

# Ongewenst gedrag besproken

Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak

## Bijlage C - Tabellen

3 september 2007

Cora-Yfke Sikkema  
Manja Abraham  
Sander Flight

DSP – groep BV  
Van Diemenstraat 374  
1013 CR Amsterdam  
T: +31 (0)20 625 75 37  
F: +31 (0)20 627 47 59  
E: [dsp@dsp-groep.nl](mailto:dsp@dsp-groep.nl)  
W: [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl)  
KvK: 33176766 A'dam

## Inleiding

In 2006 ging het actieprogramma 'geweld tegen werknemers met een publieke taak' van het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) van start. Dit actieprogramma bevat een aantal maatregelen om geweld tegen mensen die voor het publiek werken in te dammen. Met werknemers met een publieke taak bedoelen we medewerkers die onder de verantwoordelijkheid van de overheid vallen. Denk aan hulpverleners, handhavers, toezichthouders en dienstverleners zoals politie, brandweer, ambulancepersoneel, medewerkers van gemeentelijke diensten, buschauffeurs en conducteurs, stadswachten en ziekenhuispersoneel.

Onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep is gevraagd door het ministerie van BZK een kwantitatief onderzoek uit te voeren naar de omvang en achtergronden van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

In dit document treft u de tabellen aan behorende bij het onderzoeksrapport. Naast dit rapport en de tabellen is een zelfstandig te lezen management samenvatting verschenen met de belangrijkste resultaten en enkele conclusies en aanbevelingen.

## Tabellen bij hoofdstuk 2

Tabel 2.1 Persoonlijk slachtofferschap ongewenst gedrag (in afgelopen jaar)

	Verbaal Geweld	Fysiek geweld	Intimidatie	Discrimi- natie	Seksuele intimidatie	Totaal
Ambulance	87%	43%	19%	12%	14%	89%
Arbeidsinspectie	51%	6%	9%	7%	5%	54%
B&W	53%	6%	22%	5%	2%	59%
Belastingdienst	56%	5%	20%	9%	2%	60%
Brandweer	47%	9%	5%	5%	4%	48%
DJI	88%	<b>67%</b>	<b>40%</b>	27%	15%	91%
Gemeenteraad	30%	3%	15%	12%	4%	41%
NS	<b>97%</b>	64%	39%	<b>36%</b>	<b>19%</b>	<b>98%</b>
Politie	70%	48%	31%	24%	12%	73%
Primair Ond	55%	20%	13%	15%	7%	59%
Sociale Dienst	65%	7%	23%	9%	6%	69%
UWV+CWI	56%	5%	5%	13%	8%	61%
Voortgezet Ond	62%	22%	19%	18%	8%	69%
Ziekenhuis	63%	24%	19%	16%	17%	69%
Totaal	62%	24%	19%	16%	12%	66%

Tabel 2.2 Slachtoffers ongewenst gedrag: gemiddeld aantal incidenten (in afgelopen jaar)

	Verbaal- Geweld	Fysiek ge- weld	Intimidatie	Discrimina- tie	Seksuele intimidatie	Totaal
Ambulance	8	2,6	5,7	5,7	6	12,1
Arbeidsinspectie	4,5	2,1	1,7	3,3	3,5	6,7
B&W	6,5	4,3	2,3	3,1	2,2	6,8
Belastingdienst	8,6	4,4	1,9	8,5	4,3	11,9
Brandweer	3,1	1,7	1,5	2,3	<b>28,8</b>	7
DJI	34,4	8,7	12,3	14,9	20,3	48,8
Gemeenteraad	2,8	1,5	6	3,1	2,5	5,7
NS	<b>51,4</b>	6,6	<b>15,1</b>	<b>21,1</b>	5,7	<b>65,8</b>
Politie	39,3	<b>17,1</b>	12	14,2	13,5	38,5
Primair Ond	4,7	1,6	2,9	3,4	3,6	7,2
Sociale Dienst	15,1	5,9	3,2	4,4	5,5	18,4
Totaal	13,4	7,6	4,8	5,9	6,2	17,1
UWV+CWI	4,3	1,6	2,1	3	3,9	6,5
Voortgezet Ond	6,6	2,1	3,4	6,1	1,9	9,6
Ziekenhuis	10,5	6,2	3,7	4,7	6	15,3

Tabel 2.3 Slachtoffercijfers uit andere bronnen<sup>1</sup>

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Bedreiging	Seksuele inti- midatie	Totaal
Ambulance	41%	n.b.	43%	n.b.	43%
B&W	43%	6%	30%	4%	47-57%
Brandweer	44-52%	18%	10%	n.b.	n.b.
DJI	82%	30%	32%	n.b.	n.b.
NS	<b>95%</b>	<b>59-60%</b>	<b>63%</b>	n.b.	n.b.
Politie	91%	55%	53%	n.b.	n.b.
Sociale Dienst	64-78%	10-12%	20-27%	n.b.	<b>64-70%</b>
Ziekenhuis	40-61%	19-22%	15%	n.b.	n.b.

n.b. = Niet bekend.

Voor Arbeidsinspectie, Belastingdienst, Gemeenteraad, Primair onderwijs, UWV+CWI en Voortgezet onderwijs waren geen eerdere cijfers beschikbaar.

Noot 1 Bronnen: Driessen, 2001; Di Martino, 2005; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2004; Wonderen, 2004a; 2004b; Andersson, Elffers en Felix, 2005; De Waal, 2005; Personeels- en mobiliteitsonderzoek overheidspersoneel, 2006.

Tabel 2.4 Meest voorkomende type geweld bij meest recente incident (in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	schelden	duwen en trekken	seksuele opmerking	bedreigen	sekse
Arbeidsinspectie	schreeuwen	duwen en trekken	seksuele opmerking	onder druk zetten	sekse
B&W	schelden	duwen en trekken	seksuele blikken	bedreigen	geloofs-overtuiging
Belastingdienst	schelden	vastgrijpen	seksuele opmerkingen en blikken	bedreigen	huidskleur en anders
Brandweer	schelden	fysiek hinderen	Seksuele opmerking	bedreigen	sekse
DJI	schelden	duwen en trekken	seksuele opmerking	bedreigen	huidskleur
Gemeenteraad	schelden	meerdere soorten	seksuele opmerking	onder druk zetten	geloofs-overtuiging
NS	schelden	duwen en trekken	Seksuele opmerking	bedreigen	huidskleur
Politie	schelden	duwen en trekken	Seksuele opmerking	bedreigen	huidskleur
Primair Ond	schreeuwen	slaan	Seksuele opmerking	bedreigen	leeftijd
Sociale Dienst	schreeuwen	gooien voorwerpen	Seksuele opmerking	bedreigen	huidskleur
UWV+CWI	schreeuwen	gooien voorwerpen	Seksuele opmerking	bedreigen	huidskleur
Voortgezet Ond	schelden	duwen en trekken	Seksuele opmerking	bedreigen	huidskleur
Totaal	schelden	duwen en trekken	Seksuele opmerking	bedreigen	huidskleur

Tabel 2.5 Percentage incidenten dat zich minder dan een maand geleden afspeelde (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	32%	18%	28%	18%	27%
Arbeidsinspectie	22%	12%	27%	13%	22%
B&W	27%	21%	20%	19%	31%
Belastingdienst	32%	22%	38%	20%	23%
Brandweer	14%	11%	44%	10%	18%
DJI	64%	38%	53%	34%	50%
Gemeenteraad	22%	0%	29%	21%	41%
NS	69%	23%	29%	31%	41%
Politie	55%	38%	18%	40%	25%
Primair Ond	30%	26%	25%	7%	29%
Sociale Dienst	32%	13%	23%	21%	20%
UWV+CWI	23%	4%	15%	14%	8%
Voortgezet Ond	50%	29%	53%	25%	23%
Ziekenhuis	41%	29%	32%	20%	14%
Totaal	40	29	33	22	2

Tabel 2.6 Meest voorkomend tijdstip incident (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	nacht (31%)	late avond (29%) vroeg avond	nacht (36%)	late avond (38%)	late avond (27%)
Arbeidsinspectie	middag (45%)	(53%)	ochtend (43%)	middag (40%)	middag (63%)
B&W	middag (40%)	alle tijdstippen	middag (60%)	middag (57%)	middag (46%)
Belastingdienst	middag (51%)	middag (50%) vroeg avond	middag (62%) vroeg avond en	middag (52%)	middag (46%)
Brandweer	late avond (30%)	(37%)	nacht (33%)	late avond (40%)	middag (46%)
DJI	middag (52%)	<b>middag (73%)</b> vroeg avond	middag (68%) vroeg avond	<b>middag (63%)</b>	middag (61%) vroeg avond
Gemeenteraad	middag (38%)	(50%)	(63%) vroeg avond	middag (52%)	(41%) vroeg avond
NS	ochtend (28%)	late avond (28%)	(37%)	late avond (33%)	(31%)
Politie	middag (34%)	nacht (30%)	middag (38%)	middag (24%)	middag (50%)
Primair Ond	<b>middag (70%)</b>	middag (52%)	<b>ochtend (75%)</b>	middag (57%)	middag (62%)
Sociale Dienst	ochtend (64%)	ochtend (55%)	ochtend (57%)	ochtend (55%)	<b>ochtend (71%)</b>
UWV+CWI	ochtend (60%)	ochtend (50%)	ochtend (61%)	ochtend (45%)	ochtend (65%)
Voortgezet Ond	middag (55%)	middag (64%)	middag (50%)	middag (46%)	middag (53%)
Ziekenhuis	middag (40%)	late avond (27%)	middag (44%)	middag (36%)	middag (46%)
Totaal	middag (44%)	middag (31%)	middag (42%)	middag (40%)	middag (49%)

