



Rapport

Grensoverschrijdend gedrag op het werk

Een analyse naar omvang, risico's en impact op het welzijn en de gezondheid van werknemers op basis van de werkbaarheidsmonitor 2013.

Brussel, mei 2015

Dit rapport verstrekt informatie uit de Vlaamse Werkbaarheidsmonitor voor werknemers en zelfstandige ondernemers. Bekijk alle resultaten op www.werkbaarwerk.be

Bij gebruik van gegevens en informatie uit deze publicatie wordt een correcte bronvermelding op prijs gesteld.

Inhoud

Inleiding	4
1. Methode	5
1.1. Databestand	5
1.2. Definitie	5
2. Grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer: omvang en risicogroepen	7
2.1. Grensoverschrijdend gedrag op het werk: hoeveel slachtoffers?	7
2.2. Risicogroepen voor grensoverschrijdend gedrag op het werk	10
2.2.1. Grensoverschrijdend gedrag naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en gezinssituatie.	10
2.2.2. Grensoverschrijdend gedrag naar kenmerken van de job	13
2.2.3. Grensoverschrijdend gedrag naar sector	15
3. Grensoverschrijdend gedrag op het werk en risico's in de arbeidssituatie	16
4. Impact van grensoverschrijdend gedrag op het welzijn en functioneren van de werknemer	21
Besluit	24
Bibliografie	25

Inleiding

In dit rapport kijken we hoeveel werknemers het slachtoffer werden van grensoverschrijdend gedrag op het werk en willen we weten welke de risicogroepen zijn voor de blootstelling aan grensoverschrijdend gedrag. We onderzoeken ook welke rol de arbeidscontext speelt en welke invloed de confrontatie met grensoverschrijdend gedrag heeft op de gezondheid en het welzijn van de werknemer.

Structuur van het rapport

In het eerste hoofdstuk beschrijven we het gebruikte databestand en lichten we de definitie van grensoverschrijdend gedrag toe die in dit rapport gehanteerd wordt.

In het tweede hoofdstuk van het rapport kijken we hoeveel werknemers in Vlaanderen aangeven dat ze het slachtoffer werden van ‘grensoverschrijdend gedrag’ op de werkvloer. Hoeveel werknemers in Vlaanderen rapporteren dat ze persoonlijk geconfronteerd werden met hetzij lichamelijk geweld, ongewenst seksueel gedrag of pestgedrag? Hoeveel werknemers rapporteren dat ze slachtoffer werden van meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag? Vervolgens gaan we na bij welke groepen werknemers vooral grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer gerapporteerd wordt. Zijn er verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen jongeren en ouderen, tussen arbeiders en bedienden, tussen sectoren?

In het derde hoofdstuk onderzoeken we of de arbeidssituatie van de werknemers al dan niet het risico verhoogt om blootgesteld te worden aan grensoverschrijdend gedrag. We werpen daarbij een blik op drie elementen in de arbeidssituatie, met name:

- De werkdruk of de arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen, zoals het werkvolume, het werktempo en tijdslimieten.
- De taakvariatie of de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op de vaardigheden van de werknemer (afwisseling in het werk).
- De autonomie of de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk.

In het vierde hoofdstuk tenslotte gaan we in op de samenhang tussen grensoverschrijdend gedrag op het werk en het functioneren en het welzijn van de werknemer. Vragen hierbij zijn of er een verband is tussen blootstelling aan grensoverschrijdend gedrag en werkstress of motivatieproblemen, of werknemers die slachtoffer werden van grensoverschrijdend gedrag vaker ander werk zoeken, of ze meer of langer uitvallen door ziekte, of ze het al dan niet moeilijker vinden om hun job tot het pensioen te kunnen uitvoeren.

1. Methode

1.1. Databestand

De analyse van het grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer is uitgevoerd op basis van het databestand van de Vlaamse Werkbaarheidsmonitor (WBM) van de SERV – Stichting Innovatie & Arbeid.

De WBM is een grootschalig cross-sectioneel onderzoek naar de arbeidssituatie van de werknemers en de zelfstandige ondernemers in Vlaanderen. Driejaarlijks wordt een representatieve steekproef van werknemers (eerste meting 2004) en zelfstandige ondernemers (eerste meting 2007), benaderd voor het invullen van de schriftelijke enquête. De monitor focust centraal op de werkbaarheid van de jobs, waarbij vier kenmerken centraal staan: de psychische vermoeidheid, het welbevinden in het werk, de leermogelijkheden in de job en de werk-privé-balans. Ook de arbeidssituatie, in termen van werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie, autonomie, ondersteuning door de leiding en (fysieke) arbeidsomstandigheden wordt in beeld gebracht. Verder wordt ook informatie verzameld over persoonskenmerken, contractkenmerken, organisatiekenmerken en arbeidsvoorwaarden. Bij werknemers wordt ook gepeild naar de confrontatie met grensoverschrijdend gedrag op het werk¹. Dit is niet het geval voor de zelfstandige ondernemers. De gegevens in dit rapport hebben dus enkel betrekking op de werknemers op de Vlaamse arbeidsmarkt. In 2013 werden 40.000 werknemers uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. Dit leverde 17.214 bruikbare enquêtes (gerealiseerde steekproef) op of een nettorespons van 43,1%. De methodologie van de werkbaarheidsmonitor is uitvoerig beschreven in de methodologische nota van het instrument (Bourdeaud'hui, R. & Vanderhaeghe, S, 2013).²

1.2. Definitie

Grensoverschrijdend gedrag op het werk is in de WBM gedefinieerd op basis van drie ongewenste omgangsvormen, met name: lichamelijk geweld, ongewenst seksueel gedrag en pestgedrag. Concreet wordt aan de werknemers de volgende vraag gesteld:

“Hoe dikwijls was u in de afgelopen 12 maanden op het werk slachtoffer van..?”

- Lichamelijk geweld
- Ongewenst seksueel gedrag
- Pesten

De antwoordcategorieën die aangevinkt kunnen worden zijn: altijd, vaak, soms, nooit.

We spreken in dit rapport over grensoverschrijdend gedrag als de werknemer in het afgelopen jaar aangeeft een enkele keer of vaker (dus: soms, vaak of altijd) het slachtoffer was van één of

¹ De vragenlijst kan gedownload worden op www.werkbaarwerk.be

² Bourdeaud'hui, R. & Vanderhaeghe, S (2013), [Methodologische nota, beschrijving en vergelijking van de methodologie van de werkbaarheidsmonitor werknemers 2004, 2007, 2010, 2013 en de werkbaarheidsmonitor zelfstandige ondernemers 2007, 2010, 2013](#) SERV/ Stichting- Innovatie & Arbeid, Brussel, 2013.

meerdere van de drie vormen van grensoverschrijdend gedrag die hierboven opgesomd zijn.³ Een beperking is dat met de drie genoemde ongewenste omgangsvormen (lichamelijk geweld, ongewenst seksueel gedrag en pestgedrag) niet alle vormen van grensoverschrijdend gedrag bevraagd worden. Naast lichamelijk geweld kan er bijvoorbeeld ook sprake zijn van intimidatie of verbale agressie zoals beschimpingen, beledigingen of plagerijen. Ook dat zijn vormen van grensoverschrijdend gedrag waarbij een werknemer bedreigd of aangevallen kan worden bij de uitvoering van het werk. Een andere beperking is dat we geen onderscheid kunnen maken tussen 'interne' en 'externe' vormen van ongewenst gedrag. In het eerste geval gaat het om grensoverschrijdend gedrag door collega's of leidinggevenden, in het tweede geval gaat het om grensoverschrijdend gedrag door klanten, patiënten, leerlingen, passagiers en dergelijke.

³ 'het afgelopen jaar' betekent hier de 12 maanden die voorafgaan aan het invullen van de enquête. Concreet gaat het hier dus om de periode begin (februari – april) 2012 – begin (februari – april) 2013.

2. Grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer: omvang en risicogroepen

In dit hoofdstuk gaan we na hoeveel werknemers in Vlaanderen het slachtoffer werden van een of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer. Vervolgens kijken we welke groepen van werknemers vooral worden blootgesteld aan grensoverschrijdend gedrag. Zijn alleenstaanden of ouderen meer dan anderen het slachtoffer van pestgedrag? Worden mannen meer dan vrouwen geconfronteerd met lichamelijk geweld? Hoe verschillen diverse beroepsgroepen in de blootstelling aan grensoverschrijdend gedrag? Zijn er sectoren waar grensoverschrijdend gedrag opvallend meer of minder voorkomt?

