



internet spiegel

Belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld

Nulmeting sector gemeenten

april 2009

Colofon

Het programma Een Veilige Publieke Taak (VPT) van het Ministerie van BZK heeft InternetSpiegel opdracht gegeven onderzoek te doen naar de veiligheidsbeleving van gemeenteamttenaren.

Het programma InternetSpiegel is ontwikkeld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directie Arbeidszaken Publieke Sector. InternetSpiegel is in 2007 ondergebracht bij stichting ICTU.

Het veldwerk is uitgevoerd door TNS NIPO, de exploitant van het instrument InternetSpiegel.

Bij de uitvoering van dit onderzoek is nauw samengewerkt met Elvira Visser, studente van de opleiding Crisis and Safety Management van de Universiteit van Leiden. Naar verwachting verschijnt medio mei 2009 een masterthesis over de veiligheidsbeleving van werknemers met een publieke taak.

Het projectteam Belevingsonderzoek, veiligheid, agressie en geweld van InternetSpiegel dankt de werknemers van 130 deelnemende gemeenten voor de medewerking aan dit onderzoek. Verder willen wij de leden van de begeleidings-commissie en de werknemers van het programma VPT danken voor hun inhoudelijke bijdrage.

Het projectteam:

drs. Piet van Montfort (programmamanager)

drs. Ruud Hogendoorn MBA (senior projectleider)

Catharina Kolar (projectleider)

Elvira Visser (junior onderzoeker, studente Universiteit van Leiden)



Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	I
Uitvoering onderzoek	II
Diagnose model	II
Veiligheidsbeleving	III
Persoonlijke ervaringen als slachtoffer en als getuige (objectieve factoren)	IV
Risicoperceptie en ondersteuning werkgever (subjectieve factoren)	IV
Gevolgen voor werkgever en werknemer	V
Inventarisatie en waardering van beleidsmaatregelen	V
Inleiding	7
Beleidscontext	7
Doelstellingen	8
Leeswijzer	8
1 Onderzoeksverantwoording	11
1.1 Definities	11
1.2 Uitvoering van het onderzoek	12
2 Veiligheidsbeleving	13
2.1 Ervaringen met agressie en geweld	13
2.1.1 Persoonlijke ervaringen met agressie en geweld	13
2.1.2 Getuige van agressie en geweld	15
2.2 Risicoperceptie	16
2.3 Veiligheidsgevoel	18
3 Beleidsmaatregelen en waardering ondersteuning werkgever	21
3.1 Getroffen beleidsmaatregelen door gemeenten	21
3.2 Waardering beleidsmaatregelen door werknemer	23
3.3 Effect van beleidsmaatregelen op veiligheidsbeleving	24
4 De gevolgen van veiligheidsbeleving	27
5 Discussie	31
Bijlage 1: Deelnemende gemeenten	33
Bijlage 2: Uitvoering van het onderzoek	35
Bijlage 3: Samengestelde variabelen	37

Samenvatting en conclusies

Werkgevers en werknemers met een publieke taak worden veelvuldig geconfronteerd met agressie en geweld. Naast het leed en letsel dat berokkend wordt, vormen agressie en geweld een bedreiging voor de integere uitvoering van publieke taken en leiden zij tot aantasting van het functioneren van het openbare bestuur. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft daarom op 19 oktober 2007 het programma Veilige Publieke Taak (VPT) aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit programma heeft als doel voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met vijftien procent in 2011.

Het Ministerie van BZK heeft het programma InternetSpiegel de opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de veiligheidsbeleving van gemeentewerknemers. Doel van het onderzoek is tweeledig. Allereerst is het een nulmeting voor de ontwikkeling van een praktisch onderzoeksinstrument waarmee werkgevers met een publieke taak periodiek de effectiviteit van hun aanpak van agressie en geweld kunnen meten. De resultaten van hun aanpak kunnen zij benchmarken met die van collega-organisaties. Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in de effecten van inspanningen van werkgevers ten aanzien van de aanpak van agressie en geweld op de veiligheidsbeleving van werknemers. Het onderzoek is in eerste instantie uitgezet onder gemeentewerknemers, maar wordt op korte termijn beschikbaar gesteld aan alle werkgevers met een publieke taak.

In oktober en november 2008 zijn van 130 gemeenten werknemers met veel klantcontact ondervraagd. Ook is bij deze gemeenten geïnventariseerd welke beleidsmaatregelen door de betreffende gemeenten zijn getroffen om agressie en geweld tegen hun werknemers aan te pakken. De deelnemende gemeenten hebben inmiddels een benchmarkrapportage ontvangen met de resultaten van het onderzoek in hun gemeente.

In dit onderzoeksrapport zijn de overkoepelende bevindingen van het onderzoek opgenomen. In deze paragraaf wordt een samenvatting van de belangrijkste resultaten gegeven. Het slothoofdstuk bevat voorstellen voor vervolgonderzoek en verspreiding en gebruik van de opgedane kennis in de praktijk.

De centrale onderzoeksvraag luidde:

Hoe is de veiligheidsbeleving van gemeentewerknemers met veel klantcontact en welke objectieve en subjectieve factoren zijn hierop van invloed?

Deze centrale vraag is beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

- Welke objectieve factoren beïnvloeden de veiligheidsbeleving van gemeentewerknemers met een publieke functie?
- Welke subjectieve factoren beïnvloeden de veiligheidsbeleving van gemeentewerknemers met een publieke functie?
- Wat zijn (onwenselijke) gevolgen van een negatieve veiligheidsbeleving voor werkgevers en



werknemers?

- Welke maatregelen nemen gemeenten en hoe worden deze gewaardeerd door werknemers?

Uitvoering onderzoek

Het onderzoek fungeert als nulmeting voor een instrument dat werkgevers in staat stelt om periodiek de effectiviteit van hun maatregelen te meten en hun resultaten te vergelijken met die van collega-gemeenten. De nulmeting naar de veiligheidsbeleving bestaat uit twee deelonderzoeken.

1. Voor het in kaart brengen van de veiligheidsbeleving van de werknemers met een publieke taak is gebruik gemaakt van een internetvragenlijst. Deze vragenlijst is bij 130 deelnemende gemeenten uitgezet onder:
 - bestuurders;
 - werknemers publieksdiensten;
 - handhavers en toezichthouders;
 - werknemers buitendienst.
2. Inzicht in de beleidsmaatregelen die gemeenten treffen is verkregen door het afnemen van telefonische interviews met de arbocoördinatoren van de gemeenten. Hierbij is gebruik gemaakt van een checklist van beleidsmaatregelen die werkgevers kunnen implementeren. In onderstaand model zijn de resultaten van het onderzoek weergegeven.

Diagnose model

Veiligheidsbelevingsonderzoek InternetSpiegel ©2008



De resultaten

De uitkomsten van het onderzoek zijn verwerkt in bovenstaand model. In het model is te zien welke factoren van invloed zijn op de veiligheidsbeleving van de gemeentewerknemers (te zien in het midden). Ook wordt ingezoomd op hoe de relatie tussen de factoren eruit ziet: de plussen en minnen in het model laten zien of de relatie positief of negatief is. In het navolgende wordt ingegaan op de vastgestelde empirische verbanden. Centraal in het model staat de veiligheidsbeleving van werknemers. Deze wordt beïnvloed door de objectieve factoren 'incidenten als slachtoffer' en 'incidenten als getuige'. Hierbij geldt dat zowel 'incidenten als slachtoffer', als 'incidenten als getuige' het veiligheidsgevoel van werknemers negatief beïnvloeden.



Verder wordt het veiligheidsgevoel van de gemeentewerknemers beïnvloed door een tweetal subjectieve factoren:

- de inschatting van het risico dat een werknemer in de komende twaalf maanden persoonlijk slachtoffer wordt van een vorm van agressie en geweld;
- de ondersteuning die de werknemer ervaart van de werkgever.

De inschatting van het risico dat een werknemer persoonlijk slachtoffer wordt, is van deze twee factoren het sterkst van invloed op het veiligheidsgevoel. De ervaren ondersteuning van de werkgever is echter ook medebepalend voor het veiligheidsgevoel van de werknemer. Deze ondersteuning wordt als positief ervaren indien de werkgever duidelijke regels en procedures heeft opgesteld om agressie en geweld te voorkomen. Ook het bieden van training en voorlichting aan werknemers beïnvloedt de door de werknemer ervaren ondersteuning van de werkgever. Werkgevers kunnen dus direct invloed uitoefenen op de veiligheidsbeleving van werknemers. Hiermee hebben ze een instrument in handen dat hen kan helpen de veiligheidsbeleving van hun werknemers te verbeteren en zo bij te dragen aan oplossingen voor een nijpend maatschappelijk probleem.

Wat zijn nu de gevolgen van een onveilig gevoel? Een onveilig gevoel bij werknemers uit zich in een aantal ongewenste effecten voor zowel de werknemer als voor de werkgever. Allereerst geldt dat naarmate werknemers zich meer onveilig voelen er een risico ontstaat op vermijdingsgedrag¹. Als tweede negatief effect geldt dat werkstress/uitputting kan optreden, met verzuim als gevolg. Verder leiden gevoelens van onveiligheid tot een lagere medewerkertevredenheid. Uit onderzoek blijkt hoe minder tevreden de werknemers, hoe minder goed zij presteren. Dit kan gevolgen hebben voor de uitvoering van de publieke taak en dus voor de maatschappij als geheel. Tot slot wijst het model uit dat vermijdingsgedrag kan worden beperkt door het bieden van geschikte training en voorlichting, waarmee werknemers weten hoe te handelen als er zich een incident voordoet.

In het navolgende worden de onderzoeksresultaten per onderdeel van het model besproken.

