

MONITOR VEILIGE PUBLIEKE TAAK 2014

Rapportage voor Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Programma Veilige Publieke Taak

TNO innovation
for life

NOVEMBER 2014

Monitor Veilige Publieke Taak 2014

Rapport voor Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Programma Veilige Publieke Taak

MONITOR VEILIGE PUBLIEKE TAAK 2014

Rapport voor Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Programma Veilige Publieke Taak

TNO

Schipholweg 77-89
Postbus 3005
2301 DA Leiden

Contact TNO

Seth van den Bossche
088 866 53 30
seth.vandenbossche@tno.nl

Auteurs

Marianne van Zwieten
Maartje Bakhuis Roozeboom
Ernest de Vroome
Seth van den Bossche

© TNO, 2014

ISBN 978-90-5986-453-5

Alle rechten voorbehouden.

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

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

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

Handelsregisternummer 27376655

SAMENVATTING

Deze publicatie beschrijft de stand van zaken omtrent agressie naar werknemers met een publieke taak, op basis van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden.

Aard, omvang en effecten

In 2013 heeft ongeveer één op de drie werknemers met een publieke taak te maken met agressie en geweld door derden. Van alle vormen van agressie en geweld komt intimidatie veruit het meest voor.

In de periode van 2007 tot 2013 daalt het percentage werknemers met een publieke taak dat te maken heeft met agressie en geweld door derden licht. Dit is vooral toe te schrijven aan een daling van het aantal pestslachtoffers. De meeste sectoren laten over de jaren heen een vrij stabiel beeld zien. In het voortgezet onderwijs is echter een daling zichtbaar van agressie door derden.

In dit rapport is voor het eerst ook gekeken naar regionale verschillen in het voorkomen van agressie en geweld. Daarvoor hebben de 16 VPT-intensiveringsregio's als basis gediend. De regio Haaglanden kent de laatste jaren relatief weinig slachtoffers. In de regio Zuid-Holland-Zuid nam het aantal slachtoffers van intimidatie in de periode van 2010 tot 2013 sterk toe. In Hollands-Midden is in dezelfde periode sprake van een daling van het aantal slachtoffers van lichamelijk geweld.

Slachtoffers van agressie en geweld kampen vaker met gezondheidsproblemen, verzuimen vaker en langduriger en zijn minder tevreden met het werk en met de arbeidsomstandigheden. Er zijn geen aanwijzingen dat gezondheidsproblemen door agressie en geweld de laatste jaren zijn toe- of afgenomen.

Beleid

Bijna twee derde van de slachtoffers van agressie door derden geeft aan dat de organisatie voldoende maatregelen treft tegen agressie. Een kwart van de slachtoffers heeft behoefte aan (extra) maatregelen. Er zijn aanwijzingen dat het aantal maatregelen tegen agressie en geweld de laatste jaren stijgt, met name bij bedrijven waar agressie veel voorkomt. Ook neemt de aandacht voor veiligheid op het werk in algemene zin de laatste jaren toe. Dit geldt zowel voor slachtoffers als voor niet-slachtoffers.

De behoefte aan maatregelen verschilt per regio. In Noord-Nederland is deze behoefte klein in vergelijking met het gemiddelde. In Noord-Holland, Rotterdam en Zuidwest-Nederland is deze relatief groot. Het zijn met name de regio's Amsterdam, Noord-Nederland en Twente waarin de aandacht voor veiligheid op het werk de laatste jaren toeneemt. Maar in de regio Amsterdam is, net als in de regio Haaglanden, in 2013 volgens werknemers nog steeds

weinig aandacht voor veiligheid op het werk. Relatief veel aandacht voor veiligheid op het werk is er in de regio's Gelderland en Twente.

In sectoren waarin het aantal agressie en geweld incidenten daalt, daalt in dezelfde periode de maatregelbehoefte. In sectoren waarin het aantal incidenten niet daalt, daalt de maatregelbehoefte beduidend minder. Dit kan betekenen dat daar waar maatregelen worden getroffen, agressie en geweld daadwerkelijk daalt, waardoor er minder behoefte ontstaat aan maatregelen.





INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	9
1.1	Achtergrond	9
1.2	Doelstelling en onderzoeksvragen	9
1.3	Secundaire analyses NEA	10
1.4	Leeswijzer	12

2	Aard en omvang slachtofferschap	15
2.1	Samenvatting	15
2.2	In 2013	16
2.3	Trend 2007 - 2013	16
2.4	Sector	17
2.5	VPT-regio's	19
2.6	Conclusie	20

3	Effecten van agressie en geweld	23
3.1	Samenvatting	23
3.2	Algemene gezondheid	23
3.3	Algemene tevredenheid	24
3.4	Burn-outklachten	26
3.5	Verzuim	26
3.6	Conclusie	29

4	Beleid tegen agressie en geweld	31
4.1	Samenvatting	31
4.2	Arbo-maatregelen	31
4.3	Maatregelbehoefte per regio	32
4.4	Bedrijfsveiligheid	34
4.5	Regionale verschillen in bedrijfsveiligheid	35
4.6	Conclusie	36

5	Beleid en slachtofferschap	39
5.1	Samenvatting	39
5.2	Maatregelbehoefte en slachtofferschap	39
5.3	Conclusie	39

Bijlage 1 technische verantwoording	41
1a Aard en omvang slachtofferschap. Trend alle jaren en trend 2012-2013.	44
1b Aard en omvang slachtofferschap naar sector in 2013	45
1b Aard en omvang slachtofferschap naar sector trend 2007-2013	46
1c Aard en omvang slachtofferschap in 2013 per regio	55
1d Aard en omvang slachtofferschap per regio trend 2010-2013	56
2a Effecten van agressie en geweld: Uitkomstvariabelen naar niet/wel slachtoffer; trend alle jaren.	63
2b Effecten van agressie en geweld: Verschillen tussen niet/wel slachtoffers in 2013.	65
3a Beleid tegen agressie en geweld; trend alle jaren (apart voor niet/wel slachtoffers).	68
3b Beleid tegen agressie en geweld per regio	69
3c Beleid tegen agressie en geweld per regio trend 2010-2013	70
4a Relatie tussen beleid en slachtofferschap. Overzicht van de sector met de sterkste daling in agressie door derden.	77
4b Relatie tussen beleid en slachtofferschap. Trend in maatregelbehoefte naar sector en naar niet/wel slachtofferschap.	78

1 INLEIDING

1.1 ACHTERGROND

Agressie op het werk vormt een serieuze bedreiging voor de gezondheid en duurzame inzetbaarheid van werknemers. De regering vindt het van groot belang dat werknemers met een publieke taak op een veilige en integere wijze hun taak kunnen uitvoeren, niet gehinderd door agressie en geweld door derden. Om dit te realiseren, wil de regering de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak versterken. Onder coördinatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is het programma Veilige Publieke Taak (VPT) hiervoor (mede) verantwoordelijk.

In haar coördinerende rol monitort het programma VPT de stand van zaken op het gebied van agressie en geweld in de publieke sector. Zo heeft het programma VPT in de periode 2007-2013 verschillende sectoroverstijgende metingen laten uitvoeren, met als meest recente de Metamonitor VPT 2013. In de aanbiedingsbrief bij deze Metamonitor VPT 2013 aan de Tweede Kamer heeft de minister van BZK aangekondigd een jaarlijks overzicht van de stand van zaken omtrent agressie en geweld op te laten maken aan de hand van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). De NEA, zo bleek uit de Metamonitor VPT 2013, is een geschikte monitor om over agressie en geweld te rapporteren. De NEA maakt het mogelijk om jaarlijks een update te maken van cijfers over agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Dit rapport bevat de resultaten van de Monitor Veilige Publieke Taak die in 2014 is uitgevoerd op basis van gegevens van de NEA 2013¹.

1.2 DOELSTELLING EN ONDERZOEKSVRAGEN

Het onderzoek heeft twee doelen. Het eerste doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de stand van zaken omtrent agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak voor 2013. De minister van BZK gebruikt deze rapportage om de Tweede Kamer op dit terrein te informeren. Het tweede doel is het verkrijgen van aanknopingspunten om de effectiviteit van de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te vergroten.

De onderzoeksvragen die hierbij horen zijn:

1. Wat is de aard en omvang van slachtofferschap van werknemers met een publieke taak?
2. Wat zijn de effecten van agressie en geweld op gezondheid en verzuim?
3. In hoeverre is beleid geïmplementeerd dat gericht is op voorkomen van agressie en geweld (Arbomaatregelen, werkomstandigheden en werknemerstevredenheid)?

1 Voor trendanalyses is gebruik gemaakt van de NEA 2007 tot en met 2013.

4. Is beleid gerelateerd aan (stijging of daling) van slachtofferschap en hoe ziet deze relatie eruit?
5. In hoeverre verschillen de antwoorden op bovenstaande onderzoeksvragen van eerdere jaren?
6. Wat is de aard en omvang van slachtofferschap en de mate van implementatie van beleid per VPT-regio?

1.3 SECUNDAIRE ANALYSES NEA

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn secundaire analyses uitgevoerd op data van de NEA (zie bijlage B voor meer informatie over de NEA). Het rapport maakt gebruik van de gegevens van de NEA 2013. De jaargangen 2007 tot en met 2012 zijn daarnaast gebruikt om trends in de tijd te kunnen onderzoeken. Alle in de tekst genoemde verschillen en trends zijn significant ($p < .05$). De onderzoeksvragen richten zich op de gehele groep werknemers met een publieke taak. De NEA bevat respondenten uit alle zes sectoren waar het programma VPT zich op richt: Veiligheid, Zorg, Openbaar Vervoer, Onderwijs, Openbaar Bestuur en Sociale Zekerheid. In tabel 1 staat weergegeven welke subsectoren zijn meegenomen in de analyses van de gehele groep werknemers met een publieke taak. In dit rapport zijn de slachtofferpercentages van 2013 uit de verschillende sectoren opgenomen evenals trends over de periode van 2007 tot 2013. Voor verdere analyses op sectorniveau verwijzen we naar de verschillende sectorrapportages zoals beschreven in de Metamonitor VPT 2013.

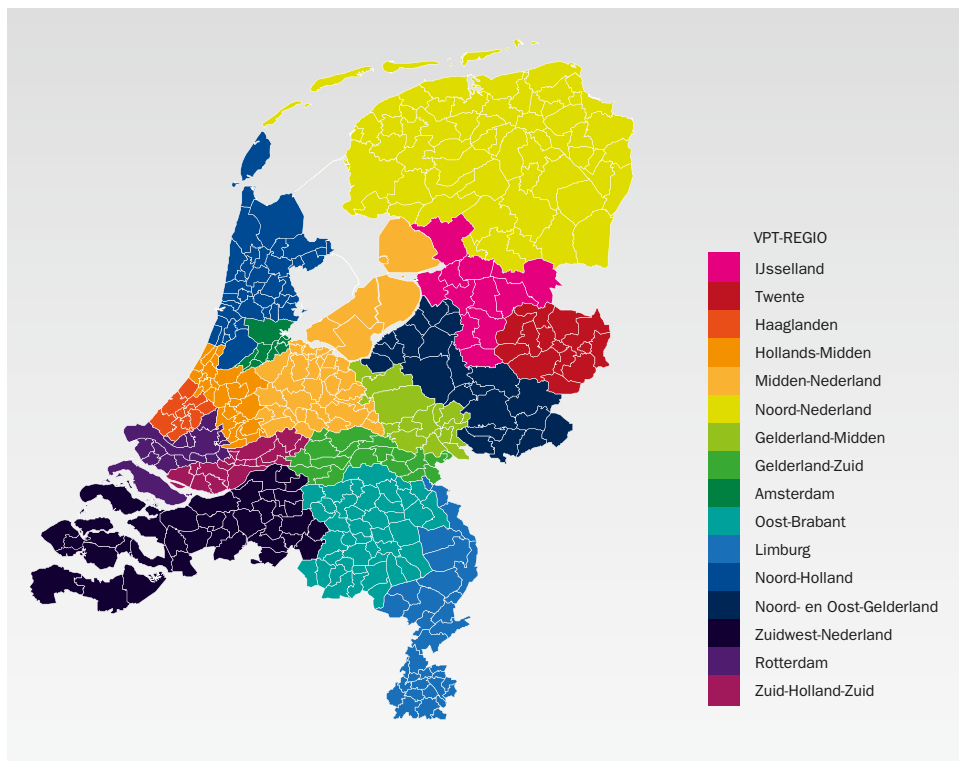
Het programma VPT stimuleert sinds 2010 dat werkgevers met een publieke taak op regionaal niveau samenwerken met politie, Openbaar Ministerie en met elkaar, bij de aanpak van agressie en geweld door derden. Deze rapportage schetst voor het eerst een beeld van de verschillende VPT-regio's ten aanzien van slachtofferschap en beleid tegen agressie door derden. In figuur 1 staan de verschillende VPT-regio's weergegeven. Trends binnen de regio's zijn onderzocht in de periode van 2010 tot 2013.

De NEA onderscheidt vier vormen van agressie en geweld door derden, namelijk intimidatie, lichamelijk geweld, seksuele intimidatie en pesten. Wanneer werknemers te maken hebben met één of meerdere van deze vormen van agressie en geweld, spreken we in deze monitor van agressie door derden. De NEA bevat geen informatie over verbaal geweld, zoals uitschelden en beledigen.

TABEL 1

Subsectoren in NEA van werknemers met publieke taak

BZK-SECTOREN	SUBSECTOREN
ONDERWIJS	Primair onderwijs (regulier en speciaal)
	Voortgezet onderwijs
	Middelbaar Beroepsonderwijs (MBO)
	Hoger Beroepsonderwijs (HBO)
	Wetenschappelijk onderwijs (WO)
ZORG	Ziekenhuizen
	Ambulancedienst
	GGZ
	VVT
	Gehandicaptenzorg
	Jeugdzorg
	Overig welzijn
VEILIGHEID	Politie
	Brandweer
	Justitie en Justitiële diensten (excl. Ministerie van Justitie)
	Defensie
OPENBAAR BESTUUR	Gemeenten/Provincies
	Ministeries
	Overige Overheidsdiensten
	Ander type openbaar bestuur/overheid
	Publiekrechtelijke bedrijfsorganen
OPENBAAR VERVOER	Openbaar vervoer per spoor (geen tram/metro)
	Openbaar stads- en streekvervoer
SOCIALE ZEKERHEID	Verplichte sociale verzekeringen



FIGUUR 1
VPT-regio's

1.4 LEESWIJZER

Hoofdstuk 2 beschrijft de aard en omvang van slachtofferschap van werknemers met een publieke taak in 2013 (onderzoeksvraag 1). Ook aard en omvang van slachtofferschap in subsectoren en binnen de VPT-regio's worden in hoofdstuk 2 beschreven (onderzoeksvraag 6). Hoofdstuk 3 gaat over de effecten van agressie en geweld op gezondheid, verzuim, arbeidsongevallen en tevredenheid (onderzoeksvraag 2). Hoofdstuk 4 gaat in op het beleid tegen agressie en geweld (onderzoeksvraag 3). Ook beleid in de verschillende VPT-regio's komt aan de orde (onderzoeksvraag 6). De relatie tussen beleid en slachtofferschap komt aan bod in hoofdstuk 5 (onderzoeksvraag 4). Waar relevant worden bij de beantwoording van de verschillende onderzoeksvragen ook trends in de tijd besproken (onderzoeksvraag 5). De bijlage bevat informatie over de gehanteerde onderzoeksmethoden en daar zijn alle datatabellen op detailniveau te vinden.





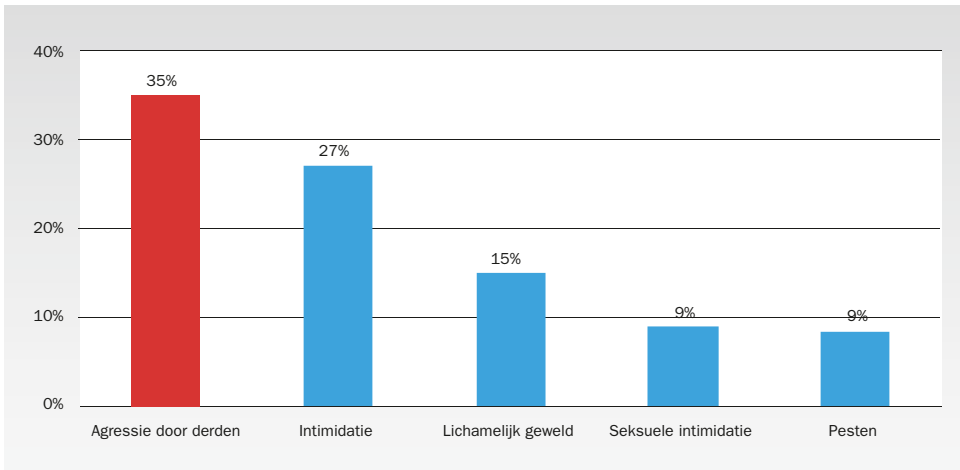
2 AARD EN OMVANG SLACHTOFFERSCHAP

2.1 SAMENVATTING

- Ruim één op de drie werknemers met een publieke taak heeft te maken met agressie en geweld door derden
- In de meeste gevallen gaat het om intimidatie
- Agressie en geweld door derden komt het meest voor in de gezondheidszorg, maar ook bij politie en justitiële diensten en in het openbaar vervoer
- In de periode 2007 – 2013 is sprake van een lichte daling van het aantal slachtoffers van agressie en geweld
- Vooral in het voortgezet onderwijs is sprake van een daling van agressie door derden
- De overall daling is vooral toe te schrijven aan een daling van het aantal slachtoffers van pesten, terwijl het aantal slachtoffers van intimidatie, lichamelijk geweld en seksuele intimidatie nagenoeg gelijk blijft
- De regio Haaglanden kent de laatste jaren relatief weinig slachtoffers van agressie en geweld en de regio Noord-Holland relatief veel
- Intimidatie is in de periode van 2010-2013 toegenomen in de regio Zuid-Holland-Zuid
- In Hollands-Midden is lichamelijk geweld in dezelfde periode gedaald
- Pesten is in de regio Haaglanden afgenomen in dezelfde periode

2.2 In 2013

Ruim een derde van de werknemers met een publieke taak heeft in het afgelopen jaar te gehad met agressie en geweld door derden. In de meeste gevallen gaat het om intimidatie (1 op de 3 werknemers), gevolgd door lichamelijke geweld (1 op de 6 werknemers), seksuele intimidatie (1 op de 10 werknemers) en pesten (1 op de 10 werknemers) (figuur 2).

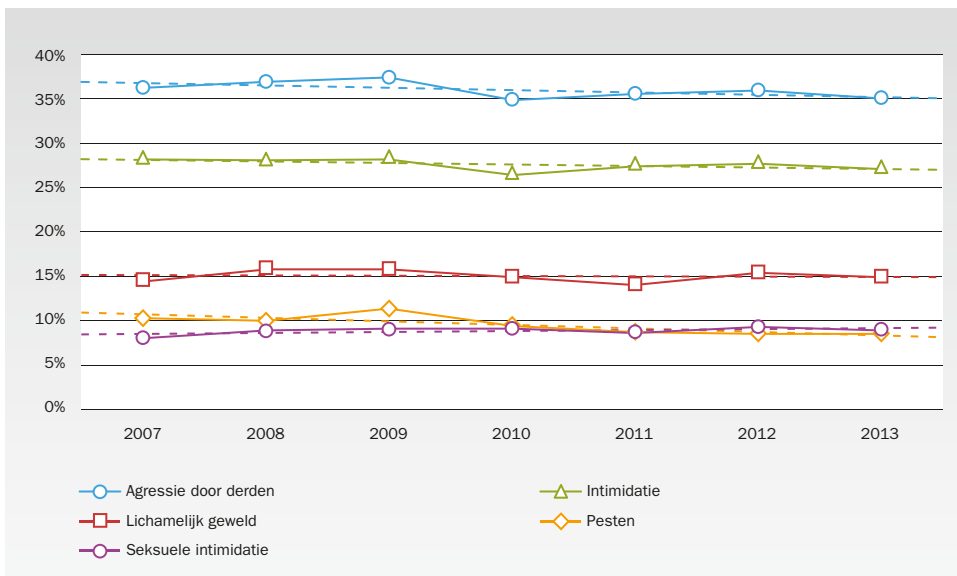


FIGUUR 2

Percentage werknemers dat afgelopen jaar te maken had met agressie en geweld door derden

2.3 TREND 2007 - 2013

In de periode van 2007 tot 2013 daalt het percentage werknemers met een publieke taak dat te maken heeft gehad met agressie en geweld door derden licht (figuur 3). Dit is vooral het geval voor pesten. Deze daling doet zich met name voor tussen 2009 en 2011. Ten opzichte van 2012 is het aantal pestslachtoffers in 2013 onveranderd gebleven. Het aantal slachtoffers van intimidatie, lichamelijk geweld of seksuele intimidatie blijft in de periode van 2007 tot 2013 nagenoeg gelijk.