Tabel 2.7 Percentage incidenten dat zich tijdens werktijd afgespeelde (m.b.t. meest recent incident in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	99	99	92	<b>100</b>	96
Arbeidsinspectie	98	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	95
B&W	82	49	<b>100</b>	79	83
Belastingdienst	98	<b>100</b>	<b>100</b>	91	100
Brandweer	92	84	89	80	91%
DJI	<b>100</b>	<b>100</b>	95	<b>100</b>	97
Gemeenteraad	62	31	23	58	83
NS	99	100	<b>100</b>	98	<b>100</b>
Politie	99	99	<b>100</b>	98	<b>100</b>
Primair Ond	94	87	<b>100</b>	78	90
Sociale Dienst	98	93	91	96	98
UWV+CWI	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	98
Voortgezet Ond	98	98	79	72	<b>100</b>
Ziekenhuis	99	95	98	95	<b>100</b>
Totaal	98	95	96	91	98

Tabel 2.8 Meest voorkomende situatie incident (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	<b>Verbaal geweld</b>	<b>Fysiek geweld</b>	<b>Seksuele intimidatie</b>	<b>Intimidatie</b>	<b>Discriminatie</b>
Ambulance	divers (44%)	anders (54%)	anders (48%)	ontevreden over dienstverlening (38%)	ontevreden over dienstverlening (35%)
Arbeidsinspectie	betrapt op overtreding (62%)	<b>voerde controle uit (94%)</b>	voerde controle uit (58%)	betrapt op overtreding (28%)	<b>voerde controle uit (81%)</b>
B&W	ontevreden over dienstverlening (53%)	wees persoon terecht (29%)	geen bijzondere situatie (62%)	geëmotioneerd door slecht nieuws (40%)	geen bijzondere situatie (51%)
Belastingdienst	voerde controle uit (36%)	voerde controle uit (33%)	geen bijzondere situatie (38%)	geëmotioneerd door slecht nieuws (39%)	geëmotioneerd door slecht nieuws (41%)
Brandweer	ontevreden over dienstverlening (34%)	Ontevreden dienstverlening (32%)	geen bijzondere situatie (44%)	Ontevreden dienstverlening (50%)	wees persoon terecht (55%)
DJI	wees persoon terecht (60%)	wees persoon terecht (39%)	geen bijzondere situatie (62%)	wees persoon terecht (55%)	wees persoon terecht (36%)
Gemeenteraad	geëmotioneerd door slecht nieuws (30%)	anders (69%)	geen bijzondere situatie (50%)	geen bijzondere situatie (26%)	geen bijzondere situatie (46%)
NS	<b>voerde controle uit (69%)</b>	voerde controle uit (72%)	geen bijzondere situatie (36%)	<b>voerde controle uit (70%)</b>	voerde controle uit (79%)
Politie	wees persoon terecht (30%)	aanhouding (57%)	geen bijzondere situatie (38%)	wees persoon terecht (37%)	voerde controle uit (24%)
Primair Ond	wees persoon terecht (52%)	wees persoon terecht (57%)	<b>geen bijzondere situatie (77%)</b>	wees persoon terecht (28%)	geen bijzondere situatie (35%)
Sociale Dienst	ontevreden over dienstverlening (49%)	ontevreden over dienstverlening (33%)	geen bijzondere situatie (40%)	ontevreden over dienstverlening (40%)	persoon ergerde zich aan werk (29%)
UWV+CWI	geëmotioneerd door slecht nieuws (49%)	ontevreden over dienstverlening (39%)	geen bijzondere situatie (56%)	geëmotioneerd door slecht nieuws (41%)	geëmotioneerd door slecht nieuws (29%)
Voortgezet Ond	<b>wees persoon terecht (69%)</b>	geen bijzondere situatie (31%)	geen bijzondere situatie (61%)	wees persoon terecht (47%)	geen bijzondere situatie (41%)
Ziekenhuis	ontevreden over dienstverlening (52%)	anders (49%)	geen bijzondere situatie (66%)	ontevreden over dienstverlening (51%)	geen bijzondere situatie (38%)
Totaal	ontevreden over dienstverlening (36%)	anders (37%)	geen bijzondere situatie (62%)	ontevreden over dienstverlening (36%)	geen bijzondere situatie (34%)

Tabel 2.9 Percentage daders dat iets gedaan wil krijgen en slagingspercentage (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	<b>Dader wilde iets gedaan krijgen</b>	<b>Dader kreeg iets gedaan</b>
Ambulance	63%	12%
Arbeidsinspectie	64%	11%
B&W	76%	4%
Belastingdienst	76%	6%
Brandweer	56%	8%
DJI	74%	5%
Gemeenteraad	72%	3%
NS	71%	9%
Politie	66%	2%
Primair onderwijs	63%	<b>19%</b>
Sociale Dienst	<b>83%</b>	7%
UWV + CWI	79%	9%
Voortgezet onderwijs	54%	7%
Ziekenhuis	62%	10%
Totaal	64%	9%

Tabel 2.10 Percentage incidenten met een wapen (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie
Ambulance	5%	0%	3%
Arbeidsinspectie	6%	0%	5%
B&W	22%	0%	5%
Belastingdienst	17%	0%	3%
Brandweer	5%	0%	<b>20%</b>
DJI	<b>23%</b>	0%	5%
Gemeenteraad	19%	0%	4%
NS	9%	0%	6%
Politie	12%	0%	6%
Primair Ond	9%	0%	0%
Sociale Dienst	8%	0%	1%
UWV+CWI	12%	0%	5%
Voortgezet Ond	5%	0%	0%
Ziekenhuis	12%	0%	4%
Totaal	11%	0%	3%

Tabel 2.11 Percentage incidenten waarbij slachtoffer werd gewond (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie
Ambulance	7%	0%	3%
Arbeidsinspectie	0%	0%	0%
Belastingdienst	0%	0%	0%
B&W	20%	0%	0%
Brandweer	0%	0%	<b>10%</b>
DJI	5%	0%	1%
NS	<b>11%</b>	0%	1%
Politie	10%	0%	0%
Gemeenteraad	0%	0%	0%
Primair Ond	0%	0%	0%
Sociale Dienst	8%	0%	1%
UWV+CWI	0%	5%	2%
Voortgezet Ond	0%	0%	0%
Ziekenhuis	9%	0%	0%
Totaal	7%	0%	0%

Tabel 2.12 Percentage mannen onder de daders (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	86%	83%	80%	82%	90%
Arbeidsinspectie	95%	81%	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>
B&W	91%	92%	56%	88%	85%
Belastingdienst	87%	94%	75%	95%	89%
Brandweer	<b>97%</b>	94%	71%	100%	88%
DJI	90%	89%	82%	90%	87%
Gemeenteraad	88%	81%	69%	90%	80%
NS	93%	95%	74%	96%	84%
Politie	91%	95%	66%	94%	85%
Primair Ond	71%	95%	51%	35%	55%
Sociale Dienst	82%	90%	89%	92%	71%
UWV+CWI	82%	<b>100%</b>	96%	79%	70%
Voortgezet Ond	65%	79%	75%	86%	73%
Ziekenhuis	79%	64%	91%	72%	84%
Totaal	79%	77%	86%	77%	78%

Tabel 2.13 Gemiddelde leeftijd daders (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	35	35	40	33	36
Arbeidsinspectie	44	35	42	41	45
B&W	50	44	49	47	42
Belastingdienst	43	34	37	47	42
Brandweer	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>41</b>
DJI	31	30	31	32	30
Gemeenteraad	45	53	47	48	52
NS	30	25	35	28	24
Politie	51	29	32	31	32
Primair Ond	26	42	38	13	37
Sociale Dienst	40	36	40	40	42
UWV+CWI	40	36	36	39	43
Voortgezet Ond	18	17	28	22	20
Ziekenhuis	40	40	43	41	39
Totaal	36	33	40	38	41

Tabel 2.14 Percentage slachtoffers dat daders voor het eerst ziet (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	95%
Arbeidsinspectie	82%	89%	83%	78%	87%
B&W	43%	29%	44%	40%	17%
Belastingdienst	70%	94%	63%	48%	87%
Brandweer	79%	79%	78%	50%	50%
DJI	16%	23%	26%	18%	21%
Gemeenteraad	59%	87%	55%	45%	41%
NS	97%	<b>96%</b>	85%	95%	<b>98%</b>
Politie	84%	77%	63%	72%	74%
Primair Ond	10%	22%	0%	14%	20%
Sociale Dienst	48%	46%	49%	46%	52%
UWV+CWI	78%	83%	56%	57%	78%
Voortgezet Ond	8%	7%	7%	18%	8%
Totaal	57%	50%	59%	51%	54%

Tabel 2.15 Persoonlijke kenmerken slachtoffers en niet-slachtoffers (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	% mannen	Gem. geboorteaar	% autochtonen	% leidinggevend	Gem. aantal uren
Ambulance	75% (90%)	1966 (1963)	94% (100%)	9% (15%)	35 (36)
Arbeidsinspectie	61% (65%)	1963 (1960)	88% (88%)	8% (10%)	36 (36)
B&W	82% (87%)	1954 (1955)	<b>96%</b> (98%)	<b>81%</b> (71%)	37 (36)
Belastingdienst	82% (89%)	1959 (1959)	93% (94%)	1% (4%)	36 (36)
Brandweer	<b>88%</b> (89%)	1967 (1966)	<b>96%</b> (94%)	47% (33%)	20 (19)
DJI	81% (76%)	1964 (1958)	85% (88%)	2% (10%)	36 (35)
Gemeenteraad	67% (77%)	1959 (1957)	88% (92%)	43% (32%)	22 (11)
NS	73% (39%)	1962 (1959)	87% (100%)	4% (0%)	35 (33)
Politie	71% (59%)	1965 (1961)	92% (92%)	29% (27%)	35 (35)
Primair Ond	20% (23%)	1963 (1961)	94% (92%)	23% (16%)	30 (31)
Sociale Dienst	27% (41%)	1964 (1963)	88% (88%)	15% (14%)	33 (31)
UWV+CWI	39% (56%)	1962 (1960)	86% (89%)	5% (7%)	34 (34)
Voortgezet Ond	50% (61%)	1962 (1959)	88% (91%)	25% (24%)	32 (30)
Ziekenhuis	21% (15%)	1965 (1962)	91% (91%)	15% (16%)	29 (27)
Totaal	36% (36%)	1964 (1961)	91% (91%)	20% (18%)	30 (29)