Veiligheidsbeleving

De mate waarin werknemers zich veilig voelen in hun werk is van invloed op de mate waarin zij werkstress ervaren, tevreden zijn in hun baan, risicovolle situaties uit de weg gaan (vermijdingsgedrag) en zich ziek melden. Hieronder zijn de belangrijkste bevindingen omtrent de veiligheidsbeleving van gemeentelijke werknemers met een publieke taak in willekeurige volgorde opgesomd.

- Eén op de tien gemeentewerknemers met een publieke functie voelt zich regelmatig onveilig op het werk.
- Van deze gemeentewerknemers voelen handhavers en toezichthouders zich het meest onveilig. Een kwart van deze groep werknemers geeft aan zich regelmatig onveilig te voelen.
- Hoe stedelijker de gemeente, hoe onveiliger de werknemers zich voelen.
- Binnen gemeenten in de provincies Limburg, Zuid-Holland en Noord-Holland zijn de hoogste percentages van onveiligheidsgevoelens waargenomen. Werknemers in gemeenten binnen de provincies Groningen, Zeeland en Utrecht voelen zich relatief het meest veilig.

1 Gedrag waarbij de werknemer potentieel risicovolle situaties met klanten uit de weg gaat.



- Hoe meer klantcontacten tijdens het werk, hoe onveiliger een medewerker zich voelt. Maar ook blijkt dat werknemers met relatief weinig klantcontact zich in hoge mate onveilig kunnen voelen. Door getuige te zijn van een incident kan het veiligheidsgevoel ook worden beïnvloed.
- Werknemers die in de uitoefening van hun functie slecht-nieuws boodschappen aan klanten of burgers moeten overbrengen, voelen zich gemiddeld genomen wat onveiliger.

Persoonlijke ervaringen als slachtoffer en als getuige (objectieve factoren)

Belangrijke conclusies uit dit onderzoek voor wat betreft slachtofferschap zijn:

- Ruim zes op de tien gemeentelijke werknemers met een publieke taak (61%) geeft aan in de periode van november 2007 tot november 2008 persoonlijk te maken hebben gehad met één of meerdere vormen van agressie en geweld.
- Agressie en geweld tegenover deze werknemers komt het meest voor onder werknemers handhaving en toezicht (70%), nauw gevolgd door werknemers publieksdiensten (66%).
- De mate waarin de respondentengroepen de afgelopen twaalf maanden te maken hebben gehad met verschillende vormen van agressie en geweld zijn:
 - a) verbale agressie (67%);
 - b) bedreiging en intimidatie (19%);
 - c) discriminatie (14%);
 - d) fysiek geweld (7%);
 - e) seksuele intimidatie (5%).
- Meer dan de helft van de werknemers die slachtoffer worden van agressie en geweld, doet hiervan géén melding bij de werkgever (55%).
- Ook het getuige zijn van een incident waarbij een collega is betrokken, heeft invloed op de veiligheidsbeleving. Het effect van 'getuige van incidenten' op veiligheidsbeleving is vrijwel even groot als het effect van 'persoonlijk slachtofferschap' op veiligheidsbeleving. Een incident kan dus een veel bredere groep werknemers treffen dan alleen het slachtoffer zelf. Ook als er maar weinig incidenten binnen een gemeente plaatsvinden, kan het effect groot zijn en is het dus van belang om te zorgen voor een effectief veiligheidsbeleid.

Risicoperceptie en ondersteuning werkgever (subjectieve factoren)

In het onderzoek is een aantal subjectieve factoren onderzocht dat een rol speelt bij de veiligheidsbeleving van werknemers. De factor met de sterkste invloed op de veiligheidsbeleving is risicoperceptie². Deze kans wordt als volgt ingeschat:

- Eén op de vijf werknemers (21%) schat de kans hoog tot zeer hoog in om in het komend jaar slachtoffer te worden op één of meerdere vormen van ongewenst gedrag.

Een opvallend gegeven bij de risicoperceptie van werknemers is dat zij de kans op slachtofferschap relatief laag inschatten; het percentage werknemers dat in de afgelopen twaalf maanden te maken heeft gehad met een vorm van ongewenst gedrag bedraagt namelijk 61 procent. Werknemers die zelf slachtoffer zijn geweest of getuige waren van geweldsincidenten schatten risico's wel aanzienlijk hoger in (32%), maar toch nog steeds relatief laag. Werknemers die zelf geen slachtoffer waren, schatten deze kans in op drie procent.

Een tweede factor die het veiligheidsgevoel beïnvloedt, is de mate waarin een werknemer zich

² De door de werknemer ingeschatte kans om in de komende twaalf maanden (november 2008 tot november 2009) persoonlijk slachtoffer te worden van een incident met agressie en geweld.



gesteund voelt door de werkgever. Werkgevers dienen hun beleid hierop in te richten en hun werknemers die steun te verlenen. Maatregelen om werknemers te ondersteunen zijn:

- het bieden van voldoende gelegenheid om ervaringen met ongewenst gedrag te bespreken;
- duidelijkheid bieden over waar werknemers terecht kunnen op het moment dat men te maken heeft gekregen met ongewenst gedrag door klanten/burgers;
- niet alleen aandacht voor agressie en geweld door klanten/burgers als er recent een incident heeft plaatsgevonden, maar ook in de tijd daarna;
- het opkomen voor de werknemers als het gaat om agressie of geweld door klanten/burgers;
- Initiatief nemen om aangifte te doen bij situaties met agressie en geweld door klanten/burgers;
- uitdragen dat agressie en geweld door klanten/burgers absoluut niet wordt getolereerd;
- daadkrachtig optreden bij ongewenst gedrag van klanten/burgers middels schriftelijke waarschuwingen, het ontzeggen van toegang gebouw of telefonisch contact;

Tot slot blijkt dat het opstellen van duidelijke regels en procedures en het bieden van voldoende trainingsfaciliteiten bijdraagt aan de ervaren ondersteuning door de werknemers.

Gevolgen voor werkgever en werknemer

Vervolgens zijn de gevolgen van (on)veiligheidsbeleving in kaart gebracht, waaruit het volgende is geconcludeerd:

- Naarmate werknemers zich onveilig voelen, zullen ze vaker geneigd zijn om klantcontact uit de weg te gaan (vermijdingsgedrag). In lastige situaties zullen deze werknemers ook minder geneigd zijn om regels en procedures strikt na te leven. Een belangrijk signaal voor werkgevers: zij kunnen hun veiligheidsbeleid hierop inrichten of versterken. Ook kunnen ze gerichte maatregelen treffen om de publieke dienstverlening niet in het gedrang te laten komen;
- Onveiligheidsgevoelens leiden tot hogere werkstress en lagere medewerkertevredenheid. Verhoogde werkstress en een lage medewerkertevredenheid leiden tot meer verzuim.

Inventarisatie en waardering van beleidsmaatregelen

Met behulp van een checklist zijn telefonische interviews afgenomen met de beleidsverantwoordelijken binnen de gemeenten. In dit deelonderzoek zijn drie categorieën maatregelen geïnterviewd: maatregelen gericht op preventie van agressie en geweld, maatregelen gericht op het beschermen van werknemers tegen agressie en geweld (zoals trainingen) en maatregelen die zijn gericht op de nazorg van een incident. Op basis van de checklist is onderzocht welke maatregelen de gemeenten treffen om agressie en geweld van klanten en burgers aan te pakken. Tevens is bekeken hoe werknemers tegen de genomen maatregelen aankijken. Hieruit kan het volgende worden geconcludeerd.

- De Arbowet schrijft het inventariseren, analyseren en schriftelijk vastleggen van risico's voor (artikel 5). In dat licht valt het op dat slechts 44 procent van de onderzochte gemeenten risico's omtrent agressie en geweld in kaart heeft gebracht. Een andere maatregel waar relatief weinig aandacht voor is, is het definiëren van specifieke normen en grenzen voor ongewenst gedrag. 43 procent van de gemeenten maakt aan burgers en aan de eigen werknemers niet duidelijk welk gedrag niet geaccepteerd wordt. Iets meer dan de helft van de onderzochte gemeenten besteedt wel aandacht aan het definiëren en communiceren van specifieke normen en grenzen van acceptabel gedrag.
- Relatief veel aandacht wordt besteed aan het formuleren van sancties op het overtreden van huisregels (84%) en het meegeven van een gedragscode aan werknemers (80%).



- Ruim negen op de tien gemeenten besteedt aandacht aan training en voorlichting aan werknemers over hoe om te gaan met agressie en geweld van burgers en klanten. Toch blijkt dat werknemers niet altijd tevreden zijn over de aangeboden training en voorlichting. Een kwart van de werknemers vindt deze onvoldoende. Eenzelfde deel zegt niet te weten hoe een collega te helpen bij situaties met agressie en geweld.
- Een overgrote meerderheid van de organisaties besteedt aandacht aan de nazorg van incidenten met agressie en geweld.
- Relatief weinig aandacht is er voor het verhaal van schade, 42 procent van de onderzochte gemeenten heeft hiervoor geen procedure. Dit kan bij daders de suggestie wekken dat agressie loont.
- Opmerkelijk is ook dat 43 procent van de beleidsverantwoordelijken in de gemeente geen aandacht besteedt aan de evaluatie van het beleid rondom de aanpak van agressie en geweld.
- Een opvallend gegeven is dat 84 procent van de geïnterviewde beleidsverantwoordelijken aangeeft dat er een registratiebeleid is (Arbowet), terwijl uit het belevingsonderzoek blijkt dat meer dan de helft (55%) van de slachtoffers incidenten met agressie en geweld niet meldt. Hieruit kan worden geconcludeerd dat het aantal geregistreerde incidenten niet correspondeert met de daadwerkelijke aard en omvang van het probleem. Waarom werknemers incidenten niet melden, is niet onderzocht³.

