

AGRESSIE OP HET WERK

Ontwikkelingen, risico's, impact en behoefte aan maatregelen



TNO innovation
for life

18 juli 2012 >

AGRESSIE OP HET WERK

Ontwikkelingen, risico's, impact en behoefte aan maatregelen

Datum	18 juli 2012
Auteurs	Seth van den Bossche, Marloes van der Klauw, Jan Fekke Ybema, Ernest de Vroome en Anita Venema
Rapportnummer	R10252
Aantal pagina's	56
Contact TNO	Seth van den Bossche
Telefoon	088 866 53 30
Email	seth.vandenbossche@tno.nl

Gezond Leven

Polarisavenue 151
2132 JJ Hoofddorp
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.tno.nl

T +31 88 866 61 00
F +31 88 866 87 95
infodesk@tno.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, foto-kopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belang-hebbenden is toegestaan.

Handelsregisternummer 27376655

Inhoudsopgave

1	Conclusies en managementsamenvatting	3
1.1	Risicogroepen en ontwikkelingen	3
1.2	De impact van agressie op gezondheid en functioneren	5
1.3	Psychosociale belasting en agressie	5
1.4	Discussie	6
2	Inleiding	7
2.1	Aanleiding en achtergrond	7
2.2	Doelstelling en onderzoeksvragen	9
2.3	Leeswijzer	9
3	Methode	11
3.1	Gebruikte databestanden	11
3.2	Definitie en indicatoren	11
4	Risicogroepen en ontwikkelingen in agressie op het werk	13
4.1	Methode	13
4.2	Risicogroepen voor blootstelling aan agressie	13
4.3	Sectorverschillen in het vóórkomen van agressie	17
4.4	Trends in interne en externe agressie op het werk	21
4.5	Ontwikkelingen in agressie in sectoren	22
4.6	Risicobeleving op het werk	24
4.7	Maatregelen tegen agressie op het werk	25
5	Impact van agressie op gezondheid en functioneren	27
5.1	Inleiding	27
5.2	Methode	27
5.3	Resultaten	28
6	Psychosociale belasting & agressie	31
6.1	Inleiding	31
6.2	Methode	31
6.3	Hoe beïnvloedt psychosociale arbeidsbelasting agressie op het werk?	33
6.4	Hoe beïnvloedt agressie op het werk de werkbeleving?	34
7	Referenties	37
A	Bijlage – Trends in agressie naar sector	39
B	Bijlage – De invloed van agressie op gezondheid en functioneren	41
C	Bijlage – De invloed van psychosociale belasting op agressie en andersom	51

1 Conclusies en managementsamenvatting

De aandacht vanuit het beleid en de media voor agressie op het werk is groot. Tegen deze achtergrond is het van belang inzicht te hebben in ontwikkelingen in de mate waarin agressie op de werkvloer in Nederland voorkomt en de mate waarin werkgevers maatregelen treffen. Het doel van dit onderzoeksrapport is in de eerste plaats om een representatief beeld te geven van risicogroepen en ontwikkelingen op het terrein van agressie op het werk in Nederland, door de ogen van werknemers en werkgevers. Ten tweede beoogt het rapport inzicht te geven in de impact van agressie op de werkbeleving, gezondheid, het functioneren en het welbevinden van de werknemer en op de organisatie als geheel. Tot slot wordt de relatie tussen psychosociale belasting op het werk en agressie op het werk uitgelicht.

Voor de beantwoording van de diverse onderzoeksvragen zijn analyses uitgevoerd op een drietal databestanden, te weten:

- › de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA),
- › het NEA Cohortonderzoek en de
- › Werkgevers Enquête Arbeid (WEA).

Agressie op het werk is in de NEA gedefinieerd op basis van een viertal ongewenste omgangsvormen, te weten: ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld en pesten. Daarnaast is vastgesteld of het om 'externe agressie' (door klanten, patiënten, leerlingen, passagiers e.d.) en/of 'interne agressie' (door collega's of leidinggevenden) ging. We spreken van agressie op het werk als een werknemer in het afgelopen jaar een enkele keer of vaker persoonlijk te maken heeft gehad met minstens één van de onderscheiden ongewenste gedragingen.

1.1 Risicogroepen en ontwikkelingen

Anno 2011 heeft 24% (1,7 miljoen werknemers) van de Nederlandse werknemers te maken gehad met een vorm van externe agressie en 16% (1,1 miljoen werknemers) met interne agressie.

In de periode 2007-2011 hebben de volgende werknemers relatief vaak te maken met agressie op het werk:

- › Externe agressie:
 - › politie en justitie, de gezondheids- en welzijnszorg, het voortgezet onderwijs en warenhuizen en supermarkten;
 - › vrouwen, jongeren, middelbaar opgeleiden
 - › werknemers die parttime werken, soms of regelmatig nachtwerk doen, en/of veel contact hebben met klanten.
- › Interne agressie:
 - › industrie, autohandel en reparatie, justitie en post en telecommunicatie;
 - › mannen, werknemers van middelbare leeftijd, allochtonen;
 - › werknemers die werkzaam zijn via de Wet Sociale Werkvoorziening.

Risicogroepen meer specifiek:

- › Vrouwen worden beduidend meer blootgesteld aan externe agressie dan mannen. Dit geldt vooral voor seksuele intimidatie, overige intimidatie, en lichamelijk geweld door externen.
- › Externe agressie neemt af met de leeftijd, en is het hoogst bij middelbaar opgeleide werknemers.
- › Autochtonen rapporteren meer externe intimidatie dan (vooral niet-westerse) allochtonen, terwijl allochtonen relatief vaak gepest worden door externen.
- › Voor interne agressie zien we overall kleinere verschillen tussen de onderscheiden groepen, met uitzondering van herkomst. Allochtonen staan meer bloot aan interne agressie dan autochtonen. Dit geldt vooral voor pesten door internen.
- › Vrouwen en jongeren worden vaker seksueel geïntimideerd door internen dan mannen en oudere werknemers.
- › Vrouwen staan minder bloot aan intimidatie en pesten door internen dan mannen, en jongeren worden relatief minder vaak geïntimideerd door internen dan ouderen.
- › Hoogopgeleiden worden minder blootgesteld aan interne agressie dan middelbaar en laagopgeleide werknemers. Dit zien we vooral bij pesten.
- › Werknemers in de sectoren politie en justitie, de gezondheids- en welzijnzorg, het voortgezet onderwijs en warenhuizen en supermarkten hebben relatief vaak te maken met externe agressie op het werk.
- › Werknemers in de sectoren industrie, autohandel en reparatie, justitie en post en telecommunicatie hebben relatief vaak te maken met interne agressie op het werk.
- › Werknemers die parttime werken, soms of regelmatig nachtwerk doen, en/of veel contact hebben met klanten hebben relatief vaak te maken met externe agressie op het werk.
- › Werknemers die werkzaam zijn via de Wet Sociale Werkvoorziening hebben relatief vaak te maken met interne agressie op het werk.
- › Werkgevers in de publieke sector en in de horeca zien confrontatie met geweld het vaakst als belangrijk risico.

Het voorkomen van agressie op het werk is stabiel. Daar waar er ontwikkelingen zijn tussen 2007 en 2011, gaat het meestal om lichte dalingen. Wel geven werknemers vaker aan dat confrontatie met geweld een risicofactor is op het werk. Dat geldt met name voor werknemers in de publieke sector. Dat het vóórkomen van agressie stabiel gebleven is maar werknemers tegelijkertijd wel het gevoel hebben dat het vaker een risico is, zou kunnen betekenen dat met name de risicobeleving of 'gevoelstemperatuur' verslechterd is. Dit is echter niet terug te zien in de behoefte van werknemers aan maatregelen om agressie op het werk tegen te gaan. Deze is nagenoeg stabiel gebleven. Twee derde van de werkgevers is bekend met de wet die sinds 1994 werkgevers verplicht om beleid te voeren tegen agressie, geweld en intimidatie op het werk.

Ontwikkelingen meer specifiek:

- › Sinds 2007 is het voorkomen van externe agressie op het werk stabiel gebleven en interne agressie is licht gedaald.
- › Gekeken naar de ontwikkelingen in externe agressie in sectoren, zien we een daling in het voorkomen van pesten door externen in de sectoren *ander type industrie, afwerking van gebouwen* en *voortgezet onderwijs*. In de sectoren *ander type bouwbedrijf* en *wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)* vond juist een stijging in pesten door externen plaats.
- › Voor interne agressie zien we vooral een daling bij werknemers in *verpleeg- en verzorgingshuizen* en *bij gemeenten, provincies*. Interne agressie neemt daarentegen

toe in de *aardolie en chemische industrie, computerservice en informatietechnologie, juridische en economische dienstverlening, politie en ander type openbaar bestuur/overheid*.

- › De risicobeleving is toegenomen: meer werknemers zien confrontatie met agressie als een risico. Dit geldt met name voor werknemers in de publieke sector.
- › De behoefte aan maatregelen tegen agressie door externen en/of internen op het werk is nagenoeg stabiel gebleven.
- › In 2010 is twee derde van de werkgevers bekend met de wet die sinds 1994 werkgevers verplicht om beleid te voeren tegen agressie, geweld en intimidatie op het werk. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2008.

1.2 De impact van agressie op gezondheid en functioneren

Er lijkt sprake te zijn van een forse impact van blootstelling aan agressie op het werk, zowel na één als na twee jaar. Zowel interne als externe agressie leidt tot gezondheidsschade, een grotere verloopintentie en verminderde werktevredenheid. De effecten zijn groter voor interne dan voor externe agressie. Meer specifiek:

- › Interne agressie leidt tot meer burnout klachten, meer verzuim, een slechtere algemene gezondheid, verminderde werktevredenheid, een sterkere verloopintentie en een verlaagde inzetbaarheid.
- › Externe agressie leidt tot meer burnout klachten, meer verzuim, een sterkere verloopintentie en een verlaagde inzetbaarheid.

De effecten zijn groter voor interne dan voor externe agressie. Confrontatie met externe agressie lijkt minder gevolgen te hebben voor de verloopintentie en werktevredenheid. Een voor de hand liggende verklaring daarvoor is dat externe agressie niet afkomstig is uit de eigen organisatie en daarmee minder bedreigend is voor de voortzetting van het eigen werk. Ook zou het zo kunnen zijn dat de effecten van externe agressie worden ondervangen door sociale steun van collega's, dat functioneert als stabiel 'thuisfront'.

1.3 Psychosociale belasting en agressie

De aanwezigheid van psychosociale arbeidsbelasting (hoge taakeisen/werkdruk en emotionele belasting) vergroot de kans om in de toekomst blootgesteld te worden aan agressie op het werk en andersom vergroot agressie op het werk de ervaren psychosociale belasting. Er lijkt sprake te zijn van een reciproke relatie waardoor een negatieve spiraal kan ontstaan. Het zou kunnen dat een afnemende weerbaarheid tegen agressie en een verslechtering van het functioneren van werknemers hierbij een rol speelt. Hoge taakeisen verhogen de kans om te worden blootgesteld aan interne agressie, terwijl sociale steun die kans verlaagt. Voor externe agressie geldt dat de kans daarop verhoogd wordt door hogere emotionele belasting en verlaagd door een grote mate van autonomie. Andersom verhoogt interne agressie de ervaren emotionele belasting en de ervaren taakeisen en verlaagt interne agressie de ervaren mate van sociale steun en autonomie. Externe agressie verhoogt eveneens de ervaren emotionele belasting en de ervaren taakeisen en verlaagt de ervaren mate van autonomie. Meer specifiek:

- › Hoge taakeisen en hoge emotionele belasting verhogen de kans om na één jaar te worden blootgesteld aan *interne agressie*, terwijl voldoende sociale steun van collega's die kans verlaagt.

- › Een grote mate van autonomie fungeert als beschermende buffer voor de negatieve effecten van hoge taakeisen op blootstelling aan interne agressie na twee jaar.
- › Hoge emotionele belasting verhoogt de kans om na één jaar blootgesteld te worden aan *externe agressie*, terwijl een grote mate van autonomie die kans verlaagt.
- › Hoge taakeisen verhogen de kans om na één jaar blootgesteld te worden aan externe agressie alleen als de mate van autonomie hoog is. In het tweede jaar verdwijnt dit effect.
- › Interne agressie verhoogt de ervaren emotionele belasting en de ervaren taakeisen en verlaagt de ervaren mate van sociale steun en autonomie zowel na één als na twee jaar.
- › Externe agressie verhoogt eveneens zowel na één jaar als na twee jaar de ervaren emotionele belasting en de ervaren taakeisen en verlaagt de ervaren mate van autonomie. Er is geen effect op ervaren sociale steun door collega's.

1.4 Discussie

Positieve ontwikkelingen zijn een kleine afname van de blootstelling aan interne agressie en een grotere bekendheid van werkgevers met de wettelijke verplichtingen. Er blijft echter een stabiele behoefte van werknemers aan maatregelen en de risicobeleving van werknemers ten aanzien van agressie op het werk neemt toe. Agressie op het werk blijft, door het aantal blootgestelde werknemers en door de aanzienlijke impact, een aandachtspunt in het arbeidsomstandighedenbeleid in Nederland. De analyses die zijn gerapporteerd geven ondersteuning aan de richting van het te voeren beleid, waarbij de rol van psychosociale belasting als oorzaak en als gevolg van agressie op het werk aandacht verdient. Er zijn duidelijk verschillende risicogroepen voor interne en externe agressie, en ook voor de verschillende vormen van agressie. Van deze kennis kan in de toekomst door alle partijen worden gebruik gemaakt.

2 Inleiding



2.1 Aanleiding en achtergrond

Bovenstaande krantenkoppen zijn slechts een greep van artikelen die in korte tijd in de media verschenen zijn over agressie op het werk. Ze illustreren de huidige maatschappelijke verontwaardiging over agressie in de openbare ruimte en in het bijzonder tegen werknemers met een publieke taak. Vanaf het jaar 2000 is het aantal mediaberichten over agressie op het werk, en daarmee de maatschappelijke verontwaardiging, duidelijk toegenomen (Kerckheart & de Ruig, 2010). Hierop afgaande zou men het idee kunnen krijgen dat agressie op de werkvloer steeds vaker voorkomt. Maar is dat ook zo? Zijn er ontwikkelingen

in risicogroepen en risicofactoren? En wat heeft agressie op het werk voor gevolgen voor de werknemer? Op deze en andere vragen geven we in het huidige rapport antwoord.

Naast de media-aandacht is ook de beleidsaandacht voor het thema groot. Agressie op het werk vormt immers een bedreiging voor de duurzame inzetbaarheid van de Nederlandse beroepsbevolking. In 1994 is de Arbowet uitgebreid met de verplichting voor werkgevers om werknemers te beschermen tegen agressie en geweld en tegen seksuele intimidatie. Sinds 2007 wordt ook pesten expliciet genoemd. Tussen 1999 en 2007 zijn op instigatie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 69 arboconvenanten afgesloten binnen sectoren, waarbij in 14 gevallen ook agressie aan bod kwam (Parliament's Committee on Employment and Social Affairs, 2008). Dit gaf een impuls aan preventief beleid door werkgevers. In 2007 startte, onder regie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het overheidsprogramma 'Veilige Publieke Taak' (VPT), dat tot doel heeft agressie en geweld in de publieke taak structureel te verminderen. Dit programma stimuleert werkgevers om preventieve maatregelen te treffen. Tot slot komt de aanpak van agressie aan bod in specifieke sector- of organisatie-initiatieven, die al dan niet zijn vastgelegd in arbocatalogi. Op Europees niveau sloten sociale partners in 2007 de kaderovereenkomst 'Intimidatie en geweld op het werk' af, die door de Stichting van de Arbeid is omgezet in aanbevelingen voor de aanpak van agressie voor cao-partijen en ondernemingen in Nederland.

Echter, de forse nationale en sectoraandacht voor agressie op het werk lijkt zich niet direct te vertalen in een evenredig grote aandacht van werkgevers. Uit een internationale vergelijking gebaseerd op de European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) blijkt dat relatief weinig werkgevers in Nederland agressie als een groot zorgpunt beschouwen voor hun organisatie (Rial González, Cockburn & Irastorza, 2010; Kerckheart & de Ruig, 2010). Uit hetzelfde onderzoek blijkt echter dat in Nederland relatief veel maatregelen zijn genomen tegen agressie. Mogelijk hangen beide zaken samen en hebben werkgevers minder aandacht doordat er al voldoende effectieve maatregelen getroffen zijn.