Percentage tussen haakjes heeft betrekking op niet-slachtoffers

\* = significant verschil (p<0.5)



Tabel 2.16 Percentage slachtoffers met meer dan één contact per dag (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	99% (92%)*	<b>100%</b> (96%)	<b>100%</b> (97%)	<b>100%</b> (97%)	95% (98%)
Arbeidsinspectie	84% (60%)*	89% (71%)	83% (72%)	72% (73%)	81% (72%)
B&W	89% (84%)	84% (87%)	81% (87%)	94% (85%)	93% (87%)
Belastingdienst	64% (32%)*	78% (49%)*	63% (50%)	48% (51%)	79% (48%)*
Brandweer	63% (41%)	42% (52%)	80% (50%)	83% (50%)	86% (50%)
DJI	93% (62%)*	94% (80%)*	98% (88%)	94% (86%)*	92% (88%)
Gemeenteraad	66% (54%)	63% (58%)	61% (58%)	56% (65%)	59% (58%)
NS	<b>100%</b> (100%)	<b>100%</b> (99%)	<b>100%</b> (100%)	100% (99%)	<b>100%</b> (100%)
Politie	92% (62%)*	94% (73%)*	97% (83%)*	91% (82%)*	98% (80%)*
Primair Ond	90% (83%)	86% (87%)	78% (88%)	80% (88%)	79% (81%)
Sociale Dienst	78% (56%)*	80% (71%)	91% (70%)*	82% (68%)*	80% (71%)
UWV+CWI	88% (80%)*	83% (85%)	<b>100%</b> (84%)*	92% (83%)	89% (84%)
Voortgezet Ond	87% (79%)	93% (81%)*	91% (83%)	83% (84%)	85% (84%)
Ziekenhuis	97% (89%)*	96% (94%)	96% (94%)	98% (94%)	<b>100%</b> (94%)
Totaal	91% (78%)	93% (94%)	93% (95%)	89% (85%)	91% (85%)

Percentage tussen haakjes heeft betrekking op niet-slachtoffers

\* = significant verschil (p<0.5)

Tabel 2.17 Percentage dat getuige is geweest van ongewenst gedrag (afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
Ambulance	60%	30%	11%	14%	11%
Arbeidsinspectie	30%	7%	2%	9%	3%
B&W	30%	2%	1%	10%	4%
Belastingdienst	36%	9%	5%	14%	8%
Brandweer	34%	3%	4%	4%	3%
DJI	<b>90%</b>	<b>68%</b>	<b>28%</b>	<b>45%</b>	<b>34%</b>
Gemeenteraad	19%	4%	4%	11%	9%
NS	87%	44%	11%	31%	39%
Politie	72%	45%	21%	34%	30%
Primair Ond	53%	24%	8%	19%	15%
Sociale Dienst	58%	10%	4%	21%	9%
UWV+CWI	46%	5%	1%	13%	6%
Voortgezet Ond	60%	22%	14%	22%	22%
Ziekenhuis	58%	22%	13%	15%	16%
Totaal	56%	19%	11%	18%	17%

Tabel 2.18 Getuigen ongewenst gedrag: gemiddeld aantal keer getuige van incidenten (in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie	Totaal
Ambulance	4,4	0,9	0,4	0,8	0,6	10,9
Arbeidsinspectie	1,3	0,1	0	0,1	0,1	5,1
B&W	1,1	0,1	0	0,2	0,1	4
Belastingdienst	2,9	0,2	0,1	0,3	0,7	10,1
Brandweer	1,1	0,1	<b>1,1</b>	0,1	0,1	6,7
DJI	<b>30,3</b>	6,1	4,4	<b>5,1</b>	<b>4,5</b>	54,5
Gemeenteraad	1	0,1	0	0,8	0,3	7,5
NS	27,7	2,6	0,5	3,2	5,1	44,5
Politie	26	<b>11,7</b>	2,4	4,1	3,1	<b>62,1</b>
Primair Ond	3,4	1,3	0,2	0,4	0,9	10,4
Sociale Dienst	4,5	0,3	0,1	0,9	0,3	9,7
UWV+CWI	2,9	0,2	0,1	0,5	0,3	7,3
Voortgezet Ond	6,8	0,8	0,8	0,9	2,1	18,1
Ziekenhuis	5,5	1,1	0,6	0,7	0,5	13,9
Totaal	6,7	1,2	0,7	1,0	1,1	18,9

Tabel 2.19 Achtergrondkenmerken van getuigen en niet-getuigen (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	% mannen	Gem. geboorte- jaar	% autochtonen	% leiding- gevend	Gem. aantal uren
Ambulance	76% (78%)	1965 (1966)	95% (92%)	9% (11%)	35 (35)
Arbeidsinspectie	63% (63%)	1963 (1961)*	83% (91%)	7% (9%)	36 (36)
B&W	78% (87%)	1955 (1954)	95% (98%)	80% (75%)	37 (37)
Belastingdienst	78% (90%)*	1959 (1958)	91% (94%)	2% (3%)	36 (36)
Brandweer	89% (89%)	1966 (1967)	98% (95%)	55% (33%)	19 (20)
DJI	76% (78%)	1963 (1961)	85% (96%)	2% (11%)*	36 (36)
Gemeenteraad	71% (74%)	1961 (1956)*	89% (91%)	47% (32%)	23 (16)*
NS	72% (75%)	1963 (1959)*	88% (79%)	4% (3%)	35 (34)
Politie	70% (61%)	1965 (1960)*	92% (95%)	28% (29%)	35 (35)
Primair Ond	23% (19%)	1962 (1961)	93% (93%)	22% (18%)	30 (30)
Sociale Dienst	40% (35%)	1964 (1964)	88% (88%)	16% (12%)	33 (31)*
UWV+CWI	46% (46%)	1962 (1961)	87% (87%)	7% (3%)	34 (34)
Voortgezet Ond	53% (54%)	1961 (1961)	89% (91%)	28% (18%)*	32 (31)
Totaal	38% (34%)	1964 (1962)	90% (92%)	20% (18%)	31 (29)

Percentage tussen haakjes heeft betrekking op niet-slachtoffers

\* = significant verschil (p<0.5)

Tabel 2.20 Wat doet getuige met waarneming

	Meest voorkomende reactie	Tweede meest voorkomende reactie
Ambulance	Sprak er later met collega over (44%)	Greep direct in (36%)
Arbeidsinspectie	Bemiddelen (67%)	Sprak er later met collega over (56%)
B&W	Sprak er later met collega over (39%)	Bemiddelen (34%)
Belastingdienst	Sprak er later met collega over (39%)	Bemiddelen (34%)
Brandweer	Sprak er later met collega over (40%)	Bemiddelen (35%)
Dji	Greep direct in (66%)	Sprak er later met collega over (45%)
Gemeenteraad	Sprak er later met collega over (43%)	Greep direct in (31%)
Ns	Greep direct in (48%)	Sprak er later met collega over (42%)
Politie	Greep direct in (71%)	Sprak er later met collega over (30%)
Primair Ond	Sprak er later met collega over (54%)	Haalde iemand erbij (39%)
Sociale dienst	Sprak er later met collega over (60%)	Greep direct in (19%)
UWV+CWI	Sprak er later met collega over (49%)	Haalde iemand erbij (20%)
Voortgezet Ond	Greep direct in (45%)	Sprak er later met collega over (42%)
Ziekenhuis	Sprak er later met collega over (52%)	Greep direct in (38%)
Totaal	Sprak er later met collega over (48%)	Greep direct in (40%)

Tabel 2.21 Met wie bespreekt slachtoffer het ongewenst gedrag (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Met niemand besproken	Met collega	Met leiding- gevende	Met bedrijfs- maatsch. werker
Ambulance	10%	84%	20%	1%
Arbeidsinspectie	25%	64%	29%	0%
B&W	21%	61%	6%	0%
Belastingdienst	11%	71%	42%	2%
Brandweer	13%	74%	36%	0%
DJI	7%	86%	44%	2%
Gemeenteraad	24%	57%	10%	3%
NS	24%	62%	27%	4%
Politie	16%	77%	32%	1%
Primair onderwijs	7%	69%	56%	7%
Sociale Dienst	8%	75%	37%	2%
UWV + CWI	14%	72%	30%	0%
Voortgezet onderwijs	17%	64%	41%	3%
Ziekenhuis	10%	80%	26%	3%
Totaal	11%	76%	33%	3%

Tabel 2.22 Melding en aangifte ongewenst gedrag bij politie (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Melding	..., waarvan aangifte
Ambulance	20%	37%
Arbeidsinspectie	7%	56%
B&W	27%	43%
Belastingdienst	11%	42%
Brandweer	15%	26%
DJI	2%	19%
Gemeenteraad	15%	27%
NS	27%	<b>62%</b>
Politie	<b>31%</b>	58%
Primair onderwijs	11%	22%
Sociale Dienst	15%	57%
UWV + CWI	9%	22%
Voortgezet onderwijs	7%	21%
Ziekenhuis	10%	35%
<b>Totaal</b>	<b>12%</b>	<b>40%</b>

Tabel 2.23 Ziekmeldingen en minder functioneren naar aanleiding van ongewenst gedrag (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Ziek gemeld	Reden (type voorval)	Minder functioneren	Reden (type voorval)
Ambulance	1%		8%	Verbaal
Arbeidsinspectie	0%		4%	
B&W	0%		3%	Intimidatie
Belastingdienst	2%		7%	Verbaal
Brandweer	0%		5%	Verbaal
DJI	5%	Intimidatie	16%	Intimidatie
Gemeenteraad	0%		5%	Verbaal
NS	<b>10%</b>	Fysiek geweld	23%	Verbaal
Politie	1%		4%	
Primair Ond	5%	Verbaal + Intimidatie	<b>18%</b>	Verbaal
Sociale Dienst	1%		8%	Verbaal
UWV + CWI	1%		7%	Verbaal
Voortgezet Ond	5%	Verbaal	17%	Verbaal
Ziekenhuis	0%		5%	Verbaal
<b>Totaal</b>	<b>2%</b>	<b>Verbaal</b>	<b>8%</b>	<b>Verbaal</b>

Redenen alleen genoemd voor beroepen waar 5% of meer ziek was of minder functioneerde.

