



Wat is de norm?

Peiling onder de Nederlandse bevolking, VPT-Medewerkers en slachtoffers

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/251

Datum

oktober 2024

Auteurs

Sarah Bruijn
Frank ten Doeschot

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

	Wat is de norm bij agressie en intimidatie tegen medewerkers met een publieke taak?	4
1	Casus 1: de conducteur	9
1.1	Casusbeschrijving	9
1.2	Agressie en intimidatie	10
1.3	Melding en aangifte	11
1.4	Norm	12
2	Casus 2: de ambulancemedewerker	14
2.1	Casusbeschrijving	14
2.2	Agressie en intimidatie	15
2.3	Melding en aangifte	16
2.4	Norm	17
3	Casus 3: de journaliste	19
3.1	Casusbeschrijving	19
3.2	Agressie en intimidatie	20
3.3	Melding en aangifte	21
3.4	Norm	22
4	Casus 4: de baliemedewerkster	24
4.1	Casusbeschrijving	24
4.2	Agressie en intimidatie	25
4.3	Melding en aangifte	26
4.4	Norm	27
5	Wie is verantwoordelijk?	30
6	Publieke taak vs. geen publieke taak	31
6.1	Perceptie agressie en intimidatie	31
6.2	Ernst	32
6.3	Melding en aangifte	32
6.4	Norm	33
6.5	Verantwoordelijkheid	35
7	Slachtoffer vs. niet slachtoffer	36
8	Onderzoeksverantwoording	37

Wat is de norm bij agressie en intimidatie tegen medewerkers met een publieke taak?

Uit een casusstudie van Ipsos I&O onder 1.310 Nederlanders blijkt dat gedrag als schreeuwen, schelden, bedreigend benaderen en online bedreigingen van mensen met een publieke taak door de meerderheid van de Nederlanders als agressief, intimiderend en grensoverschrijdend wordt omschreven. Toch vindt één op de vijf Nederlanders dat dit bij het werk hoort en dat dit niet te voorkomen is.

Veel incidenten tegen medewerkers met een publieke taak zoals zorgmedewerkers, politiek ambtsdragers en hulpverleners, vinden plaats in de publieke ruimte in aanwezigheid van burgers, oftewel omstanders. Of ze ingrijpen is van veel factoren afhankelijk. Een model om omstandergedrag te begrijpen, is het Bystander Intervention Model van Latané en Darley (1970). Dit gaat uit van vijf stappen.

- 1 herkennen dat er grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt;
- 2 de situatie als ernstig genoeg beoordelen, waarbij ingrijpen noodzakelijk wordt geacht;
- 3 verantwoordelijkheid nemen om in te grijpen;
- 4 weten hoe in te grijpen;
- 5 actief ingrijpen.

Bij elke stap zijn er cognitieve, soms onbewuste obstakels die een omstander moet overwinnen om de volgende stap te kunnen maken. Bij alle stappen spelen sociale normen een rol bij de afweging. We hebben een verkenning uitgevoerd van wat de sociale norm is van burgers van Nederland bij de eerste twee stappen van het model dus: herkennen dat er grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt en het inschatten van de ernst van de situatie.

We hebben die verkenning uitgevoerd door middel van een representatief onderzoek onder 1.310 Nederlanders die lid zijn van het I&O Research Panel. In de vragenlijst is gevraagd om voor vier casussen aan te geven in hoeverre men vond of er sprake is van agressie en intimidatie, welke rol slachtoffer en dader in het incident hadden en of er overgegaan moet worden tot melding en aangifte. Om te kijken waar de grens ligt, waren er van elke casus drie varianten die random werden toegewezen aan de respondenten.

1. Casus 1 betreft een conducteur waarin er tussen de varianten verschil is in de mate van agressie en intimidatie door een reiziger.
2. In de tweede casus van een bedreigde journaliste is de mate van agressie en intimidatie steeds hetzelfde, maar verschilt de impact voor de journaliste.
3. De derde casus gaat over een baliemedewerkster waarbij sprake is van wisselende dienstverlening richting een klant die voor een dicht loket staat en als reactie daarop gaat schelden en schreeuwen.
4. En de vierde en laatste casus gaat over steeds dreigender wordend gedrag van de zoon van een patiënte richting een ambulancemedewerker.