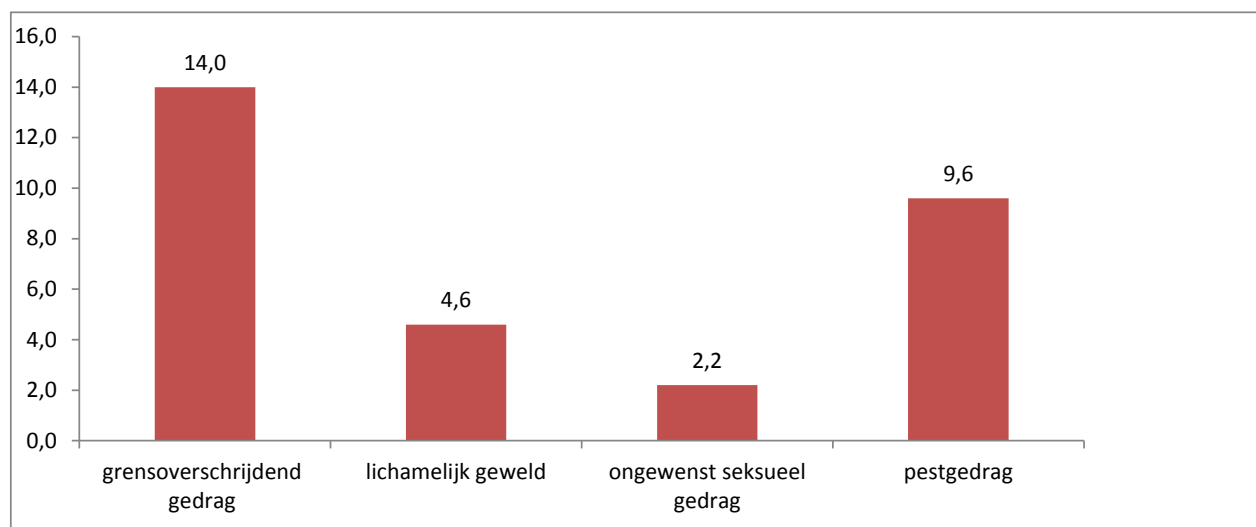
2.1. Grensoverschrijdend gedrag op het werk: hoeveel slachtoffers?

Van alle werknemers in Vlaanderen werd ongeveer één op de zeven (14%) persoonlijk geconfronteerd met één of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag tijdens het werk (grafiek 1). In absolute cijfers gaat het om ongeveer 322.000 werknemers die het slachtoffer werden van grensoverschrijdend gedrag tijdens het werk. 2,2% (+/- 50.600) was het slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag, 4,6% (+/- 105.800) van lichamelijk geweld en 9,6% (220.800) van pestgedrag.

Zoals eerder gezegd wordt in de enquête niet gepeild naar vormen van intimidatie en verbale agressie op het werk. Dat betekent dat het cijfer van 14% wellicht een onderschatting is van de prevalentie van het grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer. Verder moeten we er ook rekening mee houden dat de werkbaarheidsenquête enkel werknemers bevraagt die op het ogenblik van de peiling effectief aan het werk zijn⁴. Wellicht zijn er ook slachtoffers van ernstige vormen van grensoverschrijdend gedrag die op het ogenblik van de bevraging afwezig zijn door ziekte ten gevolge van de confrontatie met grensoverschrijdend gedrag of die om dezelfde reden niet meer actief zijn op de arbeidsmarkt. Dit leidt tot een bijkomende onderschatting van de omvang van de problematiek. Daartegenover staat dat we de ervaringen van de werknemers rapporteren zonder meer informatie te hebben over wat er zich heeft afgespeeld. Het kan zijn dat wat door de werknemer zelf als grensoverschrijdend gedrag wordt gerapporteerd, door anderen niet als dusdanig benoemd of gepercipieerd wordt.

⁴ De argumentatie hiervoor is uiteengezet in de methodologische nota van de werkbaarheidsmonitor (zie voetnoot 3).

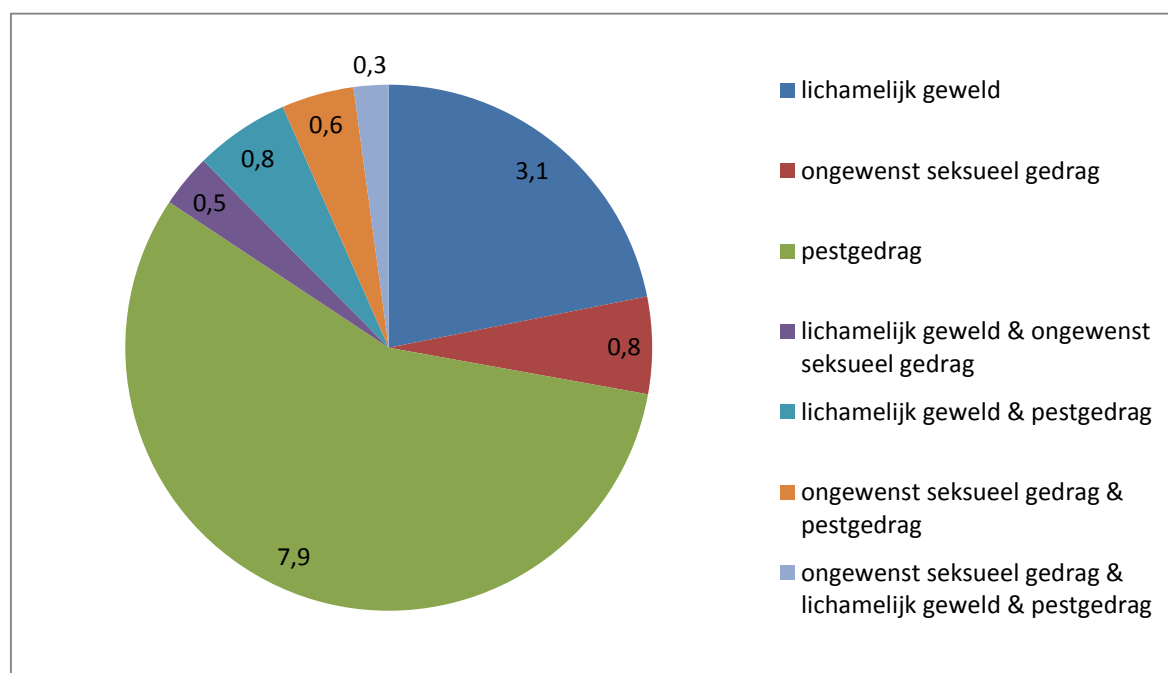
Grafiek 1: Slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag (lichamelijk geweld, ongewenst seksueel gedrag en pestgedrag). % van werknemers



In tabel 1 en grafiek 2 kunnen we aflezen hoeveel werknemers het slachtoffer werden van één, ofwel van meerdere types van grensoverschrijdend gedrag tijdens het werk. 11,8% gaf aan het slachtoffer te zijn van ofwel lichamelijk geweld, ofwel pestgedrag, ofwel ongewenst seksueel gedrag. 1,9% (+/- 43.700) antwoordt het slachtoffer geweest te zijn van twee vormen van ongewenst gedrag op het werk en 0,3% (+/- 6.900) geeft aan zowel gepest geweest te zijn, als het slachtoffer geweest te zijn van ongewenst seksueel gedrag en lichamelijk geweld. Van alle werknemers geeft 0,5% aan het slachtoffer te zijn van lichamelijk geweld én seksueel ongewenst gedrag, 0,6% van seksueel ongewenst gedrag en pestgedrag en 0,8% van pestgedrag en lichamelijk geweld. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat we niet kunnen weten in welke mate respondenten, die aangeven dat ze het slachtoffer werden van twee of drie vormen van grensoverschrijdend gedrag, het effectief over verschillende 'incidenten' hebben. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat mensen die rapporteren dat zij één of meerdere keren het slachtoffer waren van lichamelijk geweld voor dezelfde 'incidenten' ook 'aanvinken' dat ze gepest werden. Zo is het ook best mogelijk dat ongewenst seksueel gedrag gepaard gaat met lichamelijk geweld en door de werknemer (terecht) dubbel gerapporteerd wordt. Van alle werknemers die slachtoffer werden van ongewenst seksueel gedrag geeft bijvoorbeeld meer dan 60% aan dat ze ook persoonlijk geconfronteerd werden met een of meerdere andere vormen van ongewenst gedrag (hetzij pestgedrag of lichamelijk geweld). Dit zou een indicatie van het voorgaande kunnen zijn.

Tabel 1: Slachtoffers van één of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag. % van werknemers.

	N	%	% totaal
geen slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag	13391		86,0
lichamelijk geweld	477	25,9	3,1
ongewenst seksueel gedrag	130	7,1	0,8
pestgedrag	1232	67,0	7,9
subtotaal	1839	100	11,8
lichamelijk geweld & ongewenst seksueel gedrag	71	24,1	0,5
lichamelijk geweld & pestgedrag	127	43,1	0,8
ongewenst seksueel gedrag & pestgedrag	97	32,9	0,6
subtotaal	295	100	1,9
ongewenst seksueel gedrag & lichamelijk geweld & pestgedrag	42		0,3
algemeen totaal	15567		100

Grafiek 2: Slachtoffers van één of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag. % van werknemers.

2.2. Risicogroepen voor grensoverschrijdend gedrag op het werk

In de volgende drie rubrieken kijken we welke verschillen er zijn in de blootstelling aan grensoverschrijdend gedrag op de werkplek naar persoonskenmerken (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezinssituatie), naar jobkenmerken en naar sector.