Uit het onderzoek blijkt dat beleidsmaatregelen effect kunnen hebben op de veiligheidsbeleving, mits deze goed uitgevoerd worden. Het uitgevoerde onderzoek biedt geen inzicht in de effecten die afzonderlijke beleidsmaatregelen hebben op het veiligheidsgevoel van werknemers. Gemeenten die de maatregelen goed uitvoeren zien dit terug in een veiliger gevoel en een lager ziekteverzuim. Om te weten hoe een gemeente haar beleid heeft ingericht en hoeveel ze heeft geïnvesteerd valt niet te achterhalen met de resultaten van dit onderzoek. Wel is er een discrepantie tussen het beleid dat gemeenten zeggen te voeren en de mate waarin dit als effectief wordt beleefd door de werknemers.

³ Gezien het relatief lage percentage werknemers dat incidenten met agressie en geweld meldt bij de werkgever (45%), is het van belang om hier in toekomstig onderzoek aandacht aan te besteden. Gemeenten zouden zelf meer onderzoek kunnen uitvoeren onder hun personeel om inzicht te krijgen in het aantal incidenten dat gemeld wordt en als er geen melding wordt gemaakt wat daarvan dan de reden is. Een goede registratie geeft immers een betrouwbaarder inzicht in de aard en omvang van het probleem.

Inleiding

Werkgevers en werknemers met een publieke taak worden veelvuldig geconfronteerd met agressie en geweld. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) erkent de relevantie van dit maatschappelijke probleem en heeft daarom op 19 oktober 2007 het programma Veilige Publieke Taak (VPT) aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit programma heeft als doel voorvallen van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen met vijftien procent in 2011. Centraal uitgangspunt hierbij is dat werknemers van organisaties met publieke taken op een veilige en respectvolle wijze hun werk kunnen doen.

Naast het leed en letsel dat agressie en geweld bij werknemers veroorzaakt, vormt het een bedreiging voor de integere uitvoering van de publieke taak. Dit kan leiden tot aantasting van het functioneren van het openbare bestuur, de rechtsstaat en het gezag¹. In het programma VPT wordt tevens een verband gelegd tussen ongewenst gedrag en het functioneren van werknemers met een publieke taak op de werkvloer. Een gevolg van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak kan zijn verminderde productiviteit. De werknemer voelt zich niet meer veilig op de werkvloer. Dat kan zich uiten in verhoogde werkstress, het vermijden van bepaalde situaties en verzuim. Bovenstaand probleem blijkt ook uit onderzoek van het programma VPT. De schatting is dat de totale loonkosten door ziekmeldingen en verminderd functioneren als gevolg van ongewenst gedrag door externen ruim 100 miljoen euro per jaar bedragen, exclusief medische kosten. Burgers draaien indirect op voor deze maatschappelijke kosten als gevolg van agressie en geweld. Het is dus essentieel om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen. Het programma (2007-2011) richt zich dan ook op het terugdringen van het aantal incidenten met vijftien procent. Dit past in het beleid van het kabinet Balkenende IV om geweldsdelicten met negentien procent terug te dringen.

Bovengenoemde ontwikkelingen brengen veiligheid nog sterker in verband met de verhouding tussen werkgever en werknemer. Het ontbreekt publieke organisaties vaak aan inzicht over wat werknemers vinden van de initiatieven van de werkgever om agressie, geweld en ongewenste omgangsvormen aan de orde te stellen.

Het programma VPT van het Ministerie van BZK heeft in samenwerking met het programma InternetSpiegel een belevingsonderzoek uitgevoerd onder werknemers met een publieke taak bij gemeenten. Deze onderzoeksrapportage heeft als doel om belanghebbende partijen te informeren over de resultaten van het onderzoek en verdere samenwerking te initiëren.

Beleidscontext

Het programma VPT beoogt om werkgevers (hier opgevat als organisaties in de publieke sector) met een publieke taak te faciliteren en te ondersteunen. Dit onder meer door het signaleren en adresseren van oorzaken van agressie en geweld en door het aanbieden van instrumenten die werkgevers kunnen ondersteunen bij het uitvoeren van hun taak.

¹ Driessen, F. M. H. M. & Middelhoven, L. K. (2002). Geweld tegen werknemers in de semi openbare ruimte. Bureau Driessen, Utrecht.



Vanuit het actieprogramma VPT is aan InternetSpiegel gevraagd om voor de sector gemeenten een onderzoeksstandaard te ontwikkelen. De centrale onderzoeksvraag daarbij luidt: *Hoe is de veiligheidsbeleving van gemeentewerknemers met veel klantcontact en welke objectieve en subjectieve factoren zijn hierop van invloed?*

Deze centrale vraag is beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

- Welke objectieve factoren beïnvloeden de veiligheidsbeleving van gemeentewerknemers met een publieke functie?
- Welke subjectieve factoren beïnvloeden de veiligheidsbeleving van gemeentewerknemers met een publieke functie?
- Wat zijn (onwenselijke) gevolgen van een negatieve veiligheidsbeleving voor werkgevers en werknemers?
- Welke maatregelen nemen gemeenten en hoe worden deze gewaardeerd door werknemers?

Het programma InternetSpiegel heeft als doelstelling om voor overheidsorganisaties gestandaardiseerde onderzoeksinstrumenten voor medewerker- en klantonderzoek te ontwikkelen en aan te bieden. De ontwikkeling van een standaardinstrument voor meting van de beleving van agressie en geweld door werknemers van overheidsorganisaties en publieke instellingen past binnen de doelstellingen van het programma InternetSpiegel.

Doelstellingen

De doelstelling van dit onderzoek is meerledig. Allereerst kan met het onderzoek inzicht worden geboden in de beleving van veiligheid door gemeentewerknemers met een publieke taak. Naast de meting kan tevens inzicht worden gegeven in de relatie tussen de beleving van veiligheid en aspecten van medewerkertevredenheid, waaronder werkstress en verzuim.

Resultaat van deze doelstelling is de voorliggende rapportage voor het Programma VPT én individuele rapportages voor de deelnemende gemeenten.

Bijkomend doel is dat een aanvulling wordt geboden op het bestaande meetinstrumentarium van InternetSpiegel in de vorm van een veiligheidsinstrument. Met dit veiligheidsinstrument kunnen organisaties in de toekomst zelfstandig de aard en omvang van agressie en geweld, de beleving van veiligheid en de gevolgen van veiligheidsbeleving monitoren en benchmarken.

Resultaat is dat InternetSpiegel medio 2009 een instrument aanbiedt waarmee gemeenten de beleving van agressie, geweld en veiligheid zelf kunnen evalueren. De rapportages zullen voorzien zijn van sectorale benchmarks. Het instrument wordt op termijn ook beschikbaar gesteld aan andere organisaties met een publieke taak.

Leeswijzer

In deze rapportage wordt ingegaan op de resultaten van het belevingsonderzoek onder 130 deelnemende gemeenten. Het eerste deel bestaat uit de verantwoording van het onderzoek. Daarna wordt inzicht geboden in de beleving van veiligheid door gemeentewerknemers met een publieke taak, gevolgd door de beleidsmaatregelen die de deelnemende gemeenten hebben getroffen om agressie en geweld te verminderen of voorkomen. Daarna wordt inzicht

geboden in de relatie tussen objectieve en subjectieve aspecten van veiligheidsbeleving, waarbij ook wordt ingegaan op de gevolgen die veiligheidsbeleving heeft voor medewerktevredenheid, werkstress, verzuim en vermijdingsgedrag. Het slothoofdstuk bevat voorstellen voor vervolgonderzoek en verspreiding en gebruik van de opgedane kennis in de praktijk.

1 Onderzoeksverantwoording

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de opzet en uitvoering van het onderzoek naar veiligheidsbeleving in de publieke sector. In bijlage 1 ziet u alle gemeenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. De definities van het onderzoek worden als eerste beschreven, gevolgd door de uitvoering van het veldwerk.

1.1 Definities

De respondentengroep van het onderzoek bestaat uit werknemers met klantcontact bij gemeenten. Werknemers bij gemeenten staan dicht bij de burger of klant en hebben om die reden veel klantcontact met het risico eerder met agressie en geweld in aanraking te komen. Zo kan goed worden onderzocht hoe werknemers met een publieke taak agressie en geweld op het werk beleven. De doelgroep van het onderzoek bestaat uit vier verschillende categorieën.

- **Werknemers publieksdiensten**
Alle werknemers die via de front-office worden ingeschakeld bij een vraag, verzoek, beslissing et cetera van een klant, bedrijf of burger (dat kunnen naast werknemers publieksbalie en andere front-offices ook werknemers bouwen en wonen, sociale zaken, juridische zaken, ruimtelijke ordening en dergelijke zijn).
- **Bestuur**
Het bestuur (raadsleden, wethouders en burgemeester) van de gemeente. Gemeentesecretarissen, griffiers en afdelingsmanagers of sectorhoofden worden niet tot bestuur gerekend.
- **Handhavers en toezichhouders**
Hieronder vallen leerplichtambtenaren, milieuambtenaren, sociaal rechercheurs, parkeerbeheerders, natuurbeheerders, markttoezichthouders en dergelijke.
- **Overige werknemers buitendienst (niet-handhavers en niet-toezichhouders)**
Hieronder vallen werknemers reiniging, groenvoorziening en dergelijke.

Definitie agressie en geweld

Het Ministerie van BZK hanteert een definitie zoals in het regeerakkoord is vastgelegd. Deze definitie wordt in dit onderzoek overgenomen. Agressie en geweld, oftewel ongewenst gedrag, wordt onderverdeeld in vijf vormen:

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



1.2 Uitvoering van het onderzoek

De volgende stappen zijn gezet in de voorbereiding en uitvoering van het belevingsonderzoek.

