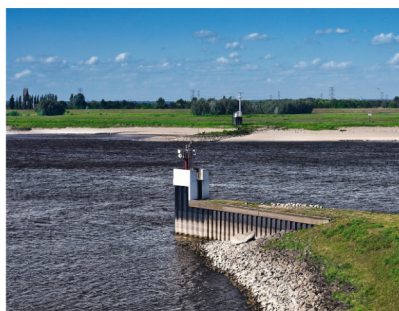




Rapportage ongewenst gedrag weg- en waterbeheerders

Mei 2017





Inhoudsopgave

- 1 Inleiding 4**

- 2 Top tien ongewenst gedrag 5**
 - 2.1 Veelvoorkomende vormen van ongewenst gedrag
 - 2.2 Toelichting vormen van ongewenst gedrag
 - 2.3 Aanvaardbaarheid gedrag

- 3 Omgaan met ongewenst gedrag 10**
 - 3.1 Aanleiding ongewenst gedrag
 - 3.2 Omgaan ongewenst gedrag werknemer
 - 3.3 Omgaan ongewenst gedrag organisatie
 - 3.4 Tevredenheid werknemer over reactie organisatie

- 4 Achtergrondkenmerken respondenten 15**

- 5 Conclusies 17**

- 6 Aanbevelingen 18**

- 7 Advies over top tien ongewenst gedrag 21**

Bijlagen 24

Bijlage A Aanvullende resultaten enquête
Bijlage B Acties na ongewenst gedrag nader uitgesplitst
Bijlage C Toelichting vormen ongewenst gedrag
Bijlage D Vragenlijst



1 Inleiding

In hoeverre hebben medewerkers bij de zes partners die zijn aangesloten bij 'Wegbeheerders ontmoeten Wegbeheerders en Water ontmoet Water' (Platform WOW) te maken met extern ongewenst gedrag? En hoe gaan ze met dat ongewenst gedrag om?

De partners in Platform WOW zijn het Rijk, de provincies, de gemeenten, de havenbedrijven, de waterschappen en de drinkwaterbedrijven. Al enige tijd bestaat bij een aantal partners de behoefte nader inzicht te krijgen in hoeverre agressie en geweld tegen hun medewerkers in de praktijk plaatsvindt. Iedere organisatie binnen WOW heeft een eigen aanpak van incidenten met agressie en geweld tegen medewerkers. Partijen hebben behoefte aan een gezamenlijke norm en aanpak voor deze agressie-incidenten, met als doel preventie, de-escalatie en het verminderen van de impact op hun medewerkers.

Het CAOP is door platform WOW gevraagd rond de agressie-incidenten een projectplan te ontwikkelen. Eerste stap in het project is een enquête onder WOW-medewerkers. De enquête moet leiden tot een top-10 van veelvoorkomende agressie-incidenten en risico-situaties. De tweede stap is om met behulp van de conclusies aanbevelingen te doen voor beleid en te adviseren over een handelingsperspectief voor de top-10 van incidenten.

In deze rapportage worden de resultaten van de enquête weergegeven met aanbevelingen voor beleid gekoppeld aan het handelingsperspectief voor de top-10 van incidenten. In plaats van de term agressie en/of geweld is gekozen voor de term 'vormen van ongewenst gedrag'. Ongewenst gedrag kan variëren van onvriendelijke bejegening, uitlokken en schelden, bedreiging en intimidatie, manipulatie en chanteren tot fysieke of persoonlijke schade en letsel (zie bijlage C). Aan de respondenten zijn vragen gesteld over de mate waarin vormen van ongewenst zich bij hen in de praktijk het afgelopen jaar hebben voorgedaan en in hoeverre zij dit gedrag aanvaardbaar vinden. Behalve de meer kwantitatieve gegevens over situaties die het meest voorkomen, is geïnformeerd hoe dergelijke situaties medewerkers bezig houden: wat of wie heeft het meeste indruk gemaakt en wat heeft dat voor effect? Ook willen we weten hoe de organisaties zijn omgegaan met deze ongewenste situaties en hoe de medewerkers dit beoordelen. Zijn ze tevreden of vinden ze dat hun organisatie meer had kunnen doen?

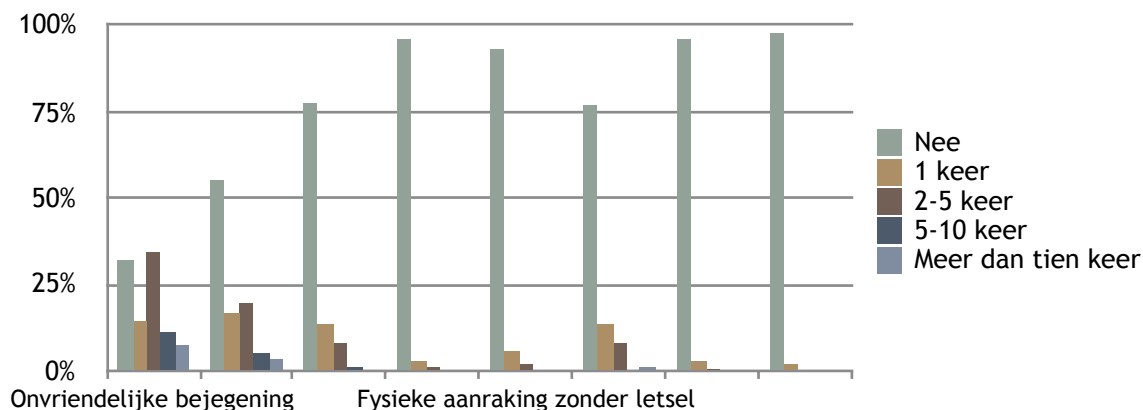
In totaal zijn er 513 respondenten die op de vragen hebben gereageerd, een aanzienlijk aantal wat een signaal is dat het onderwerp leeft onder de werknemers. We staan eerst stil bij de top-10 van meest voorkomende vormen van ongewenst gedrag en daarna bij hoe ermee is omgegaan. Ten slotte gaan we in op de achtergrondkenmerken van de respondenten. Waar werken zij, wat is hun functie, hoe oud zijn zij en hoe lang werken ze al bij de organisatie? Respondenten vervullen onder andere functies binnen het beheer en onderhoud, bediening, toezicht en handhaving en inspectie.



2 Top tien ongewenst gedrag

2.1 Veelvoorkomende vormen van ongewenst gedrag

Aan de respondenten is gevraagd met welke vormen van ongewenst gedrag zij het afgelopen jaar het meest zijn geconfronteerd. De resultaten staan in figuur 2.1.



Figuur 2.1 Te maken met ongewenst gedrag in het jaar 2016 (n = 513)

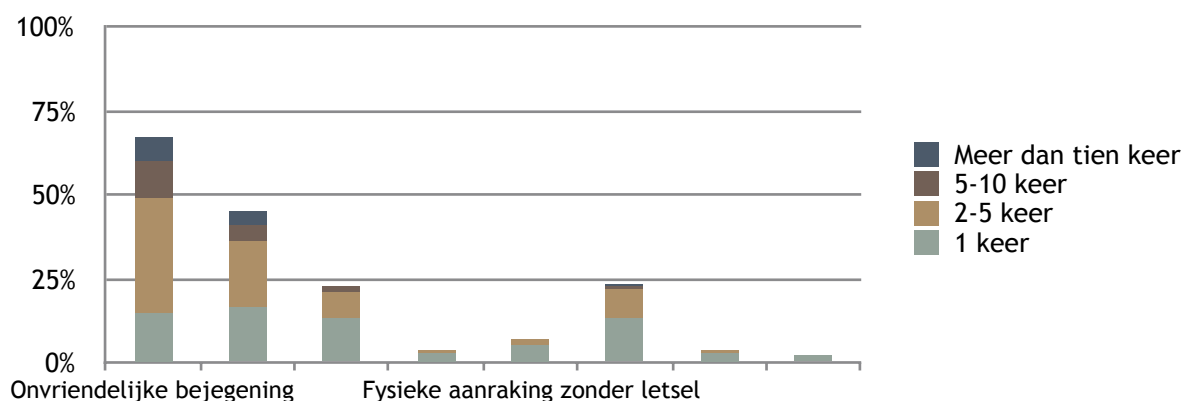
Van de 513 respondenten heeft 73 procent minimaal één vorm van ongewenst gedrag meegemaakt in 2016. Als de categorie 'onvriendelijke bejegening' buiten beschouwing wordt gelaten, heeft 55 procent van de respondenten minimaal één vorm van ongewenst gedrag meegemaakt. Gelet op het aantal verschillende soorten ongewenst gedrag dat respondenten hebben meegemaakt, blijkt dat 21 procent het afgelopen jaar met één van de acht voorgelegde vormen of een andere vorm van ongewenst gedrag te maken heeft gehad, 23 procent met twee van deze vormen, bijna 15 procent met drie vormen en iets meer dan 8 procent met vier vormen van ongewenst gedrag.

Figuur 2.1 laat zien dat medewerkers het meest worden geconfronteerd met onvriendelijk gedrag en uitschelden. Op een gedeelte derde plek staan bedreigen zonder voorwerp en chanteren/. Het minst komen voor bedreiging met voorwerp, schade aan eigendommen van de organisatie en persoonlijk letsel. De top 3 van veelvoorkomend ongewenst gedrag is daarmee als volgt:

1. onvriendelijke bejegening
2. uitschelden
3. manipuleren/chanteren en bedreigen zonder voorwerp

Een op de 13 respondenten geeft aan bepaalde vormen van ongewenst gedrag te missen in het overzicht. Zij noemen als aanvullende vormen van ongewenst gedrag gevaarlijk en provocerend gedrag (vijftien maal), ander verbaal geweld zoals vloeken en handgebaren (elf maal) en ongewenst gedrag via telefoon of marifoon (vier maal).

Figuur 2.2 geeft nog eens de frequentie van de vormen van ongewenst gedrag weer, waarbij wordt weergegeven welk percentage dit gedrag minimaal een keer heeft meegemaakt.



Figuur 2.2 Percentage dat te maken had met ongewenst gedrag per vorm in 2016 (n = 513)

Gecombineerd met de aanvullende vormen van ongewenst gedrag die de respondenten noemen, ontstaat de volgende top 10 van veelvoorkomende vormen van ongewenst gedrag van burgers:

1. Onvriendelijke bejegening
2. Uitlokken en uitschelden
3. Manipulatie/chantage
4. Bedreigen zonder voorwerp
5. Aanraken zonder letsel
6. Bedreigen met voorwerp
7. Schade eigendommen werkgever
8. Persoonlijk letsel/schade eigendommen
9. Gevaarlijk en provocerend gedrag
10. Verbaal geweld over de telefoon/marifoon

In de top 10 is ongewenst gedrag van collega's niet meegenomen. Pesten of denigrerend gedrag door collega's is acht maal genoemd als aanvullende vorm van ongewenst gedrag.

In bijlage A zijn de vormen van ongewenst gedrag nader uitgesplitst naar de betrokken organisaties in het onderzoek: Rijkswaterstaat, waterschappen, provincies en drinkwaterbedrijven. Vanwege het beperkt aantal respondenten van gemeenten en havenbedrijven zijn deze in de nadere uitsplitsing niet meegenomen.

2.2 Toelichting vormen van ongewenst gedrag

De respondenten is via een open vraag ook gevraagd welk gedrag het meeste indruk op hen heeft gemaakt.

Veel respondenten wijzen erop dat burgers in het algemeen mondiger zijn geworden. Ze zijn geneigd hun eigen visie door te zetten zonder oog te hebben voor het algemeen belang. Medewerkers komen soms weinig begrip tegen voor hun handelen en/of de beslissingen van hun organisatie.

"Asociaal gedrag neemt toe op de weg, de passant neemt ons niet serieus meer. Openlijk zitten bellen naast je en kijken naar je of je het ziet."

Ook merken de respondenten dat mensen een kort lontje hebben en snel teleurgesteld of gefrustreerd zijn. Ook geven ze aan dat mensen veel haast hebben en er veel moeite mee hebben als ze moeten wachten. Er is ook een aantal respondenten dat aangeeft dat ze wanneer ze worden geconfronteerd met ongewenst gedrag er niet op ingaan en er daardoor ook geen last van hebben; ze staan 'erboven'.