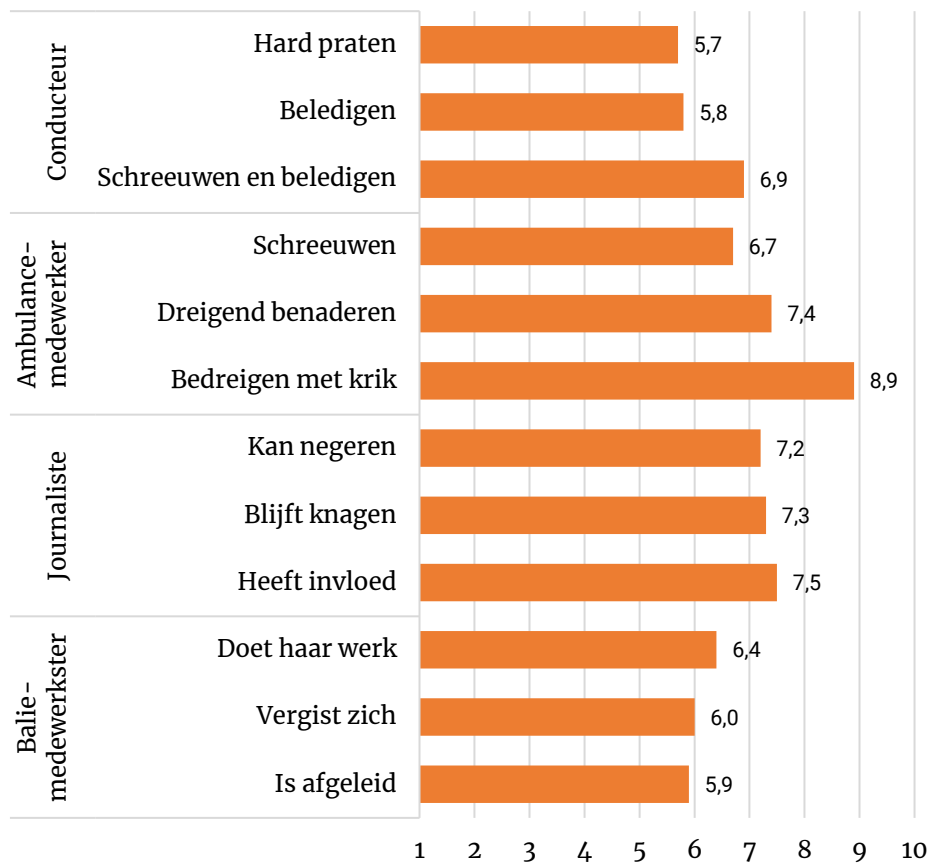
Alle situaties worden als agressief en intimiderend ervaren

In de vier casussen wordt van alle situaties door een ruime meerderheid van de Nederlanders gevonden dat er sprake is van agressie of intimidatie. Bijna twee derde van de Nederlanders vindt

dat er sprake is van agressie en intimidatie wanneer een reiziger een conducteur met harde stem (zodat iedereen het hoort) duidelijk maakt het niet eens te zijn met de gang van zaken. Zeven op de tien vinden dat er sprake is van agressie en intimidatie wanneer de reiziger de conducteur zachtjes uitmaakt voor klootzak, terwijl vrijwel iedereen vindt dat er sprake is van agressie en intimidatie wanneer de reiziger klootzak naar de conducteur schreeuwt. Van alle verschillende situaties in de vier verschillende casussen wordt het hard praten richting een conducteur (64%) het minst vaak als agressie en intimidatie gezien en het dreigend met een krik in de hand en woest benaderen van ambulancepersoneel het vaakst (96%). Desalniettemin is er voor een flinke groep van twee op de tien Nederlanders waarschijnlijk geen sprake van agressie en intimidatie als je een conducteur klootzak noemt als je zelf wordt gesproken op een fout, en een op de tien vindt zelfs dat er zeker geen sprake is van agressie en intimidatie.

Een andere manier om te verkennen waar de norm ligt, is door te vragen hoe erg men de betreffende situatie vindt en of er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Figuur 1 laat zien dat de fysieke dreigingen richting de ambulancemedewerker ernstiger worden gevonden dan verbale dreigingen. Dat geldt ook voor de haatdragende berichten en bedreigingen die de journaliste online ontvangt. Hoe meer een situatie wordt gezien als agressie of intimidatie en met vindt dat er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, hoe ernstiger de situatie wordt ingeschat.

