

EVALUATIE ARBO-WET INZAKE SEKSUELE
INTIMIDATIE, AGRESSIE EN GEWELD EN
PESTEN OP HET WERK

- eindrapport -

drs. J. Soethout
drs. M. Sloep

Amsterdam, maart 2000
Regioplan publikatienr. 363

Regioplan Onderzoek Advies en Informatie
Max Euweplein 36
1017 MB Amsterdam
Tel.: 020 - 6277166
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Onderzoek
Advies en Informatie B.V. in opdracht van het
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

Samenvatting en antwoord op onderzoeksvragen I

1	Inleiding.....	1
1.1	Aanleiding onderzoek	1
1.2	Definities van gehanteerde begrippen.....	1
1.3	Centrale vraagstelling en doel van het onderzoek	2
1.4	Opzet van het onderzoek	4
1.5	Opzet rapportage en leeswijzer.....	5
2	Aard en omvang agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk	7
2.1	Inleiding.....	7
2.2	Agressie en geweld.....	7
2.3	Seksuele intimidatie.....	16
2.4	Pesten op het werk.....	22
2.5	Conclusie	26
3	Gevolgen agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk	29
3.1	Inleiding.....	29
3.2	Agressie en geweld.....	29
3.3	Seksuele intimidatie.....	32
3.4	Pesten op het werk.....	34
3.5	Conclusie	36
4	Beleid ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk.....	37
4.1	Inleiding.....	37
4.2	Agressie en geweld.....	37
4.3	Seksuele intimidatie.....	42
4.4	Pesten op het werk.....	47
4.5	Conclusie	48

5	Invloed Arbo-wet.....	49
5.1	Inleiding.....	49
5.2	Voorschriften en aanbevelingen Arbo-wet.....	49
5.3	Invloed Arbo-wet op het nemen van maatregelen.....	53
5.4	Conclusie.....	55
6	Knelpunten en aanbevelingen.....	57
6.1	Inleiding.....	57
6.2	Knelpunten.....	57
6.3	Aanbevelingen.....	58
	Bijlage 1: Methode van onderzoek.....	61

VOORWOORD

In 1994 is de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet) uitgebreid met de verplichting voor werkgevers om werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld. Bij deze wetwijziging is besloten om vijf jaar na inwerkingtreding de effectiviteit van de Arbo-wet inzake seksuele intimidatie en agressie en geweld te evalueren. Inmiddels is gebleken dat naast seksuele intimidatie en agressie en geweld ook pesten een probleem op de Nederlandse werkvloer is. Dit onderwerp is daarom meegenomen in het onderzoek. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft Regioplan Onderzoek Advies en Informatie B.V. opdracht gegeven om het onderzoek uit te voeren.

Voor u ligt het rapport van dit onderzoek. Het is tot stand gekomen dankzij de medewerking van velen. Ruim vijftienhonderd werknemers, achthonderd werkgevers en achttien deskundigen (vertrouwenspersonen, bedrijfsartsen en OR-leden) hebben tijd vrijgemaakt om schriftelijk, telefonisch of persoonlijk onze vragen te beantwoorden. Zonder hen was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Daarnaast zagen wij ons gesteund door de klankbordgroep van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid die het onderzoek op zeer aangename en deskundige wijze heeft begeleid. In de klankbordgroep hadden de volgende personen zitting:

Mevrouw drs. J.G. Timmerman, directie Analyse en Onderzoek;

De heer drs. R.L. van der Sluys, directie Arbo;

Mevrouw mr. L.Th.M. Willems, directie Coördinatie Emancipatiebeleid.

Het onderzoek werd aan de zijde van Regioplan uitgevoerd door Jorien Soethout en Marieke Sloep. De lay-out was in handen van Rosie Bholá, Touria Bouhkim en Jacqueline Vermaak.

Amsterdam, maart 2000

Marieke Sloep, projectleider.

SAMENVATTING EN ANTWOORD OP ONDERZOEKSVRAGEN

Samenvatting

Regioplan heeft in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een evaluatieonderzoek van de Arbo-wet uitgevoerd, met betrekking tot de artikelen in de Arbo-wet over seksuele intimidatie en agressie en geweld. Sinds de wijziging van de Arbo-wet in 1994 zijn werkgevers verplicht om werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld. Omdat pesten op het werk een omvangrijk probleem blijkt te zijn, is ook dit onderwerp meegenomen in het onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd via een schriftelijke enquête onder 6.300 werknemers in bedrijfstakken waar men veel te maken heeft met publiek (handel en horeca, vervoer, zakelijke dienstverlening, onderwijs, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, overheid en overige dienstverlening). In totaal hebben 1.559 werknemers de vragenlijst ingevuld: een respons van 25%. Ook werkgevers zijn ondervraagd. In totaal zijn 3.401 werkgevers gebeld met het verzoek om deelname aan een telefonische enquête. Bijna een kwart (23%) is op dit verzoek ingegaan: 780 werkgevers hebben de vragen beantwoord. De uitkomsten uit het onderzoek onder werkgevers zijn representatief voor bedrijven en instellingen in Nederland. Het onderzoek onder werkgevers is vergeleken met uitkomsten van een nulmeting onder werkgevers die ten tijde van de inwerkingtreding van de wetswijziging in 1995 is uitgevoerd¹. Naast werknemers en werkgevers zijn in totaal achttien deskundigen (vertrouwenspersonen, bedrijfsartsen en leden van ondernemingsraden) geïnterviewd. Deze deskundigen zijn, verspreid over heel Nederland, werkzaam in de eerder genoemde bedrijfstakken waar werknemers veel te maken hebben met publiek.

In het onderzoek is aandacht geschonken aan de volgende thema's: de aard en omvang van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk, de gevolgen ervan, het beleid dat gevoerd wordt om werknemers te beschermen, de invloed van de Arbo-wet op het gevoerde beleid en eventuele knelpunten in praktijk en wetgeving.

Ruim een derde van de werknemers heeft op het huidige werk te maken gehad met agressie en geweld, één op de tien werknemers is op het huidige werk geconfronteerd met seksuele intimidatie en 16% van de werknemers is op het huidige werk gepest.

¹ *Seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbo-wet: de werkgeversinspanningen ten tijde van de inwerkingtreding van de wetswijziging.* NIA:1995.

Tabel 1: Omvang agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten, volgens werknemers.

	Wel eens mee te maken	Mee geconfronteerd op huidige werk
Agressie en geweld	40%	36%
Seksuele intimidatie	14%	10%
Pesten	23%	16%
Totaal	n= 1.559	n= 1.559

Het merendeel van de slachtoffers meldt zijn ervaringen aan een persoon of instantie die actie kan ondernemen na een dergelijke melding. Desondanks verandert er vaak niets op het werk of voor het slachtoffer persoonlijk.

Het verzuim dat veroorzaakt wordt door agressie en geweld en seksuele intimidatie lijkt vooralsnog gering. Het verzuim onder gepeste werknemers is hoger dan onder slachtoffers van agressie en geweld en seksuele intimidatie. Hierbij moet opgemerkt worden dat het vaak moeilijk is om de ware reden van verzuim te achterhalen.

Vergeleken met 1995 nemen meer werkgevers maatregelen voor opvang en nazorg na agressie en geweld en maatregelen om werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie en op te vangen nadat zij er mee geconfronteerd zijn. Beleid dat door werkgevers gevoerd wordt om agressie en geweld te voorkomen, is vaak gebaseerd op praktijkervaring met agressie en geweld, bij beleid ten aanzien van seksuele intimidatie heeft de Arbo-wet een duidelijke stimulerende invloed gehad.

Volgens deskundigen spelen soms ook economische motieven een rol bij het vormgeven van beleid ter voorkoming van seksuele intimidatie en agressie en geweld: werkgevers realiseren zich vaker dat ze, tegen de achtergrond van krapte op de arbeidsmarkt, extra zuinig moeten zijn op het personeel. Bovendien willen bedrijven niet bekend staan als onveilige werkgever. Verder is ook persoonlijke inmenging van managers van invloed op de mate waarin beleid geformuleerd en uitgevoerd wordt.

De gesignaleerde knelpunten in praktijk en beleid bestaan onder andere uit het ontbreken van een goed registratiesysteem, het feit dat veel incidenten niet gemeld worden en dat melding vaak niet tot veranderingen leidt. De moeilijkheid om de ware omvang van verzuim als gevolg van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk te achterhalen, heeft tot gevolg dat niet goed in kaart te brengen is welke consequenties dit gedrag heeft voor zowel werknemers als werkgevers.

Het ontbreken van goed zicht op de consequenties van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk, maakt het voor werkgevers moeilijk om de kosten van investeringen om maatregelen te nemen af te wegen tegen de kosten van verzuim. Hierdoor wordt beleid dat wel op papier staat in de praktijk niet altijd goed uitgevoerd. Het gaat dan bijvoorbeeld om vertrouwenspersonen die zijn aangesteld, maar niet voldoende faciliteiten krijgen om hun taak uit te voeren.

Op basis van de geconstateerde knelpunten wordt in het onderzoek een aantal aanbevelingen gedaan. Het gaat dan bijvoorbeeld om aanbevelingen die leiden tot professionalisering van het beleid, zoals het geven van meer voorlichting over gedragsregels en de mogelijkheden om ervaringen te melden. Andere aanbevelingen hebben betrekking op verbetering van de positie van vertrouwenspersonen binnen organisaties. Ondanks de toename ten opzichte van 1995 is in een groot deel van de bedrijven (66%) (nog) geen vertrouwenspersoon aangesteld. Daarnaast is meer voorlichting aan werkgevers over de regels van uitvoering van de Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E), naleving van het eventuele plan van aanpak en de rol die Arbo-diensten daarbij kunnen spelen, gewenst.

Nader onderzoek in specifieke beroepsgroepen kan de situatie in bepaalde beroepsgroepen weergeven, zodat het mogelijk is om per beroepsgroep de omvang van de problematiek in kaart te brengen en te kijken welke verbeteringen mogelijk zijn.

Omdat pesten op het werk een omvangrijk probleem blijkt te zijn, is het aan te bevelen om hier nader onderzoek naar te verrichten om zo meer inzicht te krijgen in aard en omvang, beïnvloedende factoren en effectief beleid ten aanzien van pesten.

Antwoord op onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling van het onderzoek luidt:

- 1. Hoe en in welke mate wordt invulling gegeven aan (artikel 3 lid 2 t/m 4 van) de Arbo-wet?*
- 2. Welke ontwikkeling is waar te nemen in de aard en omvang van seksuele intimidatie en agressie en geweld?*
- 3. Is er een relatie tussen ontwikkelingen in de omvang van seksuele intimidatie en agressie en geweld en de invulling van (artikel 3 lid 2 t/m 4 van) de Arbo-wet?*

De centrale vraagstelling hebben wij nader uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen:

- 1. Zijn werkgevers op de hoogte van Arbo-wetverplichtingen ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld?*

Bijna alle maatregelen zijn door meer werkgevers genomen dan in 1995. Dit duidt erop dat werkgevers beter op de hoogte zijn van de verplichtingen van de Arbo-wet dan in 1995. Voor bijna alle maatregelen geldt dat ze vooral door grote bedrijven genomen worden.

Tabel 2: Arbo-wetverplichtingen en aanbevelingen en de mate waarin werkgevers deze volgen, 1999 en 1995.

Arbo-wetverplichting/-aanbeveling	1999	1995
RI&E uitgevoerd (verplicht)	72%	23%
Arbo-jaarplan/plan van aanpak opgesteld (verplicht, indien nodig)	57%	19%
Verstrekken informatie arbeidsomstandigheden (verplicht)	77%	67%
Personeelsvertegenwoordiging (vanaf 50 werknemers verplicht)	33%	20%
Indien aanwezig: personeelsvertegenwoordiging heeft aandacht voor seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten	66%	60%
Meldpunt (vertrouwelijk) voor seksuele intimidatie (aanbeveling)	52%	33%
Vertrouwenspersoon aangesteld (aanbeveling)	34%	24%
Procedure over afhandeling klacht opgesteld (aanbeveling)	19%	8%
Klachtencommissie ingesteld (aanbeveling)	17%	7%

2. Wat hebben werkgevers beleidsmatig gedaan (preventie, opvang en nazorg)?

Wat betreft *agressie en geweld* hebben werkgevers vaak al ruime tijd vóór wijziging van de Arbo-wet maatregelen genomen om agressie en geweld tegen te gaan. Hierbij spelen vooral praktische motieven een rol. Wanneer bijvoorbeeld blijkt dat een werkplek zodanig is ingericht dat werknemers er blootstaan aan agressie en geweld (bijvoorbeeld losse meubelstukken waarmee gegooid/gedreigd kan worden) zijn praktische maatregelen te nemen. Maatregelen voor opvang en begeleiding worden sinds de wetswijziging meer genomen. Het laten bespreken van *seksuele intimidatie* in het werkoverleg is de meest genomen preventieve maatregel tegen seksuele intimidatie. In een kwart van de bedrijven is deze maatregel genomen. De meest genomen maatregel voor opvang en nazorg is het instellen van een meldpunt waar slachtoffers seksuele intimidatie in vertrouwen kunnen melden (52%).

3. Welke gevolgen heeft dit beleid gehad?

De gevolgen van het gevoerde beleid zijn onderzocht door aan werknemers te vragen of zij van mening zijn dat de genomen maatregelen helpen om agressie en geweld en seksuele intimidatie te voorkomen.

Verandering in de organisatie van werk, aanpassing van de werkplek en training van leidinggevenden en werknemers zijn volgens werknemers het meest effectief om *agressie en geweld* te voorkomen. Werknemers zijn van mening dat ook werknemers zelf een rol kunnen spelen bij het voorkomen van agressie en geweld.

Ook om *seksuele intimidatie* te voorkomen worden verandering van werkplek en organisatie van het werk effectieve maatregelen gevonden. Werknemers blijken het echter moeilijk te vinden om te beoordelen of beleid om seksuele intimidatie te voorkomen effect heeft.

4. *In welke mate hebben werknemers ervaringen met seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk?*

De mate waarin werknemers te maken hebben gehad met agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk, is weergegeven in onderstaande tabel. Werknemers blijken het meest te maken te krijgen met *agressie en geweld*, 40% is ooit met agressie en geweld geconfronteerd. Bijna een kwart (23%) van de werknemers is wel eens *gepest* op het werk en 14% heeft te maken gehad met *seksuele intimidatie*.

Tabel 3: Omvang agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten, volgens werknemers.

	Wel eens mee te maken	Mee geconfronteerd op huidig werk
Agressie en geweld	40%	36%
Seksuele intimidatie	14%	10%
Pesten	23%	16%

In de nulmeting is werkgevers gevraagd naar het aantal meldingen van agressie en geweld en seksuele intimidatie in de voorgaande twee jaar. Deze termijn is in het huidige onderzoek niet overgenomen. In dit onderzoek is een termijn van vijf jaar gekozen vanwege de inwerkingtreding van de aangepaste Arbo-wet vijf jaar geleden. De periode van één jaar is gekozen om aan te kunnen geven of het aantal meldingen in het laatste jaar overeenkomt met het gemiddeld aantal meldingen in de afgelopen vijf jaar. Door de verschillende periodes is het niet mogelijk om aan te geven of het aantal meldingen sinds de wijziging van de Arbo-wet is toe- of afgenomen. Het percentage bedrijven dat geen klachten heeft gehad over agressie en geweld, is ongeveer gelijk gebleven.

5. *In welke mate komen seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten voor in de verschillende bedrijfstakken?*

In de bedrijfstakken gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening en vervoer hebben werknemers meer dan gemiddeld te maken met *agressie en geweld*. Bij *seksuele intimidatie* zijn er geen significante verschillen tussen bedrijfstakken gevonden. *Pesten op het werk* blijkt in de bedrijfstakken handel en horeca en overheid en overige dienstverlening vaker dan gemiddeld voor te komen.

6. *Welke vormen van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten komen voor?*

Bij *seksuele intimidatie* gaat het voornamelijk om het maken van dubbelzinnige opmerkingen (78% van de slachtoffers heeft hiermee te maken gehad) en handtastelijkheden (54%). Verbaal geweld (91%) is de meest voorkomende vorm van *agressie en geweld*, gevolgd door

psychisch geweld (40% van de slachtoffers heeft hiermee te maken gehad) en fysiek geweld (30%). *Pesten op het werk* gebeurt het meest door het maken van opmerkingen (77%) of grapjes ten koste van het slachtoffer (54%).

7. *Wat zijn de gevolgen van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten voor werkgevers en werknemers (onder andere werksfeer, klachten, ziekteverzuim, werving en behoud personeel)?*

Een aanzienlijk deel van de slachtoffers van *agressie en geweld* (75%), *seksuele intimidatie* (42%) en *pesten op het werk* (56%) meldt hun ervaring aan een persoon of instantie die actie kan ondernemen na een dergelijke melding. Melding blijkt echter niet vaak te leiden tot veranderingen op het werk of voor het slachtoffer persoonlijk.

Bij *seksuele intimidatie* blijkt dat maar weinig incidenten leiden tot een formele klacht. Uit de onderzoeken onder werkgevers en werknemers wordt niet duidelijk waardoor dit veroorzaakt wordt. Deskundigen noemen wel een aantal redenen waarom veel niet formeel gemeld wordt. Zo kunnen veel problemen worden opgelost zonder dat het tot een formele klacht komt. Ook kan het zo zijn dat een werknemer, die geconfronteerd is met seksuele intimidatie, liever een andere baan zoekt dan formeel stappen onderneemt tegen de dader.

Pesten leidt tot meer verzuim onder werknemers dan *agressie en geweld* en *seksuele intimidatie*. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de werkelijke omvang moeilijk te meten is, omdat de oorzaak van verzuim niet altijd duidelijk is.

Werkgevers vinden het moeilijk om aan te geven welke kosten zij gemaakt hebben om te investeren in maatregelen om werknemers te beschermen. Deskundigen geven aan dat werkgevers niet altijd in staat blijken te zijn de kosten voor maatregelen af te wegen tegen de besparingen door lager ziekteverzuim. Een aantal geïnterviewde deskundigen merkt wel dat werkgevers zich meer bewust worden van het feit dat ze een goede/veilige werkomgeving moeten bieden om personeel te behouden en nieuw personeel aan te trekken.

8. *Wat zijn bij seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten de belangrijkste bevorderende en remmende omstandigheden?*

Werknemers in een uitvoerende functie en werknemers die veel tijd doorbrengen met publiek, lopen meer kans om te maken te krijgen met *agressie en geweld*. Ook de leeftijd van werknemers speelt een rol; jongere werknemers krijgen meer te maken met agressief gedrag van publiek dan oudere werknemers.

Naast deze kenmerken wordt door deskundigen de sfeer op het werk genoemd als een bevorderende of remmende invloed op *agressie en geweld*. Wanneer werknemers in een ontspannen sfeer hun werk kunnen doen, zijn zij beter in staat om stressmomenten voor het publiek te vermijden, waardoor *agressie en geweld* minder voorkomt.

Ook bij *seksuele intimidatie* blijken leeftijd (vooral jongeren) en mate waarin men te maken heeft met publiek (meer dan 75% van de tijd) van invloed te zijn op het risico dat men loopt om slachtoffer te worden. Daarnaast zijn het voornamelijk vrouwen die te maken krijgen met seksuele intimidatie. Uit interviews komt naar voren dat naast deze factoren machtsverhoudingen binnen een organisatie van invloed zijn op het al dan niet voorkomen van seksuele intimidatie. Seksuele intimidatie is een uitingsvorm van machtsmisbruik. Dit maakt organisaties met een sterk hiërarchische sfeer gevoelig voor seksuele intimidatie.

Net als bij agressie en geweld speelt ook bij seksuele intimidatie de sfeer op het werk een rol. Groepsprocessen kunnen algemene waarden als respect, tolerantie en fatsoen naar de achtergrond drukken ten gunste van groepsnormen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een organisatie waar een machocultuur heerst. Werknemers die op enige wijze niet passen binnen de homogene groep worden dan volgens deskundigen lastiggevallen.

Pesten op het werk heeft ook te maken met leeftijd: werknemers tussen de 40 en 50 jaar worden het meest gepest. Opvallend is dat werknemers in de oudste leeftijdsgroep (50 jaar en ouder) het minst gepest worden. Een verklaring hiervoor is op basis van dit onderzoek niet te geven. Daarnaast speelt de bedrijfstak waarin men werkt een rol (zie vraag 5). Ook bij pesten is volgens deskundigen de sfeer op het werk van invloed op het te maken krijgen met pesten.

9. *Is er een relatie tussen ontwikkelingen in de omvang van seksuele intimidatie en agressie en geweld en de invulling van (artikel 3 lid 2 t/m 4 van) de Arbo-wet?*

Bij het opstellen van beleid ten aanzien van *agressie en geweld* is 11% van de werkgevers beïnvloed door de Arbo-wet. De wet heeft met name invloed op het nemen van maatregelen voor opvang en nazorg van werknemers. Bij beleid ten aanzien van *seksuele intimidatie* is 18% van de werkgevers beïnvloed door de Arbo-wet.

Ten opzichte van 1995 verrichten werkgevers aanmerkelijk meer inspanningen om werknemers te beschermen tegen agressie en geweld en seksuele intimidatie. Dit blijkt uit toename van de mate waarin zij gevolg geven aan verplichtingen en aanbevelingen uit de Arbo-wet. Deze toename van inspanningen heeft wellicht (mede) bijgedragen aan de grotere openheid waarmee volgens deskundigen in arbeidsorganisaties over agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten gesproken wordt.

Wat de invloed is van bovengenoemde ontwikkelingen op de omvang van seksuele intimidatie en agressie en geweld, is moeilijk te beantwoorden omdat in de nulmeting een andere meetperiode is gekozen (zie hiervoor ook het antwoord op onderzoeksvraag 4).