Tabel 2.24 Schatting loonkosten door ziekte en minder functioneren veroorzaakt door ongewenst gedrag (bedragen in duizenden euro per jaar)

	Door ziekmelding	Door minder functioneren	Totaal
Ambulance	2.035	226	2.261
Arbeidsinspectie	0	2	2
B&W	0	8	8
Belastingdienst	4.494	1.550	6.044
Brandweer	16	552	568
DJI	6.900	2.800	9.700
Gemeenteraad	0	31	31
NS	1.890	1.128	3.018
Politie	<b>24.142</b>	2.612	<b>26.754</b>
Primair onderwijs	8.817	253	9.070
Sociale Dienst	4.601	2.644	7.245
UWV + CWI	321	712	1.033
Voortgezet onderwijs	6.794	5.610	12.404
Ziekenhuis	6.129	<b>18.706</b>	24.835
<b>Totaal</b>	<b>66.140</b>	<b>36.834</b>	<b>102.974</b>

## Tabellen bij hoofdstuk 3

Tabel 3.1 Persoonlijk slachtofferschap ongewenst gedrag (in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Intimidatie	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Totaal
Ambulance	14%	2%	14%	7%	5%	28%
Arbeidsinspectie	7%	0%	8%	4%	6%	15%
B&W	4%	1%	4%	1%	2%	8%
Belastingdienst	9%	0%	9%	3%	3%	16%
Brandweer	13%	2%	9%	4%	2%	19%
DJI	26%	4%	31%	13%	10%	43%
Gemeenteraad	12%	0%	8%	5%	2%	18%
NS	9%	0%	12%	8%	8%	24%
Politie	18%	3%	13%	15%	14%	33%
Primair Ond	23%	1%	10%	6%	6%	29%
Sociale Dienst	8%	0%	11%	2%	3%	16%
UWV+CWI	6%	0%	7%	3%	1%	14%
Voortgezet Ond	28%	2%	14%	11%	10%	36%
Ziekenhuis	12%	1%	9%	7%	4%	22%
Totaal	17%	1%	11%	7%	6%	26%

Tabel 3.2 Slachtoffers ongewenst gedrag: gemiddeld aantal incidenten (in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Intimidatie	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Totaal
Ambulance	2.1	1.3	1.9	2.8	2.8	3.4
Arbeidsinspectie	2.0	-	1.9	1.8	2.6	3.3
B&W	2.1	1.0	2.1	1.0	1.7	2.9
Belastingdienst	7.4	-	8.7	3.3	3.5	10.3
Brandweer	3.7	2.0	2.5	3.4	2.7	4.5
DJI	4.8	1.6	7.6	6.6	20.1	15.2
Gemeenteraad	7.1	-	1.8	1.6	1.6	1.9
NS	1.8	-	1.7	4.0	2.7	3.8
Politie	2.9	5.6	2.6	4.5	4.0	6.7
Primair Ond	2.5	2.7	5.1	2.6	2.3	4.1
Sociale Dienst	3.1	4.0	2.4	2.7	2.0	3.7
UWV+CWI	1.6	1.0	2.4	1.8	1.2	2.0
Voortgezet Ond	4.3	2.8	9.7	6.3	3.8	10.1
Ziekenhuis	3.3	1.0	3.3	1.3	1.8	2.9
Totaal	3.3	2.8	5.0	3.3	3.4	5.4

Tabel 3.3 Type ongewenst gedrag bij meest recente incident in afgelopen jaar

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Intimidatie	Discriminatie	Seksuele intimidatie
Ambulance	47%	3%	28%	17%	6%
Arbeidsinspectie	32%	-	38%	8%	22%
B&W	62%	-	25%	4%	10%
Belastingdienst	51%	-	23%	13%	13%
Brandweer	54%	-	33%	9%	5%
DJI	32%	-	42%	11%	15%
Gemeenteraad	58%	-	26%	15%	2%
NS	29%	-	13%	28%	30%
Politie	31%	-	43%	15%	11%
Primair Ond	46%	-	31%	13%	11%
Sociale Dienst	39%	1%	48%	2%	10%
UWV+CWI	39%	-	37%	15%	8%
Voortgezet Ond	49%	-	32%	6%	13%
Ziekenhuis	48%	-	22%	20%	10%
Totaal	46%	0%	29%	14%	11%

Tabel 3.4 Meest voorkomend type geweld bij meest recente incident (in afgelopen jaar)

	Intimidatie	Discriminatie	Seksuele intimidatie	Fysiek geweld
Ambulance	Onder druk zetten	Sekse	Seksueel getinte opmerkingen en aanranding	Slaan
Arbeidsinspectie	Onder druk zetten	Sekse	Seksueel getinte opmerkingen	-
B&W	Onder druk zetten	Sekse	Seksueel getinte opmerkingen	-
Belastingdienst	Onder druk zetten	Geloof	Seksueel getinte opmerkingen	-
Brandweer	Onder druk zetten	Sekse en geloof	Seksueel getinte blikken	-
DJI	Onder druk zetten	Geloof	Seksueel getinte opmerkingen	-
Gemeenteraad	Onder druk zetten	Sekse	Seksueel getinte opmerkingen	-
NS	Onder druk zetten	Huidskleur	Seksueel getinte opmerkingen	-
Politie	Onder druk zetten	Sekse, geloof, geaardheid, allen	Seksueel getinte opmerkingen	-
Primair Ond	Onder druk zetten	-	Seksueel getinte opmerkingen	-
Sociale Dienst	Onder druk zetten	-	Seksueel getinte opmerkingen	Slaan
UWV+CWI	Onder druk zetten	Huidskleur	Seksueel getinte opmerkingen	-
Voortgezet onderwijs	Onder druk zetten	Huidskleur, geaardheid, beide	Seksueel getinte opmerkingen	-
Ziekenhuis	Onder druk zetten	Geloof	Seksueel getinte opmerkingen	-
Totaal	Onder druk zetten	Geloof	Seksueel getinte opmerkingen	Slaan

Tabel 3.5 Meest voorkomende situatie en tijdstip (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Meest voorkomende situatie	Tijdens werktijd
Ambulance	Dader vindt dat hij recht van spreken heeft ivm ervaring, kennis en kunde(22%) Dader wilde gelijk halen (22%)	94%
Arbeidsinspectie	Dader wilde gelijk halen (30%) Geen aanleiding/stijl dader (28%)	100%
B&W	Dader wilde gelijk halen (25%) Geen aanleiding/stijl dader (25%)	100%
Belastingdienst	Dader en slachtoffer oneens over manier van werken (33%) Dader wilde gelijk halen (31%)	90%
Brandweer	Geen aanleiding/stijl dader (30%) Dader wilde gelijk halen (30%)	91%
DJI	Dader wilde gelijk halen (39%)Geen aanleiding/stijl dader (35%)	96%
Gemeenteraad	Dader vindt dat hij recht van spreken heeft ivm ervaring, kennis en kunde (38%) Dader wilde gelijk halen (35%)	85%
NS	Er was geen aanleiding (35%)Geen aanleiding/stijl dader (22%)	93%
Politie	Geen aanleiding/stijl dader (24%)Dader wilde gelijk halen (22%)	98%
Primair Ond	Dader wilde gelijk halen (51%) Geen aanleiding/stijl dader (33%)	100%
Sociale Dienst	Geen aanleiding/stijl dader (32%) Dader wilde gelijk halen (30%)	99%
UWV + CWI	Geen aanleiding/stijl dader (34%) Dader wilde gelijk halen (25%)	98%
Voortgezet Ond	Dader wilde gelijk halen (32%) Geen aanleiding/stijl dader (25%)	95%
Ziekenhuis	Geen aanleiding/stijl dader (33%) Dader vindt dat hij recht van spreken heeft ivm ervaring, kennis en kunde (23%)	100%
Totaal	Geen aanleiding/stijl dader (31%) Dader wilde gelijk halen (28%)	98%

Tabel 3.6 Percentage daders dat iets gedaan wil krijgen (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	<b>Iets gedaan krijgen</b>
Ambulance	67%
Arbeidsinspectie	65%
B&W	65%
Belastingdienst	56%
Brandweer	72%
DJI	69%
Gemeenteraad	75%
NS	50%
Politie	61%
Primair Ond.	<b>82%</b>
Sociale Dienst	79%
UWV + CWI	63%
Voortgezet Ond.	67%
Ziekenhuis	75%
<b>Totaal</b>	<b>73%</b>