- Het versturen van een aankondiging en het uitvoeren van communicatieonderzoek door InternetSpiegel in samenwerking met VPT, Landelijke Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden (LOGA), A&O-fonds gemeenten en Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).
- Het schriftelijk en telefonisch werven van deelnemende gemeenten en dataverzameling door TNS NIPO.
- Het ontwikkelen van een vragenlijst in samenwerking met betrokken partijen;
- Het testen van de duidelijkheid van de vragenlijst onder de doelgroep laaggeletterden (tot en met salarisschaal 4) bij Bureau Coëfficiënt.
- Het versturen van de online-enquête en het telefonisch interviewen van de Arbocoördinatoren.
- Het analyseren van de onderzoeksresultaten.
- Het opstellen en online versturen van individuele rapportages naar de 130 deelnemende gemeenten.
- Het voeren van regie en analyse door InternetSpiegel in opdracht van Ministerie van BZK, Programma VPT.

De data voor het onderzoek naar de veiligheidsbeleving in gemeenten is verzameld door een vragenlijst uit te zetten onder de hierboven gedefinieerde doelgroepen. De vragenlijst is ontwikkeld met behulp van wetenschappelijke inzichten en is in overleg met betrokken partijen vastgesteld. De respons bedroeg 52 procent. Vervolgens is op basis van het databestand de vragenlijst gevalideerd met behulp van factor- en schaalbetrouwbaarheidsanalyse (zie bijlage 2).

Parallel aan de veldwerkperiode van het belevingsonderzoek heeft expertbevraging plaatsgevonden onder de Arbocoördinatoren van de deelnemende gemeenten. Aan de hand van een checklist is gevraagd of bepaalde beleidsmaatregelen zijn getroffen om agressie en geweld tegen te gaan. Deze inventarisatie heeft plaatsgevonden aan de hand van telefonische interviews. De respons van het expertonderzoek bedroeg 71 procent. In bijlage 2 is meer informatie terug te vinden over de onderzoeksperiode en de respons voor en na de opschoning van het respondentenbestand. Het opgeschoonde bestand van 3.255 respondenten is de basis voor de resultaten die in de volgende hoofdstukken worden besproken.

2 Veiligheidsbeleving

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek naar de veiligheidsbeleving onder gemeentewerknemers met een publieke taak gepresenteerd. Achtereenvolgens wordt inzicht gegeven in recente ervaringen met agressie en geweld, het ervaren risico om slachtoffer te worden van agressie en geweld en de veiligheidsbeleving.

2.1 Ervaringen met agressie en geweld

Ervaringen met ongewenst gedrag zijn verdeeld in twee soorten: het zelf slachtoffer worden van ongewenst gedrag, of getuige zijn van ongewenst gedrag (tegenover een collega). In de vragenlijst is het begrip slachtofferschap geoperationaliseerd door aan respondenten te vragen hoe vaak zij zelf de afgelopen twaalf maanden met ongewenst gedrag van klanten/burgers in aanraking zijn gekomen. Hetzelfde is gedaan om agressie en geweld als getuige in kaart te brengen. In paragraaf 2.1.1 worden de persoonlijke ervaringen met agressie en geweld beschreven. In paragraaf 2.1.2 wordt ingegaan op de resultaten van getuige zijn van agressie en geweld in de werkomgeving.

2.1.2 Persoonlijke ervaringen met agressie en geweld

Recent onderzoek laat zien dat het merendeel van de werknemers in de publieke sector (66%) in aanraking komt met een vorm van ongewenst gedrag, dit als gevolg van hun publieke taak.¹ Dit cijfer komt overeen met het cijfer dat wij vinden. Gemiddeld heeft 61 procent van de respondenten in de afgelopen twaalf maanden te maken gehad met agressie en geweld in de gemeentelijke sector. Bij de werknemers publieksdiensten was dit percentage ook 66 procent.

Tabel 1: Percentage werknemers dat in de afgelopen 12 maanden tenminste één keer te maken heeft gehad met een vorm van ongewenst gedrag van klanten/burgers

	%	n
Publieksdiensten	66%	1180
Bestuur	46%	203
Handhaving en toezicht	70%	328
Buitendienst overig	50%	279
Totaal	61%	1990

Als per doelgroep wordt gekeken naar ongewenst gedrag, is het opvallend dat de groepen handhavers en toezichthouders, gevolgd door de groep publieksdiensten, het meest in aanraking komen met ongewenst gedrag van klanten/burgers. De helft van de werknemers buitendienst overig (reiniging, groenvoorziening en dergelijke) is hiermee in aanraking gekomen in de afgelopen periode van twaalf maanden. De groep bestuurders komt het minst in aanraking met

¹ Sikkema, C., Abraham, M., & Flight, S. (2007). Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Onderzoeksrapportage DSP- Groep, Amsterdam.



agressie en geweld, maar dit is nog steeds 46 procent.

In tabel 2 zijn de verschillende vormen van ongewenst gedrag onderverdeeld naar doelgroep. Meer dan de helft van de doelgroepen (57%) heeft te maken met verbale agressie.

Tabel 2: Percentage werknemers dat in de afgelopen twaalf maanden tenminste één keer te maken heeft gehad met een van onderstaande vormen van ongewenst gedrag van klanten/burgers

	Verbale agressie	Bedreiging/ intimidatie	Seksuele intimidatie	Discrimina- tie	Fysieke agressie	n
Publieksdiensten	61%	18%	6%	16%	4%	1905
Bestuur	38%	21%	3%	9%	5%	336
Handhaving en toezicht	67%	31%	5%	15%	16%	620
Buitendienst overig	47%	14%	3%	9%	8%	447
Totaal	57%	19%	5%	14%	7%	3308

Van alle vormen van agressie en geweld komt seksuele intimidatie het minst vaak voor. Een opvallend gegeven is dat zestien procent van de werknemers handhaving en toezichhouders met fysieke agressie te maken heeft gehad. Discriminatie komt het meest voor onder werknemers publieksdiensten en handhaving en toezicht.

Tabel 3: Percentage werknemers dat van het laatst meegemaakte incident melding heeft gemaakt bij de leidinggevende

	%	n
Publieksdiensten	47%	552
Bestuur	29%	58
Handhaving en toezicht	52%	170
Buitendienst overig	40%	112
Totaal	45%	892

Uit tabel 3 blijkt dat meer dan de helft van de incidenten van agressie en geweld tegen de werknemers in gemeenten niet wordt gemeld bij de leidinggevende.

Stedelijkheid en provincie in relatie tot slachtofferschap

Aspecten die een rol spelen bij slachtofferschap zijn stedelijkheid en de provincie. Naarmate de stedelijkheid toeneemt, neemt ook het aantal incidenten toe. In stedelijke gemeenten komt verbale agressie dertien procent vaker voor dan in niet-stedelijke gemeenten. Voor bedreiging/intimidatie is dit elf procent en voor seksuele intimidatie zeven procent. Er zijn vijftien procent meer incidenten van discriminatie in stedelijke gemeenten dan in niet-stedelijke gemeenten, voor fysieke agressie bedraagt dit verschil zes procent.

- Verbale agressie komt het meest voor in provincie Limburg (64%), Flevoland (62%) en Zuid-Holland (60%). Deze vorm van agressie komt het minst voor in de provincie Groningen (46%) en Zeeland (47%).
- De provincies waar bedreiging/intimidatie het meest voorkomt, zijn Overijssel (25%), Drenthe (22%), Zuid-Holland (21%) en Limburg (21%).
- Gemeenten uit de provincie Zuid-Holland (8%) kennen het hoogste percentage als het gaat om seksuele intimidatie, gevolgd door Flevoland (7%) en Limburg (6%).



- Wat betreft discriminatie in gemeenten springen wederom gemeenten in de provincies Limburg (20%) en Zuid-Holland (19%) eruit.
- Fysieke agressie komt het meest voor in Limburg (11%), gevolgd door Drenthe (8%) en Zuid-Holland (8%).

Baankenmerken in relatie tot slachtofferschap

In het algemeen wordt de confrontatie met ongewenst gedrag groter naarmate werknemers met een publieke taak meer klantcontact hebben. Een aantal meer specifieke baankenmerken is uitgevraagd. Zo is in het onderzoek aan respondenten gevraagd of het tot hun takenpakket behoort om slecht-nieuws boodschappen over te brengen aan klanten/burgers. Werknemers die de taak hebben om slecht nieuws over te brengen, hebben meer met agressie en geweld te maken. De verbale agressie neemt met 24 procent toe; bedreiging en intimidatie met twaalf procent; seksuele intimidatie stijgt met drie procent; discriminatie met acht procent en fysieke agressie met vier procent.

Het dragen van een uniform of bedrijfskleding heeft geen invloed op slachtofferschap, behalve als het gaat om fysieke agressie. Werknemers met een uniform of bedrijfskleding hebben acht procent meer met fysieke agressie te maken dan werknemers die deze kleding niet dragen.

Aan de respondenten is ook gevraagd of de werkplek vrij toegankelijk is voor klanten/burgers. Persoonlijk slachtofferschap is het hoogst bij een werkruimte die vrij toegankelijk is. Slachtofferschap ligt hier vijf procent hoger dan bij werkplekken die niet toegankelijk zijn voor externen.

Werknemers die buiten de openbare ruimte werken hebben minder met ongewenst gedrag van klanten of burgers te maken dan werknemers die binnen de openbare ruimte werken, behalve als het gaat om fysieke agressie (11% tegenover 5% die binnen het kantoor werken). Werknemers die in de binnendienst werken hebben achttien procent meer met incidenten van agressie en geweld door klanten/burgers te maken. Van de werknemers die binnen het kantoor of de dienstruimte werken, is vervolgens onderzocht of in de front-office meer ongewenst gedrag voorkomt dan in de back-office. De front-office heeft meer te maken met agressie en geweld dan de back-office, met name als het gaat om verbaal geweld (6% meer), seksuele intimidatie (3% meer) en discriminatie (3% meer).

