

# TABELLENBOEK

## Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak

Metingen 2007 - 2009 - 2011

1 september 2011

### **DSP-groep**

Manja Abraham

Willemijn Roorda



# INLEIDING

**Dit tabellenboek bevat de resultaten van de onderzoeken naar agressie en geweld tegen werknemers met een publieke functie in opdracht van het Programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van BZK. In de tabellen zijn de gegevens van de Veilige Publieke Taak 2-meting uit 2011 afgezet tegen de resultaten van de 0-meting uit 2007 en de 1-meting uit 2009.**

Gegevens uit 2007 en 2009 zijn overgenomen uit de Veilige Publieke Taak 1-meting: Onderzoek 'Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek' (IVA, 2009). Gegevens uit 2011 zijn de resultaten van de 2-meting (DSP-groep, 2011). Voor enkele gegevens worden nog andere bronnen gebruikt. De 2011 cijfers voor Burgemeesters en Wethouders en voor Gemeenteraads-leden komen uit het onderzoek Bedreigd bestuur 2010 (BZK, 2010). De 2011 cijfers voor arbeidsinspectie komen uit het AWO onderzoek 2011 (Arbeidsinspectie/ TNS-NIPO, 2011). Deze cijfers zijn niet voor elke vraag beschikbaar.

## **Andere documentatie**

Er zijn naast dit tabellenboek twee rapporten gepubliceerd over dit onderzoek:

- Publieksversie Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, DSP-groep 2011
- Onderzoeksrapport Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, DSP-groep 2011

Deze documenten zijn online te vinden op de site van DSP-groep: [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl).

## Betrouwbaarheid en significantie

Omdat de cijfers in dit rapport zijn gebaseerd op steekproeven, hebben alle percentages een bepaalde mate van (on)betrouwbaarheid. Zeker bij kleine aantallen respondenten, hebben de gevonden percentages grote marges van onzekerheid. Dit is bijvoorbeeld het geval als een vraag alleen aan een bepaald deel van de respondenten is gesteld. De totaalcijfers voor alle beroepen samen zijn zeer betrouwbaar, omdat deze zijn gebaseerd op enkele duizenden ondervraagde personen. Per beroepsgroep en per meting zijn echter minder mensen ondervraagd en dat leidt tot meer onbetrouwbaarheid. Een voorbeeld: als 15% van een bepaalde beroepsgroep slachtoffer is van geweld en er zijn 200 personen ondervraagd, dan heeft dat percentage een betrouwbaarheidsmarge van plus of minus vijf procent. Dat wil zeggen dat de werkelijke uitkomst met een zekerheid van 95% tussen de 10% en 20% ligt. Als er geen 200 maar 75 mensen zijn ondervraagd, dan is de marge groter en ligt de werkelijke uitkomst met een zekerheid van 95% tussen 5% en 25 %.

### Validiteit

Om validiteitsproblemen het hoofd te bieden is veel aandacht besteed aan het onderzoeksdesign en de vragenlijst. Niet alleen is er gevraagd naar persoonlijk slachtofferschap, maar ook zijn stellingen voorgelegd over hoe de respondent en de organisatie omgaan met het thema. Ook is er getracht in de vragenlijst zo duidelijk mogelijk aan te geven wat precies moest worden verstaan onder de verschillende vormen van ongewenst gedrag. Tot slot is de respondenten de garantie gegeven dat hun antwoorden anoniem worden verwerkt en dat nooit op het niveau van individuele werknemers wordt gerapporteerd.

### Significantie

Significante verschillen tussen 2007 en 2011 zijn gemarkeerd met een omkadering. Wanneer geen data van 2007 beschikbaar zijn maar wel van 2009 is getoetst of verschillen tussen 2009 en 2011 significant zijn. Dit is ook met een omkadering aangegeven. ( $p < 0.05$ )

## DATA EN DATABEWERKING

In onderstaand schema staat aangegeven hoeveel respondenten uiteindelijk de vragenlijst helemaal invulden. Dit zijn respondenten die contact hebben met externen.

De data is, net als in 2007 en 2009, gewogen door middel van 'poststratificatie' naar beroepsgroep en naar persoonskenmerk (seks). Dit is gebeurd voor alle beroepsgroepen.

### Aantal respondenten

	2007	2009	2011
Ambulance	178	323	272
Belastingdienst	335	847	479
Brandweer	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		230	321
Gevangeniswezen	253	217	341
Politie	269	322	561
Primair onderwijs	272	307	812
Sociale Diensten	604	594	384
Treinpersoneel	313	268	441
UWV	468	439	719
Voortgezet onderwijs	322	355	1641
Ziekenhuizen	316	476	289
	3556	4644	6585
Arbeidsinspectie	264	269	
Burgemeesters en Wethouders	246	215	
Gemeenteraadsleden	191	453	
	4257	5580	

\* Gegevens over de Arbeidsinspectie, Burgemeesters en Wethouders en Gemeenteraadsleden zijn in deze tabel achterwege gelaten omdat deze beroepsgroepen niet zijn ondervraagd ten behoeve van de VPT 2-meting (2011).

# INHOUD

## DEEL 1 - SLACHTOFFERSCHAP

### Afgelopen 12 maanden

Tabel 1	p.12	V09 Afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer - totaal
Tabel 2	p.13	V09 Afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer - uitgesplitst naar geweldstype
Tabel 3	p.14	V09 Gemiddelde frequentie slachtofferschap
Tabel 4	p.15	V09_a Frequentie slachtofferschap verbaal geweld afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 5	p.16	V09_a Frequentie slachtofferschap verbaal geweld afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 6	p.17	V09_a Frequentie slachtofferschap verbaal geweld afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 7	p.18	V09_b Frequentie slachtofferschap fysiek geweld afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 8	p.19	V09_b Frequentie slachtofferschap fysiek geweld afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 9	p.20	V09_b Frequentie slachtofferschap fysiek geweld afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 10	p.21	V09_c Frequentie slachtofferschap seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 11	p.22	V09_c Frequentie slachtofferschap seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 12	p.23	V09_c Frequentie slachtofferschap seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 13	p.24	V09_d Frequentie slachtofferschap andere intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 14	p.25	V09_d Frequentie slachtofferschap andere intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 15	p.26	V09_d Frequentie slachtofferschap andere intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 16	p.27	V09_e Frequentie slachtofferschap discriminatie afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 17	p.28	V09_e Frequentie slachtofferschap discriminatie afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 18	p.29	V09_e Frequentie slachtofferschap discriminatie afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 19	p.30	V10 Afgelopen 12 maanden getuige - totaal
Tabel 20	p.31	V10 Afgelopen 12 maanden getuige - uitgesplitst naar geweldstype
Tabel 21	p.32	V10 Gemiddelde frequentie getuige
Tabel 22	p.33	V10_a Frequentie getuige verbaal geweld afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 23	p.34	V10_a Frequentie getuige verbaal geweld afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 24	p.35	V10_a Frequentie getuige verbaal geweld afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 25	p.36	V10_b Frequentie getuige fysiek geweld afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 26	p.37	V10_b Frequentie getuige fysiek geweld afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 27	p.38	V10_b Frequentie getuige fysiek geweld afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 28	p.39	V10_c Frequentie getuige seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 29	p.40	V10_c Frequentie getuige seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 30	p.41	V10_c Frequentie getuige seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2011

## INHOUD - vervolg

Tabel 31	p.42	V10_d Frequentie getuige andere intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 32	p.43	V10_d Frequentie getuige andere intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 33	p.44	V10_d Frequentie getuige andere intimidatie afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 34	p.45	V10_e Frequentie getuige discriminatie afgelopen twaalf maanden, 2007
Tabel 35	p.46	V10_e Frequentie getuige discriminatie afgelopen twaalf maanden, 2009
Tabel 36	p.47	V10_e Frequentie getuige discriminatie afgelopen twaalf maanden, 2011
Tabel 37	p.48	V08_a Stelling: burgers zijn de laatste twee jaren verbaal agressiever geworden
Tabel 38	p.49	V08_b Stelling: burgers zijn de laatste twee jaren fysiek agressiever geworden
Tabel 39	p.50	V07 Veiligheidsgevoel

### Meest recente voorval

Tabel 40	p.52	V11 Open antwoord
Tabel 41	p.53	V12 Verbaal, fysiek, etc.
Tabel 42	p.54	V13 Verbaal gesplitst
Tabel 43	p.55	V14 Fysiek gesplitst
Tabel 44	p.56	V15 Seksueel gesplitst
Tabel 45	p.57	V16 Intimidatie gesplitst
Tabel 46	p.58	V17 Discriminatie gesplitst
Tabel 47	p.59	V18 Tijdens werktijd
Tabel 48	p.60	V19_a Waar gebeurd
Tabel 49	p.61	V19_b Waar gebeurd
Tabel 50	p.62	V23 Al eerder door dader bedreigd

# INHOUD - vervolg

## DEEL 2 - REACTIE EN GEVOLGEN

### Reactie meest recente voorval

Tabel 51	p.64	V24 Gemeld bij werkgever
Tabel 52	p.65	V25 Redenen niet melden
Tabel 53	p.66	V26 Registratie
Tabel 54	p.67	V27 Aangifte gedaan
Tabel 55	p.68	V28 Redenen geen melding/aangifte politie
Tabel 56	p.69	V29 Nazorg werkgever
Tabel 57	p.70	V30 Actie organisatie richting dader
Tabel 58	p.71	V35 Schade verhaald op dader
Tabel 59	p.72	V36 Materieel/immaterieel
Tabel 60	p.73	V37 Hoogte schadebedrag
Tabel 61	p.74	V38 Schade vergoed

### Reactie van andere voorvallen in de afgelopen 12 maanden

Tabel 62	p.76	V43 Schade verhaald op dader
Tabel 63	p.77	V44 Materieel/immaterieel
Tabel 64	p.78	V45 Hoogte schadebedrag
Tabel 65	p.79	V46 Schade vergoed

### Gevolgen meest recente voorval

Tabel 66	p.81	V31 Invloed of gevolgen voorval
Tabel 67	p.82	V32 Hoe lang
Tabel 68	p.83	V33 Ziek gemeld
Tabel 69	p.84	V34 PTSS toelichting

### Gevolgen van andere voorvallen in de afgelopen 12 maanden

Tabel 70	p.86	V39 Invloed of gevolgen andere voorvallen
Tabel 71	p.87	V40 Hoe lang
Tabel 72	p.88	V41 Ziek gemeld
Tabel 73	p.89	V42 PTSS toelichting

# INHOUD - vervolg

## DEEL 3 - ORGANISATIECULTUUR

### Algemeen

Tabel 74	p.91	V47 1 Weet wat ik moet doen
Tabel 75	p.92	V47 2 Meestal gemeld
Tabel 76	p.93	V47 3 Steun collega's
Tabel 77	p.94	V47 4 Steun leidinggevende
Tabel 78	p.95	V47 5 Meldingen meer serieus nemen
Tabel 79	p.96	V47 6 Voldoende nazorg
Tabel 80	p.97	V47 7 Alleen aandacht na voorval

### Maatregelen

Tabel 81	p.99	V48 Norm duidelijk
Tabel 82	p.100	V48 Melden
Tabel 83	p.101	V48 Afspraken
Tabel 84	p.102	V48 Trainingen
Tabel 85	p.103	V48 Gedragsregels externen
Tabel 86	p.104	V48 Gedragsregels personeel
Tabel 87	p.105	V48 Organisatorische maatregelen
Tabel 88	p.106	V48 Bouwkundige maatregelen
Tabel 89	p.107	V48 Registratiesysteem
Tabel 90	p.108	V48 Registratie
Tabel 91	p.109	V48 Nazorg
Tabel 92	p.110	V48 Reactie dader
Tabel 93	p.111	V48 Schadeverhaal dader
Tabel 94	p.112	V48 Aangifte
Tabel 95	p.113	V58 Waar moet organisatie maatregelen tegen treffen? 1
Tabel 96	p.114	V58 Waar moet organisatie maatregelen tegen treffen? 2
Tabel 97	p.115	V58 Waar moet organisatie maatregelen tegen treffen? 3
Tabel 98	p.116	V54 Wat organisatie nog meer zou moeten doen



# INHOUD - vervolg

## DEEL 4 - WERKSITUATIE

### Beoordeling werkomstandigheden

Tabel 99	p.118	V55 Communicatie management/werknemers
Tabel 100	p.119	Communicatie naar externen
Tabel 101	p.120	V56 Voldoende tijd
Tabel 102	p.121	Invloed
Tabel 103	p.122	Vermijding
Tabel 104	p.123	Niet durf opkomen
Tabel 105	p.124	Regels minder strikt naleven
Tabel 106	p.125	V57 Prestatienormen
Tabel 107	p.126	Regels en procedures
Tabel 108	p.127	Externen tevreden
Tabel 109	p.128	Kliekvorming uitsluiting

### Beschrijving werksituatie

Tabel 110	p.130	V74 Belangrijkste taak (bestuur, management, inspectie, hulp)
Tabel 111	p.131	V75 Leidinggevende functie
Tabel 112	p.132	V76 Uren per week werken
Tabel 113	p.133	V03 Hoeveel contact
Tabel 114	p.134	V04 Straat, thuis, bedrijf
Tabel 115	p.135	V05 Werktijden
Tabel 116	p.136	V06 Collega's aanwezig

## DEEL 5 - PERSOONLIJKE KENMERKEN

Tabel 117	p.138	V59 Dienstjaren
Tabel 118	p.139	V60 Bij huidige werkgever
Tabel 119	p.140	V71 Sekse
Tabel 120	p.141	V72 Leeftijd
Tabel 121	p.142	V73 Opleiding

Voorbeeldtabel

Gemiddeld aantal keer slachtoffer van ongewenst gedrag afgelopen twaalf maanden

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten

Hier staat aan wie of welke groep respondenten de vraag is gesteld.