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding onderzoek

Op basis van uiteenlopende berichten uit diverse bronnen is enige jaren geleden een toename gesignaleerd van seksuele intimidatie en agressie en geweld jegens werknemers. Dit kwam destijds vooral in de dienstverlenende sector aan het licht. De effecten van seksuele intimidatie en agressie en geweld moeten niet worden onderschat: het leven en welbevinden van werknemers kan er ernstig door geraakt worden en de financiële consequenties voor werkgevers kunnen omvangrijk zijn. Vanwege deze zorgelijke ontwikkeling is in 1994 door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besloten de Arbeidsomstandighedenwet (verder: Arbo-wet) uit te breiden met drie leden (artikel 3, lid 2, 3 en 4), waarin de zorgverplichtingen en definities van de begrippen seksuele intimidatie en agressie en geweld zijn opgenomen. Het doel van deze aanpassing was dat de Arbo-wet gebruikt zou gaan worden als instrument om seksuele intimidatie en agressie en geweld op de werkplek terug te dringen.

In de wet is de verplichting opgenomen om vijf jaar na de inwerkingtreding tot een evaluatie van deze wetgeving te komen. De evaluatie moet inzicht verschaffen in de mate waarin werkgevers gevolg geven aan aanbevelingen in de wet en de doeltreffendheid van de wet in de praktijk. Regioplan is gevraagd deze evaluatie uit te voeren.

Naast seksuele intimidatie en agressie en geweld heeft ook pesten op het werk meer aandacht gekregen. Verschillende berichten in de media geven aan dat ook de gevolgen van pesten zeer ingrijpend kunnen zijn. In overleg met de opdrachtgever is er voor gekozen om naast seksuele intimidatie en agressie en geweld ook pesten op het werk centraal te stellen in het onderzoek.

1.2 Definities van gehanteerde begrippen

Seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk zijn begrippen met een brede lading. Het zijn verzamelnamen voor gedrag dat niet altijd in één bepaalde categorie is onder te brengen.

Omdat de informatie in dit onderzoek afkomstig is van verschillende bronnen en er deels een vergelijking wordt gemaakt met een eerder uitgevoerd onderzoek², is het van belang duidelijke definities van de gehanteerde begrippen aan te geven. De definities van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk die door ons in dit onderzoek zijn gebruikt, luiden als volgt:

² *Seksuele intimidatie en agressie en geweld onder de werkingssfeer van de Arbo-wet: de werkgeversinspanningen ten tijde van de inwerkingtreding van de wetswijziging*. NIA: 1995. Dit onderzoek wordt hier gebruikt als nulmeting.

Seksuele intimidatie

Het regelmatig op het werk geconfronteerd worden met dubbelzinnige opmerkingen, pornografische afbeeldingen, ongewenste handtastelijkheden of (pogingen tot) aanranding en verkrachting. De dader kan iemand zijn op het werk (collega of leidinggevende), maar ook een buitenstaander zoals een klant, patiënt en dergelijke.

Agressie en geweld

Agressief gedrag van publiek dat (regelmatig) op de werkvloer verkeert (klanten, patiënten, bezoekers, leerlingen en dergelijke). Onder agressie en geweld wordt verstaan het uitgescholden worden, bedreigd of vernederd worden, het geslagen of geschopt worden of overvallen worden. Tot agressie en geweld wordt dus zowel fysiek, psychisch als verbaal geweld gerekend. Ook het vernielen van materiaal van het bedrijf/de instelling waar werknemers bij aanwezig zijn, wordt daartoe gerekend.

Pesten op het werk

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. Het gedrag kan bestaan uit verbaal geweld (treiteren, grapjes maken ten koste van), maar ook fysiek geweld (schoppen, slaan) en psychisch geweld (bedreigen, intimideren, onder druk zetten) en het vernielen van eigendommen van de medewerker. Kenmerk van pesten is dat het regelmatig voorkomt, vaak door dezelfde persoon of personen.

De definities van agressie en geweld en seksuele intimidatie sluiten aan bij de definities die in het eerder genoemde onderzoek in 1995 (verder aangeduid als nulmeting) zijn gebruikt. De omschrijving van pesten op het werk is gebaseerd op de definitie die door Van der Meer wordt gehanteerd³.

1.3 Centrale vraagstelling en doel van het onderzoek

Het doel van de evaluatie van de bepalingen inzake seksuele intimidatie en agressie en geweld in de Arbo-wet is om inzicht te geven in de mate waarin werkgevers gevolg geven aan aanbevelingen in de wet en de doeltreffendheid van de wet in de praktijk. De centrale vraagstelling hebben wij weergegeven in drie vragen:

³ Meer, Bob van der, *Pesten op het werk*. Van Gorcum, 1997.

4. *Hoe en in welke mate wordt invulling gegeven aan (artikel 3 lid 2 t/m 4 van) de Arbo-wet?*
5. *Welke ontwikkeling is waar te nemen in de aard en omvang van seksuele intimidatie en agressie en geweld?*
6. *Is er een relatie tussen ontwikkelingen in de omvang van seksuele intimidatie en agressie en geweld en de invulling van (artikel 3 lid 2 t/m 4 van) de Arbo-wet?*

Voorwaarde voor doeltreffendheid is bekendheid met de (artikelen van de) wet bij werkgevers, oftewel het bereik. Vervolgens geven de door bedrijven en instellingen genomen maatregelen een indicatie van de doeltreffendheid. Uiteindelijk zouden het seksuele intimidatie en agressie en geweldbeleid invloed moeten hebben op de aard en omvang van seksuele intimidatie en agressie en geweld. Om handvatten voor toekomstig beleid te ontwikkelen is inzicht nodig in de factoren die positief dan wel negatief bijdragen aan seksuele intimidatie en agressie en geweld.

Daarnaast heeft het onderzoek tot doel om inzicht te verschaffen in de aard en omvang van pesten op het werk.

De centrale vraagstelling en het doel van het onderzoek leiden ertoe dat in dit onderzoek, naast meting van de doeltreffendheid van de Arbo-wet inzake seksuele intimidatie en agressie en geweld, een algemeen beeld ontstaat van de aard en omvang van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk in de onderzochte bedrijfstakken. Het onderzoek biedt geen inzicht in aard en omvang van de onderzochte verschijnselen bij specifieke beroepsgroepen. Dit vergt namelijk onderzoek dat specifiek gericht is op een bepaalde beroepsgroep.

De centrale vraagstelling hebben wij nader toegespitst in de volgende onderzoeksvragen:

1. Zijn werkgevers op de hoogte van Arbo-wetverplichtingen ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld?
2. Wat hebben werkgevers beleidsmatig gedaan (preventie, opvang en nazorg)?
3. Welke gevolgen heeft dit beleid gehad?
4. In welke mate hebben werknemers ervaringen met seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk?
5. In welke mate komen seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten voor in de verschillende bedrijfstakken?
6. Welke vormen van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten komen voor?
7. Wat zijn de gevolgen van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten voor werkgevers en werknemers (onder andere werksfeer, klachten, ziekteverzuim, werving en behoud personeel)?
8. Wat zijn bij seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten de belangrijkste bevorderende en remmende omstandigheden?

9. Is er een relatie tussen ontwikkelingen in de omvang van seksuele intimidatie en agressie en geweld en de invulling van (artikel 3 lid 2 t/m 4 van) de Arbo-wet?

1.4 Opzet van het onderzoek

De Arbo-wet beoogt de werkgevers te stimuleren beleid te ontwikkelen om seksuele intimidatie en agressie en geweld te voorkómen en hun werknemers hiertegen te beschermen. Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen is gekozen voor een opzet waarin informatie vanuit verschillende invalshoeken wordt verkregen, te weten:

- a) werkgevers;
- b) werknemers;
- c) deskundigen.

Ad a)

Het onderzoek onder werkgevers geeft inzicht in de inspanningen die zij op dit moment verrichten (of verricht hebben) om seksuele intimidatie en agressie en geweld te voorkomen en nadelige gevolgen te beperken. Ook geeft het onderzoek inzicht in het vóórkomen van seksuele intimidatie en agressie en geweld en de gevolgen hiervan voor werkgevers en werknemers. Ten slotte kan het onderzoek onder werkgevers leiden tot inzicht in de knelpunten van de wetgeving.

Bij het onderzoek onder werkgevers is de nulmeting uit 1995 als uitgangspunt genomen. Hierdoor is het mogelijk om ontwikkelingen in de werkgeversinspanningen ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld te meten. Er is gesproken met 780 werkgevers (797 in 1995).

Ad b)

Het onderzoek onder werknemers biedt inzicht in de aard en omvang van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten en de mate waarin beleid bekend is bij de werknemers. Er is aandacht voor ervaringen van slachtoffers en gevolgen van deze ervaringen. Ook geven werknemers hun visie op de effectiviteit van de voorzieningen die werkgevers hebben getroffen (zoals voorlichting, preventie en nazorg). Via een schriftelijke enquête hebben 1.559 werknemers deelgenomen aan het onderzoek.

Ad c)

De derde invalshoek levert inzichten op vanuit deskundigen. Tot deskundigen rekenen wij iedereen die vanuit zijn/haar functie betrokken is bij beleid en ervaringen met seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten. Hierbij gaat het om vertrouwenspersonen, bedrijfsart-

sen van Arbo-diensten en leden van ondernemingsraden. In face-to-face interviews is gesproken met achttien deskundigen.

Bij iedere bron (werknemers, werkgevers en deskundigen) hebben wij veelal over dezelfde thema's informatie ingewonnen. Dit maakt het mogelijk om over ieder thema zowel de mening en ervaringen van werkgevers als van werknemers en deskundigen weer te geven en naast elkaar te zetten. Het gaat om de volgende thema's:

- De aard en omvang van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten.
- Gevolgen van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten voor slachtoffers, daders en werkgevers.
- Beleid dat gevoerd wordt ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten.
- Invloed van de Arbo-wet op het gevoerde beleid.
- Knelpunten in het huidige beleid ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten.

Op grond van de gevolgde procedure bij steekproeffrekking en weging van de onderzoeksresultaten, zijn de uitkomsten van het onderzoek onder werkgevers generaliseerbaar voor bedrijven en instellingen in Nederland (exclusief landbouw- en eenmansbedrijven⁴). De werknemers zijn door verschillende vakbonden geselecteerd via een landelijk representatieve streekproef naar leeftijd en geslacht in de bedrijfstakken waar agressie en geweld relatief meer voorkomt (handel en horeca, vervoer, zakelijke dienstverlening, onderwijs, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, overheid en overige dienstverlening). Het onderzoek onder werknemers is representatief voor de geselecteerde sectoren. De geïnterviewde deskundigen zijn allen werkzaam in één van de voornoemde bedrijfstakken. Om rekening te houden met eventuele regionale verschillen, zijn verspreid over heel Nederland deskundigen geselecteerd.

Voor nadere informatie over opzet van het onderzoek, selectie van respondenten en representativiteit van de onderzoeksresultaten, verwijzen wij naar bijlage 1.

1.5 Opzet rapportage en leeswijzer

In deze rapportage streven wij ernaar op hoofdlijnen de resultaten van het onderzoek weer te geven. Waar nodig wordt dieper op bepaalde uitkomsten ingegaan. In de korte samenvatting aan het begin van de rapportage noemen wij in vogelvlucht de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek. Per hoofdstuk zijn deze bevindingen nader uitgewerkt.

⁴ Voor optimale vergelijking met de nulmeting zijn landbouw- en eenmansbedrijven buiten beschouwing gelaten.

Zoals in de beschrijving van de methode van onderzoek is aangegeven is de informatie afkomstig van drie verschillende groepen respondenten. Er is gekozen voor een thematische opzet, waarbij een geïntegreerd beeld van de ontwikkelingen wordt gegeven. De eventuele verschillen en overeenkomsten tussen de groepen respondenten worden per thema aangegeven.

In hoofdstuk 2 wordt aandacht geschonken aan de aard en omvang van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk. De gevolgen ervan voor zowel werknemers als werkgevers staan in hoofdstuk 3 centraal. In hoofdstuk 4 wordt het beleid dat gevoerd wordt ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten beschreven. De invloed van de Arbo-wet op het gevoerde en nog te voeren beleid is weergegeven in hoofdstuk 5. Eventuele knelpunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen, zijn in hoofdstuk 6 samengevat. In dit laatste hoofdstuk hebben wij enkele aanbevelingen, gebaseerd op de geconstateerde knelpunten, geformuleerd.

2 AARD EN OMVANG AGRESSIE EN GEWELD, SEKSUELE INTIMIDATIE EN PESTEN OP HET WERK

2.1 Inleiding

In 1995 (nulmeting) is aan werkgevers gevraagd of zij meldingen hebben gekregen van agressie en geweld en seksuele intimidatie binnen hun organisatie. In het huidige onderzoek is deze vraag herhaald en uitgebreid met een vraag naar pesten op het werk. Daarnaast is nu ook aan werknemers gevraagd of zij te maken hebben gehad met agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk. In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de ontwikkelingen in aard en omvang van agressie en geweld (paragraaf 2.2), seksuele intimidatie (paragraaf 2.3) en pesten (paragraaf 2.4) volgens werkgevers, werknemers en deskundigen.

2.2 Agressie en geweld

2.2.1 Omvang van agressie en geweld

Werkgevers

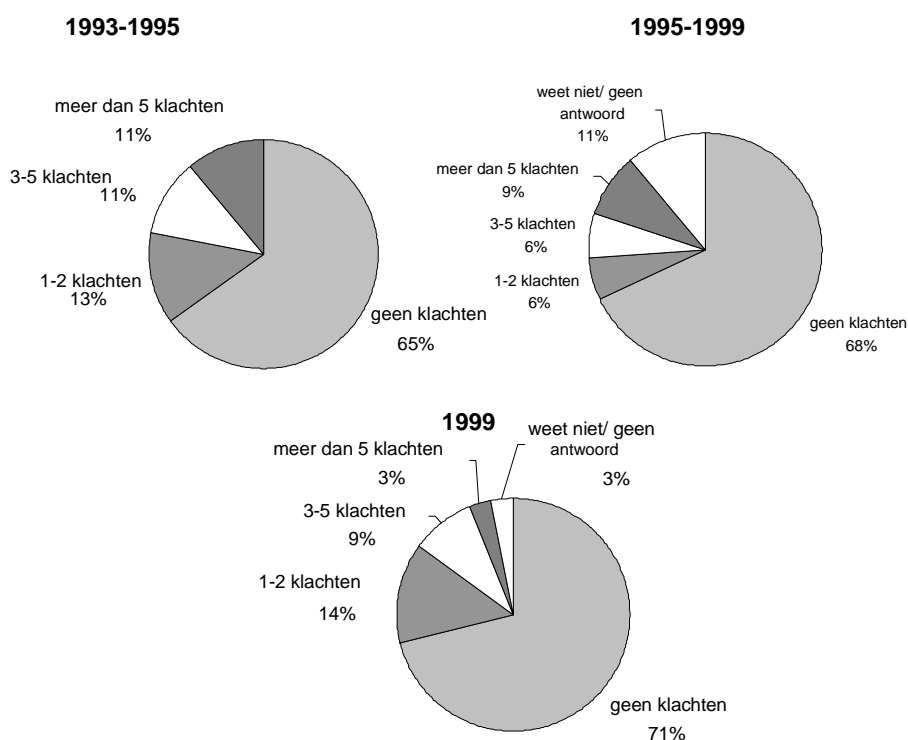
Door verschillen in gehanteerde periodes in de nulmeting en in het huidige onderzoek⁵ is uit tabel 2.1 niet eenduidig af te leiden of er sprake is van een toe- of afname van het aantal meldingen van agressie en geweld.

Ook uit interviews met deskundigen wordt niet duidelijk of er sprake is van toe- of afname. Sommigen merken op dat agressie en geweld steeds vaker voorkomen door verharding van de maatschappij. Anderen wijzen erop dat door reeds genomen maatregelen en andere omgang met publiek het aantal meldingen van agressie en geweld is afgenomen. De moeilijkheid om uitspraken te doen over toe- of afname wordt volgens deskundigen vergroot door het feit dat het aantal meldingen van incidenten niet verward moet worden met het gevoel van onveiligheid dat werknemers kunnen hebben, ook zonder dat er sprake hoeft te zijn van feitelijke ervaringen.

- Bij 68% de bedrijven zijn in de afgelopen jaren geen klachten ingediend over agressie en geweld. Hierin is nauwelijks verandering ten opzichte van 1995 (65%).

⁵ In de nulmeting is werkgevers gevraagd naar het aantal meldingen in de voorgaande twee jaar. Deze termijn is in het huidige onderzoek niet overgenomen. In dit onderzoek is een termijn van vijf jaar gekozen vanwege de inwerkingtreding van de aangepaste Arbo-wet vijf jaar geleden. De periode van één jaar is gekozen om aan te kunnen geven of het aantal meldingen in het laatste jaar overeenkomt met het gemiddeld aantal meldingen in de afgelopen vijf jaar.

Figuur 2.1: Klachten agressie en geweld in de laatste jaren.



- Van de werkgevers die geen klachten hebben gekregen over agressie en geweld denkt 34% dat het in hun bedrijf wel voor kan komen. In 1995 was dit 58%.
- Van de werkgevers die klachten hebben gekregen, denkt in 1999 57% dat alle voorvallen van agressie en geweld gemeld worden. In 1995 was dit aandeel ongeveer even groot (61%). In 1995 dacht 13% van de werkgevers dat veel niet gemeld werd. In 1999 denkt een vijfde (20%) dat veel niet gemeld zal worden.

Voor de afname van het aandeel werkgevers die menen dat agressie en geweld binnen hun organisatie voor kan komen, zijn twee verklaringen denkbaar. Het kan betekenen dat werkgevers zich minder bewust zijn van het risico dat werknemers lopen. Het kan echter ook een aanwijzing zijn dat werkgevers zich terdege bewust zijn van het risico voor werknemers. Juist vanwege dit bewustzijn hebben zij meer maatregelen genomen om werknemers te beschermen, met als gevolg dat zij denken dat werknemers minder kans hebben om te maken te krijgen met agressie en geweld. Deze verklaring wordt ondersteund door de toename van bedrijven die maatregelen hebben genomen voor opvang en nazorg van werknemers nadat zij te maken hebben gekregen met agressie en geweld (zie hiervoor hoofdstuk 4). Het nemen van dergelijke maatregelen geeft aan dat werkgevers zich bewust zijn van de mogelijkheid om binnen hun organisatie geconfronteerd te worden met agressie en geweld. Ook de toename van werkgevers die menen dat niet alle voorvallen gemeld worden, is een aanwijzing voor toegenomen bewustzijn van werkgevers.

Uit interviews met deskundigen wordt duidelijk dat met name verbaal geweld dikwijls niet gemeld wordt. Wanneer er echter sprake is van een vorm van agressie of geweld die verder gaat dan een 'gewone' scheldpartij wordt meestal wel melding gemaakt van het incident.

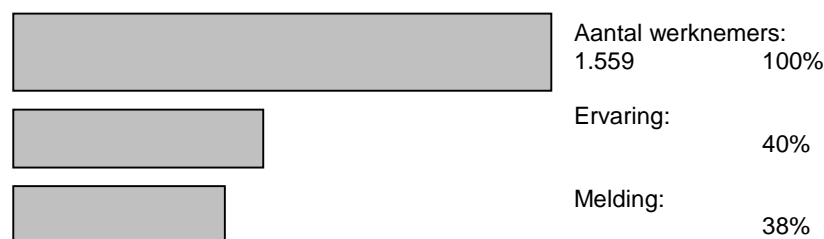
Werknemers

- Vier van de tien ondervraagde werknemers zijn ooit slachtoffer geweest van agressie en geweld, 36% is er op het huidige werk mee geconfronteerd.
- Bijna de helft van de werknemers (49%) heeft aangegeven dat zij en hun collega's minder dan één keer per maand te maken hebben met agressie en geweld. In totaal heeft 6% van de ondervraagde werknemers (of een collega) meer dan één keer per week te maken met agressie en geweld.

Uit onderzoek naar geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de vijftien lidstaten van de Europese Unie blijkt dat in Nederland 2,8% van de werknemers te maken heeft met lichamelijk geweld, 6,6% van de werkenden meldt intimidatie⁶. Het is echter niet mogelijk om deze percentages te vergelijken met de uitkomsten van het huidige onderzoek in verband met verschillen in opzet van beide onderzoeken (het gebruik van andere definities, andere vraagstelling, et cetera).

Aan werknemers is gevraagd of zij incidenten van agressie en geweld hebben gemeld. Hierbij is hen gevraagd aan wie zij de incidenten hebben gemeld. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de gevolgen van de melding.

Figuur 2.2: Ervaring en melding agressie en geweld.



- Van alle slachtoffers van agressie en geweld heeft 94% het incident gemeld (38% van alle werknemers). De meeste slachtoffers melden hun ervaringen aan een collega (60%) of aan een (directe) leidinggevende (58%). Een kwart (26%) heeft het gemeld aan het management/de directie⁷.

⁶ *Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie. Een analyse van het databestand van de 'European Work Environment Survey' uit 1996.* NIA TNO: 1999.

⁷ Vooral in kleine bedrijven bestaat er een overlap tussen directe leidinggevend en het management/directie. In grote bedrijven zijn dit twee verschillende managementlagen.

Wanneer slachtoffers incidenten van agressie en geweld melden aan bepaalde personen of instanties, is te verwachten dat deze personen of instanties in overleg met het slachtoffer actie ondernemen. Het gaat dan om melding aan een centraal meldpunt, vertrouwenspersoon, klachtencommissie, (directe) leidinggevende, management/directie, bedrijfsarts/Arbo-dienst of ondernemingsraad.