Daarnaast blijkt uit Europees onderzoek (op basis van de European Working Conditions Survey: EWCS) dat Nederlanders vaker te maken hebben met agressie op het werk dan de gemiddelde Europeaan. Zo laat de meest recente editie (2010) van de EWCS (zie www.eurofound.europa.eu) bijvoorbeeld zien dat Nederlanders beduidend vaker dan gemiddeld te maken hebben met fysiek geweld, pesten en bedreiging. Alleen 'verbaal misbruik' lijkt minder vaak voor te komen. Ook eerdere edities van de EWCS laten een hogere prevalentie van agressie op het werk in Nederland zien. Dat is opvallend. Op nagenoeg alle andere aspecten van de 'kwaliteit van arbeid' scoort Nederland namelijk gunstiger dan het EU-gemiddelde (Parent-Thirion, Macías, Hurley & Vermeylen, 2007; Houtman & Van den Bossche, 2010).

TNO publiceerde, onder andere in diverse Arbobalans uitgaven tussen 2005 en 2011, op basis van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden regelmatig over de mate waarin agressie op de werkvloer voorkomt, identificeerde risicogroepen en onderzocht de mate waarin werkgevers maatregelen treffen (zie Hooftman et al., 2012; Van den Bossche, 2004). Echter, een grondige trendanalyse op deze data werd tot op heden niet uitgevoerd. Voor de groep werknemers met een publieke taak zijn wel trendcijfers gerapporteerd (Abraham, Flight & Roorda, 2011). Hieruit blijkt onder meer dat het aantal slachtoffers van agressie door derden in vijftien beroepsgroepen, die uitvoering geven aan publieke taken, licht is gedaald in de periode 2007-2011. Ook blijkt uit deze evaluatie dat de gevolgen voor slachtoffers in het merendeel van de gevallen relatief beperkt lijken te zijn. Werknemers zijn

in dit onderzoek echter slechts eenmalig bevraagd, waardoor de lange termijn gevolgen lastig zijn vast te stellen.

Een aantal vragen blijft dus onbeantwoord. Zo ontbreekt het inzicht in de ontwikkelingen in sectoren die zich niet direct bezighouden met de uitoefening van publieke taken. Ook is relatief weinig bekend over (ontwikkelingen in) de mate waarin agressie tussen collega's onderling zich voordoet in Nederland. Tot slot ontbreken longitudinale studies naar de determinanten en gevolgen van agressie nagenoeg volledig in Nederland. Longitudinaal onderzoek geeft beter inzicht in oorzaak-gevolg relaties en kan handvatten bieden voor de ontwikkeling van maatregelen. In dit onderzoek beogen we deze kennisleemten over agressie op het werk op te vullen. Dat doen we op basis van analyses op de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA), het NEA Cohortonderzoek en de Werkgevers Enquête Arbeid (WEA). Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van het Maatschappelijke Programma Arbeidsomstandigheden dat TNO uitvoert in nauwe samenwerking met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en sociale partners. De begeleidingscommissie van het onderzoek bestond uit Rex van der Sluys en Hein Kroft van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en Terry Lamboo en Sjaak Krombeen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

2.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoeksrapport is op de eerste plaats om een representatief beeld te geven van risicogroepen en ontwikkelingen op het terrein van agressie op het werk in Nederland, door de ogen van werknemers en werkgevers. Ten tweede beoogt het rapport, op basis van longitudinaal onderzoek onder werknemers, inzicht te geven in de relatie tussen psychosociale belasting op het werk en agressie op het werk. Tot slot zal de impact van agressie op de werkbeleving, gezondheid, het functioneren en het welbevinden van de werknemer en op de organisatie als geheel worden uitgelicht. Dat gebeurt eveneens op basis van longitudinaal onderzoek onder werknemers.

De volgende onderzoeksvragen zullen in dit rapport worden beantwoord:

1. Wat zijn risicogroepen voor de blootstelling aan agressie op het werk?
2. Hoe heeft het fenomeen agressie op het werk zich in de periode 2005-2011 ontwikkeld in Nederland?
Deelvragen hierbij zijn:
 - a) Welke trends zijn er in de prevalentie van agressie op het werk?
 - b) Verschillen sectoren in deze trends?
 - c) Hoe heeft de behoefte aan agressiemaatregelen zich ontwikkeld?
3. Wat is de impact van blootstelling aan agressie voor individu en organisatie?
4. Hoe beïnvloedt de psychosociale belasting op het werk de kans om slachtoffer te worden van agressie op het werk?
5. Hoe beïnvloedt agressie op het werk de (beleving van) de psychosociale belasting op het werk?

2.3 Leeswijzer

In Hoofdstuk 3 geven we een beschrijving van de gebruikte databestanden en de gehanteerde definities. In de daarop volgende hoofdstukken zullen bovengenoemde onderzoeksvragen achtereenvolgens aan bod komen. In Hoofdstuk 4 staan de

onderzoeksvragen 1 en 2 centraal. Het gaat hier dus om de risicogroepen voor agressie op het werk en ontwikkelingen tussen 2005 en 2011 in de prevalentie van agressie, trends binnen sectoren en de behoefte aan agressie maatregelen. In Hoofdstuk 5 staat de impact van agressie op de werknemer en de organisatie centraal (onderzoeksvraag 3). In Hoofdstuk 6 wordt dieper ingegaan op de vraag welke samenhang er is tussen psychosociale werkbelasting en agressie op het werk (onderzoeksvragen 4 & 5). Uitgebreide tabellenboeken op basis van de uitgevoerde analyses zijn te vinden in de bijlagen.

3 Methode

3.1 Gebruikte databestanden

Voor de beantwoording van de diverse onderzoeksvragen zijn analyses uitgevoerd op een drietal databestanden, te weten: de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) het NEA Cohortonderzoek en de Werkgevers Enquête Arbeid (WEA).

De NEA is een grootschalig periodiek cross-sectioneel onderzoek naar de arbeidssituatie van Nederlandse werknemers. TNO voert de NEA uit in samenwerking met het CBS. De enquête wordt gefinancierd uit het TNO meerjarenprogramma en een aanvullende subsidie van het ministerie van SZW. Jaarlijks wordt een representatieve steekproef van werknemers benaderd voor het invullen van de enquête. Invullen kan schriftelijk of via internet. Gemiddeld participeren circa 23.000 werknemers. Naast persoonskenmerken, contractkenmerken, arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden wordt onder meer informatie verzameld over gezondheid en functioneren. De gegevens van de NEA zijn gewogen, zodat uitkomsten representatief zijn voor de gehele Nederlandse beroepsbevolking (exclusief zelfstandigen). Er is gewogen naar geslacht, leeftijdsklasse, bedrijfstak, herkomst, regio, stedelijkheid en opleidingsniveau (voor meer methodologische informatie over de NEA, zie: Koppes, de Vroome, Mol, Janssen, van Zwieten & van den Bossche, 2012). Voor dit onderzoek zijn de metingen van de jaren 2005 tot en met 2011 gebruikt.

Het NEA Cohortonderzoek betreft een longitudinaal onderzoek, waarbij respondenten van de NEA 2007 in 2008 en 2009 nogmaals zijn benaderd voor deelname aan de enquête. In totaal deden bijna 8.000 werknemers aan alle metingen van het NEA Cohortonderzoek mee. Deze zijn door de aard van het onderzoek niet representatief voor alle werknemers in Nederland. Op basis van dit unieke longitudinale onderzoek kan beter inzicht verkregen worden in de onderlinge relaties tussen verschillende elementen van de arbeidssituatie, en in relaties die de arbeidssituatie heeft met de gezondheid en het functioneren van werknemers. De gegevens van het NEA Cohortonderzoek zijn niet gewogen (voor meer methodologische informatie over het NEA Cohortonderzoek, zie: Koppes, de Vroome & van den Bossche, 2011).

De WEA betreft een tweejaarlijks cross-sectioneel onderzoek in Nederland van TNO naar het arbeidsbeleid van Nederlandse (vestigingen van) bedrijven en instellingen. De WEA is in 2008 en 2010 afgenomen. Gemiddeld participeren circa 5.500 bedrijven en instellingen. Door weging zijn de bedrijven in de WEA representatief voor de Nederlandse populatie van bedrijven, waardoor trends en ontwikkelingen in het arbeidsbeleid van bedrijven en instellingen onderzocht kunnen worden (voor meer methodologische informatie over de WEA, zie: Oeij, de Vroome, Kraan, van den Bossche & Goudswaard, 2011).

3.2 Definitie en indicatoren

Agressie op het werk is in de NEA gedefinieerd op basis van een viertal ongewenste omgangsvormen, te weten: ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld

en pesten. Voor elk van deze omgangsvormen is nagegaan in hoeverre (nooit, soms, vaak, zeer vaak) werknemers daar in de afgelopen 12 maanden persoonlijk mee te maken hebben gehad. Daarnaast is vastgesteld of het om 'externe agressie' (door klanten, patiënten, leerlingen, passagiers e.d.) en/of 'interne agressie' (door collega's of leidinggevenden) ging. We spreken van agressie op het werk als een werknemer in het afgelopen jaar een enkele keer of vaker persoonlijk te maken heeft gehad met één van onderstaande ongewenste gedragingen. Hieronder is weergegeven welke indicatoren in het huidige rapport gebruikt zijn om agressie op het werk te definiëren.

Indicatoren voor agressie op het werk	
NEA (werknemers): Extern ongewenst gedrag	
	Ongewenste seksuele aandacht door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)
	Intimidatie door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)
	Lichamelijk geweld door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)
	Pesten door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)
NEA (werknemers): Intern ongewenst gedrag	
	Ongewenste seksuele aandacht door leidinggevenden of collega's
	Intimidatie door leidinggevenden of collega's
	Lichamelijk geweld door leidinggevenden of collega's
	Pesten door leidinggevenden of collega's

Om een idee te krijgen van hoe agressie, naast het daadwerkelijke vóórkomen, beleefd wordt op de werkvloer, wordt in dit rapport ook stilgestaan bij de mate waarin werknemers en werkgevers agressie als een belangrijk gevaar beschouwen. Op die manier ontstaat een onderscheid tussen de 'temperatuur' (blootstelling volgens werknemers, die natuurlijk ook subjectief is) en de 'gevoelstemperatuur' (inschatting van agressie als belangrijk gevaar). Indicatoren die hiervoor zijn gebruikt, zijn weergegeven in onderstaande tabel. Daarnaast is werknemers gevraagd in hoeverre zij het nodig vinden dat er aanvullende maatregelen worden genomen tegen intimidatie en geweld (niet nodig, want het speelt hier niet; niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen; wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende; wel nodig, er zijn nog geen maatregelen), en is werkgevers gevraagd aan te geven of zij bekend zijn met de Arbowetgeving ten aanzien van agressie, geweld en intimidatie (ja / nee).

Indicatoren voor beleving en maatregelen ten aanzien van agressie op het werk	
NEA (werknemers): Wat is het belangrijkste gevaar dat u loopt tijdens uw werk? ((alleen voor werknemers die aangeven soms of regelmatig gevaarlijk werk te doen; keuze uit meerdere opties)	
	Confrontatie met geweld
WEA (werkgevers): Wat zijn de belangrijkste arbeidsrisico's in uw bedrijf? (keuze uit meerdere opties)	
	Agressie en geweld
NEA (werknemers): Vindt u het nodig dat uw bedrijf of instelling (aanvullende) maatregelen neemt ten aanzien van:	
	Intimidatie, agressie of geweld door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers e.d.)
	Intimidatie, agressie of geweld door leidinggevende(n) of collega's
WEA (werkgevers): Bent u op de hoogte van de onderstaande wijzigingen in de Arbowet- en regelgeving?	
	Werkgevers zijn verplicht om beleid te voeren tegen werkdruk, agressie, en geweld en intimidatie

4 Risicogroepen en ontwikkelingen in agressie op het werk

In dit hoofdstuk onderzoeken we welke groepen werknemers vooral worden blootgesteld aan agressie. Zijn eerder gevonden risicofactoren (zie bijvoorbeeld Van den Bossche, 2004; Abraham, Flight & Roorda, 2011) nog steeds van kracht? En hoe verschillen sectoren onderling in de blootstelling aan agressie? Daarnaast onderzoeken we hoe het vóórkomen van agressie op het werk zich heeft ontwikkeld door de jaren heen. Afgaand op mediaberichten zou men het idee kunnen krijgen dat de Nederlandse werknemer steeds vaker te maken heeft met agressie door 'derden'. Maar is dat ook daadwerkelijk zo? En zijn er verschillen tussen de sectoren in deze ontwikkeling?

4.1 Methode

In dit hoofdstuk worden risicogroepen voor externe en interne agressie weergegeven op basis van de gemiddelde blootstelling in de periode 2007 tot en met 2011. Het verschil tussen specifieke groepen en het algemene gemiddelde is getoetst op significantie ($p < .05$) én op relevantie, oftewel effectgrootte (Cohen's $d \geq 0.20$). Er wordt in de tabellen onderscheid gemaakt tussen significante én relevante resultaten (zwarte driehoekjes) en alleen significante resultaten (open driehoekjes).

Daarnaast zijn er trendanalyses uitgevoerd van externe en interne agressie, waarbij getoetst is of de trend in agressie verschilt tussen sectoren. Deze trendanalyses zijn verricht met logistische regressieanalyse op de NEA 2007 tot en met 2011¹. In deze analyses zijn eerst de hoofdeffecten van sector en onderzoeksjaar onderzocht en vervolgens de interactie tussen beide variabelen. De effecten van sector zijn gepresenteerd in paragraaf 4.3, waarbij de gemiddelde blootstelling aan agressie in de periode 2007-2011 in de 42 onderscheiden sectoren is weergegeven. Het hoofdeffect van onderzoeksjaar geeft de algemene trend weer, gepresenteerd in paragraaf 4.4. De interactie tussen sector en onderzoeksjaar geeft aan of er sprake is van significant verschillende trends in de verschillende sectoren. De resultaten hiervan zijn beschreven in paragraaf 4.5. Tenslotte worden in de laatste twee paragrafen ingegaan op de risicobeleving van werknemers en werkgevers, en door werknemers gewenste maatregelen.

4.2 Risicogroepen voor blootstelling aan agressie

Uit eerder onderzoek komt naar voren dat onder meer geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, contracttype en contractomvang risicofactoren zijn voor agressie op het werk. In deze paragraaf beschrijven we in welke mate interne en externe agressie voorkomen in deze risicogroepen. Hierbij presenteren we de gemiddelde blootstelling in de jaren 2007 tot en met 2011. We spreken van agressie op het werk wanneer een werknemer in het afgelopen

¹ Omdat tussen 2006 en 2007 de opzet van de vragenlijst van de NEA licht aangepast is, is er mogelijk sprake van een trendbreuk. De cijfers over het voorkomen van agressie en geweld op het werk in 2005 en 2006 worden daarom wel weergegeven in de figuren en de bijlagentabellen, maar zijn niet meegenomen in de trendanalyses. Voor het bespreken van trends beperken we ons dus tot de jaren 2007 – 2011.

jaar een enkele keer of vaker persoonlijk te maken heeft gehad met één van de onderscheiden ongewenste gedragingen (intimidatie, pesten etc.).

Uit Tabel 4.1 blijkt dat vrouwen beduidend meer blootgesteld worden aan externe agressie dan mannen. Dit geldt vooral voor seksuele intimidatie en in mindere mate voor intimidatie en lichamelijk geweld door klanten, patiënten, leerlingen, passagiers e.d. Verder zien we dat externe agressie afneemt met de leeftijd. Jongeren worden vooral relatief vaak blootgesteld aan seksuele intimidatie. De blootstelling aan externe agressie is hoger bij middelbaar opgeleide werknemers dan bij hoog- en laagopgeleide werknemers. Wat betreft de herkomst van de werknemers zien we dat autochtonen wat meer intimidatie rapporteren dan (vooral niet-westerse) allochtonen, terwijl allochtonen relatief vaak gepest worden door externen.

Tabel 4.1 Externe agressie naar geslacht, leeftijd, opleiding en herkomst

	Externe agressie			Externe agressie	
	Externe agressie - seksuele totaal	Externe agressie - seksuele intimidatie	Externe agressie - lichamelijk - intimidatie	Externe agressie - lichamelijk geweld	Externe agressie - pesten
Geslacht					
Vrouw	30%▲	8%▲	23%Δ	8%Δ	7%
Man	19%▼	2%▼	16%▽	4%▽	7%
Leeftijd					
15-24 jaar	28%Δ	9%▲	19%	7%Δ	8%Δ
25-54 jaar	24%▽	5%▽	19%Δ	6%	6%▽
55-64 jaar	22%▽	3%▽	18%▽	5%▽	7%
Opleiding					
Laag (≤VBO)	21%▽	4%▽	15%▽	5%▽	7%Δ
Midden (HAVO-MBO)	26%Δ	6%Δ	21%Δ	8%Δ	7%Δ
Hoog (HBO-WO)	24%▽	4%▽	20%Δ	5%▽	6%▽
Herkomst					
Autochtoon	24%Δ	5%▽	20%Δ	6%Δ	6%▽
Westerse allochtoon	23%▽	5%	18%▽	5%▽	8%Δ
Niet-westerse allochtoon	21%▽	6%Δ	15%▽	5%▽	9%Δ
Totaal	24%	5%	19%	6%	7%

Noot: ▲/▼: relevant en significant; Δ/▽: alleen significant

Voor interne agressie (zie tabel 4.2) zien we dat vrouwen en jongeren vaker seksueel geïntimideerd worden door hun leidinggevenden of collega's dan mannen en oudere werknemers. Voor de overige vormen van interne agressie geldt dat niet: vrouwen staan minder bloot aan intimidatie en pesten door leidinggevenden of collega's dan mannen, en jongeren worden relatief weinig geïntimideerd. Voor opleidingsniveau geldt dat hoogopgeleiden minder blootgesteld worden aan interne agressie dan middelbaar en laagopgeleide werknemers. Dit zien we vooral bij pesten door leidinggevenden of collega's. Allochtonen staan meer bloot aan interne agressie dan autochtonen. Ook dit geldt vooral voor pesten.