Figuur 1. Hoe erg vindt u deze situatie? Geef hiervoor een rapportcijfer, waarbij 1 is helemaal niet erg en 10 is heel erg



Deel van de agressie en intimidatie hoort bij het werk en is niet te voorkomen

Ondanks dat alle situaties door de meerderheid als agressief en intimiderend, en grensoverschrijdend worden ervaren, vindt een deel van de Nederlanders dat dit soort reacties bij het werk hoort van mensen met een publieke taak. Er zijn hier wel verschillen zichtbaar tussen de verschillende casussen. Het dreigend en woest benaderen van een ambulancemedewerker met een krik wordt door bijna niemand beoordeeld als dat het bij het werk hoort. Schreeuwen en zachtjes klootzak zeggen tegen een conducteur, schreeuwen en dreigend benaderen van ambulancemedewerkers, haatdragende en dreigende berichten op sociale media richting een journalist en het schreeuwen tegen en uitschelden van een baliemedewerker wordt door 1 op de 5 tot 1 op de 7 Nederlanders ervaren als reactie wat bij het werk van mensen met een publieke taak hoort.

Daarnaast denkt een deel van de Nederlanders dat het soort reacties dat voorkomt in de casussen niet te voorkomen zijn en dat de medewerkers er mee moeten leren omgaan. Zo vinden drie op de tien Nederlanders dat (schreeuwend of zachtjes scheldende) passagiers niet te voorkomen zijn, een vijfde denkt dat het dreigend benaderen van ambulancepersoneel niet te voorkomen is en een vijfde tot een kwart is van mening dat een schreeuwende en scheldende bezoeker niet valt te voorkomen, en dat de baliemedewerkers hier mee om moeten leren gaan.

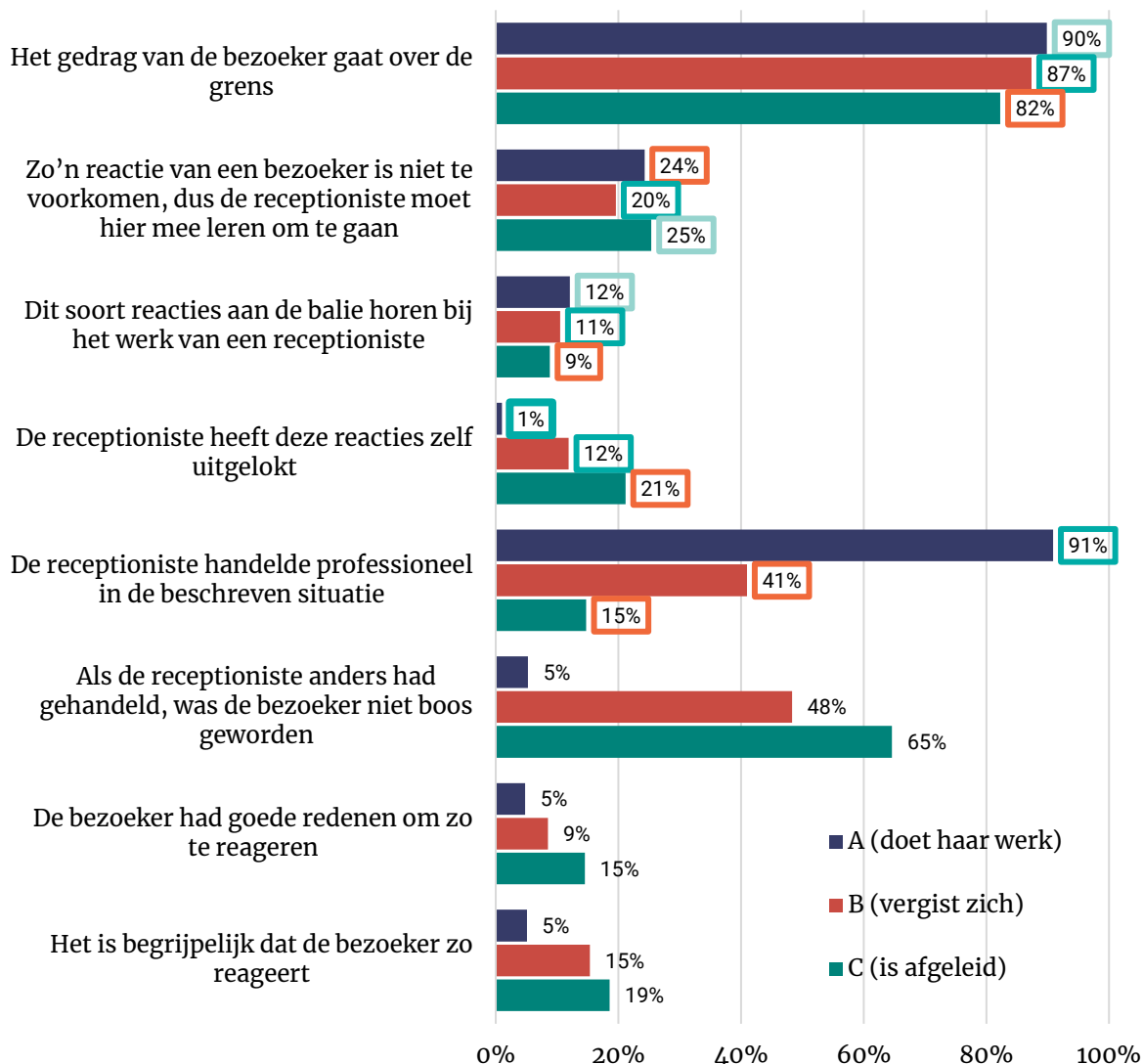
Situatie is minder grensoverschrijdend als medewerker een fout maakt