Medewerkers geven aan regelmatig uitgescholden te worden. Zo wordt als voorbeeld genoemd dat schippers dat doen als ze lang moeten wachten of als ze op hun gedrag worden aangesproken. Ook storingen, verkeersafzettingen of omleidingen leiden tot schelden. Schelden gebeurt zowel mondeling, telefonisch als via de marifoon. Sommige medewerkers geven aan 'goed' tegen het schelden te kunnen dan wel de reactie soms ook wel te begrijpen.

"Het schelden en toeteren doet mij niet veel. Het geeft meer hun niveau aan dan dat van mij."

Naast alleen schelden geven medewerkers aan dat er ook sprake is van verdergaand verbaal geweld; bijvoorbeeld door schreeuwen of te dreigen, de telefoon erop te gooien of denigrerend gedrag te vertonen en een middelvinger op te steken. Vaak is er een concrete aanleiding, zoals dat men boos wordt door aangesproken te worden op het overtreden van regels of niet wil luisteren naar aanwijzingen. Medewerkers vertellen eveneens over de situaties waarin ze werden bedreigd. Dat kan in termen van 'ik kom je nog wel eens tegen' of 'ik kom wel even naar boven' (bij schippers). Het kan ook gepaard gaan met dreiging van lichamelijk geweld. Dreigementen komen voor bij een controle, wanneer mensen een boete opgelegd krijgen of worden afgesloten van drinkwater na een wanbetaling of reparaties in het openbaar gebied.

"Opmerking: ik sla je kop in of ik rijg je aan het mes"

"Het gooien van stenen en eieren tijdens reparatie aan leidingen. Het onder toezicht van ME en honden brandkranen sluiten"

Het kan ook te maken hebben met het feit dat burgers hun zin niet krijgen. Reacties die daarop volgen zijn agressief gedrag, controle belemmeren, autoritair gedrag, bij de jas grijpen en/of contact zoeken met leidinggevende. Het kan ook leiden tot intimiderend gedrag of fysiek gedrag, zoals klappen op het gezicht. Ook is er een medewerker in de sloot geduwd, een medewerker aangevallen met een autokrik, een medewerker met eieren bekogeld en vertellen medewerkers over het niet doorlaten van de auto en erom heen gaan staan met meer mensen. Medewerkers noemen daarbij diverse andere vormen van in de persoonlijke ruimte komen, zoals fysiek aanraken, opnames maken waarvan de medewerkers niets weet, inbreuk op de privacy en zeggen te weten waar je (of het gezin van de medewerker) woont of dat ze gegevens gaan zoeken via internet.

"Vorige week had een collega een confrontatie met een agrariër die aan de bestuurskant de deur open deed en in de auto dook en mijn collega stevig bij de jas greep, onder flink verbaal geweld"

Andere vormen van ongewenst gedrag waar medewerkers mee worden geconfronteerd, is asociaal gedrag. Het gaat bijvoorbeeld om afsnijden in het (water- en weg)verkeer en opzettelijk hinderen of ander gevaarlijk gedrag. Het aanspreken van mensen op hun gedrag kan ertoe leiden dat mensen bewust gaan provoceren of gevaarlijk gedrag gaan vertonen, zoals negeren van het rode kruis (boven de weg) of door de afzetting heenrijden.

"Bestuurders die bewust gebruik maken van een afgekruste rijstrook bij een incident waardoor zij zichzelf en anderen in gevaar brengen."



"Hij gebruikte zijn schip als barricade van de sluis en bracht andere gebruikers in onnodig risico."

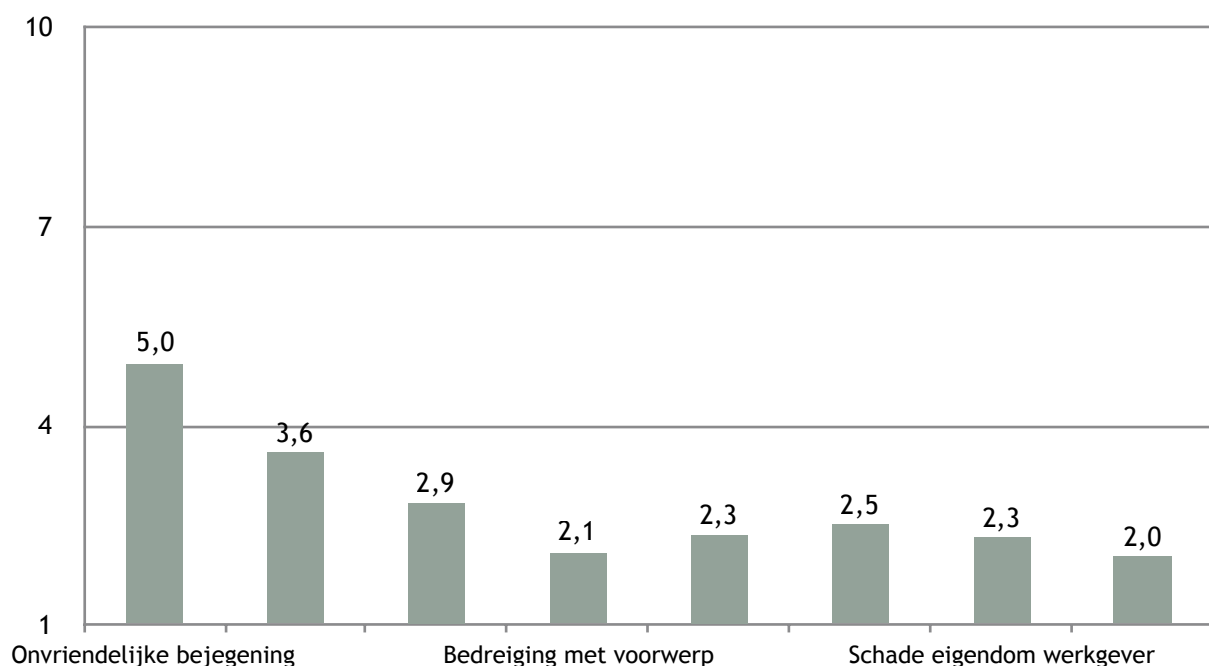
In een aantal gevallen is dit gedrag afkomstig van onberekenbare personen die onder invloed zijn van alcohol of drugs. Het komt ook voor dat ongewenst gedrag voorkomt bij een ongeval. Een medewerker geeft aan dat zelfs bij een dodelijk ongeval geen respect wordt getoond:

"Opmerking: rot op met die afzetting, hij is toch al dood".

De medewerkers geven ook veel voorbeelden van onwenselijk gedrag van collega's dat indruk op hen heeft gemaakt. Dan gaat het bijvoorbeeld om een ruzie over werkverdeling, onterechte klachten, organisatorische zaken persoonlijk maken, kwaadsprekerij, valse beschuldigingen, negeren en intimidatie door leidinggevende.

2.3 Aanvaardbaarheid gedrag

Aan de respondenten is vervolgens gevraagd hoe aanvaardbaar zij, op een schaal van 1 tot 10, de diverse vormen van ongewenst gedrag van burgers vinden. Een 1 betekent geheel onaanvaardbaar en een 10 betekent geheel aanvaardbaar onderdeel van het werk. De resultaten zijn weergegeven in figuur 2.3. Deze vraag is aan alle respondenten gesteld.



Figuur 2.3 Mate waarin men het ongewenst gedrag aanvaardbaar vindt (n = 513)

Figuur 2.3 laat zien dat de respondenten een onvriendelijke bejegening het minst onaanvaardbaar vinden met een gemiddelde van 5,0. Persoonlijk letsel of schade aan de persoonlijke eigendommen wordt het meest onaanvaardbaar gevonden met een gemiddeld cijfer van 2,0. Bedreiging met een voorwerp volgt met een cijfer van 2,1. Voor manipulatie en chantage is het gemiddelde cijfer met een 2,5 relatief hoog, maar wel lager dan voor bedreiging zonder voorwerp.

De typen gedrag die het meest voorkomen, worden ook het meest aanvaardbaar gevonden. Het zou kunnen dat medewerkers wellicht gewend zijn geraakt aan dit type gedrag of weten hoe hiermee om te gaan. Tussen medewerkers van de verschillende organisaties zijn geen grote verschillen in de aanvaardbaarheid van de diverse vormen

van ongewenst gedrag. Het kan zijn dat enkele respondenten de scores van 1 tot en met 10 anders hebben toegepast dan in de vraag is bedoeld en een 10 hebben gegeven als ze het gedrag onaanvaardbaar vinden en eigenlijk een 1 hadden moeten geven. Dit is niet met zekerheid vast te stellen en zou een minimaal verschil maken in de gemiddelden. Daarom is ervoor gekozen om te werken met de antwoorden die gegeven zijn.



3 Omgaan met ongewenst gedrag

3.1 Aanleiding ongewenst gedrag

De respondenten is gevraagd wat zij denken dat de aanleiding is voor ongewenst gedrag. Ze konden daarbij meerdere antwoorden geven (zie figuur 3.1). De vragen over omgaan met ongewenst gedrag zijn aan alle respondenten gesteld. De vragen gaan niet over een specifieke situatie, maar over wat er doorgaans gebeurt. Hierdoor hebben alle respondenten de gelegenheid om zijn of haar visie te uiten. Bijna de helft (48%) van de respondenten geeft aan dat mensen negatief zijn over de organisatie in het algemeen. De tweede meest genoemde aanleiding (46%) is dat mensen voorafgaand aan het gedrag al boos of emotioneel zijn om andere redenen. De derde meest genoemde aanleiding (eveneens 46%) is dat mensen geen begrip hebben voor het nut van het werk dat wordt uitgevoerd. Volgens meer dan een derde komt het ongewenst gedrag voort uit het feit dat mensen worden aangesproken op hun gedrag. De verschillen tussen de respondenten van de verschillende organisaties zijn niet groot. Er zijn wel verschillen waar te nemen bij de categorie 'er is geen begrip voor het nut van mijn werk'. Dit antwoord wordt minder vaak gegeven door respondenten van waterschappen. Daarentegen geven respondenten van waterschappen vaker aan dat sommige mensen negatief reageren op hun organisatie in het algemeen. Zie voor een nadere uitsplitsing bijlage B.



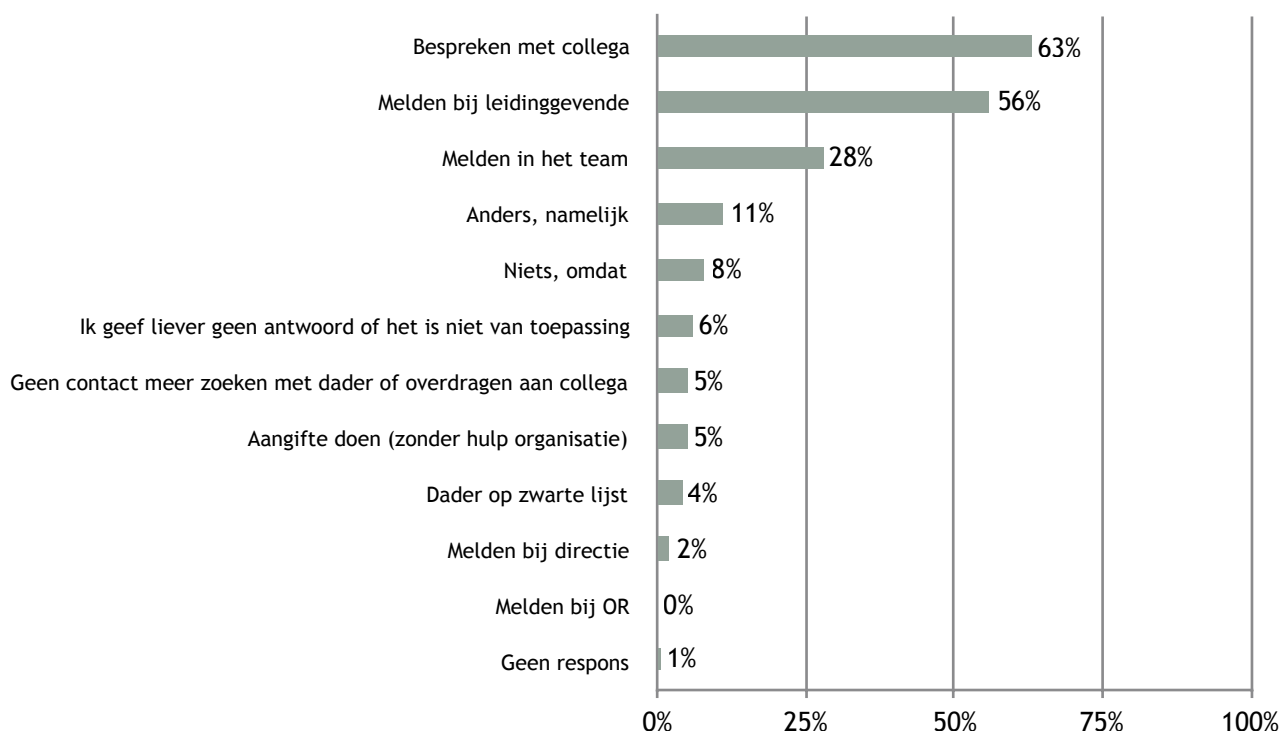
Figuur 3.1 Aanleidingen voor ongewenst gedrag; meer antwoorden mogelijk (n = 513)

Van de respondenten noemt 16 % (n=82) ook andere redenen voor ongewenst gedrag. Dit zijn bijvoorbeeld vertragingen of omleidingen (27%), financiële redenen (19%), stress & eigenbelang (19%) en dat de persoon het oneens is met de beslissing (12%). Daarnaast geeft 15 procent van deze groep aan dat er geen sprake is van ongewenst gedrag.