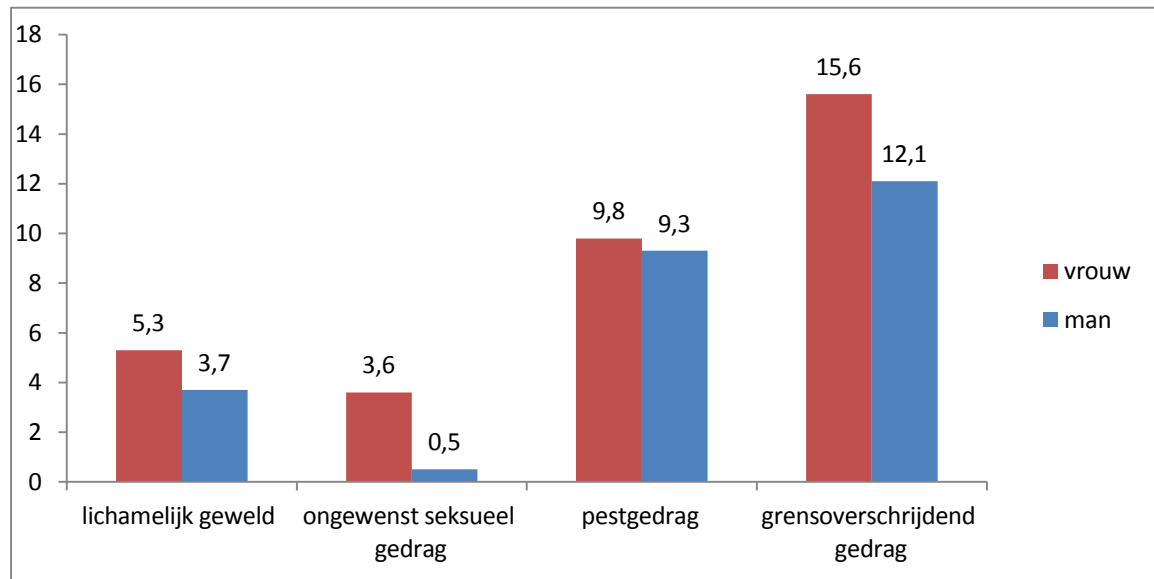
2.2.1. Grensoverschrijdend gedrag naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en gezinssituatie.

Uit grafiek 2 blijkt dat vrouwen meer blootgesteld worden aan grensoverschrijdend gedrag dan mannen (15,6% versus 12,1%). Dit geldt vooral voor ongewenst seksueel gedrag (3,6% versus 0,5%) en in mindere mate voor lichamelijk geweld (5,3% versus 3,7%). Voor pestgedrag is het verschil statistisch niet significant⁵.

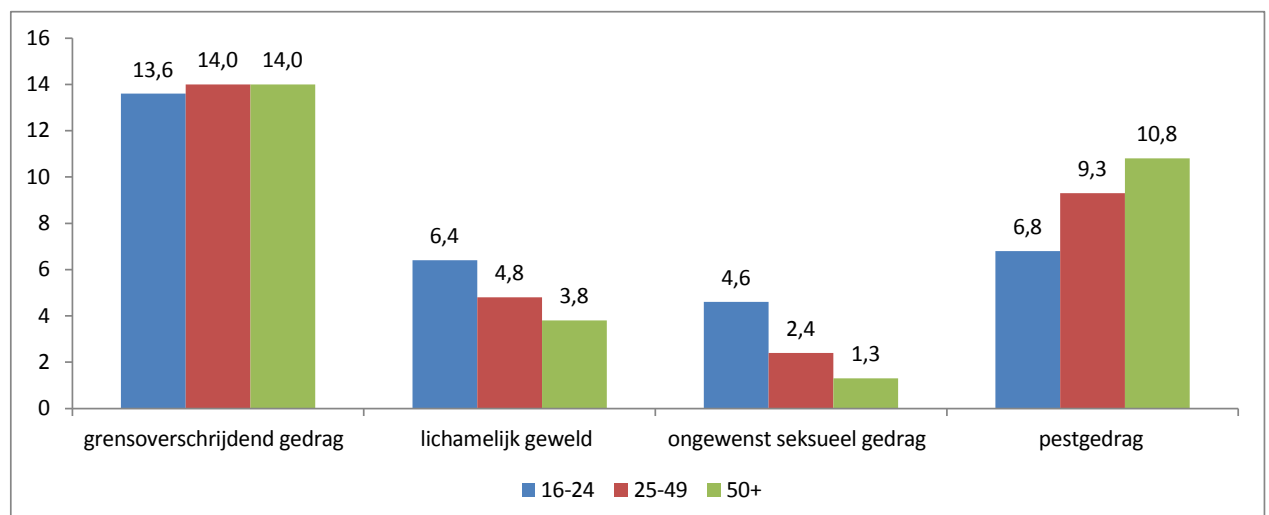
Dat vrouwen meer dan mannen geconfronteerd worden met lichamelijk geweld en ongewenst seksueel gedrag kan verband houden met het feit dat vrouwen sterker vertegenwoordigd zijn in contactberoepen (bv. zorgmedewerkers, leerkrachten, kassiersters) waarbij het risico hoger is om blootgesteld te worden aan grensoverschrijdend gedrag.

Zo zien we bijvoorbeeld dat bij werknemers met een zorg- of onderwijsfunctie 14% het slachtoffer was van lichamelijk geweld en 4,6% van ongewenst seksueel gedrag, terwijl dat bij de andere werknemers respectievelijk 2,3% en 1,6% was. Verder blijkt dat 30,4% van de vrouwen een onderwijs- of zorgfunctie heeft terwijl dit bij mannen slechts 7,5% is. Vrouwen zijn bijgevolg verhoudingsgewijs inderdaad sterker vertegenwoordigd in contactberoepen en bij contactberoepen treffen we een hoger aandeel slachtoffers van ongewenst seksueel gedrag en lichamelijk geweld aan. Als we verder cijferen zien we dat bij de werknemers met een zorg- of onderwijsfunctie 13,6% van de vrouwelijke werknemers en 15,3% van de mannelijke werknemers het slachtoffer was van lichamelijk geweld. Dat verschil is niet significant en bevestigt het bovenstaande (een contactberoep als dusdanig verhoogt het risico). Voor ongewenst seksueel gedrag zien we dat 5,2% van de vrouwelijke werknemers met een onderwijs- of zorgfunctie het slachtoffer werd en 2% van de mannelijke werknemers. Hier blijft er dus wel een groot verschil tussen mannen en vrouwen met een contactberoep, wat er dan eerder op wijst dat vrouwen een hoger risico lopen om slachtoffer te worden van ongewenst seksueel gedrag dan mannen, niet zozeer omdat het om een contactfunctie gaat, dan wel omdat ze vrouw zijn.

⁵ We spreken over een significant verband bij een chi-kwadraat met een p waarde < 0.05.

Grafiek 2: Grensoverschrijdend naar geslacht (% van werknemers).

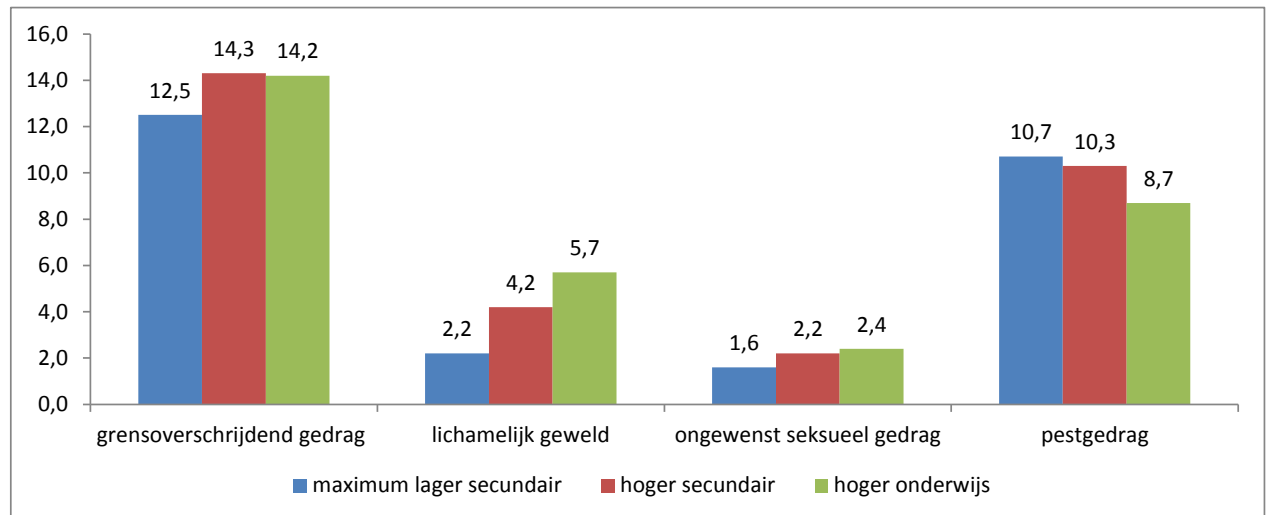
Naar leeftijd zien we in grafiek 3 dat het risico om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld en ongewenst seksueel gedrag afneemt met de leeftijd. Omgekeerd kunnen we vaststellen dat het risico stijgt om slachtoffer te worden van pestgedrag. Bij de vijftigplussers was het aandeel dat het slachtoffer van pestgedrag werd 4 procentpunten hoger dan bij de jongeren (10,8% versus 6,8%).