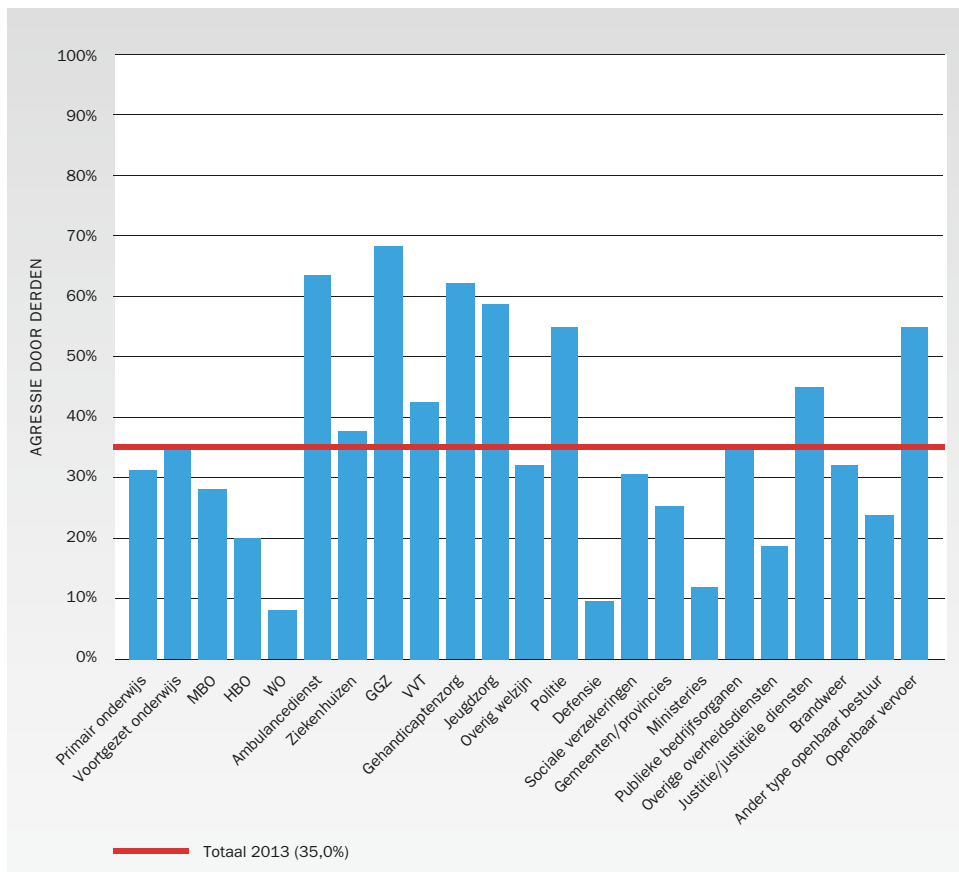
FIGUUR 3

Percentage werknemers dat te maken had met agressie en geweld door derden (periode 2007 – 2013)

2.4 SECTOR

In 2013 zijn er duidelijke verschillen tussen (sub)sectoren waar te nemen in het aantal slachtoffers van agressie en geweld door derden (figuur 4). Agressie en geweld door derden komt het meest voor bij werknemers met een publieke taak in de gezondheidszorg (GGZ, ziekenhuizen, ambulancedienst, gehandicaptenzorg, jeugdzorg, sector verzorging, verpleging en thuiszorg (VVT) en overig welzijn), maar ook bij politie en justitiële diensten en in het openbaar vervoer. In het hoger onderwijs (HBO en WO), bij ministeries, gemeenten en provincies en bij defensie komt agressie door derden relatief weinig voor.

Wanneer we kijken naar de verschillende vormen van agressie en geweld door derden valt op dat lichamelijk geweld het meest voor komt in de gehandicaptenzorg, gevolgd door de politie en de ambulancedienst. De top-3 van subsectoren met de meeste slachtoffers van intimidatie wordt gevormd door de ambulancedienst, gevolgd door de GGZ en jeugdzorg. De drie subsectoren waarin seksuele intimidatie het meest voor komt, zijn: GGZ, jeugdzorg en het openbaar vervoer. Ten slotte komt pesten het meest voor in het openbaar vervoer, gevolgd door de politie en de GGZ.



FIGUUR 4

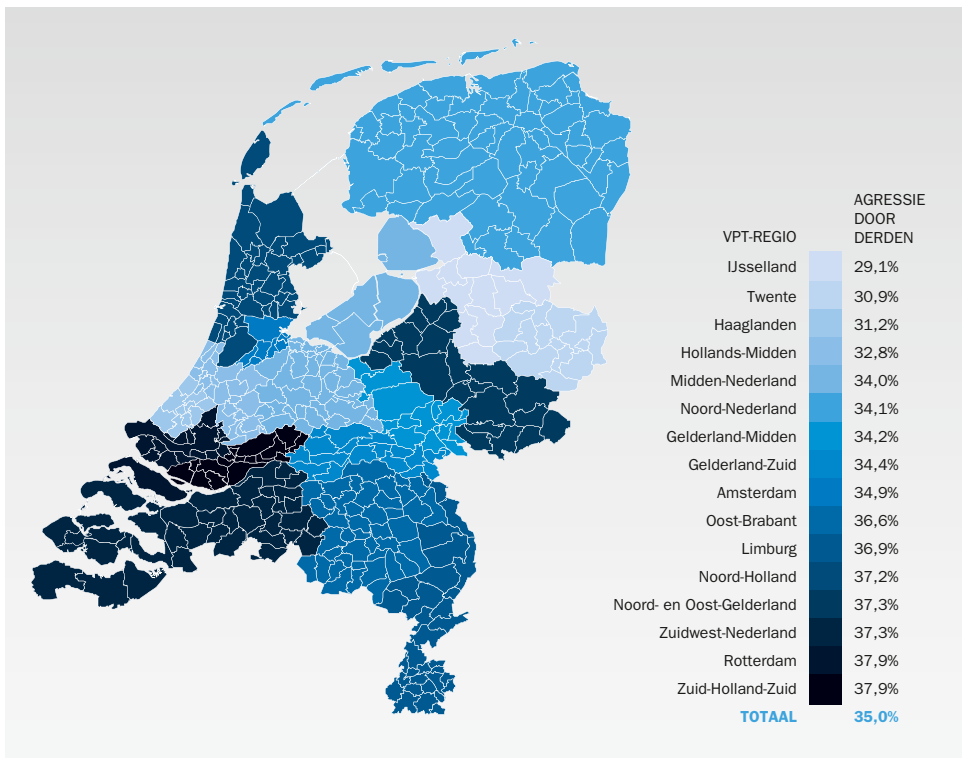
Percentage werknemers dat te maken had met agressie en geweld door derden per subsector²

In het voortgezet onderwijs is in de periode van 2007 tot 2013 agressie door derden afgenomen. Hierbij gaat het met name om een afname van het aantal slachtoffers van intimidatie, lichamelijk geweld en pesten. In het hoger beroepsonderwijs is sprake van een toename van seksuele intimidatie en lichamelijk geweld. Lichamelijk geweld is de afgelopen jaren ook toegenomen bij ministeries en in ander type openbaar bestuur. In deze laatstgenoemde sector neemt ook de intimidatie toe. Het aantal slachtoffers van pesten neemt niet alleen af in het voortgezet onderwijs, maar ook bij de politie, in het openbaar vervoer en in de subsector overig welzijn (zie bijlage tabel 1b). Bij de overige (sub)sectoren zijn geen significante trends over de jaren waar te nemen.

² Van enkele (sub)sectoren is het aantal respondenten per verslagjaar beperkt (<50). Voor deze (sub)sectoren moeten de resultaten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Dit betreft de (sub)sectoren ambulancedienst, sociale verzekeringen, publieke bedrijfsorganen, brandweer en jeugdzorg.

2.5 VPT-REGIO'S

Gegevens over de werklocatie van respondenten zijn niet voorhanden. Bij de indeling van respondenten naar VPT-regio is gebruik gemaakt van de woonplaats als proxy voor de werklocatie. Nadere analyses laten zien dat verschillen tussen VPT-regio's nauwelijks lijken te worden beïnvloed door het gebruik van de woonplaats (zie Bijlage 1 Technische verantwoording VPT-regio's). In 2013 zijn er geen significante verschillen tussen regio's te onderscheiden in het aantal slachtoffers van agressie door derden (figuur 5). Over de gehele periode van 2010 tot 2013 beschouwd, ligt het aantal slachtoffers in de regio Haaglanden laag in vergelijking met het gemiddelde. In de regio Noord-Holland ligt het aantal slachtoffers relatief hoog.



FIGUUR 5

Percentage werknemers dat in 2013 te maken had met agressie en geweld door derden naar regio

Wanneer we inzoomen op de verschillende vormen van agressie en geweld in de regio's, valt op dat in 2013 seksuele intimidatie wederom in de regio Haaglanden weinig voorkomt in vergelijking met het gemiddelde en in Noord- en Oost-Gelderland juist relatief vaak (zie bijlage tabel 1c).

Intimidatie komt in 2013 in de regio IJsselland relatief weinig voor in vergelijking met het gemiddelde en in de regio Zuid-Holland-Zuid relatief veel. In deze laatstgenoemde regio is sprake van een forse toename van het aantal slachtoffers van intimidatie in de periode 2010 tot 2013.

In 2013 komt lichamenlijk geweld in vergelijking met het gemiddelde weinig voor in de regio Amsterdam en veel in Oost-Brabant. In Hollands-Midden daalt het aantal slachtoffers van lichamenlijk geweld de laatste jaren.

Pesten komt in 2013 in vergelijking met het gemiddelde weinig voor in de regio's Oost-Brabant en IJsselland en veel in Amsterdam, Noord-Holland en Rotterdam, vergeleken met het gemiddelde. In de regio Haaglanden is sprake van een daling van het aantal pestslachtoffers in de periode van 2010 tot 2013.

2.6 CONCLUSIE

Ruim één op de drie werknemers met een publieke taak is in 2013 slachtoffer van agressie en geweld door derden. Van alle vormen komt intimidatie veruit het meest voor. In de periode van 2007 tot 2013 daalt het aantal slachtoffers van agressie en geweld door derden licht. Deze daling is vooral toe te schrijven aan een daling van het aantal slachtoffers van pesten. Het aantal slachtoffers van lichamenlijk geweld en (seksuele) intimidatie is in de periode van 2007 tot 2013 vrijwel gelijk gebleven. In de gezondheidszorg komt agressie en geweld door derden relatief veel voor, net als bij politie, justitie en in het openbaar vervoer. In het voortgezet onderwijs daalde de afgelopen jaren het aantal slachtoffers van agressie door derden. Er is met name sprake van een daling van het aantal slachtoffers van intimidatie, lichamenlijk geweld en pesten.

Bezien naar regio valt op dat de regio Haaglanden over de gehele periode 2010-2013 beschouwd relatief weinig slachtoffers kent van agressie en geweld en regio Noord-Holland relatief veel. In de periode van 2010 tot 2013 zijn drie trends waar te nemen. In de regio Zuid-Holland-Zuid neemt het aantal slachtoffers van intimidatie sterk toe. In Hollands-Midden daalt juist het aantal slachtoffers van lichamenlijk geweld. In dezelfde periode is in de regio Haaglanden het aantal slachtoffers van pesten afgenomen.





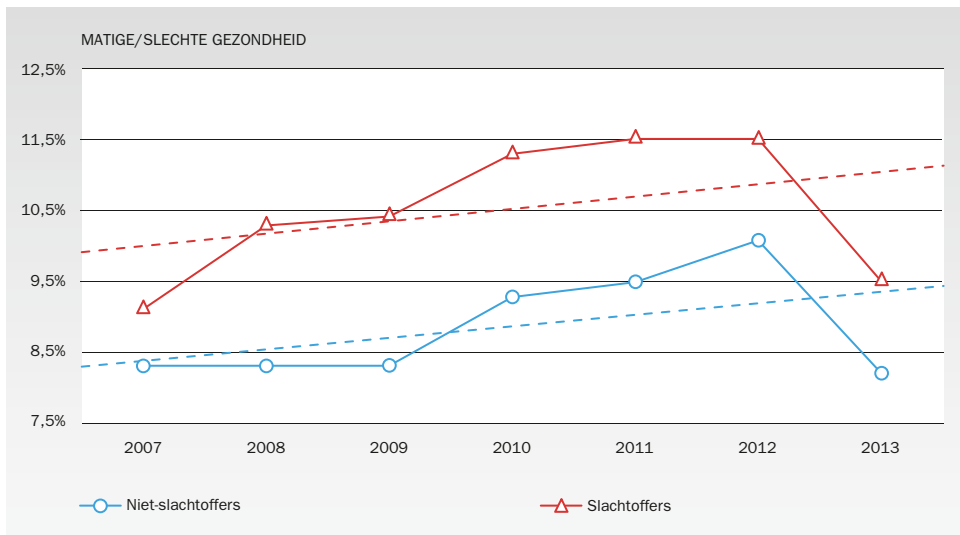
3 EFFECTEN VAN AGRESSIE EN GEWELD

3.1 SAMENVATTING

- Slachtoffers van agressie en geweld door derden hebben vaker een matige/slechte algemene gezondheid
- Slachtoffers van agressie en geweld door derden zijn minder tevreden over hun werk en arbeidsomstandigheden
- Slachtoffers van agressie en geweld door derden hebben vaker burn-outklachten dan niet- slachtoffers
- Slachtoffers van agressie en geweld door derden melden zich vaker ziek en verzuimen langer

3.2 ALGEMENE GEZONDHEID

In 2013 heeft één op de tien slachtoffers van agressie en geweld een matige tot slechte gezondheid (figuur 6). Slachtoffers rapporteren vaker een matige tot slechte gezondheid dan niet-slachtoffers. In de periode tussen 2007 en 2012 neemt het percentage werknemers met een matige tot slechte gezondheid toe, maar vanaf 2012 is weer sprake van een daling. Dit patroon vinden we voor zowel slachtoffers als niet-slachtoffers.

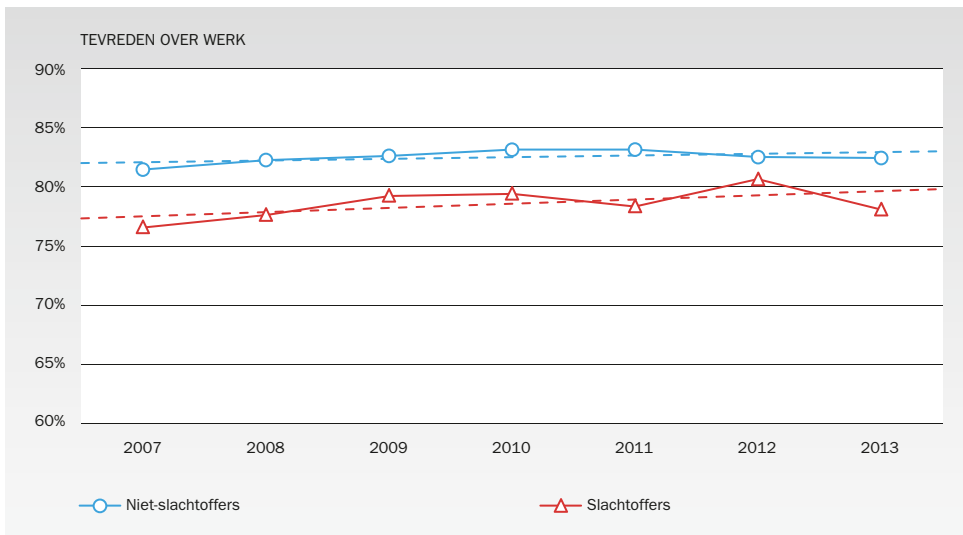


FIGUUR 6

Algemene gezondheid (% werknemers met een matige tot slechte gezondheid) naar slachtofferschap van agressie door derden

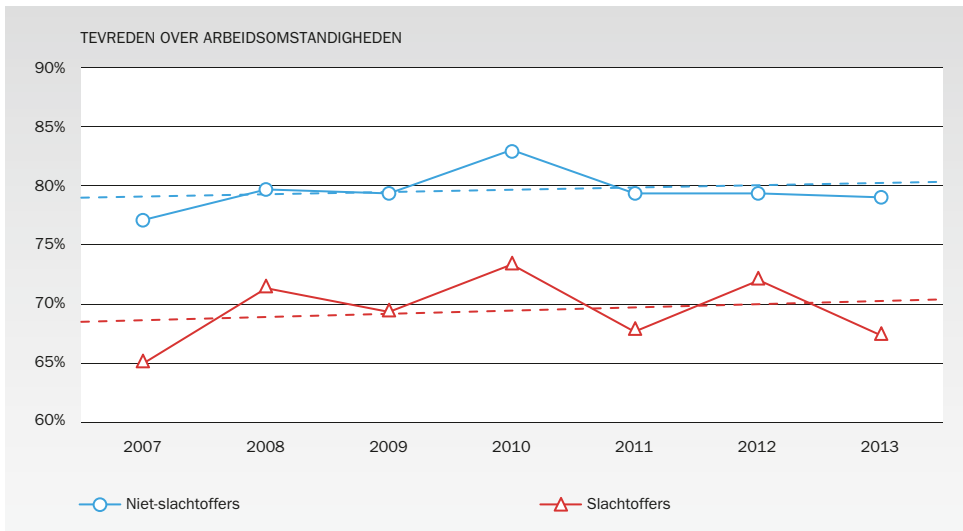
3.2 ALGEMENE TEVREDENHEID

Slachtoffers van agressie en geweld zijn wat minder tevreden over hun werk en arbeidsomstandigheden dan niet-slachtoffers. Ruim één op de vijf slachtoffers is in 2013 ontevreden over hun werk (figuur 7) en één op de drie is ontevreden over de omstandigheden waaronder ze hun werk moeten doen (figuur 8). De verschillen tussen slachtoffers en niet-slachtoffers zijn het grootst ten aanzien van de tevredenheid met de arbeidsomstandigheden. De tevredenheid met het werk en de arbeidsomstandigheden schommelt over de jaren heen zowel bij slachtoffers als bij niet-slachtoffers. Ten opzichte van 2012 is de tevredenheid bij slachtoffers in 2013 gedaald.



FIGUUR 7

Tevredenheid over werk (% werknemers dat tevreden is) naar slachtofferschap van agressie door derden

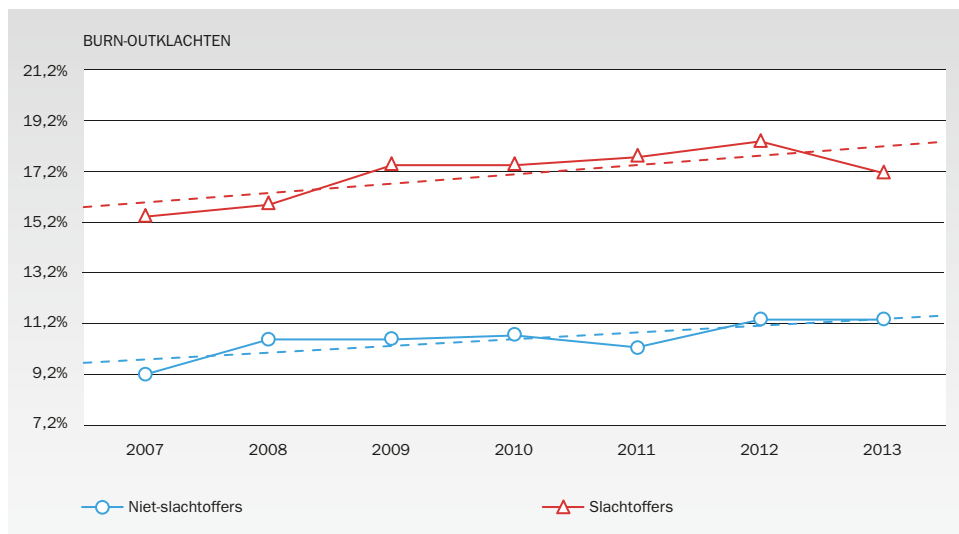


FIGUUR 8

Tevredenheid over arbeidsomstandigheden (% werknemers dat tevreden is) naar slachtofferschap van agressie door derden

3.4 BURN-OUTKLACHTEN

Slachtoffers van agressie en geweld rapporteren vaker burn-outklachten (emotionele-uitputtingsklachten door het werk) dan niet-slachtoffers (figuur 9). Dit is het geval voor de gehele periode 2007 – 2013. Bij zowel slachtoffers als niet-slachtoffers is over deze gehele periode bezien sprake van een lichte stijging van het aantal werknemers met burn-outklachten.



