

Evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen

Eindrapport

Yvonne van Dam
Mirjam Engelen

Een onderzoek uitgevoerd door Research voor Beleid B.V. in opdracht van
het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

26 augustus 2004

Voorwoord

Werknemers kunnen op de werkvloer te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen. Ongewenste omgangsvormen op het werk hebben negatieve gevolgen voor de getroffen werknemers. Zij kunnen in de ziektewet of de WAO terecht komen. Ongewenste omgangsvormen hebben ook een negatief effect op de teamspirit en de sfeer binnen een bedrijf. Dat kan ten koste gaan van de productiviteit en het imago van een bedrijf.

Op grond van de Arbowet en de Algemene Wet Gelijke Behandeling zijn werkgevers verplicht ongewenste omgangsvormen op het werk tegen te gaan. In 1995 en 2000 is onderzoek gedaan naar de wijze waarop werkgevers omgaan met de bepalingen uit de Arbowet op het gebied van ongewenste omgangsvormen. In 2004 is dit onderzoek herhaald met het doel de gegevens te actualiseren en aanknopingspunten te bieden voor een beoordeling van de doeltreffendheid van de Arbowet op het gebied van ongewenste omgangsvormen. Dit rapport geeft de resultaten van het onderzoek van 2004 en vergelijkt de uitkomsten met die van eerdere onderzoeken.

Vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is het onderzoek begeleid door Rex van der Sluys, Ines Balkema, Inge Piso en Hein Kroft. Wij danken hen hartelijk voor de prettige samenwerking. Ook willen we alle bedrijven die hebben deelgenomen aan de enquête en de deskundigen en arbo-professionals die hebben deelgenomen aan de groepsgesprekken hartelijk bedanken voor hun medewerking.

Mirjam Engelen
Projectleider

Inhoudsopgave

Samenvatting	7
Summary	11
1 Opzet van het onderzoek	15
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	15
1.2 Doel en onderzoeksvragen van het onderzoek	16
1.3 Definities en gehanteerde begrippen	16
1.4 Onderzoeksaanpak	17
1.5 Opzet van het rapport	18
2 Ongewenst gedrag: prevalentie, gevolgen en ontwikkelingen	19
2.1 Agressie en geweld	19
2.1.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen	19
2.1.2 Stand van zaken in de sectoren	21
2.2 Seksuele intimidatie	25
2.2.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen	25
2.2.2 Stand van zaken in de sectoren	26
2.3 Pesten	28
2.3.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen	28
2.3.2 Stand van zaken in de sectoren	30
2.4 Discriminatie	30
2.4.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen	30
2.4.2 Stand van zaken in de sectoren	32
2.5 Conflicten	33
2.5.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen	33
2.5.2 Stand van zaken in de sectoren	35
2.6 Conclusies	35
3 Meldingen van ongewenst gedrag bij werkgevers	37
3.1 Agressie en geweld van publiek	37
3.1.1 Stand van zaken algemeen	37
3.1.2 Stand van zaken in de sectoren	39
3.1.3 Ontwikkelingen	39
3.1.4 Meldingskanalen	40
3.2 Seksuele intimidatie	40
3.2.1 Stand van zaken algemeen	41
3.2.2 Stand van zaken in de sectoren	41
3.2.3 Ontwikkelingen	42
3.2.4 Meldingskanalen	42
3.3 Pesten	43
3.3.1 Stand van zaken algemeen	43
3.3.2 Stand van zaken in de sectoren	44
3.3.3 Ontwikkelingen	44
3.3.4 Meldingskanalen	44

3.4	Discriminatie	44
3.4.1	Stand van zaken algemeen	45
3.4.2	Stand van zaken in de sectoren	46
3.4.3	Ontwikkelingen	46
3.4.4	Meldingskanalen	46
3.5	Conflicten	47
3.5.1	Stand van zaken algemeen	47
3.5.2	Stand van zaken in de sectoren	48
3.5.3	Ontwikkelingen	48
3.5.4	Meldingskanalen	48
3.6	Conclusies	48
4	Beleid en de invloed van de Arbowet	51
4.1	Benoemen van ongewenste omgangsvormen in beleid	51
4.2	Voorschriften en aanbevelingen uit de Arbowet	53
4.3	Overig beleid	56
4.4	Maatregelen met betrekking tot agressie en geweld	60
4.5	Reacties op klachten en conflicten	62
4.6	Relatie tussen aantal klachten en beleid	63
4.7	Knelpunten bij het voorkómen van ongewenst gedrag	63
4.8	Conclusies	64
	Literatuur	67
	Bijlage 1 Steekproef en weging	71
	Bijlage 2 Vragenlijst	73

Samenvatting

De opzet van het onderzoek

Werknemers kunnen op de werkvloer te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen. Op grond van de Arbowet en de Algemene Wet Gelijke Behandeling zijn werkgevers verplicht ongewenste omgangsvormen op het werk tegen te gaan. In 1995¹ en 2000² is onderzoek gedaan naar de wijze waarop werkgevers omgaan met de bepalingen uit de Arbowet op het gebied van ongewenste omgangsvormen. In 2004 is dit onderzoek herhaald met het doel de gegevens te actualiseren en aanknopingspunten te bieden voor een beoordeling van de doeltreffendheid van de Arbowet op het gebied van ongewenste omgangsvormen. Dit rapport geeft de resultaten van het onderzoek van 2004 en vergelijkt de uitkomsten met die van eerdere onderzoeken. In het onderzoek worden niet alleen agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten meegenomen, maar ook discriminatie en conflicten. Het onderzoek bestond uit een telefonische enquête onder bijna 700 werkgevers, een drietal groepsgesprekken en literatuurstudie en werd uitgevoerd in mei en juni 2004.

Onderzoeksvraag 1: Wat zijn de omvang en de gevolgen van ongewenste omgangsvormen op het werk?

In tabel S.1 staat weergegeven welk percentage werknemers te maken heeft met de verschillende ongewenste omgangsvormen. Deze cijfers zijn afkomstig uit verschillende onderzoeken onder werknemers. In hoofdstuk 2 zijn de werknemersonderzoeken uitgebreid beschreven.

Tabel S.1 Prevalentie van ongewenste omgangsvormen: het percentage werknemers dat slachtoffer werd in het afgelopen jaar.

	Werknemers
Lichamelijk geweld van publiek	9%
Lichamelijk geweld van chefs/collega's	2%
Intimidatie door publiek	27%
Intimidatie chefs/collega's	15%
Seksuele intimidatie door publiek	9%
Seksuele intimidatie door chefs/collega's	5%
Pesten	1%-5%
Discriminatie	1%-3%
Conflicten	15%

Bron: diverse onderzoeken, zie hoofdstuk 2.

Intimidatie door publiek komt het vaakst voor onder werknemers. Ruim een kwart van de werknemers heeft hier het afgelopen jaar mee te maken gehad. Met intimidatie door chefs of collega's of bedrijfsinterne conflicten had 15% van de werknemers te maken.

¹ Amstel, R.J. van en G.E. Evers (1995). *Seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbo-wet: de werkgeversinspanningen ten tijde van de wetswijziging*. SDU Den Haag.

² Soethout, J. & M. Sloep (2000). *Evaluatie Arbowet over seksuele intimidatie en agressie en geweld en pesten op de werkplek*. Ministerie van SZW, Den Haag.

Tabel S.2 gaat in op het percentage werkgevers dat één of meer klachten kreeg over de vijf ongewenste omgangsvormen waar in de werkgeversenquête op in is gegaan.

Tabel S.2 Prevalentie van ongewenste omgangsvormen: het percentage werkgevers dat één of meer klachten kreeg in het afgelopen jaar.

	Werkgevers
Agressie en geweld door publiek	16%
Seksuele intimidatie	4%
Pesten	5%
Discriminatie	5%
Conflicten	17%

Er zijn grote verschillen in het aantal klachten tussen de diverse sectoren. Met name bedrijven in de overheid en overige dienstverlening krijgen relatief veel klachten. De mogelijke oorzaken hiervoor zijn dat zij contact hebben met klanten, dat ongewenst gedrag bespreekbaar is, dat slachtoffers bekend zijn met procedures en meldingskanalen en de lange dienstverbanden van medewerkers. De sector vervoer krijgt relatief weinig klachten. Dit kan veroorzaakt worden door een relatief lage meldingsbereidheid van werknemers, door de acceptatie van een zekere mate van agressie en geweld door publiek, maar ook door de aanwezigheid van andersoortige bedrijven (die geen contact met klanten hebben) in deze sector.

Het literatuuronderzoek laat zien dat de confrontatie met ongewenste omgangsvormen grote gevolgen kan hebben voor het slachtoffer. Slachtoffers geven aan minder goed te functioneren en hebben minder plezier in hun werk. Ook is er een relatie met verzuim en gezondheidsklachten.

Onderzoeksvraag 2: Op welke wijze en in welke mate wordt invulling gegeven aan de relevante artikelen van de Arbowet?

- Het overgrote deel van de bedrijven volgt de verplichtingen en aanbevelingen uit de Arbowet op. Zo heeft gemiddeld 79% van de bedrijven een risico-inventarisatie en –evaluatie (RIE). Van de bedrijven met meer dan 10 werknemers, heeft meer dan 70% in de RIE aandacht voor ongewenste omgangsvormen.
- Conflicten worden het vaakst expliciet benoemd in beleid, door 37% van de bedrijven. Ook discriminatie (31%), seksuele intimidatie (28%) en agressie en geweld (27%) worden vaak genoemd. Pesten wordt iets minder vaak benoemd (17%).
- Tussen de 31% (kleinste bedrijven) en 82% (grootste bedrijven) van de bedrijven verstrekt informatie over ongewenste omgangsvormen aan de werknemers.
- Iets meer dan de helft van de bedrijven heeft een vertrouwenspersoon, 9% heeft een klachtencommissie en 21% van de bedrijven heeft een klachtenprocedure. In een kwart van de grootste bedrijven worden leidinggevendenden getraind in het signaleren en het bespreekbaar maken van ongewenste omgangsvormen.
- Bijna de helft van de bedrijven registreert klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen.
- Tussen de 40% (kleinste bedrijven) en 60% (grootste bedrijven) van de bedrijven heeft een gedragscode.

- Gemiddeld 22% van de bedrijven neemt technische of bouwkundige maatregelen als beleidsmaatregel met betrekking tot agressie en geweld. Meer bedrijven nemen organisatorische maatregelen (30%) en maatregelen voor opvang en begeleiding nemen (35%). Van de bedrijven die te maken hebben met mensen die alleen werken neemt ongeveer een derde maatregelen.
- Gemiddeld krijgt 25% van de bedrijven ondersteuning bij het voorkomen of bestrijden van ongewenste omgangsvormen. De arbodienst speelt hierbij een belangrijke rol. In de groep bedrijven met minder dan tien werknemers krijgen werkgevers vaak ondersteuning door de brancheorganisatie.

Onderzoeksvraag 3: Wat is de relatie tussen het beleid van werkgevers en de omvang en de gevolgen van ongewenste omgangsvormen?

Er is geen relatie tussen het aantal klachten dat een bedrijf het afgelopen jaar kreeg en het expliciet noemen van ongewenste omgangsvormen in zijn beleid. Wel zien we dat bedrijven waar geen klachten gemeld zijn over het algemeen minder beleidsmaatregelen getroffen zijn dan bedrijven waar één of meer klachten gemeld zijn. De twee sectoren waar het vaakst één of meer klachten over agressie en geweld zijn gemeld in het afgelopen jaar (handel & horeca en de overheid & overige dienstverlening), nemen ook het vaakst maatregelen ter voorkoming of nazorg van agressie en geweld. Een uitspraak over oorzaak en gevolg is niet eenvoudig. Enerzijds nemen veel bedrijven pas maatregelen als er een incident heeft plaatsgevonden of als de risico's daarop groot zijn. Anderzijds worden ook juist meer klachten gemeld op het moment dat er beleid wordt gemaakt en het onderwerp beter bespreekbaar wordt.

Onderzoeksvraag 4: Wat zijn de ontwikkelingen in de omvang en de gevolgen van ongewenste omgangsvormen en het beleid van werkgevers sinds de vorige evaluaties en welke rol speelt de Arboret hierbij?

Werknemersonderzoeken laten een toename zien van het aantal werknemers dat geconfronteerd wordt met agressie en geweld en seksuele intimidatie. Het aantal werknemers dat geconfronteerd wordt met discriminatie en conflicten is min of meer stabiel. Het is moeilijk een uitspraak te doen over ontwikkelingen in de prevalentie van pesten.

In vergelijking met de vorige evaluaties in 1995 en 2000 worden er minder klachten gemeld bij werkgevers over agressie en geweld en seksuele intimidatie. Het aantal klachten over pesten is ongeveer gelijk gebleven. Het is niet mogelijk iets over de mate van ontwikkelingen in het aantal klachten over discriminatie of conflicten bij bedrijven te zeggen, aangezien dit in de vorige evaluaties niet is meegenomen.

Bedrijven ontwikkelen meer beleid dan ten tijde van de evaluatie van 2000. Zo hebben bedrijven vaker vertrouwenspersonen, nemen zij vaker maatregelen voor opvang en begeleiding, hebben zij vaker een RIE en nemen zij vaker organisatorische maatregelen. Het percentage bedrijven met een klachtencommissie en het percentage bedrijven dat technische of bouwkundige maatregelen met betrekking tot agressie en geweld treft is afgenomen sinds 2000.

Bij bedrijven waar desgevraagd ongewenste omgangsvormen expliciet genoemd worden in het beleid, heeft de Arbowet bij 68% van de bedrijven invloed gehad op het benoemen van agressie en geweld in het beleid, voor seksuele intimidatie was dat 58%, voor pesten 61%, voor discriminatie 49% en voor conflicten 46%. Volgens de deelnemers aan de groepsgesprekken heeft de Arbowet een positieve uitwerking op beleid dat werkgevers voeren. Als de Arbowet er niet zou zijn, zouden bedrijven minder beleid voeren op het gebied van ongewenste omgangsvormen.

Slotwoord

Het onderzoek laat zien dat het aantal werknemers dat geconfronteerd wordt met agressie en geweld en seksuele intimidatie in de afgelopen jaren is gestegen. Anderzijds blijkt dat werkgevers minder klachten krijgen over agressie en geweld en seksuele intimidatie dan in het verleden. De deskundigen met wie is gesproken tijdens de groepsgesprekken herkenden de daling van het aantal klachten bij werkgevers niet. Gezien de, volgens hen, toegenomen risicofactoren voor ongewenst gedrag (meer vrouwen in organisaties en een meer heterogene samenstelling van het personeelsbestand) en het feit dat werknemers steeds beter weten waar incidenten gemeld moeten worden, werd eerder een toename van klachten verwacht.

Een mogelijke verklaring voor de daling van het aantal klachten is dat slachtoffers incidenten minder snel melden omdat zij bang zijn hun baan te verliezen in deze economisch mindere tijden. Een andere verklaring kan zijn dat de meldingsbereidheid is afgenomen, omdat slachtoffers geen vertrouwen hebben in de afhandeling door het bedrijf. Tenslotte werd in de groepsgesprekken aangegeven dat de klachten over het algemeen in ernst zijn afgenomen. Dat kan erop duiden dat leidinggevenden bij minder ernstige gevallen van ongewenst gedrag sneller en vaker dan in het verleden een bemiddelende rol hebben waardoor escalatie te voorkomen is. De mogelijke verklaringen zijn op basis van het verzamelde materiaal niet te toetsen.

Summary

The structure of the study

Employees can be confronted with various forms of undesirable behaviour on the work floor. Under the terms of the Working Conditions Act (*Arbowet*) and the Equal Treatment Act (*Algemene Wet Gelijke Behandeling*) employers are required to take measures to prevent undesirable behaviour at work. In 1995¹ and 2002 studies were carried out to investigate how employers implemented the provisions of the Working Conditions Act governing undesirable behaviour. The study was repeated in 2004 with the aim of updating the data and providing reference points for an evaluation of the effectiveness of the Working Conditions Act with respect to undesirable behaviour. This report presents the results of the 2004 study and compares the outcome with the findings of the earlier studies. The study covered not only aggression and violence, sexual intimidation and bullying, but also discrimination and conflicts. The study, which was carried out in May and June 2004, comprised a telephone survey of almost 700 employers, three group discussions and a literature study.

Research question 1: What are the scale and the consequences of undesirable behaviour at work?

Table S.1 shows the percentage of employees that are confronted with the various forms of undesirable behaviour. The figures are taken from a number of surveys of employees. The employee surveys are described in detail in chapter 2.

Table S.1 Prevalence of forms of undesirable behaviour: the percentage of employees that were victims in the last year.

	Employees
Physical attack by members of the public	9%
Physical attack by superiors/colleagues	2%
Intimidation by members of the public	27%
Intimidation by superiors/colleagues	15%
Sexual intimidation by members of the public	9%
Sexual intimidation by superiors/colleagues	5%
Bullying	1%-5%
Discrimination	1%-3%
Conflicts	15%

Source: various studies, see chapter 2.

Intimidation by members of the public is the most frequent complaint of employees. More than a quarter of employees experienced intimidation during the last year. Intimidation by superiors or colleagues and conflicts within the company affected 15% of employees.

¹ Amstel, R.J. van and G.E. Evers (1995). *Seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbo-wet: de werkgeversinspanningen ten tijde van de wetwijziging*. [Sexual intimidation and aggression and violence under the scope of application of the Working Conditions Act: employers' efforts at the time of the amendment of the law]: SDU The Hague.

² Soethout, J. & M. Sloep (2000). *Evaluatie Arbowet over seksuele intimidatie en agressie en geweld en pesten op de werkplek*. [Evaluation of the Working Conditions Act on sexual intimidation and aggression and violence and bullying in the workplace] Ministry of Social Affairs and Employment, The Hague.

Table S.2 shows the percentage of employers that received one or more complaints about the five forms of undesirable behaviour covered in the survey.

Table S.2 Prevalence of forms of undesirable behaviour: the percentage of employers that received one or more complaints in the last year.

	Employers
Aggression and violence by members of the public	16%
Sexual intimidation	4%
Bullying	5%
Discrimination	5%
Conflicts	17%

There are large differences between sectors in the number of complaints received. Particularly in companies and organisations in the government and other services sector there are a relatively large number of complaints. Possible reasons for this are that the employees have direct contact with clients, that employees are prepared to discuss undesirable behaviour, that victims are familiar with the procedures and channels for reporting incidents and the fact that employees have worked for the organisation for a long time. There are relatively few complaints in the transport sector. This may be due to a relative lack of willingness on the part of employees to report incidents or the acceptance of a certain degree of aggression and violence by members of the public, but also to the presence of different types of companies in the sector (companies that have no contact with clients).

The literature study shows that being confronted with forms of undesirable behaviour can have serious consequences for the victim. Victims said they performed their work less well and enjoyed their work less. There is also a relationship with absenteeism and health complaints.

Research question 2: How and to what extent are the relevant articles of the Working Conditions Act implemented?

- The vast majority of companies comply with the obligations and recommendations in the Working Conditions Act. For example, an average of 79% of the companies have drawn up a Risk Inventorisation and Evaluation (RIE). More than 70% of companies with more than 10 employees refer to forms of undesirable behaviour in the RIE.
- The form of undesirable behaviour most frequently referred to specifically in policy is conflicts, which is mentioned by 37% of companies. Discrimination (31%), sexual intimidation (28%) and aggression and violence (27%) are also frequently referred to. Bullying is mentioned slightly less often (17%).
- Between 31% (the smallest companies) and 82% (the largest companies) of companies provide information to employees about undesirable behaviour.
- Slightly more than half of the companies have appointed a confidential adviser, 9% have a complaints committee and 21% have a complaints procedure. In a quarter of the largest companies managers are trained to identify and encourage discussion of forms of undesirable behaviour.
- Almost half of the companies register complaints about undesirable behaviour.
- Between 40% (the smallest companies) and 60% (the largest companies) of the companies have a code of conduct.

- On average 22% of companies take technical measures or make modifications to their buildings as part of their policy to address aggression and violence. A larger number of companies take organisational measures (30%) and provide care and counselling (35%). Around a third of companies with employees who work alone take measures.
- An average of 25% of companies receive support in preventing or tackling forms of undesirable behaviour. The occupational health and safety service (Arbodienst) plays an important role in this. Among companies with fewer than ten employees employers often receive support from their trade association.

Research question 3: What relationship is there between the employers' policy and the scale and consequences of forms of undesirable behaviour?

There is no relationship between the number of complaints a company received in the last year and explicit reference to forms of undesirable behaviour in its policy. However, we find that companies where no complaints were made have generally taken fewer policy measures than companies where one or more complaints were reported. The two sectors with the most frequent complaints about aggression and violence in the last year (trade & bars, hotels and restaurants and government & other services) also take preventive measures or provide after-care for victims of aggression and violence most frequently. It is not easy to reach any conclusion about cause and effect. On the one hand, many companies only take measures after an incident has occurred or if there is a serious risk of an incident. On the other hand, more complaints are actually reported when there is a policy on the issue and the subject can be more openly discussed.

Research question 4: What trends are there in the scale and consequences of forms of undesirable behaviour and the policy of employers since the earlier evaluations and what role does the Working Conditions Act play in them?

Surveys of employees show an increase in the number of employees who are confronted with aggression and violence and sexual intimidation. The number of employees confronted with discrimination and conflicts is more or less stable. It is difficult to draw any conclusion about trends in the prevalence of bullying.

Compared with the earlier evaluations in 1995 and 2000 there are fewer complaints being reported to employers about aggression and violence and sexual intimidation. The number of complaints about bullying has remained roughly stable. It is impossible to say anything about the trend in the number of complaints about discrimination or conflicts in companies since they were not covered in the earlier studies.

Companies are more likely to have a policy than at the time of the evaluation in 2000. For example, more companies have appointed confidential advisers, take measures to provide care and counselling for victims, have an RIE and take organisational measures. The percentage of companies with a complaints committee and the percentage that take technical measures or make building modifications to prevent aggression and violence have declined since 2000.

Among companies that say forms of undesirable behaviour are explicitly mentioned in their policy 68% said the Working Conditions Act had influenced their decision to refer to aggression and violence in policy. For sexual intimidation the figure was 58%, for bullying 61%, for discrimination

49% and for conflicts 46%. According to the participants in the group discussions, the Working Conditions Act has a positive effect on the policy of employers. If there was no Working Conditions Act companies would adopt fewer policies concerning forms of undesirable behaviour.

Conclusion

The study shows that the number of employees confronted with aggression and violence and sexual intimidation has risen in the last few years. On the other hand, it shows that employers receive fewer complaints about aggression and violence and sexual intimidation than they used to. The experts we spoke to during the group discussions could not understand the decline in the number of complaints to employers. Given what they see as the rise in the risk factors for undesirable behaviour (more women in organisations and a more heterogeneous composition of the workforce) and the fact that employees are increasingly aware of where they should report incidents, they would have expected the number of complaints to have risen.

A possible explanation for the decline in the number of complaints is that victims are more reluctant to report incidents because they are afraid of losing their job during the present economic slowdown. Another possible explanation is that victims are less willing to report incidents because they have no faith in the way the company handles them. Finally, it emerged in the group discussions that complaints have generally become less serious. This could imply that managers intervene sooner and more often than they used to in less serious cases of undesirable behaviour and are therefore able to prevent the situation from escalating. It is impossible to assess the possible explanations on the basis of the material collected.

1 Opzet van het onderzoek

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Ongewenste omgangsvormen op het werk

Werknemers kunnen op de werkvloer te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen, zoals agressie en geweld, seksuele intimidatie, pesten, discriminatie en/of conflicten. Recentelijk trokken vooral extreme geweldsdelicten in het onderwijs en het openbaar vervoer de aandacht in de media. Dergelijk extreme vormen van agressie zijn gelukkig incidenten. Uit onderzoek blijkt dat veel werknemers op de werkvloer te maken hebben met minder ernstige vormen van ongewenst gedrag.

Ongewenste omgangsvormen op het werk hebben negatieve gevolgen voor zowel de getroffen werknemers als de werkgevers. Voor de slachtoffers kunnen ongewenste omgangsvormen leiden tot (ziekte)verschijnselen als stress, depressiviteit, onzekerheid, schaamte, concentratieverlies, slapeloosheid et cetera. Zij kunnen hierdoor (langdurig) ziek worden. Daarnaast hebben deze ongewenste omgangsvormen een negatief effect op de 'teamspirit' en sfeer binnen een bedrijf/ instelling. Dat kan weer ten koste gaan van de productiviteit, de klantvriendelijkheid en het imago van de werkgever.