Grafiek 3: Grensoverschrijdend naar leeftijd (% van werknemers).

Voor opleidingsniveau (grafiek 4) geldt dat hoger opgeleiden meer blootgesteld zijn aan lichamelijk geweld en in mindere mate ook aan seksueel ongewenst gedrag. Voor pestgedrag is de situ-

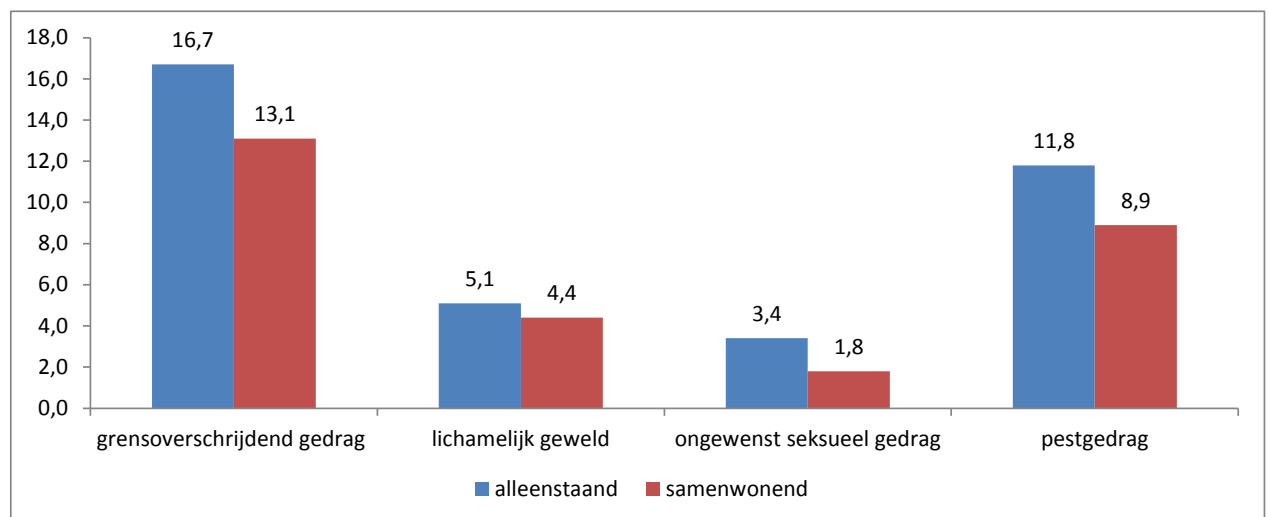
atie net andersom: bij werknemers met een diploma hoger onderwijs is het aandeel dat slachtoffer werd van pestgedrag kleiner (8,7%) dan bij de andere werknemers (10 à 11%)

Grafiek 4: Grensoverschrijdend naar opleidingsniveau (% van werknemers).



In grafiek 5 zien we dat alleenstaanden verhoudingsgewijs meer het slachtoffer werden van ongewenst seksueel gedrag (3,4% versus 1,8%) en pestgedrag (11,8% versus 8,9%). Voor lichamelijk geweld is het verschil statistisch niet significant.

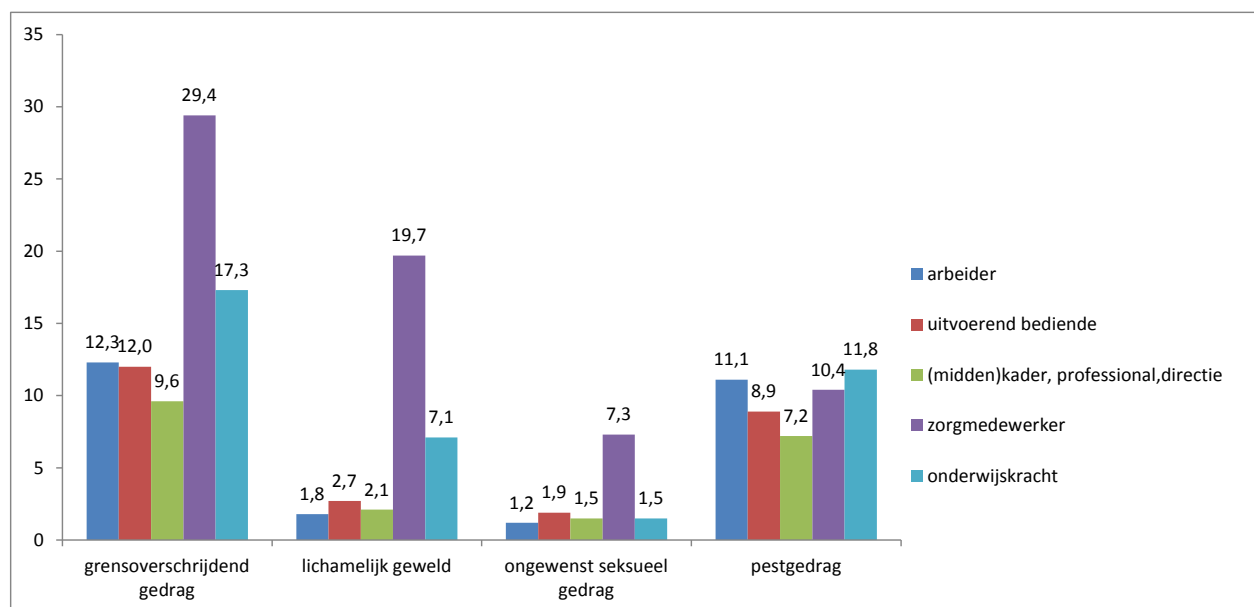
Grafiek 5: Grensoverschrijdend naar gezinssituatie (% van werknemers).



2.2.2. Grensoverschrijdend gedrag naar kenmerken van de job

Bij de zorgmedewerkers werd bijna drie op de tien (29,4%) het slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag op het werk. Bij de leerkrachten was dat 17,3% en bij de andere werknemers schommelt het cijfer rond de 10 à 12%. Het hoge cijfer voor de zorgmedewerkers is vooral toe te schrijven aan het feit dat zij veel meer dan anderen persoonlijk geconfronteerd worden met lichamelijk geweld (19,7% versus 4,6% gemiddeld) en ongewenst seksueel gedrag (7,3% versus 2,2% gemiddeld). Ook leerkrachten zijn vaker het slachtoffer van lichamelijk geweld (7,1%) maar wijken niet af van het gemiddelde voor de confrontatie met ongewenst seksueel gedrag. Opvallend is wel dat we bij leerkrachten het hoogste aandeel (11,8%) aantreffen dat gepest werd op het werk. In grafiek 6 zien we verder dat (midden)kaders, professionals en directieleden minder dan anderen het slachtoffer werden van grensoverschrijdend gedrag.

Grafiek 6: Grensoverschrijdend gedrag naar type job (% van werknemers).



Werknemers die voltijds werken en werknemers die deeltijds werken, werden op het werk evenveel geconfronteerd met lichamelijk geweld, seksueel gedrag of pestgedrag (zie tabel 2).

Bij werknemers met een tijdelijke betrekking zien we dat ze meer dan werknemers in vast dienstverband, geconfronteerd werden met lichamelijk geweld (6,8% versus 4,5%) en ongewenst seksueel gedrag (3,6% versus 2,1%).

Leidinggevenden en niet-leidinggevenden werden evenveel het slachtoffer van pestgedrag maar verhoudingsgewijs waren minder leidinggevenden het slachtoffer van lichamelijk geweld (3,5% versus 4,9%) en ongewenst seksueel gedrag (1,6% versus 2,4%).

Werknemers die frequent overwerken worden meer blootgesteld aan pestgedrag (11,2% versus 8,7%), ongewenst seksueel gedrag (2,7% versus 1,9%) en lichamelijk geweld (6% versus 3,7%).

Frappant zijn de verschillen tussen werknemers die nooit 's nachts werken en zij die dit wel doen. Bij de laatstgenoemden werd 14,2% het slachtoffer van lichamelijk geweld, 3,8% het slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag en 13% het slachtoffer van pestgedrag. Bij werknemers die geen nachtwerk hebben gaat het om respectievelijk 3,1%, 1,9% en 9,1%.

In de ondernemingen/organisaties met minder dan 50 werknemers ligt het aandeel dat met grensoverschrijdend gedrag geconfronteerd werd op de werkvloer bijna een vierde lager (11,5% versus 15,3%) dan in de grotere ondernemingen. Zowel voor lichamelijk geweld, ongewenst seksueel gedrag als pestgedrag worden in de kleinere ondernemingen lagere cijfers opgetekend.