- Van alle slachtoffers van agressie en geweld die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft driekwart (75%) het incident gemeld aan één of meer van deze personen/instanties waarvan actie verwacht kan worden.

Een vijfde (20%) van de werkgevers die wel eens een klacht over agressie en geweld hebben gekregen, denkt dat veel voorvallen niet gemeld worden. Uit het feit dat een kwart van de slachtoffers agressie en geweld niet meldt aan een persoon of instantie die actie zou kunnen ondernemen en waarschijnlijk ook de werkgever op de hoogte stelt van incidenten, blijkt dat inderdaad een deel van de incidenten niet bij werkgevers terecht komt.

Tabel 2.1: Melding ervaringen agressie en geweld.

Waar ervaring gemeld?	Deel van slachtoffers
Collega	60%
(Directe) leidinggevende	58%
Management/directie	26%
Centraal meldpunt	8%
Bedrijfsarts/Arbo-dienst	6%
Vertrouwenspersoon	4%
Ondernemingsraad	3%
Klachtencommissie	2%
Anders	17%
Nog niet gemeld	12%
Geen antwoord	1%
Totaal	n=631

Om aan te kunnen geven of persoonlijke kenmerken van werknemers en kenmerken van beroepen van invloed zijn op het te maken krijgen met agressie en geweld, is in de analyse bekeken welke kenmerken (gelegen in de functie en gelegen in de persoon) een rol spelen bij het vóórkomen van agressie en geweld.

In de rapportage zijn alleen uitkomsten vermeld wanneer er sprake is van een significant verband⁸. Onderzochte factoren die geen significant verband houden met het vóórkomen van agressie en geweld zijn de grootte van de organisatie en de werktijden.

Wanneer gekeken wordt naar het invoeren van beleidsmaatregelen, blijkt er wel een verband te bestaan met organisatiegrootte (zie hoofdstuk 4). De grootte van de organisatie is dus van invloed op de professionaliteit van het gevoerde beleid. Er bestaat echter geen verband tussen het vóórkomen van agressie en geweld en de organisatiegrootte.

Geslacht

- Vrouwelijke werknemers lopen het meeste risico om slachtoffer te worden van agressie en geweld (vrouwen 39%, mannen 33%).

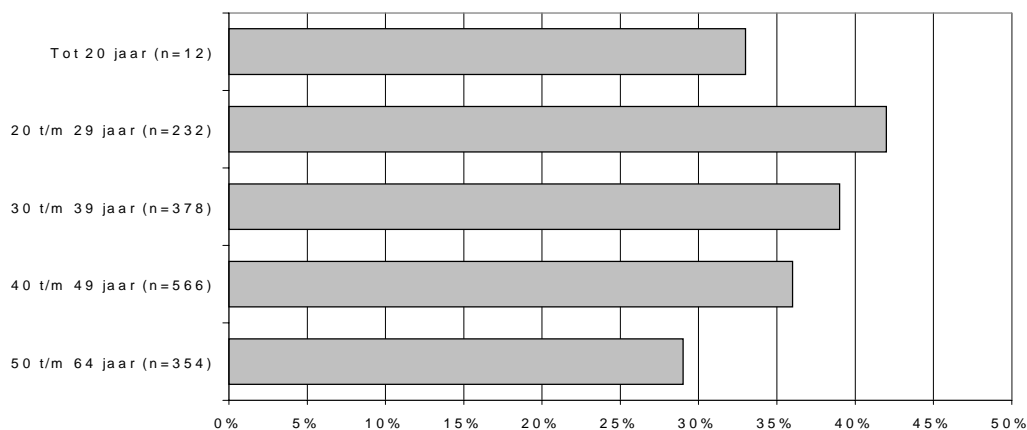
Dit verband wordt niet opgemerkt door de meeste ondervraagde deskundigen. Zij menen dat agressie en geweld van publiek zich in gelijke mate tegen mannelijke en vrouwelijke werknemers richt.

Leeftijd

- Jongere werknemers (20 tot en met 39 jaar) hebben relatief meer te maken met agressie en geweld dan oudere werknemers (50 jaar en ouder).

Uit interviews blijkt dat oudere werknemers minder snel te maken krijgen met agressie en geweld omdat zij eerder dan jongere collega's een natuurlijk overwicht uitstralen en dankzij hun ervaring beter met agressief publiek om kunnen gaan.

Figuur 2.3: Ervaring met agressie en geweld op huidig werk, naar leeftijd.



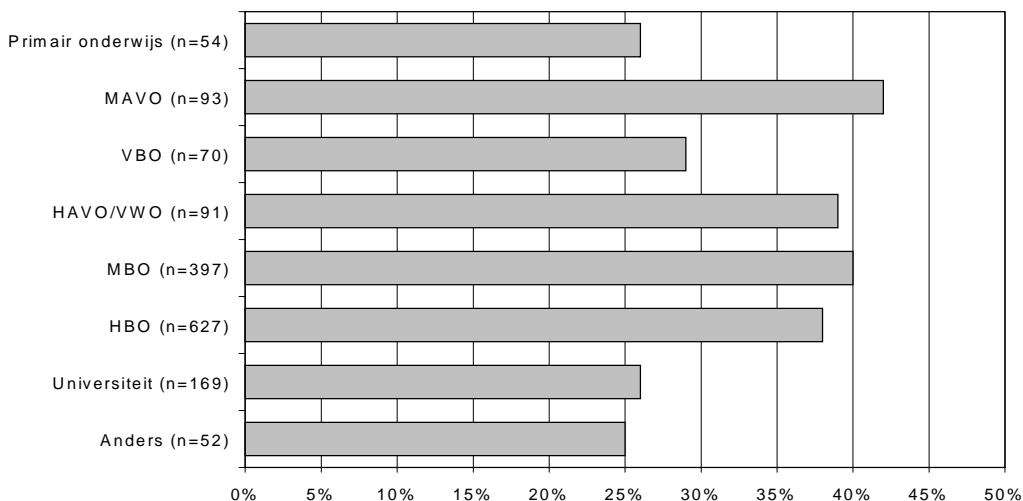
Opleidingsniveau

- Onder de respondenten met een MAVO-opleiding is het aandeel slachtoffers van agressie en geweld het grootst (42%).

⁸ Onder significante verbanden worden verbanden verstaan die met een zekerheid van 95% niet op toeval berusten ($p < .05$). Voor de analyse is een chi-kwadraattoets uitgevoerd.

- Onder de ondervraagde werknemers met zowel het hoogste (universitair) als het laagste (primair) opleidingsniveau is het aandeel dat te maken heeft gekregen met agressie en geweld het kleinst; beiden 26%.

Figuur 2.4: Ervaring met agressie en geweld op huidig werk, naar opleiding.



Bedrijfstak

- De helft (50%) van de werknemers in de gezondheidszorg heeft te maken met agressie en geweld. Andere bedrijfstakken waar werknemers veel met agressie en geweld worden geconfronteerd zijn vervoer en handel en horeca.
- In de bedrijfstak zakelijke dienstverlening komt agressie en geweld relatief weinig voor. Uit interviews blijkt dat in ziekenhuizen met name op de EHBO- en verpleegafdelingen extra risico bestaat. Dit wordt veroorzaakt door intensief contact met patiënten en het werken in besloten ruimtes. Ook in de thuiszorg zijn werknemers kwetsbaar voor agressief gedrag van publiek omdat zij dikwijls alleen (zonder collega) bij klanten thuis komen.

Tabel 2.2: Ervaringen met agressie en geweld op huidig werk, naar bedrijfstak.

Bedrijfstak	Deel van slachtoffers
Gezondheidszorg (n=383)	50%
Vervoer (n=117)	44%
Handel en horeca (n=139)	36%
Onderwijs (n=484)	33%
Overheid en overige dienstverlening (n=271)	30%
Zakelijke dienstverlening (n=107)	18%
Anders (n=50)	22%
Gemiddeld	36%

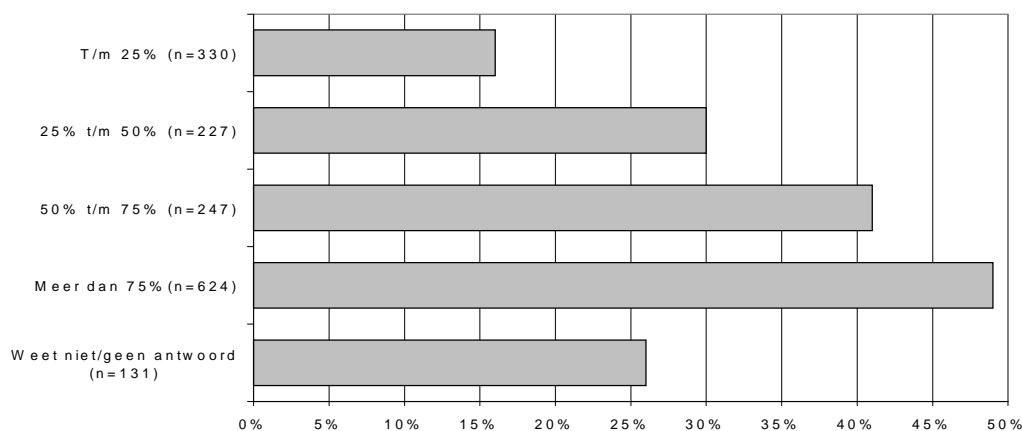
Type functie en mate waarin men te maken heeft met publiek

- Werknemers die in hun functie veel contact hebben met publiek worden relatief vaker geconfronteerd met agressie en geweld. Van de werknemers die meer dan 75% van de tijd in contact zijn met publiek, heeft 49% te maken gehad met agressie en geweld. Ook uit de gesprekken met deskundigen komt naar voren dat werknemers met het meest directe contact met publiek (baliemedewerkers, telefonisten, verpleegkundigen, et cetera) het meest te maken krijgen met agressief gedrag van publiek.
- Bijna de helft van de werknemers in uitvoerende beroepen (48%) heeft meer dan 75% van de tijd te maken met publiek. Werknemers in uitvoerende beroepen lopen dan ook het meeste risico om te maken te krijgen met agressie en geweld. Maar liefst 42% van de ondervraagde werknemers met een uitvoerende functie is slachtoffer geworden van agressie en geweld.
- Van de werknemers met een beleidsvoorbereidende taak heeft 15% te maken gehad met agressie en geweld. Deze werknemers hebben doorgaans weinig contact met publiek.

Tabel 2.3: Ervaring met agressie en geweld op huidig werk, naar type functie.

Type functie	Deel van slachtoffers
Uitvoerend (n=821)	42%
Leidinggevend (n=260)	38%
Ondersteunend (n=189)	21%
Beleidsvoorbereidend (n=54)	15%
Weet niet (n=34)	27%
Anders (n=114)	35%
Gemiddeld	36%

Figuur 2.5: Ervaring met agressie en geweld op huidig werk, naar omgang met publiek.



Naast de bovengenoemde kenmerken van functies en personen die van invloed zijn op het te maken krijgen met agressie en geweld, zijn in interviews andere kenmerken genoemd die volgens deskundigen van invloed zijn op het vóórkomen van agressie en geweld. Deze factoren zijn samen te vatten onder de noemer 'sfeer op het werk'. Wanneer op de werkvloer beslissingen worden genomen die voor de betrokken klant/bezoeker ongunstig kunnen zijn, is er sprake van een situatie die kan leiden tot agressie en geweld. Dergelijke situaties worden volgens deskundigen beïnvloed door de sfeer op het werk. Wanneer werknemers hun werk rustig kunnen uitvoeren omdat er een prettige en ontspannen werksfeer heerst, kunnen zij stress voor het publiek verminderen en daarmee de kans om te maken te krijgen met agressie en geweld verkleinen.

Aangezien de groep respondenten voornamelijk uit autochtone werknemers bestaat (97%), is het niet goed mogelijk om aan te geven of er verschillen bestaan in het aandeel werknemers van verschillende etnische groepen die te maken hebben gehad met agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten. Het is eveneens niet mogelijk om de aard van het dienstverband in de analyse mee te nemen omdat de meeste respondenten in vaste dienst zijn (91%).

2.2.2 Aard agressie en geweld

In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen *verbaal geweld* (uitschelden, beledigen), *fysiek geweld* (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden), *psychisch geweld* (bedreigen, intimideren, onder druk zetten, de thuissituatie bedreigen) en *het beschadigen van eigendommen*. Aan zowel werkgevers als werknemers is gevraagd naar de verschijningsvormen van agressie en geweld waarmee zij te maken hebben (gehad).

Werkgevers en werknemers

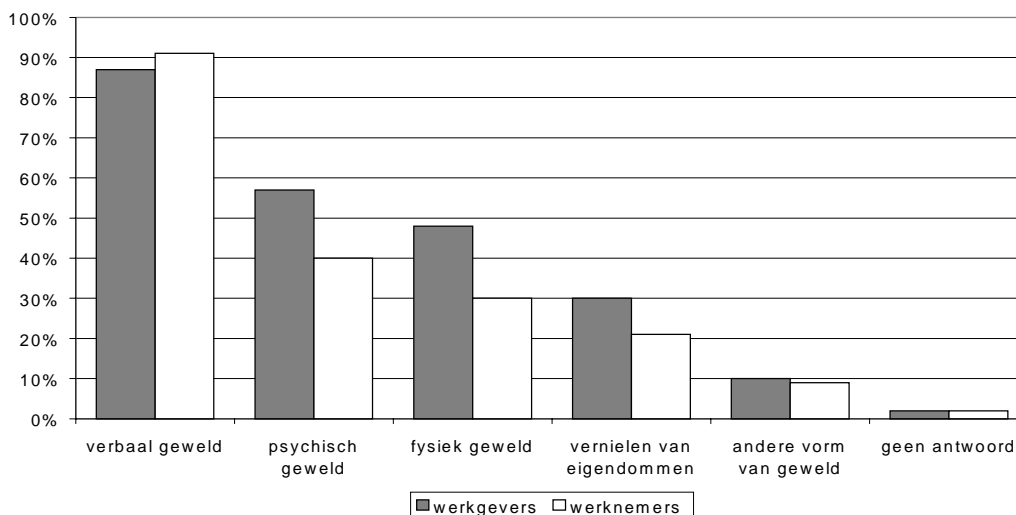
De resultaten van het onderzoek onder werkgevers hebben betrekking op de werkgevers die aangegeven hebben dat agressie en geweld voorkomt in hun organisatie, danwel kan voorkomen (samen 58% van de ondervraagde werkgevers)⁹. De resultaten van werknemers hebben betrekking op werknemers die ooit zijn geconfronteerd met agressie en geweld.

- Verbaal geweld komt het meest voor, 87% van de werkgevers denkt dat werknemers hiermee te maken (kunnen) krijgen; 91% van de slachtoffers heeft ermee te maken gehad.
- In ruim de helft van de bedrijven (57%) komt psychisch geweld voor, of zou het voor kunnen komen; 40% van de slachtoffers is ermee geconfronteerd.

⁹ Tijdens de nulmeting is deze vraag aan *alle* werkgevers gesteld. Dat betekent dat ook de werkgevers die eerder geantwoord hebben dat agressie en geweld in hun organisatie niet voorkomt in de percentages van 1995 zijn meegegenomen. Hierdoor zijn de percentages van beide metingen niet goed te vergelijken.

- Bij 48% van de bedrijven komt fysiek geweld voor of zou het voor kunnen komen en 30% van de slachtoffers heeft ermee te maken gehad.
- Het vernielen van eigendommen behoort volgens 30% van de werkgevers tot de risico's binnen hun bedrijf; 21% van de werknemers is het overkomen.

Figuur 2.6: Vormen van agressie en geweld volgens werkgevers en werknemers.



- Bij bijna de helft van de slachtoffers (45%) was een klant of bezoeker de dader. Daarnaast werden patiënten (24%), leerlingen (22%) en 'anderen' (30%) als daders genoemd. Onder 'anderen' werden door slachtoffers bijvoorbeeld familieleden van leerlingen of patiënten, voorbijgangers en collega's verstaan.

Samenvatting

Het aandeel bedrijven waar de laatste jaren één of meer klachten over agressie en geweld is ingediend (32%) is nauwelijks kleiner dan in 1995 (35%). Uitspraken over een toe- of afname van het aantal ingediende klachten kunnen niet worden gedaan.

Ruim een derde van de ondervraagde werknemers is op het huidige werk geconfronteerd met agressie en geweld. Het risico om te maken te krijgen met agressie en geweld blijkt samen te hangen met geslacht (vrouwen), leeftijd (jonger dan 40 jaar), opleidingsniveau (MAVO en MBO), de bedrijfstak waarin men werkt (gezondheidszorg en vervoer), type functie (uitvoerend) en de mate waarin men te maken heeft met publiek (meer dan de helft van de tijd). Uit interviews blijkt dat ook de sfeer op het werk een rol kan spelen.

2.3 Seksuele intimidatie

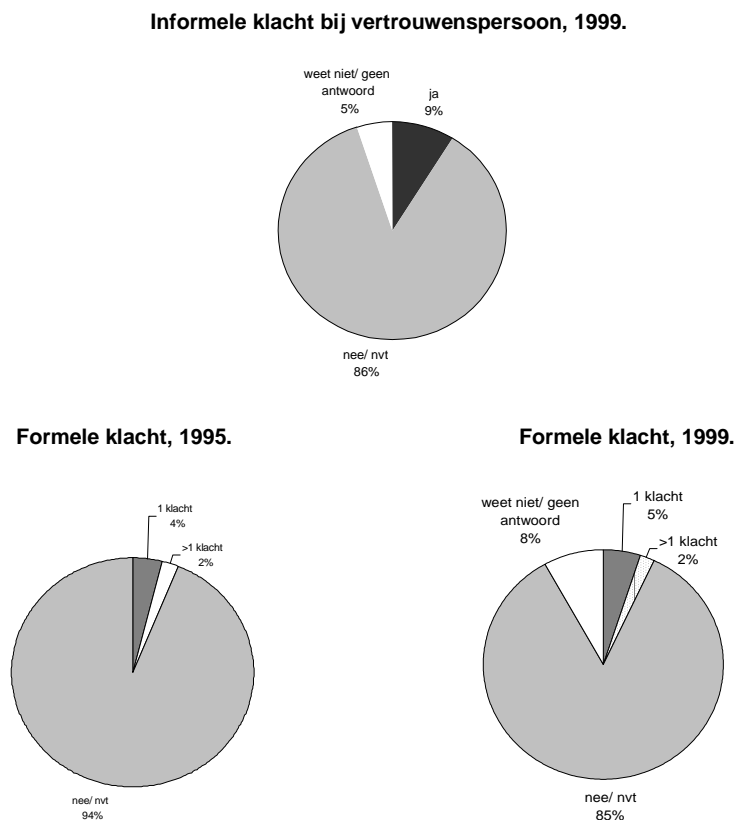
2.3.1 Omvang seksuele intimidatie

Wanneer een werknemer te maken heeft gekregen met seksuele intimidatie, kan hij of zij dit melden bij een vertrouwenspersoon (indien aanwezig). Een dergelijke melding wordt omschreven als een informele klacht. Wanneer de melding een formele afhandeling krijgt, bijvoorbeeld door een klachtencommissie in te schakelen, is er sprake van een formele klacht. Een klachtencommissie bestaat doorgaans uit leidinggevenden en leden van de OR. Eventueel nemen personen van buiten de organisatie zitting in een dergelijke commissie. Klachten kunnen ook formeel afgehandeld worden zonder dat er sprake is van een klachtencommissie. In dergelijke gevallen kunnen klachten bijvoorbeeld intern door leidinggevenden uitgezocht en afgehandeld worden.

Werkgevers

- Bij 9% van de ondervraagde werkgevers is in het verleden een informele klacht over seksuele intimidatie ingediend bij een vertrouwenspersoon van het bedrijf. Bij 7% is wel eens een formele klacht ingediend. In 1995 is alleen gevraagd naar formele klachten. Destijds zijn deze bij 6% van de bedrijven ingediend.

Figuur 2.7: Informele en formele klachten seksuele intimidatie.



Uit antwoorden op de vraag naar het aantal formele klachten komt geen duidelijk beeld naar voren waaruit geconcludeerd kan worden of het aantal klachten in de laatste vijf jaar is toe- of afgenomen.

Verschillen in gevraagde termijnen (zie voetnoot 1, pagina 7) maken het lastig om een vergelijking tussen de uitkomsten van beide onderzoeken te maken.

- Bij 5% van de bedrijven is in het afgelopen jaar één formele klacht ingediend. Bij 2% van de bedrijven is meer dan één formele klacht ingediend. In 1995 kreeg 4% van de werkgevers in de twee jaar voorafgaand aan het onderzoek één formele klacht, 2% kreeg meer dan één formele klacht.

Aan werkgevers die antwoordden dat bij hen geen klachten over seksuele intimidatie zijn gemeld, is gevraagd of zij denken dat seksuele intimidatie wel binnen hun bedrijf/instelling voor kan komen.

- In totaal is 27% van deze werkgevers van mening dat hun werknemers het risico lopen slachtoffer te worden van seksuele intimidatie (28% in 1995).

Een deel van de geïnterviewde vertrouwenspersonen merkt de laatste jaren een toename van de melding van het aantal informele klachten van seksuele intimidatie bij vertrouwenspersonen. Dit hoeft echter niet te betekenen dat seksuele intimidatie daadwerkelijk toegenomen is. Zij zien de toename van informele klachten als een gevolg van toegenomen openheid over het onderwerp en betere bekendheid met de mogelijkheden van de klager. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door de wijziging van de Arbo-wet waardoor duidelijker is geworden waar men terecht kan met een melding. Anderzijds speelt de grotere maatschappelijke openheid over het onderwerp een rol.