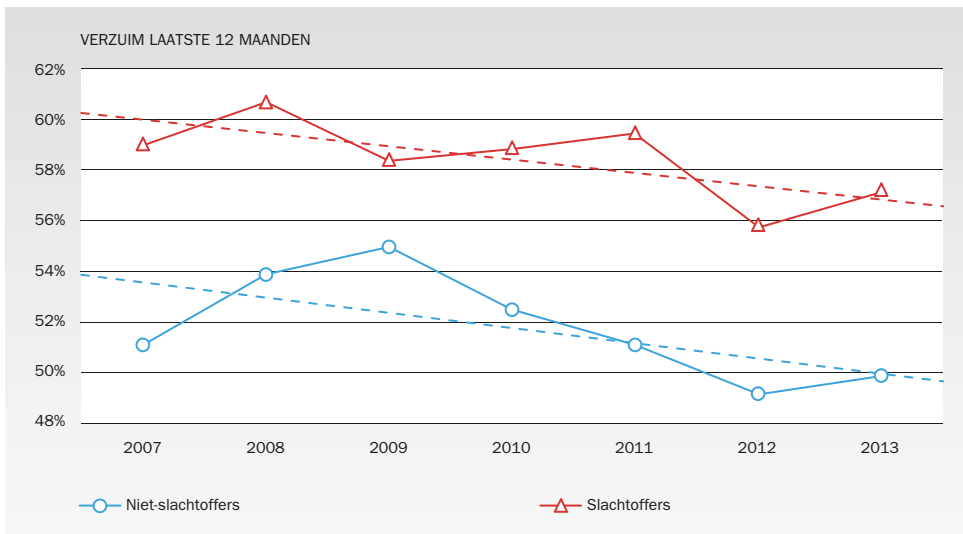
FIGUUR 9

Emotionele uitputting (% werknemers met burn-outklachten) naar slachtofferschap van agressie door derden

3.5 VERZUIM

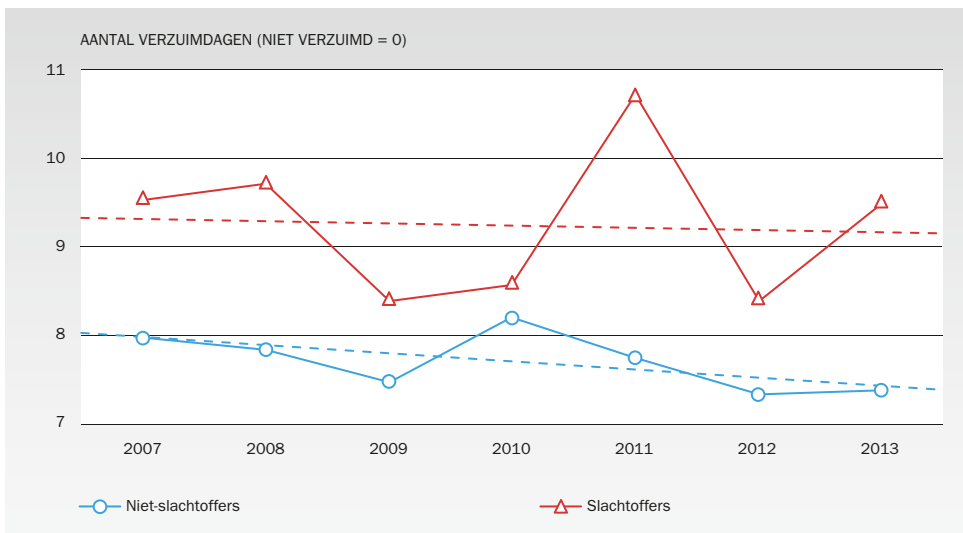
In 2013 heeft meer dan de helft (57%) van de slachtoffers van agressie en geweld in het afgelopen jaar verzuimd (figuur 10). Slachtoffers melden zich vaker ziek dan werknemers die geen slachtoffer zijn geweest. In de periode van 2007 tot 2013 daalt het percentage werknemers dat verzuimt. Dit patroon vinden we zowel voor slachtoffers als voor niet-slachtoffers.

Slachtoffers van agressie en geweld verzuimen in 2013 gemiddeld 9,5 dagen (figuur 11). Dit is 2 dagen meer dan niet-slachtoffers. Het beeld dat slachtoffers meer dagen verzuimen dan niet-slachtoffers is over de periode 2007 tot 2013 stabiel. Echter, in 2009, 2010 en 2012 waren de verschillen tussen beide groepen minder groot. Dit komt vooral doordat het aantal verzuimdagen van slachtoffers over de periode fluctueert (tussen de 10,7 verzuimdagen in 2011 en de 8,4 verzuimdagen in 2009 en 2012). Het aantal verzuimdagen van niet-slachtoffers is in de periode 2007 tot 2013 min of meer stabiel gebleven.



FIGUUR 10

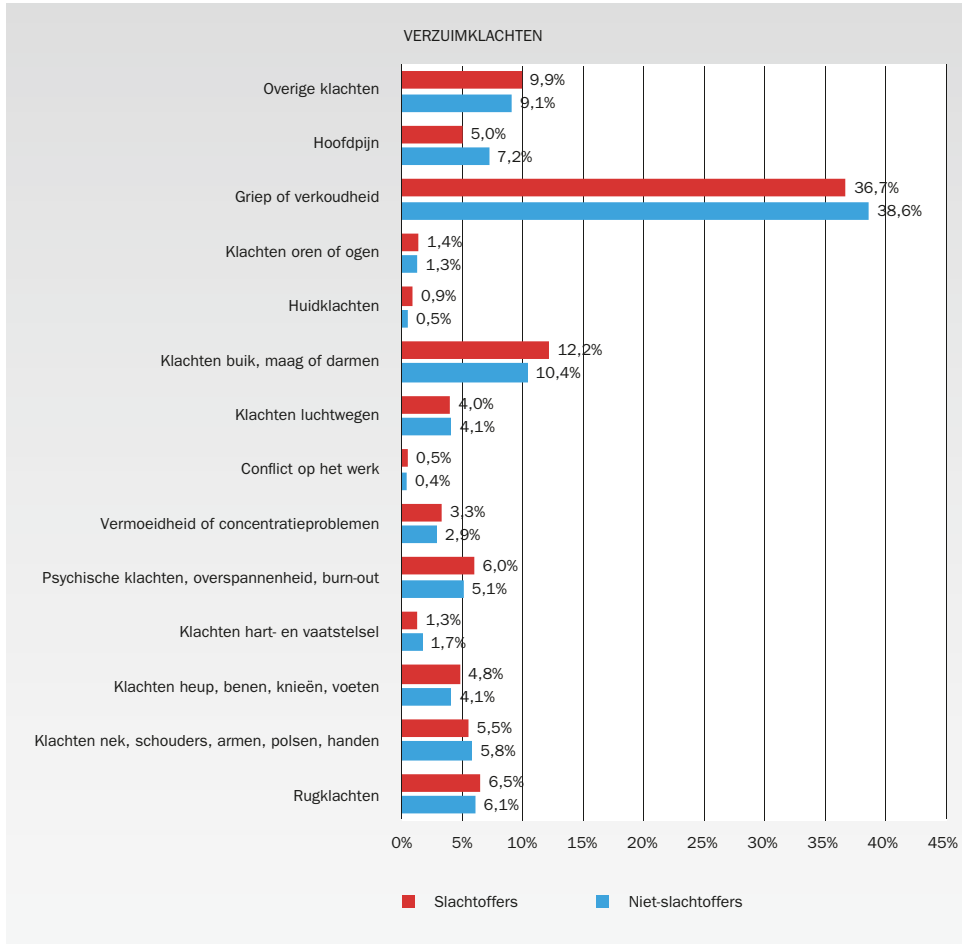
Ziekteverzuim (% werknemers dat verzuimde in laatste 12 maanden) naar slachtofferschap van agressie door derden



FIGUUR 11

Ziekteverzuim (aantal verzuimdagen in laatste 12 maanden) naar slachtofferschap van agressie door derden

Werknemers die slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld verzuimen vaker met rugklachten, psychische klachten, overspannenheid en burn-out, en vermoeidheid of concentratieproblemen dan werknemers die geen slachtoffer zijn geweest (figuur 12). Slachtoffers verzuimen minder vaak met griep of verkoudheid en hoofdpijn dan niet-slachtoffers.



FIGUUR 12

Reden laatste verzuimgeval voor slachtoffers en niet-slachtoffers

3.6 CONCLUSIE

De in dit hoofdstuk gepresenteerde resultaten suggereren dat confrontatie met agressie en geweld veel negatieve impact heeft. Werknemers met een publieke taak die slachtoffer zijn van agressie en geweld door derden, hebben meer gezondheidsproblemen dan niet-slachtoffers, ze verzuimen vaker en langduriger en zijn minder tevreden met het werk en de arbeidsomstandigheden. Indien de impact van agressie en geweld op gezondheid in de loop der tijd veranderd zou zijn, zou dit kunnen duiden op veranderingen in ernst van de incidenten, veranderingen in weerbaarheid van slachtoffers en veranderingen in nazorg na een incident. Hier lijkt echter geen sprake van, want in de periode van 2007 tot 2013 hebben zich in dit opzicht geen opvallende ontwikkelingen voorgedaan.



4 BELEID TEGEN AGRESSIE EN GEWELD

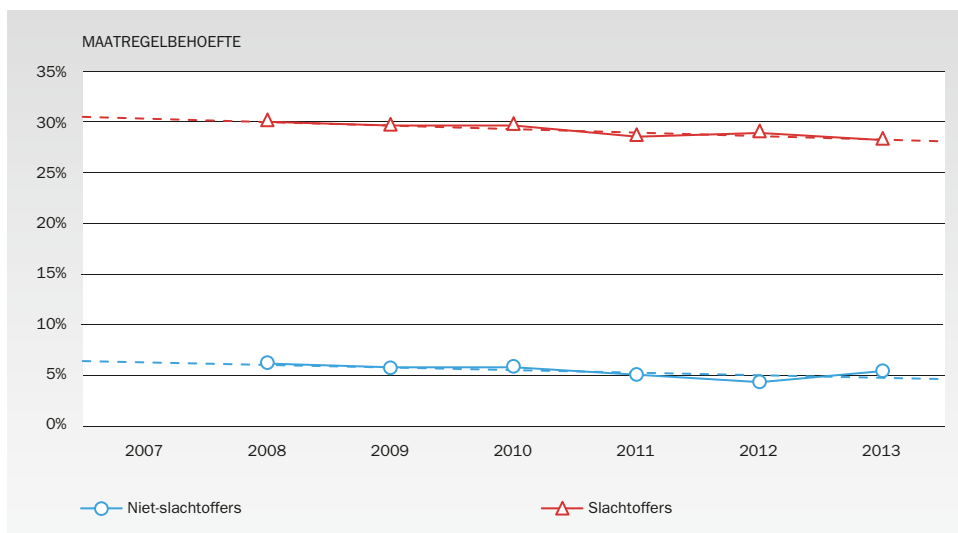
4.1 SAMENVATTING

- Bijna twee derde van de slachtoffers van agressie en geweld door derden geeft aan dat de organisatie voldoende maatregelen treft
- Een kwart van slachtoffers wenst aanvullende maatregelen tegen agressie en geweld
- Het aantal maatregelen tegen agressie en geweld lijkt toe te nemen
- De aandacht voor veiligheid in organisaties neemt toe, volgens zowel slachtoffers als niet-slachtoffers
- In Noord-Nederland is de behoefte aan maatregelen tegen agressie door derden relatief klein en in Noord-Holland, Rotterdam en Zuidwest-Nederland is deze relatief groot
- In de regio's Amsterdam en Haaglanden zien we relatief veel aandacht voor veiligheid op het werk en in de regio's Gelderland en Twente relatief weinig
- De aandacht voor veiligheid op het werk neemt in de regio's Amsterdam, Noord-Nederland en Twente tussen 2011 en 2013 toe

4.2 ARBO-MAATREGELEN

Ook bij organisaties waar maatregelen tegen agressie en geweld getroffen zijn, komen incidenten voor. In 2013 geeft 60% van de slachtoffers van agressie en geweld door derden aan dat er al voldoende maatregelen getroffen worden. Een grote groep slachtoffers van agressie en geweld heeft echter behoefte aan (extra) maatregelen. Van de slachtoffers van agressie en geweld geeft in 2013 ruim één op de vier aan dat in de eigen organisatie maatregelen tegen agressie en geweld nodig zijn (figuur 13). Van de niet-slachtoffers is dit slechts één op de 16. Maatregelen zijn vooral nodig omdat de maatregelen die wel getroffen zijn, ontoereikend zijn. Slechts een klein deel zegt dat maatregelen gewenst zijn omdat er nog helemaal geen maatregelen zijn getroffen. Het lijkt er op dat organisaties vaker/meer maatregelen treffen tegen agressie en geweld. In de periode van 2008 tot 2013 stijgt het aantal slachtof-

fers dat aangeeft dat er reeds voldoende maatregelen worden getroffen. Daarnaast daalt het aantal slachtoffers dat aangeeft dat er nog geen maatregelen getroffen worden. Deze laatste trend vinden we overigens niet bij niet-slachtoffers. Dit kan erop duiden dat het aantal maatregelen tegen agressie en geweld vooral toeneemt in sectoren waarin agressie en geweld veel voorkomt.



FIGUUR 13

Noodzaak van maatregelen tegen agressie en geweld (% werknemers dat maatregelen nodig vindt) naar slachtofferschap van agressie door derden

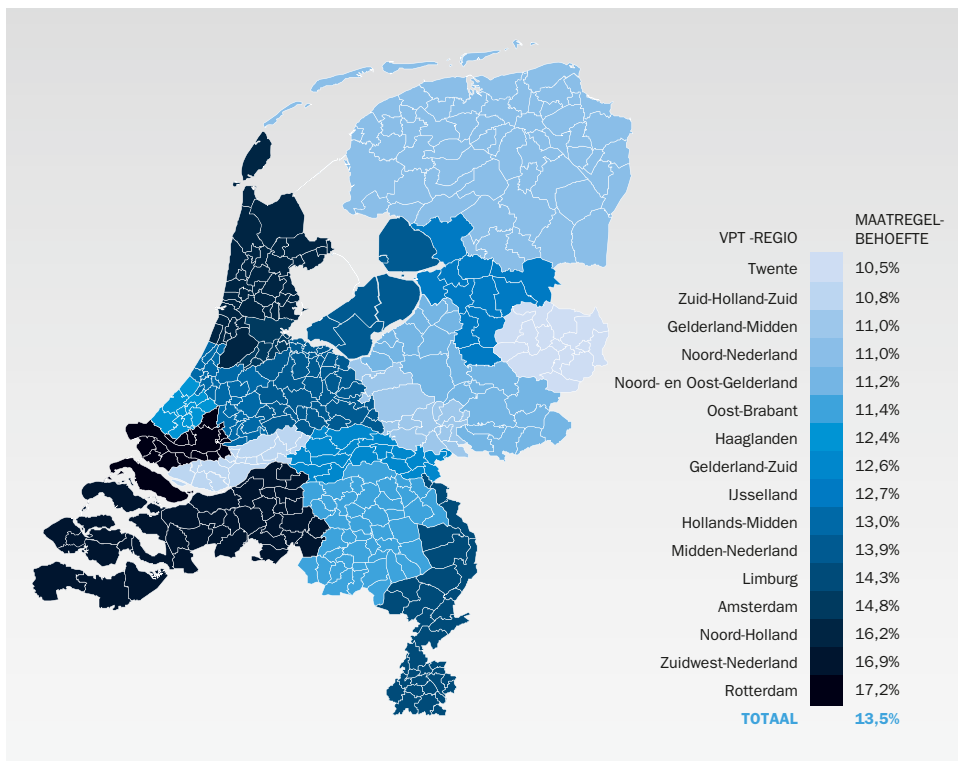
4.3 MAATREGELBEHOEFTE PER REGIO

De behoefte aan maatregelen verschilt per VPT-regio^{3, 4} (figuur 14). In Noord-Nederland is deze behoefte relatief klein en in Noord-Holland, Rotterdam en Zuidwest-Nederland is deze relatief groot, vergeleken met het gemiddelde van alle VPT-regio's. De behoefte aan maatregelen is in de periode 2010 tot 2013 in alle regio's stabiel gebleven.

Werknemers kunnen verschillende redenen hebben waarom ze al dan niet behoefte hebben aan maatregelen. Indien ze geen behoefte hebben aan maatregelen kan dit zijn omdat het probleem niet speelt, of omdat er al voldoende maatregelen getroffen worden. Als werknemers juist wel behoefte hebben aan maatregelen kan dit zijn omdat er nog geen maatregelen worden getroffen, of omdat maatregelen die wel getroffen worden ontoereikend zijn. Deze redenen geven meer inzicht in wat er speelt in de verschillende regio's.

3 Bij deze analyse is geen onderscheid gemaakt tussen slachtoffers en niet-slachtoffers.

4 Zie Bijlage 1 Technische verantwoording VPT-regio's



FIGUUR 14

Maatregelbehoefte (% ja) agressie door derden per VPT-regio in 2013

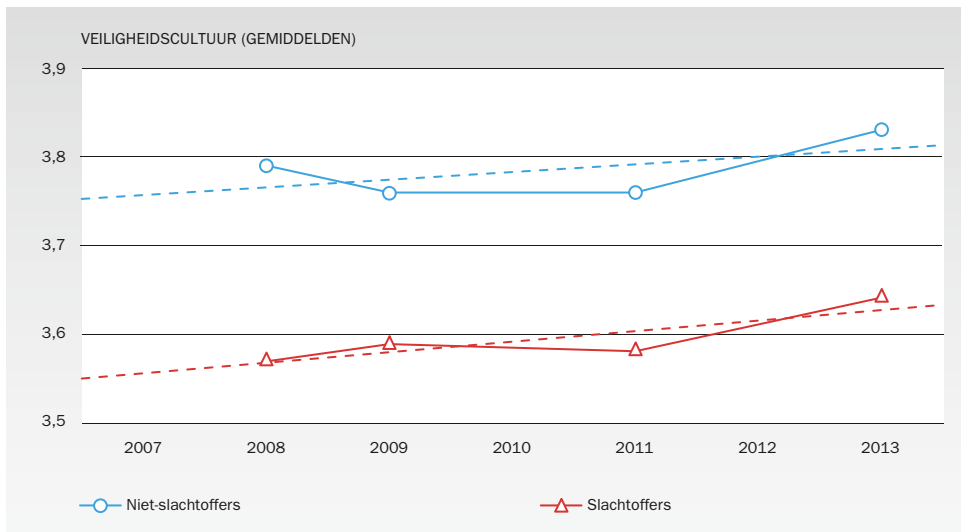
In Noord-Nederland geven werknemers aan dat er al voldoende maatregelen worden getroffen. In Noord-Holland en Zuidwest-Nederland worden volgens werknemers wel al maatregelen getroffen, maar zijn deze ontoereikend. In Rotterdam geven relatief veel werknemers aan dat er nog geen maatregelen worden getroffen.

In de regio Gelderland-Midden stijgt het aantal werknemers dat aangeeft dat er voldoende maatregelen worden getroffen. In Midden-Nederland daalt het aantal werknemers dat aangeeft dat er nog geen maatregelen worden getroffen.

In Zuidwest-Nederland geven steeds minder werknemers aan dat agressie door derden niet speelt in de regio. In Noord-Nederland en Zuid-Holland-Zuid geven ook steeds minder werknemers aan dat agressie en geweld niet speelt, maar ook het aantal werknemers dat aangeeft dat er voldoende maatregelen worden getroffen stijgt. Voor de regio Zuid-Holland-Zuid vonden we eerder een toename van het aantal slachtoffers van intimidatie (Hoofdstuk 2). Het lijkt er dus op dat werknemers het agressieprobleem herkennen, maar ook het idee hebben dat er wat aan gedaan wordt.

4.4 BEDRIJFSVEILIGHEID

De veiligheidscultuur van een organisatie geeft een indruk van de aandacht die binnen de organisatie wordt besteed aan veiligheid. Slachtoffers van agressie en geweld geven minder vaak aan dat er op het werk aandacht is voor veiligheid dan niet-slachtoffers. In de periode 2008 – 2013 is de aandacht voor veiligheid in de organisatie toegenomen (figuur 15). Dit geldt zowel voor werknemers die slachtoffer zijn geworden als voor niet-slachtoffers. Deze toename doet zich vooral voor tussen 2011 en 2013. Het beeld van de toenemende aandacht voor veiligheidscultuur komt overeen met de afnemende behoefte aan maatregelen tegen agressie en geweld en duidt erop dat beleid gericht op het terugdringen van agressie en geweld door derden steeds meer geïmplementeerd wordt.