Tabel 3.7 Kenmerken van daders (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	% Man	Gemiddelde leeftijd	Leidinggevende	Meest voorkomende aantal keren contact	Gem. aantal jaren in dienst
Ambulance	<b>97%</b> (76%)	43	19%	Paar keer per week ( <b>47%</b> ) Bijna elke dag (25%)	13
Arbeidsinspectie	64% (63%)	51	46%	Paar keer per maand (46%) Paar keer per week (19%)	16
B&W	92% (84%)	50	45%	Bijna elke dag (40%) Dagelijks (29%)	11
Belastingdienst	80% (85%)	46	36%	Dagelijks (21%) Bijna elke dag (21%) Een keer per week (21%)	27
Brandweer	91% (89%)	43	49%	Paar keer per week (26%) Een keer per week (26%)	14
DJI	85% (77%)	42	41%	Paar keer per week (42%) Bijna elke dag (29%)	14
Gemeenteraad	90% (73%)	51	41%	Een keer per week (32%) Paar keer per maand (21%)	9
NS	76% (73%)	40	24%	Minder dan 1 keer per maand (30%) Paar keer per week (25%)	18
Politie	83% (67%)	43	48%	Paar keer per week (34%) Bijna elke dag (26%)	19
Primair Ond	62% (21%)	45	51%	Dagelijks (31%) Paar keer per week (28%)	11
Sociale Dienst	71% (38%)	45	51%	Dagelijks (32%) Bijna elke dag (24%)	10
UWV+CWI	67% (46%)	45	<b>52%</b>	Bijna elke dag (29%) Paar keer per week (21%)	10
Voortgezet Ond	68% (53%)	48	46%	Paar keer per week (30%) Dagelijks (29%)	14
Ziekenhuis	53% (19%)	45	50%	Eén keer per maand (27%) Eén keer per week (23%)	14
<b>Totaal</b>	<b>64%</b> (64%)	45	48%	Paar keer per week (25%) Eén keer per week (16%)	13

Percentage tussen haakjes heeft betrekking op niet-slachtoffers

Tabel 3.8 Persoonlijke kenmerken slachtoffers en niet-slachtoffers (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	% Autochtoon	Gemiddelde geboortejaar	% Man
Ambulance	92% (95%)	1965 (1966)	71% (78%)
Arbeidsinspectie	77% (90%)*	1964 (1961)*	33% (68%)*
B&W	<b>94%</b> (96%)	1957 (1954)	70% (85%)
Belastingdienst	91% (93%)	1959 (1958)	73% (88%)*
Brandweer	93% (96%)	1965 (1967)	<b>95%</b> (87%)
DJI	84% (87%)	1963 (1963)	73% (80%)
Gemeenteraad	86% (92%)	1962 (1957)	59% (76%)*
NS	88% (86%)	1964 (1962)*	66% (75%)
Politie	90% (93%)	1965 (1964)	66% (68%)
Primair Ond	91% (94%)	1960 (1962)	23% (20%)
Sociale Dienst	89% (88%)	1963 (1964)	33% (39%)
UWV + CWI	82% (87%)	1962 (1961)	46% (46%)
Voortgezet Ond	86% (91%)	1961 (1961)	47% (57%)
Ziekenhuis	90% (93%)	1966 (1964)	15% (20%)
Totaal	90% (91%)	1963 (1963)	34% (37%)

Percentage tussen haakjes heeft betrekking op niet-slachtoffers

\* = significant verschil (p <,05)

Tabel 3.9 Werkgerelateerde kenmerken slachtoffers en niet-slachtoffers (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	% Leidinggevend	Werkuren per week	Gem aantal jaren functie	Gem aantal jaren in dienst
Ambulance	12% (9%)	35 (35)	11 (10)	10 (10)
Arbeidsinspectie	8% (9%)	35 (36)*	8 (8)	11 (13)
B&W	<b>84%</b> (76%)	<b>37</b> (37)	9 (7)	9 (7)
Belastingdienst	2% (3%)	35 (36)	14 (15)	<b>25</b> (26)
Brandweer	49% (39%)	23 (19)	10 (9)	15 (12)
DJI	2% (3%)	35 (36)	12 (11)	13 (12)
Gemeenteraad	46% (34%)	25 (16)*	7 (8)	7 (7)
NS	3% (4%)	34 (35)	11 (12)	11 (13)
Politie	27% (29%)	36 (35)	8 (9)	17 (17)
Primair Ond	29% (17%)*	29 (31)	<b>15</b> (16)	13 (13)
Sociale Dienst	9% (16%)	33 (32)	8 (8)	11 (10)
UWV + CWI	7% (5%)	33 (34)	9 (8)	12 (13)
Voortgezet Ond	20% (28%)	32 (31)	13 (12)	12 (11)
Ziekenhuis	16% (16%)	27 (29)	11 (11)	12 (12)
Totaal	21% (18%)*	30 (30)	12 (12)	13 (13)

Percentage tussen haakjes heeft betrekking op niet-slachtoffers

\* = significant verschil (p <,05)

Tabel 3.10 Percentage dat getuige is geweest van ongewenst gedrag (afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie	Totaal
Ambulance	14%	1%	7%	11%	6%	22%
Arbeidsinspectie	8%	0%	2%	6%	2%	12%
B&W	10%	0%	2%	2%	2%	11%
Belastingdienst	8%	1%	3%	7%	4%	15%
Brandweer	8%	1%	1%	6%	4%	13%
DJI	32%	<b>5%</b>	<b>17%</b>	<b>32%</b>	<b>19%</b>	<b>47%</b>
Gemeenteraad	9%	1%	4%	5%	5%	13%
NS	15%	1%	9%	10%	13%	22%
Politie	21%	2%	16%	11%	14%	34%
Primair Ond	22%	1%	3%	8%	6%	25%
Sociale Dienst	8%	0%	2%	6%	2%	13%
UWV+CWI	5%	0%	2%	4%	2%	9%
Voortgezet Ond	<b>27%</b>	2%	9%	8%	7%	30%
Ziekenhuis	16%	1%	4%	9%	7%	21%
Totaal	18%	1%	5%	9%	7%	23%

Tabel 3.11 Getuigen ongewenst gedrag: gemiddeld aantal keer getuige van incidenten (in afgelopen jaar)

	Verbaal geweld	Fysiek geweld	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie	Totaal
Ambulance	2.5	1.5	2.5	1.9	2.3	3.8
Arbeidsinspectie	2.5	-	4.4	2.5	4.0	3.5
B&W	1.9	-	4.0	4.0	4.2	4.3
Belastingdienst	9.2	1.5	<b>16.9</b>	<b>14.5</b>	8.7	21.9
Brandweer	5.0	2.0	4.5	2.7	4.8	6.4
DJI	5.6	2.0	9.7	5.3	9.0	<b>14.6</b>
Gemeenteraad	<b>9.3</b>	1.0	2.3	2.4	3.5	3.9
NS	7.0	<b>2.5</b>	3.7	3.5	<b>9.1</b>	13.7
Politie	3.1	1.0	3.6	2.6	5.5	6.5
Primair Ond	2.9	1.3	1.8	9.1	2.1	3.9
Sociale Dienst	2.6	-	2.7	3.3	1.9	3.6
UWV +CWI	2.2	-	2.4	3.0	2.3	3.6
Voortgezet Ond	3.8	1.0	2.8	3.9	6.7	6.5
Ziekenhuis	4.1	1.0	1.2	3.4	2.5	5.3
Totaal	3.7	1.2	3.1	5.1	4.0	5.9

Tabel 3.12 Wat doet getuige met waarneming ongewenst gedrag (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Sprak er later over met slachtoffer	Sprak er later over met dader	Greep direct in	Haalde andere collega erbij	Meldde het aan leidinggevende	Deed niets
Ambulance	13%	7%	3%	1%	3%	3%
Arbeidsinspectie	9%	2%	2%	-	1%	2%
B&W	4%	5%	2%	-	2%	1%
Belastingdienst	9%	4%	2%	2%	3%	1%
Brandweer	8%	5%	4%	2%	2%	1%
DJI	<b>33%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	5%
Gemeenteraad	9%	5%	2%	2%	1%	2%
NS	11%	6%	4%	-	1%	<b>7%</b>
Politie	14%	8%	3%	0%	5%	2%
Primair Ond	9%	4%	1%	-	2%	5%
Sociale Dienst	8%	3%	2%	1%	1%	2%
UWV + CWI	5%	1%	1%	0%	1%	2%
Voortgezet Ond	9%	3%	1%	1%	1%	5%
Ziekenhuis	14%	5%	3%	2%	2%	2%
Totaal	14%	6%	3%	1%	3%	3%

Tabel 3.13 Persoonlijke kenmerken getuigen (m.b.t. meest recente incidenten in afgelopen jaar)

	% Autochtoon	Gemiddelde geb jr	% Man
Ambulance	<b>95%</b> (94%)	1965 (1966)	74% (77%)
Arbeidsinspectie	75% (90%)*	1966 (1961)*	38% (66%)*
B&W	92% (97%)	1956 (1954)	82% (84%)
Belastingdienst	88% (93%)	1959 (1959)	76% (87%)*
Brandweer	90% (96%)	1962 (1968)*	<b>89%</b> (89%)
DJI	83% (87%)	1963 (1963)	76% (77%)
Gemeenteraad	84% (92%)	1962 (1957)	64% (74%)
NS	86% (87%)	1964 (1962)	74% (72%)
Politie	92% (92%)	1964 (1964)	63% (69%)
Primair Ond	94% (93%)	1960 (1962)	25% (20%)
Sociale Dienst	87% (88%)	1962 (1964)	41% (38%)
UWV + CWI	90% (86%)	1962 (1961)	42% (46%)
Voortgezet Ond	89% (89%)	1961 (1961)	56% (52%)
Ziekenhuis	88% (91%)	1965 (1964)	20% (19%)
Totaal	90% (91%)	1963 (1963)	38% (35%)

\* = significant verschil (p <,05)



