

Agressie op de werkvloer

"Apothekersassistenten vaker geconfronteerd met agressie", "Twee conducteurs in trein mishandeld door zwartrijder", "Een derde van politiemensen heeft te maken met agressie". De kranten staan er bol van: agressie op de werkvloer. Maar hoeveel werknemers hebben hier nu daadwerkelijk mee te maken? Welke werknemers lopen het grootste risico? Zijn er de laatste jaren meer of juist minder agressie-incidenten? Welke impact heeft agressie op het leven van het slachtoffer? En op de organisatie? Hoe groot is de behoefte aan maatregelen?

Vormen van agressie

Bij agressie op het werk maken we een onderscheid tussen externe agressie en interne agressie, afhankelijk van het type dader. Externe agressie is agressie door mensen van buiten de organisatie zoals passagiers, patiënten, leerlingen en klanten. Bij interne agressie is de dader iemand van binnen de organisatie, zoals een collega of leidinggevende.

Definitie

Onder agressie en geweld worden voorvallen verstaan waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid (Arbowet 2007, art. 3, lid 4).

Uitingsvormen van agressie kunnen verschillend zijn:

- verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigen),
- fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen),
- psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en intimideren).

In Nederland krijgen jaarlijks ongeveer 1,6 miljoen werknemers te maken met agressie op het werk door externen. Dit is bijna een kwart van de werknemers. Interne agressie komt minder vaak voor, maar jaarlijks hebben nog altijd 1,1 miljoen werknemers hiermee te maken; 16% van de werknemers. Deze cijfers zijn gebaseerd op grootschalig onderzoek onder werknemers in Nederland: 'De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden' (NEA; zie kader).

Agressie op het werk uit zich in verschillende vormen. Intimidatie komt van deze vormen het

vaakst voor. Een op de vijf werknemers heeft jaarlijks te maken met intimidatie door iemand van buiten de organisatie. Seksuele intimidatie, pesten en fysiek geweld door externen komt veel minder vaak voor, namelijk bij een op de twintig werknemers.

Ook bij agressie door collega's of leidinggevenden gaat het in de meeste gevallen om intimidatie, gevolgd door pesten. Ruim een op de tien werknemers heeft te maken met intimidatie door een collega of leidinggevende; een op de twaalf werknemers wordt gepest. Seksuele intimidatie of fysiek geweld door collega's komt minder vaak voor. Respectievelijk 2% en 1% van de werknemers heeft hiermee te maken.

Het aantal werknemers dat jaarlijks geconfronteerd wordt met agressie op het werk blijft al jaren relatief stabiel. Dit geldt zowel voor interne als voor externe agressie, en voor de verschillende vormen daarbinnen.

Risicogroepen

Wie krijgen er te maken met agressie op het werk? Hoe kenmerken de slachtoffers van agressie op het werk zich? Zijn er risicogroepen te onderscheiden? Ook hier is het relevant om een onderscheid te maken tussen slachtoffers van externe en van interne agressie.

Voor externe agressie zijn namelijk duidelijk risicogroepen te onderscheiden. Vrouwen lopen jaarlijks bijna twee keer zoveel risico op confrontatie met agressie door mensen van buiten de organisatie dan mannen. Ze hebben vooral vaker te maken met seksuele intimidatie en intimidatie door externen. Het risico op seksuele intimidatie is ook groot onder jonge werknemers (van 15 tot 25 jaar) en onder oproep- en invalkrachten. Het feit dat deze groepen werknemers een groter risico lopen op agressie door derden, hangt samen met de sectoren waarin zij veel vertegenwoordigd zijn. Agressie door mensen van buiten de organisatie komt namelijk veruit het meest voor in de gezondheidszorg en de verpleging. In deze sectoren heeft ongeveer

de helft van de werknemers te maken met agressie. Ook in het onroerend goed (met name woningbouwverenigingen en -stichtingen) en in de detailhandel komt relatief veel agressie door externen voor.

In welke sectoren komt agressie door derden het vaakst voor?