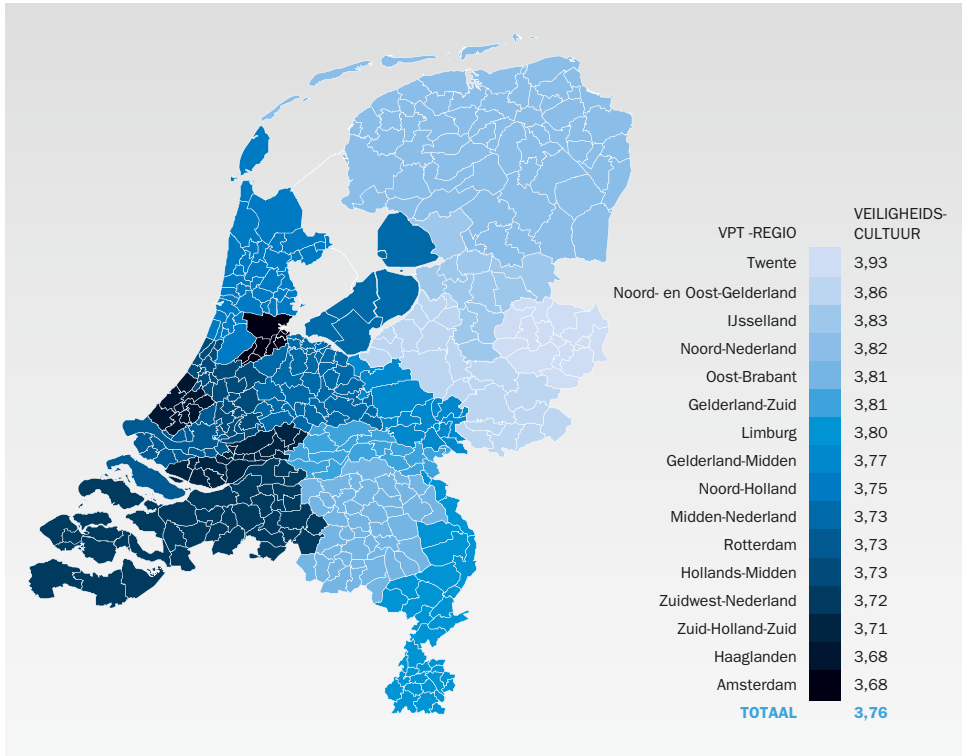


FIGUUR 15

Aandacht voor veiligheid (gemiddelde op schaal 1 – 5) naar slachtofferschap van agressie door derden

4.5 REGIONALE VERSCHILLEN IN BEDRIJFSVEILIGHEID

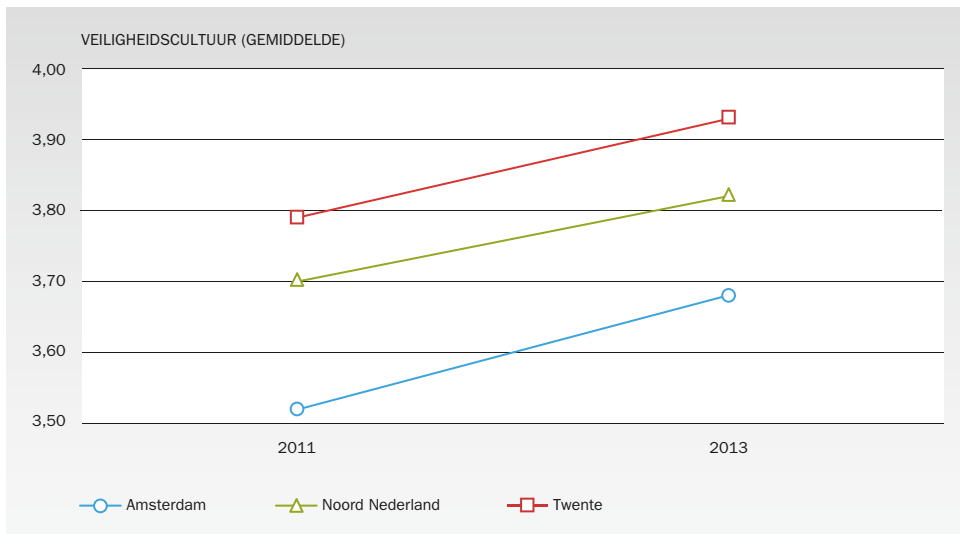
De regio's verschillen in de mate waarin er volgens werknemers met een publieke taak aandacht is voor veiligheid op het werk (figuur 16). In regio's Amsterdam en Haaglanden is volgens werknemers weinig aandacht voor veiligheid op het werk en in de regio's Gelderland en Twente veel, in vergelijking met het gemiddelde van de VPT-regio's.



FIGUUR 16

Beoordeling van veiligheidsklimaat per VPT-regio in 2013

In de periode tussen 2011 en 2013 neemt de aandacht voor veiligheid op het werk volgens werknemers over alle regio's samen gezien toe. Het zijn met name de regio's Amsterdam, Noord-Nederland en Twente die voor deze stijging zorgen (figuur 17).



FIGUUR 17

Beoordeling van veiligheidsklimaat in periode 2010-2013 in regio's Amsterdam, Noord-Nederland en Twente

4.6 CONCLUSIE

In de periode van 2008 tot 2013 geven steeds meer slachtoffers van agressie en geweld aan dat er in hun organisatie voldoende maatregelen worden getroffen tegen agressie en geweld. Bovendien komt het onder slachtoffers steeds minder vaak voor dat er in de organisatie nog geen maatregelen worden getroffen. Daarnaast is er steeds meer aandacht voor de veiligheidscultuur binnen organisaties. Het beeld van de toenemende aandacht voor de veiligheidscultuur komt overeen met de afnemende behoefte aan maatregelen tegen agressie en geweld en duidt erop dat beleid gericht op het terugdringen van agressie en geweld door derden steeds meer geïmplementeerd wordt.

De behoefte aan maatregelen (van zowel slachtoffers als niet-slachtoffers) verschilt per regio. In Noord-Nederland is deze behoefte relatief klein en in Noord-Holland, Rotterdam en Zuidwest-Nederland relatief groot. In regio's Amsterdam en Haaglanden geven werknemers relatief de laagste beoordeling van de veiligheidscultuur binnen de organisaties waarin zij werken. In de regio's Gelderland en Twente is relatief veel aandacht voor veiligheid op het werk. Het zijn met name de regio's Amsterdam, Noord-Nederland en Twente die een stijging laten zien van de beoordeling van de veiligheidscultuur.





5 BELEID EN SLACHTOFFERSCHAP

5.1 SAMENVATTING

- Het lijkt erop dat het treffen van maatregelen tegen agressie en geweld, leidt tot minder incidenten en een afnemende maatregelbehoefte.

5.2 MAATREGELBEHOEFTE EN SLACHTOFFERSCHAP

In de periode 2007 – 2013 is sprake van een lichte daling van het aantal slachtoffers van agressie en geweld. Deze overall daling komt vooral door een daling van het aantal slachtoffers in één subsector. De maatregelbehoefte in deze groep is vergeleken met de maatregelbehoefte in de overige sectoren. Omdat we aannemen dat slachtoffers sowieso maatregelen wensen, zoomen we bij het interpreteren van de resultaten in op niet-slachtoffers. Hieruit blijkt dat in de subsector waarin het slachtofferschap daalt, ook de behoefte aan maatregelen een daling laat zien. In deze sector daalt de maatregelbehoefte van 11% in 2008 tot 6% in 2013. In de overige sectoren blijft in dezelfde periode de maatregelbehoefte ongeveer gelijk (6%).

Deze resultaten kunnen erop duiden dat met name in die subsector maatregelen genomen zijn, die maatregelen hebben geleid tot minder agressie en dat dat uiteindelijk heeft geleid tot een daling in de behoefte aan (verdere) maatregelen tegen agressie door derden. Verder onderzoek is nodig om deze hypothese nader te toetsen.

5.3 CONCLUSIE

In de sector waarin het aantal slachtoffers van agressie en geweld door derden is gedaald, neemt ook de behoefte aan maatregelen tegen agressie en geweld af. In sectoren waarin het aantal slachtoffers niet daalt, daalt de maatregelbehoefte beduidend minder. Dit kan betekenen dat daar waar maatregelen worden getroffen, agressie en geweld daadwerkelijk daalt, waardoor er minder behoefte ontstaat aan maatregelen.



BIJLAGE 1

TECHNISCHE VERANTWOORDING

NEA

Alle cijfers die in dit rapport gepresenteerd worden, zijn gebaseerd op de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). De NEA is het grootste periodieke onderzoek naar de werksituatie van Nederlandse werknemers bekeken vanuit de ogen van werknemers. TNO voert de NEA uit in samenwerking met het CBS. De NEA wordt gefinancierd door TNO en het ministerie van SZW. Het doel van de NEA is om tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van de overheid, werkgevers, vakbonden, brancheorganisaties etc.

De NEA is de vinger aan de pols van werkend Nederland, door periodiek vergaarde informatie over de werksituatie, inzetbaarheid en gezondheid van een grote en representatieve steekproef van werknemers in Nederland. De NEA is een bron voor beleidsmatige en wetenschappelijke kennisontwikkeling op het terrein van arbeid.

De NEA wordt sinds 2003 uitgevoerd. De doelpopulatie van de NEA zijn werknemers tussen 15 en 65 jaar die in Nederland wonen en werken. Gemiddeld doen per jaar ruim 23.000 werknemers mee aan de NEA. De verzamelde gegevens worden door *weging* representatief gemaakt voor de populatie. Daardoor is het mogelijk om op basis van de NEA valide uitspraken te doen over alle werknemers van Nederland.

METEN VAN AGRESSIE DOOR DERDEN

In de NEA is de vraag naar agressie door derden als volgt gesteld:

Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen we maanden persoonlijk te maken heeft gehad met:

- *Ongewenste seksuele aandacht van klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?*
- *Intimidatie door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?*
- *Lichamelijk geweld door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?*
- *Pesten door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?*

Antwoordmogelijkheden zijn: 'Nee, nooit', 'Ja een enkele keer', 'ja, vaak', 'ja, zeer vaak'.

In dit rapport zijn de respondenten die ten minste een enkele keer te maken hebben gehad met ten minste één van de vormen van agressie door derden beschouwd als slachtoffer van agressie door derden.

VPT-REGIO'S

Aangezien informatie over de werklocatie van werknemers niet bekend is, is de indeling in VPT-regio's gebaseerd op informatie uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) over de woonplaats van de respondent. In de analyses in dit rapport is woonplaats dus gebruikt als proxy voor de werklocatie. In de NEA wordt wel gevraagd naar de woon-werkafstand. Uit analyses blijkt dat de gemiddelde afstand in kilometers tussen werk en woonplaats 16 kilometer bedraagt. De verschillen tussen VPT-regio's in woon-werkafstand zijn niet groot. De grootste gemiddelde woon-werkafstand is 18,5 km (Midden-Nederland), de kleinste is 11,5 km (Haaglanden). Wij verwachten hiermee dat de woonplaats van de respondent een acceptabele representatie verschaft van de werklocatie en daarmee van de VPT-regio's.

TABELLEN

In deze bijlage presenteren we de tabellen die de basis vormen voor dit rapport. Het gaat hierbij om de (gewogen) frequentieverdeling van alle NEA-items die in dit rapport gepresenteerd zijn, uitgesplitst naar (type) agressie door derden en geweld en jaar.

In de grote resultatentabellen op de volgende pagina's is elk verschil tussen een onderscheiden groep enerzijds (bijvoorbeeld 'slachtoffers van agressie door derden') en alle andere cases anderzijds, getoetst op significantie. Een gemarkeerde groep is op het betrokken gegeven significant verschillend van alle andere cases op dezelfde regel. We gebruiken het teken '▲' wanneer een groep significant hoger scoort dan het totaal, en het teken '▼' voor een significant lager scorende groep ($p < 0,05$, tweezijdig). Percentages zijn getoetst met de Pearson χ^2 toets; gemiddelden met de t-test.

TRENDVERGELIJKINGEN

Bij een vergelijking tussen jaren is een trendanalyse uitgevoerd waarbij telkens een lineaire regressieanalyse is uitgevoerd waarbij het meetjaar fungeerde als 'onafhankelijke variabele' of 'predictor', en de betrokken uitkomstvariabele (bijvoorbeeld agressie door derden) als 'afhankelijke variabele' of 'criterium'. Hieruit komt telkens een regressiecoëfficiënt 'B' die aangeeft in welke mate de uitkomstvariabele gemiddeld per jaar daalt of stijgt. Deze coëfficiënt wordt vervolgens getoetst tegen 0. Is deze toets significant, dan is er sprake van een stijgende trend (als de regressiecoëfficiënt B groter is dan 0), dan wel van een dalende trend (als de regressiecoëfficiënt B kleiner is dan 0).

De regressiecoëfficiënt B kan ook worden gestandaardiseerd en heet dan bèta (β). Het voordeel van standaardiseren is dat het daarmee een bekende maat wordt met een vaste ondergrens (-1) en een vaste bovengrens (+1). Bovendien kan de gestandaardiseerde β worden geïnterpreteerd als klein (0,10–0,20), middelmatig (0,20–0,40), en groot (0,40 en hoger),

volgens de vuistregels in Cohen. (1988)⁵. In een bivariate situatie zoals bij de vraag of agressie door derden afhankelijk is van het jaar waarin die agressie is gemeten, is de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt (β) overigens gelijk aan de overeenkomstige Pearson correlatiecoëfficiënt. Alles is echter met regressieanalyse berekend om tevens de ongestandaardiseerde regressiecoëfficiënt (B) te rapporteren.

Daarnaast is waar nodig bekeken of een trend (regressiecoëfficiënt) in één bepaalde groep (bijvoorbeeld de niet-slachtoffers) verschilt van dezelfde trend (regressiecoëfficiënt) in een andere groep (bijvoorbeeld de slachtoffers). Ook dit trendverschil (ΔB resp. $\Delta\beta$) is telkens getoetst tegen 0. Is die toets niet significant dan lopen de trendlijnen (min of meer) parallel, en is die toets wel significant ($p < 0,05$, tweezijdig), dan is het verloop van beide trendlijnen verschillend. Soms wordt dit statistische interactie genoemd. In dit rapport zijn echter heel consequent telkens twee regressiecoëfficiënten tegen elkaar getoetst volgens de methode zoals beschreven in Cohen (1983)⁶.

5 Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences, 2nd ed. NY: Taylor & Francis.

6 Cohen, A. (1983). Comparing regression coefficients across subsamples. A study of the statistical test. Sociological Methods & Research, 12, 77-94.

1A AARD EN OMVANG SLACHTOFFERSCHAP TREND ALLE JAREN EN TREND 2012-2013

	JAAR										JAAR	
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B (β) P	2012	2013	B (β) P	
Seksuele intimidatie klanten [Gemiddelde]	8,0% ▼	8,9%	9,1%	9,1%	8,6%	9,3%	8,9%	+0,1% (+0,008)	9,3%	8,9%	-0,4% (-0,007)	
-N	6.785	6.730	6.666	6.959	6.772	7.501	6.949	48.360	7.501	6.949	14.450	
Intimidatie klanten [Gemiddelde]	28,2%	28,1%	28,2%	26,4% ▼	27,4%	27,7%	27,1%	-0,2% (-0,006)	27,7%	27,1%	-0,6% (-0,007)	
-N	6.769	6.725	6.661	6.949	6.760	7.499	6.945	48.309	7.499	6.945	14.444	
Lichamelijk geweld klanten [Gemiddelde]	14,4%	15,8%	15,8%	14,9%	14,0% ▼	15,4%	14,9%	-0,0% (-0,002)	15,4%	14,9%	-0,5% (-0,007)	
-N	6.747	6.706	6.644	6.932	6.741	7.497	6.945	48.212	7.497	6.945	14.442	
Pesten door klanten [Gemiddelde]	10,3% ▲	10,0%	11,4% ▲	9,4%	8,7% ▼	8,5% ▼	8,5% ▼	-0,4% (-0,027) ▼	8,5%	8,5%	+0,0% (+0,000)	
-N	6.756	6.712	6.638	6.944	6.752	7.494	6.945	48.241	7.494	6.945	14.439	
Agressie door derden [Gemiddelde]	36,2%	36,9%	37,4% ▲	34,8% ▼	35,5%	35,9%	35,0%	-0,3% (-0,011) ▼	35,9%	35,0%	-0,9% (-0,009)	
-N	6.796	6.749	6.678	6.972	6.777	7.509	6.956	48.437	7.509	6.956	14.465	

Noot. Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast).

▲: p<0,05 (en ▼): Significant hoge (lage) gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte.

Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = gemiddelde stijging/daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie.

1B AARD EN OMVANG SLACHTOFFERSCHAP NAAR SECTOR IN 2013

		BKZ-SECTOREN																						
		PRIMAIR ONDERWIJS	VOORTGEZET ONDERWIJS	MBO	HBO	WO	AMBULANCEDIENST	ZIEKENHUIZEN	GGZ	VVT	GEHANDICAPTENZORG	JEUGDZORG	OVERIG WELZIJN	POLITIE	DEFENSIE	SOCIALE VERZEKERINGEN	GEMEENTEN/ PROVINCIES	MINISTERIES	PUBLIEKE BEDRIJFSORGANEN	OVERIGE OVERHEIDSDIENSTEN	JUSTITIE/JUSTITIËLE DIENSTEN	BRANDWEER	ANDER TYPE OPENBAAR BESTUUR	OPENBAAR VERVOER
Sekuele intimidatie door klanten	8,9%	2,2% ▼	5,6% ▼	2,6% ▼	5,9%	0,7% ▼	8,3%	10,6%	28,4% ▲	19,6% ▲	14,9% ▲	8,2%	8,6%	7,6%	1,2% ▼	0%	2,1% ▼	0,6% ▼	0%	1,6% ▼	7,8%	3,8%	1,0% ▼	5,1%
N	6.949	410	408	151	152	169	21	947	116	1.342	216	52	946	217	82	24	661	313	35	130	142	23	251	141
Intimidatie door klanten	27,1%	23,6%	27,5%	25,4%	17,0% ▼	6,1% ▼	58,6% ▲	31,3% ▲	57,3% ▲	27,4%	36,0% ▲	50,4% ▲	24,1% ▼	46,5% ▲	7,0% ▼	27,6%	23,9%	10,8% ▼	34,8%	17,7% ▼	38,9% ▲	26,9%	21,2% ▼	48,8% ▲
N	6.945	410	407	151	152	169	21	948	116	1.341	215	52	948	217	82	24	658	313	35	130	142	23	251	141
Lichamelijk geweld door klanten	14,9%	10,9% ▼	5,1% ▼	4,6% ▼	2,4% ▼	0%	36,3% ▲	12,9%	35,2% ▲	24,7% ▲	51,7% ▲	22,8%	13,7%	41,8% ▲	2,9% ▼	2,2%	3,1% ▼	2,3% ▼	5,0%	3,0% ▼	20,8% ▲	17,2%	7,1% ▼	16,8%
N	6.945	410	408	151	152	169	21	947	115	1.341	216	52	946	217	82	24	661	312	35	129	142	23	251	140
Pesten door klanten	8,5%	7,3%	15,1% ▲	12,8%	3,8% ▼	1,1% ▼	19,4%	7,3%	19,0% ▲	6,8% ▼	16,6% ▲	9,7%	6,1% ▼	21,0% ▲	6,4%	2,8%	5,4% ▼	3,9% ▼	8,0%	2,3% ▼	17,2% ▲	13,3%	4,8% ▼	31,1% ▲
N	6.945	410	407	151	152	169	21	945	116	1.343	216	52	946	215	82	24	662	313	35	129	142	23	251	141
Aggressie door derden	35,0%	31,3%	35,3%	28,1%	19,9% ▼	7,9% ▼	63,5% ▲	37,9% ▲	68,3% ▲	42,7% ▲	62,1% ▲	58,7% ▲	31,9% ▼	54,9% ▲	9,3% ▼	30,4%	25,4% ▼	11,9% ▼	34,8%	18,7% ▼	44,8% ▲	32,2%	23,9% ▼	55,1% ▲
N	6.956	410	408	151	152	169	21	949	116	1.345	216	52	948	217	82	24	662	313	35	130	142	23	251	141

Noot. Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast).

▲: p<0,05 (en ▼): Significant hoge (lage) gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte.