In 2011 beantwoordden 561 politie medewerkers deze vraag. De aantallen zijn altijd *cursief*.

	verbaal geweld			fysiek geweld			seksuele intimidatie			andere vormen van intimidatie			discriminatie			2007	2009	2011
	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011			
Ambulance	8,5	9,0	14,5	0,7	1,6	2,5	0,9	1,3	3,0	3,8	3,5	5,7	2,7	2,2	6,6	178	323	272
Belastingdienst	9,5	10,1	11,2	0,7	0,7	2,8	0,9	1,8	5,3	3,4	3,5	3,2	4,7	4,4	4,7	335	847	479
Brandweer	6,2	5,9	3,4	1,2	0,9	1,9	0,2	0,4	1,1	0,8	0,7	2,0	0,1	0,8	1,9	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders	22,7	24,2	1,5	2,1	1,7	7,9	7,2	7,7	16,8	15,9	18,0	253	217	341				
Gevangeniswezen	49,0	48,8	53,4	11,1	10,7	14,7	27,7	28,4	10,4	23,7	24,0	27,5	19,0	18,2	8,0	269	322	561
Politie	52,6	53,4	26,0	16,6	16,8	6,9	12,4	12,7	12,7	15,3	15,0	9,2	19,0	18,2	8,0	269	322	561
Primair onderwijs	7,9	7,9	10,2	4,3	4,8	12,6	1,2	1,0	1,8	1,3	1,6	2,6	2,0	1,5	3,3	272	307	812
Sociale Diensten	7,8	7,3	9,8	0,5	0,9	2,1	0,3	1,0	3,0	2,5	3,0	3,5	3,2	3,0	5,0	604	594	384
Treinpersoneel	55,3	55,4	36,2	5,6	6,2	4,9	3,5	3,5	15,2	23,1	22,7	15,9	16,6	16,9	21,7	313	268	441
UWV	22,5	22,1	7,4	1,2	0,6	2,0	1,7	1,9	3,1	8,4	8,4	3,4	7,1	7,4	4,6	468	439	719
Voortgezet onderwijs	17,7	18,2	17,6	4,2	3,5	5,3	5,9	5,6	5,0	4,7	4,2	4,6	4,5	4,7	6,3	322	355	1641
Ziekenhuizen	9,9	9,3	16,8	5,3	5,3	3,8	3,1	3,4	2,8	4,0	3,8	9,7	2,6	2,7	5,9	316	476	289
Arbeidsinspectie	3,2	3,3	0,9	0,7	0,6	0,8	0,4	0,9	1,3	2,0	264	269						
Burgemeesters en Wethouders	3,9	3,9	1,2	0,9	1,0	0,7	2,6	2,5	2,3	1,9	246	215						
Gemeenteraadsleden	3,7	3,9	0,6	0,4	0,6	0,7	4,1	3,6	2,7	3,7	191	453						

De cijfers voor arbeidsinspectie komen uit het AWO onderzoek 2011 (Arbeidsinspectie/ TNS-NIPO, 2011). Deze cijfers zijn niet voor elke vraag beschikbaar.

De gerechtsdeurwaarders waren in 2007 niet in het onderzoek meegenomen.

Het kan ook voorkomen dat vragen in 2007 en/of 2009 niet zijn gesteld. Die gegevens zijn dan niet in de tabel opgenomen.

Wanneer er minder dan 10 respondenten zijn die antwoord gaven op een vraag, wordt geen percentage gegeven. De ontbrekende gegevens zijn aangegeven met "-".

De cijfers voor Burgemeesters en Wethouders en voor Gemeenteraads-leden komen uit het onderzoek Bedreigd bestuur 2010 (BZK, 2010). Deze cijfers zijn niet voor elke vraag beschikbaar.

Significant verschil. Alleen ontwikkelingen m.b.t. door ons onderzochte beroepsgroepen zijn getoetst op significantie. Arbeidsinspectie, B&W en gemeenteraadsleden dus niet.

# **DEEL 1 - SLACHTOFFERSCHAP**

## **a. Afgelopen twaalf maanden**

Deel 1a: 2007, 2009, 2011

**Tabel 1:**  
**Slachtofferschap ongewenst gedrag afgelopen twaalf maanden totaal**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% slachtoffers één keer of vaker, van verbaal geweld, fysiek geweld, seksuele intimidatie, andere intimidatie en/of discriminatie

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	89%	83%	79%	178	323	272
Belastingdienst	60%	57%	40%	335	847	479
Brandweer	48%	45%	44%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		97%	92%		230	322
Gevangeniswezen	91%	94%	92%	253	217	341
Politie	73%	68%	73%	269	322	561
Primair onderwijs	59%	60%	47%	272	307	812
Sociale Diensten	69%	73%	77%	604	594	384
Treinpersoneel	98%	96%	93%	313	268	441
UWV	61%	79%	59%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	69%	69%	55%	322	355	1641
Ziekenhuizen	69%	65%	75%	316	476	289
Arbeidsinspectie	54%	48%	47%	264	269	430
Burgemeesters en Wethouders	59%	69%	51%	246	215	1044
Gemeenteraadsleden	41%	49%	29%	191	453	1093

**Tabel 2:**  
**Slachtofferschap ongewenst gedrag afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007, 2011**

% slachtoffers één keer of vaker	verbaal geweld		fysiek geweld		seksuele intimidatie		andere intimidatie		discriminatie		n	
	2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Ambulance	87%	77%	43%	34%	19%	13%	12%	30%	14%	15%	178	272
Belastingdienst	56%	38%	5%	3%	20%	2%	9%	11%	2%	8%	335	479
Brandweer	47%	42%	9%	12%	5%	2%	5%	7%	4%	3%	226	325
Gerechtsdeurwaarders		92%		42%		5%		41%		9%		322
Gevangeniswezen	88%	90%	67%	70%	40%	20%	27%	56%	15%	37%	253	341
Politie	70%	71%	48%	43%	31%	9%	24%	31%	12%	19%	269	561
Primair onderwijs	55%	43%	20%	12%	13%	3%	15%	13%	7%	5%	272	812
Sociale Diensten	65%	74%	7%	11%	23%	7%	9%	28%	6%	15%	604	384
Treinpersoneel	97%	92%	64%	56%	39%	11%	36%	39%	19%	28%	313	441
UWV	56%	54%	5%	5%	5%	4%	13%	17%	8%	10%	468	719
Voortgezet onderwijs	62%	52%	22%	13%	19%	5%	18%	15%	8%	10%	322	1641
Ziekenhuizen	63%	73%	24%	26%	19%	13%	16%	26%	17%	21%	316	289
Arbeidsinspectie	51%	43%	6%	13%	9%	4%	7%	11%	5%	7%	264	430
Burgemeesters en Wethouders	53%	42%	6%	6%	22%	1%	5%	26%	2%	5%	246	1044
Gemeenteraadsleden	30%	24%	3%	2%	15%	1%	12%	11%	4%	4%	191	1093

\* In 2009 zijn deze vragen op een andere manier gesteld. Daarom is die meting niet in deze tabel opgenomen.

**Tabel 3:**  
**Gemiddelde frequentie slachtofferschap ongewenst gedrag afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan slachtoffers

**2007, 2009, 2011**

gemiddelde frequentie slachtofferschap	verbaal geweld			fysiek geweld			seksuele intimidatie			andere intimidatie			discriminatie			n		
	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	8,5	9,0	14,5	0,7	1,6	2,5	0,9	1,3	3,0	3,8	3,5	5,7	2,7	2,2	6,6	178	323	272
Belastingdienst	9,5	10,1	11,2	0,7	0,7	2,8	0,9	1,8	5,3	3,4	3,5	3,2	4,7	4,4	4,7	335	847	479
Brandweer	6,2	5,9	3,4	1,2	0,9	1,9	0,2	0,4	1,1	0,8	0,7	2,0	0,1	0,8	1,9	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		22,7	24,2		1,5	2,1		1,7	7,9		7,2	7,7		9,6	6,3		230	322
Gevangeniswezen	49,0	48,8	53,4	11,1	10,7	14,7	27,7	28,4	10,4	23,7	24,0	27,5	16,8	15,9	18,0	253	217	341
Politie	52,6	53,4	26,0	16,6	16,8	6,9	12,4	12,7	12,7	15,3	15,0	9,2	19,0	18,2	8,0	269	322	561
Primair onderwijs	7,9	7,9	10,2	4,3	4,8	12,6	1,2	1,0	1,8	1,3	1,6	2,6	2,0	1,5	3,3	272	307	812
Sociale Diensten	7,8	7,3	9,8	0,5	0,9	2,1	0,3	1,0	3,0	2,5	3,0	3,5	3,2	3,0	5,0	604	594	384
Treinpersoneel	55,3	55,4	36,2	5,6	6,2	4,9	3,5	3,5	15,2	23,1	22,7	15,9	16,6	16,9	21,7	313	268	441
UWV	22,5	22,1	7,4	1,2	0,6	2,0	1,7	1,9	3,1	8,4	8,4	3,4	7,1	7,4	4,6	468	439	719
Voortgezet onderwijs	17,7	18,2	17,6	4,2	3,5	5,3	5,9	5,6	5,0	4,7	4,2	4,6	4,5	4,7	6,3	322	355	1641
Ziekenhuizen	9,9	9,3	16,8	5,3	5,3	3,8	3,1	3,4	2,8	4,0	3,8	9,7	2,6	2,7	5,9	316	476	289
Arbeidsinspectie	3,2	3,3		0,9	0,7		0,6	0,8		0,4	0,9		1,3	2,0		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	3,9	3,9		1,2	0,9		1,0	0,7		2,6	2,5		2,3	1,9		246	215	
Gemeenteraadsleden	3,7	3,9		0,6	0,4		0,6	0,7		4,1	3,6		2,7	3,7		191	453	

**Tabel 4:**  
**Frequentie slachtofferschap verbaal geweld afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	16%	32%	26%	16%	5%	5%	0%	0%	178
Belastingdienst	44%	26%	16%	8%	4%	2%	1%	1%	335
Brandweer	54%	33%	10%	2%	1%	1%		0%	226
Gerechtsdeurwaarders									
Gevangeniswezen	13%	13%	18%	13%	13%	15%	8%	7%	253
Politie	30%	7%	14%	10%	12%	14%	8%	5%	269
Primair onderwijs	45%	25%	17%	6%	5%	1%	1%	0%	272
Sociale Diensten	35%	26%	22%	10%	4%	3%	1%	0%	604
Treinpersoneel	0%	6%	19%	13%	19%	19%	13%	13%	313
UWV	39%	36%	18%	4%	1%	1%	0%	0%	468
Voortgezet onderwijs	38%	22%	14%	11%	4%	7%	3%	1%	322
Ziekenhuizen	37%	21%	19%	11%	5%	5%	1%	1%	316
Arbeidsinspectie	50%	33%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	264
Burgemeesters en Wethouders	45%	27%	18%	9%	0%	0%	0%	0%	246
Gemeenteraadsleden	70%	20%	9%	2%	0%	0%	0%	0%	191

**Tabel 5:**  
**Frequentie slachtofferschap verbaal geweld afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	14%	26%	26%	14%	12%	6%	1%	1%	323
Belastingdienst	38%	27%	14%	8%	3%	6%	2%	2%	847
Brandweer	49%	30%	15%	5%	0%	0%	0%	1%	266
Gerechtsdeurwaarders	3%	7%	21%	22%	18%	18%	5%	6%	217
Gevangeniswezen	4%	8%	13%	12%	11%	24%	11%	17%	322
Politie	30%	15%	13%	9%	10%	12%	7%	4%	307
Primair onderwijs	35%	29%	16%	8%	4%	5%	2%	1%	594
Sociale Diensten	25%	23%	22%	12%	10%	6%	1%	1%	268
Treinpersoneel	4%	7%	7%	10%	15%	27%	13%	19%	439
UWV	19%	27%	21%	10%	8%	8%	3%	4%	355
Voortgezet onderwijs	22%	23%	19%	9%	7%	11%	5%	4%	476
Ziekenhuizen	33%	24%	18%	10%	7%	6%	1%	1%	230
Arbeidsinspectie	50%	29%	12%	3%	4%	1%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	23%	27%	27%	13%	7%	3%	1%	0%	215
Gemeenteraadsleden	44%	32%	13%	6%	2%	2%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009.

Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.







**Tabel 8:**  
**Frequentie slachtofferschap fysiek geweld afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	65%	25%	8%	1%	1%	0%	0%	0%	323
Belastingdienst	92%	7%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	847
Brandweer	88%	10%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	59%	33%	5%	2%	1%	0%	0%	0%	217
Gevangeniswezen	27%	30%	11%	12%	11%	7%	2%	2%	322
Politie	55%	20%	9%	7%	5%	4%	1%	0%	307
Primair onderwijs	76%	14%	3%	3%	2%	1%	1%	0%	594
Sociale Diensten	84%	15%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	268
Treinpersoneel	39%	34%	9%	11%	3%	2%	1%	0%	439
UWV	93%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	355
Voortgezet onderwijs	69%	17%	6%	3%	2%	2%	1%	0%	476
Ziekenhuizen	79%	13%	3%	3%	2%	1%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	91%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	93%	7%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	97%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009. Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.



**Tabel 10:**  
**Frequentie slachtofferschap seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	89%	6%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	178
Belastingdienst	97%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	335
Brandweer	96%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	226
Gerechtsdeurwaarders									
Gevangeniswezen	87%	3%	4%	3%	1%	1%	0%	0%	253
Politie	88%	5%	3%	2%	2%	0%	0%	0%	269
Primair onderwijs	93%	4%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	272
Sociale Diensten	94%	5%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	604
Treinpersoneel	81%	13%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	313
UWV	96%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	468
Voortgezet onderwijs	92%	4%	2%	1%		1%	0%	0%	322
Ziekenhuizen	83%	8%	5%	2%	2%	0%	0%	0%	316
Arbeidsinspectie	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	264
Burgemeesters en Wethouders	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	246
Gemeenteraadsleden	96%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	191

**Tabel 11:**  
**Frequentie slachtofferschap seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	93%	4%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	323
Belastingdienst	95%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	847
Brandweer	99%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	95%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	217
Gevangeniswezen	69%	9%	7%	6%	2%	2%	1%	5%	322
Politie	82%	13%	3%	1%	1%	1%	0%	0%	307
Primair onderwijs	90%	8%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	594
Sociale Diensten	91%	7%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	268
Treinpersoneel	74%	14%	5%	3%	2%	2%	0%	0%	439
UWV	93%	5%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	355
Voortgezet onderwijs	82%	12%	3%	2%	0%	2%	0%	0%	476
Ziekenhuizen	86%	10%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	97%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	96%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	98%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009.

Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.



**Tabel 13:**  
**Frequentie slachtofferschap andere intimidatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	83%	11%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	178
Belastingdienst	80%	18%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	335
Brandweer	96%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	226
Gerechtsdeurwaarders									
Gevangeniswezen	61%	11%	10%	8%	4%	4%	1%	0%	253
Politie	69%	13%	9%	4%	1%	3%	1%	0%	269
Primair onderwijs	87%	10%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	272
Sociale Diensten	78%	16%	5%	1%	1%	0%	0%	0%	604
Treinpersoneel	63%	13%	13%	6%	6%	0%	0%	0%	313
UWV	82%	15%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	468
Voortgezet onderwijs	81%	13%	4%	1%	1%	0%	0%	0%	322
Ziekenhuizen	81%	12%	3%	2%	1%	0%	0%	0%	316
Arbeidsinspectie	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	264
Burgemeesters en Wethouders	75%	17%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	246
Gemeenteraadsleden	86%	11%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	191



**Tabel 14:**  
**Frequentie slachtofferschap andere intimidatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	65%	18%	8%	4%	2%	2%	0%	0%	323
Belastingdienst	80%	13%	4%	1%	1%	1%	0%	0%	847
Brandweer	90%	7%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	55%	19%	10%	7%	2%	3%	1%	2%	217
Gevangeniswezen	33%	19%	13%	13%	7%	7%	3%	4%	322
Politie	57%	21%	11%	5%	3%	2%	0%	1%	307
Primair onderwijs	73%	19%	5%	2%	0%	1%	0%	0%	594
Sociale Diensten	65%	19%	9%	4%	2%	1%	0%	0%	268
Treinpersoneel	43%	15%	14%	8%	8%	7%	3%	3%	439
UWV	74%	13%	5%	3%	3%	1%	0%	0%	355
Voortgezet onderwijs	67%	21%	6%	2%	1%	2%	1%	0%	476
Ziekenhuizen	79%	12%	5%	2%	1%	1%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	87%	10%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	68%	20%	7%	4%	1%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	83%	11%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009.

Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.



**Tabel 16:**  
**Frequentie slachtofferschap discriminatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	89%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	178
Belastingdienst	91%	6%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	335
Brandweer	95%	3%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	226
Gerechtsdeurwaarders									
Gevangeniswezen	73%	8%	7%	4%	4%	1%	0%	1%	253
Politie	76%	12%	6%	3%	2%	1%		1%	269
Primair onderwijs	86%	10%	3%	1%		0%	0%	0%	272
Sociale Diensten	91%	6%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	604
Treinpersoneel	67%	7%	7%	7%	0%	7%	7%	0%	313
UWV	93%	4%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	468
Voortgezet onderwijs	82%	12%	3%	2%	1%	1%	0%	0%	322
Ziekenhuizen	84%	8%	5%	2%	0%	0%	0%	0%	316
Arbeidsinspectie	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	264
Burgemeesters en Wethouders	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	246
Gemeenteraadsleden	88%	9%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	191

**Tabel 17:**  
**Frequentie slachtofferschap discriminatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	81%	12%	4%	1%	2%	0%	0%	0%	323
Belastingdienst	87%	6%	3%	1%	1%	1%	0%	0%	847
Brandweer	93%	5%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	89%	7%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	217
Gevangeniswezen	48%	18%	11%	7%	8%	4%	2%	2%	322
Politie	71%	15%	7%	2%	2%	2%	0%	1%	307
Primair onderwijs	75%	17%	5%	2%	0%	1%	0%	0%	594
Sociale Diensten	78%	12%	7%	2%	1%	1%	1%	0%	268
Treinpersoneel	56%	10%	11%	8%	4%	5%	4%	2%	439
UWV	75%	11%	6%	4%	2%	1%	1%	0%	355
Voortgezet onderwijs	67%	18%	6%	3%	3%	2%	1%	1%	476
Ziekenhuizen	83%	11%	4%	1%	0%	1%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	91%	7%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	91%	5%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	87%	8%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009. Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.



**Tabel 19:**  
**Getuige van ongewenst gedrag tegen collega, totaal**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2011**

% getuigen één keer of vaker

	2007	2011	2007	2011
Ambulance	63%	76%	178	272
Belastingdienst	41%	37%	335	479
Brandweer	36%	46%	226	325
Gerechtsdeurwaarders		49%		322
Gevangeniswezen	93%	93%	253	341
Politie	75%	77%	269	561
Primair onderwijs	59%	57%	272	812
Sociale Diensten	61%	76%	604	384
Treinpersoneel	88%	92%	313	441
UWV	64%	64%	468	719
Voortgezet onderwijs	63%	67%	322	1641
Ziekenhuizen	61%	81%	316	289
Arbeidsinspectie	33%		264	
Burgemeesters en Wethouders	36%		246	
Gemeenteraadsleden	30%		191	

\* Informatie over 2009 is in deze tabel niet opgenomen, de uitkomsten zijn niet bekend op dit specifieke niveau.

**Tabel 20:**  
**Getuige van ongewenst gedrag tegen collega, uitgesplitst naar geweldstype**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007, 2011**

% getuigen één keer of vaker	verbaal geweld		fysiek geweld		seksuele intimidatie		andere intimidatie		discriminatie		n	
	2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Ambulance	60%	74%	30%	36%	11%	13%	14%	24%	11%	20%	178	272
Belastingdienst	36%	34%	9%	7%	5%	4%	14%	8%	8%	9%	335	479
Brandweer	34%	42%	3%	16%	4%	2%	4%	8%	3%	5%	226	325
Gerechtsdeurwaarders		46%		12%		2%		15%		7%		322
Gevangeniswezen	90%	92%	68%	83%	28%	36%	45%	59%	34%	53%	253	341
Politie	72%	75%	45%	51%	21%	15%	34%	32%	30%	27%	269	561
Primair onderwijs	53%	54%	24%	21%	8%	4%	19%	12%	15%	11%	272	812
Sociale Diensten	58%	73%	10%	20%	4%	5%	21%	21%	9%	17%	604	384
Treinpersoneel	87%	91%	44%	64%	11%	20%	31%	38%	39%	39%	313	441
UWV	46%	62%	5%	14%	1%	4%	13%	14%	6%	10%	468	719
Voortgezet onderwijs	60%	64%	22%	30%	14%	9%	22%	20%	22%	20%	322	1641
Ziekenhuizen	58%	76%	22%	29%	13%	14%	15%	25%	16%	30%	316	289
Arbeidsinspectie	30%	30%	7%	11%	2%	2%	9%	6%	3%	7%	264	430
Burgemeesters en Wethouders	30%		2%		1%		10%		4%		246	
Gemeenteraadsleden	19%		4%		4%		11%		9%		191	

\* Informatie over 2009 is in deze tabel niet opgenomen, de uitkomsten zijn niet bekend op dit specifieke niveau.

**Tabel 21:**  
**Frequentie getuige van ongewenst gedrag tegen collega afgelopen 12 maanden**

Deze vraag is gesteld aan getuigen.

**2007, 2009, 2011**

gemiddelde frequentie getuige geweest	verbaal geweld			fysiek geweld			seksuele intimidatie			andere intimidatie			discriminatie			n		
	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	4,4	9,7	16,0	0,9	1,7	6,3	0,4	0,3	4,3	0,8	2,0	9,4	0,6	1,1	8,5	178	323	272
Belastingdienst	2,9	10,3	13,2	0,2	0,3	2,3	0,1	0,2	3,2	0,3	1,8	3,8	0,7	2,3	5,1	335	847	479
Brandweer	1,1	5,9	4,0	0,1	0,4	2,1	1,1	0,0	1,3	0,1	0,3	3,3	0,1	0,2	3,8	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		24,7	17,3		5,7	2,9		0,2	2,5		2,8	8,3		2,9	14,3		230	322
Gevangeniswezen	30,3	68,0	59,9	6,1	17,8	19,4	4,4	13,9	12,3	5,1	23,4	28,7	4,5	16,7	20,3	253	217	341
Politie	26,0	49,7	26,4	11,7	15,7	11,6	2,4	6,8	4,9	4,1	16,1	11,3	3,1	10,5	7,2	269	322	561
Primair onderwijs	3,4	9,6	11,1	1,3	4,0	14,7	0,2	0,6	2,0	0,4	1,2	7,0	0,9	1,7	7,3	272	307	812
Sociale Diensten	4,5	9,6	10,7	0,3	0,7	2,9	0,1	0,4	3,2	0,9	2,0	4,6	0,3	1,5	4,6	604	594	384
Treinpersoneel	27,7	56,7	33,8	2,6	7,1	8,1	0,5	4,8	12,8	3,2	15,5	16,7	5,1	12,2	18,1	313	268	441
UWV	2,9	19,7	8,6	0,2	0,3	2,5	0,1	0,5	5,7	0,5	1,2	4,7	0,3	2,1	4,9	468	439	719
Voortgezet onderwijs	6,8	22,8	17,7	0,8	6,8	6,7	0,8	6,8	6,8	0,9	4,3	8,3	2,1	6,0	9,6	322	355	1641
Ziekenhuizen	5,5	8,9	17,7	1,1	1,8	5,4	0,6	1,0	2,8	0,7	1,7	10,0	0,5	1,1	5,5	316	476	289
Arbeidsinspectie	1,3	1,9		0,1	0,2		0,0	0,1		0,1	0,1		0,1	0,2		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	1,1	5,0		0,1	0,2		0,0	0,1		0,2	1,0		0,1	0,4		246	215	
Gemeenteraadsleden	1,0	2,3		0,1	0,1		0,0	0,1		0,8	0,4		0,3	0,5		191	453	



**Tabel 22:**  
**Frequentie getuige verbaal geweld afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	37%	26%	16%	11%	5%	5%	0%	0%	178
Belastingdienst	64%	18%	6%	7%	2%	2%	1%	0%	335
Brandweer	66%	21%	9%	1%	3%	0%	0%	0%	226
Gerechtsdeurwaarders									
Gevangeniswezen	10%	11%	18%	19%	14%	13%	8%	7%	253
Politie	28%	14%	12%	13%	8%	10%	9%	5%	269
Primair onderwijs	48%	27%	16%	5%	2%	3%	1%	0%	272
Sociale Diensten	43%	24%	17%	7%	3%	3%	2%	0%	604
Treinpersoneel	13%	13%	25%	19%	6%	13%	6%	6%	313
UWV	54%	25%	13%	4%	3%	0%	0%	0%	468
Voortgezet onderwijs	40%	24%	15%	9%	5%	6%	1%	0%	322
Ziekenhuizen	42%	22%	17%	8%	6%	4%	2%	0%	316
Arbeidsinspectie	80%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	264
Burgemeesters en Wethouders	73%	18%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	246
Gemeenteraadsleden	80%	14%	4%	2%	0%	0%	0%	0%	191

**Tabel 23:**  
**Frequentie getuige verbaal geweld afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	71%	22%	2%	3%	1%	0%	1%	0%	323
Belastingdienst	71%	21%	4%	2%	2%	0%	0%	0%	847
Brandweer	72%	16%	8%	2%	2%	0%	0%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	62%	24%	7%	3%	0%	0%	3%	1%	217
Gevangeniswezen	43%	20%	19%	9%	2%	4%	1%	1%	322
Politie	37%	39%	7%	9%	0%	5%	0%	4%	307
Primair onderwijs	27%	40%	30%	0%	0%	3%	0%	0%	594
Sociale Diensten	69%	18%	8%	4%	1%	1%	0%	0%	268
Treinpersoneel	61%	17%	13%	4%	3%	1%	1%	1%	439
UWV	73%	20%	5%	1%	1%	1%	0%	0%	355
Voortgezet onderwijs	27%	40%	20%	4%	5%	3%	1%	0%	476
Ziekenhuizen	63%	19%	11%	2%	5%	0%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	73%	19%	6%	0%	1%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	81%	13%	4%	2%	0%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	66%	24%	6%	2%	3%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009. Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.





**Tabel 26:**  
**Frequentie getuige fysiek geweld afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	91%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	323
Belastingdienst	86%	9%	3%	1%	1%	0%	0%	0%	847
Brandweer	94%	5%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	91%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	217
Gevangeniswezen	77%	10%	6%	1%	4%	1%	0%	0%	322
Politie	42%	33%	12%	6%	0%	4%	0%	2%	307
Primair onderwijs	72%	16%	8%	4%	0%	0%	0%	0%	594
Sociale Diensten	89%	7%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	268
Treinpersoneel	79%	7%	9%	2%	2%	1%	0%	0%	439
UWV	93%	6%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	355
Voortgezet onderwijs	54%	33%	9%	0%	3%	0%	0%	0%	476
Ziekenhuizen	90%	5%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	87%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	98%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	97%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009. Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.





**Tabel 29:**  
**Frequentie getuige seksuele intimidatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	91%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	323
Belastingdienst	86%	9%	3%	1%	1%	0%	0%	0%	847
Brandweer	94%	5%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	77%	10%	6%	1%	4%	1%	0%	0%	217
Gevangeniswezen	42%	33%	12%	6%	0%	4%	0%	2%	322
Politie	72%	16%	8%	4%	0%	0%	0%	0%	307
Primair onderwijs	89%	7%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	594
Sociale Diensten	79%	7%	9%	2%	2%	1%	0%	0%	268
Treinpersoneel	93%	6%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	439
UWV	54%	33%	9%	0%	3%	0%	0%	0%	355
Voortgezet onderwijs	90%	5%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	476
Ziekenhuizen	91%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	87%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	98%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	97%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009. Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.