3.2 Actie van de werknemer

Bijna twee derde van de werknemers bespreekt ongewenst gedrag met een collega en bijna drie vijfde meldt het bij de leidinggevende (zie figuur 3.2). Daarnaast wordt het ongewenst gedrag regelmatig gemeld in het team (28%). Slechts vijf procent doet zelf aangifte (zonder hulp van de organisatie), laat de dader op een zwarte lijst zetten of vermijdt het contact met de persoon die ongewenst gedrag vertoont. Meer dan een tiende (n = 42) doet iets anders, zoals het zelf oplossen met de dader (bijna de helft). Bijna een tiende (n = 36) doet niets omdat ze niets bijzonders hebben meegemaakt of omdat het incident hen niets doet dan wel omdat ze vinden dat 'omgaan met dit gedrag bij het werk hoort en ze erboven moeten staan'.

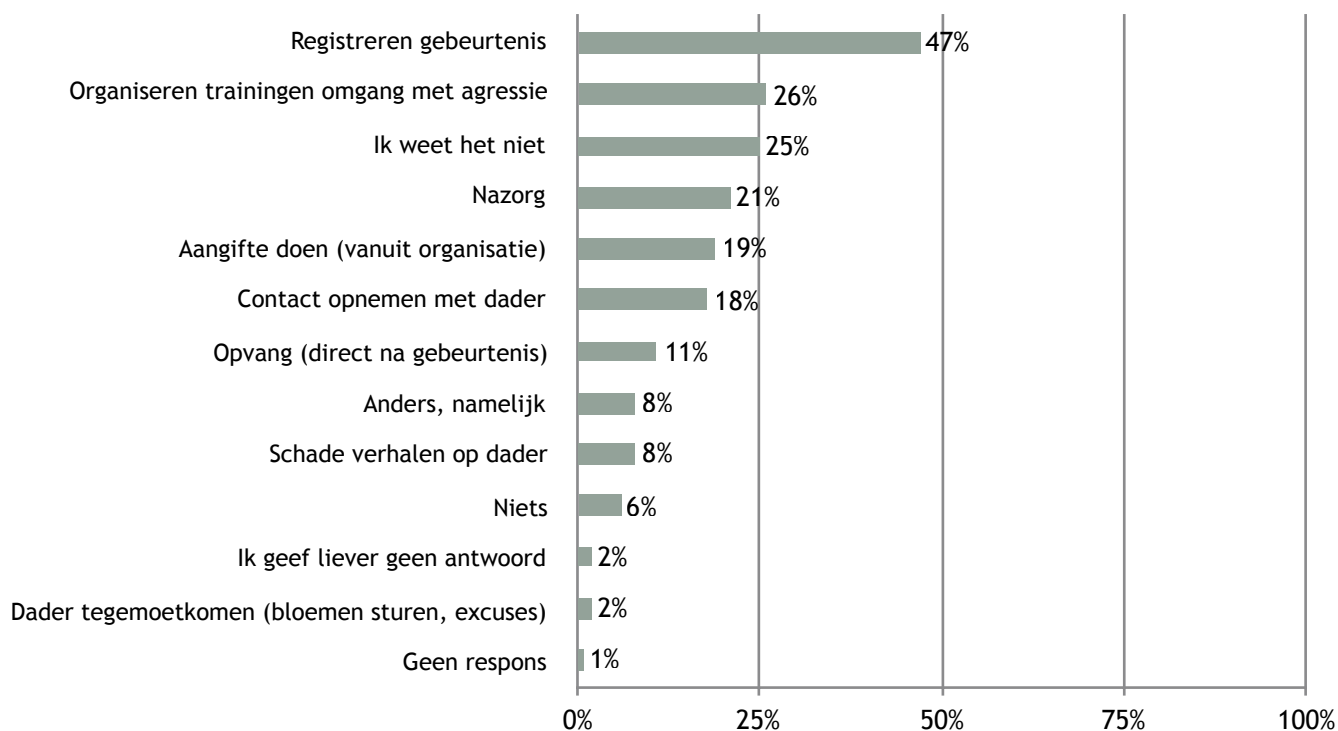


Figuur 3.2 Omgaan met ongewenst gedrag door de werknemer, meer antwoorden mogelijk
(n = 513)

3.3 Actie van de organisatie

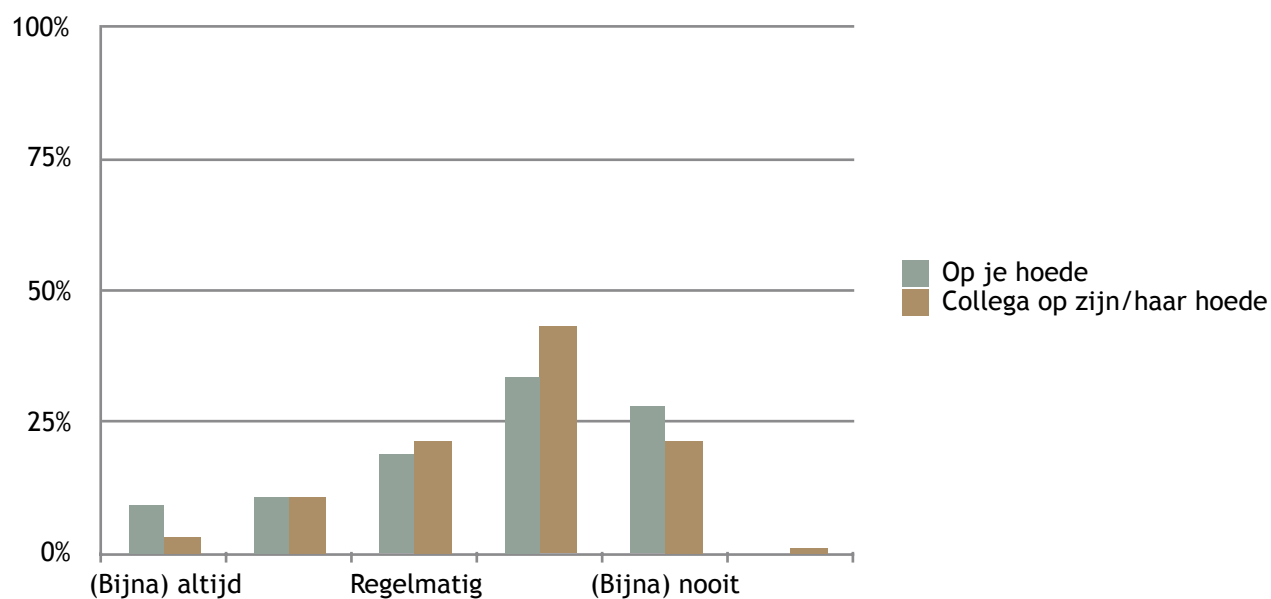
Er is aan de respondenten gevraagd hoe hun werkgever doorgaans reageert na een incident van ongewenst gedrag. Bijna de helft van de medewerkers geeft aan dat de organisatie de ongewenste gedragingen registreert en bijna een kwart geeft aan dat er trainingen worden georganiseerd in het omgaan met agressie. Bijna een vijfde wijst op nazorg, het doen van aangifte of het contact opnemen met de dader. Een kwart geeft aan niet te weten wat de acties van de organisatie zijn (zie figuur 3.3). Het hoge percentage 'ik weet het niet' kan komen doordat ook respondenten de vraag hebben ingevuld die geen ervaring hebben met de acties van de organisatie. Bij het antwoord 'anders, namelijk' (n = 33) noemen medewerkers dat ze er geen ervaring mee hebben (8 maal) en dat het afhankelijk is van de situatie (5 maal). Een achttal respondenten geeft aan dat de organisatie te weinig doet. Een uitsplitsing naar organisatie is terug te vinden in bijlage B.

Figuur 3.3 Omgaan met ongewenst gedrag door de organisatie, meer antwoorden mogelijk
(n = 513)



Registratie is volgens 34 procent van de respondenten de enige actie van de werkgever. Twaalf procent geeft aan dat naast registratie er door de organisatie nog een of meer andere acties wordt ondernomen.

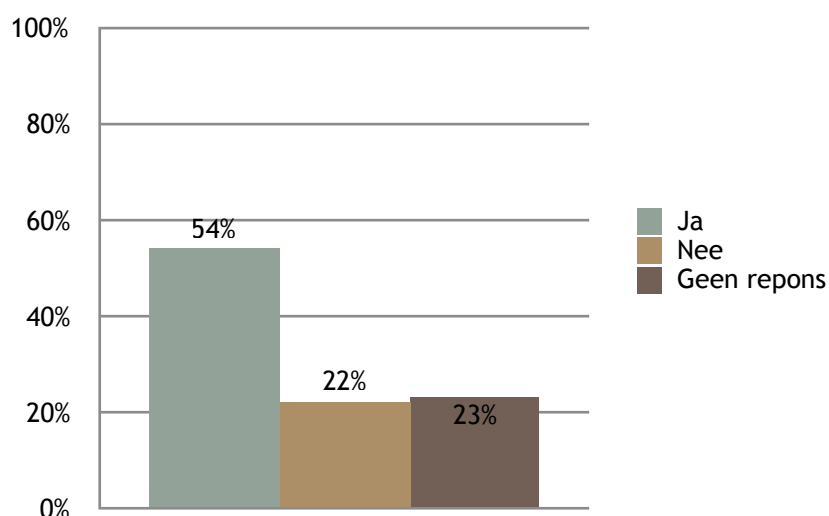
Een andere vraag die is gesteld, gaat over het feit of de medewerker en/of zijn collega's op hun hoede zijn omdat zij ongewenst gedrag willen vermijden. Een vijfde van de respondenten is vaak of (bijna) altijd op zijn of haar hoede en dertien procent merkt dat collega's dit vaak of (bijna) altijd zijn. Een derde geeft aan soms op zijn/haar hoede te zijn. Aan collega's merkt 43 procent dit soms. Een op de drie respondenten is zelf (bijna) nooit op zijn/haar hoede, en een op de vijf merkt dit (bijna) nooit aan collega's (zie figuur 3.4).



Figuur 3.4: Mate van op je hoede zijn (n = 513)

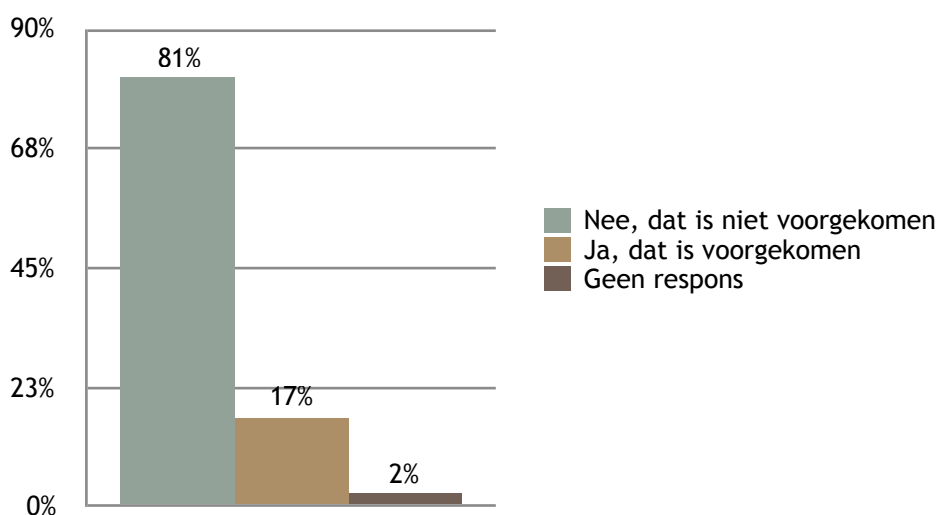
3.4 Tevredenheid over acties organisatie

Meer dan de helft van de medewerkers is tevreden over hoe de organisatie doorgaans handelt na ongewenst gedrag. Een vijfde is niet tevreden en een vijfde heeft geen antwoord gegeven (mogelijk omdat ze er geen ervaring mee hebben) (zie figuur 3.5).