Tegengaan van ongewenste omgangsvormen

Op grond van de Arbowet en de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) zijn werkgevers verplicht ongewenste omgangsvormen op het werk tegen te gaan. In 1994 is de Arbowet uitgebreid met de verplichting voor de werkgever werknemers te beschermen tegen agressie en geweld en tegen seksuele intimidatie. De AWGB, die in hetzelfde jaar in werking trad, is een uitwerking van artikel 1 van de Grondwet en is bedoeld om op verschillende maatschappelijke terreinen regels te stellen ter bescherming tegen discriminatie. De AWGB verbiedt direct en indirect onderscheid op grond van godsdienst of levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. Ook op de werkvloer is dergelijk discriminerend gedrag verboden. Recent zijn nieuwe wetten aangenomen waarin discriminatie op grond van een handicap of chronische ziekte worden verboden.

Tegen pesten en arbeidsconflicten zijn geen (specifieke) wettelijke maatregelen genomen. Wel wordt instrumentarium ontwikkeld. Zo ontwikkelde TNO Arbeid een aanpak voor het effectief oplossen en de preventie van arbeidsconflicten.

Mede door deze ontwikkelingen op wetgevingsgebied, heeft de aanpak van ongewenste omgangsvormen op het werk de laatste jaren meer aandacht gekregen. Steeds meer (met name grotere) werkgevers onderkennen de problematiek en proberen deze te voorkomen of aan te pakken. Zij doen dit door zelf in het bedrijf voorzieningen te treffen (bijvoorbeeld in de vorm van specifiek beleid, voorlichting en vertrouwenspersonen) of een beroep te doen op het aanbod van derden.

Aanvulling op evaluatie Arbowet

In juni 2004 is de algemene evaluatie van de Arbowet afgerond (Heijink en Warmerdam, 2004). Hierin komen echter de afzonderlijke arbeidsrisico's niet aan de orde. Het ministerie wil naast de algemene evaluatie van de Arbowet in het bijzonder de doeltreffendheid van de wet inzake de preventie en aanpak van ongewenste omgangsvormen kunnen beoordelen. In 1999 (Soethout en

Sloep, 2000) is onderzoek gedaan naar seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten. Het ministerie van SZW wil nu een herhaling van dat onderzoek. Naast de thema's die meegenomen zijn bij de vorige evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen wil het ministerie nu ook de thema's discriminatie en conflicten op het werk meenemen in het onderzoek. Research voor Beleid is gevraagd dit onderzoek uit te voeren.

1.2 Doel en onderzoeksvragen van het onderzoek

Het onderzoek moet aanknopingspunten opleveren voor een beoordeling van de doeltreffendheid van de Arbowet op het punt van ongewenste omgangsvormen.

Bovenstaande doelstelling is uitgewerkt in de volgende centrale vragen:

- Wat zijn de omvang en de gevolgen van ongewenste omgangsvormen op het werk?
- Op welke wijze en in welke mate wordt invulling gegeven aan de relevante artikelen van de Arbowet?
- Wat is de relatie tussen het beleid van werkgevers en de omvang en de gevolgen van ongewenste omgangsvormen?
- Wat zijn de ontwikkelingen in de omvang en de gevolgen van ongewenste omgangsvormen en het beleid van werkgevers sinds de vorige evaluaties en welke rol speelt de Arbowet hierbij?

1.3 Definities en gehanteerde begrippen

Het onderwerp van onderzoek zijn de volgende ongewenste omgangsvormen waar medewerkers op het werk mee te maken kunnen krijgen:

- Agressie en geweld
- Seksuele intimidatie
- Pesten
- Discriminatie
- Conflicten op het werk.

Definities voor de eerste drie begrippen zijn gebaseerd op de onderzoeken uit 1995 (van Amstel en Evers) en 2000 (Soethout en Sloep). Voor de definities van discriminatie en conflicten is gebruik gemaakt van Van der Kemp & Van der Werf (2003). De definities zijn hieronder weergegeven.

Agressie en geweld

Agressie en geweld kan veroorzaakt worden door bedrijfsinternen (dit zijn chefs en collega's) en door publiek. In het onderzoek van 2000 is alleen agressie en geweld door publiek meegenomen. Daarom is ervoor gekozen dit in de werkgeversenquête van 2004 weer te doen (zie paragraaf 1.4). Met name werknemers in dienstverlenende beroepen en zij die te maken hebben met klanten, cliënten, bezoekers, leerlingen en dergelijke kunnen te maken krijgen met agressief gedrag van publiek. Dit kan variëren van uitgescholden worden, bedreigd of vernederd worden tot aan geslagen of geschopt worden of overvallen worden. Tot agressie en geweld wordt dus zowel fysiek, psychisch als verbaal geweld gerekend.

Seksuele intimidatie

Werknemers kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met seksuele intimidatie: variërend van regelmatig op het werk geconfronteerd worden met dubbelzinnige opmerkingen, ongewenste handtastelijkheden tot aan pogingen tot aanranding en verkrachting. De dader kan iemand op het werk zijn, maar evengoed een buitenstaander zoals een patiënt, een cliënt of een klant.

Pesten

Onder pesten worden alle vormen van intimiderend gedrag gerekend van mensen op het werk (collega's, leidinggevend, klanten of leerlingen) tegen een werknemer die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag. Het gedrag kan bestaan uit verbaal geweld (uitschelden, treiteren, grapjes ten koste van), psychisch geweld (bedreigen, intimideren, onder druk zetten) en het vernielen van de eigendommen van de medewerker. Kenmerk van pesten is dat het regelmatig voorkomt, vaak door dezelfde persoon of personen, gericht tegen dezelfde persoon of groep personen.

Discriminatie

Discriminatie is het maken van een ongerechtvaardigd onderscheid. Het betreft onderscheid op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, handicap, chronische ziekte of leeftijd.

Conflicten

Een conflict hoeft geen ongewenste omgangsvorm te zijn. Van een conflict als ongewenste omgangsvorm is pas sprake als minstens één van de partijen vindt dat de andere partij haar dwarsboomt of ergert. Het gaat om conflicten die te maken hebben met of het resultaat zijn van ongewenste omgangsvormen en die de dagelijkse werkzaamheden van de betrokkenen belemmeren.

Klachten

Onder klachten verstaan we het in dit onderzoek zowel de formele klachten als de informele meldingen. In het vervolg van dit rapport spreken we van klachten.

1.4 Onderzoeksaanpak

Het huidige onderzoek is een vervolg op de nulmeting (Amstel en Evers, 1995) en de eerste vervolgmeting (Soethout en Sloep, 2000). Er is zoveel mogelijk aangesloten bij de opzet en vraagstelling van beide onderzoeken, zodat we ze kunnen vergelijken. Om budgettaire redenen is er een aantal aanpassingen gedaan. Zo zijn minder werkgevers benaderd en is het werknemersonderzoek vervangen door een analyse van bestaand datamateriaal. Daarnaast worden in het huidige onderzoek naast agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten, tevens discriminatie en conflicten meegenomen.

Het huidige onderzoek bestaat uit drie delen:

- Telefonische enquête onder werkgevers
- Analyse van bestaand materiaal
- Groepsgesprekken met deskundigen.

Telefonische enquête onder werkgevers

Allereerst is er een telefonische enquête gedaan onder werkgevers. Het doel van de telefonische enquête is een beeld te krijgen van de maatregelen die werkgevers treffen in het kader van on-

gewenste omgangsvormen en het aantal klachten dat zij van werknemers krijgen. De resultaten zijn vergeleken met de resultaten van de onderzoeken uit 1995 en 2000.

Er zijn 2.000 bedrijven benaderd over alle sectoren (zonder landbouw) en vijf grootteklassen (zonder eenmansbedrijven). De steekproef is aangekocht bij Cendris. Cendris beschikt over een database met bijna 800.000 economisch actieve organisaties (bedrijven en overheidsinstanties). Bij het trekken van de steekproef is een onderverdeling gemaakt naar bedrijfstak en bedrijfsgrootteklasse. De respons is 35%, wat betekent dat er uiteindelijk 695 bedrijven meewerkten. De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat er op het gebied van het voorkómen en het omgaan met ongewenste omgangsvormen verschillen zijn tussen kleine en grote bedrijven. Aangezien in Nederland ongeveer 80% van de bedrijven minder dan 10 medewerkers heeft, bepalen de resultaten van de kleine bedrijven een belangrijk deel van de gewogen totale resultaten. Daarom is ervoor gekozen bij de meeste tabellen een uitsplitsing naar grootteklasse van de bedrijven te maken. Een beschrijving van de steekproef en de weging is opgenomen in bijlage 1.

De vragenlijst bestond uit 46 vragen. Het gesprek duurde ongeveer 10 minuten. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

Analyse van bestaand datamateriaal

Ten tweede vond een literatuuronderzoek plaats. Hierin zijn gegevens verzameld over de ervaringen van werknemers. Onder andere zijn de TNO Arbeidssituatie Survey (TAS), de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO en Monitoronderzoek in het kader van de arboconvenanten bestudeerd. In de literatuurlijst is het bestudeerde materiaal weergegeven.

Groepsgesprekken met deskundigen

Tot slot hebben drie groepsgesprekken plaatsgevonden. Het doel van de groepsgesprekken is tweeledig. Enerzijds om de bevindingen uit de telefonische enquête en het literatuuronderzoek te onderbouwen en verklaren. Anderzijds om de bevindingen aan te vullen met praktijkervaringen. Deelnemers aan de groepsgesprekken waren arboprofessionals (vertrouwenspersonen, bedrijfsartsen en bedrijfsmaatschappelijk medewerkers) en deskundigen.

1.5 Opzet van het rapport

Het rapport start na de inleiding in hoofdstuk één met het tweede hoofdstuk waarin een overzicht gegeven wordt van de omvang van ongewenste omgangsvormen onder de Nederlandse werknemers. De cijfers worden in een kader geplaatst door ze te vergelijken met internationale cijfers en met de resultaten van de vorige evaluatie van de Arbowet. Ook gaan we in op de gevolgen van ongewenste omgangsvormen. Daarbij komen onder andere verzuim, gezondheidsklachten en (on)veiligheidsgevoelens aan de orde. Literatuuronderzoek vormt de basis van dit hoofdstuk.

In het derde hoofdstuk wordt gekeken de mate waarin de confrontatie van werknemers met ongewenste omgangsvormen resulteert in het melden van klachten bij werkgevers. Daarbij is tevens aandacht voor het meldingskanaal en de ontwikkelingen sinds de vorige evaluatie. In dit hoofdstuk wordt een deel van de resultaten van de werkgeversenquête gepresenteerd.

Het beleid dat werkgevers voeren en de invloed van de Arbowet daarop, is het onderwerp van het laatste hoofdstuk. Dit hoofdstuk is vooral gebaseerd op de resultaten van de werkgeversenquête.

2 Ongewenst gedrag: prevalentie, gevolgen en ontwikkelingen

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de prevalentie van de verschillende ongewenste omgangsvormen op de werkvloer. Bestaande literatuur vormt de basis voor dit hoofdstuk.

Per ongewenste omgangsvorm wordt aandacht gegeven aan de stand van zaken onder de Nederlandse werknemers. Bronnen hiervoor zijn algemene werknemersonderzoeken. De algemene werknemersonderzoeken zijn:

- TNO Arbeidssituatie Survey (TAS).
Dit is een onderzoek onder ruim 4.000 werknemers, inclusief zelfstandigen. Dit onderzoek is voor het eerst afgenomen in 2000 en daarna in 2002 herhaald. In dit onderzoek is aandacht voor lichamelijke geweld, intimidatie en seksuele intimidatie.
- Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003 van TNO (NEA).
Dit is een tweejaarlijks onderzoek onder ongeveer 10.000 werknemers. In het onderzoek zijn zelfstandigen niet meegenomen. In 2003 is de enquête voor het eerst afgenomen. Net als in de TAS is in dit onderzoek aandacht voor lichamelijke geweld, intimidatie en seksuele intimidatie.
- Permanent Onderzoek Leefsituatie van CBS (POLS).
Bijna 11.000 respondenten vulden de module over gezondheid en werk in. In dit onderzoek is aandacht voor conflicten en voor discriminatie. Dit onderzoek loopt jaarlijks vanaf 1997, tot en met 2002 zijn uitsplitsingen naar achtergrondkenmerken beschikbaar.

Ook besteden we aandacht aan internationaal onderzoek en gaan we in op de gevolgen van ongewenste omgangsvormen. Waar mogelijk vergelijken we de resultaten van bestaande bronnen met de resultaten van het werknemersonderzoek uit 2000 (Soethout en Sloep). Omdat in onderhavig onderzoek geen onderzoek onder werknemers is gedaan, en er geen volledig vergelijkbaar ander onderzoek is uitgevoerd, zijn ontwikkelingen sinds 2000 niet altijd zichtbaar te maken. Waar mogelijk bespreken we daarom de ontwikkelingen die algemene werknemersonderzoeken laten zien.

Tenslotte nog een opmerking: vrijwel elk onderzoek hanteert eigen definities van de verschillende ongewenste omgangsvormen. Dat maakt cijfers soms lastig te vergelijken. Waar dit sterke vertekeningen met zich meebrengt is een toelichting gegeven.

2.1 Agressie en geweld

2.1.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen

Stand van zaken en ontwikkelingen

De NEA (Van den Bossche en Smulders, 2004) is een onderzoek onder 10.000 werknemers. Aan deze werknemers zijn vier vragen over agressie en geweld gesteld. Het gaat om de volgende items:

- Intimidatie door klanten
- Intimidatie door chefs of collega's

- Lichamelijk geweld door klanten
- Lichamelijk geweld door chefs of collega's.

De resultaten laten zien dat in het afgelopen jaar gemiddeld 26,6% van de werknemers geconfronteerd werd met intimidatie door publiek en 8,8% met lichamelijk geweld door publiek. Verder blijkt uit de NEA dat 15,1% van de werknemers te maken krijgt met intimidatie door chefs of collega's en 1,7% van de werknemers met lichamelijk geweld door chefs of collega's.

Uit de algemene werknemersonderzoek van TNO (Van den Bossche en Smulders, 2004 en Smulders, Andries en Otten, 2001) blijkt een toename van intimidatie en lichamelijk geweld door publiek, zie tabel 2.1. Er is ook een lichte toename waar te nemen van lichamelijk geweld door chefs of collega's.

Tabel 2.1 Percentage werknemers dat in het afgelopen jaar te maken heeft gehad met intimidatie of lichamelijk geweld.

	2000	2002	2003
Intimidatie door publiek	20,5%	22,5%	26,6%
Lichamelijk geweld door publiek	6,9%	6,8%	8,8%
Intimidatie door chefs/collega's	15,2%	13,4%	15,1%
Lichamelijk geweld door chefs/collega's	0,6%	0,9%	1,7%

Bron: Van den Bossche, 2004.

Vrouwen en jonge werknemers hebben relatief vaak te maken met intimidatie en lichamelijk geweld door klanten. Secundaire analyses NEA 2003 (Van den Bossche, 2004) laten zien dat de verklarende factor voor het vaker voorkomen van intimidatie door publiek bij vrouwen het beroep is. Vrouwen werken vaker in een beroep met contacten met klanten dan mannen. Mannen hebben vaker te maken met intimidatie en lichamelijk geweld door collega's. Oudere werknemers hebben vaker te maken met intimidatie door collega's en jongere werknemers hebben vaker te maken met lichamelijk geweld door collega's.

Internationaal

Uit de enquête "Third European survey on working conditions 2000" (Paoli en Merlié, 2001) blijkt dat in Nederland in 2000 8,5% van de werknemers geconfronteerd wordt met fysiek geweld door externen in het afgelopen jaar. Nederland scoort daarmee boven het Europees gemiddelde van 4,1%. Alleen Groot-Brittannië scoort hoger, waar 8,9% van de werknemers geconfronteerd is met geweld van externen. Ook zijn Nederlandse werknemers vaak het slachtoffer van intimidatie, 14% met een Europees gemiddelde van 8,5% (Di Martino, Hoel en Cooper, 2003). Een verklaring voor het feit dat Nederlandse werknemers zo vaak met agressie geconfronteerd worden in vergelijking met andere Europese landen, is dat in Nederland (en Groot-Brittannië) veel minder taboe bestaat rondom agressie op het werk. Daardoor worden klachten eerder gemeld.

Gevolgen en ontwikkelingen

In de NEA van TNO (Van den Bossche en Smulders, 2004) geeft bijna 5% van de respondenten aan wel eens verzuimd te hebben als gevolg van een confrontatie met agressie en geweld (zie tabel 2.2). De verschillen tussen mannen en vrouwen zijn klein. De jongeren (15-24 jaar) hebben iets vaker verzuimd of minder goed gefunctioneerd als gevolg van agressie en geweld.

Tabel 2.2 Percentage werknemers dat uitgevallen is ten gevolge van ongewenste seksuele aandacht, intimidatie en lichamelijk geweld.

	Percentage respondenten
Verzuimd	4,8%
Langer dan vier weken verzuimd	2,2%
Minder goed gefunctioneerd	12,8%
Langer dan vier weken minder goed gefunctioneerd	3,0%

Bron: Van den Bossche en Smulders, 2004.

Uit de TAS (Smulders et al., 2001) blijkt dat werknemers die geconfronteerd zijn met intimidatie vaker verzuimen, vaker emotioneel uitgeput zijn, vaker van baan te willen wisselen en ook vaker daadwerkelijk actie hebben ondernomen om een andere baan te vinden. Het onderzoek maakt onderscheid tussen ongewenst gedrag door klanten en collega's. De impact van intimidatie door collega's is groter dan de impact van intimidatie door klanten.

Uit het werknemersonderzoek van de evaluatie ongewenste omgangsvormen in 2000 (Soethout en Sloep, 2000) blijkt dat 9% van de slachtoffers van agressie en geweld als gevolg van een of meer incidenten ziek thuis is geweest.

Het is moeilijk iets te zeggen over ontwikkelingen in het verzuim door slachtoffers, omdat de onderzoeken niet met elkaar te vergelijken zijn. Over het algemeen zien we de laatste jaren een afname van verzuim, waarschijnlijk veroorzaakt door de economische recessie. In moeilijke tijden werken zieke werknemers vaker door omdat zij bang zijn hun baan kwijt te raken. Mogelijk is een zelfde ontwikkeling te zien voor verzuim als gevolg van ongewenste omgangsvormen: ondanks dat slachtoffers hun werk niet goed meer kunnen uitvoeren blijven ze toch naar hun werk toekomen en melden zij zich niet ziek. Anderzijds kan een verklaring voor de daling van het verzuimcijfer ook liggen in de effecten van de Wet Verbetering Poortwachter (ingevoerd in april 2002) en de vanaf 1999 ingezette arboconvenanten.

2.1.2 Stand van zaken in de sectoren

Algemeen werknemersonderzoek (Van den Bossche en Smulders, 2004) laat zien dat er verschillen zijn in de prevalentie van agressie en geweld in de verschillende sectoren. Handel, horeca, onderwijs, gezondheid/welzijn en justitie en politie hebben relatief vaak te maken met intimidatie door klanten. Dezelfde sectoren hebben ook veel te maken met lichamelijk geweld door klanten, met name gezondheid/welzijn.

Hieronder presenteren we een aantal onderzoeken die in sectoren zijn uitgevoerd.

Agressie en geweld in de (semi-)openbare ruimte

Bureau Driessen heeft in 2001 een onderzoek gedaan naar geweld tegen werknemers in de (semi-)openbare ruimte, netto deden 2.352 werknemers aan het onderzoek mee (Middelhoven en Driessen, 2001). Acht beroepsgroepen werden ondervraagd. In tabel 2.3 is te zien dat politieagenten en de treinconducteurs relatief vaak in aanraking komen met alle vormen van geweld.

Tabel 2.3 Percentage werknemers dat in de afgelopen 12 maanden met betreffende vorm van geweld werd geconfronteerd (hoogste percentages per geweldsvorm zijn vetgedrukt)

	Verbaal Geweld	Serieuze bedreigingen	Fysiek geweld	Zwaarder geweldsincident ¹
Treinconducteurs	95	63	59	75
Politieagenten	91	53	55	66
Penitentiaire Inrichtingswerkers	82	32	30	40
Sociale dienstmedewerkers	78	27	12	29
Huisartsen	58	21	12	24
Ziekenhuismedewerkers	61	15	19	25
Winkelmedewerkers	50	13	10	17
Taxichauffeurs	36	12	13	18
Allen	71	31	28	39

Bron: Middelhoven en Driessen, 2001.

In de studie van Bureau Driessen blijkt dat mannen over het algemeen vaker met geweld te maken hebben dan vrouwen (in dezelfde beroepsgroep). Ook jongere werknemers lopen iets meer risico op een confrontatie met geweld. Allochtone werknemers worden even vaak geconfronteerd met geweld als hun autochtone collega's.

Agressie en geweld in het openbaar vervoer

In 2002 heeft een monitoronderzoek naar de sociale veiligheid onder personeel van vervoerbedrijven plaatsgevonden. Van het rijdend personeel in bus, tram, metro en trein geeft 61% aan de afgelopen 12 maanden één of meer incidenten te hebben meegemaakt. Dit is iets minder dan in 2000, toen het 64% was. Wel vond verharding van de incidenten plaats (Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer in: TK, 2002-2003, 28 642, nr 1).

Agressie en geweld in het onderwijs

Agressie en geweld op scholen is veel in de media de laatste tijd. Er zijn dan ook diverse onderzoeken naar gedaan.

In 2004 is door Research voor Beleid een onderzoek gedaan naar agressie op scholen (Van Wonderen, 2004) . De steekproef omvatte zowel onderwijzend als onderwijsondersteunend personeel. Ruim 11.000 mensen hebben meegewerkt aan het onderzoek. De overgrote meerderheid voelt zich veilig op school (92%). In tabel 2.4 is te zien dat meer dan de helft van de respondenten te maken heeft met leerlingen die hen uitschelden. Schriftelijke bedreigingen en het gebruik van wapens komt weinig voor. Bijna 20% van de respondenten geeft aan dat de veiligheid licht is afgenomen, met name in het speciaal onderwijs en het voortgezet onderwijs.

¹ Van een zwaarder geweldsincident is sprake als er een combinatie van verbaal geweld, serieuze bedreigingen en/of fysiek geweld gebruikt is.

Tabel 2.4 Percentage respondentent dat betreffende ongewenste omgangsvorm (door leerlingen) is overkomen in het afgelopen jaar.

	Niet	Eén of enkele keren per jaar of per maand	Eén of enkele keren per week of dagelijks
Uitgescholden door leerlingen	47%	46%	7%
Verbale bedreiging met geweld	72%	26%	2%
Geweld, zoals slaan en schoppen	84%	15%	1%
Schriftelijke bedreiging met geweld	99%	1%	0%
Gebruik van wapen	99%	1%	0%

Bron: Van Wonderen, 2004.

De Algemene Onderwijsbond heeft in 2003 een onderzoek onder zijn leden gedaan (430 respondenten) en gevraagd met welke vormen van agressie zij te maken hebben gehad in het afgelopen jaar. In tabel 2.5 is naast het percentage leden dat te maken heeft gehad met de betreffende vorm van geweld, ook het schooltype weergegeven dat het hoogste scoorde. Vooral het voortgezet onderwijs scoort hoog. De helft van de respondenten had het gevoel dat agressie en geweld op school in de afgelopen vijf jaar was toegenomen, vooral in het basis onderwijs en het voortgezet onderwijs (Sikkes, Braam en Van Kessel, 2003).

Tabel 2.5 Welke vormen van agressie heeft u afgelopen jaar zelf meegemaakt?

	Alle schoolsoorten		Hoogste score
Schelden	16%	Vo	21%
Bedreiging fysiek geweld	7%	Vo	9%
Bedreiging vernieling eigendommen	5%	Vo	7%
Vernieling van eigendommen	3%	Bve	5%
Slaan	3%	Po	9%
Trappen	3%	Po	8%
Bedreiging met de dood	3%	Bve	5%
Scheldtelefoontjes	2%	po	3%

Bron: Sikkes, Braam en Van Kessel, 2003.

(po = primair onderwijs, vo = voortgezet onderwijs, bve = beroeps- en volwasseneneductie)

Er zijn grote verschillen tussen het onderzoek van Van Wonderen en dat van Sikkes et al. Deze verschillen zijn lastig te verklaren. Wel valt op dat het onderzoek van Sikkes et al. is gehouden onder 430 leden, dat van Van Wonderen onder ruim 11.000 leerkrachten en ondersteunend personeel. Dit wijst erop dat de cijfers van Van Wonderen waarschijnlijk betrouwbaarder zijn. Anderzijds betrof het onderzoek van Van Wonderen een schriftelijke vragenlijst. Het werken met een schriftelijke vragenlijst kan tot gevolg hebben gehad dat mensen met ervaring met agressie en geweld vaker hebben meegewerkt aan het onderzoek dan mensen zonder ervaringen met agressie en geweld. Dat kan leiden tot een overschatting van de prevalentie van agressie en geweld.