**Tabel 31:**  
**Frequentie getuige andere intimidatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	89%	6%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	178
Belastingdienst	86%	11%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	335
Brandweer	95%	3%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	226
Gerechtsdeurwaarders									
Gevangeniswezen	55%	14%	11%	10%	6%	3%	1%	0%	253
Politie	66%	13%	8%	5%	3%	2%	1%	0%	269
Primair onderwijs	81%	15%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	272
Sociale Diensten	80%	12%	4%	2%	1%	0%	0%	0%	604
Treinpersoneel	73%	13%	7%	7%	0%	0%	0%	0%	313
UWV	88%	10%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	468
Voortgezet onderwijs	78%	14%	4%	3%	1%	1%	0%	0%	322
Ziekenhuizen	85%	7%	4%	3%	1%	0%	0%	0%	316
Arbeidsinspectie	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	264
Burgemeesters en Wethouders	91%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	246
Gemeenteraadsleden	91%	7%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	191

**Tabel 32:**  
**Frequentie getuige andere intimidatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	75%	19%	1%	3%	1%	0%	0%	0%	323
Belastingdienst	78%	18%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	847
Brandweer	88%	9%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	87%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	217
Gevangeniswezen	43%	25%	18%	8%	3%	4%	0%	0%	322
Politie	38%	39%	8%	10%	1%	2%	0%	2%	307
Primair onderwijs	56%	33%	4%	7%	0%	0%	0%	0%	594
Sociale Diensten	81%	11%	5%	1%	2%	0%	0%	0%	268
Treinpersoneel	62%	21%	10%	5%	2%	0%	0%	0%	439
UWV	81%	10%	7%	0%	0%	2%	0%	0%	355
Voortgezet onderwijs	55%	22%	13%	0%	0%	6%	5%	0%	476
Ziekenhuizen	83%	10%	5%	1%	0%	1%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	78%	18%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	96%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	93%	3%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009. Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.



**Tabel 34:**  
**Frequentie getuige discriminatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	89%	5%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	178
Belastingdienst	91%	5%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	335
Brandweer	97%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	226
Gerechtsdeurwaarders									
Gevangeniswezen	66%	13%	10%	6%	1%	1%	1%	1%	253
Politie	70%	13%	11%	3%	1%	1%	1%	0%	269
Primair onderwijs	85%	9%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	272
Sociale Diensten	92%	5%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	604
Treinpersoneel	63%	19%	6%	6%	0%	6%	0%	0%	313
UWV	94%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	468
Voortgezet onderwijs	78%	9%	8%	3%	1%	1%	0%	0%	322
Ziekenhuizen	84%	9%	7%	0%	1%	0%	0%	0%	316
Arbeidsinspectie	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	264
Burgemeesters en Wethouders	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	246
Gemeenteraadsleden	93%	5%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	191

**Tabel 35:**  
**Frequentie getuige discriminatie afgelopen twaalf maanden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die aangaven met deze geweldsvorm te maken hebben gehad. \*

**2009**

% aantal incidenten

	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100	<i>n</i>
Ambulance	87%	7%	2%	3%	1%	0%	0%	0%	323
Belastingdienst	84%	11%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	847
Brandweer	94%	3%	2%	1%	0%	0%	1%	0%	266
Gerechtsdeurwaarders	90%	4%	4%	0%	0%	0%	0%	1%	217
Gevangeniswezen	80%	7%	4%	3%	3%	2%	0%	1%	322
Politie	47%	24%	10%	7%	4%	5%	2%	0%	307
Primair onderwijs	54%	27%	14%	4%	0%	0%	0%	0%	594
Sociale Diensten	88%	7%	3%	1%	1%	1%	0%	0%	268
Treinpersoneel	71%	9%	13%	1%	3%	2%	1%	0%	439
UWV	87%	11%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	355
Voortgezet onderwijs	58%	23%	3%	6%	0%	6%	4%	0%	476
Ziekenhuizen	89%	9%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	230
Arbeidsinspectie	88%	8%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	269
Burgemeesters en Wethouders	94%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	215
Gemeenteraadsleden	91%	3%	4%	2%	0%	0%	0%	0%	453

\* Voorafgaand aan deze vraag is respondenten een 'filtervraag' voorgelegd. Dit gebeurde niet in 2007 en 2009. Cijfers over 2009 zijn daarom niet strikt vergelijkbaar met die over 2007 en 2011.



**Tabel 37:**

**Burgers zijn de laatste twee jaren verbaal agressiever geworden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten. Deze vraag is in 2007 niet gesteld.

**2009, 2011**

% enigszins/helemaal mee eens.

	2009	2011	2009	2011
Ambulance	67%	68%	323	272
Belastingdienst	53%	48%	847	479
Brandweer	57%	61%	266	325
Gerechtsdeurwaarders	72%	79%	230	322
Gevangeniswezen	76%	75%	217	341
Politie	55%	70%	322	561
Primair onderwijs	57%	58%	307	812
Sociale Diensten	53%	56%	594	384
Treinpersoneel	85%	80%	268	441
UWV	46%	50%	439	719
Voortgezet onderwijs	59%	56%	355	1641
Ziekenhuizen	54%	74%	476	289
Arbeidsinspectie	38%		269	
Burgemeesters en Wethoud	53%		215	
Gemeenteraadsleden	45%		453	



**Tabel 38:**  
**Burgers zijn de laatste twee jaren fysiek agressiever geworden**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2009, 2011**

% enigszins/helemaal mee eens. Deze vraag is in 2007 niet gesteld.

	2009	2011	2009	2011
Ambulance	31%	30%	323	272
Belastingdienst	17%	13%	847	479
Brandweer	25%	28%	266	325
Gerechtsdeurwaarders	33%	48%	230	322
Gevangeniswezen	58%	61%	217	341
Politie	35%	47%	322	561
Primair onderwijs	19%	15%	307	812
Sociale Diensten	19%	23%	594	384
Treinpersoneel	60%	57%	268	441
UWV	11%	13%	439	719
Voortgezet onderwijs	22%	15%	355	1641
Ziekenhuizen	21%	36%	476	289
Arbeidsinspectie	10%		269	
Burgemeesters en Wethouders	17%		215	
Gemeenteraadsleden	9%		453	

**Tabel 39:**  
**Hoe (on)veilig voelt u zich doorgaans tijdens uw werk?**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten.

**2007, 2009, 2011**

% onveilig/zeer onveilig

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	0%	0%	0%	178	323	272
Belastingdienst	1%	1%	0%	335	847	479
Brandweer	0%	0%	0%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		2%	4%		230	322
Gevangeniswezen	6%	7%	7%	253	217	341
Politie	1%	0%	1%	269	322	561
Primair onderwijs	0%	1%	1%	272	307	812
Sociale Diensten	1%	1%	0%	604	594	384
Treinpersoneel	10%	5%	8%	313	268	441
UWV	1%	1%	0%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	1%	1%	0%	322	355	1641
Ziekenhuizen	1%	0%	1%	316	476	289
Arbeidsinspectie	0%	0%	4%	264	269	436
Burgemeesters en Wethouders	0%	1%		246	215	
Gemeenteraadsleden	4%	4%		191	453	

# DEEL 1 - SLACHTOFFERSCHAP

## b. Meest recente voorval

### Deel 1b: 2011

Deze vragen zijn in 2007 en 2009 niet op vergelijkbare wijze gesteld. In 2011 werden deze vraag gesteld met betrekking tot het meest recente voorval, ongeacht het betreffende geweldstype. Op deze wijze wordt een representatief beeld verkregen. In 2007 & 2009 werd deze vraag meerdere malen aan de respondent gesteld, per geweldstype. De uitkomsten kunnen daarom niet zomaar met elkaar worden vergeleken. Gegevens over 2007 en 2009 worden hier daarom niet vermeld.

**Tabel 40:**  
**Beschrijving meest recente voorval (open antwoord)**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten

**2011**

aantal antwoorden

		<i>n totaal</i>
Ambulance	217	272
Belastingdienst	181	479
Brandweer	143	325
Gerechtsdeurwaarders	295	322
Gevangeniswezen	312	341
Politie	410	561
Primair onderwijs	379	812
Sociale Diensten	295	384
Treinpersoneel	404	441
UWV	419	719
Voortgezet onderwijs	216	1641
Ziekenhuizen	214	289
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 41:**  
**Om wat voor type geweld ging het bij het meest recente voorval**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van een incident  
**2011**

% type slachtoffers laatste voorval

	verbaal geweld	fysiek geweld	seksuele intimidatie	andere intimidatie	discriminatie	<i>n</i>
Ambulance	73%	19%	0%	7%	0%	216
Belastingdienst	83%	0%	0%	11%	5%	182
Brandweer	80%	15%	0%	5%	0%	142
Gerechtsdeurwaarders	71%	17%	0%	12%	0%	297
Gevangeniswezen	56%	33%	1%	7%	4%	313
Politie	64%	24%	1%	7%	3%	413
Primair onderwijs	73%	13%	2%	11%	1%	381
Sociale Diensten	81%	1%	1%	15%	2%	297
Treinpersoneel	67%	24%	1%	5%	3%	412
UWV	82%	2%	1%	11%	3%	423
Voortgezet onderwijs	81%	7%	1%	9%	2%	894
Ziekenhuizen	73%	13%	3%	9%	2%	215
Arbeidsinspectie						
Burgemeesters en Wethouders						
Gemeenteraadsleden						

**Tabel 42:**

**Om wat voor type verbaal geweld ging het bij het meest recente voorval**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van verbaal geweld  
**2011**

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk

	schelden	schreeuwen	vernederen	treiteren	pesten	anders	<i>n</i>
Ambulance	89%	83%	14%	7%	1%	9%	158
Belastingdienst	75%	66%	15%	8%	4%	18%	153
Brandweer	88%	71%	19%	15%	8%	5%	114
Gerechtsdeurwaarders	90%	80%	17%	6%	1%	22%	210
Gevangeniswezen	90%	79%	17%	14%	5%	20%	175
Politie	87%	75%	23%	10%	3%	10%	259
Primair onderwijs	66%	70%	20%	5%	2%	21%	277
Sociale Diensten	70%	79%	12%	6%	2%	20%	242
Treinpersoneel	91%	65%	29%	24%	9%	15%	276
UWV	75%	70%	17%	7%	2%	21%	348
Voortgezet onderwijs	73%	66%	19%	13%	6%	14%	722
Ziekenhuizen	75%	78%	24%	9%	2%	22%	159
Arbeidsinspectie							
Burgemeesters en Wethouders							
Gemeenteraadsleden							









**Tabel 46:**  
**Om wat voor type discriminatie ging het bij het meest recente voorval**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van discriminatie  
**2011**

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk

	naar sekse	naar huidskleur	naar geloofsover- tuiging	naar seksuele geaardheid	naar leeftijd	anders	<i>n</i>
Ambulance	-	-	-	-	-	-	1
Belastingdienst	-	-	-	-	-	-	7
Brandweer	-	-	-	-	-	-	0
Gerechtsdeurwaarders	-	-	-	-	-	-	1
Gevangeniswezen	37%	45%	27%	9%	0%	18%	11
Politie	33%	37%	19%	12%	19%	30%	13
Primair onderwijs	-	-	-	-	-	-	4
Sociale Diensten	-	-	-	-	-	-	8
Treinpersoneel	0%	74%	9%	26%	18%	18%	11
UWV	37%	28%	7%	0%	7%	28%	14
Voortgezet onderwijs	34%	15%	11%	26%	41%	10%	19
Ziekenhuizen	-	-	-	-	-	-	4
Arbeidsinspectie							
Burgemeesters en Wethouders							
Gemeenteraadsleden							

**Tabel 47:**  
**Vond dit voorval tijdens werktijd plaats**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden  
**2011**

% per antwoord

	tijdens werktijd	buiten werktijd	<i>n</i>
Ambulance	100%	0%	216
Belastingdienst	99%	1%	182
Brandweer	95%	5%	142
Gerechtsdeurwaarders	99%	1%	297
Gevangeniswezen	99%	1%	313
Politie	97%	3%	413
Primair onderwijs	94%	6%	381
Sociale Diensten	100%	0%	297
Treinpersoneel	99%	1%	412
UWV	100%	0%	423
Voortgezet onderwijs	96%	4%	894
Ziekenhuizen	99%	1%	215
Arbeidsinspectie			
Burgemeesters en Wethouders			
Gemeenteraadsleden			





**Tabel 50:**  
**Door dader al eerder bedreigd**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die zelf slachtoffer werden

**2011**

% per antwoord

	nee	ja, 1 maal	ja, 2-3 maal	ja, 4-10 maal	ja, meer dan 10 maal	weet niet	<i>n</i>
Ambulance	88%	3%	1%	1%	2%	4%	216
Belastingdienst	89%	3%	3%	2%	0%	2%	182
Brandweer	94%	1%	2%	1%	0%	1%	142
Gerechtsdeurwaarders	80%	9%	6%	1%	2%	3%	297
Gevangeniswezen	54%	12%	17%	5%	7%	6%	313
Politie	85%	4%	5%	1%	2%	3%	413
Primair onderwijs	67%	13%	12%	4%	2%	2%	381
Sociale Diensten	78%	14%	5%	1%	0%	1%	297
Treinpersoneel	87%	3%	3%	1%	1%	6%	412
UWV	89%	6%	2%	1%	1%	2%	423
Voortgezet onderwijs	71%	9%	10%	4%	2%	4%	894
Ziekenhuizen	86%	4%	6%	1%	0%	3%	215
Arbeidsinspectie							
Burgemeesters en Wethouders							
Gemeenteraadsleden							

## **DEEL 2 - REACTIE EN GEVOLG**

### **a. Reactie meest recente voorval**

#### **Deel 2: 2011**

Deze vragen zijn in 2007 en 2009 niet op vergelijkbare wijze gesteld. In 2011 werden deze vraag gesteld met betrekking tot het meest recente voorval, ongeacht het betreffende geweldstype. Op deze wijze wordt een representatief beeld verkregen. In 2007 & 2009 werd deze vraag meerdere malen aan de respondent gesteld, per geweldstype. De uitkomsten kunnen daarom niet zomaar met elkaar worden vergeleken. Gegevens over 2007 en 2009 worden hier daarom niet vermeld.