De casus van de baliemedewerker bij het gemeentehuis laat zien dat situaties anders worden ervaren en ingeschat als de medewerker verschillende mate van dienstverlening geeft. In deze casus geeft de medewerker in situatie A op een vriendelijke manier antwoord op de vraag van een bezoeker, maar bevalt het antwoord niet. In variant B vergist de baliemedewerker zich en geeft een verkeerd antwoord. En in situatie C is de baliemedewerker afgeleid door een collega, waardoor ze zich vergist en een verkeerd antwoord geeft. In alle drie de situaties wordt de bezoeker boos en scheldt de baliemedewerker uit.

Ondanks dat het gedrag van de bezoeker in de drie situaties gelijk is, wordt dit gedrag niet in dezelfde mate als grensoverschrijdend ervaren. Als de baliemedewerker op een vriendelijke manier antwoord geeft op de vraag van de bezoeker, maar het antwoord bevalt de bezoeker niet, vinden meer Nederlanders dat dit gedrag over de grens gaat dan als de baliemedewerker is afgeleid en zich vergist.

Figuur 2 laat verder zien dat meer Nederlanders van mening zijn dat de receptioniste de reacties zelf heeft uitgelokt en dat de receptioniste ervoor had kunnen zorgen dat de bezoeker niet boos zou zijn geworden, wanneer de receptioniste zich heeft vergist en een fout heeft gemaakt dan wanneer ze op een vriendelijke manier antwoord geeft op de vraag, maar het antwoord de bezoeker niet bevalt.

Figuur 2 - Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (% (helemaal) eens)
 (groen kader betekent significant lager en rood kader betekent significant hoger)



Verantwoordelijkheid om agressie en intimidatie tegen te gaan ligt bij verschillende partijen

