector Primair Onderwijs (n=1031)



De grafiek maakt inzichtelijk dat binnen het Primair Onderwijs het onderwijzend en organisatie en beheers personeel het meest met agressie en geweld in aanraking komt. De andere groepen hebben redelijk in vergelijkbare mate te maken met agressie en geweld. Wel valt op dat de frequentie van het geweld wat hoger ligt onder het onderwijsondersteunend personeel.

Tabel 3.4 geeft een overzicht van de diverse vormen van agressie of geweld.

**Tabel 3.4 Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)**  
Basis: allen met burgercontact in de sector Primair Onderwijs (n=1031)

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Management zonder lesgevende taak	(108)	59	56	32	13	9	2	6
Management met lesgevende taak	(111)	62	52	38	9	8	2	14
Onderwijzend personeel	(701)	66	60	<b>39</b>	13	12	4	<b>15</b>
Onderwijsondersteunend personeel	(69)	60	55	26	<b>22</b>	11	3	9
Organisatie en beheerspersoneel	(42)	67	53	38	4	<b>22</b>	8	<b>18</b>

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven.

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

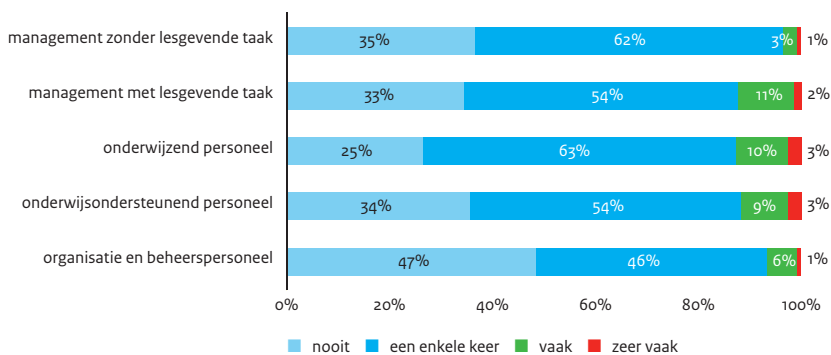
Ten eerste valt op dat de verschillen tussen de verschillende functies in totaal slachtofferschap relatief klein zijn. Bij de uitsplitsing naar de diverse vormen van geweld zien we eveneens maar kleine verschillen. Wel valt op dat het onderwijsondersteunend personeel veelvuldig te maken met lichamelijk geweld (22%). Intimidatie en pesten zien we vaker terug bij het onderwijzend personeel. Verder is opvallend dat discriminatie vaker voorkomt bij organisatie- en beheerspersoneel.

### 3.2.2 Voortgezet Onderwijs en Middelbaar Beroeps Onderwijs

Voor het Voortgezet en Middelbaar Beroepsonderwijs ziet het overzicht er als volgt uit:

**Figuur 3.2** Mate van agressie en geweld naar functieomschrijving

Basis: allen met burgercontact in de sector Voortgezet en Middelbaar Beroeps Onderwijs (n=2392)



De grafiek maakt inzichtelijk dat binnen het Voortgezet Onderwijs en het MBO het onderwijzend personeel het meest met agressie en geweld in aanraking komt. Driekwart van het onderwijzend personeel is het afgelopen jaar slachtoffer geweest van geweld en agressie. Ook valt op dat de frequentie van het geweld hoger ligt onder het lesgevend en onderwijsondersteunend personeel.

De andere groepen hebben redelijk in vergelijkbare mate te maken met agressie en geweld, met een positieve uitzondering voor het organisatie en beheerspersoneel. Zij hebben binnen het Voortgezet Onderwijs en het MBO het minst met agressie en geweld te maken.

Tabel 3.5 geeft een overzicht van de diverse vormen van agressie of geweld.

**Tabel 3.5** Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)

Basis: allen met burgercontact in de sector Voortgezet en Middelbaar beroepsonderwijs (n=2392)

	n	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Management zonder lesgevende taak	(108)	65	57	42	4	8	5	5
Management met lesgevende taak	(169)	67	<b>64</b>	43	8	<b>18</b>	5	14
Onderwijzend personeel	(1649)	76	<b>70</b>	<b>46</b>	8	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>29</b>
Onderwijsondersteunend personeel	(212)	66	57	39	6	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>30</b>
Organisatie en beheerspersoneel	(182)	53	51	33	3	14	3	11

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven;

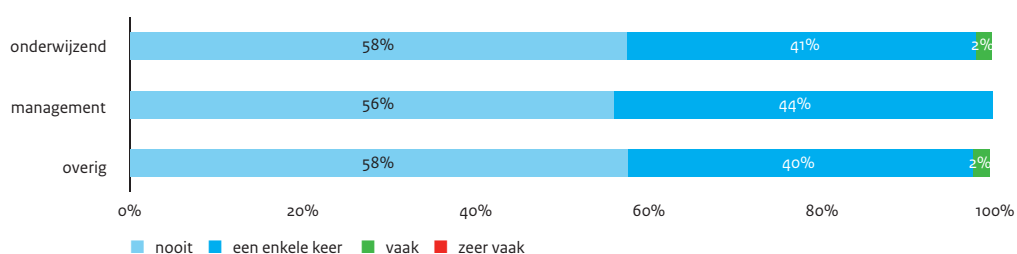
# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

Bij de uitsplitsing naar de diverse vormen van geweld zien we een aantal verschillen. Zo heeft het onderwijzend personeel in sterkere mate te maken met vrijwel alle vormen van geweld. Zij hebben veelvuldig te maken met verbale agressie (70%) en intimidatie (46%), maar ook discriminatie, ongewenste seksuele aandacht en pesten komen regelmatig voor. Ook het onderwijsondersteunend personeel heeft vaker last van discriminatie (30%), pesten (30%) en ongewenste seksuele aandacht (14%).