1B AARD EN OMVANG SLACHTOFFERSCHAP NAAR SECTOR TREND 2007-2013

		JAAR							B (€) P		
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013			
BZK-SECTOREN											
1.5	Primair onderwijs	Seksuele intimidatie door klanten [Gemiddelde]		1,4%	2,1%	2,8%	1,2%	2,1%	1,1%	2,2%	-0,0% (-0,002)
	N	471	456	412	407	396	438	410	438	410	2.989
3	Voortgezet onderwijs	Idem [Gemiddelde]		2,7%	5,3%	4,4%	3,6%	5,5%	3,5%	5,6%	+0,2% (+0,021)
	N	451	410	434	442	398	489	408	489	408	3.032
4	MBO	Idem [Gemiddelde]		4,4%	2,0%	6,2%	3,9%	4,9%	3,1%	2,6%	-0,2% (-0,018)
	N	148	146	151	136	149	175	151	175	151	1.057
5	HBO	Idem [Gemiddelde]		0%	2,6%	0,4%	1,8%	1,5%	3,0%	5,9%▲	+0,7% (+0,098)▲
	N	133	131	122	126	130	152	152	152	152	946
6	WO	Idem [Gemiddelde]		1,2%	3,3%	2,2%	1,9%	1,2%	1,8%	0,7%	-0,2% (-0,031)
	N	158	178	161	182	204	190	169	190	169	1.241
7	Ambulancedienst	Idem [Gemiddelde]		17,4%	0%	10,3%	0%	9,3%	5,4%	8,5%	-0,8% (-0,057)
	N	15	9	14	17	20	16	21	16	21	113
8	Ziekenhuizen	Idem [Gemiddelde]		9,7%	10,6%	11,6%	11,1%	13,4%▲	12,4%	10,6%	+0,3% (+0,018)
	N	894	934	889	955	885	979	947	979	947	6.483
9	GGZ	Idem [Gemiddelde]		27,0%	24,2%	30,1%	28,7%	30,0%	29,0%	28,4%	+0,5% (+0,022)
	N	115	109	99	131	92	122	116	122	116	785
10	WT	Idem [Gemiddelde]		17,8%	19,8%	20,8%	19,7%	17,7%	19,7%	19,6%	+0,1% (+0,005)
	N	1.242	1.228	1.158	1.250	1.185	1.366	1.342	1.366	1.342	8.772
11	Gehandicapenzorg	Idem [Gemiddelde]		15,3%	17,1%	20,1%	21,1%	15,7%	17,9%	14,9%	-0,1% (-0,005)
	N	232	276	169	173	204	205	216	205	216	1.473
12	Jeugdzorg	Idem [Gemiddelde]		11,0%	12,6%	9,6%	8,6%	10,3%	6,2%	8,2%	-0,8% (-0,056)
	N	58	82	55	38	47	58	52	58	52	389
13	Overig wezijin	Idem [Gemiddelde]		8,6%	10,2%	9,3%	9,1%	7,6%	10,1%	8,6%	-0,0% (-0,003)
	N	720	727	909	928	966	1.139	946	1.139	946	6.334
14	Politie	Idem [Gemiddelde]		6,5%	8,6%	5,8%	7,4%	5,9%	8,1%	7,6%	+0,1% (+0,008)
	N	236	208	225	198	177	214	217	214	217	1.476

		JAAR								B (€) P
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013		
15 Defensie	Idem [Gemiddelde]	N	2,0%	3,3%	1,8%	4,2%	0,7%	5,9%	1,2%	+0,1% (+0,009)
			87	105	95	107	81	88	82	645
16 Sociale verzekeringen	Idem [Gemiddelde]	N	8,3%▲	0,8%	0%	4,7%	0%	1,8%	0%	-0,9% (-0,107)
			52	52	31	38	25	32	24	255
17 Gemeenten/ provincies	Idem [Gemiddelde]	N	1,9%	1,2%	1,4%	2,7%	2,3%	2,1%	2,1%	+0,1% (+0,015)
			691	653	665	716	692	688	661	4.765
18 Ministeries	Idem [Gemiddelde]	N	1,3%	0,1%	0,5%	1,1%	1,5%	1,7%	0,6%	+0,1% (+0,017)
			375	342	326	342	352	410	313	2.460
19 Publieke bedrijfsorganen	Idem [Gemiddelde]	N	1,6%	0%	2,4%	0%	0%	4,7%▲	0%	+0,1% (+0,021)
			39	35	42	31	39	46	35	266
20 Overige overheidsdiensten	Idem [Gemiddelde]	N	3,3%	2,1%	3,5%	1,4%	1,7%	4,3%	1,6%	-0,1% (-0,013)
			164	119	175	153	146	136	130	1.024
21 Justitie/ justitiële diensten	Idem [Gemiddelde]	N	7,1%	6,1%	10,6%	10,9%	12,9%	7,2%	7,8%	+0,2% (+0,016)
			153	136	154	139	142	157	142	1.023
22 Brandweer	Idem [Gemiddelde]	N	3,5%	0%	2,9%	0%	0%	7,8%	3,8%	+0,4% (+0,056)
			23	31	29	38	18	16	23	179
23 Ander type openbaar bestuur	Idem [Gemiddelde]	N	1,2%	2,4%	2,8%	4,0%▲	1,7%	1,8%	1,0%	-0,1% (-0,018)
			189	201	209	277	301	255	251	1.683
24 Openbaar vervoer	Idem [Gemiddelde]	N	5,2%	6,2%	4,0%	9,5%	9,8%	7,9%	5,1%	+0,3% (+0,024)
			138	164	140	135	123	129	141	971
TOTAAL	Idem [Gemiddelde]	N	8,0%▼	8,9%	9,1%	9,1%	8,6%	9,3%	8,9%	+0,1% (+0,008)
			6.785	6.730	6.666	6.959	6.772	7.501	6.949	48.360

BZK-SECTOREN

1.5 Primair onderwijs	Intimidatie door klanten [Gemiddelde]	N	23,4%	22,0%	21,8%	19,2%	21,5%	27,0%▲	23,6%	+0,4% (+0,017)
			468	454	411	406	394	438	410	2.982
3 Voorgezet onderwijs	Idem [Gemiddelde]	N	35,0%▲	29,3%	31,2%	28,3%	31,1%	26,4%	27,5%	-1,1% (-0,046)▼
			449	408	434	441	396	488	407	3.023
4 MBO	Idem [Gemiddelde]	N	28,5%	29,9%	30,9%	24,7%	27,8%	23,0%	25,4%	-1,0% (-0,044)
			149	146	152	135	149	175	151	1.058

	JAAR										B (€) P
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013				
5 HEO	16,8%	15,5%	12,5%	12,0%	14,3%	13,4%	17,0%			-0,0% (-0,002)	
N	133	132	122	126	130	152	152			947	
6 WO	5,9%	6,6%	7,5%	8,9%	9,1%	11,8%▲	6,1%			+0,5% (+0,034)	
N	159	177	161	182	204	190	169			1.241	
7 Ambulancedienst	70,0%	49,9%	68,7%	53,4%	60,2%	68,2%	58,6%			-0,6% (-0,023)	
N	15	9	14	17	20	16	21			112	
8 Ziekenhuizen	32,5%	31,6%	32,6%	31,8%	33,9%	33,9%	31,3%			+0,1% (+0,003)	
N	896	933	887	955	883	979	948			6.480	
9 GGZ	58,9%	58,9%	54,4%	50,5%	64,1%	59,4%	57,3%			+0,2% (+0,006)	
N	115	109	99	130	92	122	116			784	
10 VVT	25,6%	28,1%	28,6%	26,0%	24,9%	25,8%	27,4%			-0,1% (-0,005)	
N	1.236	1.228	1.155	1.250	1.184	1.366	1.341			8.760	
11 Gehandicapenzorg	32,5%	34,8%	39,5%	38,8%	35,6%	41,1%	36,0%			+0,7% (+0,031)	
N	231	275	168	173	202	205	215			1.469	
12 Jeugdzorg	47,8%	53,8%	53,9%	46,0%	56,7%	52,4%	50,4%			+0,2% (+0,008)	
N	59	82	55	38	47	59	52			392	
13 Overig welzijn	25,4%	26,9%	25,9%	25,0%	23,3%	25,6%	24,1%			-0,3% (-0,014)	
N	717	725	907	927	963	1.139	948			6.326	
14 Politie	46,7%	53,2%	52,2%	42,3%	44,9%	49,0%	46,5%			-0,5% (-0,022)	
N	236	209	227	198	177	213	217			1.478	
15 Defensie	10,3%	9,8%	2,6%▼	15,9%▲	12,8%	12,3%	7,0%			+0,2% (+0,015)	
N	87	105	95	107	81	88	82			645	
16 Sociale verzekeringen	43,5%	32,5%	35,0%	22,8%	23,7%	41,2%	27,6%			-1,7% (-0,071)	
N	52	52	31	38	25	32	24			254	
17 Gemeenten/ provincies	28,0%	23,9%	23,8%	25,4%	29,4%▲	24,3%	23,9%			-0,2% (-0,010)	
N	689	655	665	714	692	687	658			4.760	
18 Ministeries	13,1%	14,0%	9,6%	10,0%	14,2%	10,7%	10,8%			-0,3% (-0,020)	
N	374	340	326	341	352	410	313			2.457	
19 Publieke bedrijfsorganen	10,5%▼	33,0%	35,0%	29,2%	29,5%	27,1%	34,8%			+1,9% (+0,084)	
N	38	35	42	31	39	46	35			266	

		JAAR									
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B (€) P		
20 Overige overheidsdiensten	Idem [Gemiddelde]	19,4%	22,8%	30,1%▲	15,1%▼	22,1%	26,0%	17,7%	-0,2% (-0,011)		
	N	164	120	175	152	146	136	130	1,023		
21 Justitie/justitiële diensten	Idem [Gemiddelde]	41,6%	45,4%	36,2%	36,8%	44,4%	43,2%	38,9%	-0,2% (-0,008)		
	N	153	136	155	139	142	157	142	1,024		
22 Brandweer	Idem [Gemiddelde]	32,5%	10,7%	22,5%	11,4%	20,5%	19,7%	26,9%	+0,1% (+0,006)		
	N	23	31	29	38	18	16	23	179		
23 Ander type openbaar bestuur	Idem [Gemiddelde]	14,9%▼	14,8%▼	20,0%	25,0%▲	20,2%	23,3%	21,2%	+1,2% (+0,057)▲		
	N	187	201	209	278	301	254	251	1,880		
24 Openbaar vervoer	Idem [Gemiddelde]	54,6%	47,2%	50,0%	49,3%	48,0%	43,0%	48,8%	-0,9% (-0,037)		
	N	138	164	140	135	122	129	141	969		
TOTAAL	Idem [Gemiddelde]	28,2%	28,1%	28,2%	26,4%▼	27,4%	27,7%	27,1%	-0,2% (-0,008)		
	N	6.769	6.725	6.661	6.949	6.760	7.499	6.945	48.309		

BZK-SECTOREN

1.5 Primair onderwijs	Lichamelijk geweld door klanten [Gemiddelde]	10,2%	10,8%	11,6%	8,7%	9,2%	10,3%	10,9%	-0,0% (-0,003)	
	N	466	454	412	405	395	438	410	2,979	
3 Voortgezet onderwijs	Idem [Gemiddelde]	8,9%	7,9%	9,3%	7,1%	7,3%	7,1%	5,1%▼	-0,5% (-0,040)▼	
	N	449	408	432	441	394	488	408	3,020	
4 MBO	Idem [Gemiddelde]	2,8%	4,4%	5,1%	2,9%	6,5%	3,2%	4,6%	+0,1% (+0,014)	
	N	148	145	152	136	149	175	151	1,055	
5 HBO	Idem [Gemiddelde]	0%	1,2%	1,2%	0%	1,2%	2,5%	2,4%	+0,4% (+0,066)▲	
	N	131	132	122	123	130	152	152	943	
6 WO	Idem [Gemiddelde]	0%	1,4%	1,0%	1,0%	0%	0,4%	0%	-0,1% (-0,031)	
	N	158	178	159	182	203	190	169	1,238	
7 Ambulancedienst	Idem [Gemiddelde]	13,0%	34,1%	50,6%	35,7%	22,6%	29,4%	36,3%	+1,3% (+0,056)	
	N	15	9	14	17	20	16	21	113	
8 Ziekenhuizen	Idem [Gemiddelde]	13,0%	14,1%	16,0%▲	13,7%	12,2%	13,8%	12,9%	-0,2% (-0,010)	
	N	892	933	883	955	881	977	947	6,469	
9 GGZ	Idem [Gemiddelde]	45,9%	42,1%	36,4%	42,1%	34,1%	39,6%	35,2%	-1,4% (-0,057)	
	N	113	107	99	130	90	122	115	776	

		JAAR										B (€) P
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2013	2013	2013	
10	WT	Idem [Gemiddelde]	21,5%▼	25,4%	27,1%▲	24,4%	23,8%	25,7%	24,7%	24,7%	+0,3% (+0,012)	
		N	1.234	1.216	1.154	1.244	1.179	1.366	1.341	1.341	8.734	
11	Gehandicapenzorg	Idem [Gemiddelde]	54,9%	53,6%	52,8%	53,8%	50,3%	50,2%	51,7%	51,7%	-0,7% (-0,027)	
		N	231	273	167	173	204	205	216	216	1.467	
12	Jeugdzorg	Idem [Gemiddelde]	23,9%	30,1%	36,8%	33,8%	36,1%	20,9%	22,8%	22,8%	-0,8% (-0,036)	
		N	59	82	54	38	47	59	52	52	391	
13	Overig welzijn	Idem [Gemiddelde]	12,4%	13,7%	15,4%	16,1%	13,2%	15,3%	13,7%	13,7%	+0,1% (+0,008)	
		N	715	724	904	924	963	1.140	946	946	6.316	
14	Politie	Idem [Gemiddelde]	45,7%	49,9%	46,0%	37,3%▼	42,0%	47,6%	41,8%	41,8%	-0,7% (-0,029)	
		N	234	207	224	197	176	213	217	217	1.469	
15	Defensie	Idem [Gemiddelde]	6,0%	2,9%	1,1%▼	14,6%▲	4,7%	10,4%	2,9%	2,9%	+0,4% (+0,034)	
		N	87	105	95	107	81	87	82	82	643	
16	Sociale verzekeringen	Idem [Gemiddelde]	7,9%	4,4%	1,3%	0%	4,4%	3,2%	2,2%	2,2%	-0,8% (-0,081)	
		N	52	52	31	38	25	32	24	24	254	
17	Gemeenten/ provincies	Idem [Gemiddelde]	3,3%	4,0%	3,0%	4,7%▲	2,7%	3,2%	3,1%	3,1%	-0,1% (-0,009)	
		N	690	656	666	712	689	686	661	661	4.759	
18	Ministeries	Idem [Gemiddelde]	1,1%	1,3%	0,9%	0,9%	3,2%▲	2,2%	2,3%	2,3%	+0,3% (+0,043)▲	
		N	375	341	325	339	351	410	312	312	2.453	
19	Publieke bedrijfsorganen	Idem [Gemiddelde]	0%	2,1%	0%	0%	2,5%	2,4%	5,0%	5,0%	+0,6% (+0,098)	
		N	39	35	42	30	39	46	35	35	265	
20	Overige overheidsdiensten	Idem [Gemiddelde]	2,5%	6,6%	5,1%	2,0%	5,4%	4,7%	3,0%	3,0%	-0,0% (-0,001)	
		N	163	120	175	153	146	136	129	129	1.022	
21	Justitie/justitiële diensten	Idem [Gemiddelde]	20,8%	21,0%	22,7%	18,6%	25,7%	27,0%	20,8%	20,8%	+0,6% (+0,027)	
		N	149	135	155	139	142	157	142	142	1.019	
22	Brandweer	Idem [Gemiddelde]	7,4%	2,4%	6,1%	8,3%	15,9%	7,8%	17,2%	17,2%	+1,9% (+0,130)	
		N	23	31	29	38	18	16	23	23	179	
23	Ander type openbaar bestuur	Idem [Gemiddelde]	4,0%	3,5%	1,9%▼	7,3%	7,1%	9,8%▲	7,1%	7,1%	+1,0% (+0,078)▲	
		N	188	201	209	278	298	255	251	251	1.679	
24	Openbaar vervoer	Idem [Gemiddelde]	19,4%	15,5%	20,4%	23,8%▲	13,8%	13,6%	16,8%	16,8%	-0,6% (-0,031)	
		N	138	164	140	135	122	129	140	140	969	

		JAAR									
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B (€) P		
TOTAAL	Idem [Gemiddelde]	14,4%	15,8%	15,8%	14,9%	14,0%▼	15,4%	14,9%	-0,0% (-0,002)		
	N	6.747	6.706	6.644	6.932	6.741	7.497	6.945	48.212		
BZK-SECTOREN											
1,5	Primair onderwijs	11,4%	9,3%	10,2%	6,8%	10,9%	8,4%	7,3%	-0,5% (-0,034)		
	N	469	453	411	405	391	438	410	2.978		
3	Voortgezet onderwijs	25,5%▲	23,1%	24,6%▲	18,2%	16,1%▼	15,7%▼	15,1%▼	-2,0% (-0,099)▼		
	N	449	407	429	441	397	486	407	3.016		
4	MBO	8,9%	12,1%	14,6%	10,5%	13,2%	13,7%	12,8%	+0,5% (+0,029)		
	N	148	146	151	135	149	175	151	1.056		
5	HBO	6,0%	1,8%	7,3%	2,4%	2,8%	5,6%	3,8%	-0,1% (-0,010)		
	N	133	132	122	125	130	152	152	947		
6	WO	0%	3,2%▲	1,1%	1,5%	1,3%	0,8%	1,1%	-0,1% (-0,012)		
	N	156	178	160	182	204	189	169	1.238		
7	Ambulancedienst	8,7%	17,0%	26,7%	9,9%	8,2%	22,4%	19,4%	+1,0% (+0,053)		
	N	15	9	14	17	20	16	21	113		
8	Ziekenhuizen	6,4%	6,6%	7,5%	8,1%	5,5%	5,9%	7,3%	-0,0% (-0,002)		
	N	893	934	885	954	883	977	945	6.471		
9	GGZ	23,4%	23,2%	21,9%	19,9%	24,5%	21,7%	19,0%	-0,5% (-0,025)		
	N	116	108	99	131	92	122	116	784		
10	VVT	6,1%	7,0%	8,6%▲	6,5%	6,2%	6,7%	6,8%	-0,0% (-0,002)		
	N	1.236	1.220	1.154	1.247	1.183	1.365	1.343	8.748		
11	Gehandicapenzorg	14,7%	12,6%	18,5%	12,1%	13,7%	8,9%▼	16,6%	-0,2% (-0,009)		
	N	231	276	169	173	201	203	216	1.469		
12	Jeugdzorg	13,3%	19,6%	14,9%	18,1%	15,5%	13,0%	9,7%	-0,9% (-0,052)		
	N	59	81	55	37	47	59	52	390		
13	Overig welzijn	7,5%	8,0%	9,4%▲	9,1%▲	6,3%	6,2%	6,1%	-0,4% (-0,032)▼		
	N	719	723	903	928	963	1.141	946	6.323		
14	Politie	28,7%	25,4%	32,2%▲	23,0%	19,0%	21,6%	21,0%	-1,6% (-0,074)▼		
	N	235	209	223	196	176	214	215	1.469		