Tabel 2: Grensoverschrijdend gedrag naar jobkenmerken (% van werknemers).

	grensoverschrijdend gedrag	lichamelijk geweld	ongewenst seksueel gedrag	pestgedrag
Arbeidstijd				
voltijds	14,0	4,5	2,0	9,8
deeltijds	14,0	4,8	2,5	9,3
Dienstverband				
vast werk	13,9	4,5	2,1	9,6
tijdelijk werk	15,4	6,8	3,6	9,7
Hierarchische positie				
leidinggevend	12,2	3,5	1,6	8,9
niet leidinggevend	14,5	4,9	2,4	9,8
Overwerk				
frequent overuren	16,6	6,0	2,7	11,2
nooit/soms overuren	12,4	3,7	1,9	8,7
Nachtwerk				
nooit	12,2	3,1	1,9	9,1
1 of meer keer per maand	25,4	14,2	3,8	13,0
Organisatieomvang				
minder dan 50 werknemers	11,5	2,9	1,6	8,7
meer dan 50 werknemers	15,3	5,5	2,5	10,1
Totaal	14,0	4,6	2,2	9,6

Noot: vet: significant ($p < 0.05$)

2.2.3. Grensoverschrijdend gedrag naar sector

Het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag verschilt sterk tussen sectoren. Het hoogste percentage slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag vinden we bij de sector 'jeugdbijstand, gehandicaptenzorg, welzijnswerk' (31,8%), 'politie/defensie' (29,3%), ziekenhuizen (25,8%), rusthuizen (25,2%) en het openbaar vervoer (19,9%). Niet toevallig zijn dit allemaal sectoren waar het interpersoonlijk contact een belangrijk deel uitmaakt van de taken van de werknemers. Vooral het hoger aandeel van werknemers die slachtoffer werden van lichamelijk geweld in deze sectoren, is verantwoordelijk voor de hogere cijfers. Ten opzichte van een gemiddelde van 4,6% voor de volledige populatie bedraagt het cijfer voor 'jeugdbijstand, gehandicaptenzorg, welzijnswerk' 27,7%, voor 'politie/defensie' 21%, voor ziekenhuizen 16%, voor rusthuizen 15,5% en voor het openbaar vervoer 9,5%.

Voor ongewenst seksueel gedrag worden ook hoge cijfers opgetekend in de gezins- en bejaardenhulp (5,8%) en de horeca (3,9%). In de laatstgenoemde sector worden ook heel veel werknemers geconfronteerd met pestgedrag tijdens het werk (12,8%). Pestgedrag komt het meest voor in de overheidsadministratie (13,6%) en het openbaar vervoer (13,1%).

Tabel 3: Grensoverschrijdend gedrag naar sector (%van werknemers)

	grensoverschrijdend gedrag	lichamelijk geweld	ongewenst seksueel gedrag	pestgedrag
metaal	9,5	0,8	0,7	8,8
bouw	9,7	0,7	0,9	8,6
voeding	11,9	1,8	1,3	10,8
chemie	9,6	0,1	1,0	9,1
gas-water-elektriciteit	9,5	2,2	0,4	9,0
groothandel	7,9	0,3	0,8	6,9
kleinhandel	9,9	1,1	1,4	8,4
horeca	14,5	2,6	3,9	12,8
transport	12,2	1,2	2,0	10,9
financiële sector	6,4	0,0	1,6	5,7
zakelijke diensten	7,9	1,0	1,5	6,8
post en telecommunicatie	11,9	1,2	2,0	9,4
overheidsadministratie	16,6	2,5	3,0	13,6
politie/defensie	29,3	21,0	3,4	10,6
openbaar vervoer	19,9	9,5	2,0	13,1
onderwijs	15,7	6,2	1,3	10,9
ziekenhuizen	25,8	16,0	5,8	10,9
rusthuizen	25,2	15,5	5,6	12,0
gezins- en bejaardenhulp	11,8	2,1	5,8	6,2
jeugdbijstand, gehandicaptenzorg, welzijnswerk	31,8	27,7	4,4	5,9
kinderopvang, centra geestelijke gezondheidszorg	16,9	6,6	3,0	11,2
Totaal	14,0	4,6	2,2	9,6

3. Grensoverschrijdend gedrag op het werk en risico's in de arbeidssituatie

In dit hoofdstuk gaan we na welk verband er is tussen een aantal kenmerken van de arbeidssituatie en het risico om slachtoffer te worden van grensoverschrijdend gedrag. We willen weten hoe de arbeidssituatie de kans beïnvloedt om slachtoffer te worden van grensoverschrijdend gedrag op het werk. We bekijken drie kenmerken van het werk, met name:

- De werkdruk of de arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen, zoals het werkvolume, het werktempo en tijdslimieten.
- De taakvariatie of de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op de vaardigheden van de werknemer.
- De autonomie of de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk.

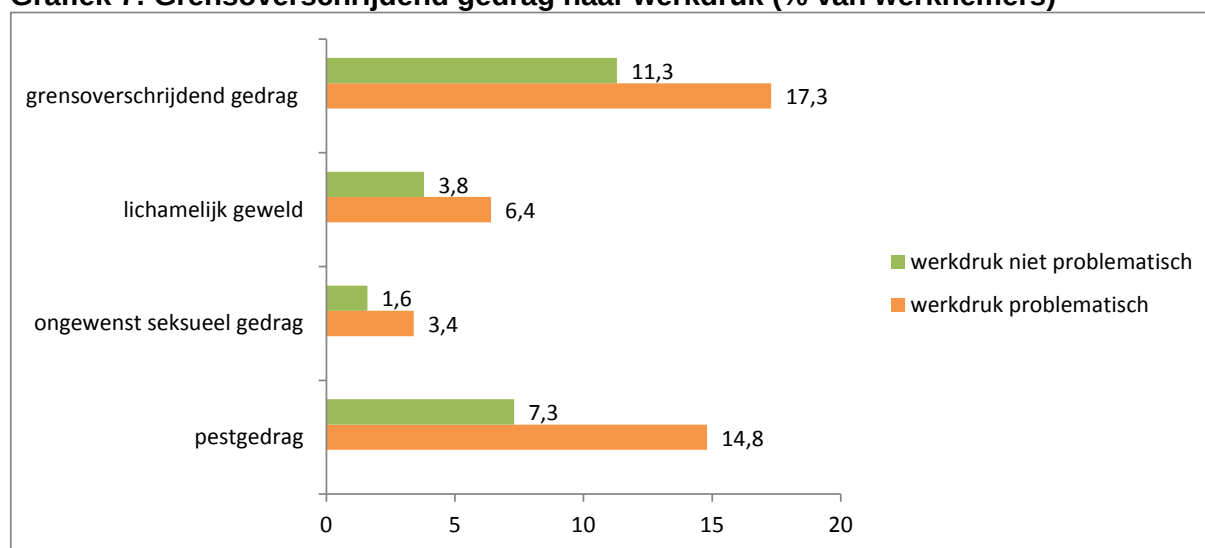
We beschrijven de samenhang in twee stappen. In de eerste stap stellen we de (bivariate) samenhang tussen enerzijds de confrontatie met grensoverschrijdend gedrag en anderzijds werkdruk, taakvariatie en autonomie grafisch voor. In een tweede stap exploreren we via een logistische regressie in welke mate de arbeidssituatie bijdraagt tot het risico om slachtoffer te worden van grensoverschrijdend gedrag. In deze analyse corrigeren we telkens voor een aantal demografische kenmerken (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezinssituatie) en kenmerken van de job (beroepsgroep, dienstverband, arbeidstijd, organisatieomvang, hiërarchische positie, overwerk en nachtwerk). We corrigeren ook voor de hoeveelheid contact met lastige klanten of patiënten. Het effect van deze 'confounder' (hoe meer contact met lastige klanten of patiënten, hoe meer blootstelling aan grensoverschrijdend gedrag) wordt in de multivariate analyse uitgefilterd zodat we het 'zuiver' effect van werkdruk, taakvariatie en autonomie kunnen evalueren⁶.

Bivariate analyse

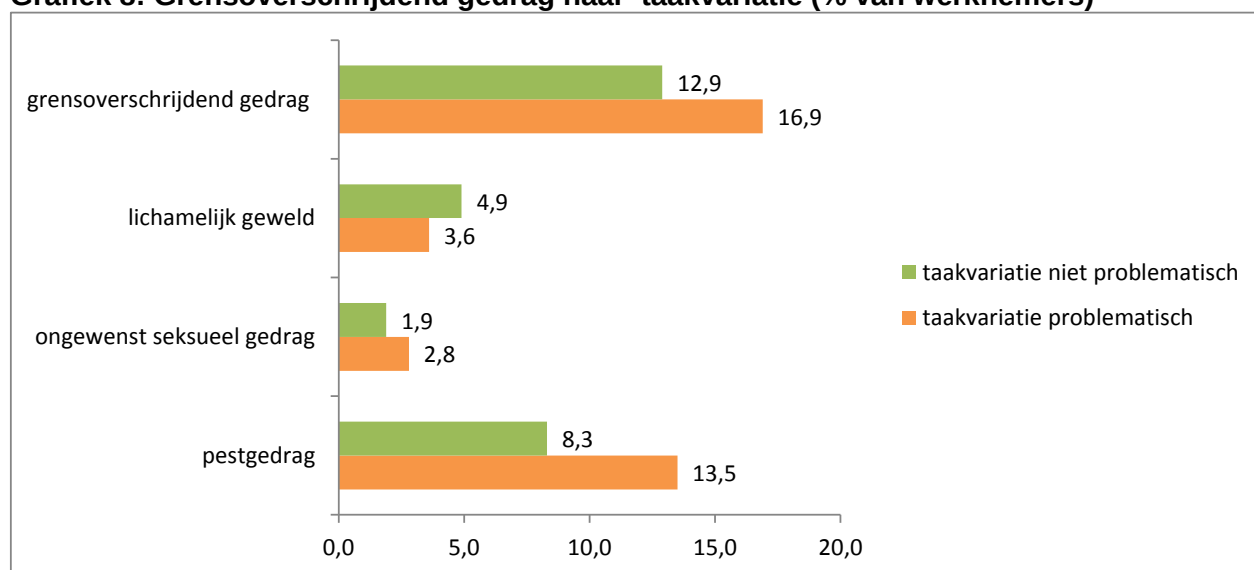
Bij werknemers die een job hebben met een hoge werkdruk is het aandeel dat slachtoffer werd van pestgedrag (14,8%) en ongewenst seksueel gedrag (3,4%) dubbel zo hoog dan bij de werknemers die een job hebben met een 'acceptabele' werkdruk (respectievelijk 7,3% en 1,6%). Ook voor het risico om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld is er een groot verschil (3,8% versus 6,4%)⁷.