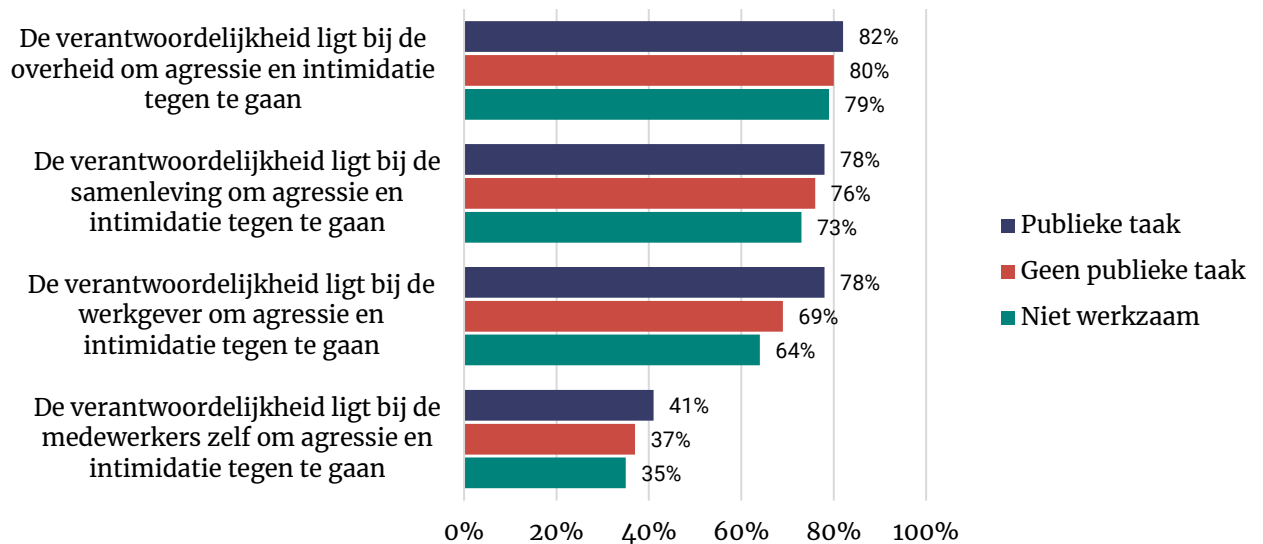
Nederlanders vinden dat de verantwoordelijkheid om agressie en intimidatie tegen te gaan niet bij één instantie ligt, maar bij meerdere. Acht op de tien Nederlanders vinden dat de verantwoordelijkheid bij de overheid ligt en twee derde vindt dat de samenleving verantwoordelijk is. Zeven op de tien geven aan dat de samenleving verantwoordelijk is om agressie en intimidatie tegen te gaan.

Weinig verschillen tussen medewerkers mét en zónder publieke taak

In aanvulling op de peiling onder de Nederlandse bevolking hebben we een extra steekproef benaderd van bijna 1.700 personen die werkzaam zijn en een publieke taak hebben. Dit om antwoord te krijgen op twee deelvragen van het onderzoek: (1) Zijn er verschillen tussen medewerkers met een publieke taak en andere groepen? (2) Ervaren slachtoffers van agressie en intimidatie de norm anders dan personen die geen slachtoffer zijn geworden?

Tussen medewerkers met een publieke taak en medewerkers zonder een publieke taak zijn weinig verschillen als het gaat om de inschatting van agressie en intimidatie, de ernst van het incident, de perceptie over het melden en doen van aangifte van het incident en de normstellingen. Mogelijk is de groep mensen met een publieke taak te divers om eenduidige uitspraken te kunnen doen over deze groep. Wel is er een rode draad te zien dat medewerkers met een publieke taak vaker van mening zijn dat er verantwoordelijkheid moet worden genomen door verschillende organisaties en personen, ongeacht door wie.

Figuur 3. Bent u het eens met de volgende stellingen? (% (helemaal) mee eens*



* Het betreft niet een representatieve steekproef op basis waarvan uitkomsten kunnen worden geschat voor de gehele populatie van werkenden met een publieke taak. Maar de steekproef is wel geschikt om verschillen aan te tonen tussen werkenden met een publieke taak, werkenden zonder een publieke taak en niet-werkzame personen.

1 Casus 1: de conducteur

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de casus van de conducteur beschreven. In deze casus staat centraal welk gedrag als agressief of intimiderend wordt ervaren door Nederlanders.

1.1 Casusbeschrijving

Nederlanders kregen random één van de volgende situaties voorgelegd. Een conducteur geeft bij het controleren van een vervoersbewijs aan dat het vervoersbewijs niet geldig is en dat daar een boete op zit. In situatie A zegt de passagier met harde stem dat hij een kaartje heeft gekocht en dat hij dit onzin vindt. In situatie B reageert de passagier door met een zachte stem de conducteur een klootzak te noemen. In de laatste situatie (C) gebruikt de passagier een harde stem en schreeuwt klootzak naar de conducteur.