		JAAR										B (β) P
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013				
15	Defensie	Idem [Gemiddelde]	6,4%	1,8%	5,7%	5,8%	5,0%	6,2%	6,4%	+0,3% (+0,028)		
		N	87	104	95	107	81	87	82	642		
16	Sociale verzekeringen	Idem [Gemiddelde]	11,5%▲	4,0%	5,2%	5,1%	6,1%	2,3%	2,8%	-1,1% (-0,096)		
		N	52	52	31	38	25	31	24	253		
17	Gemeenten/ provincies	Idem [Gemiddelde]	7,6%	6,1%	7,9%	6,0%	7,1%	7,3%	5,4%	-0,2% (-0,015)		
		N	682	654	665	714	692	686	662	4.755		
18	Ministeries	Idem [Gemiddelde]	4,6%	4,8%	4,5%	1,5%▼	3,4%	3,6%	3,9%	-0,2% (-0,023)		
		N	375	342	325	341	351	410	313	2.457		
19	Publieke bedrijfsorganen	Idem [Gemiddelde]	0%	9,1%	13,1%▲	0%	5,8%	3,7%	8,0%	+0,2% (+0,013)		
		N	38	34	42	31	39	46	35	265		
20	Overige overheidsdiensten	Idem [Gemiddelde]	5,9%	9,3%▲	4,2%	3,6%	7,0%	4,5%	2,3%	-0,6% (-0,049)		
		N	161	119	174	153	145	136	129	1.018		
21	Justitie/ justitiële diensten	Idem [Gemiddelde]	14,9%	18,1%	16,4%	19,8%	24,0%	18,3%	17,2%	+0,5% (+0,028)		
		N	153	136	154	137	141	157	142	1.021		
22	Brandweer	Idem [Gemiddelde]	15,4%	6,3%	11,5%	6,1%	3,9%	5,3%	13,3%	-0,4% (-0,025)		
		N	22	30	29	38	18	16	23	176		
23	Ander type openbaar bestuur	Idem [Gemiddelde]	5,9%	5,9%	8,6%	11,5%▲	8,7%	8,8%	4,8%▼	+0,0% (+0,001)		
		N	188	201	206	278	300	255	251	1.680		
24	Openbaar vervoer	Idem [Gemiddelde]	38,0%	39,3%	39,5%	43,5%	34,7%	28,4%▼	31,1%	-1,7% (-0,070)▼		
		N	138	164	140	135	123	129	141	971		
	TOTAAL	Idem [Gemiddelde]	10,3%▲	10,0%	11,4%▲	9,4%	8,7%▼	8,5%▼	8,5%▼	-0,4% (-0,027)▼		
		N	6.756	6.712	6.638	6.944	6.752	7.494	6.945	48.241		
BZK-SECTOREN												
1.5	Primair onderwijs	Agressie door derden [Gemiddelde]	31,2%	31,0%	30,3%	25,3%▼	30,1%	32,7%	31,3%	+0,1% (+0,005)		
		N	471	456	412	408	396	438	410	2.992		
3	Voortgezet onderwijs	Idem [Gemiddelde]	44,1%▲	39,6%	41,6%	35,8%	38,3%	32,9%▼	35,3%	-1,6% (-0,066)▼		
		N	451	410	435	444	398	489	408	3.035		

		JAAR										B (€) P
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013				
4	MBO	Idem [Gemiddelde]	32,0%	33,6%	35,7%	29,1%	33,7%	29,3%	28,1%	-0,8%	(-0,035)	
		N	149	146	152	136	149	175	151	1.059		
5	HBO	Idem [Gemiddelde]	18,6%	18,5%	14,9%	13,4%	15,4%	18,2%	19,9%	+0,2%	(+0,010)	
		N	133	132	122	126	130	152	152	948		
6	WO	Idem [Gemiddelde]	7,1%	10,2%	10,5%	11,8%	10,5%	13,2%	7,9%	+0,3%	(+0,020)	
		N	159	178	161	182	204	190	169	1.242		
7	Ambulancedienst	Idem [Gemiddelde]	71,1%	58,2%	83,9%	57,4%	67,5%	68,2%	63,5%	-1,0%	(-0,042)	
		N	15	9	14	17	20	16	21	113		
8	Ziekenhuizen	Idem [Gemiddelde]	38,6%	39,0%	40,8%	38,7%	41,2%	40,3%	37,9%	+0,0%	(+0,001)	
		N	896	938	890	958	885	979	949	6.495		
9	GGZ	Idem [Gemiddelde]	66,0%	68,7%	63,5%	62,3%	68,7%	67,0%	68,3%	+0,3%	(+0,013)	
		N	116	109	99	131	92	122	116	786		
10	VVT	Idem [Gemiddelde]	40,0%	43,9%	46,4%	43,2%	40,5%	43,9%	42,7%	+0,1%	(+0,004)	
		N	1.243	1.235	1.162	1.253	1.186	1.370	1.345	8.793		
11	Gehandicapenzorg	Idem [Gemiddelde]	62,8%	64,1%	65,4%	67,3%	62,2%	62,8%	62,1%	-0,3%	(-0,011)	
		N	232	276	170	174	204	205	216	1.475		
12	Jeugdzorg	Idem [Gemiddelde]	56,2%	66,8%	67,1%	61,5%	66,1%	56,0%	58,7%	-0,7%	(-0,028)	
		N	59	82	55	38	47	59	52	392		
13	Overig welzijn	Idem [Gemiddelde]	34,4%	33,4%	36,1%	34,4%	31,7%	33,3%	31,9%	-0,5%	(-0,019)	
		N	720	727	909	929	967	1.142	948	6.341		
14	Politie	Idem [Gemiddelde]	58,1%	64,0%	61,0%	51,5%	51,2%	60,5%	54,9%	-0,9%	(-0,037)	
		N	237	210	227	198	177	214	217	1.480		
15	Defensie	Idem [Gemiddelde]	16,0%	13,9%	9,1%	19,8%	14,3%	14,1%	9,3%	-0,5%	(-0,026)	
		N	87	105	95	107	81	88	82	645		
16	Sociale verzekeringen	Idem [Gemiddelde]	45,3%	32,5%	35,0%	24,9%	26,9%	44,4%	30,4%	-1,3%	(-0,053)	
		N	52	52	31	38	25	32	24	255		
17	Gemeenten/ provincies	Idem [Gemiddelde]	29,2%	26,4%	26,6%	27,4%	31,9%	27,4%	25,4%	-0,1%	(-0,006)	
		N	692	657	667	718	694	688	662	4.778		
18	Ministeries	Idem [Gemiddelde]	16,4%	16,1%	12,8%	11,3%	16,1%	12,1%	11,9%	-0,7%	(-0,038)	
		N	376	342	326	342	352	410	313	2.461		

		JAAR									
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B (β) P		
19	Publieke bedrijfsorganen	Idem [Gemiddelde]	12,0%▼	36,4%	35,0%	29,2%	29,5%	28,2%	34,8%	+1,6% (+0,072)	
		N	39	35	42	31	39	46	35	266	
20	Overige overheidsdiensten	Idem [Gemiddelde]	21,2%	26,4%	31,0%▲	16,7%▼	25,5%	26,5%	18,7%	-0,4% (-0,018)	
		N	164	120	175	153	146	136	130	1.024	
21	Justitie/justitiële diensten	Idem [Gemiddelde]	45,4%	50,5%	44,6%	42,5%	50,6%	50,8%	44,8%	+0,2% (+0,009)	
		N	153	136	155	139	142	157	142	1.024	
22	Brandweer	Idem [Gemiddelde]	32,5%	15,9%	22,5%	17,0%	40,3%	19,7%	32,2%	+1,1% (+0,047)	
		N	23	31	29	38	18	16	23	179	
23	Ander type openbaar bestuur	Idem [Gemiddelde]	20,1%	18,5%▼	23,7%	28,0%	25,3%	27,4%	23,9%	+1,0% (+0,046)	
		N	189	201	209	278	301	255	251	1.684	
24	Openbaar vervoer	Idem [Gemiddelde]	57,1%	49,5%	52,9%	57,6%	55,9%	47,7%	55,1%	-0,1% (-0,006)	
		N	138	164	140	135	123	129	141	971	
TOTAAL		Idem [Gemiddelde]	36,2%	36,9%	37,4%▲	34,8%▼	35,5%	35,9%	35,0%	-0,3% (-0,011)▼	
		N	6.796	6.749	6.678	6.972	6.777	7.509	6.956	48.437	

Noot. Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast).

▲: p<0,05 (en ▼): Significant hoge (lage) gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte.

Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = gemiddelde stijging/daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie.

1C AARD EN OMVANG SLACHTOFFERSCHAP IN 2013 PER REGIO

	VPT-REGIO															
	AMSTERDAM	GELDERLAND-MIDDEN	GELDERLAND-ZUID	HAAGLANDEN	HOLLANDS-MIDDEN	IJSSELLAND	LIMBURG	MIDDEN-NEDERLAND	NOORD-NEDERLAND	NOORD-EN OOST-GELDERLAND	NOORD-HOLLAND	OOST-BRABANT	ROTTERDAM	TWENTE	ZUID-HOLLAND-ZUID	ZUIDWEST-NEDERLAND
Seksuele intimidatie door klanten [M]	8,9%	9,0%	8,0%	5,0%▼	8,5%	6,8%	8,1%	8,6%	9,2%	12,6%▲	10,1%	9,8%	10,4%	8,9%	10,9%	9,5%
N	6.949	391	276	482	355	232	434	797	770	318	613	500	542	245	172	541
Intimidatie door klanten [M]	27,1%	28,3%	25,6%	25,2%	25,3%	21,0%▼	28,5%	25,8%	27,2%	28,1%	29,0%	25,1%	29,2%	25,4%	30,4%	29,3%
N	6.945	391	276	482	355	232	434	797	769	316	613	501	541	245	172	541
Lichamelijk geweld door klanten [M]	14,9%	7,3%▼	15,8%	12,7%	12,7%	14,5%	18,8%▲	13,7%	15,6%	16,4%	15,6%	17,9%▲	14,9%	14,4%	16,6%	17,5%
N	6.945	388	277	481	356	232	433	797	768	319	613	502	539	244	172	541
Pesten door klanten [M]	8,5%	11,9%▲	7,0%	7,3%	7,0%	4,5%▼	9,4%	7,8%	9,2%	7,1%	11,0%▲	6,0%▼	11,6%▲	6,6%	9,9%	8,5%
N	6.945	392	277	482	356	232	433	794	770	319	614	501	538	245	172	540
Agressie door derden[M]	35,0%	34,9%	34,2%	31,2%	32,8%	29,1%	36,9%	34,0%	34,1%	37,3%	37,2%	36,6%	37,9%	30,9%	37,9%	37,3%
N	6.956	392	277	482	356	232	434	798	770	319	614	502	542	245	172	541

Noot. Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast).
 ▲: p<0,05 (en ▼): Significant hoge (lage) gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte.

1D AARD EN OMVANG SLACHTOFFERSCHAP PER REGIO TREND 2010-2013

		JAAR				B (β) P
		2010	2011	2012	2013	
Amsterdam	Seksuele intimidatie door klanten	6,2%	10,0%	8,3%	9,0%	+0,7% (+0,027)
	N	388	371	424	391	1.573
Gelderland-Midden	Idem	8,9%	9,1%	11,3%	8,0%	-0,0% (-0,000)
	N	309	288	308	276	1.181
Gelderland-Zuid	Idem	10,2%	7,8%	10,1%	7,1%	-0,7% (-0,028)
	N	255	219	277	282	1.033
Haag/landen	Idem	7,2%	7,0%	6,4%	5,0%	-0,7% (-0,033)
	N	508	501	510	482	2.001
Hollands-Midden	Idem	8,6%	9,6%	9,2%	8,5%	-0,1% (-0,003)
	N	338	359	395	355	1.448
IJsselland	Idem	11,6%	8,2%	12,6%	6,8%	-1,0% (-0,036)
	N	227	233	260	232	952
Limburg	Idem	11,0%	10,1%	7,7%	8,1%	-1,1% (-0,043)
	N	378	410	453	434	1.674
Midden-Nederland	Idem	6,9%	6,2%	8,8%	8,6%	+0,8% (+0,032)
	N	781	766	857	797	3.201
Noord-Nederland	Idem	9,2%	8,7%	9,5%	9,2%	+0,1% (+0,003)
	N	682	726	821	770	2.998
Noord- en Oost-Gelderland	Idem	11,9%	9,1%	9,6%	12,6%	+0,2% (+0,008)
	N	329	331	400	318	1.377
Noord-Holland	Idem	10,3%	9,2%	10,5%	10,1%	+0,1% (+0,003)
	N	590	579	676	613	2.458
Oost-Brabant	Idem	7,6%	9,6%	7,7%	9,8%	+0,5% (+0,019)
	N	488	510	531	500	2.029
Rotterdam	Idem	10,6%	8,9%	10,7%	10,4%	+0,1% (+0,004)
	N	536	476	523	542	2.077

		JAAR					B (β) P
		2010	2011	2012	2013		
Twente	Idem	10,1%	6,4%	7,4%	8,9%	-0,3% (-0,012)	
	N	256	248	276	245	1.025	
Zuid-Holland-Zuid	Idem	10,9%	4,1%▼	9,3%	10,9%	+0,6% (+0,022)	
	N	171	187	177	172	707	
Zuidwest-Nederland	Idem	8,3%	11,1%	10,8%	9,5%	+0,4% (+0,014)	
	N	574	516	573	541	2.204	
TOTAAL	Idem	9,0%	8,6%	9,3%	8,9%	+0,0% (+0,002)	
	N	6.809	6.719	7.461	6.949	27.938	
VPT -REGIO							
Amsterdam	Intimidatie door klanten	26,9%	29,9%	30,6%	28,3%	+0,5% (+0,012)	
	N	386	371	424	391	1.572	
Gelderland-Midden	Idem	23,7%	26,9%	25,9%	25,6%	+0,5% (+0,013)	
	N	309	286	308	276	1.179	
Gelderland-Zuid	Idem	26,7%	25,0%	30,3%	27,4%	+0,7% (+0,018)	
	N	254	219	277	282	1.031	
Haaglanden	Idem	25,4%	27,4%	23,6%	25,2%	-0,4% (-0,011)	
	N	508	501	510	482	2.001	
Hollands-Midden	Idem	27,3%	26,9%	23,7%	25,3%	-0,9% (-0,023)	
	N	336	359	395	355	1.446	
IJsselland	Idem	28,5%	22,0%▼	35,4%▲	21,0%▼	-0,8% (-0,020)	
	N	227	232	260	232	951	
Limburg	Idem	26,8%	29,2%	27,4%	28,5%	+0,3% (+0,008)	
	N	376	410	452	434	1.671	
Midden-Nederland	Idem	27,4%	28,9%	26,6%	25,8%	-0,7% (-0,018)	
	N	783	766	857	797	3.203	
Noord-Nederland	Idem	25,2%	27,2%	26,4%	27,2%	+0,5% (+0,013)	
	N	682	723	822	769	2.996	
Noord- en Oost-Gelderland	Idem	29,6%	26,5%	24,9%	28,1%	-0,7% (-0,016)	
	N	328	329	400	316	1.373	

	JAAR					B (€) P
	2010	2011	2012	2013		
Noord-Holland	Idem	27,2%	28,5%	31,0%	29,0%	+0,8% (+0,020)
N		589	576	675	613	2.453
Oost-Brabant	Idem	23,2%	28,7%▲	24,5%	25,1%	+0,1% (+0,003)
N		487	509	532	501	2.029
Rotterdam	Idem	26,6%	28,4%	29,1%	29,2%	+0,9% (+0,022)
N		536	474	521	541	2.071
Twente	Idem	26,0%	25,3%	28,1%	25,4%	+0,2% (+0,004)
N		256	248	276	245	1.025
Zuid-Holland-Zuid	Idem	23,6%	19,5%▼	32,8%▲	30,4%	+3,5% (+0,087)▲
N		171	188	177	172	708
Zuidwest-Nederland	Idem	27,4%	28,8%	29,6%	29,3%	+0,7% (+0,016)
N		573	515	573	541	2.202
TOTAAL	Idem	26,4%	27,5%	27,7%	27,1%	+0,2% (+0,006)
N		6.800	6.708	7.459	6.945	27.912
VPT -REGIO						
Amsterdam	Lichamelijk geweld door klanten	8,6%	11,7%	10,5%	7,3%	-0,5% (-0,020)
N		383	368	424	388	1.563
Gelderland-Midden	Idem	15,9%	11,9%	15,8%	15,8%	+0,3% (+0,010)
N		309	284	308	277	1.178
Gelderland-Zuid	Idem	14,1%	11,8%	20,3%▲	12,8%	+0,4% (+0,012)
N		254	219	275	282	1.030
Haaglanden	Idem	13,2%	9,7%	11,5%	12,7%	-0,0% (-0,000)
N		505	499	511	481	1.996
Hollands-Midden	Idem	18,9%	17,7%	17,9%	12,7%▼	-1,8% (-0,054)▼
N		336	358	396	356	1.447
IJsselland	Idem	15,7%	17,5%	21,4%▲	14,5%	+0,1% (+0,002)
N		226	233	259	232	949
Limburg	Idem	19,7%	15,2%	13,8%▼	18,8%	-0,3% (-0,010)
N		374	407	452	433	1.666

		JAAR				B (β) P
		2010	2011	2012	2013	
Midden-Nederland	Idem	13,0%	12,6%	14,0%	13,7%	+0,4% (+0,011)
	N	783	764	858	797	3.202
Noord-Nederland	Idem	15,2%	14,5%	14,5%	15,6%	+0,1% (+0,004)
	N	679	722	822	768	2.992
Noord- en Oost-Gelderland	Idem	17,2%	14,9%	16,5%	16,4%	-0,1% (-0,002)
	N	327	329	399	319	1.374
Noord-Holland	Idem	13,9%	15,0%	17,3%	15,6%	+0,7% (+0,022)
	N	587	577	675	613	2.452
Oost-Brabant	Idem	14,7%	15,3%	12,9%	17,9%▲	+0,7% (+0,022)
	N	485	508	531	502	2.026
Rotterdam	Idem	13,2%	13,8%	16,4%	14,9%	+0,8% (+0,025)
	N	536	475	522	539	2.072
Twente	Idem	14,1%	14,8%	16,8%	14,4%	+0,3% (+0,010)
	N	255	248	275	244	1.022
Zuid-Holland-Zuid	Idem	17,3%	11,6%	15,8%	16,6%	+0,2% (+0,006)
	N	171	184	177	172	704
Zuidwest-Nederland	Idem	16,1%	15,9%	17,8%	17,5%	+0,6% (+0,018)
	N	572	514	573	541	2.201
TOTAAL	Idem	14,8%	14,0%▼	15,4%	14,9%	+0,2% (+0,006)
	N	6.783	6.688	7.458	6.945	27.874
VPT -REGIO						
Amsterdam	Pesten door klanten	10,9%	9,5%	9,5%	11,9%	+0,3% (+0,011)
	N	386	371	422	392	1.571
Gelderland-Midden	Idem	8,1%	9,5%	8,2%	7,0%	-0,4% (-0,018)
	N	307	288	308	277	1.180
Gelderland-Zuid	Idem	7,7%	6,4%	10,6%	6,6%	+0,1% (+0,002)
	N	254	219	276	282	1.031
Haaglanden	Idem	13,8%▲	9,2%	8,8%	7,3%▼	-2,0% (-0,075)▼
	N	506	500	509	482	1.996

		JAAR					B (€) P
		2010	2011	2012	2013		
Hollands-Midden	Idem	8,4%	9,0%	9,2%	7,0%	-0,4% (-0,015)	
	N	337	359	395	356	1.446	
IJsselland	Idem	8,0%	5,9%	9,0%	4,5%	-0,7% (-0,032)	
	N	227	232	260	232	951	
Limburg	Idem	11,2%	9,8%	6,0%▼	9,4%	-0,9% (-0,034)	
	N	377	408	451	433	1.670	
Midden-Nederland	Idem	8,5%	6,5%	6,6%	7,8%	-0,2% (-0,008)	
	N	782	762	857	794	3.195	
Noord-Nederland	Idem	8,8%	9,2%	7,9%	9,2%	-0,0% (-0,000)	
	N	679	722	821	770	2.992	
Noord- en Oost-Gelderland	Idem	10,5%▲	6,6%	7,4%	7,1%	-0,9% (-0,038)	
	N	330	330	400	319	1.379	
Noord-Holland	Idem	10,0%	10,5%	12,1%	11,0%	+0,5% (+0,017)	
	N	589	576	674	614	2.453	
Oost-Brabant	Idem	7,2%	7,8%	7,5%	6,0%	-0,4% (-0,017)	
	N	489	509	532	501	2.030	
Rotterdam	Idem	10,3%	12,1%	10,5%	11,6%	+0,3% (+0,010)	
	N	532	471	523	538	2.064	
Twente	Idem	10,2%	9,2%	8,1%	6,6%	-1,2% (-0,047)	
	N	256	248	276	245	1.025	
Zuid-Holland-Zuid	Idem	9,0%	5,5%	7,6%	9,9%	+0,5% (+0,020)	
	N	172	188	177	172	709	
Zuidwest-Nederland	Idem	7,2%	9,9%	7,9%	8,5%	+0,2% (+0,008)	
	N	572	517	573	540	2.203	
TOTAAL	Idem	9,4%▲	8,8%	8,5%	8,5%	-0,3% (-0,011)	
	N	6.795	6.700	7.454	6.945	27.894	

		JAAR				B (β) P
		2010	2011	2012	2013	
VPT-REGIO						
Amsterdam	Agressie door derden	32,8%	38,6%	35,1%	34,9%	+0,3% (+0,007)
	N	388	371	424	392	1.574
Gelderland-Midden	Idem	34,1%	36,2%	35,6%	34,2%	+0,0% (+0,001)
	N	309	288	308	277	1.182
Gelderland-Zuid	Idem	36,3%	35,3%	38,8%	34,4%	-0,3% (-0,006)
	N	255	219	277	282	1.033
Haaglanden	Idem	33,2%	31,3%	31,3%	31,2%	-0,6% (-0,014)
	N	508	501	511	482	2.002
Hollands-Midden	Idem	36,8%	37,2%	33,9%	32,8%	-1,5% (-0,036)
	N	338	359	396	356	1.449
IJsselland	Idem	36,7%	30,9%	44,8%▲	29,1%▼	-0,8% (-0,018)
	N	227	233	261	232	953
Limburg	Idem	39,0%	39,3%	33,7%	36,9%	-1,2% (-0,027)
	N	379	410	453	434	1.675
Midden-Nederland	Idem	33,8%	34,9%	34,2%	34,0%	-0,0% (-0,000)
	N	785	768	859	798	3.210
Noord-Nederland	Idem	32,8%	35,2%	33,4%	34,1%	+0,2% (+0,005)
	N	683	726	822	770	3.001
Noord- en Oost-Gelderland	Idem	39,2%	34,8%	33,4%	37,3%	-0,8% (-0,017)
	N	330	331	400	319	1.379
Noord-Holland	Idem	35,2%	37,3%	39,7%	37,2%	+0,8% (+0,019)
	N	592	579	676	614	2.461
Oost-Brabant	Idem	32,5%	37,1%	32,8%	36,6%	+0,8% (+0,018)
	N	489	510	532	502	2.033
Rotterdam	Idem	34,6%	35,9%	39,3%	37,9%	+1,3% (+0,031)
	N	536	476	523	542	2.077
Twente	Idem	36,2%	35,1%	37,3%	30,9%	-1,3% (-0,031)
	N	257	248	276	245	1.026

	JAAR					B (t) P
	2010	2011	2012	2013	2013	
Zuid-Holland-Zuid	34,1%	29,0%	37,7%	37,9%	37,9%	+2,1% (+0,048)
Idem	172	188	177	172	172	710
Zuidwest-Nederland	34,7%	37,0%	39,6%	37,3%	37,3%	+1,1% (+0,025)
Idem	574	517	573	541	541	2.205
TOTAAL	34,8%	35,6%	35,9%	35,0%	35,0%	+0,1% (+0,002)
N	6.823	6.725	7.469	6.956	6.956	27.972

Noot. Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast).