Tabel 4.2 Interne agressie naar geslacht, leeftijd, opleiding en herkomst

	Interne agressie		Interne agressie		Interne agressie - pesten
	Interne agressie totaal	- seksuele intimidatie	Interne agressie - intimidatie	- lichamelijk geweld	
Geslacht					
Vrouw	15%∇	3%Δ	10%∇	0,3%∇	7%∇
Man	17%Δ	1%∇	12%Δ	1%Δ	9%Δ
Leeftijd					
15-24 jaar	14%∇	3%Δ	6%∇	1%Δ	8%
25-54 jaar	17%Δ	2%	12%Δ	1%	8%Δ
55-64 jaar	16%	1%∇	12%Δ	0,3%∇	7%∇
Opleiding					
Laag (≤VBO)	17%Δ	2%	10%∇	1%Δ	10%Δ
Midden (HAVO-MBO)	17%Δ	2%	11%Δ	1%	8%Δ
Hoog (HBO-WO)	15%∇	2%	11%	0,3%∇	6%∇
Herkomst					
Autochtoon	15%∇	2%∇	11%∇	0,4%∇	7%∇
Westerse allochtoon	19%Δ	2%Δ	12%Δ	1%Δ	11%Δ
Niet-westerse allochtoon	20%Δ	3%Δ	11%	2%Δ	13%▲
Totaal	16%	2%	11%	1%	8%

Noot: ▲/▼: relevant en significant; Δ/∇: alleen significant

Naast deze demografische kenmerken, onderzoeken we of de blootstelling aan agressie samenhangt met een aantal kenmerken van de baan die een werknemer heeft. Meer specifiek kijken we naar het dienstverband, de omvang van de werkweek, avond- en nachtwerk, contacten met collega's en contacten met klanten.

Uit Tabel 4.3 blijkt dat externe agressie vaker voorkomt bij oproep- en invalkrachten en bij werknemers met een tijdelijk dienstverband voor bepaalde tijd en minder vaak bij uitzendkrachten en werknemers die werkzaam zijn via de WSW (Wet Sociale Werkvoorziening). Dit geldt bij oproep- en invalkrachten vooral voor seksuele intimidatie door externen. Werknemers die via de WSW werkzaam zijn rapporteren vooral minder intimidatie. Verder zien we dat externe agressie vaker voorkomt bij werknemers die in deeltijd werken dan bij werknemers met een voltijdsaanstelling. Dit geldt vooral voor seksuele intimidatie. De kans op blootstelling aan externe agressie is bovendien verhoogd bij werknemers die 's avonds of 's nachts werken, veel contact hebben met collega's en bij werknemers die veel contact hebben met klanten. Dit laatste geldt voor alle vormen van externe agressie.

Tabel 4.3 Externe agressie naar kenmerken van de baan

	Externe agressie totaal	Externe agressie - seksuele intimidatie	Externe agressie - intimidatie	Externe agressie - lichamelijk geweld	Externe agressie - pesten
Dienstverband					
Werknemer met vast dienstverband (voor onbepaalde tijd)	24%	4%▽	19%△	6%△	7%▽
Werknemer met tijdelijk dienstverband met uitzicht op vast	24%	6%△	18%	6%	7%
Werknemer met tijdelijk dienstverband voor bepaalde tijd	25%△	7%△	18%	5%▽	8%△
Uitzendkracht	21%▽	6%	16%▽	4%▽	8%
Oroepkracht/invalkracht	29%△	10%▲	19%	9%△	9%△
Werkzaam via WSW (Wet Sociale Werkvoorziening)	16%▽	3%▽	9%▼	3%▽	9%△
Omvang Werkweek					
minder dan 12 uur	25%△	8%△	18%▽	5%▽	8%△
12 - 19 uur	28%△	8%△	21%△	8%△	7%
20 - 34 uur	30%△	7%△	24%△	9%△	7%△
meer dan 34 uur	20%▼	3%▼	17%▽	4%▽	6%▽
's nachts of 's avonds werken					
Nooit	17%▼	3%▽	14%▼	3%▼	4%▼
Soms / Regelmatig	30%▲	7%△	24%▲	9%▲	9%▲
Contact met collega's					
Een paar keer per maand of minder	21%▽	6%△	16%▽	4%▽	7%
Een paar keer per week of vaker	24%△	5%▽	20%△	6%△	7%
Contact met klanten					
Een paar keer per maand of minder	7%▼	1%▼	5%▼	1%▼	2%▼
Een paar keer per week of vaker	29%▲	6%▲	24%▲	7%▲	8%▲
Totaal	24%	5%	19%	6%	7%

Noot: ▲/▼: relevant en significant; △/▽: alleen significant

Uit Tabel 4.4 blijkt dat interne agressie relatief vaak voorkomt bij werknemers met een vast dienstverband voor onbepaalde tijd, uitzendkrachten en vooral bij personen die werkzaam zijn via de WSW. Voor uitzendkrachten betreft vooral seksuele intimidatie door leidinggevend en collega's. Voor WSW'ers vooral lichamelijk geweld en pesten. Ook rapporteren werknemers met een fulltime aanstelling, werknemers die 's nachts of 's avonds werken en werknemers met veel contact met collega's iets vaker interne agressie. Het is opvallend dat fulltimers juist minder externe agressie rapporteren. Dit houdt mogelijk verband met de sectoren waarin zij werken.

Tabel 4.4 Interne agressie naar kenmerken van de baan

	Interne agressie totaal	Interne agressie - seksuele intimidatie	Interne agressie - intimidatie	Interne agressie - lichamelijk geweld	Interne agressie - pesten
Dienstverband					
Werknemer met vast dienstverband (voor onbepaalde tijd)	16% Δ	2% ∇	11% Δ	0,5% ∇	8% ∇
Werknemer met tijdelijk dienstverband met uitzicht op vast	15% ∇	2% Δ	9% ∇	1%	8%
Werknemer met tijdelijk dienstverband voor bepaalde tijd	15%	3% Δ	9% ∇	1% Δ	9% Δ
Uitzendkracht	18% Δ	5% \blacktriangle	11%	2% Δ	11% Δ
Oproepkracht/invalkracht	12% ∇	2%	6% ∇	1%	7% ∇
Werkzaam via WSW (Wet Sociale Werkvoorziening)	26% \blacktriangle	4% Δ	15% Δ	4% \blacktriangle	19% \blacktriangle
Omvang Werkweek					
minder dan 12 uur	11% ∇	2%	6% ∇	1%	6% ∇
12 - 19 uur	12% ∇	2%	8% ∇	0,4%	6% ∇
20 - 34 uur	16% ∇	2% Δ	11%	0,4% ∇	7% ∇
meer dan 34 uur	18% Δ	2% ∇	12% Δ	1% Δ	9% Δ
's nachts of 's avonds werken					
Nooit	14% ∇	2% ∇	9% ∇	0,5% ∇	7% ∇
Soms / Regelmatig	18% Δ	2% Δ	12% Δ	1% Δ	9% Δ
Contact met collega's					
Een paar keer per maand of minder	14% ∇	2%	10% ∇	1% Δ	7% ∇
Een paar keer per week of vaker	17% Δ	2%	11% Δ	1% ∇	8% Δ
Contact met klanten					
Een paar keer per maand of minder	17% Δ	2%	11%	1% Δ	10% Δ
Een paar keer per week of vaker	16% ∇	2%	11%	0,5% ∇	8% ∇
Totaal	16%	2%	11%	1%	8%

Noot: \blacktriangle/∇ : relevant en significant; Δ/∇ : alleen significant

4.3 Sectorverschillen in het vóórkomen van agressie

In deze paragraaf gaan we na hoe vaak de verschillende vormen van agressie vóórkomen in verschillende sectoren, gemiddeld over de periode 2007-2011. In Tabel 4.5 is weergegeven hoe vaak de verschillende vormen van externe agressie voorkomen in 42 onderscheiden sectoren.

Tabel 4.5 Externe agressie in sectoren in de periode 2007-2011

Sector	Externe agressie totaal	Externe agressie - seksuele intimidatie	Externe agressie - intimidatie	Externe agressie - lichamelijk geweld	Externe agressie - pesten
1 Voedings- en genotmiddelenindustrie	12%▼	3%∇	9%▼	2%∇	4%∇
2 Aardolie- en chemische industrie	9%▼	1%∇	7%▼	1%▼	3%∇
3 Metaalproductenindustrie	7%▼	1%∇	5%▼	0,4%▼	3%∇
4 Metaal- en elektronische industrie	10%▼	1%∇	9%▼	1%▼	3%∇
5 Machine-industrie	10%▼	1%∇	8%▼	1%▼	3%∇
6 Ander type industrie	9%▼	1%∇	7%▼	1%▼	3%∇
7 Bouwbedrijven	9%▼	1%∇	7%▼	1%▼	2%∇
8 Bouwinstallatiebedrijven	15%▼	1%∇	13%∇	1%▼	3%∇
9 Afwerking van gebouwen	13%▼	2%∇	10%▼	0,4%▼	4%∇
10 Ander type bouwbedrijf	12%▼	2%∇	9%▼	1%▼	4%∇
11 Autohandel en -reparatie	19%∇	1%∇	17%∇	1%▼	5%∇
12 Groothandel machines en apparaten	18%∇	1%∇	15%∇	1%▼	5%
13 Warenhuizen en supermarkten	33%▲	7%Δ	27%▲	5%∇	11%Δ
14 Ander type groot- en detailhandel	26%Δ	4%∇	23%Δ	2%∇	7%
15 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer (OV))	25%	3%∇	20%	4%∇	12%Δ
16 Post en telecommunicatie	18%∇	2%∇	15%∇	1%▼	5%∇
17 Ander type vervoer en communicatie (incl. OV)	32%Δ	5%	29%▲	7%Δ	16%▲
18 Bankwezen	18%∇	2%∇	16%∇	1%▼	4%∇
19 Ander type financiële instellingen	16%∇	1%∇	15%∇	1%▼	3%∇
20 Computerservice en informatietechnologie	11%▼	1%∇	10%▼	0,3%▼	3%∇
21 Juridische en economische dienstverlening	21%∇	2%∇	19%	1%▼	3%∇
22 Architecten- en ingenieursbureaus	9%▼	0,5%▼	8%▼	0,1%▼	1%▼
23 Ander type zakelijke dienstverlening	17%∇	2%∇	15%∇	1%▼	4%∇
24 Basis- en speciaal onderwijs	30%Δ	2%∇	22%Δ	11%▲	10%Δ
25 Voortgezet onderwijs	39%▲	4%	31%▲	7%Δ	21%▲
26 Hoger onderwijs	14%▼	2%∇	12%∇	1%▼	3%∇
27 Ander type onderwijs	27%Δ	4%	23%Δ	5%∇	8%
28 Ziekenhuizen	41%▲	12%▲	35%▲	16%▲	8%Δ
29 Ander type gezondheidszorg	47%▲	14%▲	37%▲	17%▲	9%Δ
30 Verpleeg- en verzorgingshuizen	46%▲	20%▲	26%Δ	31%▲	7%
31 Ander type welzijnszorg	39%▲	11%▲	29%▲	19%▲	9%Δ
32 Gemeenten, provincies	28%Δ	2%∇	26%Δ	4%∇	7%
33 Ministeries	15%▼	1%∇	12%∇	1%∇	4%∇
34 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	43%▲	8%Δ	38%▲	20%▲	16%▲
35 Politie	57%▲	7%Δ	48%▲	44%▲	26%▲
36 Ander type openbaar bestuur/overheid	24%	2%∇	20%	5%∇	7%
37 Cultuur, sport en recreatie	27%Δ	5%	22%Δ	3%∇	8%Δ
38 Ander type cultuur en overige dienstverlening	26%	4%	23%Δ	3%∇	8%
39 Landbouw, bosbouw en visserij	8%▼	1%∇	5%▼	1%▼	3%∇
40 Energie- en waterleidingbedrijven	17%∇	1%∇	16%∇	0,4%▼	5%∇
41 Horeca	30%Δ	10%▲	22%Δ	5%∇	10%Δ
42 Overige bedrijven	18%∇	3%∇	14%∇	2%∇	6%∇
Totaal	24%	5%	19%	6%	7%

Noot: ▲/▼: relevant en significant; Δ∇: alleen significant

Uit deze tabel blijkt dat het vóórkomen van externe agressie sterk verschilt tussen sectoren. Externe agressie komt meeste voor bij de politie en justitie (exclusief het Ministerie van Justitie), in de gezondheidszorg, het voortgezet onderwijs en warenhuizen en supermarkten.

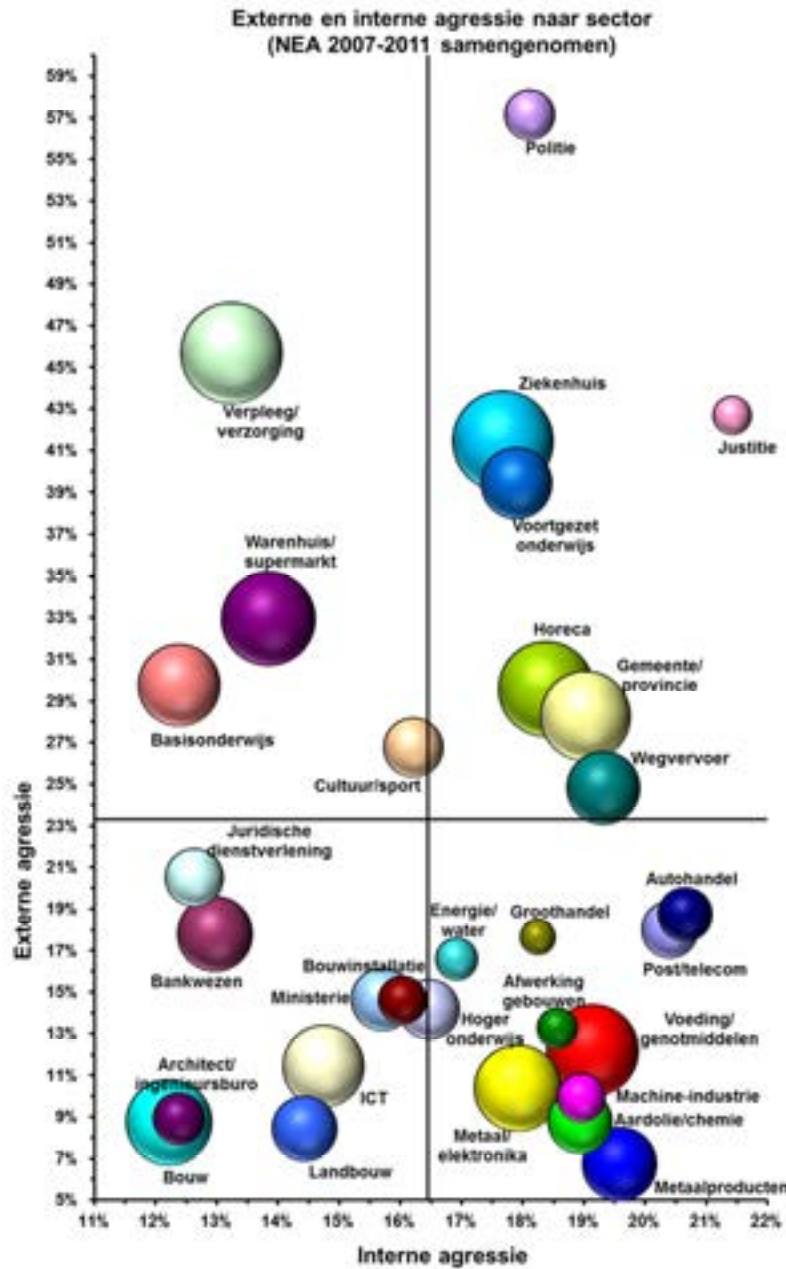
In Tabel 4.6 is weergegeven in hoeverre interne agressie plaatsvindt in de onderscheiden sectoren.