Agressie en geweld in de arboconvenanten

In de arboconvenanten is ook aandacht voor het onderwerp agressie en geweld. In vijf van de zes lopende convenanten waar het onderwerp aan de orde komt, is onderzoek gedaan naar blootstelling, klachten en uitval als gevolg van agressie en geweld. In de ziekenhuizen (Coumou et al., 2003), GGZ (Van der Kemp et al., 2003), gehandicaptenzorg (Bureau Bartels, 2003) en de gemeenten (Broersen et al., 2002) is dit op dezelfde wijze gemeten, waardoor we de cijfers kunnen vergelijken. In tabel 2.6

zijn de resultaten van de nulmetingen te zien. Vooral in de GGZ en de gehandicaptenzorg blijkt dat veel medewerkers te maken hebben met de verschillende vormen van agressie.

Tabel 2.6 Percentage medewerkers dat het afgelopen jaar één of meer keren te maken had met verschillende vormen van agressie

	Ziekenhuizen	GGZ	Gehandicapten- zorg	Gemeenten
Lichamelijke agressie	22%	39%	53%	6%
Serieuze bedreiging	14%	37%	21%	15%
Lastig gedrag	40%	61%	48%	29%

Bron: Nulmetingen arboconvenanten ziekenhuizen, GGZ, gehandicaptenzorg en gemeenten.

Uit de nulmeting van het Arboconvenant Gemeenten (Broersen et al., 2002) blijkt dat de baliemedewerkers en de buitendienst het meest te maken hebben met geweld, de beleidsmedewerkers het minst. De kleinere gemeenten hebben minder te maken met agressie dan de grotere gemeenten. De verschillen tussen mannen en vrouwen waren klein.

Voor de sectoren waar een tussenmeting is uitgevoerd (ziekenhuizen, gemeenten en thuiszorg) zijn de verschillen tussen nul- en tussenmeting klein.

Hieronder gaan we in op de gevolgen van agressie en geweld in de sectoren.

Gevolgen van agressie en geweld in de (semi-)openbare ruimte

Bijna de helft van de respondenten in het onderzoek onder werknemers in de (semi-)openbare ruimten voelt zich wel eens onveilig (Middelhoven en Driessen, 2001). Diegene die wel eens geconfronteerd zijn met fysiek geweld hebben hier beduidend meer last van. Bijna 30% van de respondenten is wel eens geconfronteerd met fysiek geweld en 14% daarvan voelt zich vaak onveilig (61% soms). Van diegene die niet met fysiek geweld geconfronteerd zijn, is dat maar 3% (41% soms).

Gevolgen van agressie en geweld in het onderwijs

Het onderzoek naar agressie en geweld in het onderwijs (Van Wonderen, 2004) laat zien dat 7% van de respondenten minder goed functioneert in het werk door agressie en geweld op school, zie tabel 2.7.

Tabel 2.7 Percentage respondenten dat het (zeer) eens is met de betreffende stelling (over alle onderwijstypen)

	Respondenten
Vaker ziek melden	1%
Minder plezier in het werk	12%
Minder goed functioneren in het werk	7%
Minder goed functioneren buiten het werk	5%
Overwegen om te stoppen met werken	2%

Bron: Van Wonderen, 2004.

Gevolgen van agressie en geweld in het openbaar vervoer

In het openbaar vervoer is de subjectieve veiligheidsbeleving afgenomen. Het aantal medewerkers dat zich (zeer) veilig voelt is gedaald van 50% in 2000 naar 42% in 2002. Waarschijnlijk heeft de verharding van de incidenten meer invloed op de beleving van het personeel dan de afname van het aantal incidenten (Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer in: TK, 2002-2003, 28 642, nr. 1).

Gevolgen van agressie en geweld in de arboconvenanten

In de nulmetingen van de arboconvenanten is gevraagd naar klachten en uitval als gevolg van agressie en geweld, zie tabel 2.8. Vooral in de GGZ en de gehandicaptenzorg zijn er veel medewerkers met klachten of medewerkers die verzuimen of minder functioneren als gevolg van agressie en geweld.

Tabel 2.8 Percentage medewerkers dat aangeeft klachten te hebben of verzuimd te hebben als gevolg van agressie en geweld

	Ziekenhuizen	GGZ	Gehandicapten- zorg	Gemeenten
Stress	-	8%	6%	6%
Minder plezier	12%	17%	12%	6%
Wel eens verzuimd	2%	4%	3%	1%
Minder functioneren	11%	20%	20%	8%

Bron: Nulmetingen arboconvenanten ziekenhuizen, GGZ, gehandicaptenzorg en gemeenten.

2.2 Seksuele intimidatie

2.2.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen

Stand van zaken en ontwikkelingen

Naast intimidatie en lichamelijk geweld, is in de NEA (Van den Bossche en Smulders, 2003) ook aandacht voor seksuele intimidatie. Zij gebruiken de term "ongewenste seksuele aandacht". Er is onderzoek gedaan naar ongewenste seksuele aandacht door publiek en door chefs of collega's. Het blijkt dat 9,0% van de werknemers in het afgelopen jaar te maken heeft gehad met seksuele intimidatie door publiek en 5,3% met seksuele intimidatie door chefs of collega's. Vrouwen en jonge werknemers hebben relatief vaak te maken met seksuele intimidatie.

Hubert en Scholten (2000) hebben onderzocht welke organisatiekenmerken een risico vormen voor seksuele intimidatie door collega's:

- Sterk hiërarchische cultuur
- Personeelssamenstelling (tussen 15-35% vrouwen)
- Omgangscultuur (vaker seksuele intimidatie als er een losse en gezellig sfeer is of er vaker machismo gedrag is)
- Grootte van de organisatie (bij bedrijven met 200-500 werknemers komt vaker seksuele intimidatie voor)
- Aard van het werk (verzorgende beroepen)
- Ruimtelijke risicofactoren.

Met name vrouwen tussen de 25 en 34 jaar, lager opgeleide vrouwen, vrouwen met een functie in het middenkader, vrouwen die voltijds werken en alleenstaande en ongehuwde vrouwen en mannen hebben meer kans slachtoffer te worden van seksuele intimidatie.

Ontwikkelingen

In 2000 (Soethout en Sloep) zegt 10% van de respondenten wel eens te maken te hebben gehad met seksuele intimidatie op het huidige werk. Afgezien van eigen ervaringen, hebben volgens 19% van de respondenten één of meer collega's ooit te maken gehad met seksuele intimidatie.

De rapportage van Van den Bossche (2004) laat zien dat niet alleen intimidatie en lichamelijk geweld door publiek zijn toegenomen, ook seksuele intimidatie op de werkplek (zowel door klanten en als door chefs of collega's) komt vaker voor, zie tabel 2.9.

Tabel 2.9 Percentage werknemers dat in het afgelopen jaar te maken heeft gehad met seksuele intimidatie

	2000	2002	2003
Door publiek	4,7%	6,7%	9,0%
Door collega's of chefs	2,5%	3,1%	5,3%

Bron: Van den Bossche, 2004.

Internationaal

Net als bij geweld door externen en intimidatie, worden Nederlandse werknemers ook relatief vaak geconfronteerd met ongewenste seksuele aandacht. Uit de enquête "Third European survey on working conditions 2000" blijkt dat 3,2% van de werknemers in het afgelopen jaar is geconfronteerd met seksuele intimidatie, bij een Europees gemiddelde van 2,0%. Hierbij moet opgemerkt worden dat de ervaring van ongewenste omgangsvormen in het algemeen en ongewenste seksuele aandacht in het bijzonder, sterk cultureel bepaald is. In sommige landen wordt een aanraking bijvoorbeeld als heel gewoon ervaren terwijl in andere landen men een stuk afstandelijker met elkaar om gaat (Di Martino et al., 2003).

Gevolgen en ontwikkelingen

Voor seksuele intimidatie geldt dat 7% van de slachtoffers als gevolg hiervan ziek thuis is geweest, zo blijkt uit het werknemersonderzoek van de evaluatie in 2000 (Soethout en Sloep). Dit onderzoek is in 2004 niet herhaald.

2.2.2 Stand van zaken in de sectoren

De NEA van TNO laat zien dat er verschillen zijn in de prevalentie van seksuele intimidatie door publiek of door collega's of chefs in de diverse sectoren. Seksuele intimidatie door klanten komt relatief veel voor in de horeca, gezondheid/welzijn en onderwijs. Seksuele intimidatie door collega's en chefs komt relatief vaak voor in de horeca, financiële instellingen en energie & water.

Hieronder presenteren we een aantal resultaten van onderzoeken in verschillende sectoren.

Seksuele intimidatie bij de politie

Uit een onderzoek van het NISSO onder ruim 6300 politiewerknemers in 2000 (Sandford & Vanwesenbeeck, 2000) blijkt dat 69% van de vrouwelijke politiewerknemers in de afgelopen twee jaar te maken heeft gehad met seksueel intimiderend gedrag door collega's. In driekwart van de gevallen was dat meerdere malen voorgekomen. Seksueel intimiderend gedrag varieerde van "schunnige en aanstootgevende opmerkingen over uiterlijk en lichaam" (42%) tot "poging tot seksuele dwang" (4%). Ook mannen bij de politie krijgen te maken met één of ander vorm van seksueel intimiderend gedrag (44%). In de helft van de gevallen ging het om meer ervaringen in de afgelopen twee jaar. Ook bij mannen kwam de verbale vorm van seksueel intimiderend gedrag het meest voor (26%). Poging tot seksuele dwang kwam het minst voor, maar ook nog in 1% van de gevallen.

Uit het onderzoek blijkt dat vrouwen vaker slachtoffer zijn van seksueel intimiderend gedrag. Andere factoren die bijdragen aan het vaker slachtoffer zijn van seksuele intimidatie zijn: de leeftijd, het vrijgezel zijn, het hebben van kinderen en het draaien van nachtdiensten.

Vrouwen ondernemen vaker actie dan mannen als zij het slachtoffer zijn van seksuele intimidatie (zie tabel 2.11). Ongeveer de helft van de vrouwelijke politiewerknemers, die in de afgelopen twee jaar met seksueel intimiderend gedrag te maken kregen, heeft niets ondernomen. Bij de mannen was dat tweederde. Van formele procedures wordt door beide seksen weinig gebruik gemaakt, maar 1% van de vrouwen dient een formele klacht in bij de vertrouwenspersoon. Van de vrouwen en mannen die door hun ervaring echt van slag raakten (48% resp. 16%), neemt 9% resp. 5% contact op met een vertrouwenspersoon (Sandford & Vanwesenbeeck, 2000). Hier zien we dat het aantal meldingen of klachten bij de vertrouwenspersoon het topje van de ijsberg is, en dat dus het aantal klachten bij werkgevers (hoofdstuk 3) een onderschatting is van het werkelijke vóórkomen van ongewenste gedrag.

Tabel 2.11 Reacties van politiemedewerkers op seksuele intimidatie

	Vrouw	Man
Op zijn beloop laten	48%	68%
Aanspreken van dader	40%	±25%
Bespreken met collega's	±25%	±10%
Naar leidinggevende stappen	±10%	±5%
Indienen van formele klacht bij vertrouwenspersoon	1%	-

Bron: Sandford & Vanwesenbeeck, 2000.

De confrontatie met seksueel intimiderend gedrag heeft voor vrouwen grotere gevolgen dan voor mannen. Hun werktevredenheid vermindert, zij beoordelen de balans tussen baten en inzet in het werk ongunstiger, ontwikkelen vaker dan mannen burnout verschijnselen en ze hebben vaker dan mannen lichamelijke gezondheidsproblemen. Ook werken ze vaker ziek door en overwegen ze vaker om bij de politie weg te gaan (Sandford & Vanwesenbeeck, 2000).

Seksuele intimidatie in het onderwijs

Het onderzoek van de Algemene Onderwijsbond laat zien dat 5% van de respondenten in het afgelopen jaar te maken heeft gehad met ongewenste seksuele opmerkingen van leerlingen. Vooral de schoolsoort beroeps- en volwasseneducatie scoorde hoog met 8% (Sikkens et al., 2003).

Het onderzoek van Research voor Beleid laat een hoger percentage zien: 13% van de respondenten wordt één of enkele keren per jaar of per maand met seksuele toespelingen van leerlingen geconfronteerd, 1% één of enkele keren per week of dagelijks. Deels is dit hogere percentage te verklaren doordat niet naar het afgelopen jaar is gevraagd, maar naar een langere periode (Van Wonderen, 2004).

Seksuele intimidatie in de (semi-)openbare ruimte

Werknemers in (semi-)openbare ruimten worden vaak met seksuele opmerkingen geconfronteerd, vooral treinconducteurs en ziekenhuismedewerkers (Middelhoven & Driessen, 2001).

Tabel 2.10 Percentage werknemers dat in de afgelopen 12 maanden met seksuele opmerkingen werd geconfronteerd

	Seksuele opmerkingen (%)
Politieagenten	14
Penitentiaire Inrichtingswerkers	16
Treinconducteurs	22
Sociale dienstmedewerkers	11
Huisartsen	3
Ziekenhuismedewerkers	24
Winkelmedewerkers	7
Taxichauffeurs	7
Allen	14

Bron: Middelhoven en Driessen, 2001.

Seksuele intimidatie bij defensie

Tussen de 1% en 2% van de defensiemedewerkers zegt in het integriteitsonderzoek bij defensie slachtoffer te zijn geweest van lichamelijk ongewenst contact, seksuele intimidatie, stalking of chantage (KPMG, 2002).

2.3 Pesten

2.3.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen

Stand van zaken en ontwikkelingen

Er zijn weinig grootschalige onderzoeken gedaan naar de prevalentie van pesten bij Nederlandse werknemers. In NEA, TAS en POLS is pesten niet opgenomen. Onderzoeken laten sterk uiteenlopende cijfers zien als gevolg van uiteenlopende definities en onderzoeksmethoden. Op basis van een overzicht van literatuur tussen 1990 en 2002 komt Hubert tot de conclusies dat het percentage werknemers dat onderhevig is aan "mobbing" tussen de 1% en 5% ligt (Hubert, 2002).

In het werknemersonderzoek van de evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen van 2000 (Soethout en Sloep) geeft 16% van de respondenten aan op het huidige werk wel eens gepest te zijn. Van diegene die wel eens gepest zijn, wordt 77% geconfronteerd met opmerkingen, 54% met grapjes ten koste van het slachtoffer en 43% met ongelijke behandeling. Bijna tweederde wordt door collega's gepest (64%) en bij bijna de helft van de slachtoffers (48%) maakt de leidinggevende zich schuldig aan de pesterijen.

In maart 2003 kwam een onderzoek uit van het CNV over integriteit op de werkplek. Het was een enquête onder de leden van de zeven CNV bonden (535 respondenten). Op de stelling "werknemers pesten collega's of maken hen het werk onmogelijk" gaf 6% van de respondenten aan dat dit regelmatig of veel voorkomt. Bijna de helft (47%) zei dat dit af en toe voorkomt en evenveel respondenten gaven aan dat pesten niet voorkomt (Vinkers, 2003).

De Ontslaglijn (www.ontslag.nl) heeft in maart 2004 een onderzoek gedaan waaruit blijkt dat 10% van de 2500 telefonische oproepen per maand betrekking heeft op een bepaalde vorm van pesten. Ten opzichte van twee jaar geleden is dat een toename van ongeveer 50%. Deze percentages zijn niet representatief voor het vóórkomen van pesten bij de Nederlandse werknemers, maar laat wel zien dat er een toename is van het aantal werknemers dat advies vraagt over ontslag en pesten. Uit het onderzoek van de Ontslaglijn blijkt dat de meest voorkomende vormen van mobbing zijn:

1. Pestgedrag vanwege iemands uiterlijk, geloof of seksuele voorkeur.
2. Buitengesloten worden door collega's en/of leidinggevenden na een periode van (meestal langdurige) arbeidsongeschiktheid.
3. Negeren of treiteren van het 'braafste jongetje van de klas'. De meest trouwe en loyale werknemer wordt door de rest van het personeel niet geaccepteerd.
4. (Verbroken) relaties op het werk of seksuele intimidatie tussen collega's is aanleiding om de betreffende werknemer uit de groep te verbannen.
5. Pesten naar aanleiding van (hoge) leeftijd. Oudere werknemers op een afdeling waar veel jonge mensen werken zijn het mikpunt van spot, waardoor de arbeidsvreugde drastisch afneemt.

Hubert en Scholten (2000) concluderen in een literatuuronderzoek dat de onderstaande organisatiekenmerken risicofactoren zijn bij het vóórkomen van pestgedrag:

- Een sterk hiërarchische cultuur
- Omgangscultuur (o.a. maken van grappen, wijze van communiceren)
- Grootte van de organisatie (in organisaties met minder dan 10 medewerkers komt minder pestgedrag voor)
- Gebrek aan zelfstandigheid bij het verrichten van de taak
- Stijl van leidinggeven
- Rolconflicten
- Over welke leeftijdsgroep of welke sekse het meest slachtoffer is van pesten zijn de onderzoeken niet consistent.

Gevolgen

Pesten heeft zeer grote gevolgen voor de slachtoffers. Al na enkele dagen lijden slachtoffers onder psychosomatische klachten zoals darmklachten, hoofdpijn en slaapproblemen. Na verloop van een half jaar pesten vertoont ongeveer 95% van de slachtoffers duidelijk symptomen van angststoornissen en een Post Traumatisch Stress Syndroom (Evers & Hubert, 2003). In Zweden toont onderzoek aan dat naar schatting 10-15% van de zelfdodingen te wijten is aan pesterijen op het werk (H. Steensma in Platzer, 2004).

Pesten is niet alleen voor het slachtoffer een probleem. Onderzoek toont aan dat ook collega's die zelf geen slachtoffer zijn, maar wel pesten op het werk waarnemen, welzijns- en psychosomatische klachten hebben (Hubert, Furda & Steensma, 2001). Waar gepest wordt, ligt het verzuim fors hoger. Mensen gaan met minder plezier naar hun werk en ze hebben een hogere verloopin-

tentie. Vermoedelijk zijn de verpeste werksfeer, de angst om zelf slachtoffer te worden, alsmede schuldgevoelens omdat men het slachtoffer niet kan helpen hier debet aan.

2.3.2 Stand van zaken in de sectoren

Ook naar pesten in sectoren is relatief weinig onderzoek gedaan.

Pesten in het onderwijs

Onderzoek onder de leden van de AOB (Sikkes et al, 2003) laat zien dat 9% van de respondenten het afgelopen jaar zelf gepest is. Het hoogst scoorde het voortgezet onderwijs, waar 12% van de respondenten het afgelopen werd gepest.

Pesten bij defensie

In het integriteitsonderzoek bij defensie gaf 5% van de medewerkers aan dat pesten regelmatig voorkwam in de afgelopen 12 maanden (KPMG, 2002).

2.4 Discriminatie

2.4.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen

De enquête POLS van CBS laat zien dat in 2002 2% van de werknemers aangeeft slachtoffer geweest te zijn van discriminatie naar sekse en 2% geeft aan dat zij slachtoffer geweest is van discriminatie naar huidskleur. Het CBS heeft analyses gemaakt naar achtergrondkenmerken van werknemers. Het blijkt dat mannen en vrouwen even vaak discriminatie naar sekse ervaren, terwijl mannen vaker aangeven te maken te hebben met discriminatie naar huidskleur.

Tabel 2.12 Percentage werknemers in Nederland dat te maken heeft met discriminatie naar sekse en huidskleur (CBS, 2002)

	Discriminatie naar sekse (%)	Discriminatie naar huidskleur (%)
Mannen	2	3
Vrouwen	2	1

Bron: CBS, 2002.

Een ouder onderzoek van Brassé en Sikking (1986, in Hubert en Scholten, 2000) noemt de verdeling van autochtonen en allochtonen over verschillende functies, getalsverhouding tussen autochtonen en allochtonen en de stijl van leidinggeven als de belangrijkste risicofactoren voor het vóórkomen van discriminatie in organisaties. Onvoldoende kennis van de Nederlandse taal noemen zij als een risicofactor voor allochtone werknemers.

De Landelijke Vereniging van Anti Discriminatie Bureaus (LVADB) registreert klachten over discriminatie. In 2003 zijn 3.589 klachten en meldingen over discriminatie geregistreerd. Het aantal klachten en meldingen is gedaald ten opzichte van 2002. Van alle klachten over discriminatie scoort discriminatie naar afkomst het hoogst met 61%, daarna volgt discriminatie op basis van godsdienst met 8% en antisemitisme met 4%. De LVADB onderscheidt dertien maatschappelijke terreinen waarop discriminatieklachten betrekking kunnen hebben. Voor de meeste klachten werd

de categorie buurt of wijk aangegeven, 20%. Het gaat hier vooral om klachten over burenruzies of acties gericht tegen de komst of aanwezigheid van bepaalde individuen of groepen in de buurt of wijk. Van 18% van de klachten werd de categorie arbeidsmarkt aangegeven. Klachten op dit terrein hebben betrekking op alle aspecten van de arbeidsverhouding (dus ook bijvoorbeeld werving en selectie). De meeste klachten hebben betrekking op de werkvloer. Daarbij gaat het om discriminerende uitingen en pesterijen en het uitsluiten van ondergeschikten of collega's.

Internationaal

In de enquête "Third European survey on working conditions 2000" worden diverse vormen van discriminatie bevraagd. Uit tabel 2.13 blijkt dat Nederlandse werknemers vaker slachtoffer zijn van discriminatie dan het Europees gemiddelde (Di Martino et al., 2003).

Tabel 2.13 Percentage werknemers in Nederland en Europa dat in de afgelopen 12 maanden slachtoffer is geweest van de verschillende vormen van discriminatie

	Nederland	Europees gemiddelde
Sexe	2,6%	1,7%
Leeftijd	3,1%	2,8%
Nationaliteit	1,9%	1,1%
Etnische achtergrond	2,0%	1,0%
Handicap	1,2%	0,5%
Seksuele geaardheid	1,2%	0,3%

Bron: Di Martino et al, 2003.

Ontwikkelingen

Het aantal werknemers dat slachtoffer is van discriminatie is sinds 1997 ongeveer stabiel, steeds geeft ongeveer 2% van de werknemers aan slachtoffer geweest te zijn van discriminatie naar sekse en geeft 2% van de werknemers aan slachtoffer geweest te zijn van discriminatie naar huidskleur (POLLS, CBS¹). De LVADB registreert een afname van het aantal klachten en meldingen sinds 2001.

Gevolgen

Hoewel discriminatie op de arbeidsmarkt en op de werkvloer één van de grootste categorieën klachten vormen die binnen komen bij het Landelijk Bureau ter bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR), is er bij hen geen recent onderzoek bekend naar de gevolgen van discriminatie bij werknemers. Het LBR heeft plannen om een onderzoek hiernaar te starten.

Recentelijk is er wel een afstudeeronderzoek gedaan naar de relatie tussen discriminatie op grond van seksuele voorkeur en de gezondheid van homoseksuele werknemers. Het bleek dat werknemers die op het werk te maken hebben met homodiscriminatie inderdaad meer stressklachten, meer gezondheidsklachten en een lagere zelfwaardering hebben dan homoseksuele werknemers die niet op grond van hun homoseksuele voorkeur gediscrimineerd worden (Joling, 2002).

¹ Via statline (www.cbs.nl) zijn de gegevens van 1997 tot en met 2003 te bekijken.

2.4.2 Stand van zaken in de sectoren

POLS van het CBS laat zien dat er verschillen wat betreft de prevalentie van discriminatie tussen de sectoren bestaan. Discriminatie naar sekse speelt vooral in de sectoren vervoer, opslag en communicatie (5%), openbaar bestuur (5%) en de financiële instellingen (4%). Discriminatie naar huidskleur speelt vooral in de sectoren vervoer, opslag en communicatie (6%), industrie (4%) en in de bouwnijverheid (4%).

Tabel 2.14 Percentage werknemers in Nederland dat te maken heeft met discriminatie naar sekse en huidskleur

	Discriminatie naar sekse (%)	Discriminatie naar huidskleur (%)
1-41 Industr., winning, energievoorz, water	2	4
45 Bouwnijverheid	1	4
50-52 Handel	0	1
55 Horeca	2	3
60-64 Vervoer, opslag en communicatie	5	6
65-67 Financiële instellingen	4	1
70-74 Onroerend goed, zakelijke dienstv.	2	2
75 Openbaar bestuur	5	2
80 Onderwijs	2	1
85 Gezondheids- en welzijnszorg	1	1
90-99 Milieu, cultuur, recr.ov. dienstverl	3	0

Bron: CBS, 2002.

Discriminatie in de (semi-)openbare ruimte

In het onderzoek naar agressie en geweld in (semi-)openbare ruimten was een vraag opgenomen over het krijgen van discriminerende opmerkingen (Middelhoven en Driessen, 2001). In tabel 2.15 is te zien dat vooral treinconducteurs te maken krijgen met discriminerende opmerkingen. Ziekenhuismedewerkers worden opvallend vaak geconfronteerd met discriminerende opmerkingen op basis van hun sekse.