A

Een conducteur is op een treintraject vervoersbewijzen aan het controleren. Op een gegeven moment komt hij bij een passagier, die geen geldig vervoersbewijs heeft. De conducteur zegt op een zakelijke manier tegen de passagier dat het vervoersbewijs niet geldig is voor deze reis, en dat daar een boete op zit. De man reageert verbaasd en zegt met harde stem dat hij toch echt een kaartje heeft gekocht, zodat hij de aandacht trekt van de andere passagiers. De conducteur geeft aan dat er inderdaad voor het kaartje is betaald, maar dat het niet geldig is op dit tijdstip. De man zegt met harde stem dat hij dit onzin vindt.

B

Een conducteur is op een treintraject vervoersbewijzen aan het controleren. Op een gegeven moment komt hij bij een passagier, die geen geldig vervoersbewijs heeft. De conducteur zegt op een zakelijke manier tegen de passagier dat het vervoersbewijs niet geldig is voor deze reis, en dat daar een boete op zit. De man reageert verbaasd en zegt dat hij toch echt een kaartje heeft gekocht. De conducteur geeft aan dat er inderdaad voor het vervoersbewijs is betaald, maar dat het niet geldig is op dit tijdstip. De man zegt dat hij dit onzin vindt, en noemt de conducteur met zachte stem een klootzak.

C

Een conducteur is op een treintraject vervoersbewijzen aan het controleren. Op een gegeven moment komt hij bij een passagier, die geen geldig vervoersbewijs heeft. De conducteur zegt op een zakelijke manier tegen de passagier dat het vervoersbewijs niet geldig is voor deze reis, en dat daar een boete op zit. De man reageert verbaasd en zegt met harde stem dat hij toch echt een kaartje heeft gekocht, zodat hij de aandacht trekt van de andere passagiers. De conducteur geeft aan dat er inderdaad voor het vervoersbewijs is betaald, maar dat het niet geldig is op dit tijdstip. De man zegt met harde stem dat hij dit onzin vindt en schreeuwt klootzak tegen de conducteur.

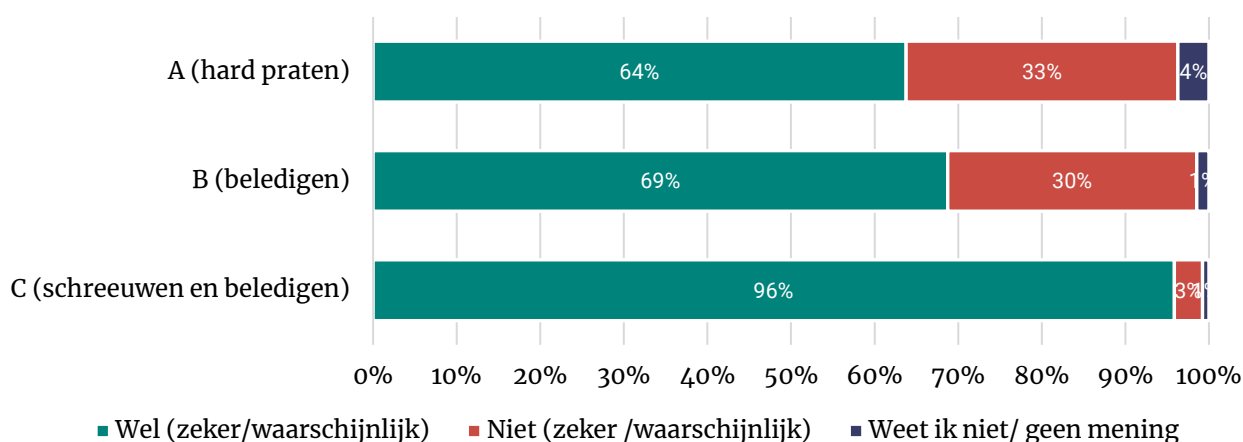
1.2 Agressie en intimidatie

Meerderheid vindt dat er sprake is van agressie en intimidatie

In alle drie de voorgelegde situaties vindt de meerderheid van de Nederlanders dat er zeker of waarschijnlijk sprake is van agressie of intimidatie. Wel zijn er verschillen te zien tussen de situaties. Twee derde (64%) van de Nederlanders vindt dat er sprake is van agressie en intimidatie in situatie A, waarbij de passagier met harde stem zijn ongenoegen laat blijken. In de situatie waarbij de passagier de conducteur met zachte stem een klootzak noemt (B) ligt dit aandeel op zeven op de tien (69%). Situaties A en B verschillen niet significant van elkaar. Situatie C, waarbij de passagier schreeuwt en scheldt, wordt beduidend vaker ervaren als agressie en intimidatie (96%).