### 3.2.3 Hoger Beroeps Onderwijs

Binnen het HBO kunnen we onderscheid maken naar onderwijzend personeel, management en leidinggevende taken en overige taken. Figuur 3.3 laat zien dat er geen grote verschillen zijn in de mate waarin men met geweld in aanraking is geweest in de afgelopen 12 maanden. Binnen het HBO hebben werknemers überhaupt al wat minder te maken met geweld en agressie dan in de lagere onderwijsvormen. In totaal heeft 43% van de werknemers te maken gehad met geweld en / of agressie van externen.

**Figuur 3.3** Mate van agressie en geweld naar functietaken (%)  
Basis: allen met burgercontact in sector Hoger Beroeps Onderwijs (n=766)



Kijken we naar de diverse vormen van geweld (tabel 3.6) dan zien we eveneens geen grote verschillen. Bovendien is de mate waarmee men met de diverse vormen in aanraking komt nergens hoger dan gemiddeld.

**Tabel 3.6** Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)  
Basis: allen met burgercontact in sector Hoger Beroeps Onderwijs (n=766)

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Onderwijzend personeel	(1460)	42	34	23	*	6	5	8
Management / leidinggevend	(125)	45	40	21	*	*	*	*
Overige functies	(181)	41	36	21	*	9	7	6

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# N.B. steekproefgroottes zijn hier soms laag; indien het n-getal lager is dan 25 is deze in de categorie overig opgenomen. Managementtaken en bestuurstaken zijn in deze tabel samengenomen.

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

### 3.2.4 Wetenschappelijk Onderwijs

In hoofdstuk 1 was al duidelijk dat er in het Wetenschappelijk Onderwijs in vergelijking met veel andere overheidssectoren minder sprake is van agressie en geweld. In de afgelopen 12 maanden is 31% van alle universiteitswerknemers tenminste één keer in aanraking gekomen te zijn met agressie of geweld. Tabel 3.7 laat zien dat juist binnen het wetenschappelijk onderwijs het management (43%) vaker met geweld in aanraking lijkt te komen in vergelijking met de andere functies (29%)(gezien het beperkte aantal respondenten is dit een indicatief verschil). Ook hier betreft het doorgaans verbale agressie en intimidatie.

**Tabel 3.7 Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)**  
**Basis: allen met burgercontact in sector Wetenschappelijk Onderwijs ( n=338)**

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Onderwijzend personeel	(130)	29	26	13	*	6	4	*
Management / bestuur	(61)	43	34	17	*	*	5	*
Overige functies	(147)	29	24	14	*	4	3	4

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# N.B. steekproefgroottes zijn hier soms laag; indien het n-getal lager is dan 25 is deze in de categorie overig opgenomen. Management en bestuurstaken zijn in deze tabel samengenomen.

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

### 3.2.5 Onderzoekinstellingen en Universitair Medische Centra

Voor de Onderzoekinstellingen geldt eveneens dat weliswaar een relatief kleiner deel van de werknemers in aanraking komt met agressie en geweld, maar dit betreft nog altijd een kwart van de werknemers (28%). De onderzoekinstellingen zijn hiermee de sector waar overheidswerknemers het minst met geweld en agressie te maken hebben. Intimidatie en verbale agressie zijn de enige vormen die binnen deze sector voorkomen.

Bij Universitair Medische Centra (UMC) ligt dit anders en is 59% van alle werknemers met burgercontact in 2009 in aanraking gekomen met agressie of geweld. Hiermee neemt deze sector een gemiddelde plaats in op de lijst van confrontatie met geweld voor de diverse sectoren. Intimidatie en verbale agressie komen het meest voor, maar werknemers van UMC's hebben tevens vaker te maken met ongewenste seksuele aandacht. Onderstaande tabel laat de agressie per taakomschrijving zien.

**Tabel 3.8 Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)**  
**Basis: allen met burgercontact in sector Onderzoekinstelling en Universitair Medische Centra ( n=316)**

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Verpleging / verzorging	(70)	81	74	60	15	30	21	11
Medisch specialistisch	(64)	69	64	41	7	16	14	*
Management / leidinggevend	(39)	59	48	32	13	12	17	7
Ondersteunend / facilitair	(42)	35	31	18	0	15	0	10
Beleid / advies / onderzoek	(33)	20	12	15	0	*	*	0
Overig	(68)	45	43	28	*	10	15	*

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# N.B. steekproefgroottes zijn hier soms laag; indien het n-getal lager is dan 25 is deze in de categorie overig opgenomen

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

Hieruit wordt duidelijk dat met name binnen de verpleging en verzorging veel werknemers met agressie en geweld in aanraking komen. Niet minder dan 81% van hen is het afgelopen jaar slachtoffer geweest van externe agressie. Werknemers met beleidstaken (20%) en ondersteunende taken (35%) komen minder vaak met agressie in aanraking.

Verplegers en verzorgers hebben in sterkere mate te maken met ongewenste seksuele aandacht (21%), intimidatie (60%) verbale agressie (74%) en discriminatie (30%).

Ongewenste seksuele aandacht wordt ook relatief veel ervaren door medisch specialisten en werknemers met management functies binnen deze sectoren.

### 3.3 Veiligheid

#### 3.3.1 Defensie

Over het geheel genomen komen werknemers van Defensie relatief weinig in aanraking met geweld en agressie van externen. In 2009 heeft 31% daar mee te maken gehad. Defensie is echter een grote organisatie waarbij diverse subgroepen zijn te onderscheiden. Ook hier maken we onderscheid naar de diverse taken die men heeft tijdens zijn functie. Tabel 3.9 laat dit zien.

**Tabel 3.9 Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)**  
Basis: allen met burgercontact in sector Defensie (n=297)

	n =	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Toezicht houden / handhaving	(38)	64	64	40	20	25	0	13
Management / leidingge- vend	(109)	24	22	11	*	9	*	8
Ondersteunend / facilitair	(28)	22	11	*	0	*	*	*
Beleid / advies / onderzoek	(25)	21	16	18	0	*	*	13
Overig	(97)	25	21	8	3	6	3	3

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# N.B. steekproefgroottes zijn hier soms laag; indien het n-getal lager is dan 25 is deze in de categorie overig opgenomen

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

Ook binnen Defensie zijn het de werknemers met toezicht en handhavingstaken die vaker in aanraking komen met geweld in vergelijking met de andere functies binnen Defensie. Dit geweld kan diverse vormen aannemen, met een uitzondering voor ongewenste seksuele aandacht, dat binnen defensie maar weinig voorkomt. Met name lichamelijk geweld wordt relatief veel ervaren door toezichthouders (20%).