Tegelijkertijd geven andere vertrouwenspersonen aan dat het aantal informele klachten de laatste jaren juist is afgenomen omdat er duidelijkere afspraken zijn over wat wel en niet toelaatbaar is op de werkvloer. Men houdt zich hierdoor beter aan gedragsregels waardoor met name klachten over dubbelzinnige opmerkingen of pornografische posters zijn afgenomen.

Op de vraag of bepaalde groepen werknemers meer risico lopen om te maken te krijgen met seksuele intimidatie, meldt 14% van de werkgevers dat dit inderdaad zo is (eveneens 14% in 1995). Vooral vrouwen lopen meer risico. Deskundigen delen deze mening.

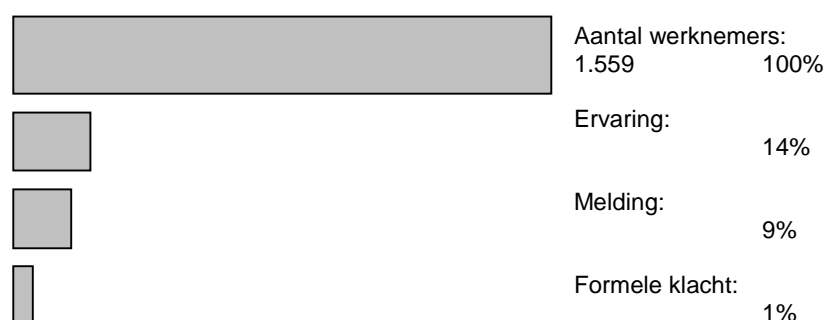
Werknemers

- Van alle respondenten heeft 14% wel eens te maken gehad met seksuele intimidatie. Eén op de tien werknemers is er op het huidige werk mee geconfronteerd (10%). Afgezien van eventuele eigen ervaringen met seksuele intimidatie hebben volgens 19% van de werkne-

mers één of meer collega's te maken met seksuele intimidatie. Het merendeel van deze werknemers (92%) denkt dat maximaal vijf collega's ermee te maken hebben.

- Bijna een derde van de slachtoffers van seksuele intimidatie heeft geen melding gemaakt van het incident.
- Net als bij agressie en geweld melden slachtoffers van seksuele intimidatie hun ervaringen vooral aan collega's (45%) en/of aan een (directe) leidinggevende (30%). Twaalf procent heeft het management op de hoogte gebracht.
- In totaal heeft 42% van de slachtoffers het incident gemeld aan een persoon of instantie die actie zou kunnen ondernemen om iets aan de situatie te veranderen.
- Door 8% van de slachtoffers is een vertrouwenspersoon ingelicht over het incident/de ervaring.
- Door 7% van de slachtoffers is een formele klacht ingediend. Wanneer gekeken wordt naar de totale groep werknemers, betekent dit dat 1% van de werknemers een formele klacht heeft ingediend.

Figuur 2.8: Ervaring, melding en formele klacht seksuele intimidatie.



Uit interviews met vertrouwenspersonen blijkt dat zij ook benaderd kunnen worden door leidinggevendenden die eerst benaderd zijn door het slachtoffer. Zij winnen dan bij de vertrouwenspersoon advies in over de manier waarop zij met de melding om moeten gaan. Dit betekent dat meer incidenten bij vertrouwenspersonen gemeld worden dan blijkt uit de omvang van het aantal meldingen bij een vertrouwenspersoon, volgens tabel 2.4. Het hoge percentage slachtoffers dat geen melding maakt (32%) zou erop kunnen wijzen dat er enige terughoudendheid bestaat om seksuele intimidatie te melden. Dit kan wellicht verminderd worden door verbeterde voorlichting over de mogelijkheden om seksuele intimidatie in vertrouwen te melden.

Tabel 2.4: Melding ervaringen seksuele intimidatie.

Waar ervaring gemeld?	Deel van slachtoffers
Collega	45%
(Directe) leidinggevende	30%
Management/directie	12%
Vertrouwenspersoon	8%
Bedrijfsarts	6%
Klachtencommissie	2%
Ondernemingsraad	0%
Anders	15%
Ik heb het nog niet gemeld	32%
Totaal	n=209

Ook bij beschrijving van de omvang van seksuele intimidatie is gekeken welke kenmerken van personen en werkzaamheden een rol spelen. Hieronder zijn alleen de kenmerken beschreven die een statistisch significant verband hebben met het te maken krijgen met seksuele intimidatie. Onderzochte factoren die geen statistisch verband houden met seksuele intimidatie zijn: type functie, bedrijfstak¹⁰, organisatiegrootte, tijden waarop men werkt en opleidingsniveau.

Geslacht

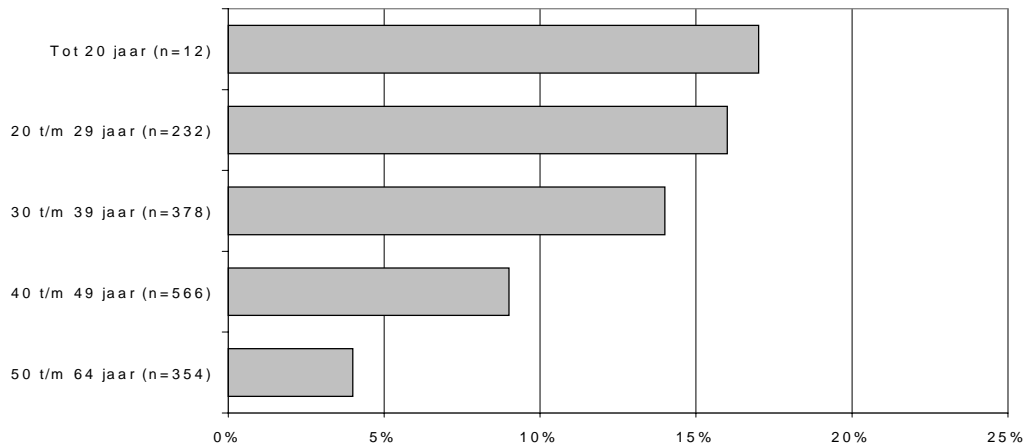
- Vrouwen lopen het meeste risico om slachtoffer te worden van seksuele intimidatie (17% bij vrouwen, 4% bij mannen). Dit verband komt overeen met de mening van werkgevers en deskundigen dat vrouwen meer risico lopen om geconfronteerd te worden met seksuele intimidatie.

Leeftijd

- Met het stijgen van de leeftijd van werknemers daalt het risico dat men loopt om geconfronteerd te worden met seksuele intimidatie. Van de werknemers jonger dan 30 jaar heeft 16% ervaring met seksuele intimidatie. Het aandeel slachtoffers onder werknemers in de leeftijd van 50 tot 65 jaar is aanzienlijk lager (4%).

¹⁰ Uit onderzoek onder verpleegkundigen in ziekenhuizen kwam naar voren dat de helft van de verpleegkundigen last heeft van seksuele intimidatie van publiek en van collega's (NU'91 en Verpleegkunde Nieuws, januari 2000). Omdat het een onderzoek onder een specifieke beroepsgroep betreft en de vraagstelling afwijkt, is geen vergelijking mogelijk met het huidige onderzoek, waarin werknemers uit de hele bedrijfstak gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening zijn ondervraagd.

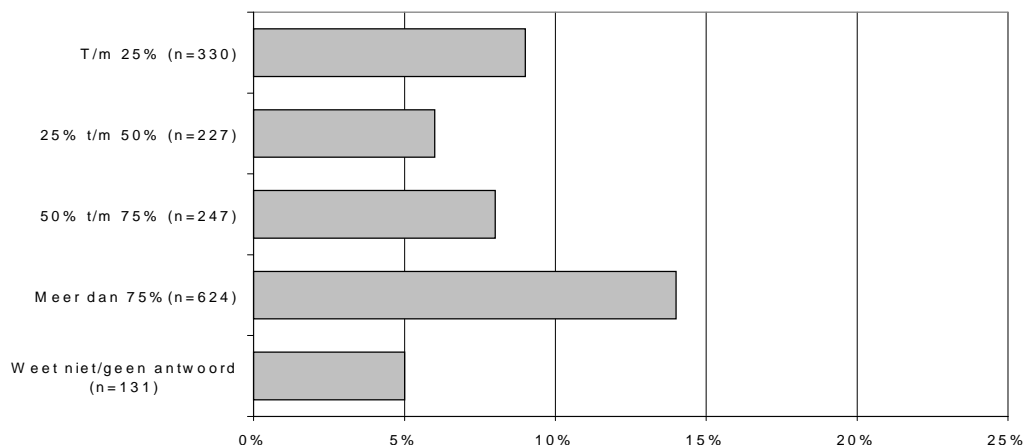
Figuur 2.9: Ervaring met seksuele intimidatie op huidig werk, naar leeftijd.



Mate waarin men te maken heeft met publiek

- Werknemers die meer dan 75% van hun tijd te maken hebben met publiek, worden het meest geconfronteerd met seksuele intimidatie (14%).

Figuur 2.10: Ervaring met seksuele intimidatie op huidig werk, naar omgang met publiek.



Uit interviews blijkt dat naast de beschreven kenmerken ook andere factoren invloed uitoefenen op het voorkomen van seksuele intimidatie.

- Machtsverhoudingen binnen organisaties spelen een rol. Uit interviews blijkt dat seksuele intimidaties een uitingsvorm van machtsmisbruik zijn. Wanneer binnen een bedrijf een sterk hiërarchische sfeer heerst, maakt dit de organisatie gevoelig voor seksuele intimidatie.
- Net als bij agressie en geweld blijkt ook bij seksuele intimidatie de sfeer op het werk een rol te spelen. Het gaat dan om een gebrek aan respect, tolerantie en fatsoen. Groepsprocessen kunnen deze algemene waarden naar de achtergrond drukken ten gunste van groepsnormen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een organisatie waar een machocultuur heerst.

Werknemers die op enige wijze niet passen binnen de homogene groep lopen dan volgens deskundigen een grotere kans lastiggevallen te worden.

2.3.2 Aard seksuele intimidatie

Werkgevers

- Handtastelijkheden en dubbelzinnige opmerkingen komen volgens werkgevers het meest voor (beide 34%)¹¹. Andere vormen van seksuele intimidatie zijn niet specifiek genoemd, in omvang vormen zij 20% van de klachten. In 1995 werden handtastelijkheden en dubbelzinnige opmerkingen beiden door 33% van de werkgevers als meest frequent genoemd. Destijds bedroeg de categorie 'anders' 17%.

Werknemers

- Slachtoffers van seksuele intimidatie hebben het meest te maken met dubbelzinnige opmerkingen (78% van de slachtoffers). Ruim de helft (54%) is het slachtoffer geworden van handtastelijkheden. Pornografische posters en tijdschriften vormen voor 14% van de slachtoffers een intimidatie. (Poging tot) aanranding of (poging tot) verkrachting wordt door respectievelijk 5% en 1% van de slachtoffers genoemd. Ook door werkgevers worden handtastelijkheden en dubbelzinnige opmerkingen als meest voorkomende vormen van seksuele intimidatie genoemd.
- Bij ruim de helft van de slachtoffers (56%) is een collega de dader. Bij een kwart van de slachtoffers (26%) maakt een leidinggevende zich schuldig aan seksuele intimidatie. Daarnaast worden klanten/bezoekers (21%), patiënten (18%) en leerlingen (8%) als daders genoemd.

Ook uit de interviews met deskundigen komt naar voren dat leidinggevendenden seksuele intimidaties begaan. Eerder is al aangegeven dat bij seksuele intimidatie macht een rol kan spelen. Leidinggevendenden kunnen de macht die zij over ondergeschikten hebben misbruiken. Dit blijkt onder ander te gebeuren in de vorm van seksuele intimidatie.

Samenvatting

Eén op de tien ondervraagde werknemers is op het huidige werk geconfronteerd met seksuele intimidatie.

Bij 9% van de bedrijven is wel eens een informele klacht over seksuele intimidatie ingediend bij een vertrouwenspersoon, terwijl bij 7% een formele klacht is ingediend (6% in '95). Het aandeel werkgevers dat zich bewust is van de mogelijkheid dat seksuele intimidatie binnen hun organisatie voor kan komen, is gelijk gebleven.

¹¹ Werkgevers dienden in het onderzoek de vorm van seksuele intimidatie te noemen die volgens hen het meest voorkomt in hun bedrijf.

Geslacht (met name vrouwen krijgen ermee te maken), leeftijd (jonger dan 40 jaar) en de mate waarin men te maken heeft met publiek (meer dan 75% van de tijd) blijken van invloed te zijn op het al dan niet te maken krijgen met seksuele intimidatie. Daarnaast worden door deskundigen machtsverhoudingen binnen het bedrijf en sfeer op het werk als beïnvloedende factoren genoemd.

2.4 Pesten op het werk

2.4.1 Omvang pesten

Werkgevers

- Bij 8% van de bedrijven zijn de laatste jaren wel eens klachten binnengekomen over pesten op het werk. Bij 3% van de werkgevers ging het om één of twee klachten in het afgelopen jaar. In die periode had eveneens 3% van de werkgevers te maken met drie tot vijf klachten en minder dan 1% van de werkgevers kreeg in het afgelopen jaar meer dan vijf klachten over pesten op het werk. Op de vraag naar het aantal klachten in de afgelopen vijf jaar antwoordde 3% van de werkgevers dat het om meer dan vijf klachten ging.
- Van de werkgevers die nooit klachten hebben ontvangen over pesten op het werk denkt 32% dat pesten in hun organisatie wel voor kan komen. Dit percentage is ongeveer even hoog als de percentages werkgevers die denken dat seksuele intimidatie en agressie en geweld binnen hun organisatie voor kunnen komen terwijl ze daar nooit klachten over hebben gehad (respectievelijk 27% en 34%).

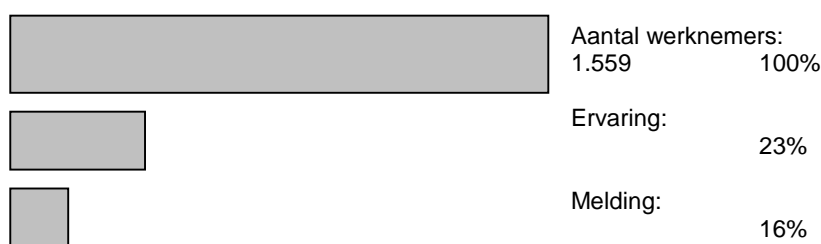
Werknemers

- Bijna een kwart van de respondenten (23%) is wel eens gepest. Van de ondervraagde werknemers is 16% op het huidige werk geconfronteerd met pesten.
- Van de gepeste werknemers heeft 71% de pesterijen gemeld.
- Ongeveer vier van de tien slachtoffers van pesten (41%) melden dit aan een collega. Ruim een derde (34%) licht een (directe) leidinggevende in. Het management wordt door 21% van de gepeste werknemers op de hoogte gebracht. Vijftien procent meldt het pesten aan een bedrijfsarts of een Arbo-dienst.
- In totaal heeft 56% van de respondenten die te maken hebben gehad met pesten op het werk dit gemeld aan een persoon of instantie die actie kan ondernemen.

Tabel 2.5: Melding ervaringen pesten op het werk.

Waar ervaring gemeld?	Deel van slachtoffers
Collega	41%
(Directe) leidinggevende	34%
Management/directie	21%
Bedrijfsarts/Arbo-dienst	15%
Vertrouwenspersoon	7%
Ondernemingsraad	4%
Centraal meldpunt	2%
Klachtencommissie	1%
Anders	17%
Ik heb het nog niet gemeld	29%
Geen antwoord	1%
Totaal	n=345

Figuur 2.11: Ervaring en melding pesten op het werk.



Om aan te kunnen geven of bepaalde groepen werknemers en werknemers in bepaalde beroepen meer risico lopen om gepest te worden, is in de analyse bekeken welke kenmerken (gelegen in de functie en gelegen in de persoon) een rol spelen bij het vóórkomen van pesten op het werk.

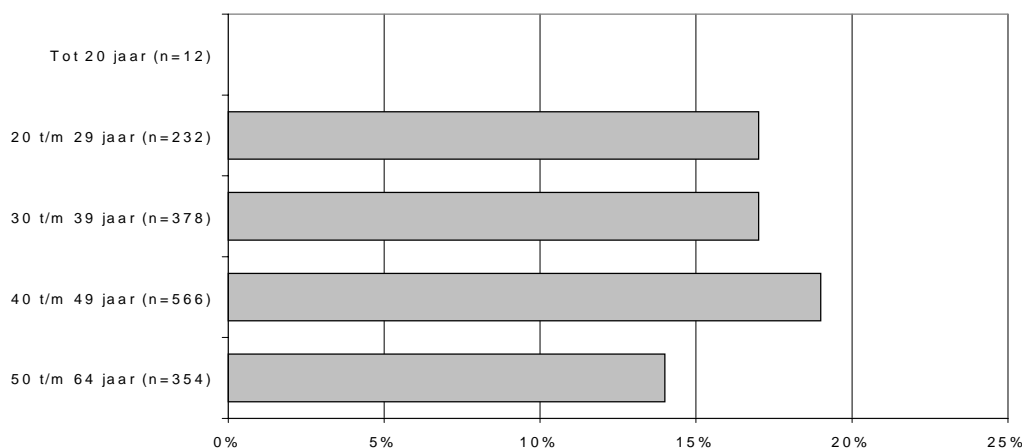
Ook hier zijn alleen uitkomsten vermeld wanneer er sprake is van een significant verband. Onderzochte factoren waarmee geen statistisch verband is aangetoond, zijn: type functie, organisatiegrootte, tijden waarop men werkt, mate waarin men contact heeft met publiek, geslacht en opleidingsniveau.

Leeftijd

- Onder respondenten in de leeftijdscategorie van 40 tot en met 49 jaar is het aandeel gepeste werknemers het grootst (19%).

- De oudste respondenten (50 jaar en ouder) worden (afgezien van de jongste categorie) het minst gepest (14%).

Figuur 2.12: Ervaring met pesten op huidig werk, naar leeftijd.



Bedrijfstak

- Onder respondenten werkzaam in de bedrijfstakken handel en horeca en overheid en overige dienstverlening is het aandeel gepeste werknemers het hoogst (beide 19%).
- In de bedrijfstak zakelijke dienstverlening is het aandeel slachtoffers van pesten kleiner dan in de totale groep respondenten: 12%.

Tabel 2.6: Ervaring met pesten op huidig werk, naar bedrijfstak.

Bedrijfstak	deel van slachtoffers
Handel en horeca (n=139)	19%
Overheid en overige dienstverlening (n=271)	19%
Vervoer (n=117)	16%
Gezondheidszorg (n=383)	16%
Onderwijs (n=484)	15%
Zakelijke dienstverlening (n=107)	12%
Anders (n=50)	22%
Gemiddeld	16%

Uit interviews komt naar voren dat net als bij seksuele intimidatie ook bij pesten de sfeer op het werk een rol kan spelen. Wanneer werknemers buiten de homogene groep vallen, maakt dit hen kwetsbaar voor pesterijen.

Deskundigen noemen verschillende groepen werknemers die volgens hen meer risico lopen om te maken te krijgen met pesterijen. Het gaat dan bijvoorbeeld om werknemers die vanwege hun etnische afkomst of religie ‘buiten de groep’ vallen.

2.4.2 Aard pesten

Werkgevers

Om de omvang van de vragenlijst die tijdens de telefonische gesprekken met werkgevers is gebruikt te beperken, is werkgevers niet gevraagd naar de vormen van pesten die zij binnen hun organisatie opmerken. Geïnterviewde deskundigen noemen bij de vraag naar vormen van pesten onder andere het negeren en het bot behandelen van werknemers. Ook geeft een aantal deskundigen aan dat in gevallen van seksuele intimidatie soms eerst sprake is van ‘gewone’ pesterijen die na verloop van tijd uitmonden in seksuele intimidatie.

Werknemers

- Slachtoffers van pesterijen (23% van de respondenten heeft wel eens te maken gehad met pesten) maken het meest melding van opmerkingen (77%), grapjes ten koste van het slachtoffer (54%) en ongelijke behandeling (43%).
- Pesterijen in de vorm van fysiek geweld zijn onderscheiden in het beschadigen van eigendommen (door 6% van de slachtoffers genoemd) en schoppen en slaan (4%).

Hierbij dient opgemerkt te worden dat een aantal werknemers bij de vragen over agressie en geweld heeft aangegeven dat een collega de dader was. Hierdoor is het aandeel gepeste werknemers dat slachtoffer is geworden van fysiek geweld waarschijnlijk groter dan uit onderstaande tabel blijkt.

Tabel 2.7: Vormen van pesten waarmee werknemers te maken hebben (gehad).

	Deel van slachtoffers
Opmerkingen maken	77%
Grapje maken ten koste van	54%
Ongelijke behandeling	43%
Beledigen, schelden	40%
Negeren, isoleren	39%
Intimideren	37%
Openlijk terechtwijzen	29%
Gebaren maken	21%
Beschadigen van eigendommen	6%
Schoppen, slaan	4%
Anders	13%
Totaal	n=345

- Bijna twee derde van de slachtoffers (64%) wordt door collega's gepest. Bij 45% van de slachtoffers maakt een leidinggevende zich schuldig aan pesterijen. Dit betekent dat één op de tien ondervraagde werknemers door een leidinggevende is gepest. Ook leerlingen (15%), klanten/bezoekers (10%) en patiënten (3%) worden door de slachtoffers als daders genoemd.

Samenvatting

Van de ondervraagde werknemers is 16% op het huidige werk geconfronteerd met pesten.

Van de werkgevers die geen klachten over pesten hebben gehad (92%), denkt 32% dat het binnen hun organisatie wel voor kan komen. Hiermee lijkt pesten een wijdverbreid fenomeen.