**Tabel 51:**  
**Voorval gemeld bij leidinggevende**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden  
**2011**

% per antwoord

	ja	nee, maar wel besproken met anderen in organisatie	nee, ook niet besproken met anderen in organisatie	n
Ambulance	30%	47%	24%	216
Belastingdienst	26%	53%	21%	182
Brandweer	50%	38%	13%	142
Gerechtsdeurwaarders	43%	37%	20%	297
Gevangeniswezen	70%	25%	5%	313
Politie	52%	35%	13%	413
Primair onderwijs	74%	23%	3%	381
Sociale Diensten	51%	40%	9%	297
Treinpersoneel	45%	30%	25%	412
UWV	33%	53%	14%	423
Voortgezet onderwijs	61%	31%	8%	894
Ziekenhuizen	47%	47%	6%	215
Arbeidsinspectie	45%			206
Burgemeesters en Wethouders				
Gemeenteraadsleden				



**Tabel 52:**  
**Reden waarom niet gemeld bij leidinggevende**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het voorval niet meldden bij leidinggevende  
 2011

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk

	voorval ter plekke opgelost	heb er niet aan gedacht	vond het daar niet erg genoeg voor, was niet bang tijdens voorval	soort voorvallen hoort bij het werk	organisatie stimuleert dit niet	weet niet wanneer ik een voorval moet melden	is niet helder hoe mijn organisatie agressie definieert	melden is onpraktisch, kost te veel tijd, verstoort het werkritme	zou mijn positie kunnen schaden, mijn leidinggevende denkt dat ik dan niet goed functioneer	schaam me voor het voorval	werd me ontraden door colleg's	er gebeurt toch niets mee	anders	n
Ambulance	40%	12%	65%	46%	5%	3%	6%	12%	2%	0%	1%	16%	16%	152
Belastingdienst	40%	11%	55%	52%	5%	3%	4%	8%	0%	0%	0%	16%	5%	136
Brandweer	37%	9%	75%	34%	4%	5%	1%	4%	0%	0%	0%	8%	13%	72
Gerechtsdeurwaarders	19%	11%	53%	54%	2%	2%	1%	10%	0%	0%	0%	11%	23%	169
Gevangeniswezen	59%	5%	53%	74%	5%	0%	2%	12%	2%	0%	0%	20%	13%	94
Politie	38%	10%	58%	54%	2%	3%	1%	6%	0%	0%	0%	7%	14%	196
Primair onderwijs	50%	8%	52%	44%	3%	2%	3%	10%	4%	3%	0%	9%	24%	102
Sociale Diensten	45%	8%	68%	46%	2%	4%	2%	3%	3%	0%	0%	6%	6%	147
Treinpersoneel	27%	8%	60%	43%	7%	1%	2%	15%	10%	0%	0%	34%	9%	226
UWV	43%	15%	64%	49%	3%	5%	3%	10%	1%	0%	0%	7%	9%	283
Voortgezet onderwijs	48%	6%	55%	43%	8%	4%	5%	7%	3%	1%	0%	12%	16%	345
Ziekenhuizen	49%	19%	54%	36%	2%	2%	3%	8%	2%	0%	1%	11%	16%	116
Arbeidsinspectie Burgemeesters en Wethouders	67%	34%	81%	59%					8%	1%	1%		11%	206

Gemeenteraadsleden



**Tabel 53:**  
**Voorval door u of iemand binnen organisatie geregistreerd**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden  
**2011**

% ja

		<i>n</i>
Ambulance	26%	216
Belastingdienst	13%	182
Brandweer	21%	142
Gerechtsdeurwaarders	33%	297
Gevangeniswezen	65%	313
Politie	49%	413
Primair onderwijs	47%	381
Sociale Diensten	36%	297
Treinpersoneel	40%	412
UWV	29%	423
Voortgezet onderwijs	43%	894
Ziekenhuizen	38%	215
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 54:**  
**Aangifte gedaan van voorval bij politie**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden  
 2011

% per antwoord

	ja, door mijzelf	ja, namens of door mijn werkgever	nee, maar wel gemeld door mijzelf	nee, maar wel gemeld namens of door mijn werkgever	nee, ook niet gemeld	weet niet	<i>n</i>
Ambulance	10%	1%	10%	2%	73%	3%	216
Belastingdienst	2%	1%	2%	1%	90%	4%	182
Brandweer	4%	6%	7%	11%	67%	5%	142
Gerechtsdeurwaarders	11%	1%	9%	1%	76%	1%	297
Gevangeniswezen	4%	4%	7%	2%	79%	4%	313
Politie	18%	2%	27%	3%	49%	1%	413
Primair onderwijs	1%	1%	4%	3%	90%	1%	381
Sociale Diensten	5%	3%	4%	3%	83%	3%	297
Treinpersoneel	13%	3%	10%	3%	64%	7%	412
UWV	1%	3%	1%	2%	89%	4%	423
Voortgezet onderwijs	2%	1%	3%	2%	89%	3%	894
Ziekenhuizen	5%	1%	3%	4%	82%	6%	215
Arbeidsinspectie	7%				93%		206
Burgemeesters en Wethouders	24%						1044
Gemeenteraadsleden	14%						1093



**Tabel 56:**  
**Werkgever heeft nazorg aangeboden na voorval**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden  
 2011

% per antwoord

	ja, er is voldoende nazorg geweest	ja, maar onvoldoende	nee, er is geen nazorg geweest	nee, er was geen nazorg nodig	<i>n</i>
Ambulance	17%	1%	14%	69%	216
Belastingdienst	8%	1%	13%	79%	182
Brandweer	17%	0%	7%	76%	142
Gerechtsdeurwaarders	18%	1%	12%	69%	297
Gevangeniswezen	21%	6%	22%	51%	313
Politie	27%	2%	13%	59%	413
Primair onderwijs	26%	2%	16%	56%	381
Sociale Diensten	23%	2%	10%	66%	297
Treinpersoneel	22%	4%	16%	58%	412
UWV	15%	1%	9%	75%	423
Voortgezet onderwijs	19%	3%	16%	62%	894
Ziekenhuizen	21%	3%	16%	60%	215
Arbeidsinspectie	64%				321
Burgemeesters en Wethouders					
Gemeenteraadsleden					

**Tabel 57:**  
**Organisatie heeft actie ondernomen richting dader**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden  
**2011**

% per antwoord

	ja	nee	weet niet	<i>n</i>
Ambulance	5%	89%	6%	216
Belastingdienst	8%	84%	7%	182
Brandweer	8%	84%	8%	142
Gerechtsdeurwaarders	8%	88%	3%	297
Gevangeniswezen	59%	38%	4%	313
Politie	32%	62%	6%	413
Primair onderwijs	46%	48%	7%	381
Sociale Diensten	30%	65%	5%	297
Treinpersoneel	9%	77%	15%	412
UWV	19%	74%	6%	423
Voortgezet onderwijs	50%	44%	6%	894
Ziekenhuizen	25%	66%	9%	215
Arbeidsinspectie	15%			321
Burgemeesters en Wethouders				
Gemeenteraadsleden				

**Tabel 58:**  
**Schade verhaald op dader door u of uw werkgever**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf schade ondervonden  
**2011**

% per antwoord

	ja	nee	weet niet	n
Ambulance	2%	84%	14%	56
Belastingdienst	0%	97%	3%	28
Brandweer	11%	89%	0%	19
Gerechtsdeurwaarders	4%	91%	4%	91
Gevangeniswezen	1%	90%	9%	118
Politie	24%	66%	10%	97
Primair onderwijs	1%	98%	2%	177
Sociale Diensten	0%	95%	5%	76
Treinpersoneel	8%	79%	13%	178
UWV	1%	93%	6%	104
Voortgezet onderwijs	0%	94%	6%	353
Ziekenhuizen	4%	95%	2%	80
Arbeidsinspectie				
Burgemeesters en Wethouders				
Gemeenteraadsleden				



**Tabel 59:**  
**Soort verhaalde schade**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van dit voorval schade verhaalden op dader  
**2011**

% per antwoord

	materiele schade	immateriele schade	beide	<i>n</i>
Ambulance	-	-	-	1
Belastingdienst				0
Brandweer	-	-	-	2
Gerechtsdeurwaarders	-	-	-	4
Gevangeniswezen	-	-	-	1
Politie	4%	89%	7%	23
Primair onderwijs	-	-	-	1
Sociale Diensten				0
Treinpersoneel	8%	78%	15%	14
UWV	-	-	-	1
Voortgezet onderwijs	-	-	-	3
Ziekenhuizen	70%	30%	0%	20
Arbeidsinspectie				
Burgemeesters en Wethouders				
Gemeenteraadsleden				

**Tabel 60:**  
**Hoogte verhaalde schade**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van dit voorval schade verhaalden op dader  
**2011**

gemiddeld bedrag in euro's

	€	<i>n</i>
Ambulance	-	1
Belastingdienst		0
Brandweer	-	2
Gerechtsdeurwaarders	-	4
Gevangeniswezen	-	1
Politie	€ 747	23
Primair onderwijs	-	1
Sociale Diensten		0
Treinpersoneel	€ 385	14
UWV	-	1
Voortgezet onderwijs	-	3
Ziekenhuizen	€ 2.189	20
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 61:**  
**Schade volledig vergoed**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van dit voorval schade verhaalden op dader  
**2011**

% ja

	ja	n
Ambulance	-	1
Belastingdienst		0
Brandweer	-	2
Gerechtsdeurwaarders	-	4
Gevangeniswezen	-	1
Politie	36%	23
Primair onderwijs	-	1
Sociale Diensten		0
Treinpersoneel	29%	14
UWV	-	1
Voortgezet onderwijs	-	3
Ziekenhuizen	0%	20
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

## **b. Reactie van andere voorvallen in de afgelopen 12 maanden**

**Tabel 62:**  
**Schade verhaald op dader door u of uw werkgever**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die slachtoffer zijn geworden van meer dan een voorval  
**2011**

% per antwoord

	ja	nee	weet niet	<i>n</i>
Ambulance	1%	85%	13%	67
Belastingdienst	3%	87%	10%	27
Brandweer	0%	94%	6%	16
Gerechtsdeurwaarders	3%	92%	5%	95
Gevangeniswezen	3%	85%	12%	145
Politie	15%	74%	11%	115
Primair onderwijs	0%	94%	6%	137
Sociale Diensten	1%	92%	7%	86
Treinpersoneel	7%	78%	16%	205
UWV	1%	91%	8%	87
Voortgezet onderwijs	1%	90%	9%	359
Ziekenhuizen	3%	89%	8%	80
Arbeidsinspectie				
Burgemeesters en Wethouders				
Gemeenteraadsleden				

**Tabel 63:**  
**Soort verhaalde schade**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van deze andere voorvallen schade verhaalden op dader  
 2011

% per antwoord

	materiele schade	immateriele schade	beide	<i>n</i>
Ambulance	-	-	-	1
Belastingdienst	-	-	-	1
Brandweer	-	-	-	0
Gerechtsdeurwaarders	-	-	-	3
Gevangeniswezen	-	-	-	5
Politie	34%	35%	31%	17
Primair onderwijs	-	-	-	0
Sociale Diensten	-	-	-	1
Treinpersoneel	15%	65%	20%	14
UWV	-	-	-	1
Voortgezet onderwijs	-	-	-	5
Ziekenhuizen	-	-	-	2
Arbeidsinspectie				
Burgemeesters en Wethouders				
Gemeenteraadsleden				

**Tabel 64:**  
**Hoogte verhaalde schade**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van deze andere voorvallen schade verhaalden op dader  
**2011**

gemiddeld bedrag in euro's

	€	n
Ambulance	-	1
Belastingdienst	-	1
Brandweer		0
Gerechtsdeurwaarders	-	3
Gevangeniswezen	-	5
Politie	€ 558	17
Primair onderwijs		0
Sociale Diensten	-	1
Treinpersoneel	€ 322	14
UWV	-	1
Voortgezet onderwijs	-	5
Ziekenhuizen	-	2
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 65:**  
**Schade volledig vergoed**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van deze andere voorvallen schade verhaalden op dader  
**2011**

% ja

	ja	n
Ambulance	-	1
Belastingdienst	-	1
Brandweer		0
Gerechtsdeurwaarders	-	3
Gevangeniswezen	-	5
Politie	60%	17
Primair onderwijs		0
Sociale Diensten	-	1
Treinpersoneel	44%	14
UWV	-	1
Voortgezet onderwijs	-	5
Ziekenhuizen	-	2
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		



## **c. Gevolgen meest recente voorval**

**Tabel 66:**  
**Welke invloed of gevolgen heeft dit voorval gehad**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden  
 2011

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk

	heb er vrijwel geen last van gehad	heb materiele schade gehad	heb me gekwetst, gespannen of gestrest gevoeld	heb fysieke gevolgen ondervonden	heb me willen ziekmelden, niet gedaan	heb me (tijdelijk) ziek gemeld	ben met minder plezier naar mijn werk gegaan	wilde van baan veranderen	heb mijn werk (tijdelijk) minder goed kunnen doen	heb thuis minder goed kunnen functioneren	sliep slechter	diagnose PTSS	ander negatief gevolg	n
Ambulance	74%	1%	17%	3%	4%	1%	5%	1%	3%	5%	6%	0%	7%	216
Belastingdienst	84%	1%	11%	0%	1%	0%	4%	1%	1%	1%	4%	0%	3%	182
Brandweer	87%	2%	8%	1%	1%	0%	2%	0%	1%	1%	2%	0%	5%	142
Gerechtsdeurwaarders	69%	2%	21%	2%	1%	0%	10%	4%	6%	3%	7%	0%	3%	297
Gevangeniswezen	62%	3%	25%	9%	6%	6%	12%	4%	10%	9%	13%	2%	10%	313
Politie	77%	2%	15%	5%	1%	2%	7%	2%	2%	2%	5%	0%	4%	413
Primair onderwijs	53%	2%	37%	2%	4%	2%	21%	4%	7%	5%	14%	0%	7%	381
Sociale Diensten	74%	0%	23%	0%	1%	1%	7%	1%	4%	2%	7%	0%	3%	297
Treinpersoneel	57%	3%	28%	5%	6%	4%	15%	2%	11%	6%	12%	2%	10%	412
UWV	75%	1%	20%	0%	1%	0%	6%	1%	3%	2%	4%	0%	4%	423
Voortgezet onderwijs	60%	1%	31%	0%	5%	1%	17%	4%	6%	5%	13%	0%	5%	894
Ziekenhuizen	63%	1%	28%	4%	3%	2%	8%	3%	6%	4%	6%	0%	4%	215