Tabel 3.14 Werkgerelateerde kenmerken getuigen (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	% Leidinggevend	Werkuren per week	Gem aantal jaren functie	Gem aantal jaren in dienst
Ambulance	13% (9%)	35 (35)	11 (10)	10 (10)
Arbeidsinspectie	13% (8%)	35 (36)	7 (8)	9 (13)*
B&W	69% (78%)	34 (37)	8 (7)	10 (7)
Belastingdienst	4% (2%)	35 (36)	16 (14)	26 (25)
Brandweer	52% (39%)	25 (19)	11 (9)	16 (12)*
DJI	3% (2%)	35 (36)	12 (11)	13 (12)
Gemeenteraad	32% (37%)	26 (17)*	7 (8)	8 (7)
NS	3% (4%)	34 (35)*	13 (11)	13 (12)
Politie	29% (28%)	35 (35)	8 (9)	16 (17)
Primair Ond	29% (17%)*	31 (30)	16 (15)	13 (13)
Sociale Dienst	9% (16%)	34 (32)*	10 (8)	12 (10)
UWV + CWI	5% (5%)	34 (34)	8 (8)	12 (13)
Voortgezet Ond	25% (25%)	33 (31)*	14 (12)	13 (11)
Ziekenhuis	20% (15%)	30 (28)	11 (11)	14 (12)
<b>Totaal</b>	<b>24% (18%)*</b>	<b>32 (30)*</b>	<b>12 (12)</b>	<b>14 (13)*</b>

\* = significant verschil (p <,05)

Tabel 3.15 Met wie bespreekt het slachtoffer het ongewenste gedrag (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Besproken met collega	Besproken met leidinggevende	Met niemand besproken	Gesproken met bm werker
Ambulance (n=36)	37%	29%	12%	2%
Arbeidsinspectie	68%	27%	11%	16%
B&W	50%	10%	15%	0%
Belastingdienst	42%	20%	6%	9%
Brandweer	61%	44%	16%	7%
DJI	51%	23%	10%	8%
Gemeenteraad	69%	8%	14%	6%
NS	36%	21%	16%	1%
Politie (n=88)	72%	46%	4%	9%
Primair Ond	74%	31%	5%	8%
Sociale Dienst	56%	27%	11%	12%
UWV + CWI	72%	19%	11%	3%
Voortgezet Ond	69%	29%	10%	10%
Ziekenhuis	49%	19%	27%	4%
<b>Totaal</b>	<b>59%</b>	<b>26%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>

Tabel 3.16 Melding van ongewenst gedrag bij de politie (m.b.t. meest recente incident in afgelopen jaar)

	Melding politie	Tekenen aangiftekaart/PV
Ambulance	3%	1 persoon
Arbeidsinspectie	0%	-
B&W	0%	-
Belastingdienst	3%	0%
Brandweer	0%	-
DJI	1%	0%
Gemeenteraad	0%	-
NS	0%	-
Politie	11%	1 persoon
Primair Ond	0%	-
Sociale Dienst	0%	-
UWV + CWI	0%	-
Voortgezet Ond	0%	-
Ziekenhuis	0%	-
<b>Totaal</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>

## Tabellen bij hoofdstuk 4

Tabel 4.1 Percentage dat eens is met stellingen over veiligheidsgevoelens binnen de sectoren

	<b>(zeer) veilig</b>	<b>niet veilig/ niet onveilig</b>	<b>(zeer) onveilig</b>	<b>(veel) minder veilig dan vorig jaar</b>
Ambulance	74%	26%	0%	20%
Arbeidsinspectie	89%	10%	1%	5%
B&W	97%	3%	0%	0%
Belastingdienst	84%	15%	1%	11%
Brandweer	93%	7%	0%	8%
DJI	61%	33%	6%	38%
Gemeenteraad	96%	4%	0%	0%
NS	48%	42%	10%	31%
Politie	89%	10%	1%	8%
Primair Ond	96%	4%	0%	7%
Sociale Dienst	86%	13%	1%	9%
UWV+CWI	83%	16%	1%	12%
Voortgezet Ond	93%	6%	1%	11%
Ziekenhuis	86%	13%	1%	8%
<b>Totaal</b>	<b>89%</b>	<b>10%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>

Tabel 4.2 Percentage dat eens is met stellingen over communicatie binnen de organisatie

	<b>% communicatie tussen mij en mijn collega's is (heel) slecht</b>	<b>% communicatie tussen het management en de werkvloer is (heel) slecht</b>	<b>% communicatie tussen onze organisatie en exter- nen is (heel) slecht</b>
Ambulance	1%	15%	6%
Arbeidsinspectie	2%	9%	2%
B&W	0%	3%	3%
Belastingdienst	1%	26%	17%
Brandweer	0%	13%	4%
DJI	2%	44%	25%
Gemeenteraad	1%	7%	3%
NS	2%	35%	36%
Politie	0%	20%	10%
Primair Ond	1%	17%	5%
Sociale Dienst	1%	17%	4%
UWV+CWI	0%	14%	17%
Voortgezet Ond	3%	24%	8%
Ziekenhuis	0%	23%	5%
<b>Totaal</b>	<b>1%</b>	<b>21%</b>	<b>7%</b>

Tabel 4.3 Percentage dat eens is met stellingen over werkomstandigheden -1

	<b>De werksfeer tussen collega's is prettig</b>	<b>Ik heb voldoende tijd voor contact met externen</b>	<b>Ik heb voldoende invloed op de inhoud van mijn werk</b>	<b>De hoeveelheid werk is eerlijk verdeeld in mijn organisatie</b>	<b>Ik word gedwongen in bepaalde teams te werken</b>	<b>Er is te veel concurrentie tussen de werknemers</b>
Ambulance	90%	73%	71%	64%	44%	8%
Arbeidsinspectie	88%	79%	75%	56%	20%	16%
B&W	92%	80%	89%	61%	11%	8%
Belastingdienst	83%	75%	72%	35%	22%	10%
Brandweer	89%	70%	72%	62%	27%	21%
DJI	73%	35%	51%	30%	45%	25%
Gemeenteraad	86%	73%	80%	60%	17%	34%
NS	88%	68%	46%	37%	18%	7%
Politie	89%	66%	74%	31%	21%	19%
Primair Ond	82%	67%	82%	49%	25%	12%
Sociale Dienst	86%	65%	73%	49%	19%	16%
UWV+CWI	89%	59%	64%	40%	39%	11%
Voortgezet Ond	81%	61%	71%	32%	42%	11%
Ziekenhuis	89%	65%	73%	52%	19%	14%
Totaal	86%	65%	73%	47%	25%	14%

Tabel 4.4 Percentage dat eens is met stellingen over werkomstandigheden -2

	<b>Externen zijn over het algemeen tevreden over onze dienstverlening</b>	<b>Afwijkende waarden zijn in mijn organisatie goed bespreekbaar</b>	<b>In mijn organisatie zijn de werknemers bang om conflicten met elkaar aan te gaan</b>	<b>Er heerst binnen mijn organisatie een taboe op het aanspreken van een collega op ongewenst gedrag</b>	<b>Er is binnen mijn organisatie sprake van cliëkvorming en uitsluiting</b>	<b>Er is binnen mijn organisatie aandacht voor ongewenst gedrag als er een incident is geweest, daarna niet meer</b>
Ambulance	84%	59%	28%	25%	27%	42%
Arbeidsinspectie	61%	55%	30%	23%	18%	29%
B&W	78%	69%	28%	19%	9%	27%
Belastingdienst	37%	43%	40%	37%	23%	39%
Brandweer	82%	61%	22%	19%	30%	38%
DJI	45%	48%	46%	37%	48%	54%
Gemeenteraad	54%	57%	22%	19%	21%	26%
NS	51%	43%	27%	43%	22%	49%
Politie	54%	59%	30%	28%	34%	40%
Primair Ond	86%	57%	40%	33%	30%	41%
Sociale Dienst	62%	51%	40%	30%	23%	40%
UWV+CWI	46%	46%	37%	29%	16%	47%
Voortgezet Ond	70%	50%	45%	41%	35%	55%
Ziekenhuis	82%	67%	38%	29%	25%	37%
Totaal	74%	60%	38%	31%	28%	40%

Tabel 4.5 Percentage dat aangeeft dat genoemde maatregelen zijn genomen binnen organisatie -1

	<b>Er zijn gedragsregels afgesproken waar het personeel zich aan dient te houden</b>	<b>We hebben minstens 1 keer per jaar teamoverleg</b>	<b>Er is nazorg als er ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden</b>	<b>Er zijn trainingen voor het omgaan met ongewenst gedrag</b>	<b>Er is een protocol waarvoor staat hoe je moet gaan met ongewenst gedrag</b>	<b>Er zijn organisatorische maatregelen getroffen om incidenten tegen te gaan</b>
Ambulance	80%	23%	77%	57%	44%	44%
Arbeidsinspectie	82%	100%	82%	69%	59%	55%
B&W	84%	73%	68%	65%	67%	79%
Belastingdienst	73%	55%	53%	64%	63%	62%
Brandweer	75%	50%	67%	28%	34%	38%
DJI	97%	88%	72%	57%	70%	65%
Gemeenteraad	57%	63%	26%	25%	30%	37%
NS	83%	4%	84%	60%	46%	43%
Politie	89%	56%	75%	65%	68%	61%
Primair Ond	75%	92%	50%	31%	50%	43%
Sociale Dienst	75%	81%	59%	72%	70%	68%
UWV+CWI	77%	83%	49%	76%	64%	67%
Voortgezet Ond	74%	68%	46%	38%	43%	42%
Ziekenhuis	66%	58%	70%	55%	47%	55%
Totaal	72%	66%	62%	50%	50%	52%

Tabel 4.6 Percentage dat aangeeft dat genoemde maatregelen zijn genomen binnen organisatie -2