Tabel 4.6 Interne agressie in sectoren in de periode 2007-2011

Sector	Interne agressie totaal	Interne agressie - seksuele intimidatie	Interne agressie - intimidatie	Interne agressie - lichamelijk geweld	Interne agressie - pesten
1 Voedings- en genotmiddelenindustrie	19% Δ	2% Δ	12% Δ	1% Δ	11% Δ
2 Aardolie- en chemische industrie	19% Δ	1%	14% Δ	1%	10% Δ
3 Metaalproductenindustrie	20% Δ	1%	14% Δ	1% Δ	12% Δ
4 Metaal- en elektronische industrie	18% Δ	2%	12%	1% Δ	11% Δ
5 Machine-industrie	19% Δ	1%	14% Δ	1% Δ	10%
6 Ander type industrie	22% Δ	2% Δ	15% Δ	1% Δ	13% \blacktriangle
7 Bouwbedrijven	12% ∇	1% ∇	8% ∇	1% Δ	8%
8 Bouwinstallatiebedrijven	16%	1%	10%	1% Δ	9%
9 Afwerking van gebouwen	19%	2%	11%	1% Δ	11% Δ
10 Ander type bouwbedrijf	16%	1%	10%	1%	10% Δ
11 Autohandel en -reparatie	21% Δ	2%	14% Δ	1%	12% Δ
12 Groothandel machines en apparaten	18%	1%	13%	0,5%	10%
13 Warenhuizen en supermarkten	14% ∇	2%	8% ∇	1%	8%
14 Ander type groot- en detailhandel	16%	2%	10% ∇	0,4%	8%
15 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	19% Δ	2%	13% Δ	1%	10% Δ
16 Post en telecommunicatie	20% Δ	2%	14% Δ	0,4%	10% Δ
17 Ander type vervoer en communicatie	19% Δ	2%	14% Δ	1%	9% Δ
18 Bankwezen	13% ∇	2%	9% ∇	0,1% ∇	6% ∇
19 Ander type financiële instellingen	14% ∇	2%	10%	0,1% ∇	6% ∇
20 Computerservice en informatietechnologie	15%	1%	11%	0,2% ∇	7% ∇
21 Juridische en economische dienstverlening	13% ∇	2%	8% ∇	0,2%	5% ∇
22 Architecten- en ingenieursbureaus	12% ∇	1%	8% ∇	0,3%	5% ∇
23 Ander type zakelijke dienstverlening	14% ∇	2%	10%	0,1% ∇	6% ∇
24 Basis- en speciaal onderwijs	12% ∇	1% ∇	10% ∇	0,4%	5% ∇
25 Voortgezet onderwijs	18% Δ	2%	14% Δ	1%	7%
26 Hoger onderwijs	16%	2%	13% Δ	0,1% ∇	6% ∇
27 Ander type onderwijs	14% ∇	2%	10%	0,2%	6% ∇
28 Ziekenhuizen	18% Δ	2%	13% Δ	0,4%	7% ∇
29 Ander type gezondheidszorg	14% ∇	1% ∇	10%	0,2% ∇	5% ∇
30 Verpleeg- en verzorgingshuizen	13% ∇	1% ∇	10% ∇	0,2% ∇	6% ∇
31 Ander type welzijnszorg	12% ∇	1% ∇	9% ∇	0,3% ∇	5% ∇
32 Gemeenten, provincies	19% Δ	3% Δ	14% Δ	0,3% ∇	9% Δ
33 Ministeries	16%	2%	11%	1%	8%
34 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	21% Δ	3%	17% Δ	0,2%	11% Δ
35 Politie	18%	2%	14% Δ	1%	8%
36 Ander type openbaar bestuur/overheid	17%	2%	12% Δ	1%	9%
37 Cultuur, sport en recreatie	16%	2%	11%	0,4%	9%
38 Ander type cultuur en overige dienstverlening	16%	2%	11%	1%	8%
39 Landbouw, bosbouw en visserij	14%	1% ∇	8% ∇	1%	9%
40 Energie- en waterleidingbedrijven	17%	2%	13%	0,2%	7%
41 Horeca	18% Δ	3% Δ	10%	1% Δ	10% Δ
42 Overige bedrijven	15% ∇	2%	9% ∇	1% Δ	8%
Totaal	16%	2%	11%	1%	8%

Noot: \blacktriangle / \blacktriangledown : relevant en significant; Δ / ∇ : alleen significant

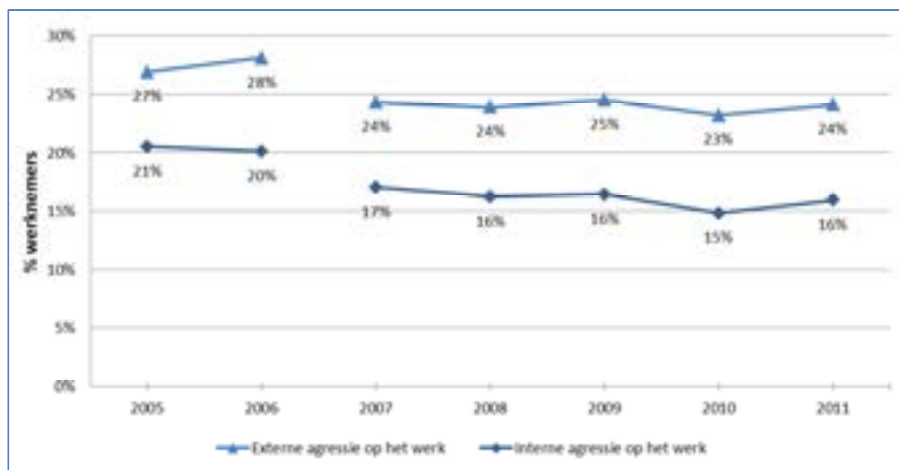
We zien dat de verschillen tussen sectoren in de blootstelling aan interne agressie van leidinggevenden of collega's veel minder groot zijn dan voor externe agressie. Sectoren waarin relatief veel interne agressie plaatsvindt, zijn de industrie, autohandel en reparatie, justitie en post en telecommunicatie. Tabel 4.5 en 4.6 worden geïllustreerd met bijgaande figuur 4.1. Daarin is te zien waar welke sector 'zit' qua interne en externe agressie (en vooral ook in welk 'kwadrant' een sector zit). De grootte (oppervlakte) van de bellen is proportioneel met de grootte van de sectoren. Voor de duidelijkheid zijn de 'ander type' sectoren niet zijn opgenomen waardoor de gemiddelden iets afwijken.



Figuur 4.1 Externe- en interne agressie naar sector

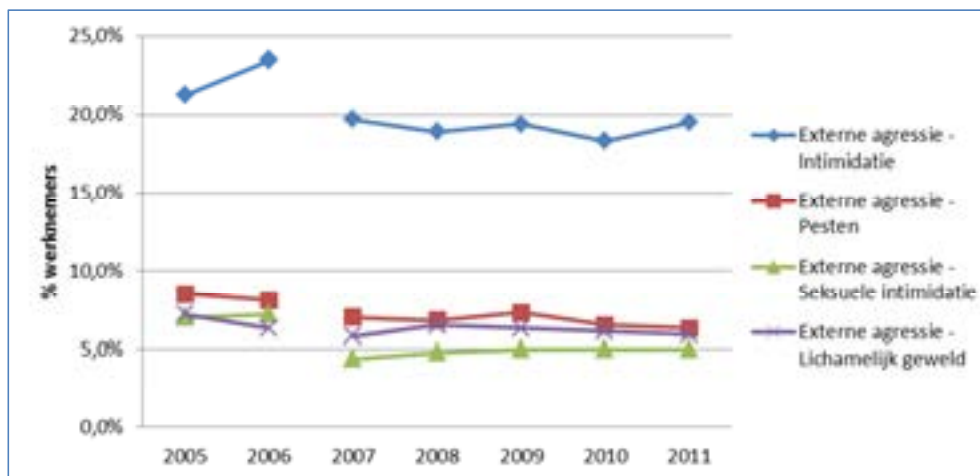
4.4 Trends in interne en externe agressie op het werk

Hoewel men op basis van de media-aandacht misschien zou verwachten dat agressie op het werk steeds meer voorkomt, blijkt uit de cijfers van de NEA dat het vóórkomen van agressie (ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld en/of pesten) op de Nederlandse werkvloer sinds 2007 nagenoeg stabiel is (figuur 4.2). Een verdere verkenning van de cijfers (op basis van trendanalyses: zie 4.1) laat zien dat sprake is van een stabiele trend voor externe agressie en een licht dalende trend voor interne agressie. Anno 2011 heeft 24% (1,7 miljoen werknemers) van de Nederlandse werknemers te maken met een vorm van externe agressie en 16% (1,1 miljoen werknemers) met interne agressie.

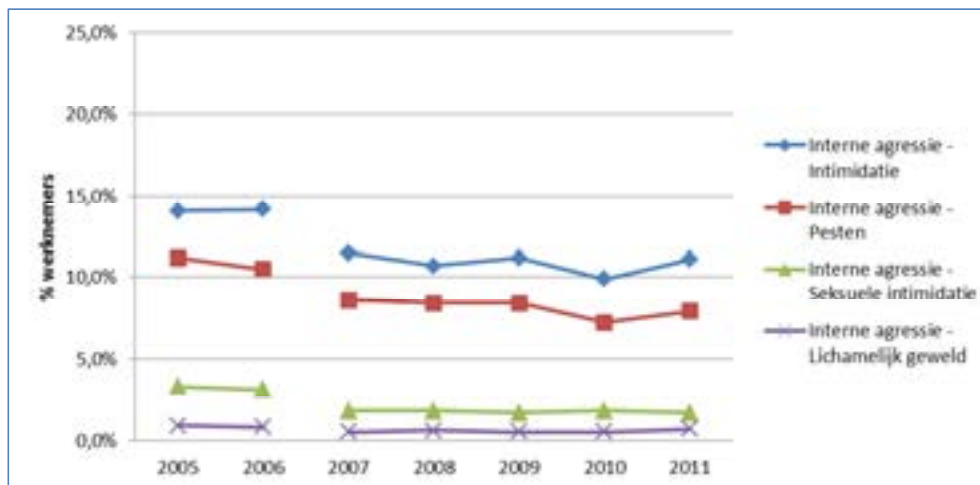


Figuur 4.2 Trends in externe- en interne agressie op het werk tussen 2005 en 2011

Wanneer we de verschillende vormen van agressie (zie figuren 4.3 en 4.4) afzonderlijk bekijken, zijn evenmin grote veranderingen zichtbaar. Wel is er sprake van een licht stijgende trend voor ongewenste seksuele aandacht door klanten, patiënten, leerlingen, passagiers e.d. en zijn licht dalende trends te zien voor pesten door externen en intimidatie en pesten door leidinggevenden of collega's. Intimidatie door externen komt in 2011, net als voorgaande jaren, het meest voor: ongeveer 1 op de 5 werknemers heeft hier mee te maken. De overige vormen van agressie komen beduidend minder vaak voor. Lichamelijk geweld door collega's of leidinggevenden komt het minst vaak voor. Minder dan 1 op de 100 werknemers heeft hier in 2011 mee te maken.



Figuur 4.3 Trends in het voorkomen van externe agressie op het werk, naar type ongewenst gedrag



Figuur 4.4 Trends in het voorkomen van interne agressie op het werk, naar type ongewenst gedrag

4.5 Ontwikkelingen in agressie in sectoren

Een belangrijke vraag in dit onderzoek is hoe interne en externe agressie zich in de periode 2007-2011 hebben ontwikkeld in verschillende sectoren. Daartoe gaan we na of de ontwikkeling in de betreffende sector afwijkt van de algemene trends die hierboven zijn beschreven. Details van de analyse zijn weergegeven in bijlage A.

Wanneer we naar de ontwikkelingen in externe agressie kijken over de periode 2007-2011, dan blijkt dat deze ontwikkeling alleen voor *pesten door externen* verschilt tussen sectoren. In het algemeen neemt pesten door externen iets af in de periode 2007-2011. Deze afname is relatief sterk in de sectoren 7 (ander type industrie), 9 (afwerking van gebouwen) en 25 (voortgezet onderwijs). In de sectoren 10 (ander type bouwbedrijf) en 15 (wegvervoer, exclusief openbaar vervoer) is de ontwikkeling in pesten door externen daarentegen ongunstig. Hier vindt geen daling maar juist een stijging in pesten door externen plaats.

In het algemeen zien we een lichte daling in het optreden van totale interne agressie, voor intimidatie en voor pesten door leidinggevenden of collega's. Voor deze drie maten voor interne agressie zien we bovendien verschillen tussen sectoren in de trend. De daling in de totaalmaat voor interne agressie is relatief sterk in de sectoren 30 (verpleeg- en verzorgingshuizen) en 32 (gemeenten, provincies). In de volgende sectoren is er daarentegen sprake van een relatief ongunstige ontwikkeling in de interne agressie:

- 2 aardolie en chemische industrie;
- 20 computerservice en informatietechnologie;
- 21 juridische en economische dienstverlening;
- 35 politie;
- 36 ander type openbaar bestuur/overheid.

Hier is geen sprake van een daling maar eerder van een stijging in de interne agressie.

Wanneer we meer in detail naar de ontwikkelingen kijken, zien we een relatief sterke daling in *intimidatie door leidinggevenden of collega's* in de sectoren 10 (ander type bouwbedrijf) en 30 (verpleeg- en verzorghuizen). We zien echter een relatieve stijging in intimidatie door leidinggevenden of collega's in de sectoren 20 (computerservice en informatietechnologie), 22 (architecten- en ingenieursbureaus), 33 (ministeries) en 39 (landbouw, bosbouw en visserij). Voor *pesten door leidinggevenden of collega's* vinden we een daling in de sectoren 7 (bouwbedrijven) en 32 (gemeenten, provincies) en een relatieve stijging in de sectoren 21 (juridische en economische dienstverlening), 35 (politie) en 36 (ander type openbaar bestuur/overheid).

Voor de hierboven beschreven sectoren die een significant afwijkende trend laten zien, zijn de geobserveerde percentages per onderzoeksjaar weergegeven in Tabel 4.7.

Tabel 4.7 De blootstelling aan agressie voor sectoren met een significant afwijkende trend in de periode 2007-2011.

	2007	2008	2009	2010	2011
Externe agressie – pesten					
6 Ander type industrie	5%	4%	2%	2%	2%
9 Afwerking van gebouwen	7%	3%	4%	3%	1%
	4%	1%		3%	7%
10 Ander type bouwbedrijf			4%		
15 Wegvervoer	10%	11%	11%	15%	12%
25 Voortgezet onderwijs	25%	23%	23%	18%	17%
Interne agressie totaal					
2 Aardolie- en chemische industrie	18%	19%	16%	18%	23%
20 Computerservice en informatietechnologie	15%	13%	15%	14%	17%
21 Juridische en economische dienstverlening	10%	12%	11%	16%	15%
30 Verpleeg- en verzorghuizen	15%	15%	13%	12%	11%
32 Gemeentes, provincies	24%	19%	18%	18%	16%
35 Politie	17%	14%	18%	20%	22%
36 Ander type openbaar bestuur/overheid	16%	15%	18%	16%	22%
Interne agressie – intimidatie					
10 Ander type bouwbedrijf	15%	10%	8%	6%	8%
20 Computerservice en informatietechnologie	11%	8%	11%	10%	14%
22 Architecten en ingenieursbureaus	5%	7%	10%	10%	9%
30 Verpleeg- en verzorghuizen	12%	12%	9%	9%	8%
33 Ministeries	9%	9%	11%	14%	12%
39 Landbouw, bosbouw en visserij	7%	6%	8%	7%	12%
Interne agressie – pesten					
7 Bouwbedrijven	8%	9%	10%	5%	5%
21 Juridische en economische dienstverlening	2%	6%	4%	7%	7%
32 Gemeentes, provincies	12%	9%	9%	8%	7%
35 Politie	7%	6%	7%	10%	11%
36 Ander type openbaar bestuur/overheid	7%	7%	8%	8%	13%

4.6 Risicobeleving op het werk

Ook de mate waarin agressie op het werk als arbeidsrisico wordt gezien zegt iets over de beleving van agressie en geweld. In dit geval kun je spreken over de risicobeleving van werknemers en werkgevers als het om agressie op het werk gaat.

Werknemers

Confrontatie met geweld wordt anno 2010² door bijna 1 op de 3 van de werknemers die aangeven gevaarlijk werk te doen, als belangrijk gevaar gezien op het werk. Ten opzichte van 2005 is dit gestegen. Toen ervoer nog geen kwart van de werknemers confrontatie met geweld als een belangrijk gevaar. In lijn met het feit dat externe agressie op het werk meer

² Cijfers over 2011 zijn niet beschikbaar.

voorkomt in publieke sectoren, zoals politie en justitie, gezondheidszorg en onderwijs, is ook de risicobeleving van werknemers in de publieke sector beduidend hoger. In de afgelopen jaren is het percentage werknemers in de publieke sector dat aangeeft dat confrontatie met geweld een risico is, fors gestegen van 44% in 2005 naar 62% in 2010. In de private sector is de trend met respectievelijk 18% en 22% veel minder sterk.