Gezondheidszorg	45%
Onroerend goed	36%
Detailhandel	32%
Onderwijs	28%
Horeca	27%
Dienstverlening	27%
Recreatie	27%
Openbaar bestuur	26%
Vervoer	22%
Telecommunicatie	21%

Figuur1

Bron: Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2014 (TNO/CBS)

Bij externe agressie wordt het risico bepaald door het contact dat werknemers met klanten onderhouden. Het ligt dan ook voor de hand dat in sectoren waar werknemers veel in contact staan met klanten het risico op confrontatie met agressie het grootst is.

Voor interne agressie ligt dit anders. De mate van interne agressie is afhankelijk van de sociale verhoudingen op de werkvloer en de organisatiecultuur. Agressie door collega's en leidinggevenden komt dan ook in alle sectoren voor. Hoewel in de industrie de meeste incidenten plaatsvinden, zijn de verschillen tussen sectoren niet erg groot. Ook zijn geen specifieke risicogroepen aan te wijzen. Mannen, vrouwen, jongeren en ouderen lopen allemaal een vergelijkbaar risico op confrontatie met agressie door collega's of leidinggevenden.

Impact

De gevolgen van agressie op het werk zijn groot. Agressie heeft uiteraard een grote impact op het slachtoffer. Slachtoffers van agressie rapporteren bijvoorbeeld een minder goede gezondheid.

Agressie leidt ook tot stress en slachtoffers hebben dan ook vaker last van burn-outklachten dan niet-slachtoffers. Maar de effecten van agressie raken ook de organisatie. Slachtoffers van agressie verzuimen meer, zijn sneller geneigd van baan te veranderen en schatten hun eigen functioneren en inzetbaarheid lager in. De impact van interne agressie is nog vele malen groter dan van externe agressie.

Dit verschil vertaalt zich ook in de verzuimgerelateerde kosten voor de werkgever die gepaard gaan met agressie op het werk. TNO heeft een schatting gemaakt van de kosten aan loondoorbetaling die gepaard gaan met de extra verzuimdagen die te wijten zijn aan confrontatie met agressie (Van der Ploeg et al., 2014). De

kosten als gevolg van de extra verzuimdagen door interne agressie worden geschat op 1,7 miljard euro per jaar; deze kosten als gevolg van externe agressie worden geschat op 600 miljoen euro. Dat interne agressie

tot hogere kosten leidt dan externe agressie, komt vooral doordat slachtoffers van interne agressie langduriger verzuimen. Van alle vormen van agressie is intimidatie de meest kostbare. Intimidatie door externen kost ruim 400 miljoen euro en intimidatie door internen ongeveer 1,5 miljard euro per jaar. Dit komt doordat deze vorm van agressie relatief veel voorkomt en tot veel extra verzuimdagen leidt.



Maatregelbehoefte

Hoe is het gesteld met de behoefte aan maatregelen tegen agressie? Hoe kijken werkgevers tegen agressie aan? Zijn zij zich bewust van de risico's?

De meest effectieve maatregelen tegen agressie op het werk, richten zich op het niveau van de organisatie (Heckemann et al., 2015). Maar zijn organisaties zich wel bewust van de risico's van agressie? Cijfers van de Werkgevers Enquête Arbeid (WEA) uit 2014 (Van Emmerik et al., 2015) wijzen uit dat een op de twintig werkgevers agressie als belangrijk arbeidsrisico op de werkvloer zien. Verschillen tussen sectoren zijn echter groot. De aandacht voor agressie als arbeidsrisico is veruit het grootst bij de overheid, waar bijna de helft van de werkgevers agressie als belangrijk arbeidsrisico ziet. Ook in de gezondheids- en welzijnszorg hebben relatief veel werkgevers aandacht voor agressie (15%). In de andere sectoren is de aandacht voor agressie gering. Dit terwijl er in een aantal van deze sectoren vanuit werknemers wel een dringende behoefte aan maatregelen is.

De behoefte van werknemers aan maatregelen tegen externe agressie is het grootst in de zorg. In deze sector komen ook de meeste incidenten voor. Ook in het bestuur, onderwijs en vervoer hebben relatief veel medewerkers behoefte aan maatregelen tegen externe agressie. In deze laatste twee sectoren is de aandacht van werkgevers voor agressie als arbeidsrisico echter nog beperkt.