	<b>Er zijn gedragsregels afgesproken waar externen zich aan dienen te houden</b>	<b>Er zijn bouwkundige, technische of elektronische maatregelen getroffen om incidenten tegen te gaan</b>	<b>Er is een registersysteem voor incidenten met ongewenst gedrag</b>	<b>Ervaringen met ongewenst gedrag worden besproken in een teamoverleg</b>	<b>Alle incidenten die gebeuren worden ook echt geregistreerd</b>
Ambulance	29%	22%	53%	34%	37%
Arbeidsinspectie	26%	47%	48%	62%	23%
B&W	50%	73%	53%	63%	47%
Belastingdienst	34%	71%	48%	40%	22%
Brandweer	30%	32%	30%	56%	36%
DJI	89%	69%	55%	67%	67%
Gemeenteraad	40%	37%	24%	39%	20%
NS	60%	20%	72%	20%	31%
Politie	47%	49%	50%	55%	39%
Primair Ond	62%	19%	31%	60%	34%
Sociale Dienst	65%	81%	47%	44%	32%
UWV+CWI	55%	76%	50%	44%	29%
Voortgezet Ond	67%	26%	48%	53%	32%
Ziekenhuis	51%	52%	67%	54%	34%
Totaal	53%	46%	54%	54%	33%

Tabel 4.7 Percentage dat eens is met stellingen over nazorg

	Weet wat te doen bij on- gewenst ge- drag	Ongewenst gedrag wordt meestal ge- meld binnen de organisatie	Ik krijg vol- doende steun van collega's als ik last heb van omge- wenst gedrag	Ik krijg vol- doende steun van leidingge- venden als ik last heb van omgewenst gedrag	Meldingen van ongewenst gedrag moe- ten meer seri- eus genomen worden bin- nen mijn or- ganisatie	Er is voldoen- de nazorg na ongewenst gedrag
Ambulance	81%	51%	79%	72%	48%	63%
Arbeidsinspectie	83%	49%	73%	74%	28%	59%
B&W	83%	68%	82%	68%	33%	63%
Belastingdienst	76%	41%	63%	58%	44%	43%
Brandweer	82%	53%	77%	70%	39%	59%
DJI	88%	50%	75%	65%	69%	51%
Gemeenteraad	63%	42%	54%	48%	31%	36%
NS	84%	52%	74%	57%	62%	55%
Politie	89%	48%	72%	68%	42%	59%
Primair Ond	73%	66%	85%	68%	38%	49%
Sociale Dienst	77%	57%	79%	68%	42%	52%
UWV+CWI	77%	51%	78%	58%	42%	40%
Voortgezet Ond	74%	59%	75%	58%	46%	40%
Ziekenhuis	82%	60%	81%	66%	50%	61%
Totaal	79%	58%	79%	65%	46%	54%

Tabel 4.8 Meest genoemde adviezen over verbetering veiligheid

	% is al goed geregeld/ nvt/ kan niet verbeterd worden	Advies 1	Advies 2	Advies 3
Ambulance	33%	training	Afspraken met politie, om, aangifte	fysieke beveiliging
Arbeidsinspectie	43%	cultuuraanpassing	training	personele en fysieke beveiliging
B&W	50%	cultuuraanpassing	fysieke beveiliging	-
Belastingdienst	31%	fysieke beveiliging	cultuuraanpassing	training
Brandweer	36%	Cultuuraanpassing	Training	Afspraken ketenpartners
DJI	8%	cultuuraanpassing	personele beveiliging	betere communicatie naar cliënt
Gemeenteraad	60%	cultuuraanpassing	-	-
NS	13%	personele beveiliging	Afspraken met politie, om, aangifte	cultuuraanpassing + fysieke beveiliging
Politie	25%	cultuuraanpassing	personele beveiliging	training
Primair Ond	40%	cultuuraanpassing	fysieke beveiliging	agressieprotocol
Sociale Dienst	33%	fysieke beveiliging	cultuuraanpassing	training
UWV+CWI	29%	fysieke beveiliging	cultuuraanpassing	klantvriendelijker
Voortgezet Ond	27%	cultuuraanpassing	agressieprotocol	betere communicatie naar cliënt
Ziekenhuis	31%	fysieke beveiliging	personele beveiliging	cultuuraanpassing
Totaal	32%	Fysieke beveiliging	Cultuuraanpassing	Personele beveiliging

## Tabellen bij hoofdstuk 5

### Toelichting regressieanalyse

Bij regressieanalyse wordt de samenhang tussen een aantal onafhankelijke variabelen en een afhankelijke variabele (in dit geval ongewenst gedrag door externen) berekend. Het is een multivariate analysetechniek, wat wil zeggen dat de samenhang tussen meerdere variabelen in één model wordt berekend. Het voordeel van zo'n multivariate techniek boven eenvoudiger technieken, waar de samenhang tussen slechts twee variabelen wordt berekend, is dat schijnverbanden kunnen worden ontmaskerd. Alleen variabelen die echt samenhangen met de afhankelijke variabele, gegeven alle andere variabelen, worden in de regressievergelijking opgenomen. Andere, minder belangrijke, variabelen (die op bivariaat niveau soms ook samenhang lijken te vertonen) vallen uit het model.

#### *Sterkte van verbanden*

De sterkte van het verband tussen twee variabelen wordt in regressieanalyses uitgedrukt met een  $\beta$ -coëfficiënt. Deze is 0 als er geen enkele samenhang is. De waarde is -1 bij een perfecte negatieve samenhang (de twee variabelen zijn elkaars tegenpolen) en maximaal +1 bij een perfecte samenhang (de twee variabelen zijn identiek). In de meeste sociaal-wetenschappelijke onderzoeken wordt een  $\beta$  kleiner dan .30 als zwak beschouwd, een  $\beta$  tot .50 als matig sterk en een  $\beta$  groter dan .50 als sterk.<sup>2</sup>

- De analyse is verricht op alle data; gewogen naar doelgroep.
- De onafhankelijke variabelen zijn per cluster stapsgewijs in het model opgenomen als ze significant waren (significantieniveau .05).
- Uitzondering hierop zijn de persoonlijke kenmerken. Deze zijn 'gedwongen' in het model geplaatst.

Noot 2 Op basis van het theoretische model en naar aanleiding van een exploratieve analyse, gaan we uit van een lineair regressiemodel.

Tabel 5.1 Regressieanalyse; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag door externe

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband
1	Geslacht	-0,08
	Leeftijd	-0,11
	Allochtoon/autochtoon	0,12
2	Opleidingsniveau	-0,06
	Contactfrequentie met externen	0,15
3	Hoeveel uur per week werkt u	0,07
	Ik heb voldoende tijd voor contact met externen	0,09
	Ik word gedwongen om in bepaalde teams te werken	0,07
	Ik heb voldoende invloed op de inhoud van mijn werk	-0,08
	Externen zijn tevreden over onze dienstverlening	-0,09
	De hoeveelheid werk is eerlijk verdeeld in mijn organisatie	-0,12
	Er heerst binnen mijn organisatie een taboe op het aanspreken van een collega op ongewenst gedrag	-0,18
	Er is een registratiesysteem voor incidenten met ongewenst gedrag	0,16
	We hebben minstens 1 keer per maand teamoverleg	0,14
	Er zijn trainingen voor het omgaan met ongewenst gedrag	0,14
	Er is voldoende nazorg na ongewenst gedrag	-0,13
	Er zijn organisatorische maatregelen getroffen om incidenten tegen te gaan	-0,10
	Ervaringen met ongewenst gedrag worden besproken in een teamoverleg	-0,07
	Er is een protocol (lijst met afspraken) waarin staat hoe je om moet gaan met ongewenst gedrag	-0,06
	Ziekenhuis	0,17
	DJI	0,14
Politie	0,13	
Voortgezet onderwijs	0,08	
NS	0,06	

R<sup>2</sup> totale model: 30%; R<sup>2</sup> cluster 1 en 2: 13%

Tabel 5.2 Regressieanalyse; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met verbaal geweld.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband
1	geslacht	-0,103
	leeftijd	-0,106
	allochtoon/autochtoon	0,018 *
	opleidingsniveau	-0,077
2	contactfrequentie met externen	0,125
	Is uw werkplek vrij toegankelijk voor externen?	-0,037
3	Hoeveel uur per week werkt u (volgens contract)?	0,033
	De communicatie tussen het management en de werkvloer is goed	-0,102
	Er zijn trainingen voor het omgaan met ongewenst gedrag	-0,075
	Externen zijn in het algemeen tevreden over onze dienstverlening	0,096
	Er is een registratiesysteem voor incidenten met ongewenst gedrag	-0,059
	Er is voldoende nazorg na ongewenst gedrag	0,110
	De communicatie tussen mij en mijn collega's is:	0,069
	Er zijn gedragsregels afgesproken waar externen zich aan dienen te houden	-0,053
	Ik heb voldoende invloed op de inhoud van mijn werk	0,050
	Er heerst binnen mijn organisatie een taboe op het aanspreken van een collega op ongewenst gedrag	0,046
	Beroepsgroep	-0,043
	Alle incidenten die gebeuren worden ook echt geregistreerd	-0,042

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

### Politie

Tabel 5.3 Regressieanalyse politie; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,086	*
	leeftijd	-0,201	
	allochtoon/autochtoon	0,116	
	opleidingsniveau	0,003	*
2	contactfrequentie met externen	0,389	
3	Er zijn trainingen voor het omgaan met ongewenst gedrag	-0,216	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

### Ambulance

Tabel 5.4 Regressieanalyse ambulance; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,065	*
	leeftijd	0,024	*
	allochtoon/autochtoon	-0,066	*
	opleidingsniveau	0,218	
2	Hoeveel uur per week werkt u (volgens contract)?	-0,210	
	contactfrequentie met externen	0,121	
3	Ik heb voldoende tijd voor contact met externen	0,218	
	Er is te veel concurrentie tussen werknemers	-0,156	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.