Tabel 2.15 Percentage werknemers dat in de afgelopen 12 maanden met discriminerende opmerkingen werd geconfronteerd, en aard van de opmerking

	Discriminerende opmerkingen (%)	Waarvan huidskleur	Waarvan sekse	Waarvan afkomst
Treinconducteurs	40	21	30	13
Penitentiaire Inrichtingswerkers	27	37	23	37
Politieagenten	21	31	31	20
Sociale dienstmedewerkers	20	31	32	37
Ziekenhuismedewerkers	11	17	50	33
Winkelmedewerkers	11	30	30	21
Taxichauffeurs	9	10	25	5
Huisartsen	5	0	30	40
Allen	19	26	31	25

Bron: Middelhoven en Driessen, 2001.

Discriminatie in het onderwijs

Ook in het onderwijs blijken werknemers vaak geconfronteerd te worden met discriminatie. Uit het onderzoek van Research voor Beleid (Van Wonderen, 2004) blijkt dat 11% van de werknemers één of enkele keren per jaar of per maand geconfronteerd werd met discriminerende opmerkingen. Bij 1% gebeurde dit veel vaker, één of enkele keren per week of dagelijks.

Discriminatie bij defensie

In de afgelopen 12 maanden zegt 4% van de defensiemedewerkers slachtoffer te zijn geweest van discriminatie (KPMG, 2002). Op de vraag of de medewerker discriminatie gezien had in zijn directe omgeving gaf 6% aan discriminatie naar schaal/rang te hebben gezien. In vergelijking met onderzoek onder de Nederlandse beroepsbevolking wordt binnen defensie relatief weinig gediscrimineerd naar uiterlijk en leeftijd. Racistische opmerkingen komen naar verhouding iets vaker voor.

2.5 Conflicten

2.5.1 Stand van zaken, gevolgen en ontwikkelingen

Stand van zaken en ontwikkelingen

In POLS van het CBS is in 1999 en 2000 is een extra vraag opgenomen over conflicten. Aan respondenten is gevraagd of zij wel eens te maken hebben met conflicten met chefs en met collega's. In 2000 bleek 15% van de werknemers wel eens te maken hebben met conflicten met chefs en evenveel met conflicten met collega's. In tabel 2.16 is te zien dat mannen vaker te maken hebben met conflicten dan vrouwen.

Tabel 2.16 Percentage werknemers in Nederlands dat te maken heeft met conflicten met chefs of collega's (CBS, 2000)

	Wel eens conflicten met chef (%)	Wel eens conflicten met collega (%)
Mannen	18	17
Vrouwen	12	12

Bron: CBS, 2000.

Hubert & Veerman (2002) hebben een onderzoek gedaan naar arbeidsconflicten en arbeidsuitval op basis van bestaande literatuur en databestanden (VBBA-bestand (1995-1999) en POLS (1999)). Het VBBA (Vragenlijst Beleving en Beoordeling van Arbeid) van SKB Vragenlijst Services is een vragenlijst die afgenomen wordt op initiatief van werkgevers. Tussen 1995 en 1999 zijn bijna 70.000 vragenlijsten verzameld. Het percentage werknemers dat te maken heeft gehad met arbeidsconflicten laat grote verschillen zien tussen de twee bestanden, zie tabel 2.17. Hubert & Veerman geven aan dat de meest voor de hand liggende verklaring is dat er in POLS wordt gevraagd naar het afgelopen jaar, terwijl in VBBA de periode niet is afgebakend.

Tabel 2.17 Voórkomen van conflicten met direct leidinggevenden en met collega's

	Conflicten met leidinggevenden	Conflicten met collega's
VBBA 1995-1999 (soms, vaak of altijd)	42%	53%
POLS 1999 (ja regelmatig, ja soms)	17%	14%

Op grond van VBBA-bestand blijken de volgende groepen werknemers risicogroepen te zijn voor zowel conflicten met collega's als met leidinggevenden:

- mannen
- 25-45 jaar (met name 35-45 jaar)
- hogere opleiding (met name HBO)
- sectoren waar conflicten met collega's boven gemiddeld voorkomen: reparatie en handel, openbaar bestuur, gezondheidszorg, overige dienstverlening, industrie
- sectoren waar conflicten met leidinggevenden boven gemiddeld voorkomen: onderwijs, reparatie en handel, bouwnijverheid, overige dienstverlening, industrie.

Pestgedrag en seksuele intimidatie komt vaker voor in grotere organisaties. Voor conflicten is een dergelijk verband niet bekend (Hubert & Veerman, 2002).

Literatuuronderzoek van Kramer & Bohlmeijer (2001) maakt aannemelijk dat allochtonen meer conflicten meemaken dan autochtonen. In een nieuwe cultuur worden werknemers geconfronteerd met sociaal gedrag dat enerzijds moeilijk te interpreteren is en niet herkend worden en anderzijds ervaren wordt als strijdig met eigen essentiële waarden en normen. Het "anders zijn" en mogelijke miscommunicatie maakt de kans op conflicten groter. Uit het onderzoek dat Kramer en Bohlmeijer vervolgens uitvoerden bij een aantal verpleeg- en verzorgingstehuizen kan niet worden opgemaakt dat allochtonen vaker conflicten hebben dan autochtonen, maar wel dat zowel autochtonen als allochtonen meer conflicten ervaren in instellingen met een toenemende diversiteit.

Ontwikkelingen

Het CBS laat zien dat in 1999 15% van de werknemers wel eens te maken had met conflicten met chefs en evenveel met conflicten met collega's. In 2000 was dit 14% respectievelijk 17%. Het percentage werknemers dat wel eens een conflict heeft met de leidinggevende of collega is dus ongeveer gelijk gebleven.

Gevolgen conflicten

Verskillende onderzoeken laten zien dat er een relatie is tussen conflicten en verzuim. Hubert en Veerman (2002) concluderen op basis van analyses van onder andere POLS 1999 (CBS) dat er een relatie is tussen het hebben van conflicten en verzuim. Conflicten met een leidinggevende hebben een sterker verband met verzuim dan conflicten met collega's.

Verder tonen Hubert en Veerman (2002) op basis van literatuuronderzoek aan dat een kwart van de werknemers met psychische klachten die langer dan 6 weken ziek zijn, een arbeidsconflict als oorzaak zien. Werknemers met de diagnose "psychische klachten" vormen ongeveer eenderde van de WAO instroom. Ook vonden zij dat van de mensen die een jaar ziek zijn, 38 procent in de voorafgaande twee jaar ruzie heeft gehad met de leidinggevende en 36 procent met collega's. In vergelijking met het feit dat 15% van de werknemers wel eens te maken heeft met een conflict met zijn chef of met collega's hebben werknemers met een lange ziekteperiode dus vaker te maken met conflicten.

De Dreu en Dierendonck (2001) onderzochten de impact van conflicten op gezondheid van werknemers. Ook zij vinden dat conflicten met leidinggevenden meer impact hebben op de gezondheid van een werknemer dan conflicten met collega's of ondergeschikten. Daarnaast vinden zij dat sociaal-emotionele conflicten meer impact hebben dan taakinhoudelijke conflicten. Uit het onderzoek

van De Dreu en Dierendonck blijkt dat sociaal-emotionele conflicten met leidinggevendenden een significant verband hebben met burnout, uitputting, fysieke klachten en negatieve affectiviteit.

2.5.2 Stand van zaken in de sectoren

POLS geeft ook informatie over de prevalentie van conflicten in de verschillende sectoren. Net als bij discriminatie blijkt vervoer, opslag en communicatie (22%) en industrie (20%) hoog te scoren. Ook in het openbaar bestuur komen vaak conflicten met de chef voor (20%). De horeca scoort hoog bij conflicten met een collega (21%).

Tabel 2.18 Percentage werknemers in Nederlands dat te maken heeft met conflicten met chefs of collega's (CBS, 2000)

	Wel eens conflicten met chef (%)	Wel eens conflicten met collega (%)
1-41 Industr.,winning,energievoorz,water	20	16
45 Bouwnijverheid	14	16
50-52 Handel	16	14
55 Horeca	12	21
60-64 Vervoer, opslag en communicatie	22	16
65-67 Financiële instellingen	12	17
70-74 Onroerend goed,zakelijke dienstv.	13	15
75 Openbaar bestuur	20	14
80 Onderwijs	11	11
85 Gezondheids- en welzijnszorg	13	14
90-99 Milieu,cultuur,recr,ov. dienstverl	19	17

Bron: CBS, 2000.

2.6 Conclusies

Agressie en geweld

Uit de algemene werknemersonderzoeken en uit internationaal onderzoek blijkt dat ongeveer 9% van de Nederlandse werknemers met lichamelijk geweld van externen te maken heeft gehad. Met lichamelijk geweld van chefs of collega's had bijna 2% van de werknemers te maken. Het percentage werknemers dat slachtoffer is van intimidatie ligt hoger; 27% heeft te maken met intimidatie door klanten en 15% met intimidatie door chefs of collega's. In vergelijking met de rest van Europa worden Nederlandse werknemers relatief vaak geconfronteerd met fysiek geweld. De algemene werknemersonderzoeken laten een toename van agressie en geweld zien in vergelijking met de afgelopen jaren.

De confrontatie met agressie en geweld heeft vooral impact op het functioneren van het slachtoffer of het plezier dat hij in het werk heeft. Ook verzuimen slachtoffers van agressie en geweld vaker dan niet-slachtoffers.

Seksuele intimidatie

Uit de algemene werknemersonderzoeken blijkt dat Nederlandse werknemers vaker last hebben van ongewenste seksuele aandacht van externen (9,0%) dan van chefs en collega's (5,3%). Er is een toename in de prevalentie van seksuele intimidatie geconstateerd. In vergelijking met andere Europese landen blijkt de Nederlandse werknemer vaak geconfronteerd te worden met onge-

wenste seksuele aandacht (3,2% versus 2,0% gemiddeld in Europa). Vrouwen zijn vaker het slachtoffer dan mannen. Net als bij agressie en geweld zien we ook hier grote verschillen in de sectoren. Vooral de vrouwelijke politiemedewerkers worden vaak geconfronteerd met seksuele intimidatie. Ook de horeca, de gezondheidszorg en de treinconducteurs krijgen vaak te maken met ongewenste seksuele aandacht of seksuele intimidatie.

De confrontatie met seksuele intimidatie heeft vooral impact op het functioneren van het slachtoffer of het plezier dat hij in het werk heeft. Ook verzuimen slachtoffers van seksuele intimidatie vaker dan niet-slachtoffers.

Pesten

Er is niet zoveel onderzoek naar de prevalentie van pesten op de werkvloer gedaan, daarbij verschillen de beschikbare cijfers sterk. Waar uit het evaluatieonderzoek van 2000 (Soethout en Sloep) kwam dat bijna een kwart van de werknemers wel eens gepest is, komen uit ander onderzoek cijfers tussen de 1% en 5%.

Pesten heeft niet alleen gevolgen voor het slachtoffer, maar ook voor zijn werkomgeving. Ook de niet-slachtoffers verzuimen meer, gaan met minder plezier naar hun werk en hebben een hogere intentie tot het zoeken van een andere baan. De evaluatie van de Arboret inzake ongewenste omgangsvormen van 2000 laat zien dat slachtoffers van pesten vaker verzuimen dan slachtoffers van agressie en geweld en seksuele intimidatie.

Discriminatie

Volgens het CBS was in 2002 2% van de werknemers slachtoffer van discriminatie naar sekse en 2% van discriminatie naar huidskleur. Deze cijfers zijn redelijk constant in vergelijking met voorgaande jaren, het onderzoek van het CBS loopt sinds 1997. Internationaal onderzoek laat zien dat Nederlandse werknemers in vergelijking met andere Europese landen vaak het slachtoffer zijn van discriminatie. Vooral treinconducteurs krijgen vaak discriminerende opmerkingen (40%). Het aantal klachten en meldingen over discriminatie lijkt af te nemen.

Het enige onderzoek naar de gevolgen van discriminatie dat bekend is, geeft aan dat homoseksuele werknemers die op het werk te maken hebben met discriminatie inderdaad meer stressklachten, meer gezondheidsklachten en een lagere zelfwaardering hebben.

Conflicten

Van de onderzoeken over het vóórkomen van conflicten lijkt de POLS van het CBS de meest betrouwbare cijfers te geven. Het CBS geeft aan dat in 2000 15% van de werknemers te maken heeft gehad met conflicten met collega's en hetzelfde percentage voor conflicten met chefs. In vergelijking met 1999 is het percentage werknemers dat te maken heeft met conflicten ongeveer gelijk gebleven.

Diverse onderzoeken hebben laten zien dat er een relatie bestaat tussen het hebben van een conflict en verzuim. Tevens laten onderzoeken zien dat conflicten met leidinggevenden meer impact hebben op de gezondheid van een werknemer dan conflicten met collega's of ondergeschikten.

3 Meldingen van ongewenst gedrag bij werkgevers

In het vorige hoofdstuk hebben we een beeld gegeven van de mate waarin ongewenste omgangsvormen voorkomen onder Nederlandse werknemers. Een beperkt deel van de werknemers die slachtoffer zijn van ongewenste omgangsvormen maakt daar melding van bij de werkgever. In dit hoofdstuk bespreken we het aantal klachten dat werkgevers krijgen. Dit doen we op basis van de werkgeversenquête.

In de werkgeversenquête is gevraagd naar het aantal klachten dat bij de betreffende werkgever is gemeld in het afgelopen jaar. Dit zijn niet alleen de formele klachten, maar ook de informele meldingen bij bijvoorbeeld een direct leidinggevende. Indien er geen klachten gemeld waren, is gevraagd of de werkgever verwacht dat een bepaalde vorm van ongewenst gedrag voor zou kunnen komen in zijn bedrijf.

Dit hoofdstuk is ingedeeld naar de verschillende vormen van ongewenst gedrag. Telkens wordt het aantal klachten besproken, wordt een vergelijking gemaakt met de eerdere evaluaties, de achtergrondvariabelen worden besproken (percentage vrouwen, percentage allochtonen, grootte van bedrijf en sector), in welke mate ongewenst gedrag voor zou kunnen komen bij de bedrijven die geen klachten hebben gekregen en ten slotte waar binnengekomen klachten gemeld zijn. Aan het eind van het hoofdstuk leggen we dwarsverbanden en trekken we conclusies.

Tot slot maken we hier nog een opmerking over invloed van bedrijfsgrootteklasse op de resultaten. De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat er op het gebied van het voorkomen en het omgaan met ongewenste omgangsvormen verschillen zijn tussen kleine en grote bedrijven. Aangezien in Nederland ongeveer 80% van de bedrijven minder dan 10 medewerkers heeft, bepalen de resultaten van de kleine bedrijven een belangrijk deel van de gewogen totale resultaten. Daarom is ervoor gekozen bij de meeste tabellen een uitsplitsing naar grootteklasse van de bedrijven te maken. Een beschrijving van de steekproef, de respons per cel en de weging is opgenomen in bijlage 1.

3.1 Agressie en geweld van publiek

In het huidige werkgeversonderzoek is ervoor gekozen zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de definities die gebruikt zijn door Soethout en Sloep in 2000. In het onderzoek van 2000 is alleen ingegaan op agressie en geweld van het publiek. Agressie en geweld van bedrijfsinternen (chefs en collega's) valt onder de term pesten. Deze paragraaf gaat dus over agressie en geweld van publiek. Agressie en geweld van bedrijfsinternen (pesten) wordt besproken in paragraaf 3.3.

3.1.1 Stand van zaken algemeen

Bijna 20% van de bedrijven geeft aan dat zij in het afgelopen jaar klachten over agressie en geweld hebben ontvangen. In tabel 3.1 is te zien dat kleinere bedrijven minder vaak klachten hebben ontvangen dan grotere bedrijven. Tegelijkertijd zien we dat bij de grotere bedrijven de respondenten vaker aangeven dat zij niet weten of er klachten zijn gemeld. Dat kan verklaard worden doordat respondenten uit grotere bedrijven niet van alle informatie op de hoogte zijn.

Tabel 3.1 Percentage bedrijven dat aangeeft geen of een aantal klachten te hebben ontvangen in het afgelopen jaar over agressie en geweld van publiek (naar aantal werknemers)

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Geen klachten	83%	76%	69%	68%	61%	81%
1 of 2 klachten	8%	5%	13%	9%	8%	7%
3 t/m 5 klachten	3%	11%	8%	9%	8%	4%
6 of meer klachten	5%	6%	6%	6%	9%	5%
Weet niet/geen mening	3%	2%	4%	7%	14%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Bij bedrijven waar klachten over agressie en geweld gemeld zijn, vertoont het aantal klachten weinig relatie met de grootte van het bedrijf. Bij de andere ongewenste omgangsvormen zien we deze relatie wel. Blijkbaar hebben grote en kleine bedrijven in dezelfde mate te maken met agressie van publiek.

Invloed percentage vrouwen

Bedrijven waar meer dan de helft van de werknemers vrouw is (60% -90% vrouwen) krijgen relatief vaak meer dan 5 klachten (19% versus minder dan 8% in de andere bedrijven). Bedrijven waar heel weinig vrouwen werken (<10%) krijgen relatief vaak geen klachten over agressie en geweld (96% versus minder dan 81% in de overige bedrijven).

Invloed dominante leeftijdscategorie

Ook de dominante leeftijdsgroep heeft een relatie met het aantal klachten. De dominante leeftijdsgroep is bepaald door in de enquête te vragen naar de verdeling van het percentage werknemers over de leeftijdsgroepen 15-24 jaar, 25-44 jaar en 45-65 jaar. Bij bedrijven met veel ouderen worden vaker geen klachten gemeld (94% versus minder dan 81% bij de overige bedrijven). Als er veel 15-24 jarigen in een bedrijf zijn, dan worden relatief vaak 1-2 klachten ingediend (23% versus minder dan 5% bij de overige bedrijven) of 6 of meer klachten (13% versus minder dan 5% bij de overige bedrijven). Ook uit het werknemers onderzoek in 2000 bleek dat met name de jongere werknemers slachtoffer zijn van agressie en geweld. Waarschijnlijk heeft de relatie van het aantal klachten op het gebied van agressie en geweld met dominante leeftijdsgroep in het bedrijf meer te maken met sector dan met leeftijd. Bedrijven met veel jonge mensen zijn vooral te vinden in de sector handel en horeca. Zoals we eerder al aangaven, kent deze sector relatief veel klachten over agressie en geweld.

Geen klachten, maar agressie en geweld komt wel voor

Van de bedrijven waar geen klachten gemeld zijn, verwacht 37% dat agressief gedrag wel voor zou kunnen komen. In 2000 was dit 34%, en in 1995 58%. In 2000 werd de afname verklaard door het toegenomen bewustzijn van de werkgever, die daardoor meer maatregelen getroffen had.

Grotere bedrijven verwachten vaker dat agressief gedrag voorkomt, dan kleinere bedrijven. Vooral in de sector vervoer denken werkgevers dat agressie en geweld wel voor zou kunnen komen (81%).

3.1.2 Stand van zaken in de sectoren

Bedrijven in de verschillende sectoren verschillen sterk in het aantal klachten dat gemeld wordt:

- De sector handel en horeca heeft relatief vaak 6 of meer klachten (12% versus minder dan 4% in de andere sectoren)
- Zakelijke dienstverlening heeft relatief vaak 3–5 klachten (13% versus minder dan 3% in de andere sectoren)
- De overheid en overige dienstverlening (24%) en de gezondheidszorg (13%) geven aan dat er relatief vaak 1 of 2 klachten gemeld worden. Voor de andere sectoren is dat minder dan 3%.
- In het onderwijs en het vervoer worden het vaakst geen klachten gemeld (samen met de industrie en de bouw). Dit is opvallend gezien de aandacht in de media voor agressie van publiek in deze twee sectoren.
- Vooral de sector overheid en overige dienstverlening is slecht op de hoogte van het aantal klachten, maar liefst 22% van de respondenten zegt dit niet te weten (versus minder dan 2% in de andere sectoren)

In de groepsgesprekken werd het lage aantal klachten in de sector vervoer verklaard doordat werknemers in deze sector agressie en geweld incalculeren, het hoort erbij in hun functie. Daardoor is de meldingsbereidheid laag. Een andere verklaring is dat in de sector vervoer ook bedrijven in de opslag en communicatie ingedeeld zijn, die waarschijnlijk veel minder te maken hebben met agressie en geweld.

3.1.3 Ontwikkelingen

In onderhavig onderzoek gaven minder bedrijven aan dat er klachten zijn binnengekomen over agressie en geweld dan in de evaluaties van 1995 en 2000. Het is moeilijk een verklaring voor deze daling van het aantal klachten te geven. In de groepsgesprekken werd een daling van het voorkomen van ongewenste omgangsvormen niet herkend. Gezien de groei van de risicofactoren voor ongewenst gedrag¹ en het feit dat slachtoffers steeds beter weten waar incidenten gemeld moeten worden, werd eerder een stijging verwacht. Voor de daling van het aantal klachten werden de volgende mogelijke verklaringen geopperd:

- Slachtoffers melden incidenten minder vlug omdat zij bang zijn om hun baan te verliezen in deze economisch mindere tijden. Een ondersteuning voor deze redenering vinden we bij verzuim, ook dat neemt af gedurende een recessie.
- Meldingsbereidheid neemt af omdat slachtoffers geen vertrouwen hebben in de afhandeling.
- Werkgevers zijn bang voor hun imago, waardoor ze een verkeerde inschatting geven.
- Vaak is het een beperkt aantal daders dat voor een groot deel van de klachten zorgt. Misschien dat door registratie beter bekend is wie de daders zijn. Als deze daders geen problemen meer veroorzaken, dan neemt het aantal klachten snel af.

In de groepsgesprekken werd aangegeven dat de klachten over het algemeen in ernst zijn afgenomen. Doordat ongewenste omgangsvormen beter bespreekbaar zijn en slachtoffers beter weten waar zij een incident moeten melden, wordt een probleem eerder gemeld waardoor escalatie wordt voorkomen. Mogelijk krijgt daardoor de leidinggevende een grotere rol. Bij de minder ernstige klachten wordt het aantal klachten sneller afgenomen.

¹ Risicofactoren zijn bijvoorbeeld de verharding van de maatschappij, de hogere verwachtingen van cliënten in bijvoorbeeld de zorg, de problemen in de bedrijfscultuur door fusies en reorganisaties, de personeelsbestanden worden heterogener etc.

stige problemen kan deze een bemiddelende rol spelen waardoor de problemen onderling opgelost worden en het niet tot een klacht komt.

3.1.4 Meldingskanalen

Klachten over agressie en geweld komen met name binnen bij de directeur en de direct leidinggevende. Vooral bij de grotere bedrijven speelt de direct leidinggevende een belangrijke rol. Een kwart van de bedrijven met meer dan 200 werknemers geeft aan dat er in de afgelopen jaren daar een klacht is binnengekomen. Ook de vertrouwenspersoon speelt in de grotere bedrijven een belangrijke rol (10%), en in mindere mate ook de personeelsvertegenwoordiging of ondernemingsraad.

Tabel 3.2 Meldingskanalen agressie en geweld naar bedrijfsgrootteklasse (meer antwoorden mogelijk)

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Direct leidinggevende	18%	18%	17%	20%	24%	18%
Directeur	10%	12%	10%	4%	4%	10%
Vertrouwenspersoon	-	2%	4%	6%	10%	1%
Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad	-	1%	3%	4%	6%	0%
Klachtencommissie	-	-	-	-	2%	0%
Arbodienst / bedrijfsarts	-	-	-	-	2%	0%
Bedrijfsmaatschappelijk werker	-	-	-	-	2%	0%
Weet niet/geen mening	-	1%	1%	3%	2%	0%
Anders, nl	3%	3%	7%	11%	8%	3%
De afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld ¹	73%	70%	63%	59%	56%	71%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

In hoofdstuk 5 zien we dat grotere bedrijven ook vaker een vertrouwenspersoon of personeelsvertegenwoordiging hebben. Het is opvallend dat in de kleinere bedrijven, waar toch meer dan de helft een vertrouwenspersoon heeft, deze eigenlijk geen rol heeft bij het melden van de klachten. Zeker in de kleinere bedrijven zijn de direct leidinggevende of de directeur de belangrijkste kanalen.

3.2 Seksuele intimidatie

Werknemers kunnen op het werk op verschillende manieren met seksuele intimidatie te maken krijgen. Het kan variëren van regelmatig op het werk geconfronteerd worden met dubbelzinnige opmerkingen, ongewenste handtastelijkheden tot aan pogingen tot aanranding en verkrachting. De dader kan iemand op het werk zijn, maar evengoed een buitenstaander als een patiënt, een cliënt, een klant etc. Aan de werkgevers die aan het onderzoek hebben meegewerkt is bovengaande definitie van seksuele intimidatie gegeven.