### Defensieonderdeel

Naast het onderscheid in taken maken we ook onderscheid naar de formele onderdelen waar defensiewerknemers onder vallen:

- Koninklijke Marine;
- Koninklijke Landmacht;
- Koninklijke Luchtmacht;
- Koninklijke Marechaussee.

Tabel 3.10 Mate en vorm van agressie en geweld naar formeel onderdeel (%)

Basis: allen met burgercontact in sector Defensie (n=297)

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Koninklijke Marine	(33)	17	17	0	0	0	0	0
Koninklijke Landmacht	(58)	21	16	*	*	8	4	6
Koninklijke Luchtmacht	(43)	22	22	12	0	7	0	*
Koninklijke Marechaussee	(35)	71	71	42	30	29	0	13
Onbekend <sup>1</sup>	(128)	26	20	15	*	7	4	10

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

1) Niet van alle respondenten is het onderdeel bekend; de informatie is afkomstig uit het panel, hiernaar is in de vragenlijst niet gevraagd.

De tabel maakt duidelijk dat de confrontatie met agressie van externen met name binnen de Marechaussee wordt ervaren (71%). In alle andere onderdelen is de hoeveelheid werknemers die met geweld in aanraking komt aanzienlijk lager.

Binnen de Marechaussee komt men relatief vaak in aanraking met lichamelijk geweld, verbale agressie en discriminatie.

### Militair versus Burgerpersoneel

Een belangrijk onderscheid als het gaat om defensiewerknemers is het onderscheid tussen militair en burgerpersoneel. Voor wat betreft agressie en geweld lijkt dit onderscheid echter maar beperkt te leiden tot verschillen. Beide groepen komen in nagenoeg dezelfde mate in aanraking met agressie en geweld, namelijk 26% van het militairpersoneel en 34% van het burgerpersoneel.

Tabel 3.11 Mate en vorm van agressie en geweld naar militair- burgerpersoneel (%)

Basis: allen met burgercontact in sector Defensie (n=297)

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Defensie burgerpersoneel	(128)	26	20	15	*	7	4	10
Defensie militair personeel	(169)	34	<b>32</b>	15	<b>8</b>	12	2	6

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# significante verschillen zijn vetgedrukt weergegeven.

We constateren wel dat het militaire personeel meer te maken heeft met verbale agressie en lichamelijk geweld in vergelijking tot het burgerpersoneel (zie tabel 3.11). Het militair personeel geeft wat vaker dan burgerpersoneel aan dat geweld bij het werk hoort; ook noemen zij het melden van incidenten vaker onpraktisch.

Opvallend is dat burgerpersoneel aanzienlijk vaker aangeeft dat geweld gevolgen heeft voor de prestatie, het verzuim en de mate waarin men met plezier gaat werken, in vergelijking tot militair personeel. Ook oordeelt het burgerpersoneel kritischer over de inzet van de werkgever als het gaat om training, daadkracht, nazorg en de mate waarin zij initiatief neemt om aangifte te doen bij geweldsincidenten.

### 3.3.2 Politie

Van alle overheidswerknemers komen politiewerknemers het meest in aanraking komen met agressie en geweld door externen. Niet minder dan 78% van de politiewerknemers heeft in 2009 ten minste één keer hiermee te maken gehad. De mate waarin agressie en geweld voorkomt, verschilt echter wel sterk met het functietype van de betreffende politiewerknemers.

Figuur 3.12 geeft een overzicht van de vorm van agressie en geweld naar de diverse taken.

**Tabel 3.12 Mate en vorm van agressie en geweld naar functieomschrijving (%)**

Basis: allen met burgercontact in sector Politie ( n=460)

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Toezicht houden / handhaving	(225)	93	91	78	53	40	12	34
Management / leidinggevend	(82)	70	68	50	24	24	7	17
Ondersteunend / facilitair	(32)	41	37	35	*	13	*	6
Beleid / advies / onderzoek	(27)	31	21	*	*	*	*	0
Overig	(94)	68	67	49	9	32	15	26

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# N.B. steekproefgroottes zijn hier soms laag; indien het n-getal lager is dan 25 is deze in de categorie overig opgenomen

# incl. werknemers in opleiding (n=13)

Werknemers belast met toezicht houden, controle en handhaving komen veelvuldig in aanraking met alle onderzochte vormen van agressie en geweld van externen. Maar ook management en leidinggevendenden binnen de Politie hebben hier relatief veel mee te maken.

Tabel 3.13 laat zien dat vooral werknemers die actief zijn in het primaire proces in aanraking komen met agressie en geweld door externen. Dit geldt eveneens voor leidinggevendenden in het primair proces. Alle vormen van geweld komen binnen het primaire proces vaker voor dan bij de gemiddelde overheidswerknemer.

Tabel 3.13 Mate en vorm van agressie en geweld naar politieonderdeel (%)

Basis: allen met burgercontact in sector Politie ( n=447)

	n=	Slachtoffer totaal	Verbale agressie	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Discriminatie	Ongew. seks. aandacht	Pesten
Leidinggevend primair proces	(89)	<b>81</b>	<b>79</b>	<b>61</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	6	20
Primair proces	(202)	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>74</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>35</b>
Ondersteunend primair proces	(95)	59	55	45	12	19	<b>14</b>	12
Overige ondersteuning	(61)	51	47	31	11	25	*	22

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# excl. werknemers in opleiding (n=13)

### 3.4 Tussenconclusies

Binnen sectoren zijn er grote verschillen in de mate waarin werknemers in aanraking komen met agressie en geweld. De aard van de functie is hierbij van grote invloed.

In het Openbaar Bestuur zie je dat functies zoals toezichthouders, baliewerknemers en maatschappelijk hulpverleners vaker geconfronteerd worden met agressie en geweld, terwijl beleidsmakers en managers juist minder vaak met agressie en geweld in aanraking komen.