Aanpak

Welke maatregelen zijn er om agressie aan te pakken? Wat kunnen werkgevers doen om hun personeel te beschermen? En wat kunnen medewerkers zelf doen om de kans op agressie te verkleinen? Ook hier is het belangrijk om een onderscheid te maken tussen agressie van buiten en agressie binnen de organisatie.

Om externe agressie te voorkomen en beperken is het allereerst van belang om de risico's in kaart te

brenge. Dit kan door incidenten te rapporteren en door middel van een risico-inventarisatie en -evaluatie de risico's voor geweldsincidenten in kaart te brengen. Door voorlichting en training kunnen medewerkers leren hoe zij moeten handelen in geval van agressie. Ook aanpassingen in de organisatie van het werk en de inzet van het personeel kunnen agressie terugdringen of voorkomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het preventief inzetten van beveiligingspersoneel. De fysieke omgeving is ook van invloed op agressie. Verlichte, open, overzichtelijke ruimtes verminderen de kans op agressie. Daarnaast is het van belang dat medewerkers beschikken over een goedwerkend communicatiemiddel of alarmsysteem zodat ze hulp in kunnen schakelen wanneer een incident zich voordoet. Ook het zorgen voor goede opvang en nazorg aan slachtoffers, en het aanpakken van de daders zijn van belang. Ten slotte is het goed om het beleid en de maatregelen gericht op de aanpak van agressie regelmatig te evalueren en indien nodig bij te stellen.

Om agressie tussen collega's en leidinggevenden onderling te voorkomen is het belangrijk dat de organisatie een norm stelt en afspraken maakt over acceptabel gedrag en deze ook uitdraagt en communiceert naar medewerkers. Leidinggevenden hebben hierin een voorbeeldfunctie. Leidinggevenden kunnen ook getraind worden, zodat zij pestgedrag kunnen herkennen en weten wat zij in zo'n geval kunnen doen. Een duidelijke en heldere infrastructuur, zoals een vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie, is van belang zodat slachtoffers bij iemand terecht kunnen. Zorgen voor een prettige, open sfeer waarin werknemers hun problemen durven te bespreken zal de kans op interne agressie verkleinen.

Referenties

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

- Emmerik, M.L. van, Vroome, E.M.M. de, & Bossche, S.N. van den (2015). *Werkgevers Enquête Arbeid 2014: Methodologie en beschrijvende resultaten*. Leiden: TNO.
- Heckemann, B., Zeller, A., Hahn, S., Dassen, T., Schols, J.M.G.A., & Halfens, R.J.G. (2015). The effect of aggression management training programmes for nursing staff and students working in an acute hospital setting: A narrative review of current literature. *Nurse Education Today* 35, p. 212-219.
- Hooftman, W.E., Mars, G.M.J., Janssen, B., Vroome, E.M.M. de, & Bossche, S.N.J. van den (2015). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden: Methodologie en globale resultaten*. Leiden: TNO.
- Ploeg, K. van der, Pal, S. van der, Vroome, E. de, & Bossche, S. van den (2014). *De kosten van ziekteverzuim voor werkgevers in Nederland*. Leiden: TNO.

NEA

De NEA is een grootschalig periodiek cross-sectioneel onderzoek naar de arbeidssituatie van Nederlandse werknemers (zie Hooftman et al., 2015). Aan de NEA 2014 namen circa 38.000 werknemers deel.

De gegevens van de NEA zijn gewogen, zodat uitkomsten representatief zijn voor de gehele Nederlandse beroepsbevolking (exclusief zelfstandigen). De NEA onderscheidt de volgende vier vormen van agressie onderscheiden (door collega's, respectievelijk derden):

- ongewenste seksuele aandacht,
- intimidatie,
- lichamelijk geweld,
- pesten.

Meer informatie: <http://www.monitorarbeid.tno.nl/databronnen/nea>

Maartje Bakhuis-Roozeboom & Seth van den Bossche

Maartje Bakhuis Roozeboom is sociaal psycholoog en werkt bij TNO als onderzoeker en adviseur op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting.

Seth van den Bossche is senior onderzoeker bij TNO en leidt daar het onderzoeksprogramma Monitor Arbeid. Hiernaast werkt hij aan een proefschrift over werkgerelateerde agressie.