¹ Hier is gevraagd naar de meldingskanalen de afgelopen jaren, dit in tegenstelling tot tabel 3.1 waar naar klachten in het afgelopen jaar is gevraagd. Dit geldt ook voor de andere tabellen over meldingskanalen in dit hoofdstuk.

3.2.1 Stand van zaken algemeen

Voor seksuele intimidatie geldt dat hoe groter het bedrijf, hoe vaker er klachten gemeld worden. In bijna een kwart van de grootste bedrijven (200+ werknemers) zijn 1 of 2 klachten gemeld in het afgelopen jaar, tegenover 3% in de kleinste bedrijven (1 tot 9 werknemers).

Tabel 3.3 Percentage bedrijven dat aangeeft geen of een aantal klachten te hebben ontvangen in het afgelopen jaar over seksuele intimidatie.

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Geen klachten	95%	90%	87%	76%	64%	93%
1 of 2 klachten	3%	8%	10%	14%	22%	4%
3 t/m 5 klachten	-	1%	1%	3%	2%	0%
6 of meer klachten	-	-	-	1%	1%	0%
Weet niet/geen mening	3%	2%	3%	6%	11%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Tijdens de groepsgesprekken kwamen twee mogelijke verklaringen naar voren waarom kleine bedrijven minder vaak klachten krijgen. De eerste reden dat er minder incidenten plaatsvinden is dat minder medewerkers zijn en daardoor het aantal "rotte appels" (daders) kleiner is. Daarnaast melden werknemers in een kleiner bedrijf een klacht minder snel. Slachtoffers zullen er eerder voor kiezen om het bedrijf te verlaten. Bij een groter bedrijf bestaat vaker de mogelijkheid om bijvoorbeeld de dader of het slachtoffer over te plaatsen, waardoor melden meer nut heeft.

Invloed percentage vrouwen

Bij bedrijven die meer dan 90% mannen in dienst hebben zegt 1% van de bedrijven klachten te hebben ontvangen. Het kan zijn dat vrouwen die in deze mannenbedrijven gaan werken, een andere norm hebben ten aanzien van seksuele intimidatie en eventuele incidenten daarom niet melden. De meeste klachten over seksuele intimidatie krijgen bedrijven waar 10-40% vrouwen werken, 9% heeft in het afgelopen jaar 1-2 klachten gekregen (versus minder dan 4% in de overige bedrijven). Overeenkomstig de literatuur hebben bedrijven met het grootste deel vrouwelijke werknemers het minste klachten over seksuele intimidatie.

Geen klachten, maar seksuele intimidatie komt wel voor

Van de werkgevers die aangeven dat er geen klachten seksuele intimidatie zijn geweest, zegt 28% dat dit wel voor zou kunnen komen. Met name de grotere bedrijven hebben deze verwachting.

3.2.2 Stand van zaken in de sectoren

Voor seksuele intimidatie zijn er weinig verschillen tussen de sectoren. De enige opvallende uitkomst is dat het onderwijs vaak aangeeft niet te weten of en hoeveel klachten er zijn gemeld (42% versus minder dan 1% voor de andere sectoren).

3.2.3 Ontwikkelingen

Net als bij agressie en geweld, zien we dat ook bij seksuele intimidatie het aantal bedrijven waar klachten zijn gemeld, is afgenomen (van 15% naar 7%)¹. Overigens is dit ongeveer weer het niveau van 1995. Net als de afname van het aantal klachten voor agressie en geweld, werd ook deze afname niet zo herkend in de groepsgesprekken. Naast dezelfde verklaringen voor de afname van het aantal klachten over agressie en geweld, werd specifiek voor seksuele intimidatie nog een tweetal verklaringen genoemd:

- Een groeiend arbeidsparticipatie van vrouwen, waardoor er meer evenwicht is tussen mannen en vrouwen en seksuele intimidatie minder voorkomt.
- Meer vrouwen op managementfuncties. Bij incidenten treden vrouwelijke managers vaker bemiddelend op dan mannelijke managers, waardoor zij incidenten vaker onderling op kunnen lossen.

3.2.4 Meldingskanalen

Bij het melden van klachten over seksuele intimidatie speelt de vertrouwenspersoon een grotere rol dan bij de klachten over agressie en geweld. Vooral in de grotere bedrijven speelt de vertrouwenspersoon een belangrijke rol. Klachten komen drie keer vaker bij de vertrouwenspersoon dan bij de direct leidinggevende. De directeur speelt bij seksuele intimidatie een kleinere rol, behalve bij de kleinste bedrijven, waar hij samen met de vertrouwenspersoon het enige kanaal is. Bij de grotere bedrijven worden klachten ook regelmatig gemeld bij de personeelsvertegenwoordiging.

Tabel 3.4 Meldingskanalen seksuele intimidatie naar bedrijfsgrootteklasse (meer antwoorden mogelijk)

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Vertrouwenspersoon	3%	1%	7%	19%	32%	3%
Directeur	3%	3%	4%	3%	4%	3%
Direct leidinggevende	-	3%	7%	8%	10%	1%
Personeelsvertegenwoordiging/ondernemingsraad	-	1%	2%	5%	6%	0%
Klachtencommissie	-	-	1%	1%	4%	0%
Arbodienst / bedrijfsarts	-	-	1%	1%	2%	0%
Bedrijfsmaatschappelijk werker	-	-	-	-	1%	0%
Weet niet/geen mening	-	3%	1%	3%	5%	1%
Anders, nl	-	3%	3%	10%	9%	1%
De afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld	95%	87%	79%	61%	46%	92%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

¹ In de vorige evaluatie is onderscheid gemaakt tussen formele en informele klachten. Het huidige onderzoek kent dit onderscheid niet. Er is alleen gevraagd naar aantal klachten dat is gemeld. De gebruikte cijfers uit 1995 en 2000 zijn gebaseerd op formele klachten. In 2000 werd bij 86% van de bedrijven geen informele klachten bij de vertrouwenspersoon gemeld, bij 9% wel (in de afgelopen jaren).

3.3 Pesten

Onder pesten zijn in de werkgeversenquête alle vormen van intimiderend gedrag gerekend van mensen op het werk (chefs, collega's) tegen een werknemer die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag. Het gedrag kan bestaan uit verbaal geweld, psychisch geweld en het vernielen van eigendommen van de medewerker. Kenmerk van pesten is dat het regelmatig voorkomt, vaak door dezelfde persoon of personen, gericht tegen dezelfde persoon of groep personen.

3.3.1 Stand van zaken algemeen

In 8% van de bedrijven zijn klachten over pesten binnengekomen in het afgelopen jaar. Ook bij deze vorm van ongewenste omgangsvormen zien we een relatie met de grootte van het bedrijf. Bij de grotere bedrijven worden vaker 1-2 klachten ingediend dan bij de kleinste bedrijven.

Tabel 3.5 Percentage bedrijven dat aangeeft geen of een aantal klachten te hebben ontvangen in het afgelopen jaar over pesten.

	1 t/m	10 t/m	35 t/m	100 t/m	200 en meer	Totaal
Geen klachten	93%	91%	89%	80%	76%	92%
1 of 2 klachten	5%	7%	8%	11%	11%	5%
3 t/m 5 klachten	-	1%	1%	2%	2%	0%
6 of meer klachten	-	1%	-	1%	1%	0%
Weet niet/geen mening	3%	1%	3%	6%	10%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Invloed percentage vrouwen

In bedrijven waar veel vrouwen werken, wordt meer gepest dan in bedrijven waar minder vrouwen werken. In 17% van de bedrijven met 60-90% vrouwen worden 1-2 klachten gemeld. In de organisaties met meer dan 90% vrouwen wordt relatief ook veel gepest (9% kreeg 1-2 klachten).

Invloed van dominante leeftijdscategorie

Tenslotte lijkt er ook invloed van leeftijd te zijn. Als veel jongeren in het bedrijf werken, dan krijgt 12% van de werkgevers 1-2 klachten (versus minder dan 5%). In de groepsgesprekken werd vooral het tijdelijke of korte dienstverband dat veel jonge werknemers hebben aangegeven als mogelijke verklaring voor het feit dat in jonge bedrijven veel gepest wordt.

Geen klachten, maar pesten komt wel voor

In 2004 geeft 32% van de werkgevers waar geen klachten gemeld zijn, aan dat pesten wel voor zou kunnen komen, dit is evenveel als in 2000. De verschillen tussen de kleinere en grotere bedrijven zijn groot (25% tegenover 67%). Met name de sector vervoer geeft aan dat pesten voor kan komen (77%) in tegenstelling tot het onderwijs waar men juist verwacht dat pesten weinig voorkomt (10%).

3.3.2 Stand van zaken in de sectoren

In het onderwijs geeft 43% van de instellingen aan dat er 1-2 klachten geweest zijn over pesten (versus minder dan 7% in de andere sectoren). Mogelijk hebben respondenten ook het pesten van leerlingen onderling meegenomen in hun antwoorden.

3.3.3 Ontwikkelingen

In 2004 geeft 8% van de bedrijven aan klachten te hebben ontvangen over pesten. Het blijkt dat 5% heeft 1 of 2 klachten heeft gekregen. Deze percentages komen ongeveer overeen met 2000.

Opvallend is dat waar het aantal klachten op het gebied van agressie en geweld en seksuele intimidatie is afgenomen, dit voor klachten op het gebied van pesten gelijk is gebleven. In lijn met de afname van het aantal klachten voor agressie en geweld en seksuele intimidatie, is een afname van het aantal klachten over pesten ook te verwachten. In de groepsgesprekken werd aangegeven dat het taboe op het gebied van pesten op het werk afneemt (mede door de aandacht die het onderwerp in de media krijgt). Mogelijk is dit een verklaring voor het ontbreken van de verwachte afname.

3.3.4 Meldingskanalen

In tabel 3.6 is te zien dat ook bij pesten de meeste klachten gemeld worden bij de directeur, direct leidinggevende en vertrouwenspersoon. Ook de personeelsvertegenwoordiging of de ondernemingsraad krijgt meldingen van klachten over pesten.

Tabel 3.6 Meldingskanalen pesten naar bedrijfsgrootteklasse (meer antwoorden mogelijk)

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Directeur	5%	7%	3%	1%	1%	5%
Direct leidinggevende	-	5%	7%	9%	10%	1%
Vertrouwenspersoon	-	-	3%	7%	8%	0%
Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad	-	-	1%	5%	5%	0%
Klachtencommissie	-	-	-	-	1%	0%
Arbodienst / bedrijfsarts	-	-	-	-	1%	0%
Bedrijfsmaatschappelijk werker	-	-	-	-	1%	0%
Weet niet/geen mening	3%	1%	1%	3%	5%	2%
Anders, nl	3%	1%	1%	6%	6%	2%
De afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld	93%	89%	85%	74%	67%	91%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

3.4 Discriminatie

Discriminatie is in de werkgeversenquête uitgelegd als het maken van een ongerechtvaardigd onderscheid. Het betreft onderscheid op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, handicap, chronische ziekte of leeftijd.

3.4.1 Stand van zaken algemeen

Het blijkt dat 7% van de bedrijven klachten over discriminatie heeft gekregen, zie tabel 3.7. De grotere bedrijven hebben iets vaker 1-2 klachten gekregen dan de kleinere bedrijven.

Tabel 3.7 Percentage bedrijven dat aangeeft geen of een aantal klachten te hebben ontvangen in het afgelopen jaar over discriminatie

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Geen klachten	93%	97%	92%	91%	81%	93%
1 of 2 klachten	3%	1%	4%	6%	9%	3%
3 t/m 5 klachten	3%	1%	1%	-	1%	2%
6 of meer klachten	-	-	-	-	1%	0%
Weet niet/geen mening	3%	1%	3%	3%	8%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Invloed percentage allochtonen

Het is moeilijk om iets over de verschillen tussen bedrijven te zeggen als we kijken naar het percentage allochtone medewerkers. In het onderzoek zijn bijna geen bedrijven vertegenwoordigd met meer dan 40% allochtonen, dus daar kunnen we geen uitspraken over doen. De verschillen tussen bedrijven met 0-10% allochtonen en 10-40% allochtonen zijn klein.

Invloed percentage vrouwen

Discriminatie komt relatief vaak voor bij bedrijven met 40-60% vrouwen (12% kreeg 1-2 klachten) of 10-40% vrouwen (7% kreeg 3-5 klachten).

Geen klachten, maar discriminatie komt wel voor

Bij bedrijven waar geen klachten gemeld zijn, lopen de meningen uiteen of dat discriminatie voor zou kunnen komen van 2% (4%) in de gezondheidszorg (onderwijs) tot 44% in de handel en horeca. Gemiddeld denkt 25% van de bedrijven waar geen meldingen zijn, dat discriminatie wel voorkomt.

Ook zijn er verschillen in de verwachting dat discriminatie vóórkomt naar grootteklasse van bedrijven. In een kwart van de kleinere bedrijven waar geen klachten gemeld zijn, denkt de respondent dat discriminatie wel voor zou kunnen komen. In de grotere bedrijven is dat meer dan de helft (58%).

Van bedrijven met 10-40% vrouw is 52% van mening dat discriminatie wel voor kan komen (versus minder dan 20%). In bedrijven met veel jongere werknemers zegt men vaker dat discriminatie voorkomt (36%), in bedrijven met veel ouderen is dat maar 7%.

Het is moeilijk iets te zeggen over de invloed van het percentage allochtone medewerkers. In ongeveer een kwart (23%) van de bedrijven met minder dan 10% allochtonen denkt de respondent dat discriminatie wel voorkomt. Als er 10-40% allochtonen zijn, is dat 39%. In de bedrijven met 40 tot 60% allochtonen geeft 8% van de bedrijven aan dat discriminatie voorkomt.

3.4.2 Stand van zaken in de sectoren

Discriminatie komt vooral voor bij bedrijven in de sector overheid en overige dienstverlening. 21% van de bedrijven in deze sector kreeg het afgelopen jaar 1 of 2 klachten. In de andere sectoren gaf minder dan 5% aan dat zij klachten gekregen hadden over discriminatie.

Niet alleen op het gebied van discriminatie, maar ook voor agressie en geweld en voor conflicten (zoals te zien in paragraaf 3.5) krijgt de sector overheid en overige dienstverlening relatief veel klachten. In de groepsgesprekken werd een aantal verklaringen gegeven voor het relatief hoge aantal klachten bij de overheid:

- Klachten worden relatief vaak gemeld. De drempel om te melden is laag en slachtoffers weten waar zij moeten melden. Dit komt omdat de overheid ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maakt en de medewerkers veel informatie geeft.
- Incidenten komen vaker voor omdat bij de overheid medewerkers vaak voor lange tijd werken. Enerzijds geeft dit meer klachten omdat werknemers dus niet weggaan bij een incident, maar een klacht indienen. Anderzijds kan dit ook meer incidenten veroorzaken omdat medewerkers een bepaalde status hebben opgebouwd en weten dat zij niet zomaar ontslagen worden.
- Tot slot heeft de overheid vaak te maken met publiek dat steeds hogere verwachtingen heeft en vaker agressief is.

3.4.3 Ontwikkelingen

In de voorgaande onderzoeken in 1995 en 2000 is discriminatie niet meegenomen, waardoor we de resultaten van dit jaar niet kunnen vergelijken.

3.4.4 Meldingskanalen

Klachten over discriminatie worden meestal gemeld bij de direct leidinggevende. In de grotere bedrijven worden deze klachten ook vaak bij de vertrouwenspersoon gemeld.

Tabel 3.8 Meldingskanalen discriminatie naar bedrijfsgrootteklasse (meer antwoorden mogelijk)

	1 t/m	10 t/m	35 t/m	100 t/m	200 en meer	Totaal
Direct leidinggevende	5%	3%	6%	5%	6%	5%
Vertrouwenspersoon	-	1%	3%	5%	7%	0%
Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad	-	-	1%	2%	4%	0%
Directeur	-	1%	2%	1%	1%	0%
Klachtencommissie	-	-	1%	-	2%	0%
Weet niet/geen mening	3%	1%	1%	3%	6%	2%
Anders, namelijk	-	1%	2%	6%	5%	0%
De afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld	93%	95%	88%	83%	75%	92%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

3.5 Conflicten

Zoals we in hoofdstuk 1 al opmerkten, hoeft een conflict geen ongewenste omgangsvorm te zijn. In de enquête is nadrukkelijk gevraagd naar conflicten die wij als ongewenste omgangsvorm gedefinieerd hebben: minstens één van de partijen vindt dat de andere partij haar dwarsboomt of ergert, conflicten die te maken hebben met of het resultaat zijn van ongewenste omgangsvormen en conflicten die de dagelijkse werkzaamheden van de betrokkenen belemmeren. De (onverwacht) hoge percentages die we in deze paragraaf presenteren, lijken erop te wijzen dat respondenten toch moeilijk onderscheid kunnen maken tussen een zakelijk conflict en een conflict als ongewenste omgangsvorm.

3.5.1 Stand van zaken algemeen

Klachten over conflicten kwamen het meeste voor van alle ongewenste omgangsvormen. In alle grootteklassen (behalve de 1-9 werknemers) had ongeveer 20% van de bedrijven te maken met 1 of 2 klachten. In de bedrijven met meer dan 100 werknemers had nog eens 20% te maken met 3 of meer klachten.

Tabel 3.9 Percentage bedrijven dat aangeeft geen of een aantal klachten te hebben ontvangen in het afgelopen jaar over conflicten

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Geen klachten	85%	69%	64%	50%	43%	81%
1 of 2 klachten	8%	20%	20%	18%	20%	10%
3 t/m 5 klachten	-	7%	8%	13%	14%	2%
6 of meer klachten	5%	3%	2%	7%	6%	5%
Weet niet/geen mening	3%	2%	6%	11%	16%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Invloed percentage allochtonen

In bedrijven met 10-40% allochtonen zijn vaker 6 of meer klachten over conflicten (12%) dan bij bedrijven met minder dan 10% allochtonen (3%). De andere achtergrondkenmerken (percentage vrouwen en leeftijd) hebben geen relatie met het aantal klachten over conflicten.

Geen klachten, maar conflicten komen wel voor

Van de bedrijven waar geen klachten gemeld zijn, denkt ongeveer een derde (37%) dat er wel conflicten zouden kunnen voorkomen. Dit verschilt van 35% bij de kleinste bedrijven tot 69% bij de grootste. Ook zien we verschillen in de sectoren. Vooral bedrijven in de gezondheidszorg (59%) en de handel en horeca (46%) denken vaak dat er wel conflicten zijn. In het onderwijs is dat minder (5%).

In 56% van de bedrijven met veel jongeren waar geen conflicten zijn zegt men dat conflicten wel voor zouden kunnen komen (versus minder dan 29%). Ook bedrijven met veel vrouwen (>90%) denken vaak dat er conflicten voor kunnen komen (56% versus minder dan 37%).

3.5.2 Stand van zaken in de sectoren

Net als bij agressie en geweld en discriminatie, scoort de overheid en overige dienstverlening ook voor conflicten hoog, er worden vaak 6 of meer klachten ingediend (22% versus minder dan 6%). De sector waar bij bedrijven vaker 1-2 klachten gemeld werden in het afgelopen jaar is de gezondheidszorg (28% versus minder dan 15% bij de overige sectoren). In de handel en horeca, vervoer en het onderwijs zijn de meeste organisaties waar geen klachten gemeld worden (90-93% versus minder dan 83% bij de andere sectoren).

3.5.3 Ontwikkelingen

In de voorgaande onderzoeken in 1995 en 2000 zijn klachten over conflicten niet meegenomen, waardoor we de resultaten van dit onderzoek niet kunnen vergelijken.

3.5.4 Meldingskanalen

De meeste klachten over conflicten worden gemeld bij de direct leidinggevende of de directeur. Opvallend is dat bij de grotere bedrijven klachten over conflicten ook vaak gemeld worden bij de personeelsvertegenwoordiging of ondernemingsraad. Ook de vertrouwenspersoon speelt een belangrijke rol.

Tabel 3.10 Meldingskanalen conflicten naar bedrijfsgrootteklasse (meer antwoorden mogelijk)

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Direct leidinggevende	8%	19%	21%	31%	30%	10%
Directeur	10%	19%	12%	11%	3%	11%
Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad	-	3%	5%	12%	16%	1%
Vertrouwenspersoon	-	-	6%	10%	11%	1%
Arbodienst / bedrijfsarts	-	1%	-	1%	6%	0%
Klachtencommissie	-	-	1%	1%	4%	0%
Bedrijfsmaatschappelijk werker	-	1%	-	1%	2%	0%
Weet niet/geen mening	3%	-	2%	2%	3%	2%
Anders, nl	-	4%	8%	11%	16%	1%
De afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld	80%	59%	55%	41%	37%	75%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

3.6 Conclusies

In dit hoofdstuk hebben we gekeken naar de aard en omvang van het aantal klachten dat bedrijven krijgen over ongewenste omgangsvormen. Tevens hebben we gekeken naar de kanalen via welke de klachten gemeld worden. Ook is gekeken naar de kenmerken van bedrijven en de samenhang van deze kenmerken met het aantal klachten dat bedrijven over ongewenste omgangsvormen krijgen.

Bij de gemiddelde resultaten moet opgemerkt worden dat de kleine bedrijven een belangrijke rol spelen. Hoewel het grootste aantal bedrijven in Nederland klein is (80% heeft minder dan 10 werknemers), werken de meeste werknemers bij een groter bedrijf.

Stand van zaken algemeen

Onderstaande tabel laat zien dat werkgevers de meeste meldingen krijgen over conflicten. In de enquête is nadrukkelijk gevraagd naar conflicten die wij als ongewenste omgangsvorm gedefinieerd hebben: minstens één van de partijen vindt dat de andere partij haar dwarsboomt of ergert, conflicten die te maken hebben met of het resultaat zijn van ongewenste omgangsvormen en conflicten die de dagelijkse werkzaamheden van de betrokkenen belemmeren. De (onverwacht) hoge percentages klachten over conflicten lijken erop te wijzen dat respondenten toch moeilijk onderscheid kunnen maken tussen een zakelijk conflict en een conflict als ongewenste omgangsvorm.

Tabel 3.11 Percentage werkgevers dat één of meer klachten kreeg in het afgelopen jaar per ongewenste omgangsvorm.

	Werkgevers
Agressie en geweld	16%
Seksuele intimidatie	4%
Pesten	5%
Discriminatie	5%
Conflicten	17%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Hieronder gaan we in op de kenmerken van bedrijven en de invloed daarvan op het aantal klachten bij bedrijven over ongewenste omgangsvormen.

- Hoe groter bedrijf, hoe meer klachten over seksuele intimidatie, pesten en conflicten. Bij agressie en geweld door publiek en bij discriminatie is deze relatie minder duidelijk.
- Bedrijven met veel jongeren krijgen vaker klachten over agressie en geweld, over pesten en over conflicten.
- Er is geen duidelijk verband tussen het aantal klachten en het percentage werkzame vrouwen.

Stand van zaken in de sectoren

- Er zijn grote verschillen in het aantal klachten in de diverse sectoren. Met name bedrijven in de overheid en overige dienstverlening krijgen relatief veel klachten. De mogelijke oorzaken hiervoor zijn dat zij contact hebben met klanten, dat ongewenst gedrag bespreekbaar is, dat slachtoffers bekend zijn met procedures en meldingskanalen en de lange dienstverbanden van medewerkers. De sector vervoer krijgt relatief weinig klachten. Dit kan veroorzaakt worden door een relatief lage meldingsbereidheid van werknemers, door de acceptatie van een zekere mate van agressie en geweld door publiek, maar ook door de aanwezigheid van andersoortige bedrijven (die geen contact met klanten hebben) in deze sector.
- Agressie en geweld komt relatief veel voor in sectoren die met klanten of cliënten te maken hebben: de handel en horeca, de zakelijke dienstverlening, de overheid en overige dienstverlening en de gezondheidszorg.
- Voor seksuele intimidatie zijn er weinig verschillen tussen de sectoren.
- Klachten over discriminatie zijn het vaakst gemeld in de sector overheid en overige dienstverlening.

- De overheid en overige dienstverlening krijgen relatief vaak meer dan vijf klachten over conflicten. Bedrijven in de bouw, zakelijke dienstverlening en gezondheidszorg krijgen relatief vaak één tot twee klachten.

Ontwikkelingen

- In vergelijking met de vorige evaluaties in 1995 en 2000 worden er door werkgevers minder klachten gemeld voor agressie en geweld en seksuele intimidatie. Het aantal klachten over pesten is ongeveer gelijk gebleven.
- In de groepsgesprekken werd de afname van het aantal klachten over agressie en geweld en seksuele intimidatie in vergelijking met 2000 niet herkend uit de praktijk.