De leeftijd van werknemers (tussen 40 en 49 jaar) en de bedrijfstak waarin men werkt (handel en horeca, overheid en zakelijke dienstverlening), zijn van invloed op de mate waarin werknemers te maken krijgen met pesten.

2.5 Conclusie

Uit het bovenstaande kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- Van de ondervraagde werknemers is 36% op het huidige werk geconfronteerd met agressie en geweld, één op de tien werknemers heeft op het huidige werk te maken gehad met seksuele intimidatie en 16% van de respondenten is op het huidige werk gepest.
- Het percentage werkgevers dat klachten over agressie en geweld heeft gehad, is nauwelijks gewijzigd. De ontwikkeling in de omvang van het aantal klachten dat bekend is bij werkgevers is op basis van dit onderzoek niet aan te geven.
- Vrouwen lopen de meeste kans om te maken te krijgen met agressie en geweld en seksuele intimidatie.
- Jongere werknemers hebben meer te maken met agressie en geweld en seksuele intimidatie dan oudere werknemers.
- Werknemers in de leeftijdscategorie van 40 tot en met 49 jaar worden het meest gepest.
- In de bedrijfstak gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening krijgen meer werknemers te maken met agressie en geweld dan in ander bedrijfstakken. In de bedrijfstak handel en horeca is het aandeel gepeste werknemers groter dan elders. Wat betreft seksuele intimidatie zijn er geen significante verschillen tussen bedrijfstakken.
- Naarmate werknemers meer te maken hebben met publiek worden ze vaker geconfronteerd met agressie en geweld en seksuele intimidatie.
- De sfeer op het werk wordt door deskundigen van invloed geacht bij het voorkomen van zowel agressie en geweld, seksuele intimidatie als pesten op het werk.

- Machtsverhoudingen binnen organisaties spelen volgens deskundigen een rol bij het voorkomen van seksuele intimidatie, aangezien seksuele intimidatie een uitingsvorm van machtsmisbruik kan zijn.
- Ongeveer een derde (32%) van de slachtoffers van seksuele intimidatie heeft het incident (nog) niet gemeld.
- Seksuele intimidatie wordt door een kleiner percentage van de slachtoffers bij het management gemeld dan agressie en geweld of pesten.
- Pesten op het werk wordt in verhouding tot seksuele intimidatie en agressie en geweld door meer slachtoffers bij een bedrijfsarts of Arbo-dienst gemeld.

3 GEVOLGEN AGRESSIE EN GEWELD, SEKSUELE INTIMIDATIE EN PESTEN OP HET WERK

3.1 Inleiding

De gevolgen van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten kunnen zowel voor werknemers als voor werkgevers ingrijpend zijn. Werknemers kunnen het plezier in hun werk kwijtraken en zich niet meer veilig voelen op het werk. Dit kan leiden tot ziekmelding en soms gaan werknemers op zoek naar ander werk.

Werkgevers kunnen door agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten voor hoge kosten komen te staan als gevolg van verzuim. Ook het nemen van maatregelen ter preventie, opvang en nazorg kan tot hoge kosten leiden.

In dit hoofdstuk wordt een zo volledig mogelijk beeld gegeven van de gevolgen van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk voor zowel werkgevers als werknemers.

3.2 Agressie en geweld

Werkgevers

In dit onderzoek zijn de gevolgen voor werkgevers onderverdeeld naar kosten van verzuim als gevolg van agressie en geweld en kosten van maatregelen voor opvang, preventie en nazorg.

Om in kaart te brengen wat de gevolgen van agressie en geweld voor werkgevers zijn, is hen gevraagd om aan te geven of agressie en geweld binnen hun organisatie tot verzuim leidt. Ook is hen gevraagd om aan te geven wat de investeringskosten van eventueel genomen maatregelen zijn.

Kosten verzuim

- Acht procent van alle ondervraagde werkgevers denkt dat agressie en geweld tot gevolg heeft dat werknemers vaker verzuimen (5% in '95).

Werkgevers hebben moeite om de omvang van het verzuim veroorzaakt door agressie en geweld aan te geven. Dit blijkt ook uit gesprekken met deskundigen. Het is moeilijk te bepalen wat de oorzaak van klachten is: waarom voelt iemand zich niet meer veilig op het werk? Wanneer zieke werknemers intensief aandacht krijgen van werkgever of Arbo-dienst, wordt na verloop van tijd de (ware) reden van het verzuim wel duidelijk.

Kosten maatregelen

- Werkgevers is gevraagd naar de investeringskosten van de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van agressie en geweld. Men kon dit het beste aangeven voor technische of bouwkundige maatregelen. Van de werkgevers heeft 27% dergelijke maatregelen genomen. Van hen noemt 45% een investeringsbedrag van maximaal 25.000 gulden. Bedragen van 150.000 gulden of meer worden door 2% van deze werkgevers genoemd. Bijna de helft (44%) kan niet aangeven hoe hoog de investeringskosten waren.
- Maatregelen in de organisatie van werkprocessen zijn door 21% van de werkgevers genomen. Door 14% van deze werkgevers werd maximaal 25.000 gulden geïnvesteerd. Van de werkgevers die maatregelen in de organisatie van werkprocessen hebben genomen, kan 80% niet aangeven hoe hoog de investeringskosten voor deze maatregelen waren.
- Maatregelen voor opvang en begeleiding van werknemers zijn door 27% van de werkgevers genomen. Door 13% van deze werkgevers is maximaal 25.000 gulden geïnvesteerd. Van de werkgevers die de maatregelen genomen hebben, is 83% niet in staat een schatting te maken van de investeringskosten.

Door de hoge percentages werkgevers die niet kunnen aangeven hoe hoog de investeringskosten voor maatregelen waren, is het niet mogelijk om aan te geven in welke maatregelen werkgevers het meest geïnvesteerd hebben.

Werknemers

De gevolgen van melding van incidenten voor de werksituatie van het slachtoffer en voor het slachtoffer persoonlijk worden in dit hoofdstuk weergegeven.

- Van alle slachtoffers van agressie en geweld is 9% als gevolg van een of meer incidenten ziek thuis (geweest)¹².
- Meer dan de helft van de slachtoffers van agressie en geweld (58%) denkt nauwelijks of nooit aan het laatst meegemaakte incident, 35% denkt soms nog aan het meest recente voorval van agressie en geweld, 6% denkt er nog vaak aan en 1% denkt er voortdurend aan.

Werknemers is gevraagd of zij incidenten van agressie en geweld hebben gemeld. In hoofdstuk 2 is aangegeven bij wie incidenten gemeld zijn.

- Van alle slachtoffers van agressie en geweld heeft 94% het incident gemeld (zie hoofdstuk 2).
- Op het werk blijkt er in de meeste gevallen (64%) niets te veranderen als gevolg van melding van agressie en geweld. Door 9% van de slachtoffers wordt aangegeven dat na melding de beveiliging is verbeterd, bij 6% van de slachtoffers is de werkplek aangepast.

¹² Dit betekent dat van alle ondervraagde werknemers 3% enige tijd ziek thuis is (geweest) als gevolg van agressie en geweld.

Ruim een kwart van de slachtoffers (28%) noemt andere veranderingen¹³. Ook geeft een deel van de respondenten aan dat agressie en geweld nou eenmaal bij hun werk hoort. Deze berusting is wellicht een verklaring voor het feit dat er in de meeste gevallen niets verandert.

- Niet alleen op het werk verandert er na melding niet veel; in ruim de helft van de gevallen (55%) waarin het slachtoffer melding heeft gemaakt van agressie en geweld, blijkt dat er als gevolg van deze klacht niets is veranderd voor het slachtoffer persoonlijk. Aangezien 75% van de slachtoffers hun ervaring heeft gemeld aan tenminste één persoon of organisatie die actie zou kunnen ondernemen (zie hoofdstuk 2), is dit een aanzienlijk deel.
- Ruim een vijfde (22%) van de slachtoffers die het incident gemeld hebben, gaat sinds de melding weer met een gerust hart aan het werk.

Tabel 3.1: Verandering voor slachtoffer persoonlijk na melding agressie en geweld.

	Deel van slachtoffers dat melding maakte
Er is niets veranderd	55%
Ik ga weer met een gerust hart naar het werk	22%
Mijn plezier in het werk is weg	9%
Ik ben angstiger geworden	7%
Ik ben enige tijd ziek thuis geweest	6%
Ik ben op zoek naar ander werk	6%
Ik ben overgeplaatst/heb me laten overplaatsen	4%
Ik heb ontslag genomen	2%
Ik ben op dit moment ziek thuis	-
Anders	25%
Totaal	n=541

- Slachtoffers van agressie en geweld worden bij verwerking van hun ervaringen vooral geholpen door collega's (46%) en mensen uit hun privé-omgeving (40%).

Samenvatting

Agressie en geweld heeft verzuim onder werknemers tot gevolg. Welk aandeel van het verzuim binnen bedrijven erdoor veroorzaakt wordt, is echter niet goed te meten. Van alle slachtoffers is 9% enige tijd ziek thuis (geweest) als gevolg van agressie en geweld. Werkgevers blijken ook moeite te hebben met het schatten van investeringskosten voor maatregelen voor preventie, opvang en nazorg.

¹³ Deze andere veranderingen vallen deels toch onder verbetering van beveiliging, aanpassing van de werkplek of andere organisatie van het werk. Anderen antwoorden dat het personeel getraind is in het omgaan met agressie.

De meeste incidenten van agressie en geweld worden gemeld. Melding leidt echter vaak niet tot veranderingen op het werk of voor het slachtoffer persoonlijk.

3.3 Seksuele intimidatie

Werkgevers

- Van alle ondervraagde werkgevers denkt 7% dat seksuele intimidatie tot gevolg heeft dat werknemers vaker verzuimen.
- Deze werkgevers kunnen moeilijk een schatting maken van de omvang van het verzuim dat veroorzaakt wordt door seksuele intimidatie (77% heeft geen antwoord op deze vraag). Ook geïnterviewde deskundigen hebben moeite met het schatten van de omvang van het verzuim als gevolg van seksuele intimidatie.

Werknemers

- Van alle slachtoffers van seksuele intimidatie is 7% als gevolg hiervan enige tijd ziek thuis (geweest)¹⁴.
- Een derde van de slachtoffers van seksuele intimidatie (32%) heeft geen melding gemaakt van het incident.
- Van alle slachtoffers van seksuele intimidatie heeft 7% een formele klacht ingediend.
- Van hen heeft 25% aangegeven dat er na het indienen van de klacht een gesprek is geweest met de dader(s) en dat het sindsdien beter gaat¹⁵. Een even groot percentage meldt dat de dader is overgeplaatst of ontslagen. In een vijfde van de gevallen (19%) is er niets gebeurd als gevolg van de klacht. Bij 13% van de slachtoffers is de organisatie van het werk veranderd.
- Drie respondenten melden andere gevolgen van de formele klacht. Een van hen geeft aan dat de dader gepromoveerd is, een ander zegt op het punt te staan haar baan kwijt te raken. In het derde geval gaat het om een patiënt die de seksuele intimidaties begaan heeft. Deze dader krijgt medicaties om herhaling te voorkomen.

¹⁴ Dit betekent dat 1% van alle ondervraagde werknemers ziek thuis is (geweest) als gevolg van seksuele intimidatie.

¹⁵ Deze percentages zijn gebaseerd op een gering aantal respondenten (n= 16).

Tabel 3.2: Verandering op het werk na formele klacht seksuele intimidatie.

	Deel van slachtoffers
Een gesprek met de betrokkenen, sindsdien gaat het beter	25%
De dader is overgeplaatst/ontslagen	25%
Er is niets gebeurd	19%
De organisatie van het werk is veranderd	13%
Het is nog niet afgehandeld	6%
Een gesprek met de betrokkenen, maar dat heeft niets veranderd	6%
Anders, namelijk	19%
Geen antwoord	6%
Totaal	n=16

- Naast veranderingen op het werk kan het formeel melden van seksuele intimidatie voor het slachtoffer persoonlijk veranderingen teweegbrengen. Voor 38% van de slachtoffers heeft formele melding ertoe geleid dat zij nu weer met een gerust hart naar het werk gaan. Anderen zijn na het indienen van een formele klacht enige tijd ziek thuis geweest (31%) of angstiger geworden (25%).

Tabel 3.3: Verandering voor slachtoffer persoonlijk na formele klacht seksuele intimidatie.

	Deel van slachtoffers
Ik ga weer met een gerust hart naar het werk	38%
Ik ben enige tijd ziek thuis geweest	31%
Ik ben angstiger geworden	25%
Ik ben overgeplaatst/heb me laten overplaatsen	13%
Ik heb ontslag genomen	13%
Ik ben op dit moment ziek thuis	13%
Mijn plezier in het werk is weg	13%
Ik ben op zoek naar ander werk	13%
Er is niets veranderd	13%
Anders	25%
Totaal	n=16

Uit interviews blijkt dat er verschillende redenen kunnen zijn voor het geringe aandeel werknemers dat een formele klacht indient na seksuele intimidatie. Zo kunnen conflicten worden opgelost voordat het tot een formele klacht komt. Tegen de achtergrond van de huidige krapte op de arbeidsmarkt kan het zo zijn dat werknemers makkelijker een andere baan vinden

wanneer zij zich op het huidige werk niet prettig voelen. Veranderen van baan is op dat moment voor een aantal werknemers wellicht gemakkelijker dan het indienen van een formele klacht. In hoeverre dit daadwerkelijk bijdraagt aan het beperkte aantal formele klachten is niet met zekerheid te zeggen.

Samenvatting

Ook seksuele intimidatie leidt tot verzuim: 7% van de slachtoffers is als gevolg van seksuele intimidatie ziek thuis (geweest); 7% van de werkgevers denkt dat seksuele intimidatie tot verzuim leidt. De omvang van het verzuim als gevolg van seksuele intimidatie is echter moeilijk te meten.

Een klein deel van de slachtoffers (7%) dient een formele klacht in. Problemen kunnen worden opgelost voordat het tot een formele klacht komt. Ook is het mogelijk dat slachtoffers eerder op zoek gaan naar een andere baan dan dat zij een formele klacht indienen.

3.4 Pesten op het werk

Werkgevers

Om de duur van de telefoongesprekken met werkgevers te beperken, is hen niet gevraagd naar de gevolgen van pesten op het werk. Deskundigen hebben in interviews aangegeven dat ook pesten ertoe kan leiden dat werknemers op zoek gaan naar ander werk of zich voor enige tijd ziek melden.

Werknemers

- Van alle slachtoffers van pesterijen is 22% als gevolg van het pesten enige tijd ziek thuis (geweest)¹⁶. Dit verzuimpercentage is aanmerkelijk hoger dan het verzuim van slachtoffers van agressie en geweld (9%) en seksuele intimidatie (7%).
- Van alle gepeste werknemers heeft 71% de pesterijen gemeld.
- Ruim de helft van de werknemers die pesterijen gemeld hebben (56%), heeft dit gedaan bij een zogenaamd officieel aanspreekpunt.
- Voor 38% van de werknemers die pesterijen gemeld hebben, is er op het werk niets veranderd.
- Bijna een kwart (23%) van de slachtoffers die het pesten gemeld hebben, heeft een gesprek gehad met de betrokkene(n), maar dat heeft niets veranderd. Bij een ongeveer even groot aandeel (22%) is er na een gesprek wel verbetering opgetreden.

¹⁶ Dit betekent dat in totaal 5% van alle ondervraagde werknemers ziek thuis is geweest als gevolg van pesten op het werk.

Tabel 3.4: Verandering op het werk na melding pesten.

	Deel van slachtoffers
Er is niets gebeurd	38%
Een gesprek met de betrokkenen, maar dat heeft niets veranderd	23%
Een gesprek met de betrokkenen, sindsdien gaat het beter	22%
De organisatie van het werk is veranderd	7%
De dader is overgeplaatst/ontslagen	6%
Anders	20%
Geen antwoord	3%
Totaal	n=240

- Voor 27% van de slachtoffers is er na melding van het incident persoonlijk niets veranderd. Een kwart (25%) van de slachtoffers die de pesterijen gemeld hebben, is het plezier in het werk kwijtgeraakt.

Tabel 3.5: Verandering voor slachtoffer persoonlijk na melding pesten.

	Deel van slachtoffers
Er is niets veranderd	27%
Mijn plezier in het werk is weg	25%
Ik ga weer met een gerust hart naar het werk	18%
Ik ben enige tijd ziek thuis geweest	18%
Ik ben op zoek naar ander werk	13%
Ik ben overgeplaatst/heb me laten overplaatsen	11%
Ik ben angstiger geworden	10%
Ik heb ontslag genomen	8%
Ik ben op dit moment ziek thuis	2%
Anders, namelijk	32%
Totaal	n=240

Samenvatting

Pesten leidt ertoe dat 22% van de gepeste werknemers enige tijd ziek thuis is. Door het merendeel van de slachtoffers zijn de pesterijen gemeld. Dit heeft echter vaak niet geresulteerd in verbetering van de situatie.

3.5 Conclusie

Op basis van het voorgaande kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- De meeste werkgevers die van mening zijn dat agressie en geweld en seksuele intimidatie tot verzuim leiden, kunnen geen uitspraken doen over de omvang van het verzuim dat hierdoor veroorzaakt wordt. De ware reden van verzuim is niet altijd duidelijk.
- Het verzuim onder slachtoffers van pesten (22%) blijkt hoger te zijn dan onder slachtoffers van agressie en geweld (9%) en seksuele intimidatie (7%).
- Driekwart (75%) van de slachtoffers van agressie en geweld meldt het incident aan tenminste één persoon of instantie die actie zou kunnen ondernemen om de situatie te verbeteren. Desondanks verandert er in 55% van de gevallen niets na melding van het incident.

4 BELEID TEN AANZIEN VAN AGRESSIE EN GEWELD, SEKSUELE INTIMIDATIE EN PESTEN OP HET WERK

4.1 Inleiding

Sinds wijziging van de Arbo-wet in 1994 zijn werkgevers verplicht om werknemers te beschermen tegen agressie en geweld en seksuele intimidatie. De wijze waarop zij dit moeten doen is niet wettelijk vastgelegd. In dit onderzoek is geïnventariseerd welke maatregelen er bij bedrijven genomen zijn om werknemers bescherming te bieden. Werkgevers hebben aangegeven welke maatregelen zij genomen hebben en of zij bij het nemen van maatregelen ondersteund zijn door andere organisaties. Per maatregel is gekeken of er sprake is van een verband tussen organisatiegrootte en bedrijfstak en het al dan niet nemen van maatregelen. Alleen wanneer er sprake is van een significant verband is het in de rapportage genoemd. Werknemers hebben aangegeven welke maatregelen er bij hen op het werk genomen zijn, of zij van deze maatregelen gebruik maken en of zij van mening zijn dat de genomen maatregelen effectief zijn.

Omdat de antwoorden van werkgevers en werknemers op veel aspecten goed vergelijkbaar zijn, worden zij in dit hoofdstuk geïntegreerd gepresenteerd.

4.2 Agressie en geweld

Werkgevers en werknemers

Maatregelen ten aanzien van agressie en geweld

In het onderzoek zijn drie soorten maatregelen ten aanzien van agressie en geweld onderscheiden. Ten eerste zijn er technische of bouwkundige maatregelen. Het gaat dan bijvoorbeeld om camerabewaking, het aanpassen van spreekkamers, betere beveiliging van balies en dergelijke. Ten tweede zijn maatregelen in de organisatie van werkprocessen mogelijk, zoals niet alleen in een afgesloten ruimte werken met publiek, maatregelen om wachttijden voor publiek te verkorten, procedures te vereenvoudigen en dergelijke. Ten derde zijn er maatregelen voor opvang en begeleiding van werknemers die te maken hebben gehad met agressief gedrag van publiek.

- Bij technische of bouwkundige maatregelen valt op dat relatief minder werkgevers deze maatregelen genomen hebben (27%) dan in 1995 het geval was (40%). Van de onderzochte werknemers geeft 6% aan dat dergelijke maatregelen zijn genomen.

- Maatregelen in de organisatie van werkprocessen zijn door 21% van de werkgevers genomen (38% in '95). Van de ondervraagde werknemers heeft 7% geantwoord dat deze maatregelen bij hen op het werk genomen zijn.
- Alleen maatregelen voor de opvang en begeleiding van slachtoffers van agressie en geweld worden door meer werkgevers genomen; 27% nu ten opzichte van 23% in 1995. Bij twee derde (65%) van de ondervraagde werknemers zijn maatregelen genomen voor opvang en begeleiding na agressie en geweld¹⁷.
- Zowel technische en bouwkundige maatregelen als maatregelen voor opvang en nazorg van werknemers worden vooral genomen door grotere bedrijven. Bij maatregelen in de organisatie van werk is geen verband tussen de grootte van de organisatie en het nemen van dergelijke maatregelen.
- Technische of bouwkundige maatregelen en maatregelen in de organisatie van werkprocessen worden het meest genomen in de bedrijfstak overheid en overige dienstverlening (55%). In de bouw neemt het kleinste percentage werkgevers dergelijke maatregelen (8%). Maatregelen voor opvang en nazorg worden vooral in de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening genomen (70%), het minst in de bedrijfstakken industrie (19%) en bouw (20%).

Een verklaring voor de verschillen tussen aandelen werkgevers die in 1995 en in 1999 maatregelen hebben genomen, kan zijn dat veel bouwkundige maatregelen en maatregelen in de organisatie van werkprocessen al geruime tijd geleden genomen zijn. Werkgevers staan er wellicht nu niet meer bij stil dat zij indertijd dergelijke maatregelen genomen hebben. Uit interviews met deskundigen komt naar voren dat maatregelen om agressie en geweld tegen te gaan, vaak al geruime tijd vóór aanpassing van de Arbo-wet genomen zijn. Het gaat dan voornamelijk om bouwkundige maatregelen en maatregelen in de organisatie van werkprocessen. De Arbo-wet geeft wel aanleiding om het beleid ten aanzien van agressie en geweld te formaliseren. Wanneer dit gebeurt krijgen werkgevers wellicht meer aandacht voor opvang en nazorg van slachtoffers van agressie en geweld. Dit blijkt uit de toename van het aandeel werkgevers die dergelijke maatregelen genomen hebben.