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

In het taakveld Veiligheid heeft het politiepersoneel in verhouding tot defensiepersoneel veel vaker met agressie en geweld te maken. Bij Defensie zijn het vooral de toezichthoudende functies die voor een hogere confrontatie met geweld zorgen. Ook valt op dat binnen de Koninklijke Marechaussee meer geweld wordt ervaren dan bij de andere onderdelen. Bij de Politie komt agressie en geweld wederom sterker voor bij toezichthouders, maar ook bij management.



# Conclusies

Ten opzichte van de meting in 2008 is in 2010 de mate waarin overheidswerknemers in aanraking komen met agressie en geweld stabiel gebleven. Gemiddeld is de helft van het overheids- en onderwijspersoneel slachtoffer van agressie en geweld door externen: van 49% in 2008 naar 50% in 2010.

Deze stabiliteit geldt niet voor alle sectoren. De onderlinge verschillen tussen de diverse overheidssectoren lopen uit een van een stijging van 9% tot een daling van 6% in de omvang van slachtofferschap. Vooral de onderwijssectoren laten een stijging zien, terwijl Rijk, gemeenten en politie een daling laten zien. De politie is de enige sector waarbij de daling betrekking heeft op alle vormen van agressie en geweld.

Dat neemt niet weg dat de politie wel de sector is waarvan werknemers het meest met agressie en geweld worden geconfronteerd. Ook de respondenten uit de onderwijssectoren primair onderwijs, voorgezet onderwijs, en middelbaar beroepsonderwijs worden bovengemiddeld geconfronteerd met agressie en geweld.

Naast de sector zijn andere factoren zoals de aard van de functie, het geslacht en het opleidingsniveau van invloed op de mate waarin respondenten aangeven met agressie en geweld in aanraking te komen. De aard van de functie is daarbij het meest van invloed. Regionale verschillen zijn daarentegen over het algemeen klein.

De gevolgen van agressie en geweld komen duidelijk naar voren. Een deel van de slachtoffers geeft zelf aan dat het ziekteverzuim, prestatieniveau en werkplezier lijdt onder agressie en geweld. Bijna 1 op de 5 slachtoffers geeft aan dat zij met minder plezier naar hun werk gaan. In vergelijking met 2008 gaan slachtoffers met minder plezier naar hun werk.

De werkgever kan ondersteuning geven bij het tegengaan van – de gevolgen van – agressie en geweld. In de praktijk hebben werknemers echter weinig kennis van het door hun werkgever gevoerde beleid. Hierdoor is over het algemeen een minderheid tevreden over het gevoerde beleid. Zeker in het licht van de gevolgen van agressie en geweld is het verontrustend dat slechts 40% van de respondenten van mening is dat de nazorg goed is geregeld. Slachtoffers zijn daarbij over het algemeen beter geïnformeerd, maar ook kritischer over het werkgeversbeleid.

Algemeen kan worden gesteld dat de aard en omvang van agressie en geweld en de ontwikkeling hiervan binnen de overheidssectoren onderling sterk verschillen. Verklaringen voor de omvang van agressie en geweld zijn deels te geven door te kijken naar de typische factoren van deze sectoren, met name de functies en in mindere mate het geslacht, opleidingsniveau en de regio.

# Bijlage 1

# Onderzoeks- verantwoording

*In deze bijlage wordt een korte toelichting gegeven op de onderzoeksmethode, de doelstelling, de behaalde respons en de representativiteit van het onderzoek dat door MWM2 is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van BZK.*

## Onderzoeksverantwoording gegevens 2010

De vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt betreft een ingekorte versie van het Agressie en Weerbaarheidsonderzoek dat is ontwikkeld door Internetspiegel in opdracht van het ministerie van BZK.<sup>9</sup>

### Doelgroepen

Het onderzoek is verricht onder flitspanelleden. Het Flitspanel® is een voor Nederland uniek internetpanel van overheidswerknemers (openbaar bestuur, onderwijs & veiligheid).

### Methode

Er is gebruik gemaakt van een kwantitatieve meting. Per e-mail hebben flitspanelleden een uitnodiging ontvangen met daarin een link naar de vragenlijst

### Responsverantwoording

Het veldwerk vond plaats van 18 mei 2010 tot en met 1 juni 2010.

De totale respons is uitgekomen op 9.690 volledig ingevulde enquêtes. In de tabel hieronder is de responsverantwoording opgenomen.

**Tabel 1: Responsverantwoording**

Responsoverzicht veilige publieke taak - flitspanel							
	Steekproef*	Netto respons ongewogen	Respons %	Netto respons na herweging	Met burgercontact: Netto respons ongewogen	Met burgercontact: Netto respons na herweging	Populatie
<b>Totaal</b>	<b>30973</b>	<b>9690</b>	<b>31</b>	<b>9690</b>	<b>8115</b>	<b>8046</b>	<b>954400</b>
Rijk	3121	1001	32	1252	668	828	123340
Gemeenten <sup>1)</sup>	5865	1586	27	1738	1291	1430	171190
Provincies	960	305	32	132	220	93	13000
Rechterlijke macht	347	128	37	36	116	32	3550
Waterschappen	822	303	37	98	220	72	9680
Primair Onderwijs	3211	1058	33	1899	1031	1854	187070
Voortgezet Onderwijs	4205	1363	32	1066	1310	1025	105050
Middelbaar Beroepsonderwijs	3216	1154	36	567	1082	527	55870
Hoger Beroepsonderwijs	2646	859	32	406	766	358	40030
Wetenschappelijk Onderwijs	1862	495	27	520	338	321	51230
Onderzoekinstellingen	433	140	32	25	50	9	2510
Universitair Medische Centra	1127	330	29	631	266	498	62120
Politie	1754	563	32	632	460	515	62250
Defensie	1404	405	29	685	297	484	67530

<sup>1)</sup> Inclusief Gemeenschappelijke Regelingen

\* Aantallen leden van het flitspanel. 97% van de flitspanelleden zijn uitgenodigd voor het onderzoek

<sup>9</sup> Zie [www.internetspiegel.nl](http://www.internetspiegel.nl)



### Representativiteit

De onderzoeksresultaten mogen als representatief worden beschouwd voor de totale populatie van overheidswerknemers. Representativiteit van onderzoeksuitkomsten betekent dat deze kunnen worden gegeneraliseerd naar alle overheidswerknemers in Nederland. De dataset van het onderzoek onder de overheidswerknemers is na afloop van het onderzoek gewogen naar de verdeling van de overheidswerknemers over Nederland. De weging is gebaseerd op de verhoudingen, zoals aangegeven door het Ministerie van Binnenlandse zaken.