⁶ Het cross-sectioneel opzet van het onderzoek laat uiteraard niet toe om definitieve uitspraken te doen over het causaal verband. In de Nederlandse longitudinale studie 'Agressie op het werk' (S. van den Bossche e.a., 2012) was dat wel mogelijk en kon o.m. vastgesteld worden dat de aanwezigheid van psychosociale belasting in het werk (werkdruk) de kans vergroot om in de toekomst blootgesteld te worden aan agressie op het werk.

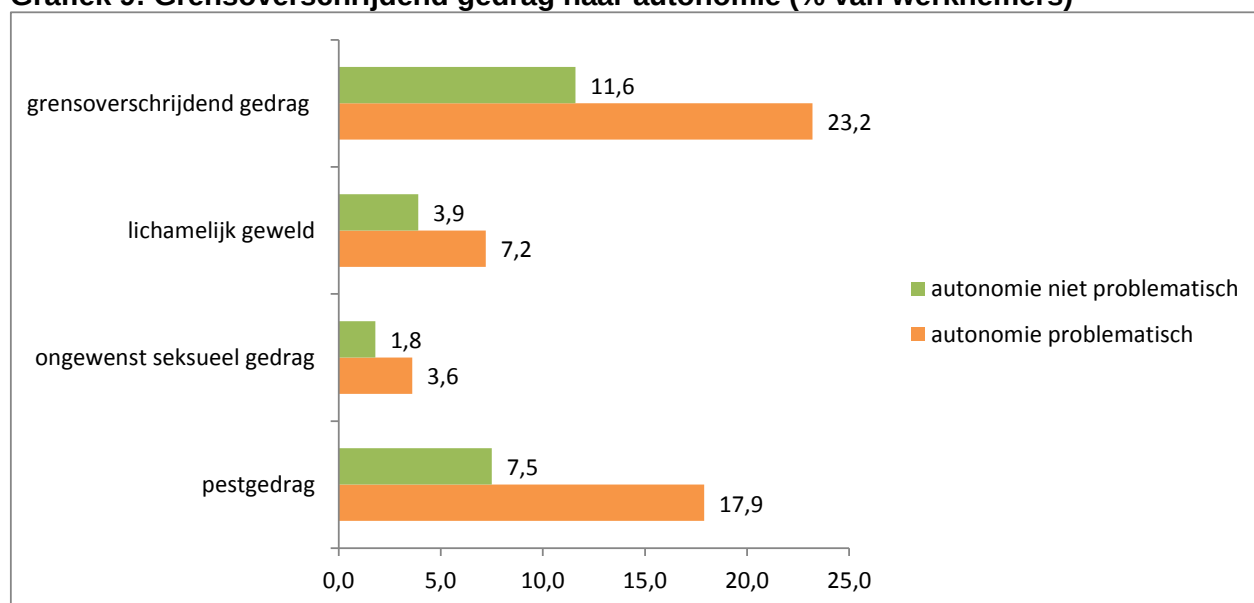
⁷ De dichotomiseringstechniek die gebruikt wordt voor het onderscheiden van problematische en niet-problematische situaties (voor werkdruk, taakvariatie en autonomie), alsook de validering van de ontwikkelde grenswaarden, worden uitvoerig toegelicht in het methodologisch rapport van de werkbaarheidsmonitor (zie voetnoot 3).

Grafiek 7: Grensoverschrijdend gedrag naar werkdruk (% van werknemers)

Werknemers met routinematig werk (taakvariatie problematisch) worden meer dan anderen geconfronteerd met pestgedrag (13,5% versus 8,3%) en ongewenst seksueel gedrag (2,8% versus 1,9%). Ze zijn evenwel minder vaak het slachtoffer van lichamelijk geweld (3,6% versus 4,9%).

Grafiek 8: Grensoverschrijdend gedrag naar taakvariatie (% van werknemers)

Werknemers die voldoende autonomie in de job hebben worden veel minder blootgesteld aan pestgedrag (7,5% versus 17,9%), ongewenst seksueel gedrag (1,8% versus 3,6%) of lichamelijk geweld (3,9% versus 7,2%).

Grafiek 9: Grensoverschrijdend gedrag naar autonomie (% van werknemers)

Voor elk van de drie kenmerken van het werk zien we dus dat een problematische situatie gepaard gaat met een (veel) hoger aandeel slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag. Enkel voor het risico om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld stellen we vast dat het risico hoger is bij niet-routinematige jobs. Verder lijkt het al dan niet zelf kunnen plannen en organiseren van het werk de sterkste samenhang te vertonen met het blootstellingsrisico aan grensoverschrijdend gedrag. We kijken verder in de multivariate analyse of dit bevestigd kan worden.

Multivariate analyse

In tabel 4 zijn de statistische waarden van de multivariate analyse (logistische regressie) opgenomen en weergegeven in odds ratio's (OR). Een odds ratio is een verhouding van twee odds die elk de kansverhouding uitdrukken van een deelpopulatie om wel of niet het slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag te zijn. Als de odds ratio niet significant afwijkt van één dan is er geen verband tussen de onderzochte factoren. Een odds ratio kleiner dan één duidt op een negatief verband en een odds ratio boven de één op een positief verband. Zo zien we bijvoorbeeld dat de kansverhouding om wel of niet het slachtoffer te worden van grensoverschrijdend gedrag voor vrouwen 20% hoger ligt (1,21) dan voor mannen of dat de kansverhouding van werknemers met een tijdelijk contract niet verschilt (0,99) van werknemers in vast dienstverband.

Als we kijken naar de drie risico's in de arbeidssituatie (hoge werkdruk, een gebrek aan taakvariatie en autonomie in de job) dan zien we dat een gebrek aan autonomie in het werk (autonomie problematisch) de kans om slachtoffer te worden van pestgedrag verdubbelt (OR=2,08). Ook een hoge werkdruk leidt bijna tot een verdubbeling van de odds ratio (1,91). Bij routinematige jobs (taakvariatie problematisch) is kansverhouding ongeveer anderhalve keer (1,47) deze van jobs met afwisselend werk (taakvariatie niet problematisch). De kans om slachtoffer te worden van ongewenst seksueel gedrag verhoogt bij een job met weinig autonomie (OR=1,55) en bij een hoge werkdruk (1,49). Gebrek aan taakvariatie is hier geen significante voorspeller. Ook ten aanzien van het risico om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld is het gebrek aan taakvariatie geen significante voorspeller en ook een hoge werkdruk is dat niet. Het gebrek aan autonomie leidt wel tot een verhoogd risico om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld (OR=1,67).

Tabel 4: Invloed van problematische werkdruk, taakvariatie en autonomie op het risico om slachtoffer te worden van grensoverschrijdend gedrag op het werk, gecorrigeerd voor demografische kenmerken en kenmerken van de job (odds ratio's)

	Odds Ratio			
	grensoverschrijdend gedrag	lichamelijk geweld	ongewenst seksueel gedrag	pestgedrag
Geslacht				
man	R	R	R	R
vrouw	1,21	0,76	5,96	1,11
Leeftijd				
16-24	R	R	R	R
25-49	1,37	1,10	0,70	1,80
50-65	1,54	0,97	0,43	2,31
Opleiding				
geen, lager onderwijs, lager secundair	R	R	R	R
hoger secundair	1,04	1,47	0,88	0,97
hoger onderwijs	0,94	1,35	0,75	0,82
Gezinssituatie				
samen met partner	R	R	R	R
alleenstaand	1,35	1,06	1,59	1,44
Beroepsgroep				
kortgeschoolde arbeider	R	R	R	R
geschoolde arbeider/technicus	0,99	1,04	0,90	1,10
uitvoerend bediende	0,91	1,32	0,85	0,90
middenkader/professional	0,73	0,92	0,98	0,77
kader/directie	0,54	0,84	0,76	0,59
zorgmedewerker	2,64	11,26	2,36	1,01
onderwijskracht	1,67	4,56	0,67	1,54
Dienstverband				
vast werk	R	R	R	R
tijdelijk werk	0,99	1,16	1,33	1,05
Arbeidstijd				
deeltijds	R	R	R	R
voltijds	1,26	1,30	1,45	1,15
Organisatieomvang				
minder dan 50 werknemers	R	R	R	R
50 of meer werknemers	1,18	1,33	1,25	1,09
Hiërarchische positie				
niet leidinggevend	R	R	R	R
leidinggevend	1,00	0,91	0,91	1,08
Nachtwerk				
nooit	R	R	R	R
1 of meer keer per maand	1,93	3,49	1,54	1,27
Overwerk				
nooit/soms overuren	R	R	R	R
frequent overuren	1,21	1,09	1,26	1,25
Lastige klanten				
soms, nooit	R	R	R	R
vaak, altijd	2,41	5,30	2,62	1,53
Werkdruk				
niet problematisch	R	R	R	R
problematisch	1,62	1,11	1,49	1,91
Taakvariatie				
niet problematisch	R	R	R	R
problematisch	1,30	0,82	1,28	1,47
Autonomie				
niet problematisch	R	R	R	R
problematisch	1,84	1,67	1,55	2,08