Arbeidsinspectie  
 Burgemeesters en Wethouders  
 Gemeenteraadsleden

**Tabel 67:**  
**Hoe lang hebben de gevolgen in totaal geduurd**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die negatieve gevolgen hebben ondervonden van het recente voorval  
 2011

% per antwoord

	een dag	langer dan dag, minder dan week	langer dan week, korter dan maand	langer dan 1 maand	langer dan 3 maanden	<i>n</i>
Ambulance	27%	34%	18%	12%	9%	56
Belastingdienst	17%	55%	13%	3%	12%	28
Brandweer	36%	25%	5%	11%	22%	19
Gerechtsdeurwaarders	25%	44%	16%	7%	8%	91
Gevangeniswezen	19%	31%	20%	10%	19%	118
Politie	23%	28%	33%	7%	9%	97
Primair onderwijs	11%	37%	30%	10%	13%	177
Sociale Diensten	24%	41%	16%	14%	5%	76
Treinpersoneel	30%	35%	13%	10%	12%	178
UWV	34%	34%	21%	5%	7%	104
Voortgezet onderwijs	21%	36%	22%	9%	12%	353
Ziekenhuizen	32%	33%	23%	7%	5%	80
Arbeidsinspectie						
Burgemeesters en Wethouders						
Gemeenteraadsleden						

**Tabel 68:**  
**Hoe lang in totaal ziekgemeld**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die zich hebben ziekgemeld als gevolg van recent voorval  
 2011

% per antwoord

	een dag	langer dan dag, minder dan week	langer dan week, korter dan maand	langer dan 1 maand	langer dan 3 maanden	n
Ambulance	-	-	-	-	-	2
Belastingdienst						0
Brandweer						0
Gerechtsdeurwaarders	-	-	-	-	-	1
Gevangeniswezen	6%	17%	22%	11%	44%	18
Politie	-	-	-	-	-	6
Primair onderwijs	-	-	-	-	-	6
Sociale Diensten	-	-	-	-	-	3
Treinpersoneel	0%	39%	23%	6%	32%	18
UWV	-	-	-	-	-	1
Voortgezet onderwijs	8%	42%	24%	0%	26%	12
Ziekenhuizen	-	-	-	-	-	3
Arbeidsinspectie						
Burgemeesters en Wethouders						
Gemeenteraadsleden						

**Tabel 69:**  
**Toelichting op diagnose PTSS (open antwoord)**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die diagnose PTSS hebben gehad als gevolg van recent voorval  
**2011**

aantal antwoorden

		<i>n</i>
Ambulance	0	0
Belastingdienst	0	0
Brandweer	0	0
Gerechtsdeurwaarders	1	1
Gevangeniswezen	6	6
Politie	0	0
Primair onderwijs	1	1
Sociale Diensten	0	0
Treinpersoneel	7	7
UWV	1	1
Voortgezet onderwijs	3	3
Ziekenhuizen	0	0
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

## **d. Gevolgen van andere voorvallen in de afgelopen 12 maanden**



**Tabel 71:**  
**Hoe lang hebben de gevolgen in totaal geduurd**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die negatieve gevolgen hebben ondervonden van andere voorvallen  
 2011

% per antwoord

	een dag	langer dan dag, minder dan week	langer dan week, korter dan maand	langer dan 1 maand	langer dan 3 maanden	n
Ambulance	27%	34%	17%	9%	14%	67
Belastingdienst	21%	46%	6%	14%	14%	27
Brandweer	32%	42%	13%	13%	100%	16
Gerechtsdeurwaarders	21%	42%	22%	6%	9%	95
Gevangeniswezen	9%	32%	21%	13%	24%	145
Politie	16%	29%	24%	9%	23%	115
Primair onderwijs	8%	28%	26%	15%	22%	137
Sociale Diensten	22%	45%	20%	9%	5%	86
Treinpersoneel	18%	40%	24%	8%	10%	205
UWV	17%	36%	26%	13%	7%	87
Voortgezet onderwijs	11%	35%	19%	14%	20%	359
Ziekenhuizen	25%	38%	20%	11%	6%	80
Arbeidsinspectie						
Burgemeesters en Wethouders						
Gemeenteraadsleden						



**Tabel 72:**  
**Hoe lang in totaal ziekgemeld**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die zich hebben ziekgemeld als gevolg van andere voorvallen  
 2011

% per antwoord

	een dag	langer dan dag, minder dan week	langer dan week, korter dan maand	langer dan 1 maand	langer dan 3 maanden	n
Ambulance	-	-	-	-	-	1
Belastingdienst	-	-	-	-	-	1
Brandweer	-	-	-	-	-	0
Gerechtsdeurwaarders	-	-	-	-	-	0
Gevangeniswezen	0%	21%	36%	14%	29%	14
Politie	-	-	-	-	-	9
Primair onderwijs	-	-	-	-	-	3
Sociale Diensten	-	-	-	-	-	0
Treinpersoneel	5%	19%	41%	16%	19%	20
UWV	-	-	-	-	-	3
Voortgezet onderwijs	9%	32%	18%	13%	28%	22
Ziekenhuizen	-	-	-	-	-	1
Arbeidsinspectie						
Burgemeesters en Wethouders						
Gemeenteraadsleden						

**Tabel 73:**  
**Toelichting op diagnose PTSS (open antwoord)**

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die diagnose PTSS hebben gehad als gevolg van andere voorvallen  
**2011**

aantal antwoorden

		<i>n totaal</i>
Ambulance	-	0
Belastingdienst	-	0
Brandweer	-	0
Gerechtsdeurwaarders	-	0
Gevangeniswezen	1	3
Politie	1	1
Primair onderwijs	-	0
Sociale Diensten	-	0
Treinpersoneel	4	7
UWV	-	0
Voortgezet onderwijs	1	2
Ziekenhuizen	-	0
<hr/>		
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

## **DEEL 3 - ORGANISATIECULTUUR**

### **a. Algemeen**

**Tabel 74:**

**Ik weet wat ik moet doen als ik last heb van ongewenst gedrag op mijn werk**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	81%	86%	80%	178	323	272
Belastingdienst	76%	80%	86%	335	847	479
Brandweer	82%	75%	83%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		82%	82%		230	322
Gevangeniswezen	88%	86%	87%	253	217	341
Politie	89%	90%	90%	269	322	561
Primair onderwijs	73%	80%	84%	272	307	812
Sociale Diensten	77%	83%	85%	604	594	384
Treinpersoneel	84%	84%	83%	313	268	441
UWV	77%	86%	86%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	73%	82%	83%	322	355	1641
Ziekenhuizen	82%	74%	84%	316	476	289
Arbeidsinspectie	83%	83%	83%	264	269	383
Burgemeesters en Wethouders	83%	86%		246	215	
Gemeenteraadsleden	63%	68%		191	453	

**Tabel 75:**  
**Ongewenste gedragingen worden meestal gemeld binnen de organisatie**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	51%	54%	52%	178	323	272
Belastingdienst	41%	50%	53%	335	847	479
Brandweer	53%	53%	69%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		70%	72%		230	322
Gevangeniswezen	50%	54%	67%	253	217	341
Politie	48%	55%	64%	269	322	561
Primair onderwijs	66%	72%	81%	272	307	812
Sociale Diensten	57%	61%	74%	604	594	384
Treinpersoneel	52%	55%	56%	313	268	441
UWV	51%	58%	70%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	59%	65%	73%	322	355	1641
Ziekenhuizen	59%	51%	65%	316	476	289
Arbeidsinspectie	49%	48%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	68%	82%		246	215	
Gemeenteraadsleden	41%	40%		191	453	

**Tabel 76:**

**Ik krijg voldoende steun van collega's als ik last heb van ongewenst gedrag**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	79%	83%	80%	178	323	272
Belastingdienst	63%	65%	68%	335	847	479
Brandweer	77%	73%	86%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		75%	81%		230	322
Gevangeniswezen	75%	69%	86%	253	217	341
Politie	72%	71%	82%	269	322	561
Primair onderwijs	85%	85%	88%	272	307	812
Sociale Diensten	79%	80%	86%	604	594	384
Treinpersoneel	74%	78%	76%	313	268	441
UWV	78%	74%	84%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	75%	81%	82%	322	355	1641
Ziekenhuizen	81%	79%	85%	316	476	289
Arbeidsinspectie	73%	65%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	82%	84%		246	215	
Gemeenteraadsleden	54%	58%		191	453	

**Tabel 77:**

**Ik krijg voldoende steun van mijn leidinggevenden als ik last heb van ongewenst gedrag**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	72%	69%	71%	178	323	272
Belastingdienst	58%	59%	66%	335	847	479
Brandweer	70%	76%	80%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		73%	70%		230	322
Gevangeniswezen	65%	53%	61%	253	217	341
Politie	68%	67%	75%	269	322	561
Primair onderwijs	68%	75%	79%	272	307	812
Sociale Diensten	68%	70%	79%	604	594	384
Treinpersoneel	57%	64%	61%	313	268	441
UWV	58%	70%	76%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	58%	71%	71%	322	355	1641
Ziekenhuizen	66%	70%	76%	316	476	289
Arbeidsinspectie	74%	69%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	68%	66%		246	215	
Gemeenteraadsleden	48%	50%		191	453	

**Tabel 78:**

**In mijn organisatie moeten meldingen van ongewenst gedrag meer serieus worden genomen**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	48%	42%	43%	178	323	272
Belastingdienst	44%	45%	41%	335	847	479
Brandweer	39%	39%	37%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		30%	32%		230	322
Gevangeniswezen	69%	65%	64%	253	217	341
Politie	42%	43%	40%	269	322	561
Primair onderwijs	38%	43%	38%	272	307	812
Sociale Diensten	42%	44%	39%	604	594	384
Treinpersoneel	62%	62%	57%	313	268	441
UWV	42%	35%	37%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	45%	49%	41%	322	355	1641
Ziekenhuizen	50%	40%	43%	316	476	289
Arbeidsinspectie	28%	30%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	33%	32%		246	215	
Gemeenteraadsleden	31%	35%		191	453	



**Tabel 79:**  
**Er is voldoende nazorg na ongewenst gedrag**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	63%	58%	57%	178	323	272
Belastingdienst	43%	41%	40%	335	847	479
Brandweer	59%	57%	70%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		51%	51%		230	322
Gevangeniswezen	51%	51%	51%	253	217	341
Politie	59%	60%	60%	269	322	561
Primair onderwijs	49%	51%	49%	272	307	812
Sociale Diensten	52%	51%	59%	604	594	384
Treinpersoneel	55%	63%	55%	313	268	441
UWV	40%	44%	49%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	40%	46%	46%	322	355	1641
Ziekenhuizen	61%	50%	59%	316	476	289
Arbeidsinspectie	59%	55%	64%	264	269	321
Burgemeesters en Wethouders	63%	72%		246	215	
Gemeenteraadsleden	36%	32%		191	453	

**Tabel 80:**

**Er is binnen mijn organisatie alleen aandacht voor ongewenst gedrag als er een voorval is geweest,  
 daarna niet meer  
 2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	42%	41%	38%	178	323	272
Belastingdienst	39%	33%	34%	335	847	479
Brandweer	38%	32%	32%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		41%	43%		230	322
Gevangeniswezen	54%	55%	55%	253	217	341
Politie	40%	31%	35%	269	322	561
Primair onderwijs	41%	44%	43%	272	307	812
Sociale Diensten	40%	40%	35%	604	594	384
Treinpersoneel	49%	46%	44%	313	268	441
UWV	47%	35%	34%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	55%	44%	42%	322	355	1641
Ziekenhuizen	37%	25%	30%	316	476	289
Arbeidsinspectie	29%	19%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	27%	25%		246	215	
Gemeenteraadsleden	26%	29%		191	453	

## **b. Maatregelen**

**Tabel 81:**

**Mijn organisatie communiceert naar externen dat ongewenst gedrag niet wordt getolereerd**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen. Deze vraag is in 2007 niet gesteld.

	2009	2011	2009	2011
Ambulance	53%	52%	323	272
Belastingdienst	45%	48%	847	479
Brandweer	39%	53%	266	325
Gerechtsdeurwaarders	59%	52%	230	322
Gevangeniswezen	83%	72%	217	341
Politie	76%	84%	322	561
Primair onderwijs	74%	69%	307	812
Sociale Diensten	79%	82%	594	384
Treinpersoneel	67%	58%	268	441
UWV	67%	73%	439	719
Voortgezet onderwijs	76%	75%	355	1641
Ziekenhuizen	54%	66%	476	289
Arbeidsinspectie	39%		269	
Burgemeesters en Wethouders	71%		215	
Gemeenteraadsleden	53%		453	

**Tabel 82:**

**Mijn organisatie wil dat medewerkers voorvallen van ongewenst gedrag melden**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen. Deze vraag is in 2007 niet gesteld.

	2009	2011	2009	2011
Ambulance	89%	86%	323	272
Belastingdienst	87%	88%	847	479
Brandweer	78%	87%	266	325
Gerechtsdeurwaarders	81%	75%	230	322
Gevangeniswezen	86%	86%	217	341
Politie	90%	90%	322	561
Primair onderwijs	80%	81%	307	812
Sociale Diensten	89%	90%	594	384
Treinpersoneel	93%	93%	268	441
UWV	88%	89%	439	719
Voortgezet onderwijs	74%	77%	355	1641
Ziekenhuizen	82%	88%	476	289
Arbeidsinspectie	94%		269	
Burgemeesters en Wethouders	90%		215	
Gemeenteraadsleden	58%		453	

**Tabel 83:**

**Er zijn afspraken over wat je moet doen in het geval van ongewenst gedrag**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

In 2007 is de vraag anders gesteld, namelijk: 'Er is een protocol waarin staat hoe je om moet gaan met ongewenst gedrag'.