**Tabel 2: Representativiteit**

Basis: allen (n=9690)

Sector	Ongewogen respons (%)	Gewogen respons (%)
Rijk	10,3	12,9
Gemeenten	15,9	17,4
Provincies	3,1	1,4
Rechterlijke Macht	1,3	1,0
Waterschappen	10,9	19,6
Primair onderwijs	14,1	11,0
Voortgezet Onderwijs	11,9	5,9
Middelbaar Beroepsonderwijs	8,9	4,2
Wetenschappelijk Onderwijs	5,1	5,4
Onderzoeksinstellingen	1,4	0,3
Universitaire Medische Centra	3,4	6,5
Politie	5,8	6,5
Defensie burgerpersoneel	1,8	2,5
Defensie militair personeel	2,4	4,6
Gemeenschappelijke regelingen	0,5	0,6

### Verdelingen naar de diverse achtergrondkenmerken in de steekproef

In het onderzoek wordt regelmatig gekeken naar de verschillen tussen diverse achtergrondkenmerken van respondenten. Hieronder staan de verhoudingen weergegeven zoals we ze in de steekproef aantreffen.

**Tabel 3: Achtergrondkenmerken**

Basis: allen met burgercontact (n=8115)

Achtergrondkenmerken	Ongewogen %	Gewogen %
<b>Geslacht</b>	Mannen	47
	Vrouwen	54
<b>Leeftijd</b>	Jonger dan 35	25
	35-45 jaar	24
	45 -55 jaar	32
	55 jaar en ouder	20
<b>Opleiding</b>	Lager	1
	Middelbaar	24
	HBO	51
	WO	24
	Anders	1
<b>Leidinggevend</b>	Ja	21
	Nee	79

## Personeelonderzoek 2008

De resultaten van dit onderzoek konden op enkele items vergeleken worden met het POMO 2008 onderzoek.<sup>10</sup>

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

Opzet personeelonderzoek 2008, zittend personeel					
	Steekproef	Respons	Respons %	Weegfactor	Populatie
<b>Totaal</b>	<b>87454</b>	<b>34962</b>	<b>40%</b>	<b>24</b>	<b>838594</b>
Rijk	10000	4325	43%	26	112389
Gemeenten <sup>1)</sup>	9000	3947	44%	39	154163
Provincies	4000	1666	42%	7	12323
Rechterlijke Macht	1500	554	37%	6	3266
Waterschappen	4000	1858	46%	5	9161
Primair onderwijs	9000	3733	41%	43	162356
Voortgezet Onderwijs	8000	3508	44%	24	83595
Middelbaar Beroepsonderwijs	5000	1846	37%	26	48152
Hoger Beroepsonderwijs	5000	1960	39%	17	32543
Wetenschappelijk Onderwijs	12454	4213	34%	10	42384
Onderzoekinstellingen	1500	558	37%	4	2153
Universitair Medische Centra	5000	1825	37%	29	53323
Politie	7000	2613	37%	25	66072
Defensie	6000	2356	39%	24	56714

<sup>1)</sup> exclusief Gemeenschappelijke Regelingen

<sup>10</sup> Het tweejaarlijkse Personeels- en Mobiliteitsonderzoek (POMO) van het Ministerie van BZK.

<sup>11</sup> Het werkgeverschap bij de overheid is onderverdeeld in veertien sectoren.

# Bijlage 2

Extra inzichten  
en tabellen

## Frequentie in aantallen versus frequentie in categorieën

De interpretatie van schalen kan variëren per respondent. Om inzicht te verschaffen in wanneer respondenten kiezen voor 'een enkele keer' of voor 'ja, vaak' hebben we gekeken naar de frequentie waarmee geweld volgens respondenten plaatsvond en dit vergeleken met de gekozen schaalindeling. Hieruit blijkt dat een 'enkele keer' rond de 3 keer betekent, en 'vaak' eerder rond de 11 keer ligt en zeer vaak rond de 62 keer. Onderstaande tabel maakt dit duidelijk.

In deze tabel zijn respondenten die extreme antwoorden geven (de uitbijters) niet verwijderd. Zeker bij een lage N (zoals bij lichamelijk geweld - zeer vaak) leidt dit tot een vertekening van de resultaten. Vandaar dat in de rapportage niet de gemiddelden maar de frequentie ingedeeld in categorieën (1-2, 3-5, 6-10, 11-20, 21 en meer) is gebruikt.

Tabel X.2 Aantallen vs schaalindeling 2010

Aantal incidenten	Benoemd als					
		n	min.	max.	gem.	afwijking
Ongewenste seksuele aandacht	enkele keer	496	0	100	2,2	4,3
Ongewenste seksuele aandacht	ja, vaak	4	0	5	3,5	2,2
Ongewenste seksuele aandacht	ja, zeer vaak	3	12	60	29,2	25,4
Intimidatie door klanten	enkele keer	2694	0	200	2,9	7,3
Intimidatie door klanten	ja, vaak	165	0	310	16,2	28,6
Intimidatie door klanten	ja, zeer vaak	24	2	300	36,6	76,4
Lichamelijk geweld	enkele keer	638	0	52	2,4	5,0
Lichamelijk geweld	ja, vaak	34	1	35	7,5	6,5
Lichamelijk geweld	ja, zeer vaak	7	0	1000	164,5	400,5
Verbale Agressie	enkele keer	3679	0	150	3,6	7,2
Verbale Agressie	ja, vaak	443	0	300	22,9	32,4
Verbale Agressie	ja, zeer vaak	103	0	1200	98,2	214,5
Discriminatie	enkele keer	1076	0	100	2,3	5,5
Discriminatie	ja, vaak	95	0	0	,0	,0
Discriminatie	ja, zeer vaak	19	0	200	24,1	44,1
Pesten	enkele keer	984	0	100	3,0	6,0
Pesten	ja, vaak	97	0	200	18,1	30,5
Pesten	ja, zeer vaak	19	0	100	21,1	21,5
<b>Gemiddeld enkele keer</b>		<b>9565</b>			<b>2,8</b>	
<b>Gemiddeld ja vaak</b>		<b>838</b>			<b>11,4</b>	
<b>Gemiddeld ja, zeer vaak</b>		<b>175</b>			<b>62,3</b>	