Meldingskanalen

- Direct leidinggevenden of directeuren zijn vaak aanspreekpunt bij klachten. Klachten over seksuele intimidatie worden vooral gemeld bij de vertrouwenspersoon.
- Voor alle ongewenste omgangsvormen geldt dat in de grotere bedrijven, naast direct leidinggevende en directeur, ook de vertrouwenspersoon en de personeelsvertegenwoordiging/ondernemingsraad een belangrijke rol spelen.
- Relatief weinig klachten komen bij de klachtencommissie, de bedrijfsmaatschappelijk werker of de bedrijfsarts terecht.

4 Beleid en de invloed van de Arbowet

Werkgevers zijn verplicht een goed arbeidsomstandighedenbeleid te voeren, met aandacht voor veiligheid, gezondheid en welzijn van de werknemers, waaronder ziekteverzuimbeleid en bescherming van werknemers tegen ongewenst gedrag. Het beleid moet zich zowel richten op preventieve maatregelen (bijvoorbeeld technische, bouwkundige of organisatorische maatregelen) als op het zorgen voor opvang en begeleiding. Dit hoofdstuk gaat in op het beleid dat de werkgevers voeren ten aanzien van ongewenste omgangsvormen.

In dit hoofdstuk komen verschillende onderwerpen met betrekking tot beleid aan de orde. We starten met het expliciet benoemen van ongewenste omgangsvormen in het beleid door bedrijven. Vervolgens gaan we in op de concrete beleidsmaatregelen die werkgevers genomen hebben: voorschriften en aanbevelingen uit de Arbowet, overige maatregelen en maatregelen specifiek gericht op agressie en geweld. Na deze concrete beleidsmaatregelen bespreken we de wijze waarop werkgevers reageren op gegronde klachten. Tot slot bediscussiëren we de relatie tussen aantal klachten en beleid en noemen we een aantal knelpunten die optreden bij het voorkomen van ongewenst gedrag.

4.1 Benoemen van ongewenste omgangsvormen in beleid

Hoe groter het bedrijf, hoe vaker expliciet beleid wordt gevoerd ten aanzien van de verschillende ongewenste omgangsvormen. In tabel 4.1 staat het percentage bedrijven weergegeven waar de verschillende vormen van ongewenste omgangsvormen specifiek benoemd worden in het beleid om deze te voorkomen of om nazorg te geven.

Tabel 4.1 Percentage bedrijven dat betreffende ongewenste omgangsvorm benoemd heeft in het beleid

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Agressie en gedrag	20%	44%	64%	70%	79%	27%
Seksuele intimidatie	23%	39%	73%	74%	84%	28%
Pesten	13%	27%	42%	49%	56%	17%
Discriminatie	28%	35%	62%	66%	78%	31%
Conflicten	35%	41%	49%	49%	50%	37%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

In grote bedrijven worden agressie en geweld, seksuele intimidatie en discriminatie het vaakst genoemd in het beleid. In kleine bedrijven krijgen conflicten vaker dan de andere ongewenste omgangsvormen expliciet aandacht in het beleid.

In een onderzoek naar de omvang van arbopreventiebeleid zegt 77% van de bedrijven met meer dan 200 werknemers preventief beleid te voeren ten aanzien van ongewenste omgangsvormen (Van der Kemp en Engelen, 2004). Hoewel de vraagstelling wat verschilt, komt het percentage ongeveer overeen met wat in dit onderzoek gevonden is.

De sector vervoer heeft vaak aandacht voor ongewenste omgangsvormen. De verschillende ongewenste omgangsvormen worden door tussen de 71% en 81% van de bedrijven in deze sector genoemd in het beleid. Ook het onderwijs scoort relatief hoog, tussen de 55% en 60%. Dit geldt overigens niet voor discriminatie, waar het onderwijs juist relatief laag scoort. Ook opvallend is de lage score voor agressie en geweld in de gezondheidszorg, gezien de arboconvenanten in verschillende delen van de gezondheidszorg en het project Veilige Zorg in de ziekenhuizen.

Tabel 4.2 Percentage bedrijven waar de verschillende vormen van ongewenste omgangsvormen benoemd worden in beleid

	Industrie	Bouw	Handel & Horeca	Vervoer	Zakel. DV	Overheid/ over. DV	Onderwijs	Gezondheidszorg
Agressie en geweld	*	26%	28%	75%	19%	31%	57%	9%
Seksuele intimidatie	*	21%	29%	71%	20%	30%	59%	21%
Pesten	*	16%	9%	71%	16%	26%	58%	5%
Discriminatie	*	23%	39%	71%	29%	27%	14%	20%
Conflicten	*	22%	44%	81%	28%	27%	55%	32%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

* In deze sector gaven 41% van de respondenten aan het niet te weten waardoor de resultaten niet betrouwbaar zijn.

Het percentage bedrijven dat de ongewenste omgangsvormen expliciet in zijn beleid noemt, heeft geen relatie met het aantal klachten dat deze bedrijven kregen in het afgelopen jaar (zie hoofdstuk 3). Volgens de deelnemers aan de groepsgesprekken hangt de expliciete aandacht voor ongewenste omgangsvormen meer samen met de risico's die bepaalde beroepsgroepen lopen dan met het aantal klachten dat zij krijgen. Bijvoorbeeld in het vervoer zijn de risico's op ongewenst gedrag groot en werkgevers anticiperen daarop door beleid te voeren (hoge percentages in tabel 4.2). In de sector vervoer worden relatief weinig klachten gemeld (zie hoofdstuk 3). Dit kan veroorzaakt worden door een relatief lage meldingsbereidheid van werknemers, door de acceptatie van een zekere mate van agressie en geweld door publiek, maar ook door de aanwezigheid van andersoortige bedrijven (die geen contact met klanten hebben) in deze sector.

Het percentage organisaties in het onderwijs dat expliciet beleid voert ten aanzien van agressie en geweld (57%) komt grofweg overeen met de percentages die gevonden worden in het onderzoek van Van Wonderen (2004): in het onderwijs formuleert tussen de 48% en 53% (afhankelijk van het schooltype) beleid ter preventie van agressie en geweld.

De Arbeidsinspectie heeft onderzocht in hoeveel CAO's afspraken gemaakt zijn over agressie en geweld en seksuele intimidatie. Het blijkt dat 36% respectievelijk 44% van de werknemers in Nederland onder een CAO valt waarin hierover afspraken gemaakt zijn¹.

¹ NB: Deze percentages kunnen niet vergeleken worden met de percentages uit tabel 4.1 en 4.2, aangezien daar het percentage werkgevers genoemd wordt.

Tabel 4.3 Aantal CAO's en percentage werknemers dat onder deze CAO's valt, waarin aandacht is voor agressie en geweld en seksuele intimidatie

	Aantal CAO's in 2002	Percentage werknemers
Agressie en geweld	22	36%
Seksuele intimidatie	61	44%

Bron: Arbobalans Ministerie van SZW, 2003.

4.2 Voorschriften en aanbevelingen uit de Arbowet

De Arbowet kent een aantal verplichtingen op het gebied van ongewenste omgangsvormen. Werkgevers zijn verplicht een risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE) op te stellen, deze te laten toetsen (als de werkgever meer dan 1 fte in loondienst heeft) en een Plan van Aanpak te maken. Ook zijn werkgevers verplicht "voldoende" beleid te voeren op het gebied van ongewenste omgangsvormen en dit te communiceren naar de werknemers. Of het gevoerde beleid voldoende is wordt bepaald door de Arbeidsinspectie. Dit is sterk afhankelijk van de situatie in het betreffende bedrijf.

Personeelsvertegenwoordiging

Volgens de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) zijn bedrijven met meer dan 50 werknemers verplicht een ondernemingsraad te hebben. Voor bedrijven met tussen de 10 en 50 werknemers geldt dat de werkgever een personeelsvertegenwoordiging kan instellen als hij dat wil en hij is het verplicht als de meerderheid de werknemers dat wil. Bedrijven met minder dan 10 werknemers hebben geen verplichtingen volgens de WOR. In tabel 4.4 is te zien dat een meerderheid van de bedrijven in het onderzoek een personeelsvertegenwoordiging heeft.

Tabel 4.4 Percentage bedrijven dat een personeelsvertegenwoordiging heeft, en als dat het geval is, het percentage bedrijven waar de personeelsvertegenwoordiging zich bezig houdt met ongewenste omgangsvormen

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Bedrijf heeft officiële personeelsvertegenwoordiging	13%	32%	69%	91%	97%	20%
Indien personeelsvertegenwoordiging, houdt deze zich bezig met ongewenste omgangsvormen?						
Ja	*	76%	71%	77%	79%	67%
Nee	*	24%	22%	22%	19%	32%
Weet niet/geen mening	*	-	7%	1%	2%	1%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

*) het aantal kleine bedrijven met een personeelsvertegenwoordiging is zo klein dat we hier geen uitspraak over kunnen doen. In het totaal zijn de kleine bedrijven wel meegenomen.

Volgens de Arbowet heeft de ondernemingsraad overlegrecht en instemmingsrecht inzake beleidsvorming en implementatie van beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen. In de werkgeversenquête geeft ongeveer eenderde (67%) van de bedrijven aan dat de personeelsvertegenwoordiging zich bezighoudt met het onderwerp ongewenste omgangsvormen. Dit is ongeveer net zo vaak als in 2000 (66%) en 1995 (60%).

Net als in 2000 houdt vooral de personeelsvertegenwoordiging in de sector overheid en overige dienstverlening zich bezig met ongewenste omgangsvormen. Ook de gezondheidszorg scoort hoog. In het onderwijs en de industrie houdt de personeelsvertegenwoordiging zich het minst vaak bezig met ongewenste omgangsvormen.

In 2001 heeft Research voor Beleid een onderzoek uitgevoerd naar de Wet op de Ondernemingsraden. Meer dan 3200 ondernemingen met een ondernemingsraad hebben meegewerkt. In 2% van de ondernemingen was seksuele intimidatie en gelijke behandeling het onderwerp dat *het vaakst* aan de orde kwam. In 6% van de ondernemingen is een vaste commissie ingesteld voor gelijke behandeling (Engelen et al., 2001). Uit een ander onderzoek van Research voor Beleid in 2002 onder 84 kleine ondernemingen met een personeelsvertegenwoordiging blijkt dat 13% van de personeelsvertegenwoordigingen overleg voert met het bestuur of de directie over seksuele intimidatie en gelijke behandeling (Verveen en Engelen, 2002). Kortom, door personeelsvertegenwoordigingen wordt wel over ongewenste omgangsvormen gesproken, maar het staat niet hoog op de agenda. Fusies en reorganisaties zijn het belangrijkste agendapunt van medezeggenschapsorganen.

Risico-inventarisatie en Plan van Aanpak

Een risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE) maakt het mogelijk om prioriteiten te stellen en de gesignaleerde risico's te voorkomen of te beperken. De maatregelen die in dit kader worden genomen, worden neergelegd in een Plan van Aanpak.

In tabel 4.5 is te zien dat over het totaal bekeken 79% van de bedrijven een RIE heeft. Dit komt ongeveer overeen met de cijfers in de Arbobalans 2003, waarin staat dat 78% van de bedrijven een RIE heeft. In vergelijking met het onderzoek naar ongewenste omgangsvormen in 2000 hebben meer bedrijven een RIE, toen had 72% van de bedrijven een RIE.

Tabel 4.5 Percentage bedrijven dat in de RIE aandacht heeft voor ongewenste omgangsvormen

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Wij hebben een RIE	78%	84%	91%	87%	93%	79%
Wij hebben (nog) geen RIE	12%	8%	3%	2%	1%	11%
Weet niet/geen mening	10%	8%	6%	11%	6%	10%
Indien RIE, is er aandacht voor ongewenste omgangsvormen?						
Ja	45%	70%	79%	80%	92%	52%
Nee	55%	30%	21%	20%	8%	48%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

In de evaluatie van de Arboret (Heijink en Warmerdam, 2004) waarbij onder andere een schriftelijke enquête bij ruim 900 bedrijven is afgenomen, blijkt dat 45% van de bedrijven met minder dan 10 werknemers een RIE heeft, 81% van de bedrijven met 10-50 werknemers en 96% van de bedrijven met meer dan 50 werknemers (Heijink & Warmerdam, 2004). Vooral bij de kleinere bedrijven vonden wij een veel hoger percentage. Dit kan te maken hebben met de relatief geringe respons van kleine bedrijven. Waarschijnlijk hebben vooral kleine bedrijven die goed bezig zijn met arbobeleid meegewerkt aan het onderzoek.

Van de organisaties met een RIE heeft 52% daarin aandacht voor ongewenste omgangsvormen. Er zijn grote verschillen tussen de grootteklassen. In de kleinste grootteklasse is dit 45%, in de grootste grootteklasse is in meer dan 90% van de RIE's aandacht voor ongewenste omgangsvormen.

Ook is in de enquête gevraagd of de werkgevers in het Plan van Aanpak aandacht hadden voor ongewenste omgangsvormen. Tussen de 10% (kleinste bedrijven) en 74% (grootste bedrijven) geeft aan dat er aandacht is voor ongewenste omgangsvormen.

In de sectoren zakelijke dienstverlening en gezondheidszorg hebben relatief veel bedrijven geen RIE. Bij de bedrijven met een RIE is er vooral in de gezondheidszorg en het onderwijs vaak aandacht voor ongewenste omgangsvormen (meer dan 90%). Daarentegen heeft in de sectoren vervoer en zakelijke dienstverlening driekwart van de bedrijven met een RIE juist geen aandacht voor ongewenste omgangsvormen. De bedrijven in de sector overheid en overige dienstverlening geven relatief vaak aan dat er in het Plan van Aanpak aandacht is voor ongewenste omgangsvormen (29%) of dat zij daarmee bezig zijn (22%).

Verstrekken van informatie

Bedrijven zijn verplicht hun beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen te communiceren naar hun medewerkers. Op de vraag of bedrijven aan alle of een deel van de medewerkers informatie verstrekken over ongewenste omgangsvormen antwoordt tussen de 31% en 82% bevestigend (gemiddeld 35%). In 2000 was gaf 77% van de bedrijven aan informatie te verstrekken over *arbeidsomstandigheden* (1995: 67%). De percentages zijn daardoor niet goed met elkaar te vergelijken.

Tabel 4.6 Percentage bedrijven dat informatie heeft verstrekt aan medewerkers over ongewenste omgangsvormen

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Ja, aan alle medewerkers	28%	42%	65%	68%	80%	32%
Ja, aan een deel van de medewerkers	3%	5%	4%	5%	2%	3%
Nee	60%	53%	29%	26%	16%	57%
Weet niet/geen mening	10%	1%	3%	1%	2%	8%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

De deelnemers aan de groepsgesprekken herkenden het lage percentage bedrijven dat informatie geeft niet. Veel bedrijven informeren hun medewerkers wel degelijk. Misschien dat werkgevers al zo gewend zijn dat zij informatie geven over ongewenste omgangsvormen, dat zij dat zich bij deze vraag niet meer realiseerden.

In de sector onderwijs wordt relatief veel gedaan aan het verstrekken van informatie. In meer dan helft (57%) van de onderwijsinstellingen is informatie verstrekt aan alle medewerkers en in 2% aan een deel van de medewerkers. In de overheid en overige dienstverlening is er de minste aandacht voor (9% resp. 1%).

Invloed van de Arbowet

Bij bedrijven waar ongewenste omgangsvormen expliciet genoemd worden in het beleid, zegt tussen de 46% (voor conflicten) en 68% (voor agressie en geweld) dat de Arbowet daar veel of een beetje invloed op gehad heeft. Voor seksuele intimidatie is dit 58%, voor pesten 61% en voor

discriminatie 49%. Grotere bedrijven zeggen vaker dat de Arbowet invloed heeft gehad dan kleinere bedrijven, variërend van 38% voor de kleinste bedrijven tot 70% bij de grootste bedrijven.

In paragraaf 4.1 zagen we dat in de sector vervoer veel bedrijven het onderwerp ongewenste omgangsvormen hebben opgenomen in hun beleid. Deze sector geeft vaak aan dat de Arbowet geen invloed heeft gehad op het beleid (85%). Dit is consistent met de verklaring die bij tabel 4.2 gegeven is dat veel bedrijven in de sector vervoer expliciet beleid maken op ongewenste omgangsvormen omdat de risico's in deze sector groot zijn en dus niet zozeer gemotiveerd door de Arbowet. Waarschijnlijk om dezelfde reden geven ook bedrijven in de gezondheidszorg vaak aan dat de Arbowet geen invloed heeft gehad (87%). Bij de overheid en overige dienstverlening heeft de Arbowet de meeste invloed, 73% zegt dat de Arbowet veel invloed heeft gehad en 13% zegt dat de Arbowet een beetje invloed heeft gehad.

In de evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen 2000 was de invloed van de Arbowet minder groot. 11% van de werkgevers zegt zich te hebben laten beïnvloeden door de Arbowet bij het maken van het beleid ten aanzien van agressie en geweld en 18% voor seksuele intimidatie.

De deelnemers aan de groepsgesprekken waren van mening dat als de Arbowet geen eisen had gesteld aan het beleid met betrekking tot agressie en geweld en seksuele intimidatie, bedrijven waarschijnlijk veel minder beleid zouden voeren. Beleid wordt toch vaak gemaakt omdat dat verplicht is volgens de wet. In die zin heeft de Arbowet een gunstige invloed op het beleid van werkgevers ten aanzien van ongewenste omgangsvormen.

4.3 Overig beleid

Trainingen leidinggevenden

In de groepsgesprekken kwam naar voren dat leidinggevenden een zeer belangrijke rol spelen bij het voorkómen van ongewenste omgangsvormen en bij het bieden van nazorg. Het voorbeeldgedrag van de leidinggevende (wijze van omgaan met elkaar, de normen over welk gedrag getolereerd wordt, wijze van problemen oplossen etc.) heeft een grote invloed op het gedrag van zijn medewerkers. Ook zouden leidinggevenden een eerste aanspreekpunt moeten zijn voor incidenten op het gebied van ongewenst gedrag (tenzij deze natuurlijk de dader is). Door het trainen van leidinggevende kunnen veel problemen met ongewenste omgangsvormen voorkómen worden.

Er zijn weinig bedrijven waar de leidinggevenden getraind worden in het signaleren en het bespreekbaar maken van ongewenste omgangsvormen (totaal 8%). Bij de grootste bedrijven gebeurt dat nog het meest, in ongeveer een kwart van de bedrijven.

Tabel 4.7 Percentage bedrijven waar de organisatie de leidinggevenden heeft getraind in het signaleren van ongewenst gedrag en in het bespreekbaar maken op de afdeling

	1 t/m	10 t/m	35 t/m	100 t/m	200 en meer	Totaal
Ja	8%	9%	16%	19%	24%	8%
Nee	88%	88%	81%	78%	73%	87%
Weet niet/geen mening	5%	3%	3%	3%	4%	5%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Deze cijfers komen ongeveer overeen met de resultaten in 2000. In 2000 gaf 11% van de bedrijven aan dat leidinggevendenden getraind werden (agressie en geweld). Voor het signaleren van seksuele intimidatie werd in 7% van de bedrijven trainingen gegeven aan leidinggevendenden.

Registratie

In veel bedrijven worden de klachten over ongewenste omgangsvormen geregistreerd, zie tabel 4.8. In bedrijven met meer dan 35 werknemers worden de klachten in meer dan driekwart van de bedrijven geregistreerd. In de bouw komt registratie van klachten het meeste voor (81%), bij het vervoer het minste (26%). Dit laatste is opvallend gezien de aandacht die er is voor ongewenste omgangsvormen in het beleid.

Tabel 4.8 Percentage bedrijven waar klachten over ongewenste omgangsvormen worden geregistreerd

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Ja	45%	59%	75%	74%	81%	49%
Nee	53%	36%	21%	21%	16%	48%
Weet niet/geen mening	3%	5%	4%	5%	3%	3%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Gedragscode

In een gedragscode worden afspraken gemaakt over de omgang tussen collega's en/of over de omgang tussen medewerkers en externen (bijvoorbeeld cliënten of passagiers). Tussen de 40% (kleinste bedrijven) en de 60% (grootste bedrijven) heeft een gedragscode. Van de bedrijven met meer dan 10 werknemers werkt 7% tot 8% aan een gedragscode.

Tabel 4.9 Percentage bedrijven dat een gedragscode heeft over de omgang tussen collega's en/of over de omgang tussen medewerkers en externen

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Ja	40%	42%	48%	57%	60%	41%
Nee, hebben we niet	58%	48%	43%	33%	32%	55%
Nee, maar wij zijn er wel mee bezig	3%	8%	7%	8%	7%	4%
Weet niet/geen mening	0%	1%	2%	2%	2%	0%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Het aantal bedrijven met een gedragscode in de verschillende sectoren loopt sterk uiteen. Zo hebben bedrijven in het vervoer en in de overheid en overige dienstverlening het vaakst een gedragscode (85% resp. 70%). In het onderwijs heeft slechts 8% een gedragscode.

Vertrouwenspersoon, klachtencommissie en klachtenprocedure

In het overgrote deel van de grotere organisaties is een vertrouwenspersoon aanwezig. Ook de klachtenprocedure is met name in de grotere bedrijven vaak aanwezig. Een klachtencommissie is er relatief wat minder vaak, maar in de grootste bedrijven toch nog in meer dan de helft van de bedrijven.

Tabel 4.10 Percentage bedrijven waar een vertrouwenspersoon, klachtencommissie en klachtenprocedure aanwezig is

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 199	200 en meer	Totaal
Vertrouwenspersoon	50%	58%	78%	84%	90%	53%
Klachtencommissie	5%	16%	35%	45%	64%	9%
Klachtenprocedure	15%	35%	54%	69%	78%	21%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

In vergelijking met 1995 en 2000, is in 2004 het percentage bedrijven met een vertrouwenspersoon gestegen. Dit is in lijn met de groeiende aandacht voor opvang en begeleiding van slachtoffers (zie ook paragraaf 4.4).

Tabel 4.11 Percentage bedrijven waar een vertrouwenspersoon, klachtencommissie en klachtenprocedure aanwezig is, in vergelijking met de onderzoeken uit 1995 en 2000

	1995	2000	2004
Vertrouwenspersoon	24%	34%	53%
Klachtencommissie	7%	17%	9%
Klachtenprocedure	8%	19%	21%

Bron: NIA (1995), Regioplan (2000) en Research voor Beleid (2004).

In de groepsgesprekken werd geopperd dat de toename van het aantal vertrouwenspersonen misschien veroorzaakt wordt doordat bedrijven het arbobeleid steeds meer centraal en/of extern regelen, waardoor vaker een (extern) vertrouwenspersoon aangesteld wordt. De rol van de direct leidinggevende wordt kleiner. De deelnemers vonden dit niet zo'n goede ontwikkeling. De leidinggevenden moeten een belangrijke rol spelen in het voorkómen van ongewenste gedrag en het bieden van nazorg. Zij zouden deze verantwoordelijkheid niet moeten kunnen afschuiven naar een vertrouwenspersoon.

Het aantal bedrijven met een klachtencommissie is gedaald. Mogelijk hebben veel bedrijven in de jaren negentig een klachtencommissie ingesteld, die zo weinig klachten kreeg te behandelen dat zij vervolgens weer is opgeheven.

De sectoren verschillen in de mate waarin een vertrouwenspersoon, klachtencommissie en klachtenprocedure aanwezig zijn. Zo hebben de bedrijven in de sectoren vervoer en overheid en overige dienstverlening in 79% resp. 75% van de bedrijven een vertrouwenspersoon. In de gezondheidszorg en de bouw is dat een stuk minder. Opvallend is dat in 56% van de onderwijsinstellingen een klachtencommissie aanwezig is, in de meeste andere sectoren komt dat percentage niet boven de 10%. Ook de klachtenprocedure scoort hoog in het onderwijs.

Tabel 4.12 Percentage bedrijven waar een vertrouwenspersoon, klachtencommissie en klachtenprocedure aanwezig is

	Industrie	Bouw	Handel & Horeca	Vervoer	Zakel. DV	Overheid/ over. DV	Onderwijs	Gezond- heidszorg
Vertrouwenspersoon	40%	32%	62%	79%	43%	75%	59%	34%
Klachtencommissie	6%	9%	3%	6%	4%	3%	56%	18%
Klachtenprocedure	19%	21%	26%	12%	8%	7%	59%	23%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Beleid en maatregelen komen ook aan de orde in de arboconvenanten:

- In de gehandicaptenzorg heeft iets meer dan de helft van de instellingen een Plan van Aanpak waarin specifiek aandacht is voor agressie en geweld. In vrijwel alle instellingen worden de incidenten geregistreerd en ongeveer de helft van de instellingen heeft een vertrouwenspersoon.
- In de GGZ heeft 74% van de instellingen een plan van aanpak met daarin aandacht voor agressie en geweld.
- In de ziekenhuizen heeft meer dan 90% van de instellingen procedures bij incidenten, helaas zijn de procedures niet zo goed bekend bij de medewerkers. In 40% van de instellingen kan geen cursus omgaan met geweld gevolgd worden. Ook heeft 40% van de instellingen geen registratiesysteem.