Tabel 4.1: Maatregelen ten aanzien van agressie en geweld.

	Werkgevers 1999	Werkgevers 1995	Werknemers
Technische of bouwkundige maatregelen	27%	40%	6%
Maatregelen in de organisatie van werkprocessen	21%	38%	7%
Maatregelen voor opvang en begeleiding	27%	23%	65%
Totaal	n= 780	n= 797	n= 1.559

¹⁷ De vraagstelling over genomen maatregelen wijkt bij werkgevers af van de vraagstelling bij werknemers. Aan werknemers zijn meer typen maatregelen voorgelegd (zie tabel 4.2). Deze typen zijn hier teruggebracht tot de drie typen die aan werkgevers zijn voorgelegd.

- Van de werkgevers die maatregelen ten aanzien van agressie en geweld (willen) nemen, krijgt 34% hierbij ondersteuning van andere organisaties.
- Van deze bedrijven wordt 70% bijgestaan door de politie, 51% wordt ondersteund door een Arbo-dienst. Uit interviews met deskundigen blijkt dat het bij ondersteuning door politie vaak gaat om afspraken over directe reactie van politie bij meldingen van agressie en geweld.
- Andere vormen van ondersteuning komen van psychologische hulpverlening (37%), beveiligingsdiensten (32%) en brancheorganisaties (27%). Vijftien procent noemt naast deze organisaties nog een andere organisatie waar men hulp van krijgt. Het gaat dan bijvoorbeeld om een opleidings- of adviesbureau waar trainingen aan werknemers worden gegeven om te leren omgaan met agressie en geweld van publiek.

Gebruik en effectiviteit van maatregelen ten aanzien van agressie en geweld

Aan de werknemers is, uitgebreider dan aan werkgevers, gevraagd welke maatregelen er op het werk genomen zijn ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten. Bij elke maatregel is vervolgens gevraagd of men gebruik heeft gemaakt van deze maatregel en of de maatregel helpt om agressie en geweld, seksuele intimidatie of pesten te voorkomen.

- Agressie en geweld (laten) bespreken in het werkoverleg is de meest genomen maatregel ten aanzien van dit onderwerp (door 38% van de respondenten genoemd). Verandering van inrichting van de werkplek wordt het minst genoemd (6% van de werknemers). Uit het onderzoek onder werkgevers en de interviews met deskundigen komt naar voren dat fysieke aanpassingen, zoals het anders inrichten van werkplekken, vaak al langere tijd geleden aangebracht zijn. Dit kan het lage aantal werknemers dat dergelijke maatregelen noemt, verklaren; men is mogelijk vergeten wat er veranderd is, of men staat er niet bij stil dat dergelijke maatregelen genomen zijn om agressie en geweld tegen te gaan.
- Als de maatregel genomen is, maken veel werknemers gebruik van de mogelijkheid om agressie en geweld in het werkoverleg te bespreken. Bij een groot deel van de werknemers is, als de faciliteiten door de werkgever geboden zijn, het werk anders georganiseerd. Ook van de mogelijkheid om een training te volgen hebben de meeste werknemers gebruik gemaakt.
- Met name veranderingen in de organisatie van werk, inrichting van werkplekken en training van werknemers helpen, volgens werknemers bij wie op het werk dergelijke maatregelen genomen zijn, agressie en geweld te voorkomen.

Tabel 4.2: Maatregelen agressie en geweld: invoering, gebruik en effectiviteit.

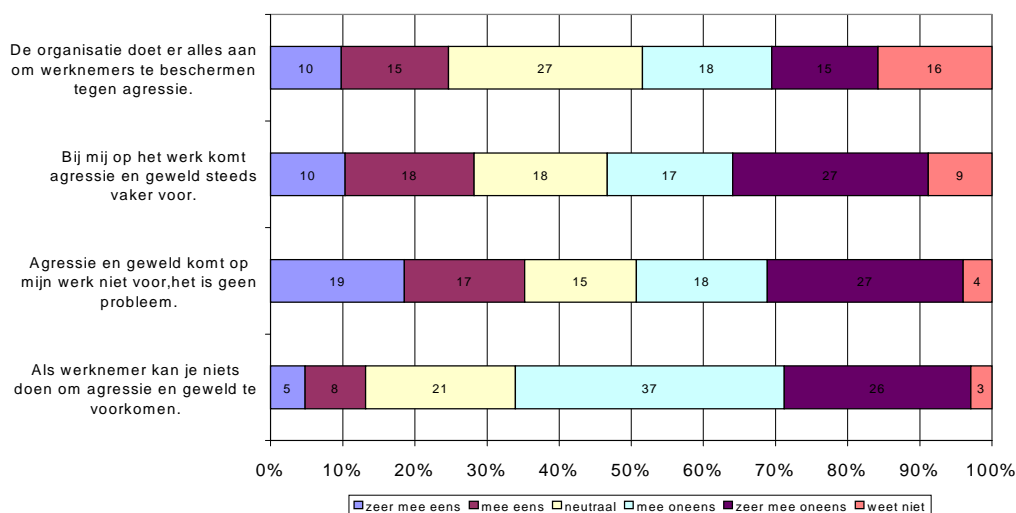
	Maatregel is genomen	Gebruik van gemaakt	Helpt te voorkomen
Besproken in werkoverleg	38%	75% (n=593)	47% (n=593)
Instellen meldpunt	36%	19% (n=558)	32% (n=558)
Aandacht in personeelsblad	27%	41% (n=419)	27% (n=419)
Training werknemers	23%	61% (n=355)	65% (n=355)
Opvang	19%	23% (n=293)	30% (n=293)
Folders	17%	59% (n=259)	40% (n=259)
Voorlichtingsbijeenkomst	15%	60% (n=232)	51% (n=232)
Training leidinggevenden	11%	36% (n=168)	61% (n=168)
Verandering organisatie werk	7%	67% (n=105)	69% (n=105)
Verandering inrichting werkplek	6%	55% (n=100)	68% (n=100)
Anders	2%	61% (n=36)	58% (n=36)

n=1559

Naast de vragen die aan werknemers zijn gesteld over maatregelen die bij hen op het werk genomen zijn, is hen een aantal algemene stellingen over agressie en geweld voorgelegd.

- Een kwart van de werknemers is het (zeer) eens met de stelling dat de organisatie er alles aan doet om werknemers te beschermen tegen agressie en geweld. Tegelijkertijd is 33% van de werknemers het (zeer) oneens met deze stelling.
- Ruim een kwart (27%) van de werknemers is het zeer oneens met de stelling dat agressie en geweld bij hen op het werk steeds vaker voorkomt. Tien procent van de werknemers is het juist zeer met deze stelling eens.
- De stelling dat agressie en geweld op het werk van de respondent niet voorkomt en dus ook geen probleem is, wordt door het hoogste aandeel werknemers onderschreven; in totaal is 36% van de respondenten het met deze stelling eens (17%) of zelfs zeer mee eens (19%). Ruim een kwart (27%) van de werknemers is het echter zeer oneens met deze stelling. Zij zijn dus van mening dat agressie en geweld wel een probleem vormt op hun werk.
- De stelling dat je als werknemer niets kan doen om agressie en geweld te voorkomen wordt door weinig respondenten onderschreven. In totaal is 63% het niet eens met deze stelling. Ongeveer een kwart (26%) is het zelfs zeer oneens met de stelling. Het merendeel van de werknemers meent dat werknemers zelf ook een bijdrage kunnen leveren om agressie en geweld te voorkomen.

Figuur 4.1: Stellingen over agressie en geweld.



Samenvatting

Werknemers noemen maatregelen voor opvang en begeleiding van slachtoffers als meest genomen maatregel ten aanzien van agressie en geweld. Technische of bouwkundige maatregelen en maatregelen in de organisatie van werkprocessen worden minder vaak genoemd. Een verklaring hiervoor is dat zij vaak al langere tijd geleden zijn genomen. De keuze om maatregelen ten aanzien van agressie en geweld te nemen wordt ingegeven door praktijkervaringen. De Arbo-wet is dan aanleiding om bestaand beleid te formaliseren. Dit geldt vooral voor beleid ten aanzien van opvang en nazorg/begeleiding van slachtoffers.

Technische en bouwkundige maatregelen en maatregelen voor opvang en nazorg worden vooral in grote organisaties genomen. Bouwkundige maatregelen en maatregelen in de organisatie van werk worden het meest genomen in de bedrijfstak overheid en overige dienstverlening, maatregelen voor opvang en nazorg het meest in de bedrijfstak gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening. In de bedrijfstakken bouw en industrie nemen minder werkgevers maatregelen ten aanzien van agressie en geweld. Werknemers menen dat verandering van inrichting van de werkplek, een andere organisatie van het werk en training van werknemers het best helpen om agressie en geweld te voorkomen.

4.3 Seksuele intimidatie

Werkgevers en werknemers

In het werkgeversonderzoek is onderscheid gemaakt tussen twee soorten maatregelen die werkgevers kunnen nemen met betrekking tot seksuele intimidatie. In de eerste plaats zijn er maatregelen om werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie (preventie). Daarnaast kunnen maatregelen voor opvang en nazorg genomen worden.

Preventieve maatregelen seksuele intimidatie

- De meest genomen maatregel om werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie is het laten bespreken van het onderwerp op het werkoverleg (26% in 1999, 22% in 1995). Ruim een kwart van de ondervraagde werknemers (27%) heeft gezegd dat bij hen op het werk seksuele intimidatie besproken wordt in het werkoverleg.
- Bijna alle genoemde preventieve maatregelen worden in 1999 door meer bedrijven genomen dan in 1995. Alleen het verspreiden van folders over seksuele intimidatie onder het personeel gebeurt in ongeveer evenveel bedrijven.
- Behalve het geven van training aan leidinggevenden om seksuele intimidatie te signaleren en het anders inrichten van de werkplek, worden alle preventieve maatregelen vooral genomen bij grote bedrijven. Met uitzondering van veranderingen in de organisatie van werk en inrichting van de werkplek worden preventieve maatregelen het meest genomen door werkgevers in de bedrijfstakken onderwijs, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening en in de bedrijfstak overheid en overige dienstverlening. In de overige bedrijfstakken zijn de inspanningen van werkgevers minder groot.

Tabel 4.3: Preventieve maatregelen seksuele intimidatie.

	Werkgevers 1999	Werkgevers 1995	Werknemers
Seksuele intimidatie laten bespreken op werkoverleg	26%	22%	27%
Maatregelen vastgelegd in plan van aanpak	20%	9%	ng*
Aandacht in personeelsblad	15%	9%	34%
Folders over seksuele intimidatie verspreid	14%	15%	28%
Voorlichtingsbijeenkomst voor personeel	9%	5%	12%
Training leidinggevenden signaleren seksuele intimidatie	7%	2%	9%
Studiebijeenkomst voor leidinggevenden	3%	2%	ng
Werkplek anders ingericht	3%	ng	2%
Werk anders georganiseerd	3%	ng	2%
Totaal	n= 780	n= 797	n= 1.559

*ng= 'niet gevraagd'.

Maatregelen voor opvang en nazorg seksuele intimidatie

Er worden nu meer maatregelen voor opvang en nazorg genomen dan in 1995. Het gaat om de volgende maatregelen:

- De mogelijkheid om seksuele intimidatie in vertrouwen te melden (52% ten opzichte van 33% in 1995). Van de werknemers heeft 43% een meldpunt voor seksuele intimidatie op het werk.
- Aanstelling van een vertrouwenspersoon (34% ten opzichte van 24% in 1995), 57% van de werknemers heeft aangegeven dat er bij hen op het werk een vertrouwenspersoon is.
- Instelling van een klachtencommissie (17% ten opzichte van 7% in 1995).

Uit interviews blijkt dat vertrouwenspersonen in de praktijk niet altijd voldoende ondersteuning (tijd, ruimte, opleidingsmogelijkheden) van werkgevers krijgen. Enerzijds zijn er vertrouwenspersonen die door het management zeer serieus genomen worden, anderzijds zijn er werkgevers die weliswaar een vertrouwenspersoon aanstellen en de ruimte geven om deze functie goed uit te voeren, maar waar in de praktijk de beloftes echter niet worden waargemaakt, waardoor vertrouwenspersonen hun functie niet goed uit kunnen voeren.

- Bijna alle werkgevers die een vertrouwenspersoon hebben aangesteld (89%), hebben de vertrouwenspersoon ook de faciliteiten (tijd en ruimte) gegeven om deze taak uit te kunnen voeren (79% in 1995).

Tabel 4.4: Maatregelen voor opvang en nazorg seksuele intimidatie.

	Werkgevers 1999	Werkgevers 1995	Werknemers
Werknemers kunnen voorvallen in vertrouwen melden	52%	33%	43%
Vertrouwenspersoon aangesteld	34%	24%	57%
Vertrouwenspersoon tijd en ruimte geboden om werknemers in vertrouwen te spreken	31%	19%	ng*
Procedure over afhandeling klacht opgesteld	19%	8%	ng
Klachtencommissie ingesteld	17%	7%	ng
Vertrouwenspersoon scholing aangeboden	13%	5%	ng
In procedure sancties voor dader opgenomen	11%	4%	ng
Totaal	n= 780	n= 797	n=1.559

*ng= 'niet gevraagd'.

- Met uitzondering van het bieden van tijd en ruimte aan vertrouwenspersonen en het opnemen van sancties voor daders in een procedure, worden ook maatregelen voor opvang en nazorg vooral genomen door grote organisaties.

- Ook maatregelen voor opvang en nazorg na seksuele intimidatie worden vooral genomen door werkgevers in het onderwijs, gevolgd door de bedrijfstakken gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening en overheid en overige dienstverlening.

Werkgevers die geen maatregelen hebben genomen

- In totaal heeft 38% van de werkgevers geen enkele maatregel getroffen ter preventie, opvang en nazorg bij seksuele intimidatie. Dit is een kleiner aandeel dan tijdens de nulmeting toen in 52% van de bedrijven geen maatregelen waren genomen.

Toekomstige maatregelen

- Van de werkgevers die geen maatregelen hebben getroffen, wil 13% dat in de toekomst wel gaan doen.
- Van de werkgevers die wel maatregelen hebben getroffen, vindt 67% dat wat tot nu toe gedaan is, voldoet (55% in 1995¹⁸).
- Ruim een vijfde van de werkgevers (22%) vindt de genomen maatregelen voorlopig voldoende, 4% is van plan er meer aan te gaan doen.
- De meest genoemde maatregel die men nog wil gaan nemen is het geven van voorlichting aan het personeel (door 22% van de werkgevers die nog plannen hebben genoemd). Ook in 1995 werd dit het meest genoemd.

Ondersteuning werkgevers

Bij het nemen van deze maatregelen kunnen werkgevers ondersteund worden door andere organisaties zoals branche- of bedrijfstakorganisaties.

- Bijna een derde van de werkgevers (29%) krijgt ondersteuning bij het nemen van maatregelen tegen seksuele intimidatie (24% in 1995). Deze toename kan duiden op een toename van initiatieven vanuit de genoemde organisaties. Eveneens is het mogelijk dat werkgevers beter op de hoogte zijn van dergelijke initiatieven dan vijf jaar geleden.
- Een vijfde van de werkgevers (19%) die geen ondersteuning krijgen vanuit andere organisaties vindt dergelijke ondersteuning wel wenselijk. In 1995 bedroeg dit aandeel 20%.
- Het merendeel van de werkgevers die ondersteuning wensen, denkt daarbij aan voorlichtingsmateriaal (59%). Iemand op centraal niveau voor de opvang van slachtoffers en een handleiding voor klachtenprocedure worden ook vaak genoemd (respectievelijk 39% en 26%).

Gebruik en effectiviteit maatregelen seksuele intimidatie

- Bij meer dan de helft van de ondervraagde werknemers is op het werk een vertrouwenspersoon aangesteld (57%).

¹⁸ In 1995 is deze vraag aan alle respondenten gesteld, dus ook aan de werkgevers die geen enkele maatregel hadden genomen.

- Van de werknemers bij wie een vertrouwenspersoon op het werk is aangesteld heeft 6% gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te spreken¹⁹.
- Verandering van de inrichting van de werkplek is de minst genomen maatregel. Van werknemers bij wie de werkplek anders is ingericht, vindt het merendeel (64%)²⁰ deze maatregel effectief.

Tabel 4.5: Maatregelen seksuele intimidatie: invoering, gebruik en effectiviteit.

	Maatregel is genomen	Gebruik van gemaakt	Helpt te voorkomen
Vertrouwenspersoon	57%	6% (n=891)	39% (n=891)
Instellen meldpunt	43%	4% (n=676)	38% (n=676)
Aandacht in personeelsblad	34%	33% (n=527)	37% (n=527)
Folders	28%	50% (n=433)	40% (n=433)
Besproken in werkoverleg	27%	59% (n=418)	44% (n=418)
Voorlichtingsbijeenkomst	12%	44% (n=180)	48% (n=180)
Training leidinggevenden	9%	25% (n=146)	47% (n=146)
Verandering organisatie werk	2%	44% (n=36)	58% (n=36)
Verandering inrichting werkplek	2%	36% (n=33)	64% (n=33)
Anders	2%	35% (n=29)	45% (n=29)
Totaal	n=1.559		

Stellingen

Ook wat betreft seksuele intimidatie is aan de respondenten een aantal algemene stellingen voorgelegd.

- Bij stellingen over seksuele intimidatie heeft een groot deel van de respondenten moeite om een mening te geven. Ruim de helft (52%) van de respondenten weet niet of beleid gericht op het voorkomen van seksuele intimidatie ertoe geleid heeft dat het minder voorkomt.
- Ongeveer een derde van de werknemers is het zeer oneens met de stelling dat seksuele intimidatie bij hen op het werk steeds vaker voorkomt. Zes procent is het wel met de stelling eens. Ondanks het feit dat 31% van de werknemers geen mening kon geven over

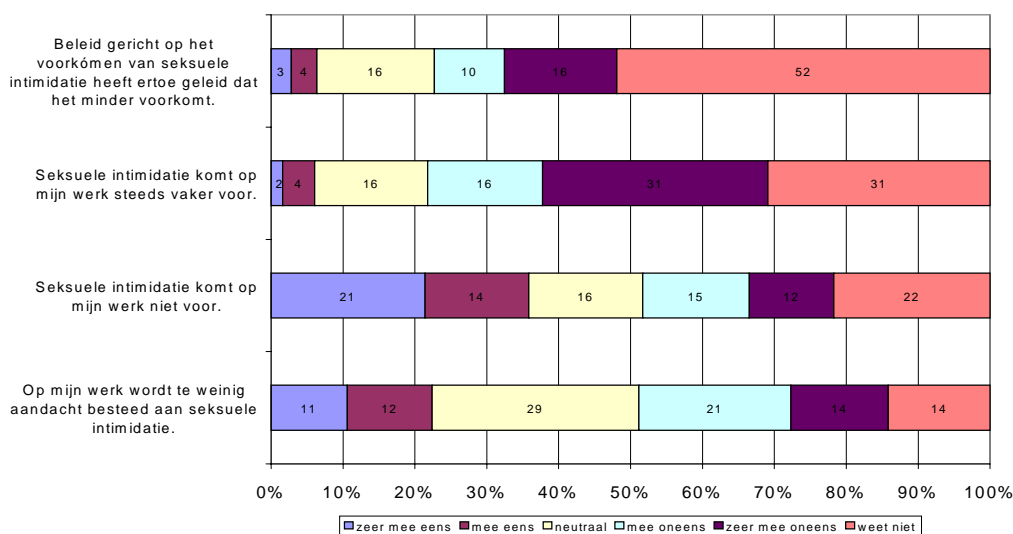
¹⁹ Het gebruik maken van de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te spreken, zegt niet alles over de inhoud van de gesprekken met de vertrouwenspersoon. Behalve slachtoffers van seksuele intimidatie kunnen ook werknemers die geen slachtoffer zijn een gesprek hebben met een vertrouwenspersoon over andere onderwerpen (discriminatie/ pesten) of over problemen die zij bij collega's opmerken.

²⁰ Het oordeel over de effectiviteit wordt alleen gegeven door werknemers bij wie de maatregel op het werk genomen is. Dit blijkt in de praktijk weinig voor te komen. De hoge effectiviteit van het veranderen van de werkplek is gebaseerd op de mening van 33 respondenten.

deze stelling, lijkt het erop dat werknemers seksuele intimidatie niet als een groeiend probleem zien.

- Net als bij agressie en geweld is ook bij seksuele intimidatie het grootste deel van de werknemers (35%) van mening dat het bij hen op het werk niet voorkomt.
- Ruim een derde (35%) van de werknemers is het niet eens met de stelling dat bij hen op het werk onvoldoende aandacht wordt besteed aan seksuele intimidatie, 29% antwoordde neutraal op deze stelling en 23% van de werknemers vindt dat er inderdaad te weinig aandacht wordt besteed aan seksuele intimidatie.

Figuur 4.2: Stellingen over seksuele intimidatie.



Samenvatting

Er worden meer maatregelen ten aanzien van seksuele intimidatie genomen dan in 1995.

Het bespreken van seksuele intimidatie in het werkoeverleg en er aandacht aan besteden in het personeelsblad zijn preventieve maatregelen die het meest genomen worden om seksuele intimidatie tegen te gaan. Het instellen van een meldpunt en het aanstellen van een vertrouwenspersoon zijn de meest genomen maatregelen ter opvang en nazorg na seksuele intimidatie.