Persoonskenmerken in relatie tot slachtofferschap

Zes op de tien vrouwen heeft te maken met verbale agressie, tegenover vijf op de tien mannen. Met bedreiging/intimidatie hebben net iets meer mannen te maken dan vrouwen, respectievelijk 21 procent en achttien procent. Seksuele intimidatie is iets waar vrouwen (8%) meer mee te maken krijgen dan mannen (2%). Discriminatie komt met een verschil van acht procent eveneens meer voor onder vrouwelijke werknemers. Daarentegen krijgen mannen (9%) meer te maken met fysieke agressie dan vrouwen (5%). Werknemers in de leeftijdsgroep van 20 tot 35 jaar worden relatief het vaakst slachtoffer van agressie en geweld.

2.1.3 Getuige van agressie en geweld

Het percentage werknemers dat in de afgelopen twaalf maanden ten minste één keer getuige is geweest van agressie en geweld van klanten/burgers tegen een collega is 57 procent.



Tabel 4: Percentage werknemers dat in de afgelopen twaalf maanden ten minste één keer getuige is geweest van ongewenst gedrag van klanten/burgers naar collega's

	%	n
Publieksdiensten	67%	1192
Bestuur	41%	183
Handhaving en toezicht	57%	265
Buitendienst overig	39%	218
Totaal	57%	1858

De groep werknemers publieksdiensten vormt de grootste groep die getuige is geweest van ongewenst gedrag op het werk, gevolgd door de groep handhavers en toezichthouders. Bestuurders en werknemers buitendienst zijn minder vaak getuige van agressie en geweld. De gegevens schetsen ongeveer hetzelfde beeld als bij persoonlijk slachtofferschap.

Tabel 5: Percentage werknemers dat in de afgelopen twaalf maanden tenminste één keer getuige is geweest van een van onderstaande vormen van ongewenst gedrag van klanten/burgers naar collega's

	Verbale agressie	Bedreiging/ intimidatie	Seksuele intimidatie	Discrimina- tie	Fysieke agressie	n
Publieksdiensten	63%	22%	5%	19%	10%	2135
Bestuur	34%	19%	5%	13%	9%	353
Handhaving en toezicht	54%	22%	5%	16%	17%	529
Buitendienst overig	37%	12%	5%	10%	8%	395
Totaal	53%	20%	5%	16%	11%	3412

In tabel 5 is weergegeven van welke vormen van agressie en geweld de werknemers getuige zijn geweest. De groepen publieksdiensten en handhavers en toezichthouders zijn het meest getuige van agressie en geweld tegen collega's. Fysieke agressie komt wederom het meest voor onder handhavers en toezichthouders.

2.2 Risicoperceptie

Na de beschrijving van de feitelijke ervaringen met agressie en geweld staat in de volgende tabellen een aantal subjectieve aspecten centraal. Allereerst wordt ingegaan op de inschatting van de kans om slachtoffer te worden van agressie en geweld door klanten of burgers. Risicoperceptie gaat om het inschatten van de kans, waarschijnlijkheid of mogelijkheid om in de toekomst slachtoffer te worden van ongewenst gedrag. Risicoperceptie is van invloed op het beleven van veiligheid en kan daardoor van invloed zijn op de prestaties van een werknemer.



Tabel 6: Inschatting van het risico dat werknemers verwachten persoonlijk in aanraking te komen met één of meerdere vormen van ongewenst gedrag door klanten/burgers in de komende twaalf maanden

	Hoog tot zeer hoog risico op meer dan één vorm	Hoog tot zeer hoog risico op één vorm	Geen/klein risico op ongewenst gedrag	n
Publieksdiensten	8%	14%	78%	1789
Bestuur	4%	7%	88%	441
Handhaving en toezicht	15%	17%	68%	466
Buitendienst overig	6%	11%	83%	559
Totaal	8%	13%	79%	3255

Uit de vorige paragraaf bleek dat handhavers en toezichthouders en de groep publieksdiensten het vaakst slachtoffer en getuige zijn van agressie en geweld door burgers/ klanten. In tabel 6 is de inschatting van de kans weergegeven dat men in de komende twaalf maanden (van november 2008 tot en met oktober 2009) slachtoffer wordt. Bestuurders schatten dit risico het laagst in. Handhavers en toezichthouders schatten de kans het hoogst in dat zij met één of meerdere vormen van ongewenst gedrag in aanraking komen. Bijna twintig procent van de werknemers acht de kans hoog tot zeer hoog slachtoffer te worden van een of meerdere vormen van ongewenst gedrag, terwijl in de praktijk 61 procent slachtoffer wordt van één of meer vormen van ongewenst gedrag. Hieruit kan worden opgemaakt dat werknemers de kans op agressie en geweld relatief laag inschatten; lager dan die in werkelijkheid is.

Tabel 7: Percentage werknemers dat de kans hoog of zeer hoog inschat de komende twaalf maanden persoonlijk (in eigen baan) te maken te krijgen met één van de onderstaande vormen van ongewenst gedrag van klanten/burgers

	Verbale agressie	Bedreiging/intimidatie	Seksuele intimidatie	Discriminatie	Fysieke agressie	n
Publieksdiensten	21%	5%	1%	5%	2%	612
Bestuur	11%	3%	0%	2%	2%	76
Handhaving en toezicht	30%	12%	1%	5%	9%	268
Buitendienst overig	16%	4%	1%	3%	3%	151
Totaal	20%	5%	1%	4%	3%	1107

De risicoperceptie is in tabel 7 onderverdeeld naar de verschillende vormen van agressie en geweld. Handhavers en toezichthouders schatten de kans het hoogst in in relatie tot de andere doelgroepen, bij verbale agressie, bedreiging/intimidatie en fysieke agressie.

Tabel 8: Inschatting van het risico op ongewenst gedrag door slachtoffers

	Hoog/zeer hoog risico op één of meerdere vormen van ongewenst gedrag	Geen/klein risico	n
Wel slachtoffer	32%	68%	1990
Geen slachtoffer	3%	97%	1261
Totaal	21%	79%	3251

Werknemers die zelf in het verleden slachtoffer zijn geweest van een incident, schatten de kans om in de toekomst slachtoffer te worden aanzienlijk hoger in. Ten opzichte van werk-



ners die geen slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld schat men het risico op ongewenst gedrag tien keer zo hoog in.

Tabel 9: Inschatting van het risico op ongewenst gedrag door getuigen

	Hoog/zeer hoog risico op één of meerdere vormen	Geen/klein risico	n
Wel getuige	32%	68%	1858
Geen getuige	7%	93%	1392
Totaal	21%	79%	3250

Uit tabel 9 blijkt dat ook gemeentewerknemers die getuige zijn geweest van incidenten, de kans op slachtofferschap hoger inschatten dan de groep die hiervan geen getuige is geweest. Naar aanleiding van de percentages uit de tabellen 8 en 9 moet worden geconstateerd dat het voor de risicoperceptie niet uit maakt of een werknemer persoonlijk slachtoffer of getuige is geweest van een incident. De risicoperceptie is in beide gevallen hoger dan wanneer men geen slachtoffer of getuige is geweest van agressie en geweld.

2.3 Veiligheidsgevoel

Onderzoek naar de perceptie van onveiligheid op de werkvloer heeft te maken met de individuele ervaring van personen. De mate van veiligheidsbeleving van een persoon is in essentie samen te vatten in de zin 'hoe veilig voel ik me'. Deze zin geeft impliciet aan hoe verschillend veiligheid per persoon beleefd kan worden. De persoonlijke beleving van veiligheid vormt het uitgangspunt voor het handelen van het individu in specifieke situaties. Factoren als slachtofferschap en getuige van slachtofferschap, de risicoperceptie en angstgevoelens bepalen de beleving van veiligheid.

Tabel 10: Hoe vaak voelen werknemers zich onveilig?

	Regelmatig	Soms	Nooit	n
Publieksdiensten	12%	26%	61%	1789
Bestuur	4%	20%	76%	441
Handhaving en toezicht	24%	30%	46%	466
Buitendienst overig	10%	25%	65%	559
Totaal	12%	26%	62%	3255

Eén op de tien werknemers die een publieke taak uitvoeren voelt zich regelmatig onveilig². Drie op de tien personen voelen zich soms onveilig. Zes op de tien werknemers met een publieke taak voelt zich nooit onveilig op het werk. Een kwart van de werknemers die een handhavingstaak -en/of een toezichthoudende taak hebben, voelt zich regelmatig onveilig. Bijna een derde van deze groep voelt zich soms onveilig. De percentages van de handhavers en toezichthouders liggen hoger dan bij de andere doelgroepen.

Stedelijkheid en provincie in relatie tot veiligheidsbeleving

- De mate van stedelijkheid heeft effect op de veiligheidsbeleving. Hoe stedelijker het gebied is, hoe onveiliger werknemers met een publieke taak zich voelen. In stedelijke gebieden ligt het percentage werknemers dat zich vaak onveilig voelt tien procent hoger dan in niet-

² In bijlage 2 staat vermeld hoe tot de samengestelde variabele 'regelmatig, soms en nooit onveilig' is gekomen.



stedelijke gebieden.

- Ook zijn er verschillen aangetroffen in de veiligheidsbeleving van werknemers gerelateerd aan de provincie waarin de gemeente ligt. De veiligheidsbeleving is het laagst in de provincie Limburg; negentien procent voelt zich hier regelmatig onveilig. De provincies Zuid-Holland (15%) en Noord-Holland (14%) volgen. De percentages zijn het laagst in achtereenvolgens de provincies Zeeland (7%), Utrecht (8%) en Groningen (9%).

Baankenmerken in relatie tot veiligheidsbeleving

Hoe meer contact (telefonisch, schriftelijk of face-to-face) met klanten of burgers, hoe onveiliger een werknemer zich voelt. Verder blijkt dat naarmate werknemers slecht-nieuws boodschappen aan klanten en burgers moeten overbrengen zij zich minder veilig voelen. Van de werknemers bij wie dit niet tot het takenpakket hoort, voelt 72 procent zich nooit onveilig; dit percentage is 59 procent voor werknemers die slecht-nieuws boodschappen moeten overbrengen. Ook hebben respondenten die in de binnendienst werken aangegeven zich iets onveiliger te voelen dan werknemers van de buitendienst. 62 procent van de buitendienstwerknemers voelt zich veilig, tegenover 57 procent van de binnendienst.