Noot: vet: significant (p<0.05); R=referentiecategorie

Verder kunnen we in tabel 4 onder meer aflezen dat:

- De kans om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld kleiner is voor vrouwen dan voor mannen (OR=0,76) en dat de kans om slachtoffer te worden van seksueel ongewenst gedrag veel groter is voor vrouwen dan voor mannen (OR=5,96);
- De kans om slachtoffer te worden van pestgedrag toeneemt met de leeftijd;
- Alleenstaanden een hogere kans hebben om slachtoffer te worden van ongewenst seksueel gedrag (OR=1,59) en pestgedrag (OR=1,44) dan samenwonenden;
- De kans om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld (OR=11,26) en ongewenst seksueel gedrag (OR=2,36) groter is bij zorgmedewerkers dan bij kortgeschoolde arbeiders;
- De kans om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld (OR=4,56) en pestgedrag (OR=1,54) groter is bij onderwijskrachten dan bij kortgeschoolde arbeiders;
- De kans om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld (OR=1,3) en ongewenst seksueel gedrag (OR=1,45) groter is bij voltijders dan bij deeltijders;
- De kans om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld groter is in grotere (50 of meer werknemers) dan in kleinere ondernemingen (OR=1,33);
- De kans om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld (OR=3,49), ongewenst seksueel gedrag (OR=1,54) en pestgedrag (OR=1,27) groter is bij werknemers die nachtwerk uitvoeren;
- De kans om slachtoffer te worden van pestgedrag (OR=1,25) groter is bij werknemers die frequent overuren presteren;
- De kans om slachtoffer te worden van lichamelijk geweld (OR=5,3), ongewenst seksueel gedrag (OR=2,62) en pestgedrag (OR=1,53) groter is bij werknemers die tijdens de uitvoering van het werk geconfronteerd worden met lastige klanten.

4. Impact van grensoverschrijdend gedrag op het welzijn en functioneren van de werknemer

In het laatste hoofdstuk bekijken we de relatie tussen de blootstelling aan grensoverschrijdend gedrag en de gezondheid, het welzijn en functioneren van de werknemers. We relateren de variabele (wel of niet slachtoffer van) grensoverschrijdend gedrag aan zes uitkomstmaten:

- Psychische vermoeidheid (problematisch versus niet-problematisch)⁸.
- Welbevinden (problematisch versus niet-problematisch).
- Frequent verzuim (minder dan, versus 3 of meer keer ziek afgelopen 12 maand).
- Langdurig verzuim (minder dan, versus meer dan 20 dagen ziek afgelopen 12 maand).
- Verloopintentie (sporadisch of geen ander werk gezocht, versus regelmatig ander werk gezocht).
- Haalbaarheid pensioen (acht zich in staat om huidige job tot pensioen uit te voeren, versus acht zich hiertoe niet in staat).

Ook hier maken we de analyse in twee stappen. In de eerste stap stellen we de (bivariate) samenhang tussen enerzijds grensoverschrijdend gedrag en anderzijds psychische vermoeidheid, welbevinden, verzuim, verloopintentie, haalbaarheid pensioen, grafisch voor. In een tweede stap exploreren we via een logistische regressie in welke mate de blootstelling aan grensoverschrijdend gedrag bijdraagt tot de risico's op het vlak van gezondheid (psychische vermoeidheid, verzuim), welbevinden, verloopintentie en haalbaarheid om de job tot het pensioen uit te voeren. In deze analyse corrigeren we telkens voor een aantal demografische kenmerken (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezinssituatie) en kenmerken van de job (beroepsgroep, dienstverband, arbeidstijd, organisatieomvang, hiërarchische positie, overwerk, nachtwerk, werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie, autonomie, relatie met de leiding en (fysieke) arbeidsomstandigheden)⁹. Wat uitspraken over causaliteit betreft, verwijzen we hier ook nogmaals naar het Nederlands cohortonderzoek (S. van den Bossche e.a., 2012) waarbij vastgesteld werd dat blootstelling aan agressie op het werk effectief leidt tot gezondheidsschade, meer verzuim, verminderde werktevredenheid en verlaagde inzetbaarheid.

Bivariate analyse

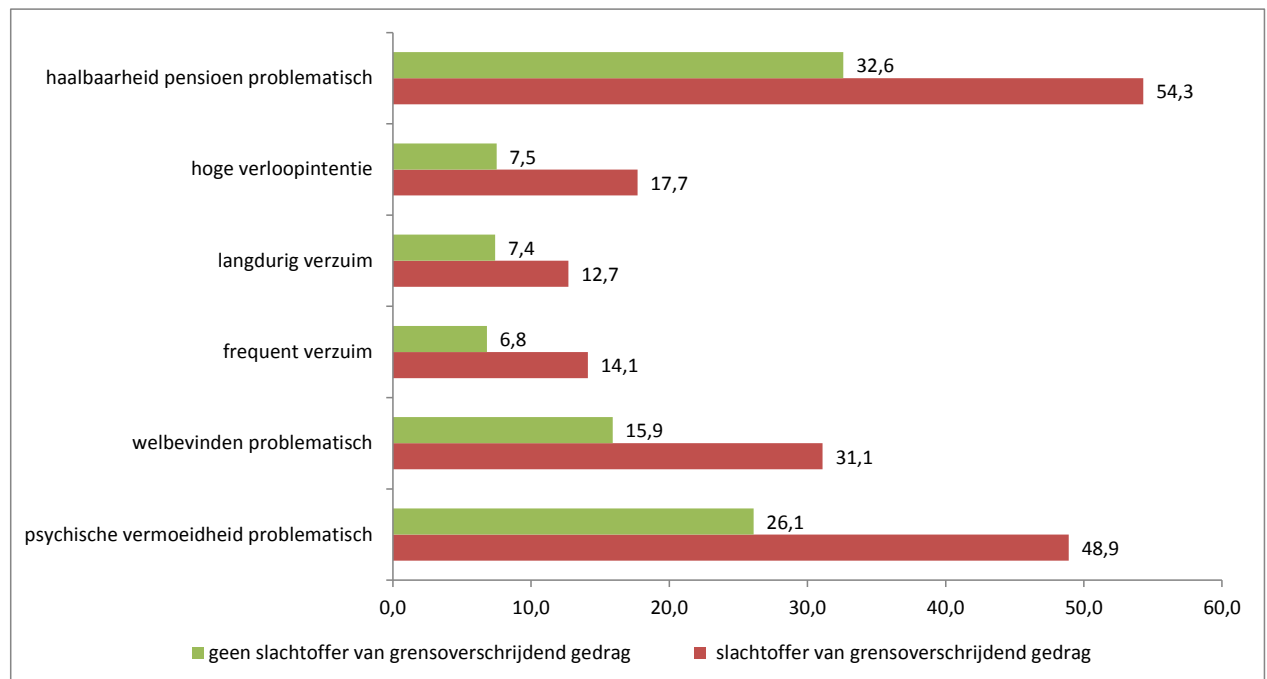
In grafiek 10 kunnen we zien dat het aandeel van de werknemers dat vaak door ziekte afwezig was, meer dan het dubbele bedraagt bij werknemers die het slachtoffer werden van grensoverschrijdend gedrag (14,1% versus 6,8%). Ook het percentage dat regelmatig ander werk zocht

⁸ De dichotomiseringstechniek die gebruikt wordt voor het onderscheiden van problematische en niet-problematische situaties (voor psychische vermoeidheid en welbevinden), alsook de validering van de ontwikkelde grenswaarden, worden uitvoerig toegelicht in het methodologisch rapport van de werkbaarheidsmonitor (zie voetnoot 3).

⁹ De dichotomiseringstechniek die gebruikt wordt voor het onderscheiden van problematische en niet-problematische situaties (voor werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie, autonomie, relatie met de leiding, (fysieke) arbeidsomstandigheden) alsook de validering van de ontwikkelde grenswaarden, worden uitvoerig toegelicht in het methodologisch rapport van de werkbaarheidsmonitor (zie voetnoot 3).

ligt meer dan dubbel zo hoog (17,7% versus 7,5%). Het aandeel van de werknemers dat gedomotiveerd is (welbevinden problematisch) bedraagt het dubbele bij slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag (31,1% versus 15,9%). Bijna de helft (48,9%) van de werknemers die slachtoffer werden van grensoverschrijdend gedrag is problematisch psychisch vermoeid, bij de andere werknemers is dat 26,1%. Meer dan de helft (54,3%) van de slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag op het werk acht het niet haalbaar om hun huidige job tot het pensioen uit te voeren; bij de andere werknemers is dat ongeveer één op de drie (32,6%).