Figuur 3.5 Ik ben tevreden over de acties die de organisatie doorgaans onderneemt na ongewenst gedrag (n = 513)

Meer dan vier vijfde van de medewerkers geeft aan dat er geen situatie is geweest waarin ze zich niet serieus genomen hebben gevoeld of dat er door de organisatie verkeerd is gehandeld. Iets minder dan een vijfde wijst op situaties waar dit wel is gebeurd.

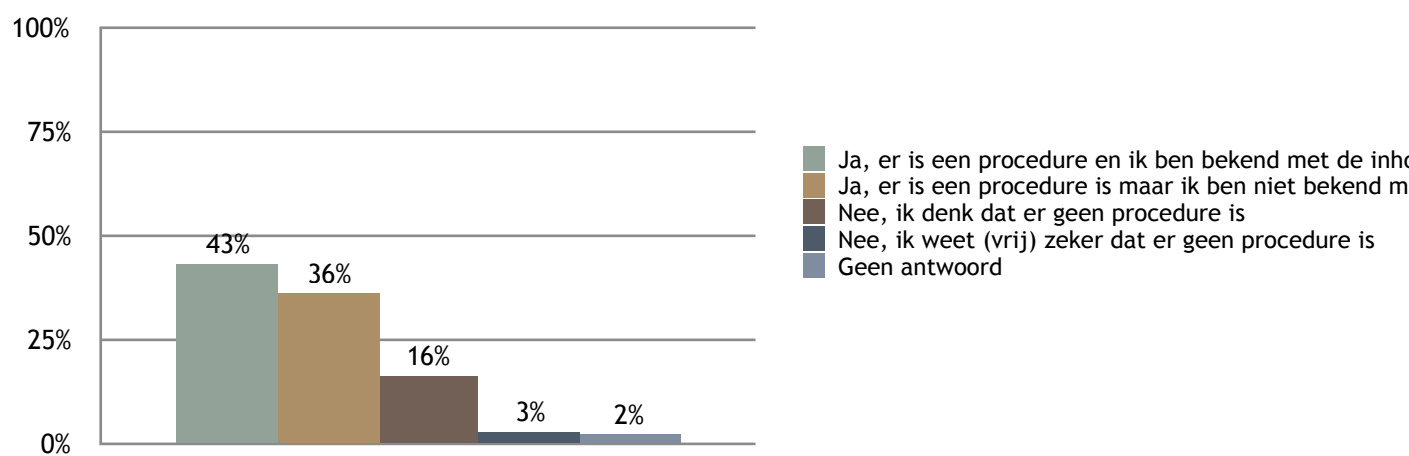


Figuur 3.6. Situatie meegemaakt waarbij niet goed is gehandeld of niet serieus genomen door organisatie na ongewenst gedrag.(n=513)

3.5 Procedure

Aan medewerkers is gevraagd of hun organisatie een procedure heeft voor het afhandelen van incidenten met agressie en geweld. Dat levert het volgende resultaat op (zie figuur 3.7). Bij 43 procent van de respondenten is de procedure en de inhoud

daarvan bekend. Voor 36 procent geldt dat ze wel weten dat er een procedure is, maar de inhoud is hen onbekend. Ongeveer 19 procent denkt dat er geen procedure is. Opgeteld is daarmee 55 procent van de respondenten niet bekend met de inhoud van de procedures.

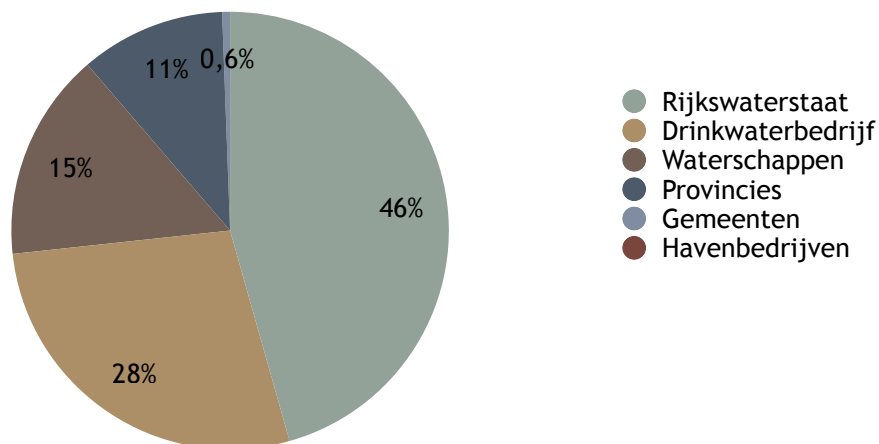


Figuur 3.5 Aanwezigheid en bekendheid met procedure (n= 513)



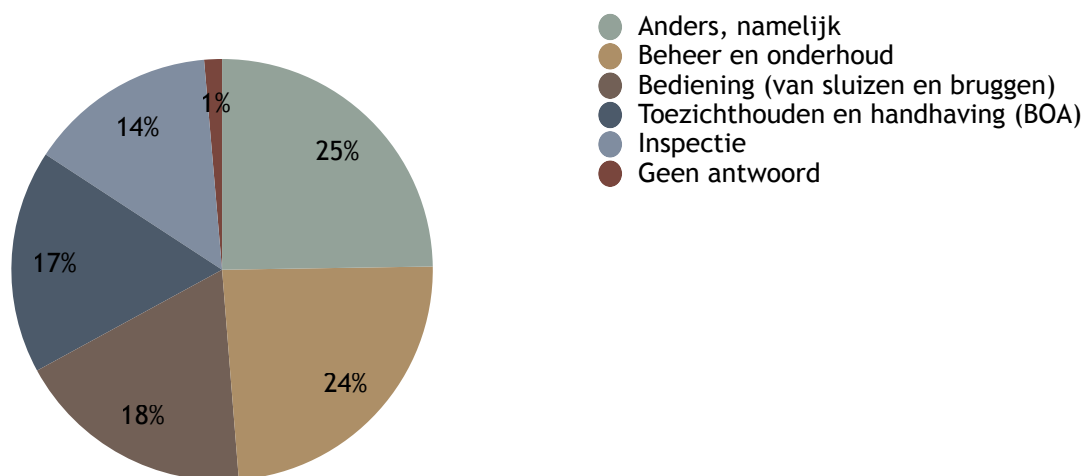
4 Achtergrondkenmerken respondenten

Van de respondenten is het merendeel (90%) man. Bijna de helft van de respondenten is werkzaam bij Rijkswaterstaat en bijna 30% bij een drinkwaterbedrijf. Meer dan een op de zes is werkzaam bij het waterschap en meer dan een op de tien bij een provincie (zie figuur 4.1). Er zijn 234 respondenten werkzaam bij Rijkswaterstaat, 142 bij drinkwaterbedrijven, 79 bij waterschappen, 55 bij provincies, 3 bij gemeenten en nul bij havenbedrijven.



Figuur 4.1 Bij welke organisatie bent u werkzaam (n = 513)

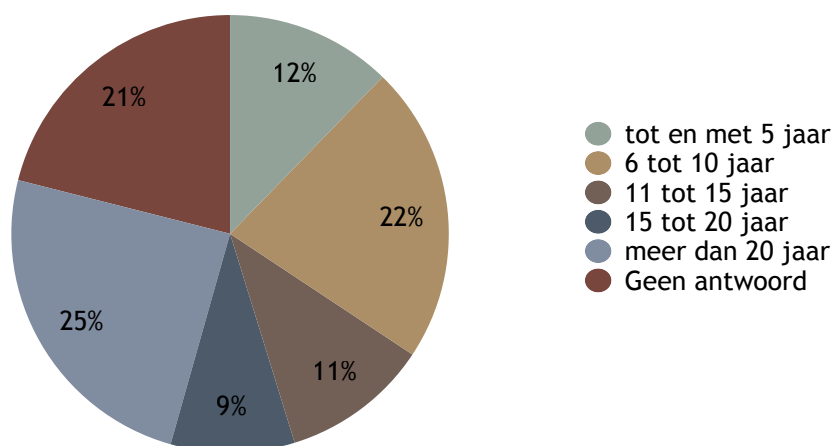
Figuur 4.2 geeft de functie van de respondenten weer.



Figuur 4.2 Functies van de respondenten (n = 513)

Bijna een kwart van de respondenten heeft een functie binnen beheer & onderhoud en bijna een vijfde is betrokken bij de bediening van sluizen en bruggen. Ongeveer een zesde is toezichthouder en handhaver. De categorie anders (n = 123) betreft voor bijna twee vijfde een functie in verkeer & toezicht zonder BOA te zijn en voor bijna een vijfde betreft het een functie op kantoor (zoals advies en logistiek) of in montage & onderhoud. Daarnaast is bij bijna een tiende sprake van een functie bij klantenservice of inspectie.

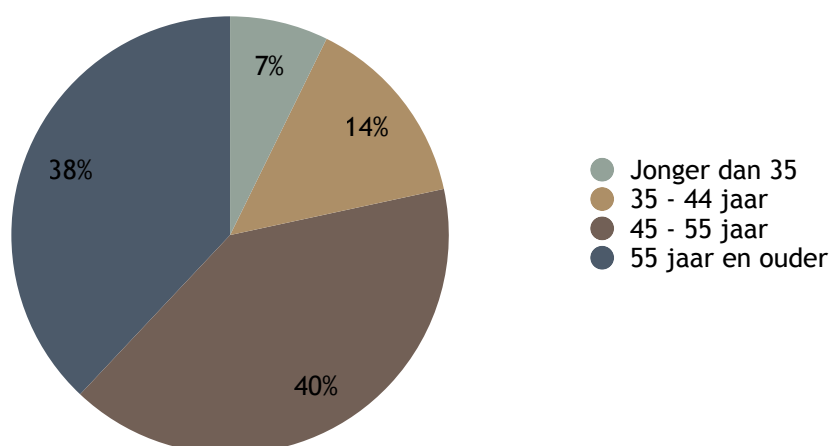
Van de respondenten is een kwart meer dan 20 jaar werkzaam in deze functie en bijna een kwart zes tot tien jaar. Kortom, de meeste respondenten werken al relatief lang bij hun werkgever; gemiddeld 15,7 jaar.



Figuur 4.3 Aantal jaren werkzaam in functie (n = 513).

De werknemers van een drinkwaterbedrijf blijken het langst in dezelfde functie te werken (gemiddeld meer dan 20 jaar) en de werknemers van een waterschap werken het kortst in dezelfde functie (gemiddeld ongeveer 13 jaar). Meer dan twee vijfde is tussen de 45 en 55 jaar oud en bijna twee vijfde is ouder dan 55 jaar (zie Figuur 4.4).

De oudste medewerkers zien we terug bij de provincie (gemiddeld ouder dan 54 jaar) en de medewerkers bij Rijkswaterstaat of een waterschap zijn relatief het jongst (gemiddeld ongeveer 49 jaar). De relatief oudste medewerkers zijn terug te vinden in functies bij de inspectie en de jongste medewerkers in toezicht & handhavingsfuncties. Bij beheer & onderhoud zijn de medewerkers relatief het langst in dienst.



Figuur 4.4 Leeftijd respondenten (n = 513)

5 Conclusies

In deze rapportage zijn de belangrijkste resultaten weergegeven van een online inventarisatie van ongewenst gedrag van burgers bij weg- en waterbeheerders, verenigd in platform WOW. De 513 reacties zijn afkomstig van vooral medewerkers van Rijkswaterstaat en drinkwaterbedrijven en in mindere mate van waterschappen, provincies en gemeenten. De medewerkers die hebben gereageerd, zijn vooral werkzaam in functies in beheer & onderhoud en verder in toezichthouden & handhaven en het bedienen van sluizen.