Vervolgens is onderzocht of het kantoor of de toegankelijkheid voor klanten/burgers van de dienstruimte van invloed is op de veiligheidsbeleving. Respondenten die werken in een ruimte die vrij toegankelijk is voor de klant of burgers voelen zich minder veilig dan werknemers waarbij het kantoor niet toegankelijk is voor externen.

Persoonskenmerken in relatie tot veiligheidsbeleving

Er zijn geen noemenswaardige relaties geconstateerd tussen geslacht, leeftijd, etniciteit, salarisschaal of aantal dienstjaren en de veiligheidsbeleving van de onderzochte doelgroepen.

3 Beleidsmaatregelen en waardering ondersteuning werkgever

In dit hoofdstuk komen twee aspecten aan de orde. Ten eerste is aan arbocoördinatoren van de deelnemende gemeenten aan de hand van een checklist gevraagd of bepaalde beleidsmaatregelen zijn getroffen om agressie en geweld tegen te gaan. Paragraaf 3.1 gaat in op dit onderdeel van het onderzoek. Parallel aan deze inventarisatie is in het belevingsonderzoek onder de werknemers van de 130 deelnemende gevraagd naar de waardering van deze beleidsmaatregelen. In paragraaf 3.2 staat de waardering van de gemeentewerknemers centraal.

3.1 Getroffen beleidsmaatregelen door gemeenten

De veiligheidsmaatregelen die door de werkgever kunnen worden getroffen zijn in drie categorieën onderverdeeld: preventieve maatregelen, training en voorlichting van de werknemers en de nazorg van een incident met agressie en geweld.

De telefonische interviews met de arbocoördinatoren hebben inzicht geleverd in de getroffen beleidsmaatregelen. Op basis van een checklist die in samenwerking met het programma VPT is opgesteld, is onderzocht wat de gemeentelijke organisaties doen om agressie en geweld tegen te gaan.

Preventieve maatregelen

Preventieve maatregelen worden door ongeveer de helft van de deelnemende organisaties getroffen. Het gaat dan om het in kaart brengen van een risicoprofiel, het definiëren en communiceren van specifieke normen en grenzen voor wat betreft ongewenst gedrag van klanten en burgers en het communiceren van sancties. Het formuleren van sancties op overtreding van huisregels door klanten/burgers staat bovenaan de lijst van maatregelen die gemeentelijke organisaties treffen, gevolgd door het opstellen van een gedragscode voor werknemers. Minder aandacht is er voor het definiëren van specifieke normen en het in kaart brengen van risicoprofielen.

Training en maatregelen werknemers

Deze categorie van beleidsmaatregelen is met name gericht op het beschermen van de veiligheid van werknemers. Het bieden van training en voorlichting aan werknemers over hoe om te gaan met incidenten van agressie en geweld, wordt door nagenoeg alle deelnemende gemeenten gedaan. Bijna twee op de drie organisaties heeft de inrichting van het gebouw aangepast om veiligheid te bevorderen. Het gevoerde beeldmerk Veilige Publieke Taak, dat is onderschreven door de sectoren met een publieke taak, is (nog) niet erg onder de aandacht van de deelnemende gemeenten.



Nazorg

De overgrote meerderheid van de deelnemende gemeenten besteedt aandacht aan de nazorg van incidenten van agressie en geweld. Negen van de tien organisaties zegt dat er voorschriften zijn om incidenten altijd te registreren en dat er een interne meldingsprocedure aanwezig is. Minder aandacht is er voor procedures voor het verhalen van schade. Ook is er minder aandacht voor evaluatie van het beleid omtrent de aanpak van agressie en geweld.

Tabel 11: Getroffen beleidsmaatregelen door gemeenten

	Landelijk ja
Preventieve maatregelen	
Risicoprofiel in kaart gebracht	44%
Specifieke norm gedefinieerd	43%
Vanuit norm gecommuniceerd agressie nooit getolereerd	59%
Huisregels voor klanten\cliënten\burgers	60%
Sancties op overtreding huisregels geformuleerd	84%
Sancties kenbaar gemaakt aan klanten en andere doelgroepen	55%
Gedragscode voor medewerkers	80%
Krijgen nieuwe medewerkers gedragscode mee	79%
Training en maatregelen medewerkers	
Is de werkomgeving aangepast	95%
Zijn werkprocessen aangepast	81%
Is omgeving van gebouw aangepast	64%
Voorgescreven bespreken voorkomen incidenten	71%
Beeldmerk Veilige Publieke Taak gevoerd	4%
Afspraken met ketenpartners gemaakt aanpak agressie & geweld	62%
Voorlichting & training agressie & geweld beperken	92%
In training geleerd hoe assistentie aan elkaar te verlenen	96%
In training geleerd hoe alarm te slaan en hulp in te schakelen	95%
In training geleerd hoe adequaat te reageren op ongewenst gedrag	99%
Nazorg	
Is er een interne meldingsprocedure	88%
Is er een registratiebeleid	84%
Voorgescreven dat incidenten altijd worden geregistreerd	89%
Voorgescreven dat teams\afdelingen geregistreerde incidenten bespreken	75%
Is er een procedure voor aangifte	86%
Voorgescreven altijd aangifte bij bedreiging en fysiek geweld	71%
Is er een procedure voor het verhaal van schade	58%
Voorgescreven dat schade altijd wordt verhaald op dader	76%
Beleid voor opvang na incident van agressie of geweld	80%
Procedure voor doorverwijzing bij verwerkingsklachten	81%
Beleid rondom aanpak agressie en geweld regelmatig geëvalueerd	57%



3.2 Waardering beleidsmaatregelen door werknemer

De door een werknemer ervaren ondersteuning van de werkgever is medebepalend voor zijn/haar veiligheidsgevoel, zo blijkt uit de analyse van het databestand en het besproken model dat is getoetst (tabel 12). Deze ondersteuning wordt positief ervaren als de werkgever duidelijke regels en procedures heeft opgesteld om agressie en geweld te voorkomen (tabel 13). Ook kan ondersteuning geboden worden door het bieden van training en voorlichting aan werknemers waardoor men weet hoe te handelen als er zich een incident voordoet (tabel 14).

Tabel 12: Tevredenheid met de ondersteuning van de werkgever (n=3255)

Stellingen ondersteuning werkgever	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De nazorg van een incident van agressie en geweld is door mijn werkgever goed geregeld	41%	46%	13%
Mijn werkgever biedt voldoende gelegenheid om ervaringen met ongewenst gedrag te bespreken	60%	30%	10%
Ik weet bij wie ik terecht kan op het moment dat ik te maken heb gekregen met ongewenst gedrag door klanten/burgers	74%	16%	10%
Mijn werkgever heeft niet alleen aandacht voor agressie en geweld door klanten/burgers als er recent een incident heeft plaatsgevonden, maar ook in de tijd daarna	44%	42%	14%
Mijn werkgever komt op voor zijn werknemers als het gaat om agressie of geweld door klanten/burgers	72%	21%	7%
Bij situaties met agressie en geweld door klanten/burgers neemt mijn werkgever het initiatief om hiervan aangifte te doen bij de politie	57%	30%	13%
Agressie en geweld door klanten/burgers wordt absoluut niet getolereerd door mijn werkgever	78%	17%	5%
Mijn werkgever treedt daadkrachtig op bij ongewenst gedrag van klanten/burgers (bijv. schriftelijke waarschuwing, ontzeggen van toegang gebouw of telefonisch contact)	66%	25%	9%

In tabel 12 te zien hoe tevreden de werknemers zijn met de ondersteuning van de werkgever. De scores die gaan over de nazorg van een incident zijn relatief laag, vergeleken met de scores op de andere aspecten.



Tabel 13: Tevredenheid met de procedures en regels (n=3255)

Stellingen procedures en regels	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Er zijn duidelijke huisregels opgesteld waaraan klanten/ burgers zich moeten houden	53%	28%	19%
Er zijn binnen de organisatie duidelijke afspraken/ protocollen vastgelegd hoe om te gaan met klanten/ burgers	57%	26%	17%
Mijn werkgever laat klanten/burgers voldoende weten dat agressie en geweld niet geaccepteerd wordt	53%	29%	18%
Ik vind dat mijn werkgever voldoende doet om agressie en geweld door klanten/burgers te voorkomen	50%	35%	15%

Meer dan de helft van de respondenten is tevreden met de procedures en regels die de organisatie heeft opgesteld op het terrein van veiligheid, agressie en geweld. De scores op de onderliggende stellingen lopen weinig uiteen. Het minst positief is men over de huisregels waaraan klanten zich dienen te houden, negentien procent van de respondenten geeft aan hier niet tevreden over te zijn.

Tabel 14: Tevredenheid met training en voorlichting (n=3255)

Stellingen training en voorlichting	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik weet goed wat ik moet doen om het uit de hand lopen van situaties met klanten/burgers te beperken of te voorkomen	70%	22%	8%
Bij situaties met agressie en geweld door klanten/ burgers weet ik hoe ik alarm moet slaan en hulp moet inschakelen	70%	17%	13%
Mijn collega's en ik hebben geleerd hoe wij elkaar moeten helpen bij situaties met agressie en geweld door klanten/burgers	47%	28%	25%
Ik heb voldoende voorlichting/training gehad over hoe om te gaan met agressie en geweld door klanten/burgers	55%	23%	22%

De tevredenheid met de training en voorlichting op het gebied van agressie en geweld is relatief hoog. Respondenten zijn het minst tevreden over de hoeveelheid training en bekendheid met de wijze waarop men een collega zou kunnen helpen tijdens situaties met agressie en geweld. Eén op de vier werknemers geeft aan dit onvoldoende te vinden.