Hoewel de risicogroepen in grote lijnen overeenkomen met het vóórkomen van agressie op het werk, valt op dat de risicobeleving met betrekking tot confrontatie met geweld sterk verslechterd is, terwijl het daadwerkelijk vóórkomen stabiel gebleven is. Dit zou een gevolg kunnen zijn van toenemende media- of beleidsaandacht. In hoofdstuk 5 en 6 gaan we nader in op de impact die agressie op het werk kan hebben op de werkbeleving en het welzijn van werknemers.

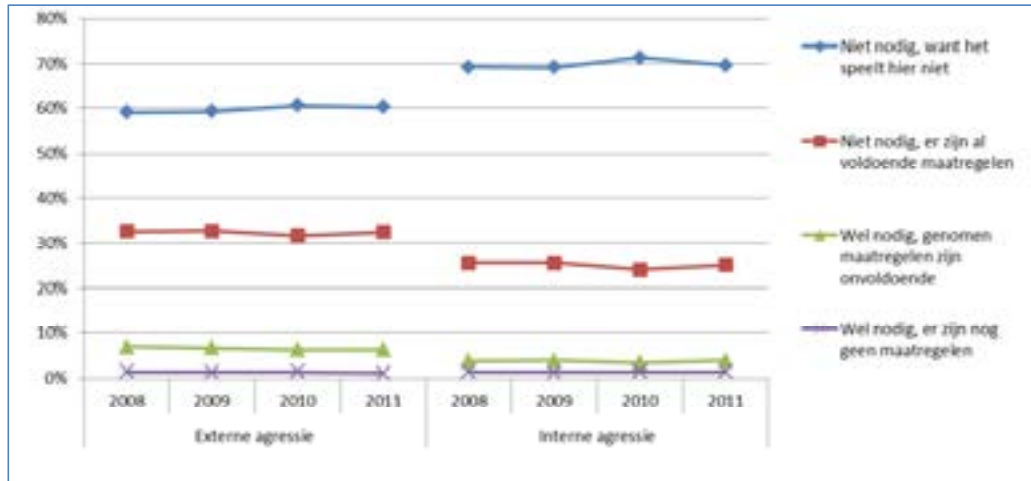
Werkgevers

Op basis van de WEA kunnen we ook iets zeggen over de beleving van werkgevers als het om agressie op het werk gaat. In 2010 ziet 7% van de werkgevers agressie en geweld als een belangrijk arbeidsrisico. Dat is een lichte toename ten opzichte van 2008 (6,3%). Er is een duidelijk verschil tussen de beleving van werkgevers in de publieke sector ten opzichte van die in de private sector. Twintig procent van de werkgevers in de publieke sector geeft aan agressie en geweld als belangrijk risico te zien, tegenover de genoemde 7% gemiddeld in Nederland en 5% in de private sector. Ook in de horeca ziet een relatief groot deel van de werkgevers agressie en geweld als een risico (12%). Deze bevindingen sluiten in grote lijnen aan bij de eerder gevonden verschillen tussen bedrijfstakken wat betreft het vóórkomen van agressie op het werk.

4.7 Maatregelen tegen agressie op het werk

Zoals ook in de volgende hoofdstukken besproken zal worden, heeft agressie op het werk negatieve gevolgen op het welbevinden van de Nederlandse werknemer. Doordat werknemers die blootgesteld worden aan agressie minder gezond zijn, meer verzuimen, minder goed presteren en/of minder duurzaam inzetbaar zijn, treft dit ook hun werkgevers en de maatschappij als geheel. De wetgever heeft sinds 1994 verplicht gesteld dat werkgevers agressie en geweld zoveel mogelijk dienen te voorkomen. In deze paragraaf schetsen we een beeld van de aanpak van agressie op het werk door middel van maatregelen en kijken we hoe dit zich in de tijd ontwikkeld heeft.

Net als het vóórkomen van agressie, is de laatste jaren ook de behoefte aan maatregelen tegen agressie op het werk nagenoeg stabiel gebleven (Figuur 4.5). Wat externe agressie betreft geeft de meerderheid van de werknemers in 2011 aan geen behoefte te hebben aan maatregelen omdat intimidatie, agressie of geweld door externen in het bedrijf niet spelen (niet weergegeven in de figuur). Bijna 1 op de 3 werknemers vindt dat voldoende maatregelen genomen zijn. Ongeveer 8% van de werknemers vindt (aanvullende) maatregelen tegen externe agressie nodig. Ook voor interne agressie geeft een ruime meerderheid van de werknemers in 2011 aan geen behoefte te hebben aan maatregelen omdat intimidatie, agressie of geweld door collega's en/of leidinggevenden in het bedrijf niet spelen (niet weergegeven). Bijna een kwart van de werknemers is van mening dat er voldoende maatregelen tegen agressie door collega's of leidinggevenden is genomen. Ongeveer 5% van de werknemers vindt (aanvullende) maatregelen tegen interne agressie nodig.



Figuur 4.5 Behoefte aan maatregelen

Werkgevers

De Arbowet verplicht werkgevers beleid te voeren tegen agressie, geweld en intimidatie op het werk. Uit de WEA blijkt dat in 2010 twee derde (66,5%) van de werkgevers bekend is met deze verplichting, wat een lichte stijging is ten opzichte van 2008 (62,6%). Werkgevers in de publieke sector zijn beduidend vaker bekend met de wetgeving dan werkgevers in andere sectoren (respectievelijk 78% en 66%). Opvallend is dat bijna 25% van de werkgevers die aangeven dat agressie een belangrijk arbeidsrisico is binnen hun organisatie, niet bekend zijn met de Arbowetverplichtingen rond agressie.

5 Impact van agressie op gezondheid en functioneren

5.1 Inleiding

Dat agressie op het werk gevolgen kan hebben voor de gezondheid en het functioneren van slachtoffers is bekend (zie bijvoorbeeld Van den Bossche, 2004; Milczarek, 2010; Hershcovis & Barling, 2010; Abraham, Flight & Roorda, 2011). Empirisch onderzoek naar de lange termijn gevolgen van agressie op de werkvloer is echter schaars, zeker in Nederland. In dit hoofdstuk onderzoeken we deze relatie verder.

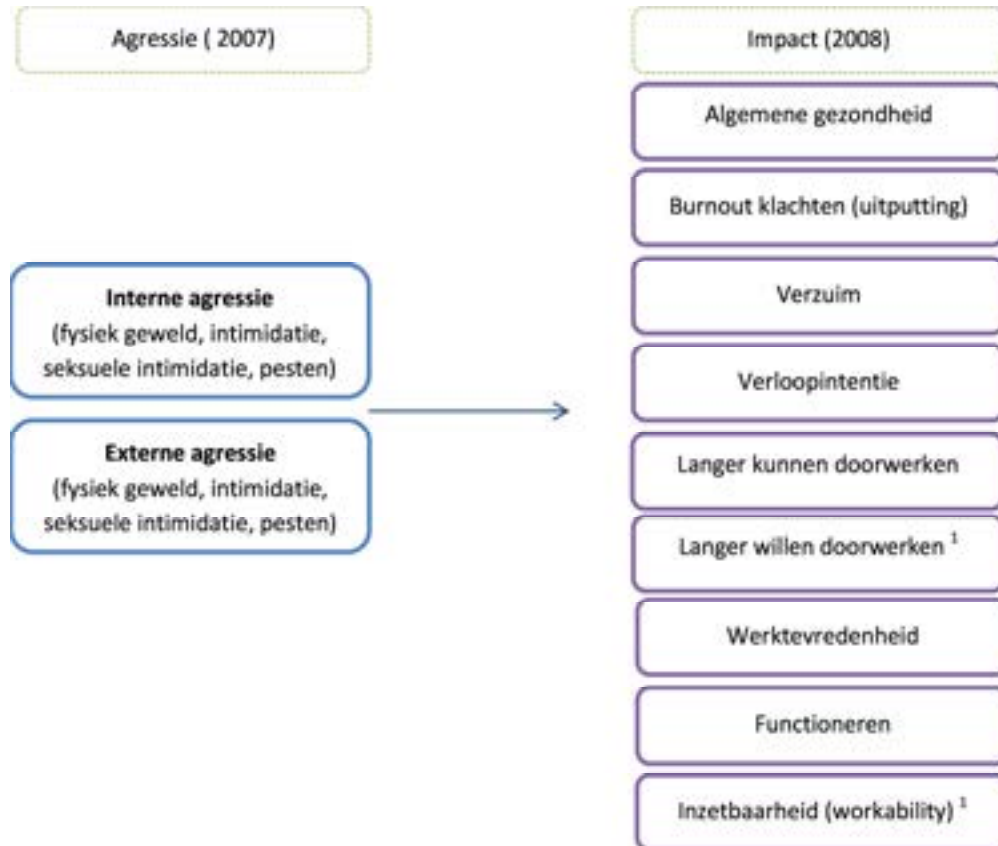
5.2 Methode

Om een beeld te krijgen van de lange termijn gevolgen van agressie, hebben we longitudinale analyses uitgevoerd op de gegevens van het NEA Cohortonderzoek (zie ook hoofdstuk 3). Daarbij is gekeken naar de invloed van interne en externe agressie in 2007, op de gezondheid, het welbevinden en de inzetbaarheid van werknemers in de twee jaren erna (2008 en 2009). De onderzochte uitkomstmaten zijn:

- › burnout klachten,
- › ziekteverzuim,
- › algemene gezondheid,
- › kunnen doorwerken tot het 65e levensjaar,
- › werktevredenheid,
- › functioneren (eigen oordeel over werkprestaties),
- › verloopintentie (wens om te vertrekken bij huidige werkgever),
- › inzetbaarheid ('workability' de algehele, fysieke en psychische arbeidsgeschiktheid), en:
- › willen doorwerken tot het 65e levensjaar.

Hiertoe zijn van de verschillende onderzoeksmodellen, de verklarende factoren van 2007 afgezet tegen de uitkomstfactoren in 2008 en 2009. Met multivariate analyse gaan we bovendien na wat de bijdrage van blootstelling aan agressie is, aan de *verandering* in bijvoorbeeld de algemene gezondheidssituatie tussen 2007 en 2008 (respectievelijk 2009). Dat wordt bewerkstelligd door telkens te corrigeren voor het niveau van de uitkomstfactor op de voormeting (2007). Daarmee krijgen we meer zekerheid dat de gevonden relaties een causaal en geen toevallig karakter hebben. Bovendien corrigeren we telkens voor een aantal demografische kenmerken (sekse, leeftijd, opleidingsniveau, herkomst), contractkenmerken (type contract, contractomvang), en de hoeveelheid contact met collega's respectievelijk klanten. Interne agressie corrigeren we voor de hoeveelheid contact met collega's (0=niet dagelijks; 1=dagelijks), en externe agressie voor de hoeveelheid contact met klanten (0=nooit/ paar keer per jaar; 1= paar keer per maand tot dagelijks). Bijvoorbeeld de hoeveelheid contact wordt daarmee 'constant' gehouden, en daarmee worden alle andere onderzochte verbanden gecorrigeerd voor de triviale relatie: 'Hoe meer contact hoe meer agressie'. Door dit soort correcties in de multivariate analyses worden de oorzaken en effecten van agressie onderzocht, zonder dat deze worden 'verstoord' door de genoemde 'confounders'. Mogelijke effecten die een 'confounder' heeft op zowel agressie als op de effecten van die agressie, worden er in de multivariate analyse 'uitgefilterd'. Bij alle analyses in dit hoofdstuk zijn de baanwisselaars overigens buiten de analyses gehouden.

In de tabellen in bijlage B zijn de statistische waarden van de multipale logistische regressieanalyses opgenomen en weergegeven in Odds Ratio's (OR). Als de OR één is, is er geen verband tussen de onderzochte factoren. Een OR kleiner dan één duidt op een negatieve relatie, en een OR boven de één op een positieve relatie. In dit hoofdstuk zijn alle Odds Ratio's die in de tekst expliciet worden genoemd op ten minste 5% significant. In figuur 5.1 is te zien welke relaties zijn onderzocht.



Figuur 5.1 Onderzochte relaties tussen agressie en gezondheid/functioneren

1: Voor deze uitkomstmaten is 2008 op 2009 voorspeld.

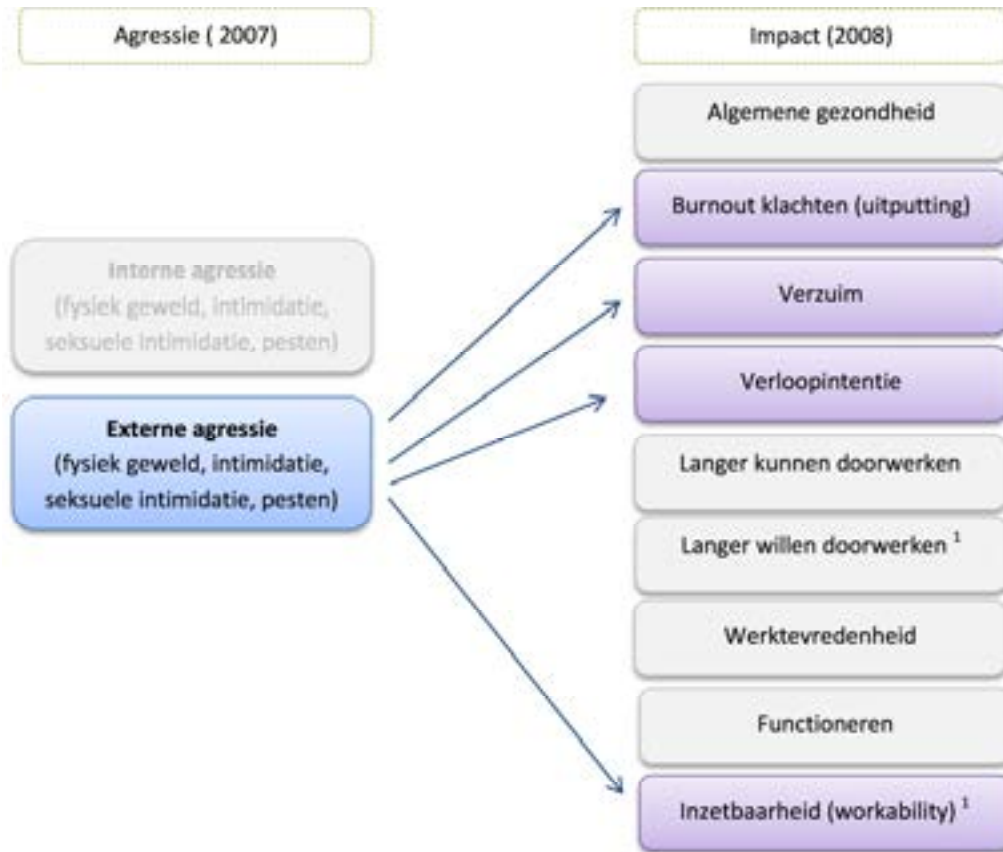
5.3 Resultaten

Blootstelling aan *externe* agressie blijkt na één jaar als gevolg te hebben (gekleurd in figuur 5.2. De details van de analyses zijn te vinden in bijlage B):

- › meer burnout klachten (OR=1,42, tabel B.1);
- › meer verzuim (OR=1,23, tabel B.2);
- › verhoogde verlooptententie (OR=1,21, tabel B.7), en:
- › verlaagde inzetbaarheid ('workability') (OR=0.81, tabel B.8).

Ook na twee jaar melden slachtoffers van externe agressie nog altijd vaker burnout klachten (OR=1,36, tabel B.1). Ten aanzien van ziekteverzuim en de verlooptententie vinden we na twee jaar geen effect meer, maar daarentegen vinden we wel een effect op *kunnen* doorwerken twee jaar later (OR=0,76, tabel B.4), evenals een effect op de werktevredenheid

twee jaar later (OR=0,79, tabel B.5). Na twee jaar melden slachtoffers van externe agressie minder vaak dat zij kunnen doorwerken en tevreden zijn met hun werk.



Figuur 5.2 Gevolgen van externe agressie

1: Voor deze uitkomstmaten is 2008 op 2009 voorspeld.