De top 10 van veelvoorkomende vormen van ongewenst gedrag bestaat uit:

1. Onvriendelijke bejegening
2. Uitschelden
3. Chanteren/manipuleren
4. Bedreigen zonder voorwerp
5. Aanraken
6. Bedreigen met voorwerp
7. Schade eigendommen werk
8. Persoonlijk letsel/schade
9. Gevaarlijk en provocerend gedrag
10. Verbaal geweld over de telefoon/marifoon

De gebeurtenissen die het meeste indruk maken op medewerkers zijn situaties waarin ze worden bedreigd, of die hen fysiek of virtueel raken in hun persoonlijke ruimte.

Medewerkers hebben ook last van agressief en asociaal gedrag als zij burgers aanspreken op hun gedrag of tijdens een controle. Meer in het algemeen constateren de medewerkers een verruwing en verharding van de maatschappij en een daling van respect. Mensen hebben vooral oog voor het eigenbelang en zijn sneller geïrriteerd als ze moeten wachten.

Daarnaast komen met enige regelmaat ook vormen van ongewenst gedrag voor in de eigen organisatie tussen collega's of met leidinggevenden waar medewerkers last van hebben. Dit komt naar voren in de open antwoorden, maar is niet verder onderzocht.

De aanvaardbaarheid van ongewenst gedrag lijkt samen te hangen met de mate waarin het gedrag 'dichterbij komt'. Onvriendelijke bejegening en schelden wordt meer geaccepteerd dan meer fysieke vormen van bedreiging en schade die medewerkers raken in de persoonlijke ruimte.

De aanleidingen voor ongewenst gedrag stemmen overeen met de algemene bejegening die volgens de medewerkers in de samenleving aan het veranderen is. Veel aanleidingen hebben betrekking op negatief zijn over de organisatie of over het werk van de medewerkers en het al boos zijn of boos worden als men wordt aangesproken.

Medewerkers beperken zich in hun acties vooral tot meldingen en het bespreken met collega's. Over de acties die de organisatie neemt, is het merendeel tevreden. In totaal 43% van de medewerkers is bekend met de procedures en kent de inhoud, 36% van de medewerkers weet dat er procedures zijn maar kent de inhoud niet. Daarnaast denkt 16% dat er geen procedure is. Gelet op deze resultaten zijn er mogelijkheden tot verbetering.

6 Aanbevelingen

De uitkomsten van deze enquête, de aard en de omvang van deze incidenten, de mate waarin procedures bekend zijn bij de medewerkers en de wijze waarop ermee wordt omgegaan, nopen tot actie. Het eerste actiepunt is dat er vanuit het hoogste management een stevig statement gemaakt dient te worden dat agressie en geweld niet wordt geaccepteerd. Er dient ten aanzien van agressie en geweld één duidelijke lijn te worden getrokken die voor iedere organisatie in platform WOW gelijk is en wordt uitgedragen door management, OR en medewerkers.

Iedere organisatie in platform WOW beschikt over beleidsafspraken ten aanzien van ongewenst gedrag die worden uitgedragen en nageleefd van hoog tot laag in de



organisatie. Deze beleidsafspraken dienen toereikend te zijn, bekend bij medewerkers en uitvoerbaar in de praktijk. Daarnaast dienen beleidsafspraken regelmatig aan de orde te komen in bijvoorbeeld werkoverleg en/of functioneringsgesprekken. De uitkomsten van de enquête geven aanleiding de beleidsafspraken ten aanzien van ongewenst gedrag binnen iedere organisatie opnieuw tegen het licht te houden. Dit kan aan de hand van de volgende acht Veilige Publieke Taak¹-maatregelen die algemeen leidend zijn in het opstellen van beleid ten aanzien van ongewenst gedrag. Dit zijn tevens de aspecten waarop wordt getoetst door Inspectie SZW.

1. Stel een organisatienorm ten aanzien van ongewenst gedrag op. Laat externen weten wat uw organisatienorm ten aanzien van ongewenst gedrag is.

Goed beleid ten aanzien van ongewenst gedrag begint met een duidelijke norm. Deze norm geeft aan waar de grens ligt tussen wel of niet acceptabel gedrag van burgers tegen de werknemers van organisaties. De organisaties zijn verantwoordelijk voor het vaststellen van de norm. Daarmee geven zij steun aan de individuele werknemers om op te treden tegen onacceptabel gedrag. Daarnaast krijgt de norm hierdoor een collectief karakter. Wanneer de organisatienorm duidelijk is, is ook helder wanneer werknemers een voorval moeten melden, de leidinggevenden een voorval dienen te registreren en wanneer daders een reactie krijgen.

2. Stimuleer dat medewerkers elk voorval van agressie en geweld melden. Maak dit mogelijk op een eenvoudige, laagdrempelige manier.

Werknemers hebben ten aanzien van hun collega's, maar ook ten aanzien van hun werkgever een vergaande morele verplichting om voorvallen van agressie en geweld te melden. Alleen hierdoor is een werkgever in staat zijn rol en verantwoordelijkheid in te vullen. Dit betekent dat het slachtoffer (of de getuige) ieder voorval waarin burgers de norm en daarmee de grens van toelaatbaar gedrag overschrijden snel en kort, dus op een laagdrempelige en eenvoudige manier, moet kunnen melden bij de werkgever.

3. Registreer alle incidenten van agressie en geweld tegen uw werknemers.

Registreren is het vastleggen van alle gegevens van een voorval van agressie en geweld en is het logische vervolg op het melden van een voorval / incident. Het registreren is van groot belang voor het verkrijgen van inzicht, het doen van aangiften, de dossieropbouw en het verhalen van schade. Registratie is essentieel voor een effectieve aanpak op maat. Bij een deugdelijke registratie wordt het slachtoffer gehoord en kan zijn verhaal kwijt. Hij voelt zich serieus genomen en belangrijk voor de organisatie. Ook is het de eerste serieuze stap in de nazorg aan betrokken werknemers.

4. Train werknemers in het voorkomen van agressie en geweld.

Periodieke training van medewerkers in het reageren op agressie kan agressie helpen beperken en zelf voorkomen. Training en scholing zijn daarom essentieel voor de veiligheid van individuele werknemers en hun collega's. In een agressietraining leren mensen door het verbeteren en aanleren van communicatieve vaardigheden en kennis hoe ze op ongewenst gedrag zekerder en effectiever kunnen de-escaleren en reageren en zijn hierbij een voorbeeld voor hun collega's.

5. Reageer binnen 48 uur naar de dader.

¹ **Programma Veilige Publieke Taak**

De politie en het Openbaar Ministerie treden op bij geweld tegen werknemers met een publieke taak. In heel Nederland gebruiken zij dezelfde aanpak tegen agressie en geweld. Ook werkgevers hebben een verantwoordelijkheid. Met het programma Veilige Publieke Taak leren zij werknemers om te gaan met agressie en geweld. Het programma liep van 2006 tot 2016.



Bij overschrijding van de norm is het belangrijk dat binnen 48 uur een reactie naar de dader wordt gegeven. Niet zelden groeien ogenschijnlijk geringe voorvallen in de tijd uit tot ernstig gewelddadig gedrag. Vroegtijdige signalering en reactie naar de dader blijft effectief te zijn bij het stoppen hiervan. Daarnaast laat de werkgever met de reactie aan betrokkenen zien dat de gestelde norm geen loze kreet is. Een reactie kan uiteenlopen van een informele berisping tot een civielrechtelijke, bestuursrechtelijke of strafrechtelijke sanctie.

6. Bevorder het (laten) doen van aangifte van strafbare feiten.

Op de werkgever rust de morele plicht zelf aangifte te doen en/of de werknemer daartoe aan te sporen en het aangifteproces te faciliteren. Daarmee geeft de werkgever het signaal af dat de organisatie agressie en geweld niet tolereert. En kan de politie een onderzoek en het O.M. daarna vervolging instellen.

De werknemer kan bij het doen van aangifte ervoor kiezen niet het eigen woonadres, maar een ander adres op te geven, bijvoorbeeld dat van de werkgever of het politiebureau. Dit heet in juridische termen 'elders domicilie kiezen'. De politie is verplicht bij aangifte van strafbare feiten binnen Veilige Publieke Taak deze mogelijkheid aan te bieden. Door elders domicilie te kiezen, komt het adres van het slachtoffer niet in het proces-verbaal en kan hierdoor niet bij de dader terecht komen. De naam van het slachtoffer/getuige komt wel in het dossier te staan; deze kan door de rechter-commissaris of ter terechtzitting worden geroepen in verband met zijn verklaring. Ook daar kan domicilie gekozen worden. Bij ernstige bedreigingen kan zelfs een verklaring onder nummer worden afgelegd.

7. Verhaal de schade op de dader.

Agressie en geweld brengen vaak letsel, beschadigingen en leed met zich mee. Deze materiele en immateriële schade is te verhalen op de dader. Door de dader direct financieel verantwoordelijk te stellen voor zijn gedrag, geeft de werknemer en/of werkgever een duidelijke reactie naar de dader dat hij niet weggloopt met zijn gedrag. Het is belangrijk dat de werkgevers een beleid formuleren op het gebied van het verhalen van schade.

8. Verleen nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

De impact van agressie en geweld kan groot zijn. Het is ook niet altijd de ernst van het voorval die de impact van het individu bepaalt. Ook de dagelijkse blootstelling aan 'lichtere' vormen van agressie en geweld kan tot ernstige gevolgen leiden. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een goede opvang, begeleiding en nazorg van hun werknemers. Diegene die getuige of slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld dienen zo snel mogelijk dit voorval te evalueren. Door het vertellen van hun verhaal kunnen zij het voorval verwerken. Daarnaast kan worden gekeken naar de leerpunten van de agressieve en gewelddadige situatie. Ook is van belang deze werknemers te blijven volgen om vroegtijdig eventuele problemen in de verwerking te signaleren en om vervolgzorg, vaak gespecialiseerde zorg, aan te bieden.



7. Advies ten aanzien van top tien ongewenst gedrag

De top tien van ongewenst gedrag bestaat uit:

1. Onvriendelijke bejegening
2. Uitschelden
3. Chanteren/manipuleren
4. Bedreigen zonder voorwerp
5. Aanraken
6. Bedreigen met voorwerp
7. Schade eigendommen werk
8. Persoonlijk letsel/schade
9. Gevaarlijk en provocerend gedrag
10. Verbaal geweld over de telefoon/marifoon

Iedere organisatie dient, naast het uitdragen op het hoogste niveau dat agressie en geweld niet wordt getolereerd, een sleutelfunctionaris te hebben die verantwoordelijk is voor het beleid, de benodigde acties opzet, coördineert, uitdraagt en zorgt voor borging van het beleid. De sleutelfunctionaris dient gedragen te worden door management, OR en medewerkers. Met mandaat en doorzettingsmacht, zodat afspraken geen dode letters zijn maar daadwerkelijk worden nageleefd.

Een belangrijke eerste stap, na toetsing van het beleid aan onder hoofdstuk 6 naar voren gebrachte uitgangspunten, is het invulling geven aan de eerste maatregel. Op organisatieniveau dient bepaald te worden waar, aan de hand van bovenstaande top tien ongewenst gedrag, de grens ligt van acceptabel en niet acceptabel gedrag. Wanneer elke medewerker zijn eigen norm hanteert, kunnen medewerkers tegen elkaar worden uitgespeeld en is er geen duidelijkheid voor de burger. Ook zullen de vervolgstappen niet in werking treden als er geen duidelijke norm is. Middels een heldere normstelling wijst de werkgever de werknemers en burgers op de afgesproken grens en spreekt het tevens af welke reactie zal volgen op overschrijding van de norm.

Wanneer de norm duidelijk is, is ook duidelijk wanneer:

1. Werknemers moeten melden (maatregel 2)
2. Leidinggevendenden moeten registreren (maatregel 3)
3. Daders een reactie krijgen (maatregel 5).

In het algemeen wordt met de normstelling en afspraken over de vervolgacties duidelijk wat het beleid is en geeft het tevens duidelijkheid aan medewerkers wat ze moeten doen indien zij worden geconfronteerd met ongewenst gedrag.