Ondersteuning van andere bedrijven

Veel bedrijven krijgen ondersteuning bij het voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen. Ook hier zijn het weer de grotere bedrijven die de meeste ondersteuning krijgen (zie tabel 4.13).

Bij de kleinste bedrijven speelt de brancheorganisatie een belangrijke rol in het geven van ondersteuning. Bij de bedrijven van 10 tot en met 200 en meer werknemers speelt de arbodienst de belangrijkste rol speelt. Daarnaast zijn ook psychologische hulpverlening, de brancheorganisatie en de politie vaak genoemde ondersteuners.

Tabel 4.13 Percentage bedrijven dat ondersteuning krijgt bij het voorkómen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen en de organisaties die daarbij betrokken zijn

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 99	200 en meer	Totaal
Ja	20%	41%	47%	63%	66%	25%
Nee	75%	56%	48%	34%	29%	70%
Weet niet/geen mening	5%	3%	4%	2%	5%	5%
Indien ja, soort bedrijf:						
Een arbodienst	38%	79%	85%	85%	83%	54%
Een reïntegratiebedrijf	13%	15%	14%	8%	10%	13%
De politie	13%	21%	19%	16%	18%	15%
Een beveiligings- of bewakingsorganisatie	-	8%	9%	14%	12%	3%
Psychologische hulpverlening	-	11%	20%	26%	25%	6%
Een branche-organisatie	75%	26%	18%	14%	19%	56%
Bedrijven in de buurt of collega-bedrijven	-	13%	8%	17%	7%	4%
Advies- of trainingsbureau	-	6%	3%	4%	6%	2%
Weet niet/geen mening	-	-	1%	1%	1%	0%
Anders, namelijk	13%	10%	8%	10%	12%	11%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

In 2000 kreeg 35% van de bedrijven ondersteuning op het gebied van agressie en geweld (29% voor seksuele intimidatie). Daarvan werd 70% bijgestaan door de politie. De ondersteuning van de politie is dus sterk afgenomen. Mogelijk wordt dat mede veroorzaakt omdat in het onderzoek van 2004 naar het totaal van ongewenste omgangsvormen is gevraagd. Beveiligingsdiensten (32%) en psychologische hulpverlening (37%) scoorden hoger. De arbodienst werd ongeveer net

zo vaak ingeschakeld (51% in 2000). De brancheorganisaties zijn een belangrijkere rol gaan spelen. In 2000 schakelde 27% van de bedrijven een brancheorganisatie in, in 2004 is dat 56%.

Hoewel uit de enquête blijkt dat veel bedrijven ondersteuning krijgen van een arbodienst bij het voorkómen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen, blijkt uit het onderzoek Gevalsaanpak van Ongewenste Omgangsvormen op het Werk (Kemp & Van der Werf, 2003) dat maar weinig concrete hulpvragen van werknemers bij de arbodiensten terechtkomen in vergelijking met de mate waarin ongewenste omgangsvormen vóórkomen. Waarschijnlijk is het niet herkennen en erkennen van problemen en vervolgens niet de stap zetten om hulp in te schakelen hier de oorzaak van.

4.4 Maatregelen met betrekking tot agressie en geweld

Bedrijven nemen diverse maatregelen om agressie en geweld te voorkomen of, als er onverhoopt toch agressie of geweld plaatsvindt, het slachtoffer nazorg te kunnen bieden. In tabel 4.14 wordt het percentage bedrijven weergegeven dat enkele of veel maatregelen heeft getroffen in vergelijking met de percentages uit 1995 en 2000. Bij de resultaten van 1995 merken we op dat de percentages vrij hoog zijn, mogelijk werd dit veroorzaakt omdat de wet toentertijd net in werking was getreden en de werkgevers in de enquête veel sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven.

Tabel 4.14 Maatregelen die bedrijven genomen hebben met betrekking tot agressie en geweld

	1995	2000	2004
Technische of bouwkundige maatregelen	40%	27%	22%
Organisatie van werkprocessen	38%	21%	30%
Opvang en begeleiding	23%	27%	35%
Trainingen aan medewerkers	-	- ¹	20%

Bron: NIA (1995), Regioplan (2000) en Research voor Beleid (2004).

De afname van het percentage bedrijven dat technische of bouwkundige maatregelen neemt, zet door in 2004. In 2000 werd de afname verklaard doordat veel bouwkundige maatregelen inmiddels waren genomen en het niet nodig is om steeds opnieuw deze maatregelen te nemen. Mogelijk geldt deze verklaring ook voor de afname in 2004.

Het aantal bedrijven dat maatregelen treft in de organisatie van werkprocessen is toegenomen. In de groepsgesprekken werd geopperd dat bedrijven eerst de technische maatregelen nemen, en pas daarna maatregelen op het vlak van cultuur en organisatie. Ook de trend dat een groeiend aantal bedrijven de opvang en begeleiding regelt zet door. Dit is in lijn met het toenemende aantal vertrouwenspersonen zoals dat in paragraaf 4.3 is gesignaleerd. De groeiende aandacht voor opvang en begeleiding werd herkend in de groepsgesprekken. Zo is er bijvoorbeeld steeds meer aandacht voor het trainen van vertrouwenspersonen.

¹ In 2000 is deze vraag aan de *werknemers* gesteld. Het bleek dat 23% van de werknemers bij een bedrijf werkte waar trainingen met betrekkingen tot agressie en geweld aan de medewerkers werden aangeboden. Dit percentage is dus niet vergelijkbaar met de 20% van de bedrijven die trainingen aan medewerkers aanbieden.

Net als in 2000 blijkt ook dit keer dat grotere bedrijven vaker dan kleinere bedrijven maatregelen nemen die technisch of bouwkundig van aard zijn of maatregelen voor de opvang en begeleiding van medewerkers die te maken hebben gehad met agressief gedrag. De relatie tussen organisatiegrootte en organisatie van werkprocessen is minder duidelijk.

In de sectoren zien we behoorlijke verschillen optreden, zie tabel 4.15. Zo nemen de handel en horeca en de overheid en overige dienstverlening relatief vaak veel of enkele technische of bouwkundige maatregelen. Opvallend is vooral het hoge percentage bedrijven dat binnen de handel en horeca aangeeft dat er veel maatregelen getroffen zijn (19% versus 3% in de overheid en overige dienstverlening).

Tabel 4.15 Percentage bedrijven dat enkele of veel maatregelen heeft genomen met betrekking tot agressie en geweld

	Industrie	Bouw	Handel & Horeca	Vervoer	Zakel. DV	Overheid/over. DV	Onderwijs	Gezondheidszorg
Techn/bouwk maatregelen	9%	4%	44%	8%	7%	30%	12%	3%
Organisatie werkprocessen	5%	55%	32%	9%	27%	47%	49%	18%
Opvang en begeleiding	60%	17%	34%	34%	30%	53%	16%	34%
Trainingen medewerkers	2%	9%	27%	10%	15%	48%	8%	4%

Bron: Werkgeversenquête Research voor Beleid, 2004.

Maatregelen op het gebied van de organisatie van werkprocessen scoren vooral in de bouw, het onderwijs en de overheid en overige dienstverlening hoog. De zakelijke dienstverlening lijkt niet hoog te scoren voor de organisatie van werkprocessen, maar in deze sector wordt relatief vaak aangegeven dat er *veel* maatregelen zijn genomen (14% versus 8% in de horeca en de andere sectoren minder dan 4%).

De industrie en de overheid/overige dienstverlening hebben relatief vaak veel of enkele maatregelen genomen voor opvang en begeleiding van slachtoffers. Bedrijven in de handel/horeca en overheid en overige dienstverlening zeggen vaak dat zij *veel* maatregelen genomen hebben voor de opvang en begeleiding van slachtoffers.

Uit bovenstaande kunnen we concluderen dat vooral de horeca en de overheid en overige dienstverlening vaak maatregelen nemen ter voorkoming van ongewenst gedrag (met name agressie en geweld) of voor de opvang van slachtoffers. Dit zijn ook de twee sectoren waar het vaakst één of meer klachten over agressie en geweld gemeld zijn in het afgelopen jaar. Op de relatie tussen beleid en het aantal klachten wordt in paragraaf 4.6 verder ingegaan.

Beleid met betrekking tot agressie en geweld in NEA

In 2003 (Van den Bossche en Smulders, 2004) blijkt dat 15% van de werknemers hulp krijgt in het omgaan met conflicten of agressie. Vooral in de sector gezondheid/welzijn is daar veel aandacht voor (30%). Ruim 20% vindt (meer) maatregelen tegen intimidatie, agressie en geweld door externen wenselijk. Ook hier scoort de gezondheid/welzijn hoog met 37%.

Alleen-werkers

De werkgeversenquête laat verder zien dat er grote verschillen in maatregelen zijn die genomen worden voor mensen die alleen moeten werken. Medewerkers die alleen werken hebben een vergroot risico om geconfronteerd te worden met agressief gedrag van publiek. Van de bedrijven die te maken hebben met “alleen-werkers” neemt ongeveer een derde daar maatregelen voor. Het onderwijs bestaat bijna volledig uit “alleen-werkers”, de helft van de onderwijsinstellingen treft hier maatregelen voor. De handel en horeca kent weinig “alleen-werkers”, maar als zij die hebben, treffen zij maatregelen in driekwart van de gevallen.

In de NEA is gevraagd naar alleen werken (Van den Bossche en Smulders, 2004). Daarbij geeft 31% van de werknemers aan vaak of zeer vaak alleen te werken, 45% werkt een enkele keer alleen en 24% nooit. Voor 4% van de werknemers geldt dat ze zich bij het alleen werken vaak of zeer vaak onveilig voelen, 14% voelt zich een enkele keer onveilig. Tenslotte voelt 83% zich nooit onveilig bij het alleen werken.

Secundaire analyses op de NEA (Van den Bossche, 2004) wijzen uit dat alleen werken het vaakst voorkomt bij de overige dienstverlening, gezondheids- en welzijnzorg en vervoer en communicatie. Werknemers die werken in de overige dienstverlening (7%), gezondheids- en welzijnzorg (5%) of handel (5%) voelen zich het meest (zeer) vaak onveilig als ze alleen werken.

4.5 Reacties op klachten en conflicten

In de enquête is gevraagd wat werkgevers zouden doen als zij een (gegronde) klacht kregen over seksuele intimidatie, wat zij zouden doen bij een (gegronde) klacht over pesten en welke partij(en) zij zouden inschakelen in het geval van een conflict. De eerste twee waren open vragen waarop de respondenten spontaan moesten antwoorden.

Bij een gegronde klacht over seksuele intimidatie worden het voeren van gesprekken met de betrokkenen en schorsing of ontslag van de dader het meest genoemd. Ook het geven van een waarschuwing of het inschakelen van een vertrouwenspersoon scoorden hoog. Bij bedrijven in de sector vervoer noemde men relatief vaak een waarschuwing, schorsing of ontslag. In de overheid en overige dienstverlening gaf de respondent vaker aan een gesprek te organiseren en het slachtoffer door te sturen naar een vertrouwenspersoon.

Bij een gegronde klacht over pesten scoorde het aangaan van een gesprek met de betrokkenen nog hoger dan bij de klacht over seksuele intimidatie. Ook een waarschuwing en schorsing of ontslag scoorden hoog, dit was vooral in de bouw het geval.

In het geval van een conflict schakelen bedrijven het vaakst een arbodienst of een mediator in. Voor beiden geldt dat grotere bedrijven dit vaker doen dan de kleinere bedrijven. Er zijn wel een paar opvallende verschillen tussen sectoren. In de industrie en het vervoer wordt relatief vaak een arbodienst of bedrijfsarts ingezet. De zakelijke dienstverlening kiest vaak voor een mediator en in de bouw lost men het liever allemaal intern op.

4.6 Relatie tussen aantal klachten en beleid

In paragraaf 4.1 zagen we dat het aantal bedrijven dat de ongewenste omgangsvormen expliciet in het beleid noemt geen relatie heeft met het aantal klachten dat deze bedrijven kregen in het afgelopen jaar. Als we nu het totaal aan beleidsmaatregelen bekijken in het licht van het aantal klachten dat deze bedrijven kregen, zien we dat bedrijven waar geen klachten over ongewenste omgangsvormen gemeld zijn in het afgelopen jaar over het algemeen minder beleidsmaatregelen namen dan bedrijven waar één of meer klachten gemeld zijn. Specifiek voor beleidsmaatregelen ten aanzien van agressie en geweld concludeerden we in paragraaf 4.4 dat vooral de handel & horeca en de overheid & overige dienstverlening vaak maatregelen nemen ter voorkoming van agressie en geweld of voor de opvang van slachtoffers. Dit zijn ook de twee sectoren waar het vaakst één of meer klachten over agressie en geweld gemeld zijn in het afgelopen jaar.

Het is op basis van dit onderzoek moeilijk om een uitspraak te doen over wat oorzaak of gevolg is. In de groeps gesprekken kwam naar voren dat veel bedrijven pas beleid in gang zetten als er klachten zijn over ongewenst gedrag. Ook kwam naar voren dat bedrijven waar medewerkers meer risico lopen op de confrontatie met ongewenste omgangsvormen vaker beleid maken. Maar mogelijk veroorzaakt beleid ook juist een toename in het aantal klachten. Beleid en de communicatie erover zorgen er namelijk voor dat het onderwerp besproken wordt, waardoor slachtoffers eerder problemen erkennen en beter weten hoe zij een klacht moeten in te dienen. Kortom, de relatie tussen voorkómen van ongewenste omgangsvormen, het aantal klachten en beleid is complex.

4.7 Knelpunten bij het voorkómen van ongewenst gedrag

In dit hoofdstuk kwam het beleid van de werkgevers aan de orde. In de groeps gesprekken is, naast discussies over de resultaten van de enquête, ook gesproken over knelpunten ten aanzien van het beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen. Hieronder noemen we de knelpunten die in de groeps gesprekken het sterkst naar voren kwamen:

- *Terughoudendheid om incidenten te melden*

Er zijn veel aspecten die een slachtoffer ervan kunnen weerhouden om een melding te maken van ongewenst gedrag, bijvoorbeeld onbekendheid met vertrouwenspersonen of procedures, het idee dat meldingen alleen zijn voor zeer ernstige zaken, geen vertrouwen in afhandeling, angst om een zeur gevonden te worden en misschien zelfs de angst om ontslagen te worden. Niet alleen slachtoffers zijn huiverig om een incident te melden, ook werknemers die zelf niet het slachtoffer zijn, maken niet snel melding van een incident. Commitment vanuit de directie, een duidelijk beleid en het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag kan ertoe bijdragen dat slachtoffers vlugger een incident melden.

In 2000 ontbrak bij de meeste bedrijven een goed registratiesysteem. In 2004 registreert bijna de helft van de bedrijven klachten over ongewenste omgangsvormen. Desondanks blijft het moeilijk om een goed beeld te krijgen van de omvang van ongewenste omgangsvormen op het werk.

- *Onvoldoende en onduidelijk beleid door werkgevers*

De deelnemers aan de groeps gesprekken gaven aan dat in veel bedrijven het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag te kort schiet. Er wordt onvoldoende beleid gevoerd en als er wel beleid

is, dan wordt dat vaak niet duidelijk gecommuniceerd naar de werknemers. Vaak wordt er beleid “op papier” gevoerd. Het formuleren van concreet ongewenst gedrag en het bespreken daarvan tijdens bijvoorbeeld werkoverleg, draagt bij aan duidelijkheid voor de werknemers. Hoe concreter het ongewenste gedrag is geformuleerd, hoe meer duidelijkheid, en dus hoe minder kans op ongewenst gedrag. Daarbij is ook een integrale aanpak van beleid op het gebied van ongewenst gedrag belangrijk. Niet alleen concrete gedragsregels opstellen, maar ook bijvoorbeeld trainingen geven aan vertrouwenspersonen, leidinggevenden en andere betrokkenen, regelmatig bespreken in werkoverleggen en functioneringsgesprekken en het doen van bouwkundige aanpassingen draagt bij aan een goed beleid.

- *Houding leidinggevende / directie ten aanzien van ongewenste omgangsvormen*

Uit literatuur is bekend dat de houding van een leidinggevende veel invloed heeft op het voorkomen van ongewenst gedrag. Uit de enquête blijkt dat in een kwart van de grotere bedrijven de leidinggevenden worden getraind in het signaleren en bespreekbaar maken van ongewenste omgangsvormen. Maar de deelnemers aan de groepsgesprekken zien bij veel leidinggevende te weinig commitment voor het beleid en te weinig prioriteit om ongewenst gedrag aan te pakken.

Zeker in tijden van recessie heeft het arbobeleid minder prioriteit en steekt men meer energie in omzet en productie. Daarnaast signaleren de deelnemers aan de groepsgesprekken dat veel leidinggevenden hun verantwoordelijkheid afschuiven op een (externe) vertrouwenspersoon, terwijl juist die leidinggevende een belangrijke rol heeft bij de nazorg in het geval van een incident.

- *Gebrek aan kennis over ongewenst gedrag bij betrokkenen*

Veel werkgevers onderschatten het belang van een goed arbobeleid, volgens de deelnemers aan de groepsgesprekken. Zij beseffen niet (voldoende) hoeveel impact ongewenst gedrag heeft op verzuim en productiviteit van werknemers. Het vergroten van kennis over het voorkomen van en het omgaan met ongewenst gedrag, kan het aantal klachten doen afnemen.

4.8 Conclusies

Beleid(smaatregelen) en de invloed van de Arbowet

Hieronder geven we een overzicht van het beleid dat door de werkgevers gevoerd wordt.

- Conflicten worden het vaakst expliciet benoemd in beleid, door 37% van de bedrijven. Ook discriminatie (31%), seksuele intimidatie (28%) en agressie en geweld (27%) worden vaak benoemd. Pesten wordt iets minder vaak benoemd (17%).
- Het overgrote deel van de bedrijven volgt de verplichtingen en aanbevelingen uit de Arbowet op. Zo heeft gemiddeld 79% van de bedrijven een RIE. Van de bedrijven met meer dan 10 werknemers, heeft meer dan 70% in de RIE aandacht voor ongewenste omgangsvormen. Tussen de 31% (kleinste bedrijven) en 82% (grootste bedrijven) van de bedrijven verstrekt informatie over ongewenste omgangsvormen aan de werknemers.
- Gemiddeld 53% van de bedrijven heeft een vertrouwenspersoon, 9% heeft een klachtencommissie en het aantal bedrijven met een klachtenprocedure is 21%. In een kwart van de grootste bedrijven worden leidinggevenden getraind in het signaleren en het bespreekbaar maken van ongewenste omgangsvormen.
- Gemiddeld registreert bijna de helft van de bedrijven klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen.
- Tussen de 40% (kleinste bedrijven) en 60% (grootste bedrijven) heeft een gedragscode.

- Gemiddeld 22% van de bedrijven neemt technische of bouwkundige maatregelen als beleidsmaatregel met betrekking tot agressie en geweld. Meer bedrijven nemen organisatorische maatregelen (30%) en maatregelen voor opvang en begeleiding nemen (35%). Van de bedrijven die te maken hebben met alleen-werkers neemt ongeveer een derde maatregelen.
- Gemiddeld krijgt 25% van de bedrijven ondersteuning bij het voorkomen of bestrijden van ongewenste omgangsvormen. Zowel bij de grotere als bij de kleinere bedrijven zien we dat de arbodienst de belangrijkste rol speelt.

Invloed van de Arbowet

Bij bedrijven waar ongewenste omgangsvormen expliciet genoemd worden in het beleid, heeft de Arbowet bij 68% van de bedrijven invloed gehad op het benoemen van agressie en geweld in het beleid, voor seksuele intimidatie was dat 58%, voor pesten 61%, voor discriminatie 49% en voor conflicten 46%.

Volgens de deelnemers aan de groepsgesprekken heeft de Arbowet een positieve uitwerking op beleid dat werkgevers voeren. Als de Arbowet er niet zou zijn, zouden bedrijven beduidend minder beleid voeren op ongewenste omgangsvormen.

Ontwikkelingen

- Ten opzichte van 2000 zien we een toename van de volgende beleidsmaatregelen:
 - Het percentage bedrijven met een vertrouwenspersoon
 - Het percentage bedrijven dat maatregelen voor opvang en begeleiding neemt.
 - Het percentage bedrijven met een RIE (lichte toename)
 - Het percentage bedrijven dat organisatorische maatregelen neemt (lichte toename)
- Ten opzichte van 2000 blijft de inzet van volgende beleidsmaatregelen ongeveer gelijk:
 - Het percentage bedrijven met een klachtenprocedure
 - Het percentage bedrijven dat leidinggevenden traint in het signaleren van ongewenst gedrag en in het bespreekbaar maken op de afdeling
- Ten opzichte 2000 zien we een afname van de volgende beleidsmaatregelen:
 - Het percentage bedrijven met een klachtencommissie
 - Het percentage bedrijven dat technische of bouwkundige maatregelen met betrekking tot agressie en geweld treft
- In 2004 krijgen minder bedrijven ondersteuning bij het voorkomen of bestrijden van ongewenste omgangsvormen. De brancheorganisaties zijn een belangrijkere rol gaan spelen bij de ondersteuning, beveiligingsdiensten en psychologische hulpverlening werden minder vaak gevraagd. De arbodiensten worden in 2004 ongeveer net zo vaak ingezet als in 2000.

Relatie tussen beleid en aantal klachten

Het aantal bedrijven dat de ongewenste omgangsvormen expliciet in zijn beleid noemt, heeft geen relatie met het aantal klachten dat deze bedrijven kregen in het afgelopen jaar. Wel zien we dat bedrijven waar geen klachten gemeld zijn over het algemeen minder beleidsmaatregelen treffen dan bedrijven waar één of meer klachten gemeld zijn. De twee sectoren waar het vaakst één of meer klachten over agressie en geweld gemeld zijn in het afgelopen jaar (handel & horeca en de overheid & overige dienstverlening), nemen ook het vaakst maatregelen ter voorkoming of nazorg van agressie en geweld. Een uitspraak over oorzaak en gevolg is niet eenvoudig. Enerzijds nemen veel bedrijven pas maatregelen als er een incident heeft plaatsgevonden of als de risico's daarop groot zijn. Anderzijds worden ook juist meer klachten gemeld op het moment dat er beleid wordt gemaakt en het onderwerp beter bespreekbaar wordt.

Literatuur

Amstel, R.J. van en G.E. Evers (1995). *Seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkkingsfeer van de Arbo-wet: de werkgeversinspanningen ten tijde van de wetswijziging*. SDU Den Haag.

Arbobalans 2003 (2003). *Arbeidsrisico's, effecten en maatregelen in Nederland*. Den Haag: ministerie van SZW.

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

Bossche, van den, S.N.J. (2004). *Secundaire analyses NEA 2003: intimidatie en geweld*. Ministerie van SZW, Den Haag.

Broersen, J.P.J., M.Lebink & R.J. Fortuin (2002). *Nulmeting Arbeidsbelasting Nederlandse Gemeenten*. SKB. Amsterdam.

Bureau Bartels (2003). *Monitor Arboconvenant Gehandicaptenzorg. Meting 2003*. Bureau Bartels en LOCOmotion. Amersfoort.

CBS (1997-2003). *POLS*, beschikbaar via Statline (www.cbs.nl).

Coumou, F., A. van Petersen, H. Knibbe, L. Geuze & F. van Vree (2003). *Monitor Arboconvenant Ziekenhuizen. Nulmeting*. Research voor Beleid & Locomotion, Leiden.

Dreu, C.K.W. de & D. van Dierendonck. (2001). *Arbeidsconflicten en psychisch welbevinden*. In: *Ziek van conflict*. Uitgave van NSvP, 2001.

Engelen, M., M. van der Aalst & E. Hornstra (2001). *Naleving van de Wet op de ondernemingsraden. Stand van zaken begin 2001*. Research voor Beleid in opdracht van het ministerie van SZW.

Evers, G. & A. Hubert (2003). *Werkboek Agressie en pesten op het werk, deel 3 uit de reeks werkboeken Arboconvenanten Gemeenten*. Den Haag: A+O Fonds Gemeenten.

FNV (1998). *Pesten op het werk. Barometeronderzoek*. Amersfoort: MU Consult.

Heijink, J. & J. Warmerdam (2004). *Arbowet in beeld. Onderzoek ten behoeve van de evaluatie van de Arbowet 1998*. Ministerie van SZW, Den Haag.

Hubert, A.B. & C.M. Scholten (2000). *Ongewenste omgangsvormen op het werk. Een onderzoek naar pesten, seksuele intimidatie en racisme*. Amsterdam: FNV.

Hubert, A.B., J. Furda & H.O. Steensma (2001). Mobbing, systematisch pestgedrag in organisatie. *Gedrag en organisatie*, 14 (6), 378-369.