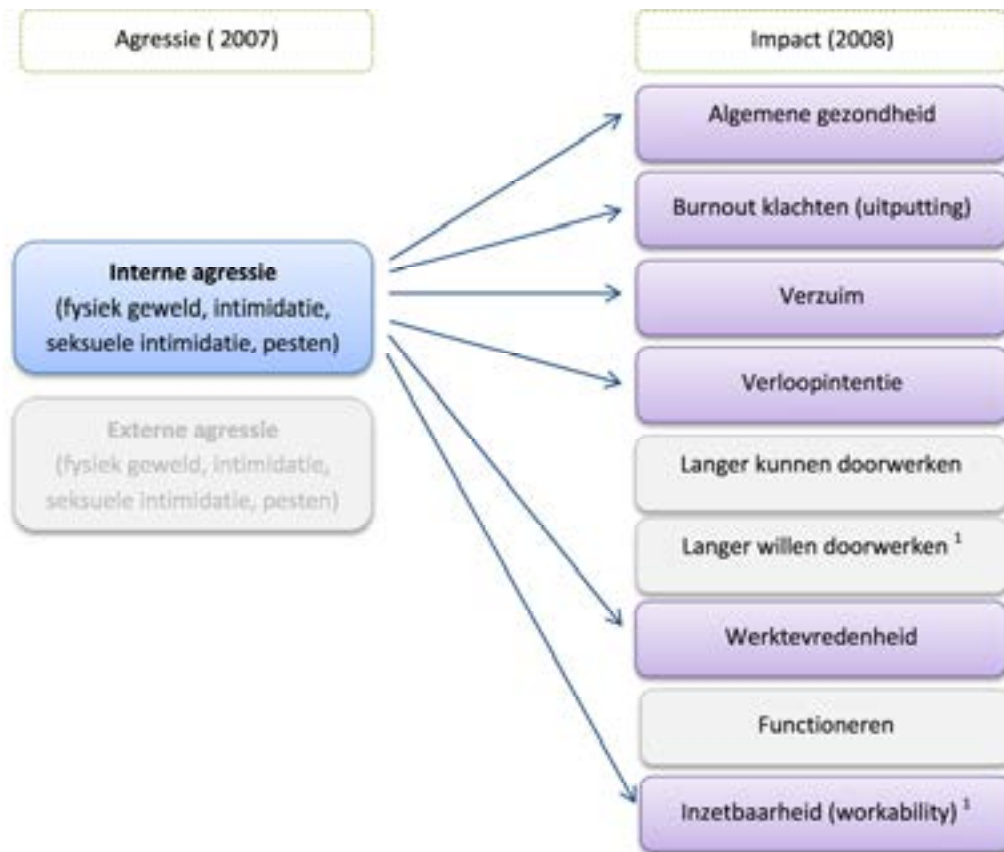
In figuur 5.3 is weergegeven welke gevolgen blootstelling aan *interne* agressie heeft na één jaar. Interne agressie blijkt na één jaar invloed te hebben op het merendeel van de onderzochte uitkomsten (gekleurd in de figuur). Geconstateerde gevolgen van interne agressie zijn:

- › burnout klachten (OR=1,96, bijlage C, tabel B.1);
- › verzuim (OR=1,42, tabel B.2);
- › een slechtere algehele gezondheidsstatus (OR=0,54, tabel B.3);
- › verminderde tevredenheid met het werk (OR=0,62, tabel B.5);
- › een sterkere verloopintentie (OR=1,60, tabel B.7);
- › verlaagde inzetbaarheid (OR=0,74, tabel B.8).

Alleen ten aanzien van willen en kunnen doorwerken en de inschatting van het eigen functioneren zijn er geen gevolgen van interne agressie gevonden. Voor wat betreft willen of kunnen doorwerken heeft dit mogelijk te maken met het feit dat we geen selectie op leeftijd hebben toegepast. Uit het NEA Cohortonderzoek bleek er onder de werknemers van 45 jaar en ouder namelijk wél een effect te zijn van interne agressie op *willen* doorwerken (maar net als hier geen effect op *kunnen* doorwerken; Ybema, Geuskens en Oude Hengel, 2009).

Na twee jaar (2009) blijken er nog altijd gevolgen voor slachtoffers van *interne* agressie in 2007. Slachtoffers van interne agressie twee jaar later:

- › hebben vaker burnout klachten (OR=1,64, tabel B.1);
- › hebben een slechtere algehele gezondheidsstatus (OR=0,76, tabel B.3);
- › geven minder vaak aan dat zij na hun 65e kunnen doorwerken (OR=0,82, tabel B.4);
- › zijn minder vaak tevreden met hun werk (OR=0,76, tabel B.5), en:
- › hebben vaker de wens om van werkgever te veranderen (OR=1,41, tabel B.7).



Figuur 5.3 Gevolgen van interne agressie

1: Voor deze uitkomstmaten is 2008 op 2009 voorspeld.

De gevonden effecten lijken bij interne agressie groter te zijn dan bij externe agressie. Zo werd qua externe agressie geen samenhang gevonden met de algemene gezondheid en de werktevredenheid, zoals dat bij interne agressie wel het geval was.

6 Psychosociale belasting & agressie

6.1 Inleiding

Van den Bossche, Taris, Houtman, Smulders en Kompier (2012) constateerden op basis van een internationale literatuurstudie dat psychosociale arbeidsbelasting gerelateerd is aan agressie op het werk. Uit de eigen analyse op basis van de European Working Conditions Survey 1995-2005 concludeerden de auteurs dat een hoge werkdruk gerelateerd is aan een hogere blootstelling aan extern, fysiek geweld. Een hoge mate van autonomie bleek juist gerelateerd te zijn aan een lagere blootstelling aan extern, fysiek geweld. Van den Bossche, Taris, Ybema, Houtman en Kompier (in voorbereiding) onderzochten het effect van psychosociale arbeidsbelasting op pesten, én de omgekeerde relatie op basis van de longitudinale NEA data. Pesten op het werk leidde in deze studie tot meer emotionele belasting/burnout, meer ziekteverzuim en lagere werktevredenheid. Een lagere well-being leidde tot meer blootstelling aan pesten.

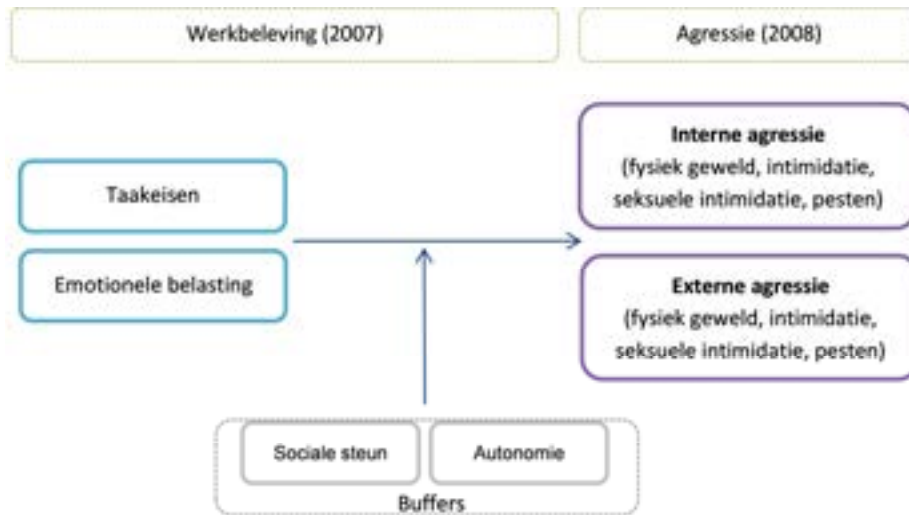
In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de relatie tussen psychosociale werkbelasting en agressie op het werk. De vragen die we willen beantwoorden zijn:

1. Hoe beïnvloedt de psychosociale belasting op het werk de kans om slachtoffer te worden van agressie op het werk?
2. Hoe beïnvloedt agressie op het werk de psychosociale belasting op het werk?

Het betreft een eerste exploratieve verkenning. Vooral over de tweede vraag is tot nu toe nog weinig bekend.

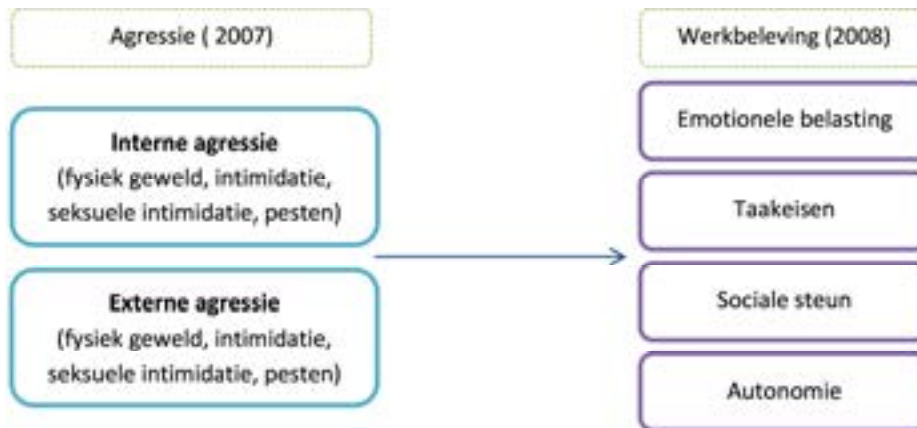
6.2 Methode

Bij de analyses zijn we uitgegaan van onderstaande modellen. Model 1 (figuur 6.1) beschrijft de mogelijke invloed van psychosociale belasting op agressie op het werk: Taakeisen (werkdruk) en emotionele belasting hebben mogelijk een causale relatie met zowel interne als externe agressie, waarbij sociale steun en autonomie mogelijk een beschermend effect kunnen hebben (weergegeven als pijl van sociale steun en autonomie naar de pijl van taakeisen en emotionele belasting naar agressie).



Figuur 6.1 Onderzoeksmodel 1

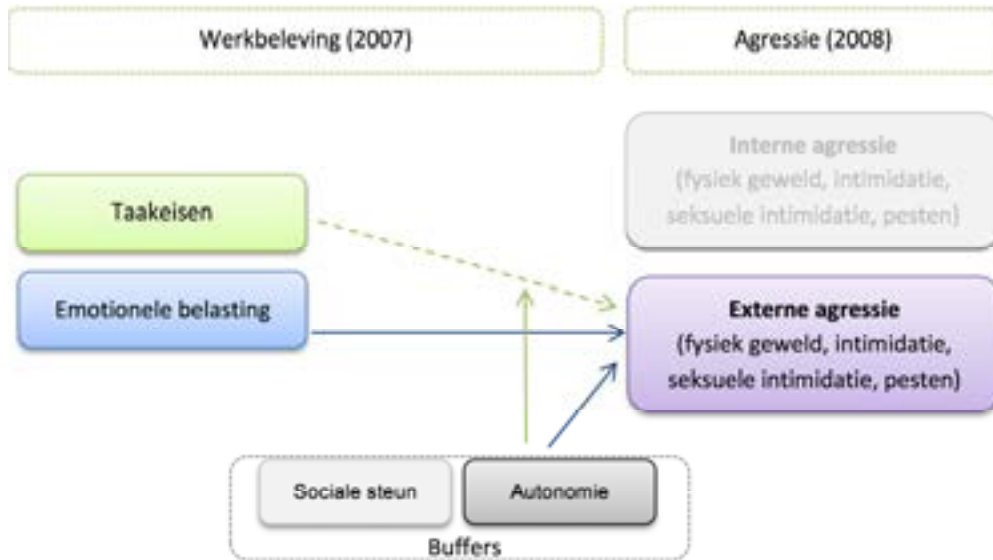
Model 2 (Figuur 6.2) beschrijft de invloed van agressie op het werk op de psychosociale werkbelasting: Zowel interne als externe agressie hebben mogelijk een rechtstreeks effect op emotionele belasting, taakeisen, sociale steun en autonomie.



Figuur 6.2 Onderzoeksmodel 2

Analyses op het NEA Cohortonderzoek, waarbij oorzaken en gevolgen van intimidatie en geweld op het werk onderzocht zijn, zijn uitgevoerd met behulp van multiële logistische regressieanalyse. Hiertoe zijn van de verschillende onderzoeksmodellen, de verklarende factoren van 2007 afgezet tegen de uitkomstfactoren in 2008 en 2009. Zie verder paragraaf 5.2. In de tabellen in bijlage C zijn de statistische waarden van de multiële logistische regressieanalyses opgenomen en weergegeven in Odds Ratio's (OR). Als de OR één is, is er geen verband tussen de onderzochte factoren. Een OR kleiner dan één duidt op een negatieve relatie, en een OR boven de één op een positieve relatie. In dit hoofdstuk zijn alle Odds Ratio's die in de tekst expliciet worden genoemd op ten minste 5% significant.

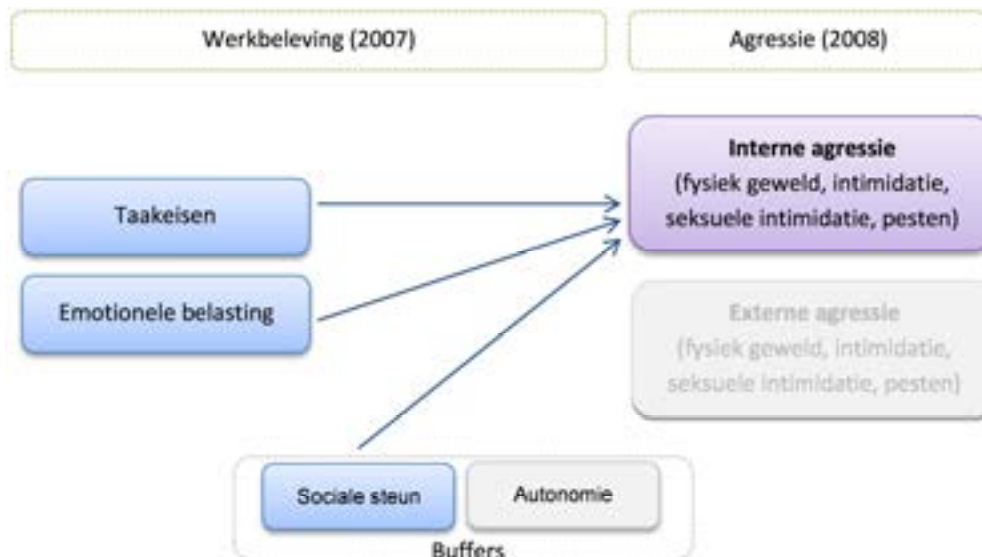
6.3 Hoe beïnvloedt psychosociale arbeidsbelasting agressie op het werk?



Figuur 6.3 Resultaten voor externe agressie

Als we kijken naar de determinanten van *externe* agressie (figuur 6.3 en bijlage C, tabel C.1), dan blijkt dat de aanwezigheid van emotionele belasting in 2007 de kans om in 2008 slachtoffer te worden van externe agressie ruim verdubbelt ($OR=2,20$). De aanwezigheid van autonomie verlaagt daarentegen de kans op externe agressie ($OR=0,65$). Daarnaast is er een interactie tussen taakeisen en autonomie ($OR=1,30$). Deze interactie wordt geïllustreerd in figuur C.1 in bijlage C. Hierin is te zien, dat als de autonomie laag is, dat de kans op externe agressie dan al dermate hoog is, dat het niveau van taakeisen daar nog maar weinig invloed op kan uitoefenen. Taakeisen verhogen de kans op externe agressie alleen als de autonomie hoog is en er dus nog 'ruimte' is voor externe agressie om te stijgen. Daarmee lopen de lijnen alles bij elkaar enigszins naar elkaar toe en ontstaat er een interactie-effect. De resultaten van externe agressie in 2009 laten een vergelijkbaar patroon zien, maar met uitzondering van de interactie.

Als we kijken naar de resultaten van de analyse voor *interne* agressie (figuur 6.4 en bijlage C, tabel C.1), dan blijkt dat de aanwezigheid van hoge taakeisen (Odds Ratio (OR) = 1,29), en hoge emotionele belasting ($OR=1,39$) de kans verhoogt om het jaar later slachtoffer te zijn geworden van interne agressie. De aanwezigheid van voldoende sociale steun leidt daarentegen tot minder kans op interne agressie ($OR=0,61$). Er zijn in deze analyse geen interacties gevonden, wat betekent dat de factoren 'Taakeisen', en 'Emotionele belasting' elkaar niet versterken in hun invloed op interne agressie, en ook dat noch sociale steun noch autonomie in dit kader fungeert als 'buffer' - de negatieve effecten van 'Taakeisen' en 'Emotionele belasting' treden 'zelfs' op als er voldoende sociale steun en autonomie aanwezig is. De resultaten van interne agressie in 2007 op de uitkomstmaten in 2009, laten een vergelijkbaar patroon zien.