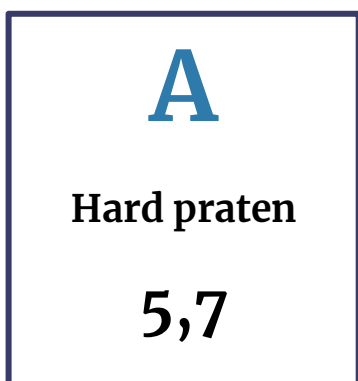
Figuur 1.1 - Vindt u dat er in deze situatie sprake is van agressie of intimidatie?

Basis: Nederlanders (n=418 tot n=459 per situatie)



Schreeuwen en beledigen erger bevonden dan hard praten of beledigen

Nederlanders konden door middel van een rapportcijfer aangeven hoe erg ze de situatie vinden, waarbij 1 helemaal niet erg is en 10 heel erg. Alleen hard praten (A) en zachtjes schelden (B) worden met een 5,7 en 5,8 nagenoeg als even ernstig ervaren. Situatie C, waarbij de passagier schreeuwt en scheldt, wordt beduidend erger ervaren (6,9).

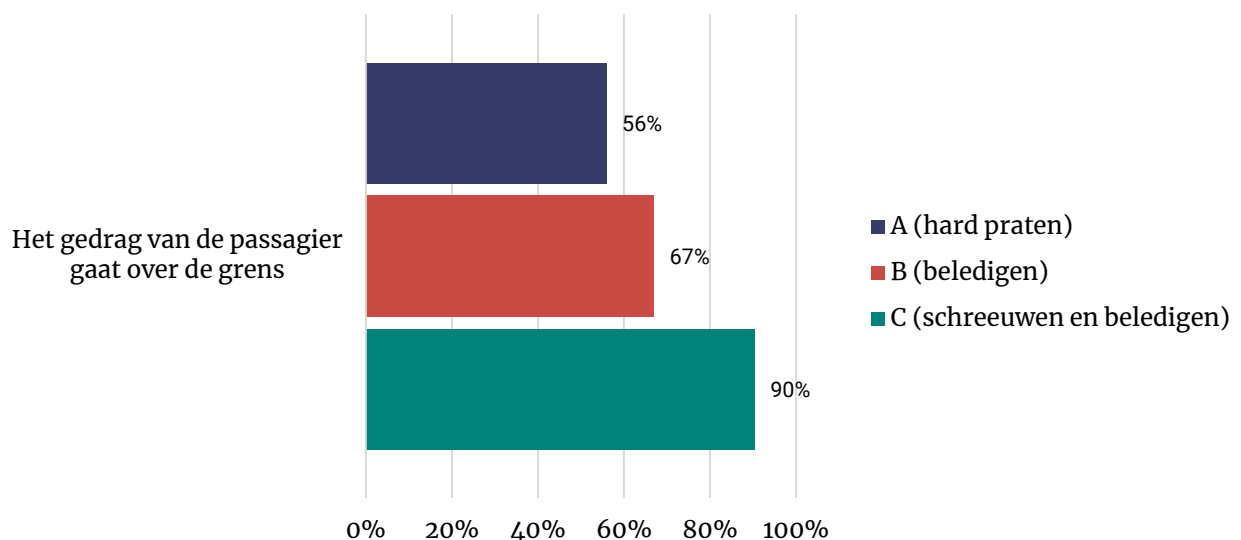


Schelden en schreeuwen grensoverschrijdender dan alleen schreeuwen

De meerderheid van de Nederlanders is van mening dat het gedrag van de passagier, ongeacht de situatie, over de grens gaat. In hoeverre dit gedrag grensoverschrijdend is, verschilt per variant. Situatie A wordt als minst grensoverschrijdend ervaren; 56 procent geeft aan dat het gedrag over de grens gaat. Als de passagier de conducteur zachtjes uitscheldt (B) vinden meer Nederlanders, namelijk twee derde (67%), dat dit grensoverschrijdend gedrag is. Schreeuwen en schelden (C) wordt als meest grensoverschrijdend ervaren, negen op de tien (90%) geven aan dat dit gedrag over de grens gaat.