## Redenen om geen melding te maken per sector

Tabel X.3 Redenen om geen melding te maken per sector

Basis: alle slachtoffers met burgercontact die geen melding maakten (n=2589)

	Sector														Totaal
	Rijk	Gemeenten	Prov.	RM#	Waterschap#	Prim. Onderwijs	Voortgezet Onderwijs	MBO	HBO	WO	UMC	Politie	Defensie		
Ik vond het daar niet erg genoeg voor, ik was niet bang tijdens het incident	64%	63%	65%	60%	65%	54%	50%	56%	57%	57%	67%	61%	43%	<b>58%</b>	
Het incident is ter plekke opgelost	56%	49%	48%	34%	51%	61%	70%	69%	63%	42%	48%	55%	71%	<b>58%</b>	
Dit soort incidenten hoort bij het werk	57%	42%	30%	63%	45%	38%	42%	37%	28%	33%	36%	60%	28%	<b>42%</b>	
Ik heb er niet aan gedacht	11%	15%	20%	14%	23%	10%	13%	13%	18%	10%	17%	12%	10%	<b>13%</b>	
Er gebeurt toch niets mee	10%	9%	4%	7%	10%	9%	14%	11%	11%	19%	14%	12%	24%	<b>11%</b>	
Melden is onpraktisch, het kost te veel tijd	4%	5%	5%	2%	13%	3%	7%	6%	9%	4%	13%	12%	14%	<b>7%</b>	
Het zou mijn positie kunnen schaden	3%	4%	2%	4%	3%	8%	8%	6%	12%	14%	3%	5%	5%	<b>6%</b>	
De organisatie stimuleert dit niet	1%	5%	4%	4%	7%	4%	8%	6%	7%	8%	8%	3%	18%	<b>6%</b>	
Niet helder hoe organisatie agressie definieert	3%	3%	2%	2%	8%	4%	6%	7%	9%	6%	4%	1%	12%	<b>5%</b>	
Weet niet wanneer een incident te melden	4%	2%	5%	5%	9%	6%	4%	5%	9%	7%	2%	3%	14%	<b>5%</b>	
Het werd me ontraden door collega's	*	1%	2%	*	*	*	1%	2%	1%	1%	*	*	*	<b>1%</b>	
Ik schaam me voor het incident	*	*	*	*	*	2%	1%	1%	3%	*	*	*	*	<b>1%</b>	
Andere reden	5%	9%	9%	10%	5%	13%	9%	8%	14%	12%	9%	9%	15%	<b>10%</b>	

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# steekproef <25

## Redenen om geen aangifte te doen per sector

Tabel X.4 Redenen om geen aangifte te doen per sector

Basis: alle slachtoffers met burgercontact die geen aangifte deden (n=4385)

	Sector														Totaal
	Rijk	Gemeenten	Prov.	RM#	Waterschap#	Prim. Onderwijs	Voortgezet Onderwijs	MBO	HBO	WO	UMC	Politie	Defensie		
Ik vond het daar niet erg genoeg voor, ik was niet bang tijdens het incident	65%	64%	62%	64%	70%	64%	59%	58%	63%	71%	62%	54%	54%	62%	
Het incident is ter plekke opgelost	55%	46%	35%	21%	45%	63%	70%	67%	57%	40%	43%	41%	66%	57%	
Dit soort incidenten hoort bij het werk	48%	32%	31%	49%	39%	37%	48%	34%	27%	21%	35%	52%	29%	39%	
Ik heb er niet aan gedacht	10%	11%	9%	11%	11%	12%	10%	8%	16%	16%	19%	5%	12%	11%	
Er gebeurt toch niets mee	3%	9%	6%	*	19%	5%	8%	9%	7%	12%	12%	9%	9%	8%	
Aangifte is onpraktisch, het kost te veel tijd	7%	7%	*	*	*	3%	7%	7%	8%	11%	10%	8%	7%	6%	
Het zou mijn positie kunnen schaden	*	2%	*	*	*	3%	4%	5%	5%	5%	*	2%	2%	3%	
De organisatie stimuleert dit niet	3%	3%	6%	*	*	4%	9%	8%	4%	*	5%	4%	2%	5%	
Niet helder hoe organisatie agressie definieert	2%	2%	0	0	*	5%	5%	5%	7%	*	3%	*	4%	4%	
Weet niet wanneer ik aangifte moet doen	2%	2%	*	0	0	4%	3%	4%	6%	*	6%	*	0	3%	
Het werd me ontraden door collega's	*	1%	*	*	*	1%	1%	*	*	0	0	2%	*	1%	
Ik schaam me voor het incident	0	1%	0	0	%	1%	1%	*	2%	0	*	*	0	1%	
Ik durfde niet uit angst voor reactie dader	2%	1%	*	0	0	2%	2%	3%	3%	3%	*	2%	0	2%	
Wist niet of het voorval in aanmerking kwam	3%	5%	*	*	*	8%	6%	6%	8%	*	13%	*	7%	6%	
Politie ontraadde mij aangifte te doen	*	1%	*	0	*	*	*	*	*	0	0	*	*	1%	
Andere reden	10%	10%	*	*	*	7%	9%	8%	8%	8%	17%	22%	12%	10%	