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen. Deze vraag is in 2007 niet gesteld.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	44%	75%	76%	178	323	272
Belastingdienst	63%	79%	80%	335	847	479
Brandweer	34%	50%	62%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		53%	47%		230	322
Gevangeniswezen	70%	83%	83%	253	217	341
Politie	68%	81%	77%	269	322	561
Primair onderwijs	50%	61%	50%	272	307	812
Sociale Diensten	70%	82%	84%	604	594	384
Treinpersoneel	46%	74%	75%	313	268	441
UWV	64%	85%	80%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	43%	57%	52%	322	355	1641
Ziekenhuizen	47%	61%	78%	316	476	289
Arbeidsinspectie	59%	80%	64%	264	269	408
Burgemeesters en Wethouders	67%	78%		246	215	
Gemeenteraadsleden	30%	41%		191	453	

**Tabel 84:**  
**Er zijn trainingen voor het omgaan met ongewenst gedrag**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten  
**2007, 2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	56%	76%	62%	178	323	272
Belastingdienst	64%	76%	64%	335	847	479
Brandweer	28%	32%	33%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		55%	47%		230	322
Gevangeniswezen	57%	62%	64%	253	217	341
Politie	65%	61%	58%	269	322	561
Primair onderwijs	31%	36%	24%	272	307	812
Sociale Diensten	71%	82%	80%	604	594	384
Treinpersoneel	60%	69%	50%	313	268	441
UWV	76%	76%	79%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	38%	38%	29%	322	355	1641
Ziekenhuizen	55%	56%	71%	316	476	289
Arbeidsinspectie	69%	75%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	65%	69%		246	215	
Gemeenteraadsleden	25%	30%		191	453	

**Tabel 85:**

**Er zijn gedragsregels afgesproken waar externen zich aan dienen te houden**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	29%	36%	30%	178	323	272
Belastingdienst	34%	28%	29%	335	847	479
Brandweer	30%	28%	30%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		28%	20%		230	322
Gevangeniswezen	89%	93%	87%	253	217	341
Politie	47%	51%	46%	269	322	561
Primair onderwijs	62%	58%	47%	272	307	812
Sociale Diensten	65%	76%	72%	604	594	384
Treinpersoneel	60%	69%	60%	313	268	441
UWV	55%	62%	59%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	67%	70%	62%	322	355	1641
Ziekenhuizen	51%	52%	58%	316	476	289
Arbeidsinspectie	26%	25%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	50%	52%		246	215	
Gemeenteraadsleden	40%	41%		191	453	



**Tabel 86:**

**Er zijn gedragsregels afgesproken waar het personeel zich aan dient te houden**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	80%	74%	66%	178	323	272
Belastingdienst	73%	79%	73%	335	847	479
Brandweer	75%	70%	68%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		73%	61%		230	322
Gevangeniswezen	97%	96%	96%	253	217	341
Politie	89%	88%	81%	269	322	561
Primair onderwijs	75%	74%	67%	272	307	812
Sociale Diensten	75%	84%	77%	604	594	384
Treinpersoneel	83%	83%	85%	313	268	441
UWV	77%	93%	82%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	74%	78%	71%	322	355	1641
Ziekenhuizen	66%	70%	82%	316	476	289
Arbeidsinspectie	81%	81%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	84%	91%		246	215	
Gemeenteraadsleden	57%	60%		191	453	

**Tabel 87:**

**Er zijn organisatorische maatregelen getroffen om voorvallen tegen te gaan**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	44%	44%	32%	178	323	272
Belastingdienst	61%	54%	43%	335	847	479
Brandweer	38%	39%	35%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		54%	48%		230	322
Gevangeniswezen	65%	67%	57%	253	217	341
Politie	61%	56%	44%	269	322	561
Primair onderwijs	43%	48%	35%	272	307	812
Sociale Diensten	68%	71%	68%	604	594	384
Treinpersoneel	43%	55%	41%	313	268	441
UWV	67%	68%	66%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	41%	53%	37%	322	355	1641
Ziekenhuizen	55%	49%	52%	316	476	289
Arbeidsinspectie	55%	50%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	79%	79%		246	215	
Gemeenteraadsleden	37%	39%		191	453	

**Tabel 88:**

**Er zijn bouwkundige, technische of elektronische maatregelen getroffen om voorvallen tegen te gaan**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	22%	26%	25%	178	323	272
Belastingdienst	71%	65%	56%	335	847	479
Brandweer	32%	28%	22%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		72%	69%		230	322
Gevangeniswezen	69%	76%	69%	253	217	341
Politie	49%	45%	42%	269	322	561
Primair onderwijs	19%	20%	13%	272	307	812
Sociale Diensten	81%	81%	81%	604	594	384
Treinpersoneel	20%	40%	28%	313	268	441
UWV	76%	79%	73%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	26%	27%	22%	322	355	1641
Ziekenhuizen	52%	44%	43%	316	476	289
Arbeidsinspectie	47%	34%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	73%	80%		246	215	
Gemeenteraadsleden	37%	33%		191	453	

**Tabel 89:**  
**Er is een registratiesysteem voor voorvallen met ongewenst gedrag**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	53%	59%	56%	178	323	272
Belastingdienst	48%	43%	29%	335	847	479
Brandweer	30%	29%	35%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		27%	23%		230	322
Gevangeniswezen	55%	55%	60%	253	217	341
Politie	50%	57%	53%	269	322	561
Primair onderwijs	31%	46%	35%	272	307	812
Sociale Diensten	47%	60%	54%	604	594	384
Treinpersoneel	72%	78%	66%	313	268	441
UWV	50%	52%	49%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	48%	58%	49%	322	355	1641
Ziekenhuizen	67%	50%	60%	316	476	289
Arbeidsinspectie	48%	62%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	53%	49%		246	215	
Gemeenteraadsleden	24%	22%		191	453	

**Tabel 90:**  
**Alle voorvallen die gebeuren worden ook echt geregistreerd**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten  
**2007, 2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	37%	37%	29%	178	323	272
Belastingdienst	22%	29%	13%	335	847	479
Brandweer	36%	32%	32%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		26%	17%		230	322
Gevangeniswezen	37%	33%	34%	253	217	341
Politie	39%	46%	28%	269	322	561
Primair onderwijs	34%	36%	21%	272	307	812
Sociale Diensten	32%	37%	26%	604	594	384
Treinpersoneel	31%	37%	24%	313	268	441
UWV	29%	38%	26%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	32%	32%	22%	322	355	1641
Ziekenhuizen	34%	25%	25%	316	476	289
Arbeidsinspectie	23%	26%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	47%	41%		246	215	
Gemeenteraadsleden	18%	16%		191	453	

**Tabel 91:**  
**Mijn organisatie biedt nazorg aan de betrokken werknemer**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	77%	80%	69%	178	323	272
Belastingdienst	53%	54%	49%	335	847	479
Brandweer	67%	71%	75%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		54%	49%		230	322
Gevangeniswezen	72%	74%	67%	253	217	341
Politie	75%	81%	76%	269	322	561
Primair onderwijs	50%	55%	41%	272	307	812
Sociale Diensten	59%	63%	58%	604	594	384
Treinpersoneel	84%	90%	82%	313	268	441
UWV	49%	53%	50%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	46%	48%	38%	322	355	1641
Ziekenhuizen	70%	65%	68%	316	476	289
Arbeidsinspectie	82%	76%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	68%	80%		246	215	
Gemeenteraadsleden	26%	33%		191	453	

**Tabel 92:**  
**Mijn organisatie geeft zoveel mogelijk een reactie naar de dader**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen. Deze vraag is in 2007 niet gesteld.

	2009	2011	2009	2011
Ambulance	24%	25%	323	272
Belastingdienst	30%	29%	847	479
Brandweer	23%	20%	266	325
Gerechtsdeurwaarders	53%	38%	230	322
Gevangeniswezen	60%	63%	217	341
Politie	58%	49%	322	561
Primair onderwijs	63%	51%	307	812
Sociale Diensten	65%	67%	594	384
Treinpersoneel	24%	18%	268	441
UWV	53%	53%	439	719
Voortgezet onderwijs	74%	57%	355	1641
Ziekenhuizen	26%	31%	476	289
Arbeidsinspectie	26%		269	
Burgemeesters en Wethouders	68%		215	
Gemeenteraadsleden	28%		453	

**Tabel 93:**  
**De organisatie verhaalt de schade zoveel mogelijk op de dader**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen. Deze vraag is in 2007 niet gesteld.

	2009	2011	2009	2011
Ambulance	29%	25%	323	272
Belastingdienst	12%	12%	847	479
Brandweer	27%	29%	266	325
Gerechtsdeurwaarders	49%	40%	230	322
Gevangeniswezen	31%	29%	217	341
Politie	62%	60%	322	561
Primair onderwijs	32%	26%	307	812
Sociale Diensten	29%	20%	594	384
Treinpersoneel	59%	43%	268	441
UWV	22%	19%	439	719
Voortgezet onderwijs	41%	34%	355	1641
Ziekenhuizen	17%	17%	476	289
Arbeidsinspectie	15%		269	
Burgemeesters en Wethouders	65%		215	
Gemeenteraadsleden	25%		453	



**Tabel 94:**  
**De werkgever doet altijd aangifte van ernstig ongewenst gedrag**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2009, 2011**

% ja. De categorie "weet niet" is in de analyse meegenomen. Deze vraag is in 2007 niet gesteld.

	2009	2011	2009	2011
Ambulance	42%	41%	323	272
Belastingdienst	40%	29%	847	479
Brandweer	40%	49%	266	325
Gerechtsdeurwaarders	48%	37%	230	322
Gevangeniswezen	31%	28%	217	341
Politie	49%	47%	322	561
Primair onderwijs	33%	26%	307	812
Sociale Diensten	56%	44%	594	384
Treinpersoneel	40%	31%	268	441
UWV	46%	38%	439	719
Voortgezet onderwijs	36%	31%	355	1641
Ziekenhuizen	32%	26%	476	289
Arbeidsinspectie	44%		269	
Burgemeesters en Wethouders	67%		215	
Gemeenteraadsleden	33%		453	







**Tabel 98:**

**Wat organisatie nog meer zou moeten doen tegen ongewenst gedrag binnen de beroepsgroep (open antwoord)**

Deze vraag is gesteld aan alle respondenten

**2011**

aantal antwoorden

		<i>n totaal</i>
Ambulance	149	272
Belastingdienst	177	479
Brandweer	117	325
Gerechtsdeurwaarders	148	322
Gevangeniswezen	233	341
Politie	293	561
Primair onderwijs	406	812
Sociale Diensten	149	384
Treinpersoneel	292	441
UWV	258	719
Voortgezet onderwijs	850	1641
Ziekenhuizen	141	289
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

## **DEEL 4 - WERKSITUATIE**

### **a. Beoordeling werkomstandigheden**

**Tabel 99:**

**De communicatie tussen het management en de werknemers is:**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% slecht + % heel slecht.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	15%	16%	21%	178	323	272
Belastingdienst	26%	22%	15%	335	847	479
Brandweer	13%	7%	7%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		9%	7%		230	322
Gevangeniswezen	44%	45%	42%	253	217	341
Politie	20%	20%	22%	269	322	561
Primair onderwijs	16%	8%	10%	272	307	812
Sociale Diensten	17%	15%	12%	604	594	384
Treinpersoneel	35%	22%	23%	313	268	441
UWV	14%	11%	8%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	24%	18%	19%	322	355	1641
Ziekenhuizen	23%	10%	14%	316	476	289
Arbeidsinspectie	9%	7%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	3%	1%		246	215	
Gemeenteraadsleden	5%	4%		191	453	

**Tabel 100:**

**De communicatie naar externen over de dienstverlening en de werkwijze is:\***

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% slecht + % heel slecht.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	6%	9%	20%	178	323	272
Belastingdienst	17%	11%	11%	335	847	479
Brandweer	4%	7%	9%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		4%	6%		230	322
Gevangeniswezen	25%	18%	20%	253	217	341
Politie	10%	9%	15%	269	322	561
Primair onderwijs	5%	3%	6%	272	307	812
Sociale Diensten	4%	7%	6%	604	594	384
Treinpersoneel	36%	21%	31%	313	268	441
UWV	17%	9%	7%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	8%	10%	9%	322	355	1641
Ziekenhuizen	5%	4%	11%	316	476	289
Arbeidsinspectie	2%	4%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	3%	0%		246	215	
Gemeenteraadsleden	3%	8%		191	453	

\* In 2009 luidde de vraagstelling: "De communicatie tussen onze organisatie en externen is:"



**Tabel 101:**  
**Ik heb voldoende tijd voor contact met externen.**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	73%	76%	69%	178	323	272
Belastingdienst	75%	80%	82%	335	847	479
Brandweer	70%	70%	61%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		81%	81%		230	322
Gevangeniswezen	35%	33%	37%	253	217	341
Politie	66%	71%	69%	269	322	561
Primair onderwijs	67%	70%	70%	272	307	812
Sociale Diensten	65%	69%	72%	604	594	384
Treinpersoneel	68%	66%	52%	313	268	441
UWV	59%	65%	75%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	60%	68%	65%	322	355	1641
Ziekenhuizen	65%	65%	61%	316	476	289
Arbeidsinspectie	79%	81%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	80%	88%		246	215	
Gemeenteraadsleden	73%	72%		191	453	

**Tabel 102:**

**Ik heb voldoende invloed op de inhoud van mijn werk.**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	71%	76%	58%	178	323	272
Belastingdienst	72%	72%	75%	335	847	479
Brandweer	72%	74%	68%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		81%	73%		230	322
Gevangeniswezen	51%	44%	50%	253	217	341
Politie	74%	75%	64%	269	322	561
Primair onderwijs	82%	78%	83%	272	307	812
Sociale Diensten	73%	69%	75%	604	594	384
Treinpersoneel	46%	58%	55%	313	268	441
UWV	64%	61%	72%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	70%	75%	81%	322	355	1641
Ziekenhuizen	73%	71%	72%	316	476	289
Arbeidsinspectie	75%	82%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	89%	94%		246	215	
Gemeenteraadsleden	80%	81%		191	453	

**Tabel 103:**

**Ik vermijd in mijn werk risicovolle situaties met agressie en geweld door externen.**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen. Deze vraag is in 2007 en 2009 niet gesteld.