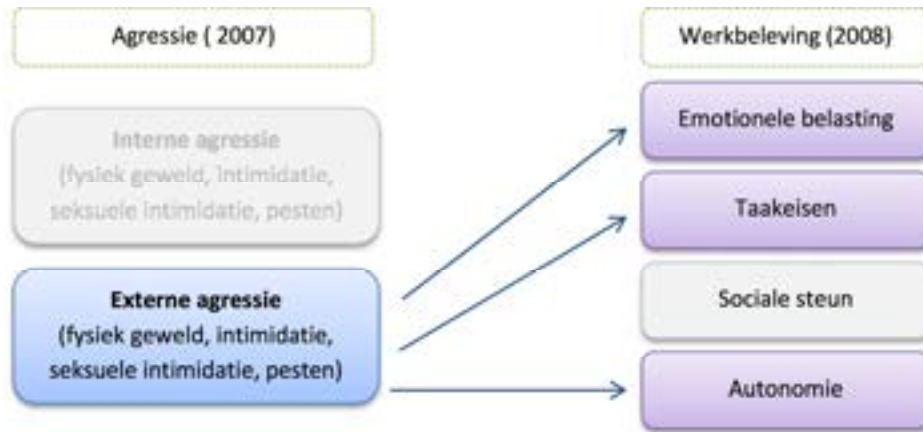


Figuur 6.4 Resultaten voor interne agressie

Daarnaast is een interessante interactie te zien ($OR=0,75$) tussen taakeisen en autonomie gemeten in 2007 op interne agressie gemeten in 2009. Figuur C.2 in bijlage C illustreert waar deze interactie op neerkomt. Als de autonomie relatief hoog is, dan heeft de factor 'Taakeisen' vrijwel geen effect op interne agressie (twee jaar later). Bij lage autonomie heeft de factor taakeisen juist een sterk verhogend effect op interne agressie. Als de factor 'Autonomie' aanwezig is dan verzwakt of dempt deze met andere woorden het potentiële effect van 'Taakeisen', en treedt in dit kader dus op als 'buffer'. Interne agressie zal dan met name optreden als de taakeisen erg hoog zijn, en tegelijkertijd de autonomie erg laag is.

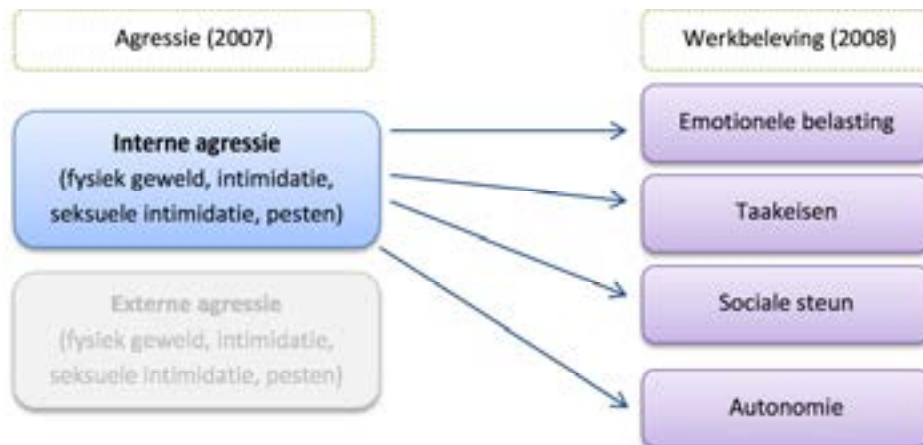
6.4 Hoe beïnvloedt agressie op het werk de werkbeleving?

De aanwezigheid van *externe* agressie in 2007 verhoogt de emotionele belasting ($OR=1,81$, figuur 6.5, tabel C.2) en de ervaren taakeisen ($OR=1,49$, tabel C.5), en verlaagt de ervaren autonomie ($OR=0,58$, tabel C.4). Er is geen effect van externe agressie in 2007 op de ervaren sociale steun van collega's in 2008. Dit patroon van resultaten wijzigt zich niet als we kijken naar de effecten van externe agressie op de werkbeleving twee jaar later, in 2009.



Figuur 6.5 Resultaten voor externe agressie

De aanwezigheid van *interne* agressie in 2007 verhoogt de emotionele belasting (OR=1,42, Figuur 6.6, bijlage C, tabel C.2) en de ervaren taakeisen (OR=1,33, tabel C.5) in het daarop volgende jaar, en verlaagt de ervaren sociale steun van collega's (OR=0,82, Tabel C.3), en de ervaren autonomie (OR=0,76, tabel C.4). Dit patroon van resultaten is hetzelfde als we kijken naar de effecten van interne agressie in 2007 op de werkbeleving twee jaar later, in 2009.



Figuur 6.6 Resultaten voor interne agressie

7 Referenties

- Abraham, M., Flight, S. & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak: Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 - 2009 - 2011*. Amsterdam: DSP - groep BV.
- Bossche, S.N.J. van den (2004). *Secundaire analyses NEA 2003: intimidatie en geweld*. Ministerie van SZW, Den Haag.
- Bossche, S.N.J. van den, Taris, T.W., Houtman, I.L.D., Smulders, P.G.W. en Kompier, M.A.J. (2012) *Workplace violence and the changing nature of work in Europe: Trends and risk groups*. European Journal of Work and Organizational Psychology (in druk).
- Bossche, S.N.J. van den, Taris, T.W., Ybema, J.F. Houtman, I.L.D., en Kompier, M.A.J. Reciprocal relations between bullying, exhaustion, sickness absence and satisfaction: longitudinal results from the Netherlands Working Conditions Cohort Study (in voorbereiding)
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112, 115-159.
- European Parliament's Committee on Employment and Social Affairs (2008). *New forms of physical and psychosocial health risks at work*. Brussels: European Parliament.
- Hershcovis, M.S. & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24–44.
- Hooftman, W., Klauw, M. van der, Klein Hesselink, J., Terwoert, J., Jongen, M., Kraan, K., Wevers, C., Houtman, I. & Koppes, L. m.m.v. Bossche, S. van den, Geuskens, G. & Venema, A. *Arbobalans 2011; Kwaliteit van de arbeid, effecten en maatregelen in Nederland*. Hoofddorp: TNO 2012.
- Houtman, I. & van den Bossche, S. (2010). Trends in de kwaliteit van de arbeid in Nederland en Europa. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 26, 432-450.
- Kerckhaert, A. & de Ruig, L. (2010). *Aanpak van agressie en geweld in internationaal perspectief: Quickscan naar aard, omvang en beleid in vier landen*. Zoetermeer: Research voor Beleid.
- Koppes, L., de Vroome, E. & van den Bossche, S. (2011). *NEA Cohortonderzoek 2007 - 2009: Methoden en eerste resultaten*. Hoofddorp: TNO.
- Koppes, L., de Vroome, E., Mol, M., Janssen, B., van Zwieten, M. & van den Bossche, S. (2012). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2011: Methodologie en globale resultaten*. Hoofddorp: TNO.
- Milczarek, M. / European Agency for Safety and Health at Work (2010). *Workplace Violence and Harassment: A European Picture*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

- Oeij, P., de Vroome, E., Kraan, K. van den Bossche, S. & Goudswaard, A. (2011). *Werkgevers Enquête Arbeid 2010: Methodologie en beschrijvende resultaten*. Hoofddorp: TNO.
- Parent-Thirion, A., Macías, E.F., Hurley, J. & Vermeulen, G. / European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Rial González, E., Cockburn, W. & Irastorza, X. / European Agency for Safety and Health at Work (2010). *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks: Managing Safety and Health at Work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Ybema, J.F., Geuskens, G. & Oude Hengel, K. (2009). *Oudere werknemers en langer doorwerken: Secundaire analyses van de NEA, het NEA-cohortonderzoek en de WEA*. Hoofddorp: TNO.

A Bijlage – Trends in agressie naar sector

In dit rapport zijn trendanalyses uitgevoerd van externe en interne agressie naar sector. Deze trendanalyses zijn verricht met logistische regressieanalyse op de NEA 2007 tot en met 2011. In deze analyses zijn eerst de hoofdeffecten van sector en onderzoeksjaar onderzocht en vervolgens de interactie tussen beide variabelen. De hoofdeffecten van sector zijn gepresenteerd in paragraaf 4.3, waarbij de gemiddelde blootstelling aan agressie in de periode 2007-2011 in de 42 onderscheiden sectoren is weergegeven. Het hoofdeffect van onderzoeksjaar geeft de algemene trend weer, gepresenteerd in paragraaf 4.4. De interactie tussen sector en onderzoeksjaar geeft aan of er sprake is van significant verschillende trends in de verschillende sectoren. De resultaten hiervan zijn beschreven in paragraaf 4.5.

Uit de analyses blijkt dat de sector een sterk significant hoofdeffect heeft op alle 10 onderscheiden vormen van agressie ($p < .001$), terwijl onderzoeksjaar een significant hoofdeffect heeft op seksuele intimidatie door externen (stijging), pesten door externen (daling), interne agressie totaal (daling), intimidatie door leidinggevenden of collega's (daling), en pesten door collega's (daling). Deze hoofdeffecten zijn weergegeven in Tabel A. 1, waarbij voor onderzoeksjaar de Odds Ratio is weergegeven, waarbij een waarde groter dan 1 aangeeft dat er sprake is van een stijging en een waarde kleiner dan 1 dat er sprake is van een daling van het voorkomen van agressie in de periode 2007 tot en met 2011. Voor sector is een maat voor de verklaarde variantie in de blootstelling aan agressie weergegeven. Uit de tabel blijkt dat de indeling in 42 sectoren ruim 25% van de blootstelling aan lichamelijk geweld door externen verklaard, terwijl het minder dan 1% van de variantie in intimidatie door leidinggevenden of collega's verklaard.

Tabel A. 1 Hoofdeffecten van onderzoeksjaar en sector voor agressie en geweld in 2007-2011

	onderzoeksjaar		sector
	OR	p =	Nagelkerke R ²
Externe agressie totaal	0,99	0,150	12,2%
Externe agressie - seksuele intimidatie	1,03	0,002	13,6%
Externe agressie - intimidatie	0,99	0,146	9,1%
Externe agressie - lichamelijk geweld	1,00	0,650	25,2%
Externe agressie - pesten	0,97	0,000	6,3%
Interne agressie totaal	0,97	0,000	0,9%
Interne agressie - seksuele intimidatie	0,98	0,214	1,0%
Interne agressie - intimidatie	0,98	0,009	0,8%
Interne agressie - lichamelijk geweld	1,02	0,448	3,1%
Interne agressie - pesten	0,97	0,000	1,4%

Verder blijkt uit de logistische regressieanalyse dat er interactie-effecten zijn tussen sector en onderzoeksjaar voor pesten door externen, interne agressie totaal, intimidatie door leidinggevenden of collega's en pesten door leidinggevenden of collega's ($p < .05$). Dit betekent dat de sectoren onderling verschillen in de dalende of stijgende trend in de periode 2007-2011. De Odds Ratio's van de interactie geven daarbij aan of er sprake is van een relatieve stijging (OR groter dan 1) of een relatieve daling (OR kleiner dan 1) in de

betreffende sector ten opzichte van de gemiddelde trend in alle sectoren. De resultaten van die analyse is weergegeven in Tabel A.2.

Tabel A. 2 De Odds Ratio's van de interactie-effecten tussen sector en onderzoeksjaar.

Sector	Externe agressie	Interne agressie	Interne	Interne
	– pesten	totaal	agressie – intimidatie	agressie – pesten
	OR	OR	OR	OR
1 Voedings- en genotmiddelenindustrie	1,09	0,97	0,96	0,99
2 Aardolie- en chemische industrie	1,16	1,09*	1,08	1,08
3 Metaalproductenindustrie	0,97	1,00	0,96	1,05
4 Metaal- en elektronische industrie	0,95	0,99	1,00	0,99
5 Machine-industrie	0,96	1,00	1,04	1,05
6 Ander type industrie	0,82*	0,98	1,00	0,96
7 Bouwbedrijven	0,96	0,93	0,96	0,89
8 Bouwinstallatiebedrijven	0,92	0,93	0,96	0,91
9 Afwerking van gebouwen	0,72*	0,95	1,00	0,88
10 Ander type bouwbedrijf	1,30*	0,93	0,81*	1,08
11 Autohandel en -reparatie	1,05	0,98	0,99	0,95
12 Groothandel machines en apparaten	0,92	0,88	0,88	0,86
13 Warenhuizen en supermarkten	1,01	1,04	0,98	1,08
14 Ander type groot- en detailhandel	0,93	0,96	0,96	0,95
15 Wegvervoer (exclusief openbaar vervoer)	1,14*	0,95	1,00	1,01
16 Post en telecommunicatie	1,04	0,96	1,00	0,89
17 Ander type vervoer en communicatie	0,95	0,94	0,95	0,93
18 Bankwezen	0,97	1,07	1,05	1,07
19 Ander type financiële instellingen	1,04	0,95	0,91	0,96
20 Computerservice en informatietechnologie	1,15	1,08*	1,10*	1,07
21 Juridische en economische dienstverlening	1,15	1,16*	1,11	1,26
22 Architecten- en ingenieursbureaus	0,89	1,08	1,17*	1,03
23 Ander type zakelijke dienstverlening	1,04	1,02	1,01	1,03
24 Basis- en speciaal onderwijs	0,99	0,99	1,00	0,91
25 Voortgezet onderwijs	0,92*	1,01	1,02	1,02
26 Hoger onderwijs	0,95	0,92	0,91	0,92
27 Ander type onderwijs	1,00	0,99	0,94	1,01
28 Ziekenhuizen	1,05	1,05	1,04	1,05
29 Ander type gezondheidszorg	1,05	1,05	1,02	1,04
30 Verpleeg- en verzorgingshuizen	1,05	0,92*	0,91*	1,00
31 Ander type welzijnszorg	1,01	0,95	0,97	0,96
32 Gemeenten, provincies	1,01	0,92*	0,96	0,88
33 Ministeries	0,89	1,06	1,11*	1,05
34 Justitie (exclusief het ministerie zelf)	1,09	1,07	1,02	1,01
35 Politie	0,96	1,14*	1,08	1,20
36 Ander type openbaar bestuur/overheid	1,08	1,12*	1,08	1,22
37 Cultuur, sport en recreatie	0,96	1,05	1,10	1,00
38 Ander type cultuur en overige dienstverlening	1,02	0,94	0,97	0,94
39 Landbouw, bosbouw en visserij	0,94	1,09	1,18*	1,06
40 Energie- en waterleidingbedrijven	1,01	0,96	0,97	0,89
41 Horeca	0,98	0,99	0,96	1,02
42 Overige bedrijven				

* p < .05

B Bijlage – De invloed van agressie op gezondheid en functioneren

Tabel B. 1 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op burnout in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor burnout in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Burnout in 2008		Burnout in 2009	
	Odds	Odds	Odds	Odds
	Ratio	Ratio	Ratio	Ratio
Burnout in 2007	15,15	15,86	11,71	12,29
Man (vs. vrouw)	0,94	0,98	0,87	0,92
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,94	0,87	0,60	0,56
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,11	1,11	0,99	0,99
Opleiding laag (vs. midden)	1,09	1,11	1,05	1,06
Opleiding hoog (vs. midden)	1,44	1,38	1,27	1,22
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,39	1,41	1,02	1,03
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,17	1,21	1,14	1,21
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,06	1,08	1,46	1,48
Uitzendkracht (vs. vast)	2,38	2,48	1,51	1,63
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	0,76	0,68	1,06	0,97
Werkzaam via WSW (vs. vast)	3,66	4,02	2,88	3,26
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,83	0,82	0,46	0,46
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,89	0,89	0,54	0,55
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	1,01	1,00	1,09	1,06
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	0,94	--	1,01	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	0,97	--	1,07
Interne agressie 2007	1,96	--	1,64	--
Externe agressie 2007	--	1,42	--	1,36

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel B. 2 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op verzuim in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor verzuim in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Verzuim in 2008		Verzuim in 2009	
	Odds	Odds	Odds	Odds
	Ratio	Ratio	Ratio	Ratio
Verzuim in 2007	4,30	4,43	3,67	3,67
Man (vs. vrouw)	0,80	0,83	0,91	0,90
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,85	0,84	1,13	1,17
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,87	0,88	0,84	0,84
Opleiding laag (vs. midden)	0,91	0,92	0,96	0,96
Opleiding hoog (vs. midden)	0,99	0,98	0,99	0,99
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,01	1,02	1,01	1,01
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,05	1,08	1,27	1,28
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,34	1,34	1,36	1,31
Uitzendkracht (vs. vast)	0,96	1,00	1,81	1,79
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	0,80	0,66	0,16	0,16
Werkzaam via WSW (vs. vast)	2,63	2,84	0,93	0,92
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,61	0,60	1,15	1,08
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,87	0,86	1,11	1,07
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	1,08	1,07	1,31	1,29
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	1,10	--	1,16	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	1,07	--	0,86
Interne agressie 2007	1,42	--	1,13	--
Externe agressie 2007	--	1,23	--	1,12

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel B. 3 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op de algemene gezondheid in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor de algemene gezondheid in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Algemene gezondheid in 2008		Algemene gezondheid in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Algemene gezondheid in 2007	24,62	25,93	21,56	22,33
Man (vs. vrouw)	0,95	0,94	1,12	1,13
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,24	1,34	1,32	1,34
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,87	0,92	0,71	0,72
Opleiding laag (vs. midden)	0,97	0,97	0,88	0,88
Opleiding hoog (vs. midden)	1,10	1,17	1,09	1,11
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,90	0,87	1,47	1,45
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,97	1,02	1,13	1,09
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,29	1,24	1,33	1,36
Uitzendkracht (vs. vast)	0,59	0,52	1,24	1,17
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	1,18	1,26	0,58	0,58
Werkzaam via WSW (vs. vast)	0,33	0,29	0,55	0,53
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,82	0,88	1,08	1,09
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,02	1,09	1,44	1,43
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	0,84	0,88	0,80	0,83
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	1,00	--	1,01	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	0,91	--	1,08
Interne agressie 2007	0,54	--	0,76	--
Externe agressie 2007	--	0,84	--	0,88