Met name werkgevers van grote organisaties nemen maatregelen ten aanzien van seksuele intimidatie. Wanneer gekeken wordt naar bedrijfstak, blijkt een tweedeling te bestaan. In de bedrijfstakken onderwijs, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening en overheid en overige dienstverlening nemen relatief veel werkgevers maatregelen ten aanzien van seksuele intimidatie. In de overige bedrijfstakken (bouw, handel en horeca, vervoer, industrie en zakelijke dienstverlening) zijn de werkgeversinspanningen minder groot.

Van de werkgevers heeft 38% geen enkele maatregel genomen ten aanzien van seksuele intimidatie. Dit aandeel is afgenomen (52% in 1995).

4.4 Pesten op het werk

Werkgevers

De werkgevers is niet gevraagd naar maatregelen ten aanzien van pesten op het werk. Uit interviews wordt echter duidelijk dat vertrouwenspersonen vaak het aanspreekpunt zijn voor alle vormen van ongewenst gedrag op het werk waarbij werknemers elkaar lastigvallen. Er is dan geen onderscheid tussen beleid ten aanzien van seksuele intimidatie of pesten op het werk. In een aantal bedrijven is een gedragscode opgesteld. Hierin is aangegeven hoe werknemers met elkaar om dienen te gaan en welk gedrag niet getolereerd wordt. Hierbij is ook aandacht voor pesten op het werk.

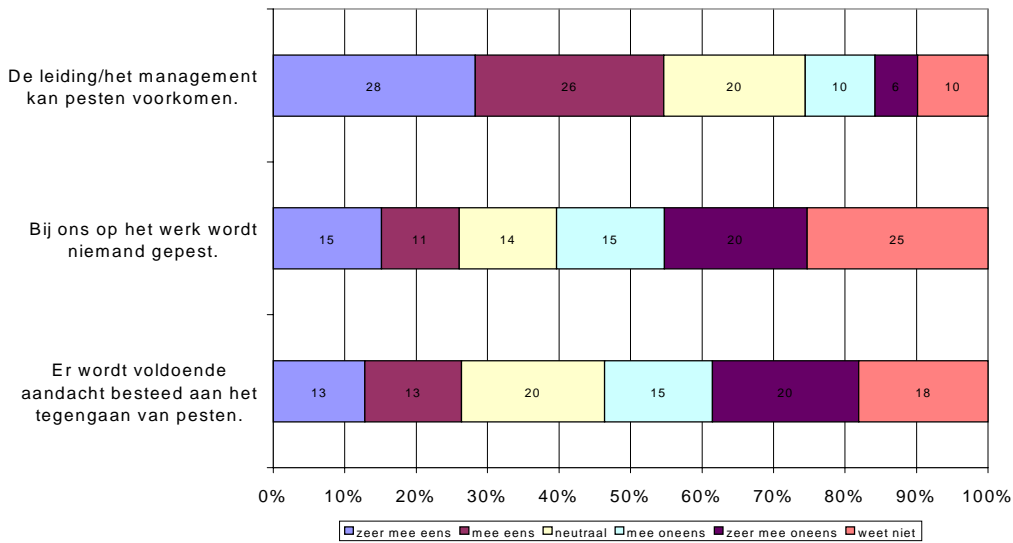
Werknemers

Aan werknemers is gevraagd welke maatregelen bij hen op het werk genomen zijn om pesten op het werk te voorkomen. Drie van de tien ondervraagde werknemers heeft aangegeven dat bij hen op het werk maatregelen zijn genomen. Het bespreekbaar maken van het onderwerp is de meest genomen maatregel (door 13% van de werknemers genoemd). Een voorlichtingscampagne gericht op het tegengaan van pesten wordt door 7% van de werknemers genoemd. Dit antwoord is voornamelijk gegeven door werknemers uit het onderwijs. Dit kan er op duiden dat in het onderwijs veel aandacht is voor pesten op het werk. Het kan echter ook betekenen dat respondenten voorlichtingscampagnes bedoelen die gericht zijn op pesten onder leerlingen.

Stellingen

- Ruim de helft van de werknemers (54%) is van mening dat de leiding/het management pesten kan voorkomen, 28% is het zelfs zeer met deze stelling eens.
- Werknemers blijken zich ten opzichte van agressie en geweld en seksuele intimidatie meer bewust te zijn van het voorkomen van pesten bij hen op het werk. Iets meer dan een kwart (26%) denkt dat het niet voorkomt, ten opzichte van 36% die meent dat agressie en geweld niet voorkomt en 35% die meent dat er bij hen op het werk niemand seksueel geïntimideerd wordt. Een derde (35%) van de werknemers is van mening dat bij hen op het werk wel mensen gepest worden.
- Een vijfde van de werknemers is het zeer oneens met de stelling dat bij hen op het werk voldoende aandacht besteed wordt aan het tegengaan van pesten. In totaal vindt 35% van de werknemers dat er onvoldoende aandacht aan wordt besteed.

Figuur 4.3: Stellingen over pesten.



4.5 Conclusie

De volgende conclusies zijn te trekken:

- Maatregelen ten aanzien van seksuele intimidatie worden door meer werkgevers genomen dan in 1995. Wat betreft agressie en geweld worden alleen maatregelen voor opvang en begeleiding door meer werkgevers genomen dan in 1995.
- Maatregelen om agressie en geweld tegen te gaan, worden uit praktische overwegingen genomen. Hierdoor zijn technische of bouwkundige maatregelen vaak al genomen voor wijziging van de Arbo-wet in 1994.
- Het nemen van maatregelen door werkgevers wil niet altijd zeggen dat het beleid in de praktijk goed functioneert. Zo blijken vertrouwenspersonen niet altijd voldoende faciliteiten te krijgen om hun taak naar behoren uit te kunnen voeren.

5 INVLOED ARBO-WET

5.1 Inleiding

In de Arbo-wet is niet expliciet omschreven op welke wijze werkgevers verplicht zijn werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld. Er is echter een aantal voorschriften waar werkgevers zich aan dienen te houden. In de memorie van toelichting, behorende bij de wetswijziging van 1994, wordt een aantal aanbevelingen gedaan.

In dit hoofdstuk is aandacht besteed aan de wijze waarop werkgevers met deze voorschriften en aanbevelingen omgaan. In paragraaf 5.2 is per voorschrift of aanbeveling kort aangegeven wat deze inhoudt. Vervolgens is weergegeven hoeveel van de ondervraagde werkgevers voldoen aan de voorschriften/aanbevelingen.

In de analyse is nagegaan of er in bepaalde bedrijfstakken meer voldaan wordt aan een voorschrift of aanbeveling. Daarnaast is onderzocht of de organisatiegrootte hierop van invloed is. Wanneer er een statistisch verband bestaat tussen het voldoen aan een voorschrift of aanbeveling en organisatiegrootte of bedrijfstak, is dit vermeld.

Aan de hand van werknemeraantallen bij de onderzochte bedrijven is per voorschrift en aanbeveling nagegaan welk deel van de Nederlandse werknemers werkt in een bedrijf waar voldaan is aan een voorschrift/aanbeveling²¹.

In hoofdstuk 4 is reeds besproken welke maatregelen er binnen bedrijven genomen zijn om werknemers te beschermen. In hoeverre de Arbo-wet van invloed is op het nemen van deze maatregelen staat in paragraaf 5.3 centraal.

De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig van het werkgeversonderzoek en de interviews met deskundigen.

5.2 Voorschriften en aanbevelingen Arbo-wet

** Risico-inventarisatie en evaluatie en plan van aanpak*

In de Arbo-wet staat omschreven dat werkgevers verplicht zijn een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uit te (laten) voeren. De RI&E is een instrument om te inventariseren aan welke risico's werknemers blootstaan, onder andere wat betreft agressie en geweld en seksuele intimidatie. Bij een dergelijke inventarisatie moet aandacht geschonken worden aan risico's ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld. Indien uit de RI&E blijkt

²¹ De percentages zijn gebaseerd op het aantal werknemers dat bij de ondervraagde werkgevers werkzaam is. Met behulp van weging naar grootteklasse (zie bijlage 1) zijn de percentages landelijk representatief gemaakt. De uitkomsten zijn niet afkomstig uit het onderzoek onder werknemers.

dat er risico's zijn, moet hiervoor een plan van aanpak opgesteld worden. Hierin staat omschreven welke maatregelen genomen moeten worden om werknemers (beter) te beschermen.

De RI&E dient actueel te zijn. Dit betekent dat de RI&E opnieuw uitgevoerd moet worden wanneer er sprake is van een ingrijpende wijziging in de bedrijfsvoering.

- In 72% van de bedrijven is een RI&E uitgevoerd²². Bij ruim de helft (57%) van alle bedrijven is een Arbo-jaarplan/plan van aanpak opgesteld. Dit zijn aanzienlijk hogere percentages dan tijdens de nulmeting. In 1995 liet 23% van de werkgevers een risico-inventarisatie uitvoeren en bij 19% was een plan van aanpak opgesteld.
- De grote toename ten opzichte van de nulmeting is te verklaren uit het feit dat de RI&E en het daaruit volgende plan van aanpak als verplichting in de wet zijn opgenomen en dat bedrijven wellicht meer dan in 1995 gewend zijn aan het omgaan met de verplichtingen uit de wet.
- Meer grote dan kleine bedrijven blijken een RI&E uit te laten voeren en een plan van aanpak op te stellen.
- Wanneer gekeken wordt naar verschillen tussen bedrijfstakken, blijkt dat in de bedrijfstakken overheid en overige dienstverlening en gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening vrijwel alle werkgevers een RI&E hebben laten uitvoeren (respectievelijk 96% en 95%). In het onderwijs heeft 71% van de werkgevers een RI&E laten uitvoeren, dit is het laagste percentage van alle bedrijfstakken.
- In het onderwijs is het percentage werkgevers dat een Arbo-jaarplan/plan van aanpak heeft opgesteld echter het hoogst (89%). Dit duidt erop dat een aantal werkgevers in het onderwijs een plan van aanpak heeft opgesteld zonder dat een RI&E daar aanleiding toe gaf. Een verklaring hiervoor is op basis van dit onderzoek niet te geven. In de bedrijfstak handel en horeca hebben relatief weinig werkgevers een Arbo-jaarplan/plan van aanpak (62%).
- In totaal werkt 87% van de Nederlandse werknemers in een bedrijf/instelling waar een RI&E is uitgevoerd, bij 77% van de werknemers is op het werk een plan van aanpak opgesteld²³.

²² Uit de *Arbomonitor 1998* (Arbeidsinspectie 1999) blijkt dat in 1998 in 38% van de bedrijven een RI&E is uitgevoerd. Voor dit verschil ten opzichte van de uitkomst van het huidige onderzoek zijn twee verklaringen te geven. Ten eerste kunnen werkgevers geantwoord hebben dat een RI&E is uitgevoerd, terwijl zij wellicht niet op de hoogte waren of dit werkelijk is gebeurd. Ten tweede is het mogelijk dat sinds 1998 in aanzienlijk meer bedrijven een RI&E is uitgevoerd, mede dankzij inspanningen van Arbeidsinspectie. Deze mogelijkheid wordt ondersteund door de resultaten van het *SZW werkgeverspanel, rapportage 1997-1998* (april 1999). Uit deze rapportage blijkt dat medio 1998 in 49,7% van de bedrijven een RI&E is uitgevoerd en bij het grootste deel (90%) van deze bedrijven is dit in de voorgaande drie jaar gebeurd.

²³ Uit het *SZW-werkgeverspanel, rapportage 1997-1998* (april 1999), komt naar voren dat medio 1998 ruim driekwart van de werknemers werkzaam was in een bedrijf met een RI&E.

** Verstreking van informatie over arbeidsomstandigheden*

Volgens de Arbo-wet dienen werkgevers werknemers op de hoogte te stellen van de uitvoering en inhoud van de RI&E en het eventuele plan van aanpak. Naast deze informatie kunnen ook andere vormen van informatie over arbeidsomstandigheden aan het personeel verstrekt worden.

- In 77% van de bedrijven wordt regelmatig informatie over arbeidsomstandigheden aan de werknemers verstrekt. Ten tijde van de nulmeting was dit 67%.

De geconstateerde toename houdt waarschijnlijk verband met de toename van het aandeel bedrijven waar een RI&E is uitgevoerd.

- Met name in grote bedrijven wordt regelmatig aan het personeel informatie verstrekt over arbeidsomstandigheden. In bedrijven met minder dan tien werknemers verstrekt 73% van de werkgevers regelmatig informatie aan het personeel, bij bedrijven met meer dan 200 werknemers doet 93% van de werkgevers dit.
- Aan 86% van de Nederlandse werknemers wordt op het werk regelmatig informatie verstrekt over arbeidsomstandigheden.

** Personeelsvertegenwoordiging*

In 1995 waren bedrijven met meer dan 35 werknemers verplicht om een ondernemingsraad of een andere vorm van personeelsvertegenwoordiging te hebben. In 1998 is de Wet op de ondernemingsraden (WOR) gewijzigd. Sindsdien ligt de grens voor het verplicht instellen van een personeelsvertegenwoordiging bij 50 werknemers.

- Een derde van de ondervraagde bedrijven (33%) heeft een vorm van personeelsvertegenwoordiging (20% in '95). Het zijn vooral grote bedrijven die een personeelsvertegenwoordiging hebben. Van bedrijven met minder dan 10 werknemers heeft 29% een personeelsvertegenwoordiging, bij bedrijven met 200 werknemers of meer 97%. In de bedrijfstakken onderwijs en gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening hebben bijna alle organisaties een vorm van personeelsvertegenwoordiging (respectievelijk 96% en 97%). In de bedrijfstakken handel en horeca (39%) en vervoer (47%) heeft minder dan de helft van de organisaties een personeelsvertegenwoordiging.
- Twee derde (65%) van de Nederlandse werknemers werkt in een bedrijf waar een personeelsvertegenwoordiging is.

Er is sprake van een toename van bedrijven met een personeelsvertegenwoordiging. Deze trend komt ook uit ander onderzoek naar voren²⁴.

- Twee derde van de vertegenwoordigingsorganen (66%) houdt zich bezig met seksuele intimidatie, agressie en geweld en/of pesten op het werk. Hierin is geen verband met organisatiegrootte. Wel blijkt dat in de bedrijfstak overheid en overige dienstverlening verte-

²⁴ *Tendrapport medezeggenschap 1995-1998*. Onderzoek uitgevoerd door Regioplan Onderzoek Advies en Informatie B.V. in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, augustus 1999.

genwoordigingsorganen zich relatief vaak bezig houden met seksuele intimidatie, agressie en geweld en/of pesten en in de bedrijfstakken bouw en industrie relatief weinig.

Bij de nulmeting is een soortgelijke vraag gesteld. Destijds is echter het onderwerp 'pesten op het werk' niet betrokken in het onderzoek. Hierdoor is het hier moeilijk om per onderwerp (seksuele intimidatie, agressie en geweld of pesten op het werk) een vergelijking te maken met de huidige situatie. In 1995 hield 60% van de personeelsvertegenwoordigingen zich bezig met seksuele intimidatie en/of agressie en geweld. De betrokkenheid van personeelsvertegenwoordigingen bij seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten lijkt toegenomen.

** Collectieve arbeidsovereenkomst (CAO)*

In een CAO kan worden vastgelegd welke procedures gevolgd moeten worden wanneer sprake is van seksuele intimidatie, agressie en geweld of pesten op het werk. Zo kan bijvoorbeeld vastgelegd zijn welke sancties daders opgelegd kunnen krijgen.

- Van de ondervraagde bedrijven valt 71% onder een CAO (79% in 1995). In 31% van de CAO's zijn bepalingen over seksuele intimidatie, agressie en geweld en/of pesten opgenomen (25% in 1995).
- Het zijn voornamelijk grote bedrijven die onder een CAO vallen. Van bedrijven met meer dan 200 werknemers valt 84% onder een CAO, van bedrijven met maximaal negen werknemers 70%. In de bouw (95%) en in de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening (93%) is het percentage organisaties dat onder een CAO valt het hoogst. In de bedrijfstak zakelijke dienstverlening is het percentage bedrijven met een CAO het laagst (51%).
- Met name in de CAO's in het onderwijs zijn bepalingen opgenomen over agressie en geweld en seksuele intimidatie. In de bedrijfstakken bouw, industrie en vervoer is dit minder gebruikelijk.
- In bedrijven met een CAO werkt ruim driekwart (77%) van de werknemers.

** Ondersteuning Arbo-dienst*

Bij het opstellen van een RI&E en een plan van aanpak is het voor werkgevers mogelijk om ondersteuning te krijgen van een Arbo-dienst.

- Ruim de helft van de werkgevers (58%) heeft bij uitvoering van de RI&E gebruik gemaakt van ondersteuning door een Arbo-dienst. Het merendeel van deze werkgevers (84%) was tevreden over de dienstverlening. In 1995 is niet gevraagd naar dienstverlening door Arbo-diensten.
- Net als bij de overige voorschriften en aanbevelingen zijn het vooral grote bedrijven die ondersteuning hebben gehad van een Arbo-dienst. In de bedrijfstakken overheid en overige dienstverlening (97%) en gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening (90%) wordt door de meeste organisaties gebruik gemaakt van een Arbo-dienst. In de bedrijfstak handel en horeca is dit percentage het laagst (63%).

- In de bedrijven die ondersteuning hebben gehad van een Arbo-dienst werkt 79% van de werknemers.

In interviews met deskundigen is gevraagd naar de samenwerking tussen werkgevers en Arbo-diensten. Een aantal deskundigen merkt op dat het aangesloten zijn bij een Arbo-dienst niets zegt over de mate waarin werkgevers zich door een Arbo-dienst laten ondersteunen bij het voldoen aan de verplichtingen van de Arbo-wet. Het kan voor werkgevers moeilijk zijn om de kosten die gemoeid zijn met het voldoen aan verplichtingen van de Arbo-wet af te wegen tegen de kosten van verzuim. Daarnaast zijn werkgevers wellicht niet volledig op de hoogte van alle diensten die Arbo-diensten ter ondersteuning kunnen bieden. Hierdoor kunnen zij besluiten om alleen te voldoen aan de minimale verplichtingen.

Tabel 5.1: Aanbevelingen en verplichtingen Arbo-wet, 1999 en 1995.

Aanbeveling/verplichting	**wg 1999	wg 1995	wn 1999 ²⁵
RI&E uitvoeren	72%	23%	87%
Arbo-jaarplan/plan van aanpak opstellen	57%	19%	77%
Verstrekken informatie arbeidsomstandigheden	77%	67%	86%
Personeelsvertegenwoordiging	33%	20%	65%
Indien aanwezig: personeelsvertegenwoordiging heeft aandacht voor seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten.	66%	60%	44%
Bedrijf valt onder CAO	71%	79%	77%
Indien aanwezig: in CAO bepaling over seksuele intimidatie, agressie en geweld en/of pesten	31%	25%	33%
Ondersteuning Arbo-dienst bij RI&E	58%	ng*	79%

*ng= 'niet gevraagd'.

**wg= werkgevers, wn= werknemers.

5.3 Invloed Arbo-wet op het nemen van maatregelen

Agressie en geweld

- Elf procent van de werkgevers is bij het maken van beleid ten aanzien van agressie en geweld beïnvloed door de Arbo-wet.

De Arbo-wet blijkt, wat betreft agressie en geweld, vooral invloed te hebben op het nemen van maatregelen voor opvang en nazorg van werknemers die te maken hebben gehad met

²⁵ De percentages zijn gebaseerd op het aantal werknemers dat bij de ondervraagde werkgevers werkzaam is. Met behulp van weging naar grootteklasse (zie bijlage 1) zijn de percentages landelijk representatief gemaakt. De uitkomsten zijn niet afkomstig uit het onderzoek onder werknemers.

agressie en geweld. De Arbo-wet geeft tevens aanleiding om het gevoerde beleid te formaliseren door het bijvoorbeeld in een kwaliteitshandboek of in procedures vast te leggen.

Deskundigen geven aan dat niet alleen de Arbo-wet invloed uitoefent op het gevoerde beleid binnen bedrijven. Met name wat betreft agressie en geweld speelt praktijkervaring een grote rol. Praktische maatregelen om agressie en geweld tegen te gaan zijn vaak al jaren vóór aanpassing van de Arbo-wet ingevoerd.

Naast praktijkervaring kan de persoonlijke betrokkenheid van individuen een grote rol spelen. Zo werden in een bedrijf waar tot voor kort geen enkele aandacht was voor de bescherming en opvang van personeel wat betreft seksuele intimidatie en pesten op het werk, na aanstelling van een nieuwe directeur maatregelen genomen om seksuele intimidatie te voorkomen. Het tegenovergestelde komt echter ook voor. Waar jarenlang veel aandacht is geweest voor ongewenst gedrag op het werk kan na een personele verandering het beleid naar de achtergrond verschuiven.

Daarnaast worden commerciële motieven genoemd als reden voor actieve beleidvoering ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk. Bedrijven willen niet bekend staan als werkgevers die onzorgvuldig met hun personeel omgaan. Ten slotte kan de krapte op de arbeidsmarkt ervoor zorgen dat werkgevers meer aandacht hebben voor de arbeidsomstandigheden als instrument bij het aantrekken en behouden van personeel.

Seksuele intimidatie

- Meer dan bij agressie en geweld speelt bij maatregelen ten aanzien van seksuele intimidatie de Arbo-wet een rol. Bij 18% van de werkgevers heeft de Arbo-wet invloed gehad op het beleid dat binnen hun bedrijf gevoerd wordt ten aanzien van seksuele intimidatie (bij agressie en geweld 11%).