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

# steekproef <25

## Overlap in 3 belangrijkste argumenten om geen aangifte te doen

Overlap eerste drie argumenten om geen aangifte te doen:

Basis: allen die geen aangifte deden (n=4385)

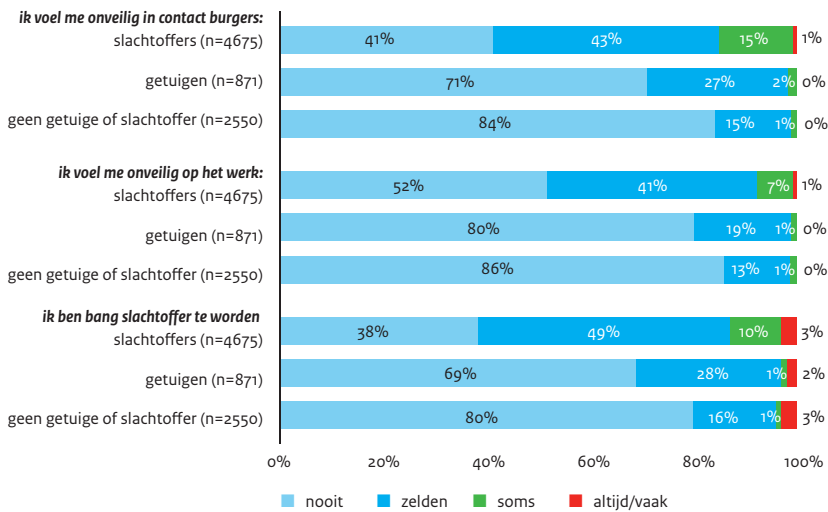
- 1: Ik vond het daar niet erg genoeg voor, ik was niet bang tijdens het incident
- 2: Het incident is ter plekke opgelost
- 3: Dit soort incidenten hoort bij het werk

Overlap:

Argument 1, 2 en 3	18%
Argument 1 en 2	17%
Argument 1 en 3	9%
Argument 2 en 3	7%

## Verskil in ervaren onveiligheidsgevoelens voor getuigen, versus slachtoffers, versus geen van deze

Figuur X.5 Onveiligheidsgevoelens van getuigen, slachtoffers of geen van deze



## Vergelijking gevolgen 2008 en 2010

### 115.1. Leidt de intimidatie/agressie ertoe dat u met minder plezier naar uw werk gaat?

\* In hoeverre is men in aanraking gekomen met agressie door externen?

- 6 vormen. Crosstabulation

Minder plezier	Slachtoffer		2008	2010	2008	2010
	2008	2010				
	ja, een enkele keer	ja, een enkele keer	ja, vaak	ja, vaak	ja, zeer vaak	zeer vaak
Ja, zeker	7,8%	5,1%	13,3%	13,2%	16,5%	22,0%
Ja, enigszins	12,5%	15,2%	23,4%	25,6%	23,3%	25,4%
Nauwelijks	14,0%	19,3%	22,3%	24,7%	19,2%	25,3%
Nee	65,8%	60,5%	41,1%	36,4%	41,1%	27,2%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 115.2. Leidt de intimidatie/agressie ertoe dat u op uw werk minder presteert?

\* In hoeverre is men in aanraking gekomen met agressie door externen?

- 6 vormen. Crosstabulation

Minder presteren	Slachtoffer		2008	2010	2008	2010
	2008	2010				
	ja, een enkele keer	ja, een enkele keer	ja, vaak	ja, vaak	ja, zeer vaak	ja, zeer vaak
Ja, zeker	4,4%	2,3%	6,0%	5,4%	8,8%	8,3%
Ja, enigszins	7,0%	7,7%	15,1%	17,5%	14,1%	17,6%
Nauwelijks	12,2%	12,7%	21,7%	22,5%	21,4%	24,7%
Nee	76,4%	77,3%	57,3%	54,8%	55,7%	49,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 115.3. Leidt de intimidatie/agressie ertoe dat u van uw werk vaker verzuimt?

\* In hoeverre is men in aanraking gekomen met agressie door externen?

- 6 vormen. Crosstabulation

Vaker verzuimen	Slachtoffer		2008	2010	2008	2010
	2008	2010				
	ja, een enkele keer	ja, een enkele keer	ja, vaak	ja, vaak	ja, zeer vaak	ja, zeer vaak
Ja, zeker	2,3%	0,9%	3,1%	2,8%	4,2%	6,3%
Ja, enigszins	2,3%	2,6%	4,6%	5,7%	6,0%	6,3%
Nauwelijks	7,1%	5,9%	13,3%	11,8%	11,9%	14,5%
Nee	88,2%	90,6%	79,0%	79,8%	77,8%	72,9%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

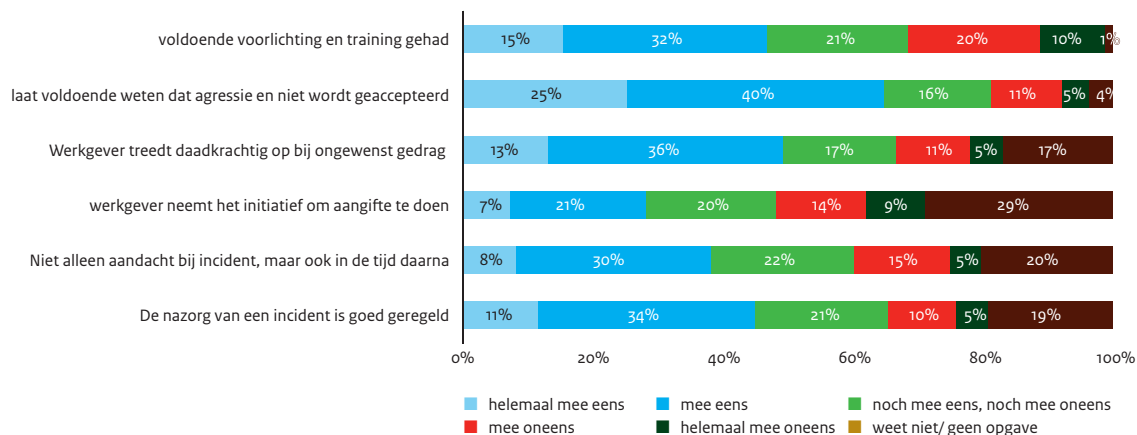
\* exclusief gemeenschappelijke regelingen