▲: p<0,05 (en ▼): Significant hoge (lage) gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte.

Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = Gemiddelde stijging/daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie.

2A EFFECTEN VAN AGRESSIE EN GEWELD: UITKOMSTVARIABLEN NAAR NIET/WEL SLACHTOFFER; TREND ALLE JAREN

	AGRESSIE DOOR DERDEN													Interactie △B(△)p		
	NIET-SLACHTOFFERS JAAR						SLACHTOFFERS JAAR									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B1(β1)p	2007	2008	2009	2010	2011		2012	2013
Percentage werknemers met matige/slechte gezondheid [% matig/slecht]	8,3%	8,3%	8,3%	9,3%	9,5%	10,1%	▲	8,2%	+0,2% (+0,011)▲	10,3%	10,4%	11,3%	11,5%	11,5%	9,5%	+0,2% (+0,000)
-N	4.323	4.247	4.159	4.522	4.338	4.790	4.485	4.485	2.449	2.482	2.483	2.406	2.391	2.684	2.412	17.306
• 11c. Burn-out (schaal 1=nooit - 7=elke dag; 5 items) [Gemiddelde]	1,87▼	1,90	1,91	1,97▲	1,90	1,99▲	1,93	+0,013 (+0,023)▲	2,20▼	2,23	2,24	2,30	2,28	2,32▲	2,27	+0,015 (+0,024)▲
-N	4.321	4.245	4.158	4.532	4.345	4.798	4.499	4.499	30.900	2.451	2.478	2.414	2.396	2.691	2.427	17.340
• 11b. Burn-out (twee categorieën)																
- 1. Niet (score 3.20 of lager op schaal 1 t/m 7)	90,8%▲	89,4%	89,4%	89,2%	89,7%	88,7%	88,7%	88,7%	-0,3% (-0,017)▼	84,6%▲	84,1%	82,5%	82,2%	81,7%	82,9%	-0,4% (-0,020)▼
- 2. Ja (score boven 3.20 op schaal 1 t/m 7)	9,2%▼	10,6%	10,6%	10,8%	10,3%	11,3%	11,3%	11,3%	+0,3% (+0,017)▲	15,4%▼	15,9%	17,5%	17,8%	18,3%	17,1%	+0,4% (+0,020)▲
-N	4.321	4.245	4.158	4.532	4.345	4.798	4.499	4.499	30.900	2.451	2.478	2.414	2.396	2.691	2.427	17.340
12a. Verzuim laatste 12 maanden																
- 1. Wel verzuimd	51,0%	53,9%▲	54,9%▲	52,4%	51,1%	49,1%▼	49,9%▼	-0,6% (-0,024)▼	59,0%	60,6%▲	58,3%	58,8%	59,4%	55,7%▼	57,1%	-0,5% (-0,021)▼
- 2. Niet verzuimd	49,0%	46,1%▼	45,1%▼	47,6%	48,9%	50,9%▲	50,1%▲	+0,6% (+0,024)▲	41,0%	39,4%▼	41,7%	41,2%	40,6%	44,3%▲	42,9%	+0,5% (+0,021)▲
-N	4.332	4.242	4.152	4.535	4.365	4.806	4.501	4.501	30.934	2.459	2.467	2.423	2.404	2.696	2.424	17.353
12c. Verzuim laatste 12 maanden; aantal werkdagen; niet=0-max=215 [Gemiddelde]	8,00	7,82	7,47	8,20	7,73	7,34	7,40	-0,091 (-0,008)	9,54	9,71	8,39	8,57	10,7▲	8,39	9,48	-0,025 (-0,002)
-N	4.244	4.165	4.080	4.480	4.302	4.744	4.449	4.449	30.464	2.405	2.428	2.391	2.372	2.658	2.405	17.090
• Individueel ziekteverzuimpercentage (deeltijdcorrectie) [Gemiddelde]	4,60	4,59	4,44	4,79	4,67	4,36	4,35	-0,036 (-0,005)	5,46	5,74	4,88▼	5,07	6,20▲	4,99	5,58	+0,003 (+0,000)
-N	4.227	4.145	4.064	4.461	4.297	4.742	4.442	4.442	30.379	2.396	2.420	2.386	2.368	2.656	2.401	17.052
13a. Met wat voor soort klacht heeft u de laatste keer verzuimd? (Ook als meer dan 1 jaar geleden)																
- 1. Rugklachten	8,1%	9,6%▲	7,8%	6,2%▼	8,6%▲	5,9%▼	6,1%▼	-0,5% (-0,034)▼	10,3%▲	9,8%▲	8,3%	7,7%	7,5%	6,5%▼	6,5%▼	-0,7% (-0,008)
- 2. Klachten nek, schouders, armen, polsen, handen	6,7%▲	5,2%	5,7%	5,7%	5,5%	6,0%	5,8%	-0,0% (-0,003)	6,8%	6,0%	4,9%	6,2%	5,4%	6,0%	5,5%	-0,1% (-0,010)
- 3. Klachten heup, benen, knieën, voeten	5,0%	4,0%▼	5,7%▲	4,9%	5,6%	4,8%	4,1%	-0,0% (-0,004)	4,5%	5,3%	5,9%	5,5%	5,0%	5,2%	4,8%	+0,0% (+0,001)
- 4. Klachten hart- en vaatstelsel	1,1%	1,2%	1,0%	1,8%▲	1,3%	1,4%	1,7%	+0,1% (+0,015)	1,3%	1,0%	1,5%	1,4%	1,2%	1,1%	1,3%	-0,1% (-0,002)

	AGRESSIE DOOR DERDEN													Interactie ΔB(Δβ)p		
	NIETSLACHTOFFERS						SLACHTOFFERS									
	JAAR															
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B1(β1)p	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B2(β2)p
· 5 Psychische klachten, overspannenheid, burn-out	4,9%	6,3%▲	4,5%	5,0%	5,4%	6,1%	5,1%	+0,0% (+0,003)	7,6%▲	6,7%	5,5%	6,6%	7,1%	5,6%	6,0%	-0,2% (-0,016)
· 6 Vermoeidheid of concentratieproblemen	3,2%	2,4%	2,9%	2,1%▼	3,0%	2,7%	2,9%	-0,0% (-0,000)	3,4%	4,1%	3,3%	3,0%	3,7%	3,3%	3,3%	-0,1% (-0,003)
· 7 Conflict op het werk	0,7%	0,8%	0,4%	0,7%	0,6%	0,6%	0,4%	-0,0% (-0,013)	1,0%	0,6%	0,8%	0,8%	0,7%	0,8%	0,5%	-0,0% (-0,010)
· 8 Klachten luchtwegen	3,5%	3,2%	3,3%	3,7%	4,3%	3,3%	4,1%	+0,1% (+0,011)	4,1%	4,4%	3,9%	3,2%	4,2%	3,5%	4,0%	-0,1% (-0,007)
· 9 Klachten buik, maag of darmen	10,7%	12,0%▲	10,2%	10,3%	9,8%	10,1%	10,4%	-0,2% (-0,012)	10,5%	11,0%	10,4%	11,0%	9,8%	12,5%	12,2%	+0,3% (+0,016)
· 10 Huidklachten	0,9%	0,6%	0,3%▼	0,9%	0,4%	0,8%	0,5%	-0,0% (-0,006)	0,5%	0,6%	0,8%	0,6%	1,0%	0,8%	0,9%	+0,1% (+0,016)
· 11 Klachten oren of ogen	1,0%	1,1%	0,6%▼	1,3%	1,0%	1,4%	1,3%	+0,1% (+0,014)	0,6%▼	0,8%	1,2%	1,2%	1,5%	1,3%	1,4%	+0,1% (+0,024)▲
· 12 Griep of verkoudheid	37,0%	37,2%	41,0%▲	37,6%	36,7%	37,1%	38,6%	+0,0% (+0,001)	33,3%	33,7%	37,4%▲	32,5%	35,1%	32,7%	36,7%	+0,2% (+0,008)
· 13 Hoofdpijn	5,3%	5,2%	5,8%	7,1%▲	5,6%	6,5%	7,2%▲	+0,3% (+0,023)▲	3,8%▼	4,3%▼	4,8%	7,8%▲	4,6%	7,1%▲	5,0%	+0,3% (+0,030)▲
· 14 Klachten in verband met zwangerschap	1,9%	1,8%	2,0%	2,2%	1,4%	2,4%	2,0%	+0,0% (+0,006)	2,1%	2,3%	2,3%	2,3%	2,4%	2,6%	1,7%	-0,0% (-0,002)
· 15 Overige klachten	9,6%	9,2%	8,6%	10,3%	10,4%	10,7%	9,1%	+0,1% (+0,008)	9,9%	9,1%	8,7%	10,1%	10,5%	10,8%	9,9%	+0,2% (+0,013)
· 16 N.v.t., nog nooit verzuimd	0,5%	0,1%▼	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,8%▲	+0,0% (+0,014)	0,3%	0,1%	0,4%	0,0%	0,2%	0,3%	0,3%	-0,0% (-0,001)
-N	2,206	2,282	2,282	2,362	2,213	2,358	2,242	15,946	1,448	1,495	1,440	1,420	1,425	1,499	1,388	10,115
Percentage werknemers dat tevreden is over arbeidsomstandigheden [% ja]	77,1%▼	79,7%	79,5%	83,1%▲	79,5%	79,5%	79,1%	+0,2% (+0,010)	65,0%▼	71,2%▲	69,2%	73,4%▲	67,8%	72,0%▲	67,3%▼	+0,3% (+0,012)
-N	4.329	4.253	4.170	4.523	4.348	4.808	4.512	30.943	2.458	2.485	2.479	2.416	2.387	2.695	2.434	17.354
Percentage werknemers dat tevreden is over hun werk [% ja]	81,4%	82,2%	82,6%	83,1%	83,1%	82,5%	82,4%	+0,1% (+0,007)	76,5%▼	77,6%	79,2%	79,4%	78,3%	80,6%▲	78,0%	+0,4% (+0,017)▲
-N	4.321	4.237	4.131	4.496	4.295	4.804	4.513	30.797	2.453	2.475	2.467	2.403	2.369	2.694	2.431	17.293

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson χ^2 test (horizontale vergelijkingen). Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast). ▲ = p<0,05 (en ▼) : Significant hoge (lage) percentages en/of gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte. Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = gemiddelde stijging/daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie, interactie: Toets op lineaire interactie tussen 'Jaar' en 'agressie door derden' op elke (categorie van elke) rij-variabele (= toets of B1=B2).

2B EFFECTEN VAN AGRESSIE EN GEWELD: VERSCHILLEN TUSSEN NIET/WEL SLACHTOFFERS IN 2013

	2013		
	AGRESSIE DOOR DERDEN		
	· NIETSLACHTOFFERS	· SLACHTOFFERS	B (β) P
Percentage werknemers met matige/slechte gezondheid [% matig/slecht]	8,2%	9,5%	+1,3% (+0,023)
·N	4.485	2.412	6.898
• 11c. Burn-out (schaal: 1=nooit - 7=elke dag; 5 items) [Gemiddelde]	1,93▼	2,27▲	+0,337 (+0,138)▲
·N	4.499	2.427	6.926
• 11b. Burn-out (twee categorieën)			
· 1. Nee (score 3.20 of lager op schaal 1 t/m 7)	88,7%▲	82,9%▼	-5,8% (-0,082)▼
· 2. Ja (score boven 3.20 op schaal 1 t/m 7)	11,3%▼	17,1%▲	+5,8% (+0,082)▲
·N	4.499	2.427	6.926
12a. Verzuim laatste 12 maanden			
· 1. Wel verzuimd	49,9%▼	57,1%▲	+7,2% (+0,069)▲
· 2. Niet verzuimd	50,1%▲	42,9%▼	-7,2% (-0,069)▼
·N	4.501	2.424	6.925
12c. Verzuim laatste 12 maanden, aantal werkdagen, niet=0-max=215 [Gemiddelde]	7,40▼	9,48▲	+2,08 (+0,042)▲
·N	4.449	2.405	6.854
• Individueel ziekteverzuimpercentage (deeltijdsgecorrigeerd) [Gemiddelde]	4,35▼	5,58▲	+1,23 (+0,043)▲
·N	4.442	2.401	6.843
13a. Met wat voor soort klacht heeft u de laatste keer verzuimd? (Ook als meer dan Jaar geleden)			
· 1. Rugklachten	6,1%	6,5%	+0,4% (+0,008)
· 2. Klachten nek, schouders, armen, polsen, handen	5,8%	5,5%	-0,3% (-0,006)
· 3. Klachten heup, benen, knieën, voeten	4,1%	4,8%	+0,8% (+0,018)
· 4. Klachten hart- en vaatstelsel	1,7%	1,3%	-0,4% (-0,016)
· 5. Psychische klachten, overspannenheid, burn-out	5,1%	6,0%	+0,9% (+0,020)
· 6. Vermoeidheid of concentratieproblemen	2,9%	3,3%	+0,4% (+0,012)
· 7. Conflict op het werk	0,4%	0,5%	+0,1% (+0,006)
· 8. Klachten luchtwegen	4,1%	4,0%	-0,0% (-0,001)
· 9. Klachten buik, maag of darmen	10,4%	12,2%	+1,8% (+0,028)
· 10. Huidklachten	0,5%	0,9%	+0,4% (+0,027)

2013			
AGRESSIE DOOR DERDEN			
	· NIETSLACHTOFFERS	· SLACHTOFFERS	B (β) P
· 11 Klachten oren of ogen	1,3%	1,4%	+0,1% (+0,004)
· 12 Griep of verkoudheid	38,6%	36,7%	-2,0% (-0,020)
· 13 Hoofdpijn	7,2%▲	5,0%▼	-2,1% (-0,043)▼
· 14 Klachten in verband met zwangerschap	2,0%	1,7%	-0,3% (-0,011)
· 15 Overige klachten	9,1%	9,9%	+0,8% (+0,013)
· 16 N.v.t., nog nooit verzuimd	0,8%	0,3%	-0,5% (-0,030)
-N	2.242	1.388	3.630
Percentage werknemers dat tevreden is over arbeidsomstandigheden [% ja]	79,1%▲	67,3%▼	-11,7% (-0,129)▼
-N	4.512	2.434	6.946
Percentage werknemers dat tevreden is over hun werk [% ja]	82,4%▲	78,0%▼	-4,4% (-0,053)▼
-N	4.513	2.431	6.944
Percentage werknemers dat in afgelopen jaar arbeidsongeval had [% ja]	3,2%▼	12,8%▲	+9,6% (+0,184)▲
-N	4.518	2.431	6.950
Percentage werknemers dat in afgelopen jaar arbeidsongeval had met minstens 1 dag verzuim [% ja]	3,2%▼	12,7%▲	+9,4% (+0,182)▲
-N	4.518	2.431	6.950
Ongeval met (ook) lichamenteel letsel vs geen ongeval of alleen geestelijke schade [% ongeval met (ook) lichamenteel letsel]	2,3%▼	8,7%▲	+6,3% (+0,145)▲
-N	4.514	2.427	6.942
Ongeval met (ook) geestelijke schade vs geen ongeval of alleen lichamenteel letsel [% ongeval met (ook) geestelijke schade]	1,1%▼	5,9%▲	+4,8% (+0,139)▲
-N	4.514	2.427	6.942

2013			
AGRESSIE DOOR DERDEN			
	· NIET-SLACHTOFFERS	· SLACHTOFFERS	B (β) P
8f. Hoe ontstond het letsel?			
· 1 E'gens aan gesneden, gestoten	8,0%	4,9%	-3,1% (-0,061)
· 2 Door een voorwerp geraakt	6,4%	2,7%	-3,6% (-0,088)
· 3 Een beknelling	4,0%	2,0%	-2,0% (-0,059)
· 4 Val van hoogte (trap, ladder, steiger, e.d.)	3,1%▲	0,6%▼	-2,5% (-0,097)▼
· 5 Uitglijden, struikelen of andere val	16,4%▲	5,9%▼	-10,6% (-0,170)▼
· 6 Door iemand bedreigd, gebeten, geschopt	3,4%▼	44,1%▲	+40,7% (+0,408)▲
· 7 Contact met stroom, hitte, kou, gevaarlijke stoffen, lawaai	2,2%	1,7%	-0,4% (-0,015)
· 8 Verkeersongeval op de openbare weg, tijdens werktijd	4,5%	2,5%	-2,0% (-0,053)
· 9 Verkeersongeval op de openbare weg, tijdens woon-werkverkeer	2,3%	1,0%	-1,3% (-0,051)
· 10 Anders	49,7%▲	34,5%▼	-15,1% (-0,144)▼
· N	142	307	448

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson χ^2 test (horizontale vergelijkingen). Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatecontrast). ▲: p<0.05 (en ▼): Significant hoge (lage) percentages en/of gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte. Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = gemiddelde stijging/daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie.

3A BELEID TEGEN AGRESSIE EN GEWELD; TREND ALLE JAREN (APART VOOR NIET/WEL SLACHTOFFERS)

	AGRESSIE DOOR DERDEN														Interactie $\Delta B(\Delta\beta)p$	
	NIET-SLACHTOFFERS JAAR							SLACHTOFFERS JAAR								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013		B2(β)p
10g. Maatregelen nodig? Agressie/geweld klanten																
- 1. Niet nodig, want het speelt hier niet	--	56,4%	55,4%	55,9%	57,2%	57,7%▲	52,8%▼	-0,3% (-0,009)	15,7%	15,4%	16,6%▲	16,3%	14,3%	12,7%▼	-0,5% (-0,026)▼	-0,3% (-0,004)
- 2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	--	37,5%	38,6%	38,3%	37,8%	38,0%	41,7%▲	+0,5% (+0,019)▲	54,3%	55,0%	53,9%▼	55,3%	56,8%	59,1%▲	+0,9% (+0,030)▲	+0,3% (+0,006)
- 3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	--	5,3%	5,3%▲	4,9%	4,4%	3,8%▼	4,7%	-0,2% (-0,019)▼	26,1%	25,8%	25,1%	25,0%	25,5%	25,4%	+0,1% (+0,005)	+0,1% (+0,003)
- 4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	--	0,9%	0,6%	0,8%	0,6%	0,5%▼	0,8%	-0,0% (-0,005)	3,8%	3,8%	4,4%▲	3,4%	3,4%	2,9%▼	-0,2% (-0,019)▼	-0,2% (-0,011)▼
-N	--	4.185	4.103	4.463	4.291	4.759	4.453	26.255	2.444	2.444	2.384	2.355	2.669	2.403	14.699	40.953
Maatregelbehoefte agressie door derden [% wel nodig]	--	6,1%▲	6,0%	5,7%	5,0%	4,3%▼	5,5%	-0,3% (-0,020)▼	30,0%	29,6%	29,5%	28,4%	28,9%	28,2%	-0,3% (-0,013)	-0,1% (-0,002)
-N	--	4.185	4.103	4.463	4.291	4.759	4.453	26.255	2.444	2.444	2.384	2.355	2.669	2.403	14.699	40.953
• 10. Veiligheidscultuur (schaal: 1=weinig 5=veel aandacht voor veiligheid; 5 items; incl. naleving regels) [Gemiddelde]	--	3,79	3,76	--	3,76▼	--	3,83▲	+0,008 (+0,021)▲	3,57	3,59	--	3,58	--	3,64▲	+0,012 (+0,028)▲	+0,003 (+0,004)
-N	--	4.211	4.114	--	4.294	--	4.466	17.085	2.466	2.465	--	2.381	--	2.419	9.731	26.817

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson χ^2 test (horizontale vergelijkingen). Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast). ▲: $p < 0,05$ (ten V); Significant hoge (lage) percentages en/or gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte. Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = Gemiddelde stijging/daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie. Interactie: Toets op lineaire interactie tussen 'Jaar' en 'agressie door derden' op elke (categorie van elke) rij-variabele (= toets of $B1=B2$).