Hoe kan worden gekomen tot een norm? Al in mei 2008 hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers met een publieke taak de *Landelijke Norm voor een Veilige Publieke Taak* ondertekend; met als gemeenschappelijke boodschap: *Handen af van onze helpers*.

Hierbij zijn vier algemene normen geformuleerd.

- Geef de professional de ruimte om zijn werk te doen.
- Volg zijn aanwijzingen op.
- Verstoor de (bedrijfs)orde niet.



- Agressief of gewelddadig gedrag tegen mensen met een publieke taak wordt nooit getolereerd en heeft altijd een reactie tot gevolg.

Geadviseerd wordt op basis van deze landelijke normen, tevens op basis van de top tien aan ongewenst gedrag uit deze enquête, te komen tot normen voor de organisaties in platform WOW.

Voorbeeld van normen gebaseerd op de top tien aan ongewenst gedrag:

- Wij zijn vriendelijk naar elkaar, schelden en beledigen horen daar niet bij.
- Bij bedreigingen doen wij aangifte bij de politie.
- Schade aan eigendommen wordt in rekening gebracht bij de dader.

Geadviseerd wordt vervolgens deze normen op een goede manier uit te dragen. Medewerkers worden hiermee in staat gesteld aan te geven aan burgers wat voor gedrag van hem of haar wordt verwacht. Het uitdragen kan bijvoorbeeld via gedragsregels of huisregels die op verschillende plekken bekend worden gemaakt en te vinden zijn door burgers. Bij ongewenst gedrag kan er dan makkelijk naar worden verwezen. Laat ook burgers weten wat de organisatienorm van acceptabel gedrag is. Laat niet alleen weten wat de norm is, maar laat de burger ook weten waarom uw medewerkers een taak uitvoeren. Wat is het gevolg wanneer dit wel/niet gedaan wordt?

Hoe kan per organisatie vervolgens goed met deze norm worden omgegaan?

Geadviseerd wordt om per werkgever of gezamenlijk compacte workshopsessies per functiecategorie te organiseren waarin deze normstelling wordt besproken en concreet wordt gemaakt in wat wel en niet wordt geaccepteerd aan gedrag. Ook kunnen de vervolgmaatregelen aan de orde komen in de vorm van een concreet stappenplan 'wat te doen bij agressie en geweld'. Iedere medewerker die met de top tien van ongewenst gedrag van burgers kan worden geconfronteerd dient te weten wat de norm en vervolgacties zijn. Er dienen duidelijke interne afspraken te worden gemaakt wie wat doet en wat verwacht mag worden vanuit de werkgever. Ook kunnen afspraken worden gemaakt op het gebied van externe communicatie over de inhoud van het werk, waarom dit werk wordt gedaan en hoe met elkaar wordt omgegaan. Het samen optrekken als platform WOW met een duidelijke visie en communicatie over wat wel / niet wordt geaccepteerd en dat de medewerkers ook altijd zelf het goede voorbeeld geven is belangrijk. Het geheel kan worden geflankeerd met trainingen positief gedrag en moderne trainingstechnieken met een iPad / iPhone, korte filmpjes om te leren de-escaleren. Ook kun je denken aan maatregelen als het makkelijk maken van melden met een app en eventueel maken foto van schade / auto veroorzaker etc. De diverse inhoudelijk verantwoordelijk sleutelfunctionarissen van platform WOW kunnen in dit soort acties een belangrijke enthousiasmerende, coördinerende en uitvoerende rol vervullen.

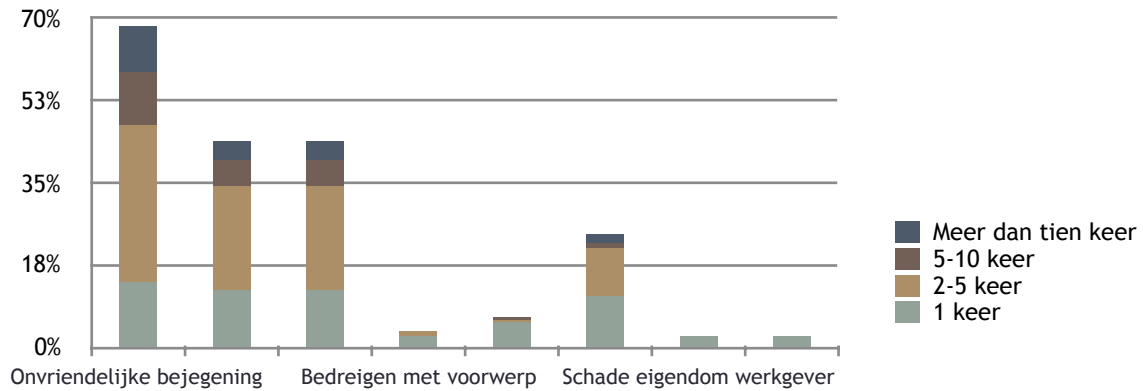
Na vaststelling van de norm en vervolgacties dient het onderwerp periodiek op de agenda te blijven en aan de orde te komen in werkoverleg en functioneringsgesprek. Om te voorkomen dat incidenten onvoldoende worden opgepakt dient de aanpak van agressie en geweld ook terug te komen in het voortgangsgesprek of functioneringsgesprek van de leidinggevendenden met hun manager.

Bekijk [hier](#) het webinar 'Normstellen' voor meer handige informatie over norm stellen.

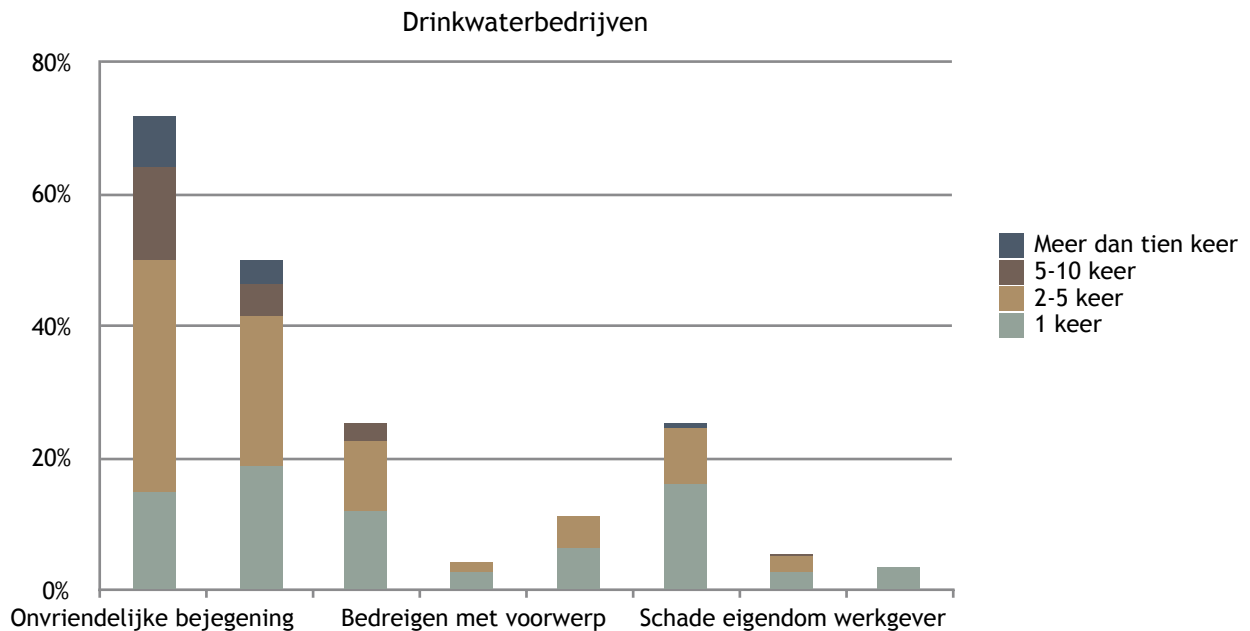


Bijlage A Aanvullende resultaten enquête

Hieronder staan de reacties weergegeven uitgesplitst naar de organisaties.
Rijkswaterstaat

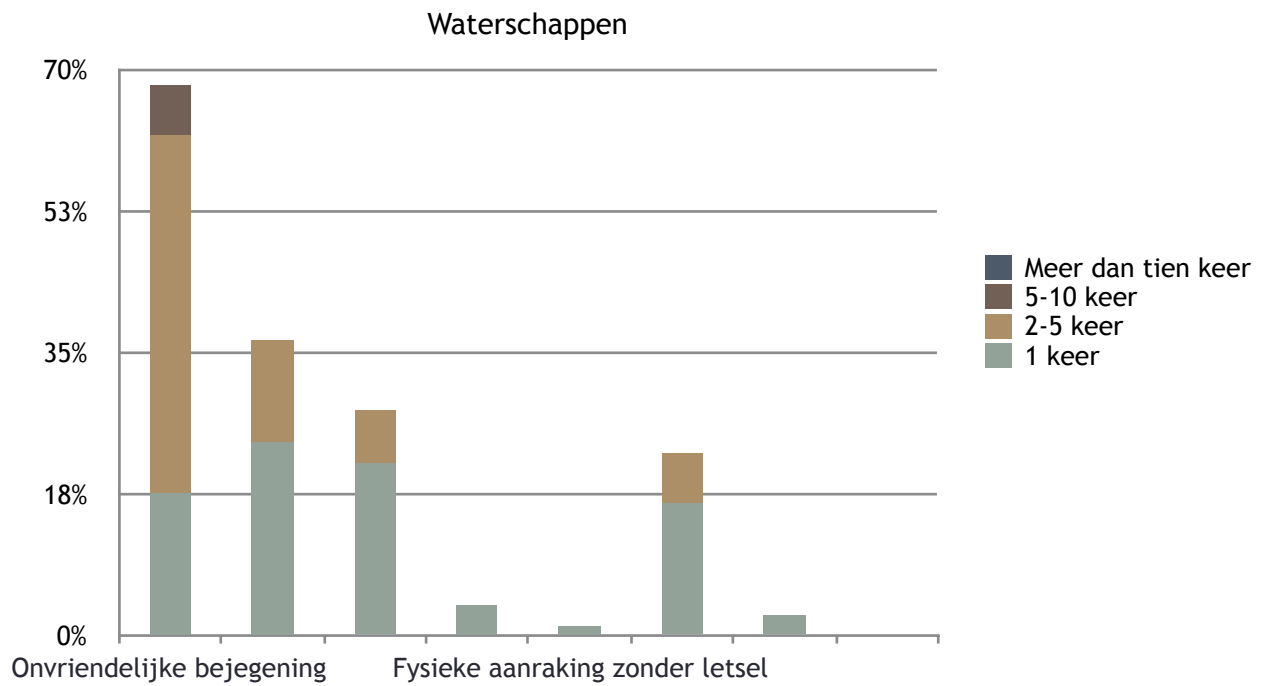


Figuur A.1. Incidenten medewerkers van Rijkswaterstaat (n= 246)

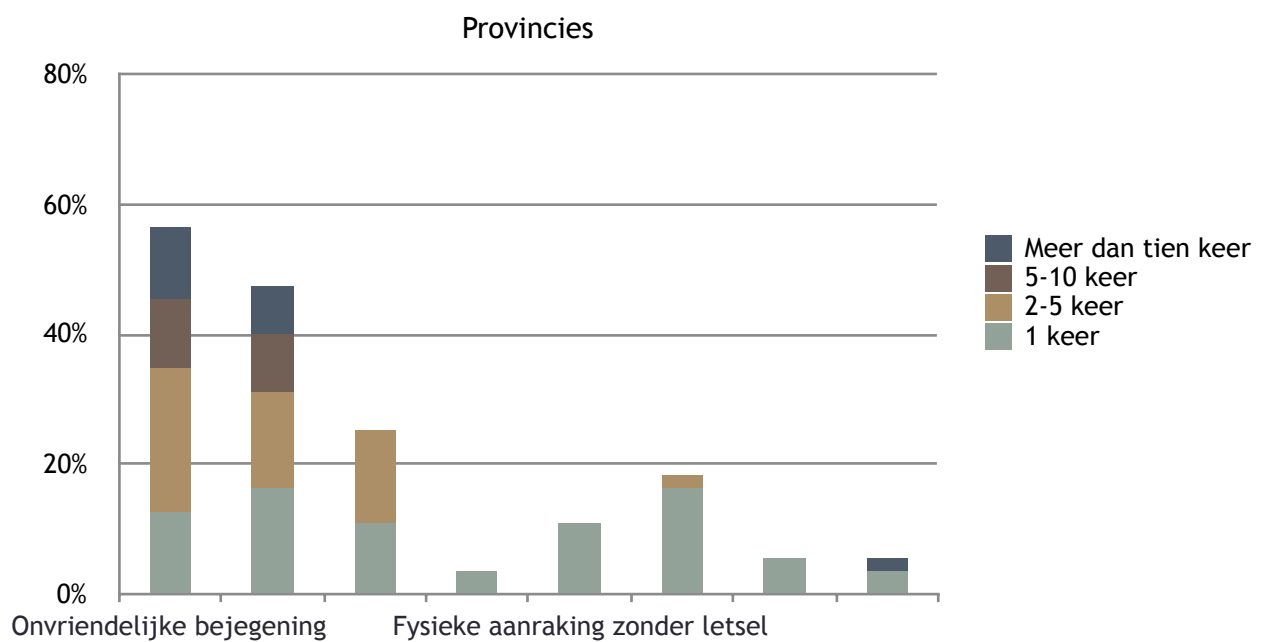


Figuur A.4. Incidenten medewerkers van Drinkwaterbedrijven (n = 142)