3.3 Effect van beleidsmaatregelen op veiligheidsbeleving

Tot slot is gekeken of er relaties bestaan tussen de beleidsmaatregelen die gemeenten hebben getroffen en het veiligheidsgevoel van de werknemers. Hierbij is gekeken naar de beleidsmaatregelen binnen de vijf gemeenten die het hoogst scoren op veiligheidsbeleving en de vijf



gemeenten die hierop het laagst scoren. In deze analyse zijn geen verbanden aangetroffen tussen de hoeveelheid, het type beleidsmaatregelen binnen gemeenten en het veiligheidsgevoel van werknemers. Op basis van het uitgevoerde onderzoek kunnen derhalve geen duidelijke inzichten worden geboden in de effecten die afzonderlijke beleidsmaatregelen hebben op het veiligheidsgevoel van werknemers. Wel blijkt uit de waardering van werknemers dat gemeenten die de maatregelen goed uitvoeren dit terug zien in een veiliger gevoel (zie het model). Hoe een gemeente haar beleid heeft ingericht en hoeveel ze heeft geïnvesteerd valt niet te achterhalen met de resultaten van dit onderzoek. Wel is er een discrepantie tussen het beleid dat gemeenten zeggen te voeren en de mate waarin dit als effectief wordt beleefd door de werknemers.

4 De gevolgen van veiligheidsbeleving

Wat zijn nu de gevolgen van (on)veiligheidsbeleving? Een onveilig gevoel uit zich in een aantal ongewenste effecten voor zowel de werknemer als voor de werkgever. Deze gevolgen zijn in kaart gebracht aan de hand van het onderstaande diagnosemodel.

Veiligheidsbelevingsonderzoek InternetSpiegel ©2008



Centraal in het model staat het veiligheidsgevoel van werknemers. Het model toont aan dat naarmate werknemers zich meer onveilig voelen er een risico ontstaat op vermijdingsgedrag, waaronder het uit de weg gaan van risicovolle situaties met klanten of burgers. Een tweede negatief effect is werkstress/uitputting, met verzuim als gevolg. Verder leiden gevoelens van onveiligheid tot een lagere medewerkertevredenheid. Hoe minder tevreden de werknemers, hoe minder goed zij presteren. In onderstaande tabellen worden deze negatieve effecten kort besproken.

Tabel 15: Percentage medewerkers dat vermijdingsgedrag vertoont¹

	Regelmatig	Soms	Nooit	n
Publieksdiensten	6%	17%	77%	1789
Bestuur	3%	11%	86%	441
Handhaving en toezicht	5%	14%	81%	466
Buitendienst overig	9%	23%	69%	559
Totaal	6%	17%	78%	3255

Het diagnosemodel laat zien dat er een relatie bestaat tussen veiligheidsbeleving en vermijdingsgedrag. Zes procent van de werknemers met een publieke taak vertoont regelmatig vermijdingsgedrag. Uit het databestand komt naar voren dat de overige werknemers buitendienst dit gedrag het meest vertonen.

Vermijdingsgedrag komt onder andere tot uiting in het vermijden van risicovolle situaties met agressieve of gewelddadige klanten of burgers. Veertien procent van de gemeenteambtenaren vermijdt deze situaties. Het minder strikt naleven van de regels om lastige situaties met klanten

¹ In bijlage 2 staat vermeld hoe het percentage medewerkers dat vermijdingsgedrag vertoont is berekend.



of burgers te voorkomen komt in acht procent van de gevallen voor onder de werknemers. Daarnaast komt het ook voor dat werknemers niet voor zichzelf durven op te komen als ze met lastige situaties met klanten of burgers te maken krijgen op het werk (5%). Ook is bekeken of leeftijd van invloed is op vermijdingsgedrag. Uit analyses blijkt dit niet het geval te zijn.

Tabel 16: Percentage medewerkers dat werkstress/uitputting ervaart²

	Regelmatig	Soms	Nooit	n
Publieksdiensten	10%	7%	83%	1789
Bestuur	6%	6%	88%	441
Handhaving en toezicht	13%	8%	79%	466
Buitendienst overig	8%	7%	85%	559
Totaal	9%	7%	83%	3255

Een tweede nadelig gevolg van gevoelens van onveiligheid is werkstress/uitputting. Bijna één op de tien werknemers met een publieke taak geeft aan regelmatig werkstress/uitputtingsverschijnselen te ervaren. De groep handhavers en toezichthouders (13%) ervaart relatief gezien de meeste werkstress/uitputting van de vier onderzochte doelgroepen.

Tabel 17: Percentage werknemers dat (zeer) ontevreden, neutraal of (zeer) tevreden is over de baan alles bijeengenomen. en de organisatie waar iemand werkzaam is, alles bijeengenomen

	Baan			n
	(Zeer) Ontevreden	Neutraal	(Zeer) Tevreden	
Publieksdiensten	2%	7%	91%	1789
Bestuur	1%	10%	90%	441
Handhaving en toezicht	3%	11%	86%	466
Buitendienst overig	3%	16%	81%	559
Totaal	2%	9%	89%	3255

Gevoelens van onveiligheid kunnen de tevredenheid van werknemers over hun baan beïnvloeden. Uit tabel 17 blijkt dat negen van de tien personen tevreden is met de baan. Uit het onderzoek komt naar voren dat twee procent (zeer) ontevreden is in de huidige baan. De tevredenheid is het hoogst bij de doelgroep werknemers publieksdiensten (91%) en het laagst bij de werknemers buitendienst overig (81%).

Tabel 18: Percentage werknemers dat (zeer) ontevreden, neutraal of (zeer) tevreden is over de organisatie waar iemand werkzaam is, alles bijeengenomen

	Organisatie			n
	(Zeer) Ontevreden	Neutraal	(Zeer) Tevreden	
Publieksdiensten	6%	17%	77%	1789
Bestuur	4%	14%	83%	441
Handhaving en toezicht	13%	23%	65%	466
Buitendienst overig	8%	26%	65%	559
Totaal	7%	19%	74%	3255

Als er naar de tevredenheid van gemeentewerknemers wordt gekeken met betrekking tot de organisatie, is zeven procent (zeer) ontevreden. Bestuurders zijn hierover het meest positief

2 In bijlage 2 staat vermeld hoe het percentage medewerkers dat werkstress/uitputting ervaart is berekend.



(83%). Werknemers zijn relatief gezien minder positief over de organisatie (tabel 18) dan over hun eigen baan (tabel 17).

Tabel 19: Aantal keer dat werknemers zich de afgelopen twaalf maanden ziek hebben gemeld

	0 keer	1 keer	> 1 keer	n
Publieksdiensten	34%	35%	31%	1789
Bestuur	70%	22%	7%	441
Handhaving en toezicht	38%	35%	27%	466
Buitendienst overig	43%	35%	22%	559
Totaal	41%	33%	26%	3255

Tot slot is een relatie aangetroffen tussen gevoelens van onveiligheid en ziekteverzuim. In tabel 19 is het verzuim onder de gemeentewerknemers weergegeven. Het percentage dat zich vaker dan één keer heeft ziek gemeld is 26 procent. Verzuim komt het meest voor onder de werknemers publieksdiensten (31%). Het verzuim onder de groep bestuurders (7%) is beduidend lager dan onder de andere drie doelgroepen.

Tabel 20: Aantal dagen dat werknemers de afgelopen twaalf maanden ziek zijn geweest

	1-5 dagen	1-3 weken	3 weken-2 maanden	Langer dan 2 maanden	n
Publieksdiensten	62%	21%	11%	6%	1180
Bestuur	75%	15%	7%	4%	131
Handhaving en toezicht	60%	25%	9%	6%	288
Buitendienst overig	50%	26%	14%	10%	317
Totaal	61%	22%	11%	6%	1916

Van de werknemers die zich ziek hebben gemeld, heeft zeventien procent langer dan drie weken verzuimd (tabel 20). De werknemers van de groep buitendienst overig zijn in de afgelopen twaalf maanden relatief het langst ziek geweest.

5 Discussie

Dit slothoofdstuk bevat een aantal voorstellen voor vervolgonderzoek en gebruik en verspreiding van de opgedane kennis in de praktijk.

- Aggressie en geweld is een maatschappelijk probleem waar relatief gezien veel aandacht aan wordt besteed binnen gemeenten. De resultaten lijken er op te wijzen dat de aanpak van ongewenst gedrag effect heeft, maar dat er nog wel ruimte is voor aanscherping van beleidsmaatregelen, zodat werknemers het beleid positiever gaan waarderen. Met name op het gebied van nazorg en preventie van incidenten. Dit blijkt enerzijds uit de inventarisatie van beleidsmaatregelen die gemeenten nemen tegen ongewenst gedrag van externen. Anderzijds moet er geconstateerd worden dat niet alle werknemers de getroffen beleidsmaatregelen tegen agressie en geweld voldoende vinden. Er blijkt een discrepantie te bestaan tussen de geformuleerde beleidsmaatregelen en de waardering van de beleidsmaatregelen door gemeentewerknemers.
- De meting van de veiligheidsbeleving onder werknemers van gemeenten met behulp van InternetSpiegel heeft een win-win situatie opgeleverd. Het biedt enerzijds relevante beleidsinformatie op sectoraal niveau. Anderzijds heeft elk van de 130 deelnemende gemeenten een individuele rapportage ontvangen, waarmee inzicht wordt verkregen in de veiligheidsbeleving van de eigen werknemers, gerelateerd aan landelijke gegevens.
- Ook kunnen individuele gemeenten zien wat andere gemeenten aan beleidsmaatregelen treffen en waar voor de eigen gemeente punten voor verbetering liggen. Geadviseerd wordt aan gemeenten om de meting over twee jaar te herhalen. De individuele gemeenten kunnen op deze manier inzicht krijgen in de ontwikkeling van de veiligheidsbeleving, alsmede de effectiviteit van getroffen beleidsmaatregelen.
- Gedurende en na het onderzoek is er interesse getoond van organisaties uit andere sectoren. Deze interesse komt met name uit de hoek van nood- en hulpdiensten, het openbaar vervoer en de onderwijssector. Met de opgedane kennis en het gevalideerde onderzoeksinstrument zouden ook deze sectoren op efficiënte wijze inzicht kunnen krijgen in de veiligheidsbeleving van risicogroepen. Geadviseerd wordt het onderzoeksinstrument ook geschikt te maken voor deze sectoren. Met een aantal kleine aanpassingen kan een vergelijkbare meting worden verricht in deze geïnteresseerde sectoren.
- Het programma 'Veilige publieke taak' kan overwegen om een vervolg te geven aan dit onderzoek door de deelnemende gemeenten te faciliteren met bijeenkomsten waarin de onderzoeksresultaten onderling kunnen worden besproken. Dit kan een opmaat vormen voor de inrichting van een benchmarktraject, waarbij op basis van good practices verdere invulling kan worden gegeven aan effectieve beleidsmaatregelen en waarmee (de gevolgen van) agressie en geweld jegens werknemers met een publieke taak kan worden terugge-

drongen.