3B BELEID TEGEN AGRESSIE EN GEWELD PER REGIO

	VPT -REGIO															
	AMSTERDAM	GELDERLAND-MIDDEN	GELDERLAND-ZUID	HAAGLANDEN	HOLLANDS-MIDDEN	IJSSELLAND	LIMBURG	MIDDEN-NEDERLAND	NOORD-NEDERLAND	NOORD- EN OOST-GELDERLAND	NOORD-HOLLAND	OOST-BRABANT	ROTTERDAM	TWENTE	ZUID-HOLLAND-ZUID	ZUIDWEST-NEDERLAND
TOTAAL																
Maatregelen nodig? Aggressie/geweld klanten																
1 Niet nodig, want het speelt hier niet	38,7%	44,9%▲	40,3%	36,7%	43,0%▲	39,6%	45,0%▲	39,2%	40,1%	36,9%	33,2%▼	40,2%	37,1%	43,7%	37,6%	34,3%▼
2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	47,8%	40,3%▼	48,7%	50,7%	44,6%	47,3%	42,3%	46,5%	46,0%	52,1%▲	50,6%	48,5%	45,7%	45,8%	51,6%	48,8%
3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	11,9%	11,7%	9,7%	11,5%	10,7%	12,1%	11,2%	12,8%	12,9%	9,8%▼	14,8%▲	10,7%	14,2%	9,3%	8,1%	15,0%▲
4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,5%	3,1%▲	1,3%	1,1%	1,7%	1,0%	1,4%	1,5%	1,0%	1,2%	1,4%	0,6%	2,9%▲	1,2%	2,7%	1,9%
N	6.885	387	273	278	481	353	230	425	786	764	609	498	534	241	170	537
Maatregelbehoefte agressie door derden [% wel nodig]																
13,5%	14,8%	11,0%	12,6%	12,4%	13,0%	14,3%	12,7%	14,3%	13,9%	11,0%▼	16,2%▲	11,4%	17,2%▲	10,5%	10,8%	16,9%▲
N	6.885	387	273	278	481	353	230	425	786	764	609	498	534	241	170	537
Veiligheidscultuur (schaal: 1=weinlig- 5=veel aandacht voor veiligheid; 5 items) [M]																
3,76	3,68▼	3,77	3,81	3,68▼	3,72	3,83	3,83	3,80	3,73	3,82	3,75	3,81	3,73	3,93▲	3,71	3,72
N	6.919	389	274	280	482	230	230	431	789	764	611	500	540	243	170	542

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson χ^2 test (horizontale vergelijkingen). Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast). ▲: $p < 0,05$ (en ▼): Significant hoge (lage) percentages en/of gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte.

3C BELEID TEGEN AGRESSIE EN GEWELD PER REGIO TREND 2010-2013

	JAAR				B (β) P
	2010	2011	2012	2013	
VPT -REGIO					
· Amsterdam					
Maatregelen nodig? Aggressie/ geweld klanten					
1 Niet nodig, want het speelt hier niet	46,7%	43,0%	39,7%	44,9%	-0,9% (-0,021)
2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	38,2%	37,6%	44,6%▲	40,3%	+1,3% (+0,031)
3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	13,6%	16,6%	13,6%	11,7%	-0,9% (-0,028)
4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,4%	2,9%	2,1%	3,1%	+0,4% (+0,032)
N	387	365	422	387	1.561
· Gelderland-Midden					
Idem					
1 Niet nodig, want het speelt hier niet	47,9%	47,0%	44,0%	40,3%	-2,5% (-0,057)
2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	40,1%	41,6%	43,9%	48,7%▲	+2,8% (+0,062)▲
3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	11,0%	10,2%	9,1%	9,7%	-0,5% (-0,019)
4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,1%	1,1%	2,9%▲	1,3%	+0,3% (+0,022)
N	300	281	308	273	1.163
· Gelderland-Zuid					
Idem					
1 Niet nodig, want het speelt hier niet	43,9%	39,4%	37,6%	36,7%	-2,3% (-0,054)
2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	43,1%	49,7%	49,3%	50,7%	+2,2% (+0,051)
3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	11,5%	9,8%	11,5%	11,5%	+0,2% (+0,007)
4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,5%	1,1%	1,5%	1,1%	-0,1% (-0,009)
N	253	216	276	278	1.023
· Haaglanden					
Idem					
1 Niet nodig, want het speelt hier niet	42,9%	49,6%▲	40,9%	43,0%	-0,8% (-0,018)
2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	40,8%	38,8%	42,4%	44,6%	+1,5% (+0,034)
3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	12,6%	9,8%	14,0%	10,7%	-0,1% (-0,005)
4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	3,7%▲	1,8%	2,7%	1,7%	-0,5% (-0,038)
N	502	494	504	481	1.982

		JAAR				B (β) P
		2010	2011	2012	2013	
· Hollands-Midden	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	40,2%	45,1%	45,1%	39,6%	-0,2% (-0,004)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	47,3%	42,5%	44,1%	47,3%	+0,2% (+0,004)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	10,9%	11,0%	10,3%	12,1%	+0,3% (+0,009)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,6%	1,3%	0,6%	1,0%	-0,3% (-0,028)
N	335	353	394	353	1.435	
· IJsselland	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	42,3%	43,2%	39,7%	45,0%	+0,4% (+0,009)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	45,4%	43,1%	50,4%	42,3%	-0,1% (-0,003)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	11,0%	13,0%	8,6%	11,2%	-0,4% (-0,014)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,3%	0,6%	1,3%	1,4%	+0,1% (+0,012)
N	222	233	257	230	941	
· Limburg	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	38,7%	43,6%	42,7%	39,2%	-0,0% (-0,000)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	46,8%	40,8%	43,3%	46,5%	+0,2% (+0,005)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	13,1%	14,2%	12,9%	12,8%	-0,2% (-0,008)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,3%	1,5%	1,0%	1,5%	+0,0% (+0,001)
N	373	405	449	425	1.652	
· Midden-Nederland	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	44,7%	43,2%	48,0%▲	40,1%▼	-0,9% (-0,020)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	41,7%	42,5%	41,8%	46,0%▲	+1,2% (+0,027)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	11,8%	12,3%	9,7%▼	12,9%	+0,0% (+0,002)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,7%	2,0%	0,6%▼	1,0%	-0,4% (-0,036)▼
N	780	754	856	786	3.176	
· Noord-Nederland	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	43,1%	41,1%	43,0%	36,9%▼	-1,7% (-0,037)▼
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	45,0%	46,6%	45,5%	52,1%▲	+2,0% (+0,045)▲
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	9,9%	10,5%	10,1%	9,8%	-0,1% (-0,003)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	2,1%	1,7%	1,5%	1,2%	-0,3% (-0,025)
N	677	717	820	764	2.978	

	JAAR					B (€) P
	2010	2011	2012	2013		
- Noord- en Oost- Gelderland	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	40,3%	34,7%	42,0%	35,5%	-0,6% (-0,013)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	47,0%	54,4%	47,9%	53,2%	+1,1% (+0,025)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	11,9%	10,3%	8,8%	10,1%	-0,7% (-0,025)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	0,9%	0,6%	1,2%	1,1%	+0,1% (+0,016)
N	323	325	395	318	1.361	
- Noord-Holland	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	38,2%	39,0%	37,9%	33,2% ▼	-1,6% (-0,037)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	47,6%	46,8%	45,9%	50,6%	+0,8% (+0,018)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	12,3%	12,7%	14,0%	14,8%	+0,9% (+0,028)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,9%	1,5%	2,2%	1,4%	-0,0% (-0,004)
N	585	571	670	609	2.435	
- Oost-Brabant	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	41,3%	42,1%	43,2%	40,2%	-0,2% (-0,005)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	46,3%	46,0%	45,9%	48,5%	+0,6% (+0,014)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	10,5%	10,6%	9,6%	10,7%	-0,0% (-0,001)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,9%	1,3%	1,3%	0,6%	-0,4% (-0,037)
N	483	500	527	498	2.008	
- Rotterdam	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	40,7%	44,4% ▲	39,3%	37,1%	-1,6% (-0,036)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	41,8%	41,3%	43,3%	45,7%	+1,4% (+0,031)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	13,9%	12,6%	15,6%	14,2%	+0,4% (+0,012)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	3,6%	1,7%	1,9%	2,9%	-0,2% (-0,013)
N	523	469	522	534	2.048	
- Twente	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	42,3%	42,7%	43,9%	43,7%	+0,5% (+0,012)
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	44,8%	45,6%	44,6%	45,8%	+0,2% (+0,004)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	11,6%	10,6%	10,2%	9,3%	-0,7% (-0,026)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	1,3%	1,2%	1,4%	1,2%	-0,0% (-0,001)
N	254	245	278	241	1.018	

		JAAR				B (€) P
		2010	2011	2012	2013	
· Zuid-Holland-Zuid	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	45,0%	48,7%▲	35,2%▼	37,6%	-3,6% (-0,081)▼
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	38,3%▼	40,2%	50,5%	51,6%▲	+5,0% (+0,112)▲
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	13,7%	8,4%	12,3%	8,1%	-1,3% (-0,046)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	3,1%	2,8%	2,0%	2,7%	-0,2% (-0,014)
N	171	180	171	170	693	
· Zuidwest-Nederland	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	42,4%	39,7%	42,2%	34,3%▼	-2,1% (-0,049)▼
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	42,8%	46,6%	43,5%	48,8%	+1,5% (+0,033)
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	12,7%	12,3%	13,2%	15,0%	+0,8% (+0,026)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	2,2%	1,3%	1,1%	1,9%	-0,1% (-0,011)
N	568	506	571	537	2.181	
TOTAAL	Idem					
	1 Niet nodig, want het speelt hier niet	42,4%	42,7%▲	42,1%	38,7%▼	-1,1% (-0,026)▼
	2 Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	43,7%▼	44,0%▼	44,8%	47,8%▲	+1,3% (+0,029)▲
	3 Wel nodig, genomen maatregelen zijn onvoldoende	12,0%	11,7%	11,6%	11,9%	-0,0% (-0,001)
	4 Wel nodig, er zijn nog geen maatregelen	2,0%▲	1,6%	1,5%	1,5%	-0,1% (-0,013)▼
N	6.734	6.615	7.419	6.885	27.653	

	JAAR					B (€) P
	2010	2011	2012	2013		
VPT -REGIO						
· Amsterdam	Maatregelbehoefte agressie door derden [% wel nodig]	15,0%	19,5%	15,7%	14,8%	-0,4% (-0,013)
	N	387	365	422	387	1.561
· Gelderland-Midden	Idem [% wel nodig]	12,1%	11,4%	12,0%	11,0%	-0,3% (-0,009)
	N	300	281	308	273	1.163
· Gelderland-Zuid	Idem [% wel nodig]	13,0%	10,9%	13,1%	12,6%	+0,1% (+0,003)
	N	253	216	276	278	1.023
· Haaglanden	Idem [% wel nodig]	16,3%	11,6%	16,7%	12,4%	-0,7% (-0,021)
	N	502	494	504	481	1.982
· Hollands-Midden	Idem [% wel nodig]	12,5%	12,3%	10,9%	13,0%	+0,0% (+0,000)
	N	335	353	394	353	1.435
· IJsselland	Idem [% wel nodig]	12,3%	13,6%	9,9%	12,7%	-0,3% (-0,010)
	N	222	233	257	230	941
· Limburg	Idem [% wel nodig]	14,5%	15,7%	14,0%	14,3%	-0,2% (-0,007)
	N	373	405	449	425	1.652
· Midden-Nederland	Idem [% wel nodig]	13,6%	14,3%	10,3%▼	13,9%	-0,3% (-0,011)
	N	780	754	856	786	3.176
· Noord-Nederland	Idem [% wel nodig]	11,9%	12,3%	11,5%	11,0%	-0,4% (-0,013)
	N	677	717	820	764	2.978
· Noord- en Oost- Gelderland	Idem [% wel nodig]	12,7%	10,9%	10,1%	11,2%	-0,6% (-0,019)
	N	323	325	395	318	1.361
· Noord-Holland	Idem [% wel nodig]	14,2%	14,2%	16,2%	16,2%	+0,8% (+0,025)
	N	585	571	670	609	2.435
· Oost-Brabant	Idem [% wel nodig]	12,4%	11,9%	10,9%	11,4%	-0,4% (-0,014)
	N	483	500	527	498	2.008
· Rotterdam	Idem [% wel nodig]	17,5%	14,3%	17,5%	17,2%	+0,2% (+0,006)
	N	523	469	522	534	2.048
· Twente	Idem [% wel nodig]	12,9%	11,7%	11,6%	10,5%	-0,7% (-0,025)
	N	254	245	278	241	1.018

		JAAR				B (β) P
		2010	2011	2012	2013	
· Zuid-Holland-Zuid	Idem [% wel nodig]	16,8%	11,1%	14,3%	10,8%	-1,5% (-0,048)
	N	171	180	171	170	693
· Zuidwest-Nederland	Idem [% wel nodig]	14,8%	13,6%	14,3%	16,9%	+0,7% (+0,021)
	N	568	506	571	537	2.181
TOTAAL	Idem [% wel nodig]	14,0%	13,3%	13,1%	13,5%	-0,2% (-0,005)
	N	6.734	6.615	7.419	6.885	27.653

VPT -REGIO

· Amsterdam	· Veiligheidscultuur (schaal: 1=weinig-5=veel aandacht voor veiligheid; 5 items)	-	3,52 ▼	-	3,68 ▲	+0,078 (+0,091)▲
	N	-	367	-	369	757
· Gelderland-Midden	Idem	-	3,72	-	3,77	+0,023 (+0,028)
	N	-	284	-	274	558
· Gelderland-Zuid	Idem	-	3,74	-	3,81	+0,034 (+0,045)
	N	-	216	-	280	495
· Haaglanden	Idem	-	3,59	-	3,68	+0,045 (+0,054)
	N	-	501	-	482	982
· Hollands-Midden	Idem	-	3,66	-	3,72	+0,031 (+0,040)
	N	-	351	-	356	706
· IJsselland	Idem	-	3,77	-	3,83	+0,027 (+0,035)
	N	-	235	-	230	466
· Limburg	Idem	-	3,72	-	3,80	+0,040 (+0,049)
	N	-	404	-	431	834
· Midden-Nederland	Idem	-	3,67	-	3,73	+0,031 (+0,039)
	N	-	758	-	789	1.547
· Noord-Nederland	Idem	-	3,70 ▼	-	3,82 ▲	+0,057 (+0,074)▲
	N	-	719	-	764	1.484
· Noord- en Oost- Gelderland	Idem	-	3,80	-	3,86	+0,031 (+0,041)
	N	-	328	-	319	647
· Noord-Holland	Idem	-	3,71	-	3,75	+0,020 (+0,026)
	N	-	570	-	611	1.182

	JAAR					B (β) P
	2010	2011	2012	2013	2014	
· Oost-Brabant	-	3,74	-	3,81	+0,036 (+0,046)	
N	-	502	-	500	1.002	
· Rotterdam	-	3,69	-	3,73	+0,016 (+0,019)	
N	-	467	-	540	1.007	
· Twente	-	3,79▼	-	3,93▲	+0,071 (+0,092)▲	
N	-	246	-	243	489	
· Zuid-Holland-Zuid	-	3,62	-	3,71	+0,044 (+0,050)	
N	-	185	-	170	354	
· Zuidwest-Nederland	-	3,72	-	3,72	+0,001 (+0,001)	
N	-	510	-	542	1.053	
TOTAAL	-	3,69▼	-	3,76▲	+0,036 (+0,044)▲	
N	-	6.643	-	6.919	13.563	

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson χ^2 test (horizontale vergelijkingen). Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast). ▲: $p < 0,05$ (en ▼): Significant hoge (lage) percentages en/of gemiddelden (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte. Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = gemiddelde stijging/ daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie.

4A RELATIE TUSSEN BELEID EN SLACHTOFFERSCHAP OVERZICHT VAN DE SECTOR MET DE STERKSTE DALING IN AGRESSIE DOOR DERDEN

	SLACHTOFFERSCHAP IN SECTOR														Interactie $\Delta B(\Delta\beta)p$
	SECTOREN MET NIETDALEND SLACHTOFFERSCHAP							SECTOR MET DALEND SLACHTOFFERSCHAP							
	JAAR							JAAR							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B2(β_2)p
Agressie door derden [Gemiddelde]	35,6%	36,7%	37,1%▲	34,7%	35,4%	36,1%	35,0%	-0,2% (-0,007)	39,6%	41,6%	35,8%	38,3%	32,9%▼	35,3%	-1,6% (-0,066)▼
·N	6.344	6.339	6.243	6.528	6.379	7.020	6.548	45.402	410	435	444	398	489	408	3.035

Noot. Gemiddelden zijn getoetst met de t-test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast). ▲: $p < 0,05$ (en ▼): Significant hoge (lage) gemiddelden (2-zijlig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte. Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = gemiddelde stijging/daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie. Interactie: Toets op lineaire interactie tussen 'Jaar' en 'Voortgezet_Onderwijs' op elke (categorie van elke) rij-variabele (= toets of $B1=B2$).

4B RELATIE TUSSEN BELEID EN SLACHTOFFERSCHAP TREND IN MAATREGBEHOEFTEN NAAR SECTOR EN NAAR NIET/WEL SLACHTOFFERSCHAP

	VOORTGEZET ONDERWIJS													Interactie ΔB(Δ)jp		
	· OVERIGE PUBLIEKE FUNCTIES						· VOORTGEZET ONDERWIJS									
	JAAR						JAAR									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B1(1)jp	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	B2(2)jp
Aggressie door derden																
Niet-slachtoffers	-	5,8%	5,8%	5,5%	4,7%	4,1%▼	5,5%	-0,2% (-0,017)▼	-	11,2%	8,0%	9,5%	8,9%	5,8%	6,1%	-0,9% (-0,059)▼
N	-	3.941	3.856	4.184	4.052	4.435	4.192	24.660	-	244	247	278	239	324	261	1.594
Slachtoffers	-	29,8%	29,3%	29,3%	28,0%	28,5%	28,4%	-0,3% (-0,012)	-	31,6%	33,3%	32,8%	34,1%	34,9%	25,2%	-0,7% (-0,024)
N	-	2.282	2.268	2.226	2.206	2.511	2.260	13.754	-	162	176	158	149	158	143	945
TOTAAL	-	14,6%▲	14,5%▲	13,7%	12,9%	12,9%▼	13,5%	-0,3% (-0,016)▼	-	19,3%	18,5%	17,9%	18,6%	15,4%	12,9%▼	-1,2% (-0,053)▼
N	-	6.223	6.124	6.410	6.258	6.946	6.452	38.414	-	406	423	436	388	483	404	2.539

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson χ^2 test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens subgroep vs alle andere cases (gewogen deviatiecontrast).
 ▲: p<0,05 (en ▼): Significant hoge (lage) percentages (2-zijdig). Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte. Trendanalyse: B = ongestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt = gemiddelde stijging/daling per interval (β = gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt) p = significantie. Interactie: Toets op lineaire interactie tussen 'Jaar' en 'Voortgezet_Onderwijs' op elke (categorie van elke) rijvariabele (= toets of B1=B2).



› De monitor Veilige Publieke Taak 2014 beschrijft de stand van zaken omtrent agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, op basis van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden. TNO voert de monitor uit, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De monitor ondersteunt het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie, bij het volgen van de voortgang in de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Deze editie van de monitor richt zich op de aard en omvang van slachtofferschap, de effecten van agressie en geweld op gezondheid en de implementatie van beleid, in de periode 2007-2013. Hierbij komen voor het eerst ook verschillen tussen VPT-intensiveringsregio's aan bod.