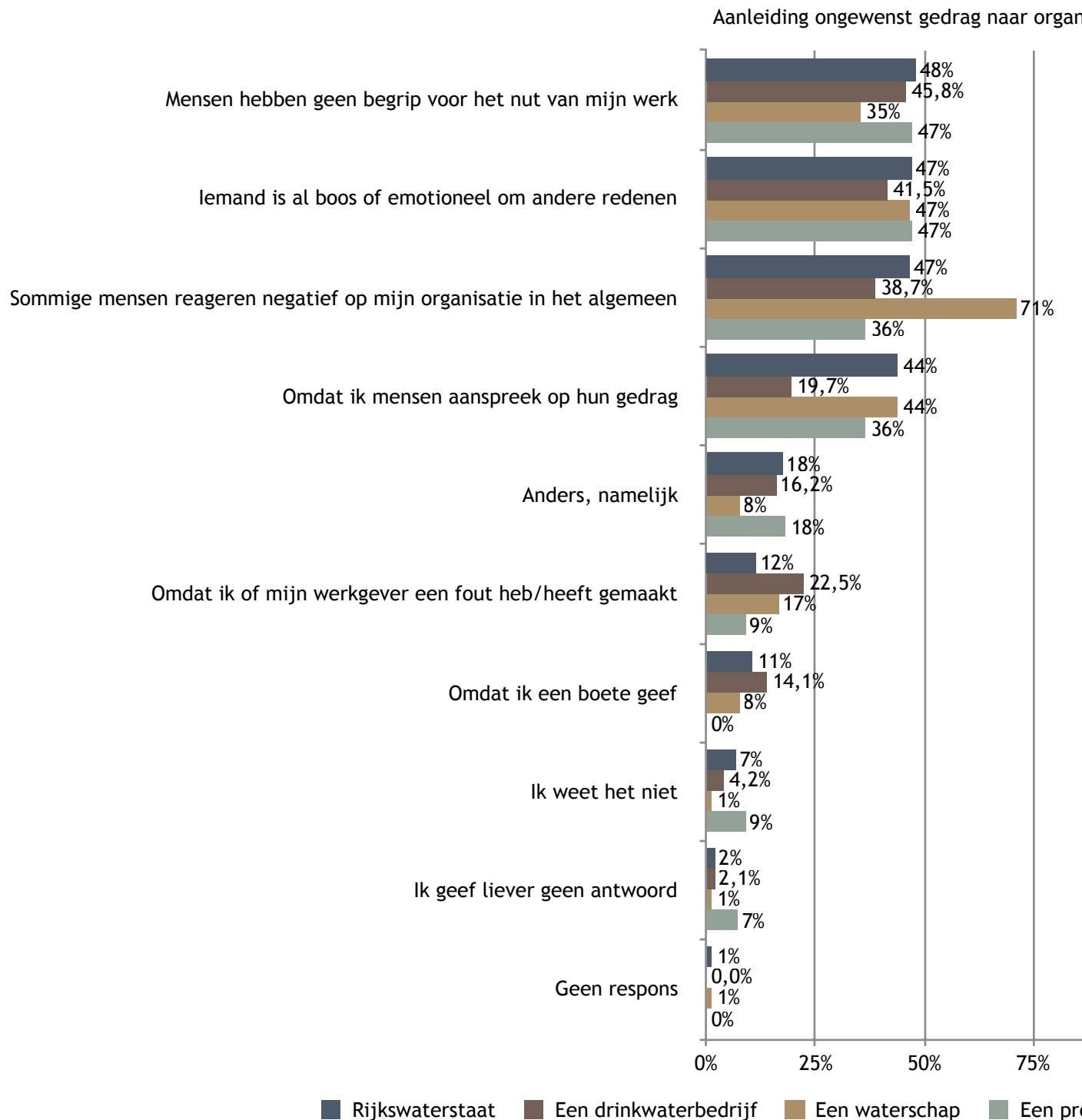
Figuur A.2. Incidenten medewerkers van waterschappen (n = 79)



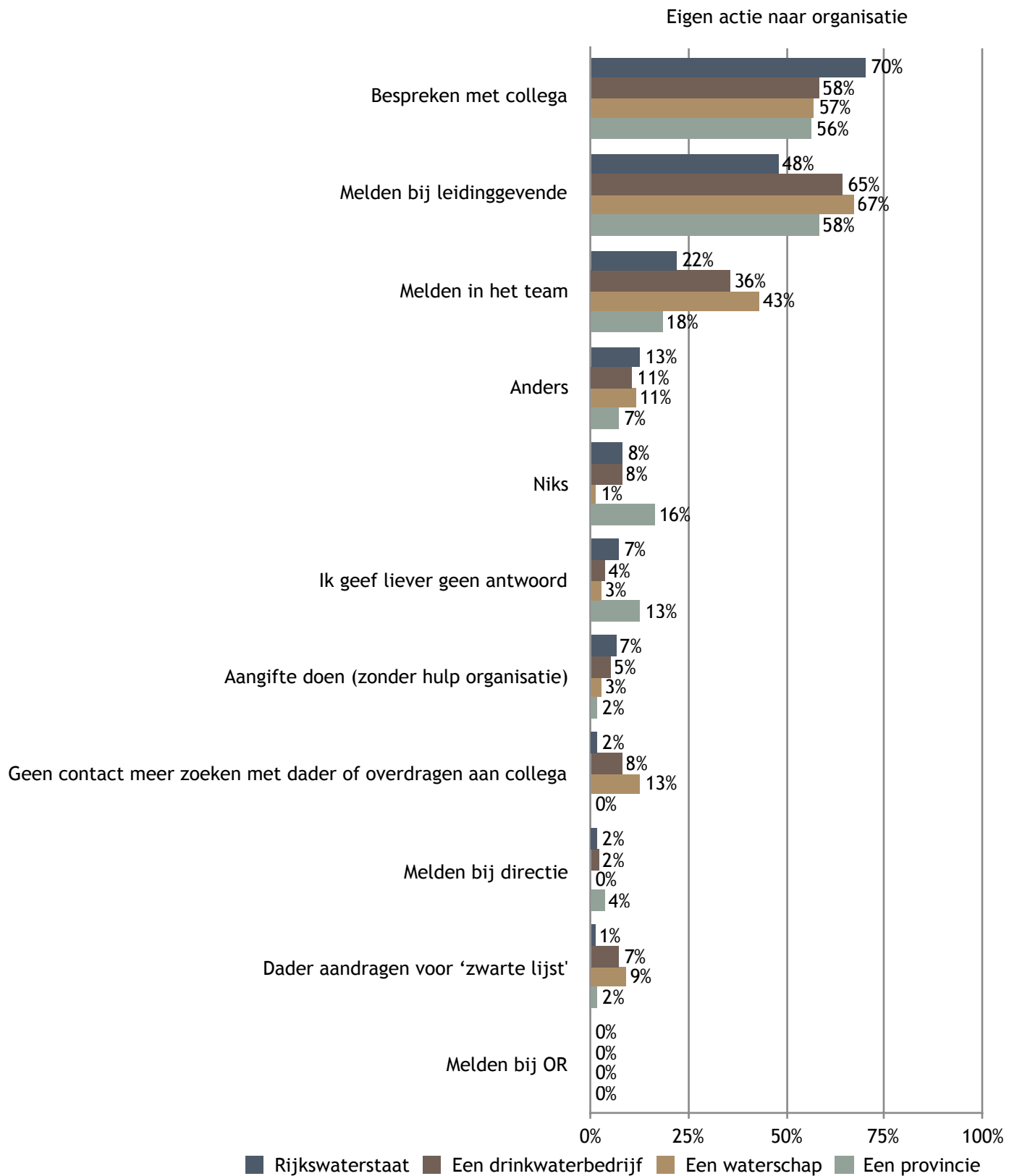
Figuur A.3. Incidenten medewerkers van provincies (n = 55)



Bijlage B Acties na ongewenst gedrag nader uitgesplitst

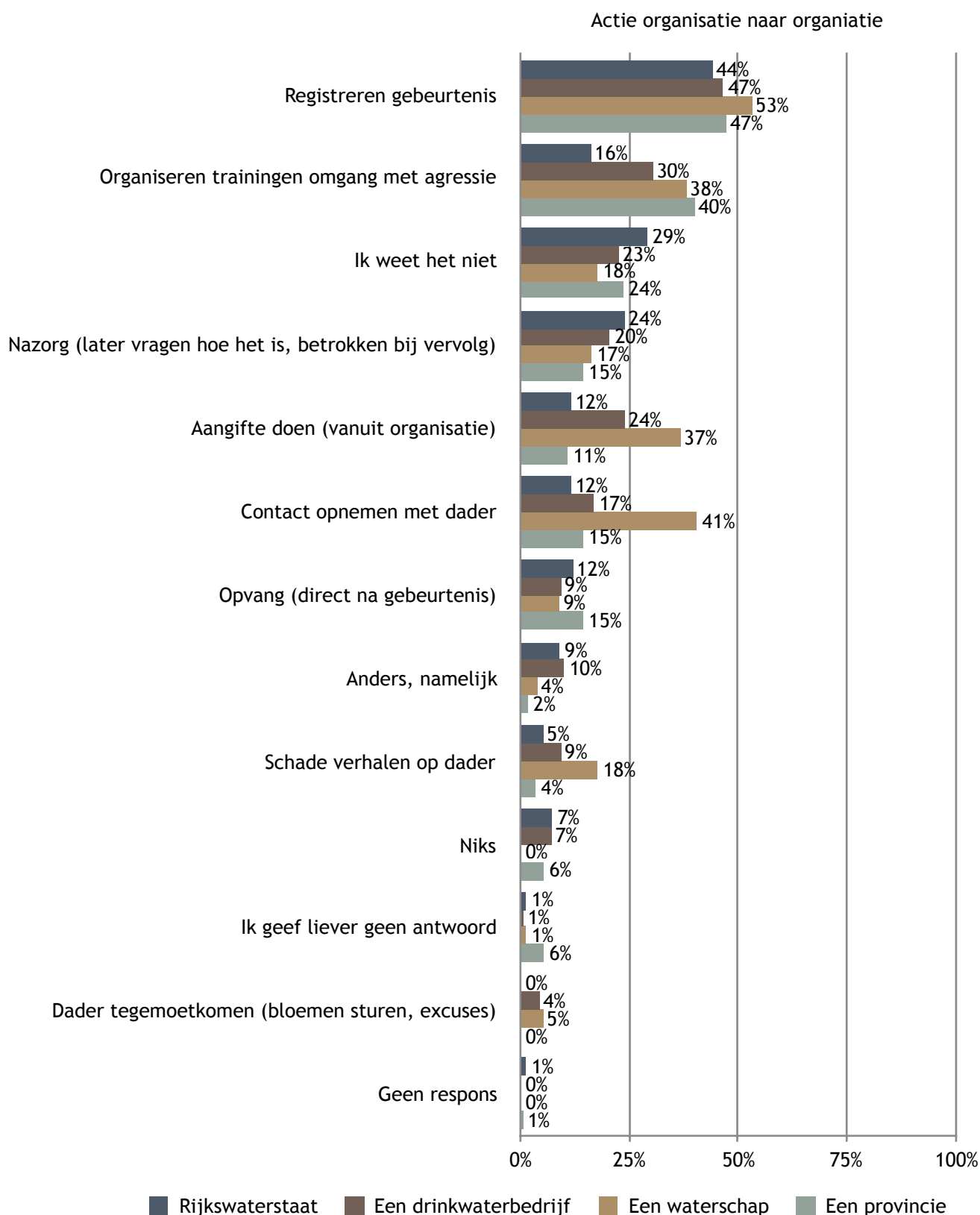


Figuur B.1 Aanleiding ongewenst gedrag naar organisatie (n = 513)



Figuur B.2. Eigen actie na ongewenst gedrag per organisatie (n = 513)

Figuur B.3. Actie organisatie na ongewenst gedrag per organisatie (n = 513)



Bijlage C Toelichting vormen ongewenst gedrag

1. Onvriendelijke bejegening

Bijvoorbeeld: de deur dichtgooien voor je neus, vloeken, boos zijn, weglopen, telefoon ophangen tijdens gesprek, frustratie uiten over werkwijze

2. Uitschelden en uitlokken

Bijvoorbeeld: uitdagen om een boete te geven, opzettelijk opnieuw doen wat niet mag, jou uitschelden.