## Ervaren ondersteuning van werkgevers, uitsluitend voor slachtoffers

Figuur X.6 Ondersteuning van werkgever

Basis: allen met burgercontact die slachtoffer zijn (n=4675)



Tabel X.7 Ondersteuning van werkgever

Basis: allen met (n=8115)

	Gem. slachtoffer (schaal 1-5)	Geen slachtoffer (schaal 1-5)
Neemt het initiatief om aangifte te doen	3,1	3,7
Niet alleen aandacht bij incident, maar ook daarna	3,3	3,6
De nazorg van een incident is goed geregeld	3,4	3,7
Ik heb voldoende voorlichting/training gehad over hoe om te gaan met agressie en geweld door burgers	3,2	3,0
Treedt daadkrachtig op bij ongewenst gedrag	3,5	3,8
Laat burgers voldoende weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden	3,7	4,0

(waarbij 1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens)

## Slachtofferschap verschil mannen en vrouwen per sector

Tabel X.8 Slachtofferschap verschil mannen en vrouwen per sector

Basis: allen met burgercontact(n=8115)

	Rijk		Gemeenten		Provincies		Rechterlijke macht	
	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen
	<b>n = 439</b>	<b>229</b>	<b>821</b>	<b>470</b>	<b>150</b>	<b>70</b>	<b>55</b>	<b>61</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
Ongewenste seksuele aandacht	1%	14%	2%	7%	*	0%	0%	0%
Intimidatie	33%	30%	36%	38%	25%	15%	13%	32%
Lichamelijk geweld	7%	3%	5%	2%	2%	0%	*	*
Verbale agressie	43%	45%	52%	52%	41%	25%	47%	63%
Discriminatie	14%	15%	14%	16%	8%	*	0%	*
Pesten	10%	7%	12%	8%	7%	*	*	*

	Waterschappen		Primair Onderwijs		Voortgezet Onderwijs		MBO	
	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen
	<b>180</b>	<b>40</b>	<b>270</b>	<b>761</b>	<b>712</b>	<b>598</b>	<b>628</b>	<b>454</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
Ongewenste seksuele aandacht	*	0%	3%	4%	9%	15%	5%	13%
Intimidatie	26%	25%	36%	38%	43%	48%	39%	44%
Lichamelijk geweld	*	0%	13%	13%	9%	9%	6%	4%
Verbale agressie	39%	44%	52%	60%	67%	73%	58%	63%
Discriminatie	*	*	14%	11%	20%	21%	20%	19%
Pesten	*	*	17%	13%	28%	31%	20%	17%

	HBO		WO		UMC		Politie	
	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen	mannen	vrouwen
	<b>406</b>	<b>360</b>	<b>181</b>	<b>157</b>	<b>98</b>	<b>168</b>	<b>354</b>	<b>106</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
Ongewenste seksuele aandacht	4%	7%	*	5%	6%	17%	7%	21%
Intimidatie	20%	24%	13%	15%	34%	39%	67%	50%
Lichamelijk geweld	1%	0%	*	*	8%	7%	43%	15%
Verbale agressie	31%	40%	22%	31%	57%	51%	80%	66%
Discriminatie	5%	8%	5%	5%	16%	18%	34%	29%
Pesten	8%	7%	4%	*	8%	5%	28%	22%

Defensie		
	mannen	vrouwen
	<b>273</b>	<b>24</b>
	%	%
Ongewenste seksuele aandacht	1%	10%
Intimidatie	16%	*
Lichamelijk geweld	5%	*
Verbale agressie	29%	14%
Discriminatie	11%	*
Pesten	8%	0%

\* indien een celwaarde < dan 5 wordt geen % weergegeven

NB. Onderzoekinstellingen niet weergegeven vanwege een te kleine n.

## Overzicht slachtofferschap per sector per belangrijkste taak

Tabel X.9

25. Hieronder is een lijst met een aantal taken weergegeven die bij functies horen. Kunt u aangeven wat de belangrijkste taak binnen uw functie is?														
	Inspectie	Toezicht houden/handhaving/controle	Verpleging / verzorging	Maatschappelijke / t herapeutische hulpverlening	Begeleiding (woonbegeleiding, groepsbegeleiding, activiteitenbegeleiding, pedagogisch begeleiding)	Medisch specialistisch	Onderwijs / les geven, doceren	Dienstverlening aan (publieks) balie / receptiewerkzaamheden	Eten bereiden / hh werk	Beleid / advies / onderzoek	Ondersteuning / personele taken / facilitair / secretariaeel	Bestuurlijke taken	Management / leidinggevend/coördinerende werkzaamheden	Anders
Rijk	36%	62%	**	**	**	**	**	**		26%	32%	**	41%	52%
Gemeenten	69%	78%	**	86%	**	**	**	82%		39%	39%	42%	53%	66%
Provincies	**	64%		**			**	**		26%	40%	**	43%	44%
Rechterlijke Macht		**								**	**	**	**	61%
Waterschappen	**	67%						**	**	30%	**	**	41%	36%
Primair Onderwijs		**	**	**	61%		65%	**		**	56%	**	64%	**
Voortgezet Onderwijs		80%		**	**		77%	**	**	**	59%	**	69%	**
MBO	**	**		**	72%		71%	**	**	31%	47%	**	64%	**
HBO	**	**		**	**		42%	66%		25%	46%	**	44%	**
WO	**	**		**	**		29%	**		16%	36%	**	43%	**
Onderzoeksinstellingen		**		**	**		**			**	**			**
UMC	**	**	81%	**	**	69%	**	**		20%	35%		60%	**
Politie	**	93%	**	**			**	98%		31%	41%	**	70%	58%
Defensie	**	64%	**	**		**	**	**	**	21%	22%	**	24%	20%

\*\* indien steekproef <20, geen slachtoffers% gemeld