- Op de langere termijn kan met het meetinstrument structureel inzicht worden verkregen in het monitoren van de beleving van veiligheid in publieke organisaties, gekoppeld aan andere informatie en kengetallen op dit domein. Zowel op sectoraal (meso-) als op bovensectoraal (macro-) niveau kan op deze wijze het veiligheidsbeleid worden geëvalueerd. Het belevingsinstrument dient te worden gekoppeld aan andere initiatieven en kengetallen die binnen de sector gemeenten worden gebruikt.
- Resultaat op (de) langere termijn is dat middels structurele rapportages beleidsinformatie ten behoeve van de sector gemeenten en andere deelnemende sectoren kan worden gegenereerd. Dit op basis van hergebruik van data uit InternetSpiegel en andere bestaande bronnen zoals het agressie registratiesysteem, Arbomonitor en andere databronnen.

Bijlage 1: Deelnemende gemeenten

Deelnemende gemeenten		
Aa en Hunze	Littenseradiel	Tholen
Almelo	Lochem	Total
Amsterdam Oost-Watergraafsmeer	Loenen	Tubbergen
Anna Paulowna	Lopik	Tytsjerksteradiel
Barneveld	Loppersum	Urk
Bedum	Maasdonk	Valkenswaard
Beemster	Maastricht	Veendam
Bellingwedde	Meerssen	Veenendaal
Best	Naarden	Veere
Beuningen	Niedorp	Veldhoven
Borger-Odoorn	Nieuwerkerken	Velsen
Borne	Nieuwkoop	Venlo
Boskoop	Nieuw-Lekkerland	Venray
Boxmeer	Nijefurd	Vianen
Buren	Noordenveld	Vlagtwedde
Culemborg	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	Waalwijk
De Wolden	Nunspeet	Weert
Den Helder	Nuth	Weesp
Dinkelland	Oirschot	West Maas en Waal
Dongen	Oostflakkee	Westervoort
Dongeradeel	Ooststellingwerf	Wijchen
Drechterland	Putten	Wijdmeren
Drechtsteden	Regionale Sociale dienst Mergerland (Pentasz)	Wijk bij Duurstede
Dronten	Reiderland	Woensdrecht
Druten	Reusel-De Mierden	Woerden
Enschede	Rheden	Wormerland
Gaasterlan-Slaet	Roerdalen	Wûnseradiel
Goedereede	Roermond	Wymbritseradiel
Graft-de-Rijp	Rozenburg	Zaltbommel
Gulpen-Wittem	Rucphen	Zeewolde
Halderberge	Schagen	Zijpe
Harderwijk	Schermer	Zoeterwoude
Harenkarspel	Scherpenzeel	Zundert
Hatterum	Schiedam	Zutphen
Heerenveen	Schinnen	Zwartewaterland
Heiloo	Schoonhoven	
Heusden	Schouwen-Duiveland	
Hillegom	Den Haag	
Hilversum	Sint-Oedenrode	
Hof van Twente	Skarsterlan	
Hoogeveen	Someren	

Bijlage 2: Uitvoering van het onderzoek

In de onderstaande tabellen is de onderzoeksperiode van het onderzoek weergegeven, de stappen die zijn genomen bij het opschonen van het databestand en de validering van de vragenlijst.

Tabel 21: Onderzoeksperiode

	Week
Vooronderzoek doelgroepen	21
Werving en voorbereiding	26-38
Uitstuur online en schriftelijke uitnodigingen	29 sept (wk 40)
Uitstuur eerste rappelmail	15 okt (wk 42)
Belactie gemeenten < 40% respons	23-25 okt (wk 43)
Uitstuur tweede rappelmail	28 okt (wk 44)
Sluiting veldwerkperiode	31 okt (wk 44)

Tabel 22: Respons (vóór opschoning databestand)

	Aantal verzonden vragenlijsten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Responspercentage
Publieksdiensten	7.743	4.614	60%
Bestuur	1.783	477	27%
Handhaving en toezicht	1.928	1.107	57%
Buitendienst overig	2.526	1.101	44%
Totaal	13.980	7.299	52%

Tabel 23: Opschoning databestand ten behoeve van validatie

	Aantal verwijderde respondenten uit databestand
Onvolledig ingevulde vragenlijsten	40
Respondenten zonder klantcontact	91
Totaal verwijderd	131

Tabel 24: Bronbestand validatie

	Aantal respondenten
Publieksdiensten	4.535
Bestuur	464
Handhaving en toezicht	1.101
Buitendienst overig	1.068
Totaal	7.168



Tabel 25: Bronbestand benchmarks

	Aantal respondenten
Respondenten die buiten de vastgestelde doelgroepen vallen	767
Respondenten waarvan niet met zekerheid is vast te stellen binnen welke doelgroep ze vallen	3.146
Totaal verwijderd	3.913

	Aantal respondenten
Publieksdiensten	1.789
Bestuur	441
Handhaving en toezicht	446
Buitendienst overig	559
Totaal	3.255

De benchmarks die worden besproken in deze rapportage zijn uitgesplitst naar de vier doelgroepen die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Het databestand is opgeschoond om zeker te zijn dat de respondenten in de juiste doelgroep zijn ingedeeld.

Op basis van het bestand van 3.255 respondenten zijn in deze rapportage de resultaten van het onderzoek naar de veiligheidsbeleving onder werknemers met een publieke taak gepresenteerd.

Validering van de vragenlijst

De vragenlijst is ontwikkeld met behulp van wetenschappelijke inzichten en in overleg met betrokken partijen vastgesteld. Vervolgens is op basis van het databestand de vragenlijst gevalideerd met behulp van factor- en schaalbetrouwbaarheidsanalyse.

Tabel 26: Schaalbetrouwbaarheid

Module	Aantal items	Cronbachs alpha
Werkstress/uitputting	5	0,91
Veiligheidsbeleving	10	0,89
Vermijding	5	0,79
Procedures en regels werkgever	4	0,83
Training en voorlichting	4	0,78
Ervaren ondersteuning werkgever	7	0,88

De (achterliggende) vragenlijst bij het model bestaat uit vraagblokken (getuige, slachtoffer-schap, tevredenheid, risico, verzuim) en belevingsconstructen (werkstress/uitputting, onveiligheidsbeleving, vermijding, procedures en regels werkgever, training en voorlichting en ervaren ondersteuning werkgever).

Tijdens de validatie is voor elk aangepast belevingsconstruct de Cronbach's alpha berekend ter indicatie van de betrouwbaarheid van de schaal. Veelal wordt voor Cronbach's alpha een grenswaarde van 0,5 gehanteerd voor een betrouwbare schaal. Schalen met een waarde hoger dan 0,8 kunnen worden geclassificeerd als schalen met een zeer hoge betrouwbaarheid. De betrouwbaarheid van de aangepaste modules staat weergegeven in bovenstaande tabel.

Bijlage 3: Samengestelde variabelen

Tabel 10 Hoe vaak voelen werknemers zich onveilig?

- Geen enkele van de tien stellingen uit het blok veiligheidsbeleving met altijd, vaak of soms beantwoord → werknemer voelt zich nooit onveilig
- Eén of twee stellingen uit het blok veiligheidsbeleving met altijd, vaak of soms beantwoord → werknemer voelt zich soms onveilig
- Drie t/m tien stellingen uit het blok veiligheidsbeleving met altijd, vaak of soms beantwoord → werknemer voelt zich regelmatig onveilig

Tabel 15 Percentage werknemers dat vermijdingsgedrag vertoont

- Geen enkele van de vijf stellingen uit het blok vermijdingsgedrag met eens/zeer eens beantwoord → werknemer vertoont nooit vermijdingsgedrag
- Eén stelling uit het blok vermijdingsgedrag met eens/zeer eens beantwoord → werknemer vertoont soms vermijdingsgedrag
- Twee t/m vijf stellingen uit het blok vermijdingsgedrag met eens/zeer eens beantwoord → werknemer vertoont regelmatig vermijdingsgedrag

Tabel 16 Percentage werknemers dat werkstress/uitputting ervaart

- Geen enkele van de vijf stellingen uit het blok werkstress/uitputting met eens/zeer eens beantwoord → werknemer ervaart nooit werkstress/uitputting
- Eén stelling uit het blok werkstress/uitputting met eens/zeer eens beantwoord → werknemer vertoont soms werkstress/uitputting
- Twee t/m vijf stellingen uit het blok werkstress/uitputting met eens/zeer eens beantwoord → werknemer vertoont regelmatig werkstress/uitputting