3. Bedreiging zonder voorwerp

Bijvoorbeeld: Uitspraken als: 'Ik weet waar je woont', 'ik sla je in elkaar', 'je weet hoe het afloopt als...', intimiderend dichtbij komen staan.

4. Bedreiging met voorwerp

Bijvoorbeeld: Je bedreigen met mes of vuurwapen, dreigen met de hond, zwaaien met gereedschap zoals een hooivork of schop, je thuis voor de deur opzoeken.

5. Aanraking

Bijvoorbeeld: op je spugen, wegduwen, opzettelijk tegen je botsen, jou de doorgang blokkeren, tegen je tikken/prikken.

6. Manipulatie en chantage

Bijvoorbeeld: contact zoeken met je baas of incassobureau, klacht indienen, jou in een zwart daglicht stellen, je filmen tijdens werk, vervelende tweet over jou de wereld insturen, social media tegen jou privé inzetten.

7. Schade eigendommen werkgever

Bijvoorbeeld: het beschadigen van je telefoon, bekrassen van de dienstauto.

8. Schade persoonlijke eigendommen of persoonlijk letsel.

Bijvoorbeeld: kapot maken van kleding, auto, slaan, schoppen, mishandeling



Bijlage D Vragenlijst

Als medewerker in de buitendienst krijg je te maken met diverse mensen. Daarbij kan het gebeuren dat zij reageren op een ongewenste manier. Met deze vragenlijst proberen we te weten te komen wat voor lastig gedrag je tegenkomt en hoe jouw organisatie daarmee omgaat.

Bij welke organisatie ben je werkzaam?

- ☐ Rijkswaterstaat
- ☐ Een waterschap
- ☐ Een gemeente
- ☐ Een provincie
- ☐ Een drinkwaterbedrijf
- ☐ Een havenbedrijf
- ☐ Anders

2

Onder welke groep valt je functie? *Het gaat om het grootste deel van je taken.*

- ☐ Toezichthouden en handhaving (BOA)
- ☐ Beheer en onderhoud
- ☐ Inspectie
- ☐ Bediening (van sluizen en bruggen)
- ☐ Anders, namelijk

3

Hoe lang doe je deze functie al?

jaar



4

De komende vragen gaan over verschillende typen van ongewenst gedrag en in welke mate jij dit gedrag in 2016 bent tegen gekomen tijdens je werk. Heb je onderstaande vormen van ongewenst gedrag meegemaakt tijdens je werk in 2016? Het soort gedrag is niet beperkt tot de voorbeelden. Deze zijn bedoeld om een beeld te geven.

a. Heb je in 2016 vormen van *onvriendelijke bejegening* meegemaakt?

Bijvoorbeeld: de deur dichtgooien voor je neus, vloeken, boos zijn, weglopen, telefoon ophangen tijdens gesprek, frustratie uiten over werkwijze

- ☐ Nee, daar heb ik in 2016 niet mee te maken gehad
- ☐ 1 keer
- ☐ 2-5 keer
- ☐ 5-10 keer
- ☐ Meer dan tien keer

5

b. Heb je in 2016 vormen van *uitlokken of uitschelden* meegemaakt?

Bijvoorbeeld: uitdagen om een boete te geven, opzettelijk opnieuw doen wat niet mag, jou uitschelden.

- ☐ Nee, daar heb ik in 2016 niet mee te maken gehad
- ☐ 1 keer
- ☐ 2-5 keer
- ☐ 5-10 keer
- ☐ Meer dan tien keer



- ☐ Nee, daar heb ik in 2016 niet mee te maken gehad
- ☐ 1 keer
- ☐ 2-5 keer
- ☐ 5-10 keer
- ☐ Meer dan tien keer

7

d. Heb je in 2016 vormen van *bedreiging en intimidatie met een voorwerp* meegemaakt? *Bijvoorbeeld: Je bedreigen met mes of vuurwapen, dreigen met de hond, zwaaien met gereedschap zoals een hooivork of schop, je thuis voor de deur opzoeken.*

- ☐ Nee, daar heb ik in 2016 niet mee te maken gehad
- ☐ 1 keer
- ☐ 2-5 keer
- ☐ 5-10 keer
- ☐ Meer dan tien keer

8

e. Heb je in 2016 vormen van *fysieke aanraking zonder letsel* meegemaakt? *Bijvoorbeeld: op je spugen, wegduwen, opzettelijk tegen je botsen, jou de doorgang blokkeren, tegen je tikken/prikken*

- ☐ Nee, daar heb ik in 2016 niet mee te maken gehad
- ☐ 1 keer
- ☐ 2-5 keer
- ☐ 5-10 keer
- ☐ Meer dan tien keer

9

f. Heb je in 2016 vormen van *manipulatie en chanteren* meegemaakt? *Bijvoorbeeld: contact zoeken met je baas of incassobureau, klacht indienen, jou in een zwart daglicht stellen, je filmen tijdens werk, vervelende tweet over jou de wereld insturen, social media tegen jou privé inzetten.*



- ☐ Nee, daar heb ik in 2016 niet mee te maken gehad
- ☐ 1 keer
- ☐ 2-5 keer
- ☐ 5-10 keer
- ☐ Meer dan tien keer

10

g. Heb je in 2016 vormen van *schade aan eigendommen van je werkgever* meegemaakt? *Bijvoorbeeld: het beschadigen van je telefoon, bekrassen van de dienstauto.*

- ☐ Nee, daar heb ik in 2016 niet mee te maken gehad
- ☐ 1 keer
- ☐ 2-5 keer
- ☐ 5-10 keer
- ☐ Meer dan tien keer

11

h. Heb je in 2016 vormen van *schade aan je persoonlijke eigendommen of lichamelijk letsel* meegemaakt? *Bijvoorbeeld: kapot maken van kleding, auto, slaan, schoppen, mishandeling*

- ☐ Nee, daar heb ik in 2016 niet mee te maken gehad
- ☐ 1 keer
- ☐ 2-5 keer
- ☐ 5-10 keer
- ☐ Meer dan tien keer

12

Zijn er vormen van ongewenst gedrag die je mist in de voorgaande categorieën en welke zijn dat?



☐ Nee

13

Kun je zeggen welk ongewenst gedrag de afgelopen tijd het meeste indruk op je heeft gemaakt? Wat was de belangrijkste aanleiding van het gedrag?

Dit kan een enkel incident geweest zijn, maar het kan ook dat je herhaaldelijk hetzelfde gedrag meemaakt. Ook een incident bij een collega dat veel indruk maakte kan hier worden ingevuld.

14

Deze vraag gaat over waar jouw persoonlijke grenzen liggen en wat jouw eigen norm is. Kun je in het volgende overzicht met een cijfer van 1 tot 10 aangeven in hoeverre je de ongewenste gedragingen onaanvaardbaar of aanvaardbaar vindt als onderdeel van je werk?

Een 1 betekent geheel onaanvaardbaar en een 10 is geheel aanvaardbaar.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a. Onvriendelijke bejegening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
b. Uitlokken en schelden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
c. Bedreiging zonder voorwerp	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
d. Bedreiging met voorwerp	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
e. Fysieke aanraking zonder letsel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
f. Manipulatie/ chanteren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
g. Schade eigendom werkgever	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	



h. Schade jouw eigendom of letsel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
-----------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--

15

Je hebt in vraag 12 aangegeven dat er nog een vorm van ongewenst gedrag mist. Kun je van het antwoord dat je hebt gegeven aangeven in welke mate je dit gedrag aanvaardbaar of onaanvaardbaar vindt?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Anders, zoals aangegeven in vraag 12	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

16

Kun je zeggen wat meestal de aanleiding is voor mensen om ongewenst gedraging te vertonen?
Meer antwoorden mogelijk

- ☐ Omdat ik een boete geef
- ☐ Omdat ik mensen aanspreek op hun gedrag
- ☐ Mensen hebben geen begrip voor het nut van mijn werk
- ☐ Sommige mensen reageren negatief op mijn organisatie in het algemeen
- ☐ Omdat ik of mijn werkgever een fout heb/heeft gemaakt
- ☐ Iemand is al boos of emotioneel om andere redenen
- ☐ Ik weet het niet
- ☐ Anders, namelijk
- ☐ Ik geef liever geen antwoord

17

Hoe vaak komt het voor dat je op je hoede bent omdat je (het risico op) ongewenst gedrag wil vermijden?

- ☐ (Bijna) altijd



- ☐ Vaak
- ☐ Regelmatig
- ☐ Soms
- ☐ (Bijna) nooit

18

Hoe vaak komt het voor dat je aan collegas merkt dat ze op hun hoede zijn omdat ze (het risico op) ongewenst gedrag willen vermijden?

- ☐ (Bijna) altijd
- ☐ Vaak
- ☐ Regelmatig
- ☐ Soms
- ☐ (Bijna) nooit

19

Wat doe je doorgaans zelf om onaanvaardbaar ongewenst gedrag waar je mee te maken krijgt aan de orde te stellen? Meer antwoorden mogelijk

- ☐ Bespreken met collega
- ☐ Melden bij leidinggevende
- ☐ Melden in het team
- ☐ Melden bij directie
- ☐ Melden bij OR
- ☐ Aangifte doen (zonder hulp organisatie)
- ☐ Geen contact meer zoeken met dader of overdragen aan collega
- ☐ Dader aandragen voor 'zwarte lijst'
- ☐ Niks, omdat
- ☐ Anders, namelijk
- ☐ Ik geef liever geen antwoord of het is niet van toepassing



- ☐ Registreren gebeurtenis
- ☐ Contact opnemen met dader
- ☐ Dader tegemoetkomen (bloemen sturen, excuses)
- ☐ Schade verhalen op dader
- ☐ Aangifte doen (vanuit organisatie)
- ☐ Opvang (direct na gebeurtenis)
- ☐ Nazorg (later vragen hoe het is, betrokken bij vervolg)
- ☐ Organiseren trainingen omgang met agressie
- ☐ Niks
- ☐ Ik weet het niet
- ☐ Anders, namelijk
- ☐ Ik geef liever geen antwoord



21

Ben je tevreden over de actie die de organisatie doorgaans onderneemt na ongewenst gedrag?

☐ Ja, want

☐ Nee, want

22

Is er een situatie geweest waarbij je ongewenst gedrag hebt aangekaart in de organisatie, maar waarbij er naar jouw idee niet goed is gehandeld of jij je niet serieus genomen hebt gevoeld? Kan je daar een voorbeeld van noemen?

☐ Nee, dat is niet voorgekomen

☐ Ja,

23

Is er een interne procedure om incidenten op gebied van agressie en ongewenst gedrag af te handelen?

☐ Ja, er is een procedure en ik ben bekend met de inhoud

☐ Ja, er is een procedure is maar ik ben niet bekend met de inhoud

☐ Nee, ik denk dat er geen procedure is

☐ Nee, ik weet (vrij) zeker dat er geen procedure is

24

Achtergrondkenmerken

Wat is je leeftijd?



25

Ben je man of vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

26

Ten slotte, is er nog iets over dit onderwerp dat je ons wil meegeven of dat onvoldoende aan de orde is gekomen?

☐ Ja,

☐ Nee