Ook uit interviews blijkt dat wijziging van de Arbo-wet wat betreft seksuele intimidatie een aanleiding is geweest om beleid op te stellen. In veel gevallen is beleid ten aanzien van seksuele intimidatie na 1994 opgesteld. Pas wanneer zich incidenten voordoen, wordt duidelijk of het beleid dat op papier is vastgelegd goed functioneert. Deskundigen geven aan dat dat niet altijd het geval is. Terwijl vertrouwenspersonen enerzijds aangeven zeer serieus genomen te worden door werkgevers, zijn er anderzijds vertrouwenspersonen die door gebrek aan ondersteuning vanuit het management hun taak als vertrouwenspersoon neerleggen. Het ontbreekt hen dan bijvoorbeeld aan tijd, ruimte en opleidingsmogelijkheden. Ook komt het voor dat er geen voorlichtingsmateriaal is. Werknemers zijn dan niet op de hoogte van de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te spreken.

Pesten op het werk

Uit interviews blijkt dat beleid gericht op het tegengaan van pesten op het werk in een aantal gevallen onder de noemer 'ongewenste omgangsvormen op het werk' is samengevoegd met beleid ten aanzien van seksuele intimidatie en discriminatie. Omdat in de Arbo-wet geen bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot pesten op het werk, kan niet worden nagegaan in hoeverre de Arbo-wet invloed heeft gehad op dit beleid.

5.4 Conclusie

Op basis van het voorgaande kan het volgende geconcludeerd worden:

- Arbo-maatregelen zoals omschreven in de Arbo-wet worden in 1999 door meer werkgevers genomen dan in 1995.
- De mate waarin werkgevers voldoen aan de verplichtingen en aanbevelingen van de Arbo-wet hangt samen met de grootte van de organisatie; met name in grote bedrijven voldoen werkgevers aan de wettelijke voorschriften.
- Uit de uitkomsten ontstaat geen duidelijk beeld waaruit blijkt in welke bedrijfstak werkgevers het meest voldoen aan alle voorschriften en aanbevelingen uit de Arbo-wet.
- Met name bij het vormgeven van beleid ten aanzien van seksuele intimidatie speelt de Arbo-wet een rol. Agressie en geweld wordt vooral tegengegaan met maatregelen die op basis van praktijkervaringen genomen zijn.
- Naast de Arbo-wet spelen voor werkgevers economische motieven een rol bij het opstellen van beleid ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten. Door krapte op de arbeidsmarkt kan men (nog) meer genoodzaakt zijn zorgvuldig met werknemers om te gaan om te voorkomen dat zij ander werk zoeken. Bedrijven willen daarnaast liever niet bekendstaan als slechte werkgever.
- Het op papier geformuleerde beleid om seksuele intimidatie te voorkomen blijkt niet altijd goed te werken. Reeds geformuleerd beleid blijkt in de praktijk aangepast te moeten worden op basis van ervaringen.
- De mate waarin beleid ontwikkeld en ondersteund wordt, is afhankelijk van persoonlijke inspanningen van managers.

6 KNELPUNTEN EN AANBEVELINGEN

6.1 Inleiding

Deskundigen is in de interviews gevraagd naar knelpunten in wetgeving en praktijk. In dit hoofdstuk worden deze knelpunten op een rij gezet en aangevuld met interpretaties uit het onderzoek onder werkgevers en werknemers. Vervolgens doen wij een aantal aanbevelingen om knelpunten te verminderen.

6.2 Knelpunten

Aard en omvang

- Een goed registratiesysteem waarin aard en omvang van incidenten van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk zijn vastgelegd, ontbreekt bij de meeste organisaties. Hierdoor is het moeilijk om de ware omvang van de verschijnselen in kaart te brengen.
- Veel incidenten (met name verbaal geweld en seksuele intimidatie) worden niet gemeld. Dit vormt eveneens een knelpunt bij het in kaart brengen van de omvang van de problemen.

Gevolgen

- Terwijl het merendeel van de incidenten gemeld wordt aan een persoon of instantie die actie kan ondernemen na een melding, verandert er vaak niets na de melding.
- Slachtoffers hebben volgens deskundigen tijd nodig om rustig met een vertrouwenspersoon hun gedachten op een rij te zetten. Leidinggevenden willen problemen die ontstaan zijn door seksuele intimidatie soms te snel oplossen.
- Het is moeilijk om de ware reden van verzuim te achterhalen. Dit is een knelpunt bij het meten van de gevolgen van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten aan de hand van het verzuim dat erdoor veroorzaakt wordt.

Beleid

- Seksuele intimidatie en pesten op het werk kunnen worden samengevat onder de noemer *ongewenste omgangsvormen*. Bij het voeren van *beleid* ten aanzien van beide verschijnselen is het echter functioneel om onderscheid te blijven maken tussen seksuele intimidatie en agressie en geweld omdat de groepen werknemers die slachtoffer worden van seksuele intimidatie en pesten van elkaar verschillen (seksuele intimidatie voornamelijk vrouwen, pesten zowel mannen als vrouwen).

- Wanneer er binnen een organisatie één vertrouwenspersoon is, hebben werknemers niet de mogelijkheid om te kiezen uit vertrouwenspersonen. Bovendien heeft de vertrouwenspersoon niet de mogelijkheid om in vertrouwen iemand binnen de organisatie te raadplegen. Dit kan eventueel wel bij een vertrouwenspersoon van een externe Arbo-dienst. In bedrijven waar meer vertrouwenspersonen werken, wordt dit als zeer prettig ervaren.
- Werkgevers hebben moeite om de kosten van investeringen in maatregelen ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten af te wegen tegen de kosten van verzuim dat door deze onderwerpen veroorzaakt wordt.

Invloed Arbo-wet

- Uit interviews komt naar voren dat de algemene bepalingen in de Arbo-wet als te vrijblijvend worden ervaren. In hoeverre de maatregelen die op papier genomen zijn in praktijk functioneren, wordt niet voldoende gecontroleerd. Nu gebeurt er soms niets met aanbevelingen van bijvoorbeeld Arbo-diensten omdat werkgevers de mogelijkheden die Arbo-diensten bieden niet altijd voldoende benutten. Het onderzoek biedt geen inzicht in de redenen van werkgevers om hier geen/onvoldoende gebruik van te maken.

6.3 Aanbevelingen

- Door een aantal deskundigen wordt de aanbeveling gedaan om door het management van organisaties een gedragscode op te laten stellen. Wanneer in een organisatie duidelijkheid is over wat wel en niet toelaatbaar is in omgang met collega's, zullen werknemers zich beter aan gedragsregels houden.
- Bij het instellen van een vertrouwensfunctie verdienen de volgende punten aandacht:
 1. Het aanstellen van meer vertrouwenspersonen in één organisatie. Dit is zowel voor de vertrouwenspersonen als voor de werknemers gunstig. Vertrouwenspersonen hebben de mogelijkheid om in vertrouwen iemand anders te raadplegen en werknemers hebben keuze tussen verschillende personen. Bovendien is het zo ook voor de beklagde mogelijk om een vertrouwenspersoon te spreken zonder dat de vertrouwenspersoon te maken heeft met belangenverstrengeling.
 2. Het benoemen van zowel vrouwelijke als mannelijke vertrouwenspersonen binnen één organisatie.
 3. Het benoemen van vertrouwenspersonen die niet hoog in de bedrijfshiërarchie staan.
 4. De mogelijkheid om naast interne vertrouwenspersonen een externe vertrouwenspersoon te raadplegen. Dit blijkt met name wenselijk wanneer een interne vertrouwenspersoon advies nodig heeft. Ook kan de externe vertrouwenspersoon ingeschakeld worden wanneer bijvoorbeeld de hoogst leidinggevende bij een incident betrokken is.

Een interne vertrouwenspersoon kan in dat geval terughoudend zijn om zijn/haar eigen positie te riskeren voor de klager. In het midden- en kleinbedrijf is het daarnaast wellicht minder goed mogelijk om meer dan één vertrouwenspersoon aan te stellen. Bij dergelijke bedrijven kan een externe vertrouwenspersoon uitkomst bieden voor werknemers die zich niet tot de interne vertrouwenspersoon willen wenden.

- Een landelijke ‘vertrouwenstelefoon’ waar werknemers incidenten van seksuele intimidatie anoniem kunnen melden, kan helpen bij het in kaart brengen van de omvang van seksuele intimidatie²⁶.
- Het niet melden van incidenten (32% van de slachtoffers van seksuele intimidatie heeft hun ervaring niet gemeld) kan teruggedrongen worden door voorlichting over de mogelijkheden van werknemers om incidenten te melden, te vergroten. Het is belangrijk om voorlichting niet eenmalig te geven, maar regelmatig te herhalen zodat de informatie actueel blijft en werknemers op de hoogte blijven van de mogelijkheden om ervaringen te melden.
- Uit het hoge percentage werkgevers dat een RI&E heeft laten uitvoeren (72%) blijkt dat werkgevers goed op de hoogte zijn van de verplichting om een RI&E uit te laten voeren. Wanneer na uitvoering van de RI&E een plan van aanpak wordt opgesteld, blijkt in de praktijk volgens deskundigen echter weinig controle te zijn op naleving van dat plan van aanpak. Betere inschakeling van Arbo-diensten om te ondersteunen bij de activiteiten die na uitvoering van de RI&E van belang zijn, is gewenst. Arbo-diensten beschikken immers over de kennis en professionaliteit om werkgevers hierbij te ondersteunen.
- Pesten op het werk blijkt een omvangrijk probleem te zijn. Om meer inzicht te krijgen in de precieze aard en omvang, beïnvloedende factoren en effectief beleid om pesten op het werk te voorkomen, is nader onderzoek naar dit specifieke probleem aan te bevelen.
- Uit dit onderzoek is een algemeen beeld ontstaan van het vóórkomen van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk in verschillende bedrijfstakken. Recent zijn er meer onderzoeken verricht in specifieke beroepsgroepen. De resultaten van deze onderzoeken zijn moeilijk te vergelijken met de uitkomsten van dit onderzoek omdat hier de effectiviteit van het beleid ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten en het algemene beeld van het vóórkomen van deze verschijnselen in bedrijfstakken zijn onderzocht. Nader onderzoek, specifiek gericht op een bepaalde beroepsgroep, kan meer inzicht geven in de aard en omvang van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten binnen die beroepsgroep en concrete handvatten bieden voor beleid, zowel ter preventie als voor opvang en nazorg.

²⁶ Een dergelijk initiatief is reeds genomen door KPMG.

Methode van onderzoek

1 Werkgeversonderzoek

Bij het onderzoek onder werkgevers is de nulmeting uit 1995 als uitgangspunt genomen. Hierdoor is het mogelijk om ontwikkelingen in de werkgeversinspanningen ten aanzien van seksuele intimidatie en agressie en geweld te meten. Aan 3.430 geselecteerde werkgevers is via een brief van staatssecretaris Hoogervorst een schriftelijke vooraankondiging van het onderzoek gestuurd. Deze werkgevers zijn binnen twee weken na ontvangst van de brief gebeld met een verzoek om deelname aan het onderzoek.

Er is gesproken met 780 werkgevers, een respons van 23%. In 1995 zijn 797 werkgevers ondervraagd. De nu uitgevoerde telefonische enquête bevatte grotendeels dezelfde vragen als in het onderzoek van 1995, waar nodig aangepast aan de huidige situatie. Vragen over pesten vormden een aanvulling. De gemiddelde gespreksduur bedroeg 20 minuten.

Bij het selecteren van bedrijven zijn voor een optimale vergelijking zoveel mogelijk dezelfde criteria gehanteerd als tijdens de nulmeting. Zo zijn landbouw- en eenmansbedrijven niet meegenomen in het onderzoek. Bij de verdeling van bedrijven over verschillende grootteklassen, gerelateerd aan het aantal werknemers, is een gewijzigde indeling gebruikt. In plaats van drie grootteklassen (2-9 werknemers, 10-99 werknemers en 100 of meer werknemers) is gekozen voor vijf grootteklassen (2-9 werknemers, 10-34 werknemers, 35-99 werknemers, 100-199 werknemers en 200 werknemers of meer). Hier is voor gekozen omdat bij organisaties met 35 werknemers of meer bijvoorbeeld een RI&E anders (uitgebreider) uitgevoerd wordt dan in kleinere bedrijven. In bedrijven/instellingen met meer dan 200 werknemers is het arbeidsomstandighedenbeleid dikwijls zodanig geprofessionaliseerd dat zij als aparte categorie beschouwd dienen te worden.

De werkgevers zijn geselecteerd via een gestratificeerde steekproef naar grootteklasse. Door in iedere grootteklasse evenveel werkgevers te ondervragen, worden ook van organisaties die bij een niet-gestratificeerde steekproef ondervertegenwoordigd zijn, voldoende gegevens verzameld om geldige uitspraken te kunnen doen. Om over de uitkomsten van het onderzoek onder werkgevers uitspraken te kunnen doen die generaliseerbaar zijn voor alle Nederlandse bedrijven, zijn de uitkomsten gewogen naar landelijke verdeling van bedrijven over verschillende grootteklassen. Dit betekent dat organisaties die in de respons ondervertegenwoordigd zijn ten opzichte van de landelijke verdeling zwaarder meewegen in de uitkomsten. Het gaat dan bijvoorbeeld om bedrijven/instellingen met minder dan tien werknemers. Organisaties die oververtegenwoordigd zijn in de respons, wegen minder zwaar mee.

Tabel B1-1: Bedrijven naar organisatiegrootte.

	2-9 wn	10-34 wn	35-99 wn	100-199 wn	200 wn of meer
Respons (ongewogen)	17,6%	20,6%	20,6%	20,6%	20,5%
Landelijk ²⁷	71,4%	18,9%	6,6%	1,8%	1,3%
Wegingsfactor	4,06	0,92	0,32	0,09	0,06

Omdat door weging van de respons naar landelijke verdeling van organisaties over de verschillende grootteklassen, uitgegaan kan worden van een representatieve verdeling van organisaties over andere organisatiekenmerken, is geen weging uitgevoerd voor andere kenmerken zoals bedrijfstak. In de respons blijken bedrijven in de zakelijke dienstverlening te zijn oververtegenwoordigd, terwijl handel- en horecabedrijven relatief minder in de respons voorkomen.

Tabel B1-2: Bedrijven naar bedrijfstak.

	Respons (gewogen)	Landelijk ²⁸
Industrie	12%	11%
Bouw	7%	10%
Handel en horeca	32%	44%
Vervoer	6%	4%
Zakelijke dienstverlening	33%	17%
Overheid en overige dienstverlening	7%	7%
Onderwijs	1%	5%
Gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	2%	2%
Totaal	n=780	n= 206.947

2 *Werknemersonderzoek*

Gezien de aard van het onderwerp is een schriftelijke enquête de meest geschikte benadering voor werknemers die eventueel slachtoffer zijn geworden van seksuele intimidatie, agressie en geweld en/of pesten.

De werknemers zijn benaderd via vakbonden. Wij hebben gekozen voor een selectie van werknemers in die bedrijfstakken waar uit eerder onderzoek is gebleken dat men veel te maken heeft met agressie en geweld van publiek (handel en horeca, vervoer, zakelijke dienst-

²⁷ Bron: Directview, Breda 1999. De percentages zijn gebaseerd op 206.947 bedrijven/instellingen.

²⁸ Bron: Directview, Breda 1999. De percentages zijn gebaseerd op 206.947 bedrijven/instellingen.

verlening, onderwijs, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, overheid en overige dienstverlening).

Bij het trekken van de steekproef is rekening gehouden met de verdeling van werknemers naar geslacht en leeftijd per bedrijfstak.

In totaal zijn 6.300 werknemers benaderd. Van deze werknemers hebben 1.559 werknemers de lijst ingevuld teruggestuurd, een respons van 25%.

Aan de werknemers zijn vragen gesteld over de kenmerken van het werk van de respondent (onder andere bedrijfstak en type functie), ervaringen met seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk en over leeftijd, geslacht, etniciteit en opleidingsniveau. Bovendien konden werknemers hun mening geven over de effectiviteit van al dan niet genomen maatregelen door hun werkgever.

Responsoverzicht

Leeftijd en geslacht

- Van de respondenten is 8% jonger dan 25 jaar. Ruim de helft (56%) van de respondenten is tussen de 25 en 45 jaar oud en 35% is 45 jaar of ouder. De leeftijdsverdeling van de respondenten wijkt hiermee nauwelijks af van de leeftijdsverdeling van de beroepsbevolking²⁹.
- In vergelijking met de beroepsbevolking hebben relatief meer vrouwen de vragenlijst ingevuld; 49% tegenover 42% vrouwen in de beroepsbevolking. Dit verschil is dermate klein dat de invloed hiervan op uitkomsten van het onderzoek verwaarloosbaar wordt geacht.

Tabel B1-3: Verdeling respondenten naar geslacht en leeftijd.

	Man	Vrouw	t/m 24 jaar	25 t/m 44 jaar	45 jaar en ouder
Beroepsbevolking	58%	42%	7%	56%	38%
Respons	51%	49%	8%	58%	35%

Opleidingsniveau

- Bij de vakbonden was geen informatie beschikbaar over opleidingsniveau van de leden. Daarom is de verdeling van respondenten naar opleidingsniveau vergeleken met de verdeling van de beroepsbevolking in de geselecteerde bedrijfstakken³⁰. Uit deze vergelijking blijkt dat het aandeel respondenten met een HBO opleiding (40%) aanzienlijk hoger is dan het aandeel werknemers met dit opleidingsniveau in de betrokken bedrijfstakken (22%).

²⁹ Bron: Enquête beroepsbevolking 1998, Centraal Bureau voor de Statistiek 1999.

³⁰ Bron: Enquête beroepsbevolking 1998, Centraal Bureau voor de Statistiek 1999.

Het aandeel MBO-ers onder de respondenten is kleiner (26% ten opzichte van 37% van de beroepsbevolking).

Tabel B1-4: Verdeling respondenten naar opleidingsniveau.

	Primair	MAVO	VBO	HAVO/VWO	MBO	HBO	WO
Beroepsbevolking	6%	7%	11%	6%	37%	22%	11%
Respons	4%	6%	5%	6%	26%	40%	11%

Etniciteit

Een grote meerderheid van de ondervraagde werknemers (97%) is autochtoon. Het percentage autochtone werknemers is niet geregistreerd per afzonderlijke bedrijfstak. Onderverdeeld naar commerciële dienstverlening (handel en horeca, vervoer en zakelijke dienstverlening) en niet-commerciële dienstverlening (onderwijs, overheid en gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening) is een driejaar gemiddelde over de periode 1996-1998 bekend. Het percentage autochtonen in de commerciële dienstverlening bedroeg in die periode 91%, in de niet-commerciële dienstverlening 92%³¹.

Bedrijfstak

Bij het trekken van de steekproef zijn de geselecteerde werknemers enigszins verdeeld over de verschillende bedrijfstakken aan de hand van omvang van deze bedrijfstakken.

- Bij vergelijking van het aandeel respondenten naar bedrijfstak met het aandeel werknemers in de steekproef naar bedrijfstak, valt op dat met name werknemers in het onderwijs de vragenlijst hebben ingevuld. Terwijl 22% van de steekproef in deze sector werkzaam is, zit bijna een derde (31%) van de respondenten in het onderwijs.

Tabel B1-5: Verdeling respondenten naar bedrijfstak.

	Handel en horeca	Vervoer	Zakelijke dienstverlening.	Onderwijs	Gezondheidszorg	Overheid
Steekproef	11%	11%	11%	22%	22%	22%
Respons	9%	8%	7%	31%	25%	17%

Type functie

Bij het trekken van de steekproef is geen rekening gehouden met het type functie van de werknemers.

- Met name werknemers met een uitvoerende functie hebben de vragenlijst ingevuld (53%). Van de respondenten heeft 4% een beleidsvoorbereidende functie.

³¹ Bron, Centraal Bureau voor de Statistiek 2000.

- Van de 12% werknemers die aangeven een ander type functie te hebben dan de genoemde typering, noemt ongeveer de helft een combinatie van de verschillende typen functies. De overigen noemen een functie die toch is onder te brengen bij een van de aangegeven typering.

Tabel B1-6: Verdeling respondenten naar type functie.

	Beleids- voorbereidend	Leidinggevend	Uitvoerend	Ondersteunend	Anders	Weet niet
Respons	4%	17%	53%	12%	12%	3%

3 Deskundigen

De vertrouwenspersonen, bedrijfsartsen en leden van ondernemingsraden beschikken over kennis en ervaring op diverse terreinen die met het onderzoek te maken hebben. Hierdoor is een face-to-face interview de aangewezen methode om zoveel mogelijk informatie te verzamelen.

Met achttien deskundigen zijn face-to-face interviews gehouden. Deze interviews hebben plaatsgevonden met respondenten werkzaam in bedrijfstakken waar werknemers veel in aanraking komen met publiek. Seksuele intimidatie en pesten op het werk kunnen in iedere bedrijfstak voorkomen en om de respondenten ook te kunnen spreken over agressie en geweld is gekozen voor deze selectie. Om rekening te houden met eventuele regionale verschillen, zijn verspreid over heel Nederland deskundigen geselecteerd.

Er is gesproken met zes bedrijfsartsen, zeven vertrouwenspersonen en vijf leden van ondernemingsraden.

In de interviews is aan de hand van een itemlijst gesproken over de verschillende thema's die in het onderzoek centraal staan (aard en omvang, gevolgen, beleid, invloed Arbo-wet). Ook is met de deskundigen gesproken over beïnvloedende factoren op het voorkomen van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk en groepen werknemers die meer risico lopen om ermee geconfronteerd te worden. Daarnaast hebben deskundigen knelpunten genoemd die zij in de dagelijkse praktijk tegenkomen in het gevoerde beleid ten aanzien van agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten op het werk.

De meningen van deskundigen die in de rapportage zijn weergegeven, zijn gebaseerd op hun ervaringen in hun dagelijks werk.