Grafiek 10: Grensoverschrijdend gedrag en gevolgen voor het welzijn en functioneren van werknemers (% van werknemers)



Multivariate analyse

In tabel 5 zijn de resultaten van de logistische regressie weergegeven. We kunnen vaststellen dat de (persoonlijke) confrontatie met grensoverschrijdend gedrag op het werk (gecontroleerd voor demografische kenmerken en jobkenmerken) samengaat met:

- Meer werkstressklachten (psychische vermoeidheid problematisch) (OR=1,58);
- Meer motivatieproblemen (welbevinden problematisch) (OR=1,51);
- Meer afwezigheid door ziekte (OR frequent verzuim = 1,63; OR langdurig verzuim = 1,33);
- Een hogere verloopintentie (OR=1,51)
- Een hoger risico om het niet haalbaar te achten de huidige job tot het pensioen te kunnen uitvoeren (OR=1,47).

Tabel 5: invloed van grensoverschrijdend gedrag op psychische vermoeidheid, welbevinden, ziekte, verloopintentie en haalbaarheid pensioen, gecorrigeerd voor demografische kenmerken en kenmerken van de job (odds ratio's)

Odds Ratio						
	psychische vermoeidheid problematisch	welbevinden problematisch	frequent verzuim	langdurig verzuim	hoge verloopintentie	werken tot pensioen onhaalbaar
Geslacht						
man	R	R	R	R	R	R
vrouw	1,37	0,73	1,23	1,28	1,10	1,29
Leeftijd						
16-24	R	R	R	R	R	R
25-49	1,09	0,95	0,66	1,12	0,68	0,69
50-65	1,25	0,87	0,43	1,32	0,23	0,43
Opleiding						
geen, lager onderwijs, lager secundair	R	R	R	R	R	R
hoger secundair	0,90	1,11	0,92	0,75	1,29	1,10
hoger onderwijs	0,94	1,58	0,74	0,50	1,86	1,35
Gezinssituatie						
samen met partner	R	R	R	R	R	R
alleenstaand	1,00	1,12	1,15	1,16	1,03	0,96
Beroepsgroep						
kortgeschoolde arbeider	R	R	R	R	R	R
geschoolde arbeider/technicus	0,94	0,89	0,87	0,87	0,79	0,95
uitvoerend bediende	1,05	0,75	0,89	0,67	0,94	0,56
middenkader/professional	1,16	0,75	1,08	0,76	1,28	0,52
kader/directie	0,92	0,55	0,69	0,79	0,97	0,37
zorgmedewerker	0,77	0,25	0,73	0,98	0,44	0,98
onderwijskracht	1,55	0,39	1,14	0,81	0,50	0,83
Dienstverband						
vast werk	R	R	R	R	R	R
tijdelijk werk	1,21	0,81	1,10	0,59	1,76	0,77
Arbeidstijd						
deeltijds	R	R	R	R	R	R
voltijds	1,13	0,99	0,93	0,80	0,98	1,13
Organisatieomvang						
minder dan 50 werknemers	R	R	R	R	R	R
50 of meer werknemers	1,02	0,89	1,38	1,33	0,70	0,82
Hiërarchische positie						
niet leidinggevend	R	R	R	R	R	R
leidinggevend	1,01	0,79	0,61	0,78	0,77	1,04
Nachtwerk						
nooit	R	R	R	R	R	R
1 of meer keer per maand	0,97	0,69	0,85	1,13	0,79	1,01
Overwerk						
nooit/soms overuren	R	R	R	R	R	R
frequent overuren	1,47	0,81	0,85	0,91	1,27	1,18
Werkdruk						
niet problematisch	R	R	R	R	R	R
problematisch	4,25	2,20	1,33	1,16	1,73	2,68
Taakvariatie						
niet problematisch	R	R	R	R	R	R
problematisch	1,26	4,28	1,18	1,02	2,68	1,64
Autonomie						
niet problematisch	R	R	R	R	R	R
problematisch	1,51	1,49	1,07	1,13	1,21	1,38
Emotionele belasting						
niet problematisch	R	R	R	R	R	R
problematisch	1,74	1,56	1,53	1,18	1,69	1,38
Relatie met de directe leiding						
niet problematisch	R	R	R	R	R	R
problematisch	1,88	3,73	1,38	1,50	3,94	2,17
(Fysieke) arbeidsomstandigheden						
niet problematisch	R	R	R	R	R	R
problematisch	1,91	1,48	1,34	1,65	1,49	2,29
Grensoverschrijdend gedrag						
geen slachtoffer	R	R	R	R	R	R
slachtoffer	1,58	1,51	1,63	1,33	1,51	1,47

Noot: vet: significant ($p < 0.05$); R=referentiecategorie

Besluit

Uit de resultaten van de werkbaarheidsenquête van 2013 blijkt dat bijna één op de tien werknemers (9,6%) aangaf de afgelopen 12 maanden het slachtoffer te zijn geweest van pestgedrag op het werk; 4,6% werd persoonlijk geconfronteerd met lichamelijk geweld en 2,2% met ongewenst seksueel gedrag.

Vrouwen worden meer blootgesteld aan grensoverschrijdend gedrag dan mannen. Dat geldt vooral voor ongewenst seksueel gedrag (3,6% versus 0,5%) en in mindere mate voor lichamelijk geweld (5,3% versus 3,7%). Het aandeel dat gepest wordt op het werk is ongeveer gelijk (9,8% versus 9,3%).

Het risico om slachtoffer te worden van pestgedrag neemt toe met de leeftijd. Bij de jongeren (< 25 jaar) was 6,8% het slachtoffer van pestgedrag en bij de vijftigplussers was dat 10,8%.

Verhoudingsgewijs werden meer alleenstaanden het slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag (3,4% versus 1,8%) en pestgedrag (11,8% versus 8,9%).

Bij de zorgmedewerkers werd bijna drie op de tien (29,4%) het slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag op het werk. Bij de leerkrachten was dat 17,3% en bij de andere werknemers schommelt het cijfer rond de 10 à 12%.

Bij werknemers met nachtwerk ligt het aandeel dat geconfronteerd werd met grensoverschrijdend gedrag dubbel zo hoog als bij werknemers die 's nachts niet hoeven te werken (25,4% versus 12,2%). Ook bij werknemers die frequent overwerken, ligt het aandeel hoger dan bij werknemers die nooit of sporadisch overuren presteren (16,6% versus 12,4%).

Verhoudingsgewijs worden meer werknemers in grotere ondernemingen of organisaties (> 50 werknemers) het slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag dan werknemers in kleinere (< 50 werknemers) ondernemingen of organisaties (15,3% versus 11,5%).

Het zijn vooral sectoren met een groot aandeel contactberoepen waar het grootste percentage slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag opgetekend wordt: de sector 'jeugdbijstand, gehandicaptenzorg, welzijnswerk' (31,8%), 'politie/defensie' (29,3%), ziekenhuizen (25,8%), rusthuizen (25,2%) en het openbaar vervoer (19,9%). Pestgedrag komt het meest voor in de overheidsadministratie (13,6%) en het openbaar vervoer (13,1%).

Een problematische arbeidscontext (in termen van hoge werkdruk, beperkte taakvariatie en autonomie) vergroot het risico om blootgesteld te worden aan grensoverschrijdend gedrag.

Werknemers die het slachtoffer worden van grensoverschrijdend gedrag op het werk lopen meer risico om problematisch psychisch vermoeid en gedemotiveerd te worden. Ze gaan vaker op zoek naar een andere job en de kans is groter dat ze ziek worden en aangeven dat ze het niet haalbaar achten om hun huidige job tot het pensioen vol te houden.

Bibliografie

Baisier L. (2012), *Geweld door derden op het werk. Voorkomen dat een vonk vuurwerk wordt*, Stichting Innovatie & Arbeid – SERV, Brussel

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., Vanderhaeghe, S. (2004), *Nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse Arbeidsmarkt*, Stichting Innovatie & Arbeid - SERV, Brussel

Bourdeaud'hui, R., Vanderhaeghe, S. (2013), [Vlaamse Werkbaarheidsmonitor werknemers 2013](#), Stichting Innovatie & Arbeid - SERV, Brussel

Bourdeaud'hui, R. & Vanderhaeghe, S (2013), [Methodologische nota, beschrijving en vergelijking van de methodologie van de werkbaarheidsmonitor werknemers 2004, 2007, 2010, 2013 en de werkbaarheidsmonitor zelfstandige ondernemers 2007, 2010, 2013](#), Stichting Innovatie & Arbeid – SERV, Brussel, 2013.

Bossche, S. van den, Klauw, M. van der, Ybema, J.F., Vroome, E. de en A. Vennema (2012), *Agressie op het werk. Ontwikkelingen, risico's, impact en behoefte aan maatregelen*, TNO, Hoofddorp.

Eurofound (2013), *Physical and psychological violence at the workplace*, Publications of the European Union, Luxemburg.