Hubert, A. B. & T.J. Veerman (2002). *Arbeidsconflicten en arbeidsuitval. Een inventarisatie van de huidige kennis in literatuur en databestanden*. Den Haag: ministerie van SZW.

Joling, E.J. (2002). *Discriminatie van homoseksuelen mannen en lesbische vrouwen op het werk. Een onderzoek naar de relatie tussen homodiscriminatie, coping en gezondheid*. Afstudeeronderzoek. Open Universiteit, Heerlen.

Kemp, S. van der, F. van Vree, N. Knibbe & H. Knibbe (2003). *Monitor Arboconvenant GGZ. Nulmeting*. Research voor Beleid & LOCOmotion, Leiden.

Kemp, S. van der & C. van der Werf (2003). *Gevalsanpak van ongewenste omgangsvormen op het werk. Een quick-scan naar aanbieders en aanbod*. Leiden: Research voor Beleid.

Kemp, S. van der & M. Engelen (2004). *Arbobeleid of preventiecultuur? Een onderzoek naar de aard en omvang van het arbo-preventiebeleid in grote ondernemingen*. Leiden: Research voor Beleid.

KPMG (2002). *Rapportage nulmeting omgangsvormen binnen defensie*. Ministerie van Defensie, Den Haag.

Kramer, J. & E. Bohlmeijer (2001). Conflictsituaties, coping en verzuim bij allochtone werknemers, een multicultureel perspectief. In: *Ziek van conflict. Vier onderzoeksmonografieën*. Uitgegeven door de Nederlandse Stichting voor psychotechniek.

LVADB (2003). *Jaaroverzicht discriminatieklachten bij antidiscriminatiebureaus en meldpunten, kerncijfers 2003*. Landelijke Vereniging van Anti Discriminatieklachten en –meldingen.

Martino, V. di, H. Hoel and C. L. Cooper (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin. (zie ook www.eurofound.ie)

Middelhoven, L.K. & F.M.H.M. Driessen (2001). *Geweld tegen werknemers in de (semi-) openbare ruimte*. Bureau Driessen, Utrecht.

Paoli, P. & D. Merllié (2001). *Third European Survey on Working Conditions*. European Foundation, Luxemburg.

Platzer, B. (2004). Hij vraagt er toch om? *Arbomagazine*, nr 3, maart 2004.

Sandford, T. & I. Vanwesenbeeck (2000). *Omgangsvormen, werkbeleving en diversiteit binnen de politie*. Onderzoek in opdracht van NPD en de Stichting Politie en Emancipatie. NISSO 2000.

Sikkes, R. , H. Braam & N. van Kessel (2003). *De goede naam van de school. Agressie en geweld in het onderwijs*. Onderzoek uitgevoerd door de Algemene Onderwijsbond.

Soethout, J. & M. Sloep (2000). *Evaluatie Arbowet over seksuele intimidatie en agressie en geweld en pesten op de werkplek*. Den Haag: Ministerie van SZW.

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

Verveen, E. & M. Engelen (2002). *Medezeggenschap in kleine ondernemingen*. Research voor Beleid in opdracht van het ministerie van SZW.

Vinkers, J. (2003). *Integriteit op de werkplek, een onderzoek naar omgangsvormen op het werk*. CNV, Utrecht.

Vries, S. de, M. van Niekerk, E.J. van Dalen en M. Nuyens (2002). *Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag: voorbeelden van goed beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk*. TNO Arbeid, Hoofddorp.

Wonderen, R. van (2004). *Agressie en geweld in het onderwijs*. Research voor Beleid, Leiden.

Bijlage 1 Steekproef en weging

Bij het trekken van de steekproef is uitgegaan van de steekproef zoals die is getrokken bij de eerste vervolgmeting in 2000 (Soethout en Sloep). In dat onderzoek zijn ongeveer 3.400 bedrijven benaderd, gestratificeerd naar sector en grootteklasse. Door kostenoverwegingen zijn in het huidige onderzoek 2.000 bedrijven benaderd. De steekproef is aangekocht bij Cendris.

Grootteklassen

In navolging van het vorige onderzoek, worden de volgende grootteklassen onderscheiden: 1-9 werknemers, 10-34 werknemers, 35-99 werknemers, 100-199 werknemers en 200 werknemers en meer. Eenmansbedrijven worden uitgesloten voor het onderzoek. In elke grootteklasse zijn 400 bedrijven benaderd. Per grootteklasse is een representatieve verdeling gemaakt naar sector (op basis van gegevens van het CBS van 01-01-03).

De respons in het huidige onderzoek is 35% oftewel 695 werkgevers. In de kleinste grootteklasse is de respons 10%, in de vier andere grootteklassen is de respons ongeveer 40%. Voor de lage respons bij de kleine bedrijven kunnen twee verklaringen gegeven worden. Ten eerste zijn kleine bedrijven over het algemeen minder bereid om mee te werken aan een telefonische of schriftelijke enquête. Dat het een enquête over arbowetgeving betrof, heeft dit effect versterkt aangezien kleine bedrijven minder vaak bewust bezig zijn met arbobeleid, minder klachten krijgen over ongewenste omgangsvormen en minder vaak maatregelen nemen. Ten tweede bleek in de steekproef zoals die aangeleverd was door Cendris toch veel eenmansbedrijven voor te komen, die niet mee wilden werken. De Arbowet is op hen niet van toepassing. Gezien de strakke tijdsplanning voor het project was het niet meer mogelijk om hierop te reageren door meer kleine bedrijven te benaderen.

Om de resultaten representatief te maken voor het bedrijfsleven in Nederland, passen we een wegingsfactor toe op basis van de grootteklassen, zie tabel B1.1. Omdat er veel meer kleine bedrijven (1-9 werknemers) zijn dan grote, en omdat de respons onder de kleine bedrijven relatief laag was, zijn de kleine bedrijven in het onderzoek ondervertegenwoordigd. Door de weging tellen de resultaten van deze groep dus relatief zwaar mee in de totale resultaten. In het rapport wordt daarom vaak uitgesplitst naar grootteklasse.

Tabel B1.1 Overzicht van bedrijven naar bedrijfsgrootte

	1 t/m 9	10 t/m 34	35 t/m 99	100 t/m 99	200 en meer	Totaal
Aantal bedrijven in onderzoek	40	153	156	175	171	695
Reponspercentage	10%	38%	39%	44%	43%	35%
Percentage in onderzoek	6%	22%	22%	25%	25%	100%
Landelijke percentage	79,3%	13,8%	4,4%	1,4%	1,1%	100%
Wegingsfactor	13,78	0,63	0,19	0,06	0,04	

Sectoren

In tabel B1.2 wordt een overzicht gegeven van de respons van de bedrijven naar sector. In het onderzoek worden acht sectoren onderscheiden, ook weer op basis voor de sector indeling van het onderzoek in 2000. Uitgaande van de gewogen percentages is de bouw iets ondervertegenwoordigd in het onderzoek en de gezondheidszorg iets oververtegenwoordigd.

Tabel B1.2 Overzicht van bedrijven naar sector (de letters verwijzen naar de SBI'93 sectorindeling van het CBS)

	Aantal bedrijven in onderzoek	Gewogen percentage in onderzoek	Landelijke percentage
Industrie (C,D)	129	6%	9%
Bouw (E,F)	60	4%	9%
Handel en Horeca (G,H)	139	37%	37%
Vervoer (I)	41	3%	5%
Zakelijke dienstverlening (J,K)	125	20%	19%
Overheid en overige dienstverlening (L,O)	68	10%	11%
Onderwijs (M)	55	5%	2%
Gezondheidszorg (N)	78	16%	8%
Totaal	695	100%	100%

Bijlage 2 Vragenlijst

Beleid

1. Is er in uw organisatie een officiële personeelsvertegenwoordiging, zoals een ondernemingsraad, medezeggenschapscommissie of dienstcommissie?
- 1 ja
 - 2 nee → **Ga naar vraag 3**
 - 3 weet niet → **Ga naar vraag 3**

2. Houdt deze personeelsvertegenwoordiging zich bezig met het onderwerp ongewenste omgangsvormen op het werk?
- 1 ja
 - 2 nee
 - 3 weet niet

De volgende vragen gaan over maatregelen die uw organisatie heeft genomen om ongewenste omgangsvormen te voorkómen.

3. Is er in de risico-inventarisatie (RIE of RI&E) aandacht voor ongewenste omgangsvormen?
- 1 ja
 - 2 nee
 - 3 wij hebben (nog) geen risico-inventarisatie
 - 4 weet niet
4. Heeft uw organisatie in een plan van aanpak vastgelegd welke maatregelen er worden genomen op het gebied van ongewenste omgangsvormen?
- 1 ja, reeds gedaan
 - 2 nee, maar daar zijn we wel mee bezig
 - 3 nee, (nog) niet gedaan
 - 4 weet niet
5. Heeft uw organisatie informatie verstrekt aan medewerkers over ongewenste omgangsvormen?
- 1 ja, aan alle medewerkers
 - 2 ja, aan een deel van de medewerkers
 - 3 nee
 - 4 weet niet
6. Heeft uw organisatie leidinggevenden getraind in het signaleren van ongewenste omgangsvormen en in het onderwerp bespreekbaar maken op de afdeling?
- 1 ja
 - 2 nee
 - 3 weet niet
7. Worden in uw organisatie de klachten over ongewenste omgangsvormen geregistreerd?
- 1 ja
 - 2 nee
 - 3 weet niet

8. Heeft uw organisatie een gedragscode over de omgang tussen collega's en/of over de omgang tussen medewerkers en externen?

- 1 ja
- 2 nee, hebben we niet
- 3 nee, maar wij zijn er wel mee bezig
- 4 weet niet

Welke van de volgende onderwerpen worden specifiek benoemd in het beleid van uw organisatie:

9. Agressie en geweld

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

10. Seksuele intimidatie

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

11. Pesten

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

12. Discriminatie

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

13. Conflicten

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

Indien bij één of meer vragen van vraag 9 t/m 13 "ja" werd geantwoord, ga naar vraag 14, anders naar vraag 15.

14. Heeft de Arboret invloed gehad op het beleid dat in uw organisatie wordt gevoerd om één of meer van de eerder genoemde ongewenste omgangsvormen te voorkomen?

- 1 ja, veel invloed
- 2 ja, een beetje invloed
- 3 nee
- 4 weet niet

De volgende vragen gaan over maatregelen om opvang en nazorg te bieden aan personeel na ervaringen met ongewenste omgangsvormen.

15. Heeft uw organisatie een vertrouwenspersoon aangesteld waar medewerkers naar toe kunnen wanneer zij ervaringen hebben met ongewenste omgangsvormen?

- 1 ja, reeds gedaan
- 2 nee, maar daar zijn we wel mee bezig
- 3 nee, (nog) niet gedaan
- 4 weet niet



16. Heeft uw organisatie een commissie ingesteld die klachten over ongewenste omgangsvormen zal behandelen?
- 1 ja, reeds gedaan
 - 2 nee, maar daar zijn we wel mee bezig
 - 3 nee, (nog) niet gedaan
 - 4 weet niet
17. Heeft uw organisatie een procedure opgesteld die gevolgd zal worden bij de behandeling van een klacht over ongewenste omgangsvormen?
- 1 ja, reeds gedaan
 - 2 nee, maar daar zijn we wel mee bezig
 - 3 nee, (nog) niet gedaan
 - 4 weet niet
18. Krijgt uw organisatie bij het voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen ondersteuning of hulp van andere organisaties?
- 1 ja
 - 2 nee → **Ga naar vraag 20**
 - 3 weet niet
19. Van welke van de volgende organisaties die ik nu ga noemen krijgt u ondersteuning? (*antwoorden opnoemen, meer antwoorden mogelijk*)
- 1 een Arbodienst
 - 2 een reïntegratiebedrijf
 - 3 de politie
 - 4 een beveiligings- of bewakingsorganisatie
 - 5 psychologische hulpverlening
 - 6 een branche-organisatie
 - 7 bedrijven in de buurt of collega-bedrijven
 - 8 weet niet
 - 9 anders, namelijk.....

Agressie en geweld

Dan wil ik het nu verder met u hebben over agressie en geweld op het werk. Met name werknemers in dienstverlenende beroepen en zij die te maken hebben met klanten, cliënten, bezoekers, leerlingen en dergelijk kunnen te maken krijgen met agressief gedrag, variërend van uitgescholden worden, bedreigd of vernederd worden tot aan geslagen of geschopt worden of overvallen worden. We vatten dit alles samen onder de noemer 'agressief gedrag van publiek'.

20. Bij wie zijn in de afgelopen jaren door uw personeel klachten over agressief gedrag van publiek gemeld? (*meer antwoorden mogelijk*)
- 1 de afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 22**
 - 2 vertrouwenspersoon
 - 3 klachtencommissie
 - 4 direct leidinggevende
 - 5 directeur
 - 6 arbodienst / bedrijfsarts
 - 7 bedrijfsmaatschappelijk werker
 - 8 Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad
 - 9 weet niet
 - 10 anders, nl.....

21. Hoeveel klachten over agressief gedrag van publiek zijn er het afgelopen jaar gemeld?
(indien respondent het niet precies weet een schatting laten maken)
- 1 er zijn het afgelopen jaar geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 22**
 - 2 1 klacht → **Ga naar vraag 23**
 - 3 meer dan 1 klacht, nl.... → **Ga naar vraag 23**
 - 4 weet niet hoeveel → **Ga naar vraag 23**

Indien GEEN KLACHTEN bij vraag 20 en 21:

22. Denkt u dat werknemers bij uw bedrijf met agressief gedrag van publiek geconfronteerd (zouden kunnen) worden?
- 1 ja; er waren geen klachten, maar agressief gedrag komt wel voor
 - 2 nee; er waren geen klachten en agressief gedrag komt niet voor

De volgende vragen hebben betrekking op maatregelen die genomen kunnen worden om agressie en geweld te voorkomen of de negatieve gevolgen te beperken.

23. Neemt uw organisatie technische of bouwkundige maatregelen, zoals bijvoorbeeld camera bewaking, aanpassing van spreekkamers, balies beter beveiligen?

- 1 ja, veel maatregelen
- 2 ja, enkele maatregelen
- 3 nee
- 4 niet van toepassing
- 5 weet niet

24. Neemt uw organisatie maatregelen in de organisatie van werkprocessen, zoals bijvoorbeeld niet alleen in een afgesloten ruimte met publiek werken, maatregelen om wachttijden voor publiek te verkorten, procedures vereenvoudigen?

- 1 ja, veel maatregelen
- 2 ja, enkele maatregelen
- 3 nee
- 4 weet niet

25. Neemt uw organisatie maatregelen voor opvang en begeleiding van medewerkers die te maken hebben gehad met agressief gedrag van publiek, zoals opvang door directe collega's, opvang door een bedrijfsmaatschappelijk werker of een hierin gespecialiseerd bureau

- 1 ja, veel maatregelen
- 2 ja, enkele maatregelen
- 3 nee
- 4 weet niet

26. Medewerkers die alleen werken hebben een vergroot risico om geconfronteerd te worden met agressief gedrag van publiek. Neemt uw organisatie maatregelen om dit te voorkomen?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 binnen onze organisatie zijn er geen personen die alleen werken
- 4 weet niet

27. Biedt uw organisatie medewerkers trainingen aan voor het omgaan met agressie en geweld van het publiek?

- 1 ja, voor alle medewerkers
- 2 ja, voor een deel van de medewerkers
- 3 nee
- 4 weet niet

Seksuele intimidatie

Ik wil u nu enkele vragen stellen over het onderwerp seksuele intimidatie op het werk. Werknemers kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met seksuele intimidatie: variërend van regelmatig op het werk geconfronteerd worden met dubbelzinnige opmerkingen, ongewenste handtastelijkheden tot aan pogingen tot aanranding en verkrachting. De dader kan iemand op het werk zijn, maar evengoed een buitenstaander zoals een patiënt, een cliënt, een klant en dergelijke.

28. Bij wie zijn in de afgelopen jaren klachten over seksuele intimidatie gemeld? *(meer antwoorden mogelijk)*

- 1 de afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 30**
- 2 vertrouwenspersoon
- 3 klachtencommissie
- 4 direct leidinggevende
- 5 directeur
- 6 arbodienst / bedrijfsarts
- 7 bedrijfsmaatschappelijk werker
- 8 Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad
- 9 weet niet
- 10 anders, nl.....

29. Hoeveel klachten over seksuele intimidatie zijn er het afgelopen jaar gemeld? *(indien respondent het niet precies weet een schatting laten maken)*

- 1 er zijn het afgelopen jaar geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 30**
- 2 1 klacht verwijzing → **Ga naar vraag 31**
- 3 meer dan 1 klacht, nl.... → **Ga naar vraag 31**
- 4 weet niet hoeveel → **Ga naar vraag 31**

Indien GEEN KLACHTEN bij vraag 28 en 29:

30. Denkt u dat seksuele intimidatie in uw organisatie voorkomt, of zou kunnen voorkomen?

- 1 er zijn geen klachten gemeld, maar seksuele intimidatie komt wel voor
- 2 er zijn geen klachten gemeld, en seksuele intimidatie komt niet voor

31. Wat heeft u gedaan of zult u doen als vast komt te staan dat een klacht over seksuele intimidatie gegrond is? *(meer antwoorden mogelijk, spontaan laten antwoorden)*

- 1 wij doen weinig met klachten over ongewenste intimiteiten
- 2 sancties
- 3 registratie
- 4 gesprekken met betrokkenen
- 5 doorsturen naar vertrouwenspersoon
- 6 waarschuwing
- 7 schorsing of ontslag (van de dader)
- 8 aanpassen van takenpakket binnen dezelfde functie (van het slachtoffer)
- 9 aanbieden van andere functie aan slachtoffer
- 10 aanbieden van andere functie aan dader
- 11 inschakelen mediator
- 12 anders, nl...

Pesten

Nu wil ik u een aantal vragen stellen over pesten. Met 'pesten' bedoelen wij alle vormen van intimiderend gedrag van mensen op het werk, collega's, leidinggevenden, klanten of leerlingen tegen een medewerker die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag. Kenmerk van pesten is dat het regelmatig voorkomt, vaak door dezelfde persoon of personen, gericht tegen dezelfde persoon of groep personen. Het gedrag kan bestaan uit verbaal geweld (uitschelden, treiteren, grappes ten koste van), psychisch geweld (bedreigen, intimideren, onder druk zetten) en het vernielen van de eigendommen van de medewerker.

32. Bij wie zijn in de afgelopen jaren klachten over pesten gemeld? (*meer antwoorden mogelijk*)

- 1 de afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 34**
- 2 vertrouwenspersoon
- 3 klachtencommissie
- 4 direct leidinggevende
- 5 directeur
- 6 arbodienst / bedrijfsarts
- 7 bedrijfsmaatschappelijk werker
- 8 Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad
- 9 weet niet
- 10 anders, nl.....

33. Hoeveel klachten over pesten zijn er het afgelopen jaar gemeld? (*indien respondent het niet precies weet een schatting laten maken*)

- 1 er zijn het afgelopen jaar geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 34**
- 2 1 klacht → **Ga naar vraag 35**
- 3 meer dan 1 klacht, nl.... → **Ga naar vraag 35**
- 4 weet niet hoeveel → **Ga naar vraag 35**

Indien GEEN KLACHTEN bij vraag 32 en 33:

34. Denkt u dat werknemers bij uw bedrijf met pesten geconfronteerd (zouden kunnen) worden?

- 1 ja; er waren geen klachten, maar pesten komt wel voor
- 2 nee; er waren geen klachten en pesten komt niet voor

35. Wat heeft u gedaan of zult u doen toen als vast komt te staan dat een klacht over pesten gegrond is? (*meer antwoorden mogelijk, spontaan laten antwoorden*)

- 1 wij doen weinig met klachten over ongewenste intimiteiten
- 2 sancties
- 3 registratie
- 4 gesprekken met betrokkenen
- 5 doorsturen naar vertrouwenspersoon
- 6 waarschuwing
- 7 schorsing of ontslag (van de dader)
- 8 aanpassen van takenpakket binnen dezelfde functie (van het slachtoffer)
- 9 aanbieden van andere functie aan slachtoffer
- 10 aanbieden van andere functie aan dader
- 11 inschakelen mediator
- 12 anders, nl...

Discriminatie

De volgende vragen gaan over discriminatie. Discriminatie is ongerechtvaardigd onderscheid. Het betreft onderscheid op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, handicap, chronische ziekte of leeftijd.

36. Bij wie zijn in de afgelopen jaren klachten over discriminatie gemeld? (*meer antwoorden mogelijk*)

- 1 de afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 38**
- 2 vertrouwenspersoon
- 3 klachtencommissie
- 4 direct leidinggevende
- 5 directeur
- 6 arbodienst / bedrijfsarts
- 7 bedrijfsmaatschappelijk werker
- 8 Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad
- 9 weet niet
- 10 anders, nl.....

37. Hoeveel klachten over discriminatie zijn er het afgelopen jaar gemeld? (*indien respondent het niet precies weet een schatting laten maken*)

- 1 er zijn het afgelopen jaar geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 38**
- 2 1 klacht
- 3 meer dan 1 klacht, nl....
- 4 weet niet hoeveel

Indien GEEN KLACHTEN bij vraag 36 en 37:

38. Denkt u dat werknemers bij uw bedrijf met discriminatie geconfronteerd (zouden kunnen) worden?

- 1 ja; er waren geen klachten, maar discriminatie komt wel voor
- 2 nee; er waren geen klachten en discriminatie komt niet voor

Conflicten

Ten slotte wil ik u enkele vragen stellen over conflicten. Van een conflict tussen twee partijen is sprake als minstens één van de partijen vindt dat de andere partij haar dwarsboomt of ergert. Het gaat om conflicten die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen en die de dagelijkse werkzaamheden van de betrokkenen belemmeren.

39. Bij wie zijn in de afgelopen jaren klachten over conflicten gemeld? (*meer antwoorden mogelijk*)

- 1 de afgelopen jaren zijn er geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 41**
- 2 vertrouwenspersoon
- 3 klachtencommissie
- 4 direct leidinggevende
- 5 directeur
- 6 arbodienst / bedrijfsarts
- 7 bedrijfsmaatschappelijk werker
- 8 Personeelsvertegenwoordiging / ondernemingsraad
- 9 weet niet
- 10 anders, nl.....

40. Hoeveel klachten over conflicten zijn er het afgelopen jaar gemeld? (indien respondent het niet precies weet een schatting laten maken)

- 1 er zijn het afgelopen jaar geen klachten gemeld → **Ga naar vraag 41**
- 2 1 klacht → **Ga naar vraag 42**
- 3 meer dan 1 klacht, nl.... → **Ga naar vraag 42**
- 4 weet niet hoeveel → **Ga naar vraag 42**

Indien GEEN KLACHTEN bij vraag 39 en 40:

41. Denkt u dat werknemers bij uw bedrijf met conflicten geconfronteerd (zouden kunnen) worden?

- 1 ja; er waren geen klachten, maar conflicten komen wel voor
- 2 nee; er waren geen klachten en conflicten komen niet voor

42. Welke partij heeft u ingeschakeld of zou u inschakelen als uw organisatie externe ondersteuning nodig heeft in het geval van een conflict?

- 1 maatschappelijk werker
- 2 arbodienst / bedrijfsarts
- 3 advocaat
- 4 mediator
- 5 anders, nl....
- 6 weet niet

Algemeen

Ten slotte wil ik u drie vragen stellen over de verdeling van werknemers in uw bedrijf over bepaalde bevolkingsgroepen. Met deze informatie willen wij onderzoeken of bepaalde groepen werknemers meer risico lopen om slachtoffer te worden van ongewenste omgangsvormen.

43. Kunt u aangeven hoe de verdeling van de werknemers binnen uw organisatie is over de volgende leeftijdsklassen? (indien respondent het niet zeker weet, schatting laten maken)

- 1 15-24 jaar%
- 2 25-44 jaar%
- 3 45-64 jaar%
- 4 weet niet

44. Kunt u aangeven hoeveel procent van uw werknemers vrouw is? (indien respondent het niet zeker weet, schatting laten maken)

- 1 %
- 2 weet niet

45. Kunt u aangeven hoe groot het aandeel werknemers binnen uw organisatie allochtoon is? (indien respondent het niet zeker weet, schatting laten maken)

- 1 %
- 2 weet niet

Afsluiting

46. Ter afsluiting van deze enquête zou ik graag nog willen weten wat uw functie is?
- 1 directeur, die ook verantwoordelijk is voor het arbeidsomstandighedenbeleid
 - 2 lid van een directie- of managementteam die verantwoordelijk is voor het arbeidsomstandighedenbeleid
 - 3 hoofd Personeel & Organisatie
 - 4 medewerker Personeel & Organisatie
 - 5 weet niet
 - 6 anders, nl.....

**Dit waren de vragen die ik u wilde stellen.
Hartelijk dan voor uw medewerking, en ik wens u nog een prettige dag verder.**