## Ziekenhuis

Tabel 5.5 Regressieanalyse Ziekenhuis; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	-0,240	
	leeftijd	-0,132	
	allochtoon/autochtoon	0,007	*
	opleidingsniveau	-0,059	*
2	contactfrequentie met externen	0,144	
3	De communicatie tussen het management en de werkvloer is goed	-0,211	
	De communicatie tussen mij en mijn collega's is goed	0,207	
	Er zijn bouwkundige, technische of elektronische maatregelen getroffen om incidenten tegen te gaan	-0,110	
	Er is voldoende nazorg na ongewenst gedrag	0,165	
	Ik krijg voldoende steun van collega's als ik last heb van ongewenst gedrag	-0,183	
	Er is een registratiesysteem voor incidenten met ongewenst gedrag	-0,180	
	Externen zijn in het algemeen tevreden over onze dienstverlening	0,129	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

## Sociale dienst

Tabel 5.6 Regressieanalyse sociale dienst; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	-0,037	*
	leeftijd	-0,127	
	allochtoon/autochtoon	0,120	
	opleidingsniveau	-0,018	*
2	contactfrequentie met externen	0,120	
3	De communicatie tussen de organisatie en externen	-0,142	
	Er zijn gedragsregels afgesproken waar externen zich aan dienen te houden	-0,134	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

## CWI

Tabel 5.7 Regressieanalyse CWI; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,020	*
	leeftijd	-0,119	*
	allochtoon/autochtoon	0,085	*
	opleidingsniveau	-0,006	*
3	Er is nazorg als er ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden	-0,236	
	De communicatie tussen de organisatie en externen	-0,181	
	Externen zijn in het algemeen tevreden over onze dienstverlening	0,160	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

## UWV

Tabel 5.8 Regressieanalyse UWV; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,052	*
	leeftijd	0,033	*
	allochtoon/autochtoon	0,118	*
	opleidingsniveau	0,088	*
3	Er is voldoende nazorg na ongewenst gedrag	0,234	
	Er is nazorg als er ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden	-0,220	
	Er zijn gedragsregels afgesproken waar externen zich aan dienen te houden	0,134	
	De werksfeer tussen collega's is prettig	-0,129	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

## Primair Onderwijs

Tabel 5.9 Regressieanalyse Primair Ond; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,116	*
	leeftijd	-0,021	*
	allochtoon/autochtoon	-0,103	*
	opleidingsniveau	-0,015	*
2	leidinggevend	0,307	
3	Meldingen van ongewenst gedrag moeten meer serieus worden genomen in mijn organisatie	-0,259	
	Er is een protocol (lijst met afspraken) waarin staat hoe je om moet gaan met ongewenst gedrag	-0,205	
	Ik heb voldoende tijd voor contact met externen	0,189	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

### Voortgezet Onderwijs

Tabel 5.10 Regressieanalyse Voortgezet Ond; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	-0,024	*
	leeftijd	-0,160	
	allochtoon/autochtoon	0,065	*
	opleidingsniveau	0,053	*
3	Ik krijg voldoende steun van collega's als ik last heb van ongewenst gedrag	0,179	
	De werksfeer tussen collega's is prettig	0,182	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

### Arbeidsinspectie

Tabel 5.11 Regressieanalyse arbeidsinspectie; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,060	*
	leeftijd	0,022	*
	allochtoon/autochtoon	0,051	*
2	opleidingsniveau	0,094	*
	contactfrequentie met externen	0,185	
3	Er is binnen mijn organisatie sprake van kliekvorming en uitsluiting	-0,178	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

### Belastingdienst

Tabel 5.12 Regressieanalyse belastingdienst; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,131	
	leeftijd	-0,068	*
	allochtoon/autochtoon	-0,018	*
	opleidingsniveau	-0,025	*
2	contactfrequentie met externen	0,214	
	Hoeveel uur per week werkt u (volgens contract)?	0,128	
3	Er is binnen mijn organisatie alleen aandacht voor ongewenst gedrag als er een incident is geweest, daarna niet meer	-0,219	
	Er zijn gedragsregels afgesproken waar externen zich aan dienen te houden	-0,108	
	De communicatie tussen mij en mijn collega's is: Ik krijg voldoende steun van collega's als ik last heb van ongewenst gedrag	-0,140	
		-0,126	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

DJI

Tabel 5.13 Regressieanalyse DJI; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband
1	geslacht	-0,071*
	leeftijd	-0,141
	allochtoon/autochtoon	-0,071*
	opleidingsniveau	-0,065*
2	contactfrequentie met externen	0,199
3	De communicatie tussen de organisatie en externen	-0,216
	Ik heb voldoende invloed op de inhoud van mijn werk	-0,190
	Er is te veel concurrentie tussen werknemers	-0,134

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

NS

Tabel 5.14 Regressieanalyse NS; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,084	*
	leeftijd	0,081	*
	allochtoon/autochtoon	-0,039	*
	opleidingsniveau	0,171	*
3	Ik krijg voldoende steun van mijn leidinggevenden als ik last heb van ongewenst gedrag	0,165	
	Meldingen van ongewenst gedrag moeten meer serieus worden genomen in mijn organisatie	-0,243	
	De communicatie tussen mij en mijn collega's is:	0,188	
	De communicatie tussen de organisatie en externen	-0,200	
	Er is een protocol (lijst met afspraken) waarin staat hoe je om moet gaan met ongewenst gedrag	-0,154	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

*Gemeenteraad*

Tabel 5.15 Regressieanalyse politiek raadslid; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,134	*
	leeftijd	0,118	*
	allochtoon/autochtoon	-0,005	*
	opleidingsniveau	0,093	*
2	contactfrequentie met externen	0,245	
	Hoeveel uur per week werkt u (volgens contract)?	0,220	
	Er is binnen mijn organisatie sprake van cliëkvorming en uitsluiting	-0,190	
	Ik heb voldoende tijd voor contact met externen	0,158	
	Ik krijg voldoende steun van collega's als ik last heb van ongewenst gedrag	-0,184	
	Er zijn gedragsregels afgesproken waar het personeel zich aan dient te houden	0,165	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

*Burgemeester en wethouders*

Tabel 5.16 Regressieanalyse burgemeester en wethouders; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag.

Cluster	Factoren	Sterkte van het verband	
1	geslacht	0,097	*
	leeftijd	0,090	*
	allochtoon/autochtoon	-0,057	*
	opleidingsniveau	0,034	*
2	aantal jaar werkzaam bij werkgever	0,121	
	contactfrequentie met externen	0,135	
	Ik heb voldoende invloed op de inhoud van mijn werk	0,160	
	Er is binnen mijn organisatie alleen aandacht voor ongewenst gedrag als er een incident is geweest, daarna niet meer	-0,180	
	Alle incidenten die gebeuren worden ook echt geregistreerd	-0,163	

\*Deze variabele is niet significant, geforceerd opgenomen in het model.

Tabel 5.17 Regressieanalyse; afhankelijke variabele totaal aantal keer in aanraking gekomen met ongewenst gedrag door collega

Clus-ter	Factoren	Sterkte van het verband
1	Geslacht	0,07
	Leeftijd	0,08
	Allochtoon/autochtoon ( <i>niet significant</i> )	0,02
	Opleidingsniveau	0,11
2	Hoeveel uur per week werkt u (volgens contract)?	0,11
	Leidinggevend	-0,05
3	Er heerst binnen mijn organisatie een taboe op het aanspreken van een collega op ongewenst gedrag	-0,16
	De werksfeer tussen collega's is prettig	-0,12
	Ik krijg voldoende steun van collega's als ik last heb van ongewenst gedrag	-0,12
	In mijn organisatie zijn de werknemers bang om conflicten met elkaar aan te gaan	0,11
	De communicatie tussen onze organisatie en externen is goed	-0,10
	De communicatie tussen mij en mijn collega's is goed	0,09
	Er is voldoende nazorg na ongewenst gedrag	0,15
	Er is nazorg als er ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden	-0,14
	Er zijn trainingen voor het omgaan met ongewenst gedrag	-0,12
	Ervaringen met ongewenst gedrag worden besproken in een team-overleg	-0,10
	Er is een registratiesysteem voor incidenten met ongewenst gedrag	0,10
	Er is binnen mijn organisatie sprake van cliëkvorming en uitsluiting	0,08
		Voortgezet onderwijs
	Politie	0,10
	Brandweer	0,09

R<sup>2</sup> totale model (cluster 1, 2 en 3): 16%; R<sup>2</sup> cluster 1 en 2: 2%

Tabel 5.18 Organisatiekenmerken die samenhangen met ongewenst gedrag door externen

	Verbaal geweld	Fysiek geweld <sup>3</sup>	Seksuele intimidatie	Intimidatie	Discriminatie
1	Meldingen serieus nemen	Trainingen	Meer tijd voor 'klanten'	Trainingen	Kliekvorming voorkomen
2	Trainingen	Bouwkundige maatregelen	Communicatie werkvloer <> management	Bouwkundige maatregelen	Trainingen
3	Communicatie organisatie <> 'klanten'	Invloed op inhoud werk	Invloed op inhoud werk	Meldingen serieus nemen	Conflicten tussen werknemers durven aangaan
4	Invloed op inhoud werk	Registratiesysteem	Bouwkundige maatregelen	Invloed op inhoud werk	Incidenten melden
5	Meer tijd voor 'klanten'		Steun vanuit leiding	Structureel beleid	Steun vanuit leiding

Noot 3 Bij fysiek geweld worden maar vier factoren genoemd, omdat bij de andere factoren de samenhang minder dan 0,10 bedraagt.