	2011	2011
Ambulance	40%	272
Belastingdienst	37%	479
Brandweer	33%	325
Gerechtsdeurwaarders	36%	322
Gevangeniswezen	14%	341
Politie	12%	561
Primair onderwijs	43%	812
Sociale Diensten	38%	384
Treinpersoneel	49%	441
UWV	36%	719
Voortgezet onderwijs	38%	1641
Ziekenhuizen	37%	289
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 104:**

**Als zich tijdens mijn werk lastige situaties met externen voordoen, komt het wel eens voor dat ik niet voor mezelf durf op te komen.**

**2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen. Deze vraag is in 2007 en 2009 niet gesteld.

	2011	2011
Ambulance	14%	272
Belastingdienst	7%	479
Brandweer	9%	325
Gerechtsdeurwaarders	15%	322
Gevangeniswezen	8%	341
Politie	6%	561
Primair onderwijs	28%	812
Sociale Diensten	11%	384
Treinpersoneel	18%	441
UWV	15%	719
Voortgezet onderwijs	14%	1641
Ziekenhuizen	26%	289
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 105:**

**Om lastige situaties met externen te voorkomen, komt het wel eens voor dat ik regels minder strikt naleef.**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen. Deze vraag is in 2007 en 2009 niet gesteld.

	2011	2011
Ambulance	38%	272
Belastingdienst	10%	479
Brandweer	21%	325
Gerechtsdeurwaarders	21%	322
Gevangeniswezen	23%	341
Politie	15%	561
Primair onderwijs	21%	812
Sociale Diensten	14%	384
Treinpersoneel	51%	441
UWV	19%	719
Voortgezet onderwijs	27%	1641
Ziekenhuizen	38%	289
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 106:**  
**In mijn organisatie moeten werknemers prestatienormen halen.**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen. Deze vraag is in 2007 en 2009 niet gesteld.

	2011	2011
Ambulance	39%	272
Belastingdienst	63%	479
Brandweer	35%	325
Gerechtsdeurwaarders	42%	322
Gevangeniswezen	31%	341
Politie	64%	561
Primair onderwijs	49%	812
Sociale Diensten	67%	384
Treinpersoneel	58%	441
UWV	88%	719
Voortgezet onderwijs	42%	1641
Ziekenhuizen	38%	289
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 107:**

**In mijn organisatie moeten werknemers zich aan regels en procedures houden.**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen. Deze vraag is in 2007 en 2009 niet gesteld.

	2011	2011
Ambulance	92%	272
Belastingdienst	93%	479
Brandweer	93%	325
Gerechtsdeurwaarders	93%	322
Gevangeniswezen	95%	341
Politie	95%	561
Primair onderwijs	90%	812
Sociale Diensten	94%	384
Treinpersoneel	93%	441
UWV	94%	719
Voortgezet onderwijs	87%	1641
Ziekenhuizen	91%	289
Arbeidsinspectie		
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 108:**  
**Externen zijn in het algemeen tevreden over onze dienstverlening.**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten  
**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	84%	90%	93%	178	323	272
Belastingdienst	37%	44%	54%	335	847	479
Brandweer	82%	79%	86%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		68%	65%		230	322
Gevangeniswezen	45%	36%	40%	253	217	341
Politie	54%	57%	45%	269	322	561
Primair onderwijs	86%	86%	87%	272	307	812
Sociale Diensten	62%	65%	70%	604	594	384
Treinpersoneel	51%	74%	61%	313	268	441
UWV	46%	62%	60%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	69%	75%	76%	322	355	1641
Ziekenhuizen	82%	79%	80%	316	476	289
Arbeidsinspectie	60%	67%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	78%	83%		246	215	
Gemeenteraadsleden	54%	55%		191	453	



**Tabel 109:**  
**Er is binnen mijn organisatie sprake van cliëkvorming en uitsluiting.**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens. In de vraagstelling is geen categorie "geen mening" opgenomen.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	27%	22%	18%	178	323	272
Belastingdienst	23%	21%	17%	335	847	479
Brandweer	30%	20%	15%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		20%	11%		230	322
Gevangeniswezen	48%	43%	38%	253	217	341
Politie	34%	26%	23%	269	322	561
Primair onderwijs	30%	26%	17%	272	307	812
Sociale Diensten	23%	26%	11%	604	594	384
Treinpersoneel	22%	18%	15%	313	268	441
UWV	16%	17%	12%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	35%	32%	19%	322	355	1641
Ziekenhuizen	25%	17%	11%	316	476	289
Arbeidsinspectie	18%	12%		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	9%	5%		246	215	
Gemeenteraadsleden	21%	20%		191	453	

## **b. Beschrijving werksituatie**



**Tabel 111:**  
**Heeft u een leidinggevende functie?**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten  
**2007, 2009, 2011**

% respondenten dat heeft aangegeven een leidinggevende functie te hebben.

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	10%	8%	4%	178	323	272
Belastingdienst	2%	5%	2%	335	847	479
Brandweer	41%	42%	36%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		46%	55%		230	322
Gevangeniswezen	3%	3%	4%	253	217	341
Politie	29%	28%	24%	269	322	561
Primair onderwijs	21%	21%	21%	272	307	812
Sociale Diensten	15%	10%	5%	604	594	384
Treinpersoneel	4%	5%	3%	313	268	441
UWV	6%	4%	1%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	25%	19%	18%	322	355	1641
Ziekenhuizen	16%	18%	15%	316	476	289
Arbeidsinspectie	8%	13%	10%	264	269	439
Burgemeesters en Wethouders	77%	93%		246	215	
Gemeenteraadsleden	36%	55%		191	453	

**Tabel 112:**  
**Hoeveel uur per week werkt u?**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2011**

Gemiddeld aantal uur per week dat respondenten werken.

	2011	<i>n</i>
Ambulance	34	272
Belastingdienst	35	479
Brandweer	24	325
Gerechtsdeurwaarders	37	322
Gevangeniswezen	35	341
Politie	35	561
Primair onderwijs	30	812
Sociale Diensten	33	384
Treinpersoneel	35	441
UWV	34	719
Voortgezet onderwijs	32	1641
Ziekenhuizen	30	289
Arbeidsinspectie	36	439
Burgemeesters en Wethouders		
Gemeenteraadsleden		

**Tabel 113:**  
**Met hoeveel externen komt u in uw werk in aanraking?**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2011**

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk. Deze vraag is in 2009 niet gesteld.

	met meer dan 50 personen per dag	met 11-50 personen per dag	met 1-10 personen per dag	met ongeveer 1 persoon per week	met minder dan 1 persoon per week	2011
Ambulance	10%	49%	39%	1%	0%	272
Belastingdienst	6%	18%	51%	22%	4%	479
Brandweer	2%	14%	54%	21%	8%	325
Gerechtsdeurwaarders	11%	76%	13%	0%	0%	322
Gevangeniswezen	52%	35%	10%	3%	0%	341
Politie	10%	37%	45%	7%	1%	561
Primair onderwijs	25%	40%	29%	4%	2%	812
Sociale Diensten	3%	19%	73%	4%	1%	384
Treinpersoneel	85%	6%	6%	2%	1%	441
UWV	3%	14%	76%	5%	2%	719
Voortgezet onderwijs	55%	11%	21%	10%	3%	1641
Ziekenhuizen	32%	56%	10%	1%	1%	289
Arbeidsinspectie	1%	9%	71%	20	0%	439
Burgemeesters en Wethouders						
Gemeenteraadsleden						



**Tabel 115:**  
**Op welk tijdstip werkt u?**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2011**

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk. Deze vraag is in 2009 niet gesteld.

	overdag	avond	nacht	2011
Ambulance	100%	97%	97%	272
Belastingdienst	100%	22%	14%	479
Brandweer	97%	79%	76%	325
Gerechtsdeurwaarders	100%	6%	1%	322
Gevangeniswezen	100%	81%	58%	341
Politie	99%	65%	47%	561
Primair onderwijs	100%	8%	0%	812
Sociale Diensten	100%	4%	2%	384
Treinpersoneel	92%	83%	77%	441
UWV	100%	2%	1%	719
Voortgezet onderwijs	100%	11%	0%	1641
Ziekenhuizen	99%	51%	37%	289
Arbeidsinspectie	99%	44%	36%	439
Burgemeesters en Wethouders				
Gemeenteraadsleden				



**Tabel 116:**  
**Zijn er tijdens uw werk collega's aanwezig in uw nabije omgeving?**

Deze stelling is voorgelegd aan alle respondenten

**2011**

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk. Deze vraag is in 2009 niet gesteld.

	altijd	vaak	soms	zelden	nooit	2011
Ambulance	81%	14%	4%	1%	0%	272
Belastingdienst	39%	31%	18%	10%	2%	479
Brandweer	71%	23%	5%	1%	0%	325
Gerechtsdeurwaarders	1%	5%	37%	39%	19%	322
Gevangeniswezen	70%	26%	5%	0%	0%	341
Politie	42%	47%	10%	1%	0%	561
Primair onderwijs	53%	41%	5%	1%	0%	812
Sociale Diensten	49%	41%	8%	1%	1%	384
Treinpersoneel	21%	37%	37%	5%	0%	441
UWV	66%	26%	6%	1%	1%	719
Voortgezet onderwijs	43%	43%	11%	3%	0%	1641
Ziekenhuizen	56%	40%	3%	1%	0%	289
Arbeidsinspectie	28%	27%	19%	25%	2%	439
Burgemeesters en Wethouders						
Gemeenteraadsleden						

## **DEEL 5 - PERSOONLIJKE KENMERKEN**

**Tabel 117:**  
**Hoeveel volledige dienstjaren werkt u in uw huidige functie?**

Deze vraag is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

gemiddeld aantal dienstjaren dat respondenten werken in huidige functie

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	11	11	11	178	323	272
Belastingdienst	15	12	16	335	847	479
Brandweer	10	9	11	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		8	10		230	321
Gevangeniswezen	11	12	14	253	217	341
Politie	9	11	11	269	322	561
Primair onderwijs	15	15	16	272	307	812
Sociale Diensten	8	7	8	604	594	384
Treinpersoneel	12	11	17	313	268	441
UWV	8	9	11	468	439	719
Voortgezet onderwijs	12	13	16	322	355	1641
Ziekenhuizen	11	10	11	316	476	289
Arbeidsinspectie	8	7		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	7	7		246	215	
Gemeenteraadsleden	8	8		191	453	

**Tabel 118:**  
**Hoeveel volledige dienstjaren werkt u bij uw huidige werkgever?**

Deze vraag is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

gemiddeld aantal dienstjaren dat respondenten werken bij huidige werknemer

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	10	10	9	178	323	272
Belastingdienst	25	23	25	335	847	479
Brandweer	13	11	12	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		9	10		230	321
Gevangeniswezen	13	14	15	253	217	341
Politie	17	17	18	269	322	561
Primair onderwijs	13	13	14	272	307	812
Sociale Diensten	10	10	10	604	594	384
Treinpersoneel	12	13	19	313	268	441
UWV	13	13	16	468	439	719
Voortgezet onderwijs	12	12	14	322	355	1641
Ziekenhuizen	12	11	11	316	476	289
Arbeidsinspectie	12	13		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	7	5		246	215	
Gemeenteraadsleden	7	9		191	453	

**Tabel 119:**  
**Wat is uw geslacht?**

Deze vraag is voorgelegd aan alle respondenten  
**2007, 2009, 2011**

% per antwoord

	2007		2009		2011		2007	2009	2011
	man	vrouw	man	vrouw	man	vrouw			
Ambulance	76%	24%	75%	25%	73%	27%	178	323	272
Belastingdienst	85%	15%	66%	34%	70%	30%	335	847	479
Brandweer	89%	11%	94%	6%	94%	6%	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders			78%	22%	73%	27%		230	321
Gevangeniswezen	77%	23%	65%	35%	76%	24%	253	217	341
Politie	67%	33%	64%	36%	65%	35%	269	322	561
Primair onderwijs	21%	79%	18%	82%	20%	80%	272	307	812
Sociale Diensten	38%	62%	41%	59%	45%	55%	604	594	384
Treinpersoneel	73%	27%	62%	38%	84%	16%	313	268	441
UWV	46%	54%	59%	41%	45%	55%	468	439	719
Voortgezet onderwijs	53%	47%	50%	50%	51%	49%	322	355	1641
Ziekenhuizen	19%	81%	30%	70%	18%	82%	316	476	289
Arbeidsinspectie	63%	37%	62%	38%			264	269	
Burgemeesters en Wethouders	84%	16%	84%	16%			246	215	
6 Gemeenteraadsleden	73%	27%	70%	30%			191	453	

**Tabel 120:**  
**Wat is uw leeftijd?**

Deze vraag is voorgelegd aan alle respondenten

**2007, 2009, 2011**

gemiddelde leeftijd van de respondenten

	2007	2009	2011	2007	2009	2011
Ambulance	41	42	44	178	323	272
Belastingdienst	48	47	50	335	847	479
Brandweer	40	42	42	226	266	325
Gerechtsdeurwaarders		40	41		230	321
Gevangeniswezen	44	46	46	253	217	341
Politie	43	45	46	269	322	561
Primair onderwijs	45	47	48	272	307	812
Sociale Diensten	43	43	44	604	594	384
Treinpersoneel	45	44	49	313	268	441
UWV	46	46	46	468	439	719
Voortgezet onderwijs	46	48	50	322	355	1641
Ziekenhuizen	43	42	43	316	476	289
Arbeidsinspectie	45	48		264	269	
Burgemeesters en Wethouders	52	56		246	215	
Gemeenteraadsleden	49	52		191	453	