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel B. 4 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op langer *kunnen* doorwerken in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor langer *kunnen* doorwerken in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Langer <i>kunnen</i> doorwerken in 2008		Langer <i>kunnen</i> doorwerken in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Langer <i>kunnen</i> doorwerken in 2007	6,53	6,42	5,73	5,64
Man (vs. vrouw)	1,31	1,28	1,22	1,19
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,69	0,69	0,60	0,61
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,48	1,47	1,47	1,48
Opleiding laag (vs. midden)	1,02	1,01	0,83	0,82
Opleiding hoog (vs. midden)	1,08	1,07	1,14	1,15
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,08	1,10	1,19	1,18
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,82	0,80	0,92	0,89
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	0,99	0,97	1,00	0,99
Uitzendkracht (vs. vast)	0,59	0,57	0,80	0,76
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	1,36	1,36	0,92	0,91
Werkzaam via WSW (vs. vast)	0,58	0,55	1,23	1,16
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,89	0,88	0,72	0,78
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,97	0,95	0,71	0,70
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	0,95	0,95	0,89	0,91
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	0,98	--	0,93	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	0,88	--	0,98
Interne agressie 2007	1,01	--	0,82	--
Externe agressie 2007	--	0,89	--	0,76

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel B. 5 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op werktevredenheid in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor werktevredenheid in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Werktevredenheid in 2008		Werktevredenheid in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Werktevredenheid in 2007	8,70	9,20	6,25	6,44
Man (vs. vrouw)	0,85	0,86	0,90	0,90
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,32	1,33	1,12	1,13
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,34	1,35	1,18	1,15
Opleiding laag (vs. midden)	0,86	0,89	0,95	0,95
Opleiding hoog (vs. midden)	1,14	1,17	1,02	1,02
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,92	0,93	0,82	0,83
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,74	0,71	0,71	0,68
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	0,83	0,84	0,66	0,64
Uitzendkracht (vs. vast)	0,46	0,46	0,75	0,78
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	1,78	1,76	1,56	1,61
Werkzaam via WSW (vs. vast)	0,63	0,60	0,62	0,63
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,94	1,14	1,01	1,04
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,97	1,00	0,87	0,85
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	0,94	0,96	0,86	0,87
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	0,92	--	1,08	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	1,16	--	1,30
Interne agressie 2007	0,62	--	0,76	--
Externe agressie 2007	--	0,86	--	0,79

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel B. 6 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op het algemene functioneren in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor het algemene functioneren in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Algemene functioneren in 2008		Algemene functioneren in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Algemene functioneren in 2007	6,00	5,98	4,81	4,75
Man (vs. vrouw)	0,92	0,93	0,92	0,92
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,91	0,92	0,81	0,79
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,26	1,27	1,18	1,19
Opleiding laag (vs. midden)	1,34	1,36	1,21	1,24
Opleiding hoog (vs. midden)	0,72	0,72	0,69	0,70
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,03	1,03	1,02	1,03
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,40	1,39	1,21	1,25
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,15	1,14	1,03	1,05
Uitzendkracht (vs. vast)	0,94	0,96	1,18	1,24
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	0,66	0,65	0,98	0,96
Werkzaam via WSW (vs. vast)	0,32	0,33	0,47	0,49
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,11	1,08	1,11	1,14
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,20	1,17	0,93	0,90
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	0,90	0,90	1,01	1,02
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	0,94	--	0,94	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	1,07	--	1,20
Interne agressie 2007	0,99	--	0,96	--
Externe agressie 2007	--	1,00	--	0,99

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel B. 7 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op de verloopintentie in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor de verloopintentie in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Verloopintentie in 2008		Verloopintentie in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Verloopintentie in 2007	6,56	6,76	4,82	5,03
Man (vs. vrouw)	0,95	0,97	1,01	1,05
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,89	1,80	1,63	1,55
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,93	0,92	1,37	1,37
Opleiding laag (vs. midden)	0,80	0,81	0,83	0,84
Opleiding hoog (vs. midden)	1,23	1,20	1,35	1,33
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,06	1,05	1,12	1,13
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,40	1,41	1,56	1,62
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	0,78	0,80	1,11	1,13
Uitzendkracht (vs. vast)	0,86	0,87	1,13	1,15
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	1,30	1,30	1,01	0,86
Werkzaam via WSW (vs. vast)	0,97	1,04	0,97	1,07
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,15	1,12	0,90	0,95
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,86	0,85	0,90	0,92
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	1,00	0,98	1,07	1,06
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	1,00	--	0,94	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	0,95	--	1,12
Interne agressie 2007	1,60	--	1,41	--
Externe agressie 2007	--	1,21	--	1,14

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel B. 8 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2008 op de 'workability' in 2009, gecorrigeerd voor de 'workability' in 2008, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	'Workability' in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio
'Workability' in 2008	9,52	9,73
Man (vs. vrouw)	1,05	1,04
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,17	1,19
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,79	0,79
Opleiding laag (vs. midden)	0,61	0,61
Opleiding hoog (vs. midden)	1,40	1,41
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,17	1,19
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,89	0,84
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,20	1,19
Uitzendkracht (vs. vast)	0,94	0,95
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	1,22	1,23
Werkzaam via WSW (vs. vast)	0,50	0,61
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,90	0,91
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,87	0,89
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	0,96	0,99
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	1,06	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	1,15
Interne agressie 2008	0,74	--
Externe agressie 2008	--	0,81

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2008. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel B. 9 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2008 op *willen* doorwerken na 65e in 2009, gecorrigeerd voor *willen* doorwerken na 65e in 2008, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	<i>Willen</i> doorwerken na 65e in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio
<i>Willen</i> doorwerken na 65e in 2008	18,51	18,67
Man (vs. vrouw)	1,07	1,07
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,91	0,96
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,03	1,03
Opleiding laag (vs. midden)	1,08	1,06
Opleiding hoog (vs. midden)	1,12	1,12
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,25	1,18
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,19	1,21
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,20	1,18
Uitzendkracht (vs. vast)	2,28	2,18
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	2,14	2,16
Werkzaam via WSW (vs. vast)	1,48	1,46
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,45	1,44
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,06	1,06
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	1,13	1,12
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	1,04	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	0,94
Interne agressie 2008	0,95	--
Externe agressie 2008	--	1,09

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2008. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

C Bijlage – De invloed van psychosociale belasting op agressie en andersom

Tabel C. 1 De invloed van psychosociale belasting op interne en externe agressie op het werk in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor agressie in 2007 en, gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Agressie in 2008		Agressie in 2009	
	Intern Odds Ratio	Extern Odds Ratio	Intern Odds Ratio	Extern Odds Ratio
Interne agressie in 2007	8,60	--	5,78	--
Externe agressie in 2007	--	11,57	--	8,60
Man (vs. vrouw)	0,99	0,78	1,09	0,98
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,94	1,10	0,79	1,31
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,94	1,00	0,87	0,91
Opleiding laag (vs. midden)	1,10	0,99	1,09	0,99
Opleiding hoog (vs. midden)	0,85	0,82	0,96	0,86
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,19	1,05	1,34	1,14
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,30	0,85	1,27	0,62
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,15	1,24	1,07	1,45
Uitzendkracht (vs. vast)	3,28	3,01	1,79	2,16
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	0,22	0,62	0,58	1,09
Werkzaam via WSW (vs. vast)	3,18	2,12	0,89	1,78
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,66	1,34	0,55	0,94
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,80	1,00	0,91	1,33
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	0,98	1,07	1,05	1,31
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	1,08	--	1,27	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	3,11	--	3,08
Taakeisen (gecentreerd)	1,29	1,05	1,21	0,97
Emotionele belasting (gecentreerd)	1,39	2,20	1,42	2,21
Sociale Steun van collega's (gecentreerd)	0,61	0,91	0,71	0,89
Autonomie (gecentreerd)	0,88	0,65	0,89	0,72
Interactie Taakeisen * Emotionele belasting	0,88	1,09	0,93	1,11
Interactie Taakeisen * Sociale Steun	1,21	0,90	1,03	0,89
Interactie Taakeisen * Autonomie	0,81	1,30	0,75	1,09
Interactie Emotionele belasting * Sociale Steun	0,82	1,09	1,03	1,27
Interactie Emotionele belasting * Autonomie	0,94	1,19	1,12	1,12

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel C. 2 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op emotionele belasting in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor emotionele belasting in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken.

	Emotionele belasting in 2008		Emotionele belasting in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Emotionele belasting in 2007	10,95	9,83	10,44	9,22
Man (vs. vrouw)	0,78	0,84	0,66	0,71
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,97	0,89	0,83	0,75
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,04	1,06	1,02	1,04
Opleiding laag (vs. midden)	0,75	0,77	0,87	0,88
Opleiding hoog (vs. midden)	1,57	1,61	1,64	1,71
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,87	0,86	0,95	0,93
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,74	0,80	0,74	0,78
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	0,93	0,94	1,05	1,09
Uitzendkracht (vs. vast)	0,44	0,49	0,23	0,24
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	0,79	0,63	0,78	0,72
Werkzaam via WSW (vs. vast)	1,34	1,62	1,08	1,34
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,78	0,81	0,55	0,53
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,04	1,05	0,82	0,82
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	1,19	1,16	1,01	0,97
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	0,97	--	0,95	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	1,42	--	1,36
Interne agressie 2007	1,42	--	1,44	--
Externe agressie 2007	--	1,81	--	2,15

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel C. 3 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op de ervaren sociale steun van collega's in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor de ervaren sociale steun van collega's in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Ervaren sociale steun collega's in 2008		Ervaren sociale steun collega's in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Ervaren sociale steun collega's in 2007	4,61	4,75	4,53	4,67
Man (vs. vrouw)	0,98	0,99	1,04	1,05
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,22	1,24	1,37	1,41
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,00	0,99	0,95	0,94
Opleiding laag (vs. midden)	0,92	0,94	0,79	0,82
Opleiding hoog (vs. midden)	1,10	1,09	1,09	1,10
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,91	0,89	0,98	0,98
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,68	0,69	0,88	0,89
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,24	1,25	1,27	1,27
Uitzendkracht (vs. vast)	4,40	4,92	2,13	2,26
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	1,52	1,60	0,84	0,90
Werkzaam via WSW (vs. vast)	1,02	1,07	1,29	1,32
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,21	1,05	0,80	0,71
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	1,10	1,03	1,03	1,00
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	1,16	1,14	1,16	1,17
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	1,52	--	1,38	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	1,22	--	1,18
Interne agressie 2007	0,82	--	0,80	--
Externe agressie 2007	--	1,05	--	0,99

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

Tabel C. 4 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op ervaren autonomie in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor ervaren autonomie in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

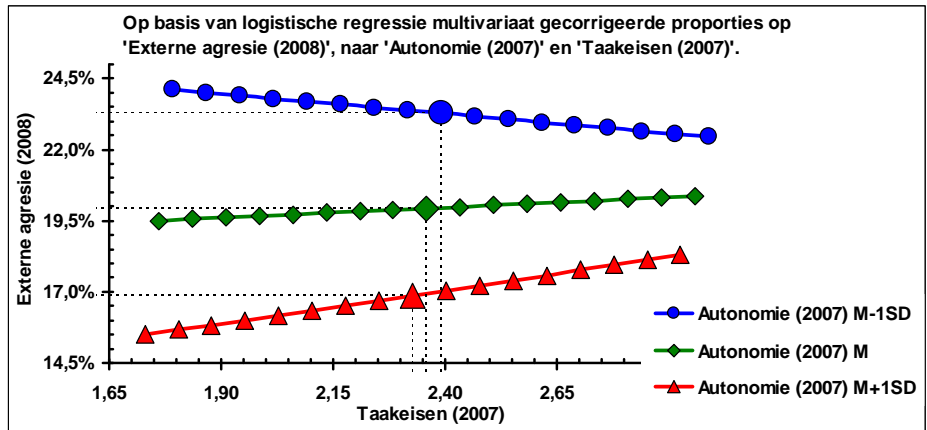
	Ervaren autonomie in 2008		Ervaren autonomie in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Ervaren autonomie in 2007	15,78	15,44	13,53	13,18
Man (vs. vrouw)	1,48	1,39	1,37	1,31
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,74	0,78	0,78	0,80
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,97	0,98	1,03	1,04
Opleiding laag (vs. midden)	0,98	0,95	0,76	0,74
Opleiding hoog (vs. midden)	1,26	1,27	1,22	1,22
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,02	1,01	1,04	1,05
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	0,61	0,59	0,69	0,65
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	1,21	1,16	1,01	0,98
Uitzendkracht (vs. vast)	0,84	0,73	1,14	1,03
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	1,17	1,34	0,86	0,94
Werkzaam via WSW (vs. vast)	0,57	0,52	0,47	0,43
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,59	0,63	0,87	0,92
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,74	0,75	0,64	0,65
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	0,85	0,88	0,69	0,71
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	0,85	--	0,89	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	0,90	--	0,90
Interne agressie 2007	0,76	--	0,80	--
Externe agressie 2007	--	0,58	--	0,70

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen.

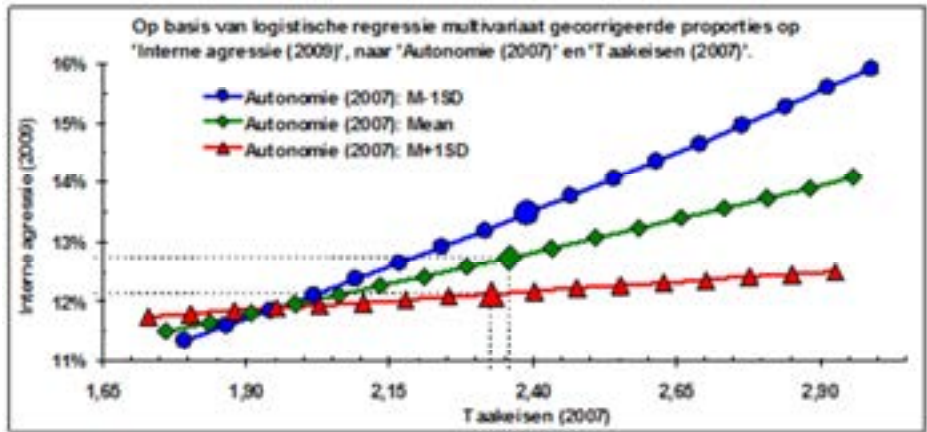
Tabel C. 5 De invloed van interne en externe agressie op het werk in 2007 op ervaren taakeisen in 2008 en 2009, gecorrigeerd voor ervaren taakeisen in 2007, en gecorrigeerd voor sociaal demografische kenmerken

	Ervaren taakeisen in 2008		Ervaren taakeisen in 2009	
	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio	Odds Ratio
Ervaren taakeisen in 2007	9,24	9,04	7,48	7,29
Man (vs. vrouw)	0,75	0,79	0,83	0,88
15 t/m 24 jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	1,19	1,14	1,29	1,23
55+ jaar (vs. 25 t/m 55 jaar)	0,83	0,82	0,79	0,78
Opleiding laag (vs. midden)	0,89	0,92	0,75	0,77
Opleiding hoog (vs. midden)	1,64	1,64	1,40	1,39
Niet-westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,32	1,33	1,15	1,15
Westerse allochtoon (vs. autochtoon)	1,37	1,42	0,95	0,98
Tijdelijk dienstverband (vs. vast)	0,87	0,88	0,97	0,98
Uitzendkracht (vs. vast)	0,65	0,75	0,48	0,56
Oproep- / invalkracht (vs. vast)	1,27	1,11	0,78	0,66
Werkzaam via WSW (vs. vast)	0,52	0,57	0,50	0,55
<12 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,60	0,55	0,59	0,55
12-19 uur per week (vs. > 34 uur per week)	0,57	0,53	0,67	0,63
20-34 uur per week (vs. >34 uur per week)	0,85	0,83	0,89	0,87
Dagelijks contact met collega's (vs. minder dan dagelijks)	1,31	--	1,20	--
Klantcontact paar keer per maand tot dagelijks (vs. nooit/paar keer per jaar)	--	1,25	--	1,35
Interne agressie 2007	1,33	--	1,24	--
Externe agressie 2007	--	1,49	--	1,42

Noot. Predictoren zijn gemeten in 2007. Vet: significant ($p < 0,05$). '--': Variabele is niet in de analyse opgenomen



Figuur C.1 Interactie tussen taakeisen (2007) en autonomie (2007) op externe aggresie in 2008



Figuur C.2 Interactie tussen taakeisen (2007) en autonomie (2007) op interne aggresie in 2009