Figuur 1.2 - Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (%(helemaal) eens)

Basis: Nederlanders (n=418 tot n=459 per situatie)



1.3 Melding en aangifte

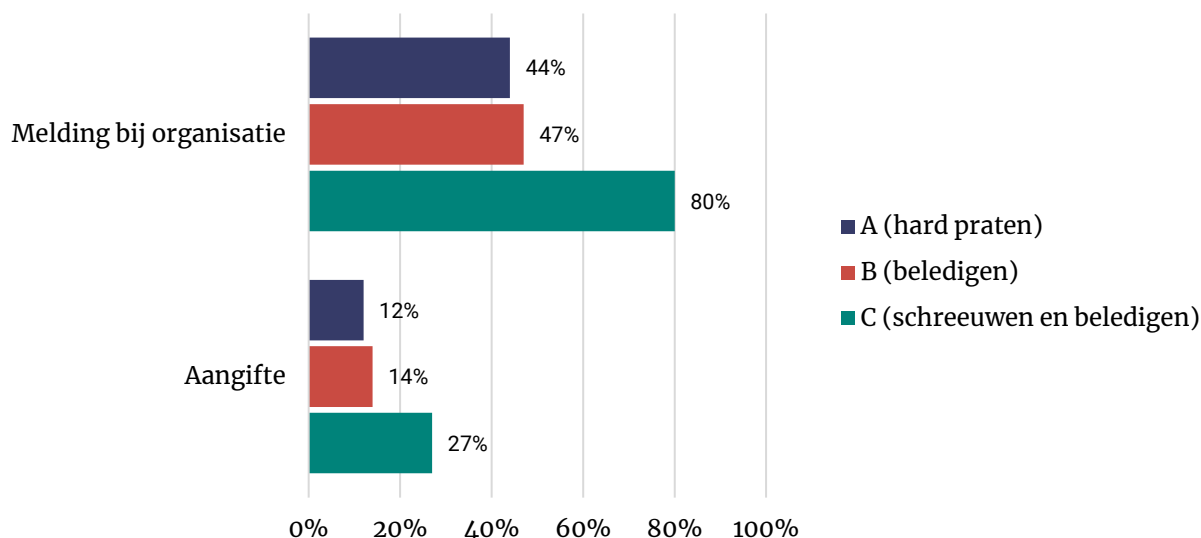
Dat schreeuwen en schelden (C) als erger en meer grensoverschrijdend wordt ervaren dan alleen schreeuwen (A) en zachtjes schelden (B) is terug te zien in de perceptie of het incident gemeld moet worden bij de organisatie en of aangifte gedaan moet worden bij de politie.

Bij de schreeuwende passagier (A) vindt 44 procent dat hier een melding van moet worden gedaan bij de organisatie. Ongeveer een even groot deel (47%) vindt dat schelden (B) gemeld moet worden. Als er geschreeuwd en gescholden wordt (C) is een aanzienlijk groter deel (80%) van mening dat dit gemeld moet worden bij de organisatie.

Een kleiner aandeel vindt dat er aangifte gedaan moet worden van het incident. Ruim een kwart is van mening dat van het schreeuwen en schelden (C) aangifte gedaan moet worden. Bij hard praten (A) en beledigen (B) ligt dat aandeel op respectievelijk 12 procent en 14 procent.

Figuur 1.3 - Vindt u dat de conducteur een melding moet maken bij de organisatie of aangifte moet doen bij de politie?

Basis: Nederlanders (n=418 tot n=459 per situatie)



1.4 Norm

Aan de respondenten zijn verschillende stellingen voorgelegd die gaan over het handelen van de conducteur, het gedrag van de agressor, de algemene norm of acceptatie en het handelen van de omgeving.

Conducteur handelde professioneel

Vrijwel iedereen is het erover eens dat in alle drie de situaties het gedrag van de passagier niet is uitgelokt door de conducteur (1%), dat de conducteur professioneel handelde (91% - 93%) en dat de passagier *geen* goede reden had om boos te worden (5% - 7%).

Schreeuwen hoort meer bij het werk van een conducteur dan zacht schelden en schreeuwen en schelden

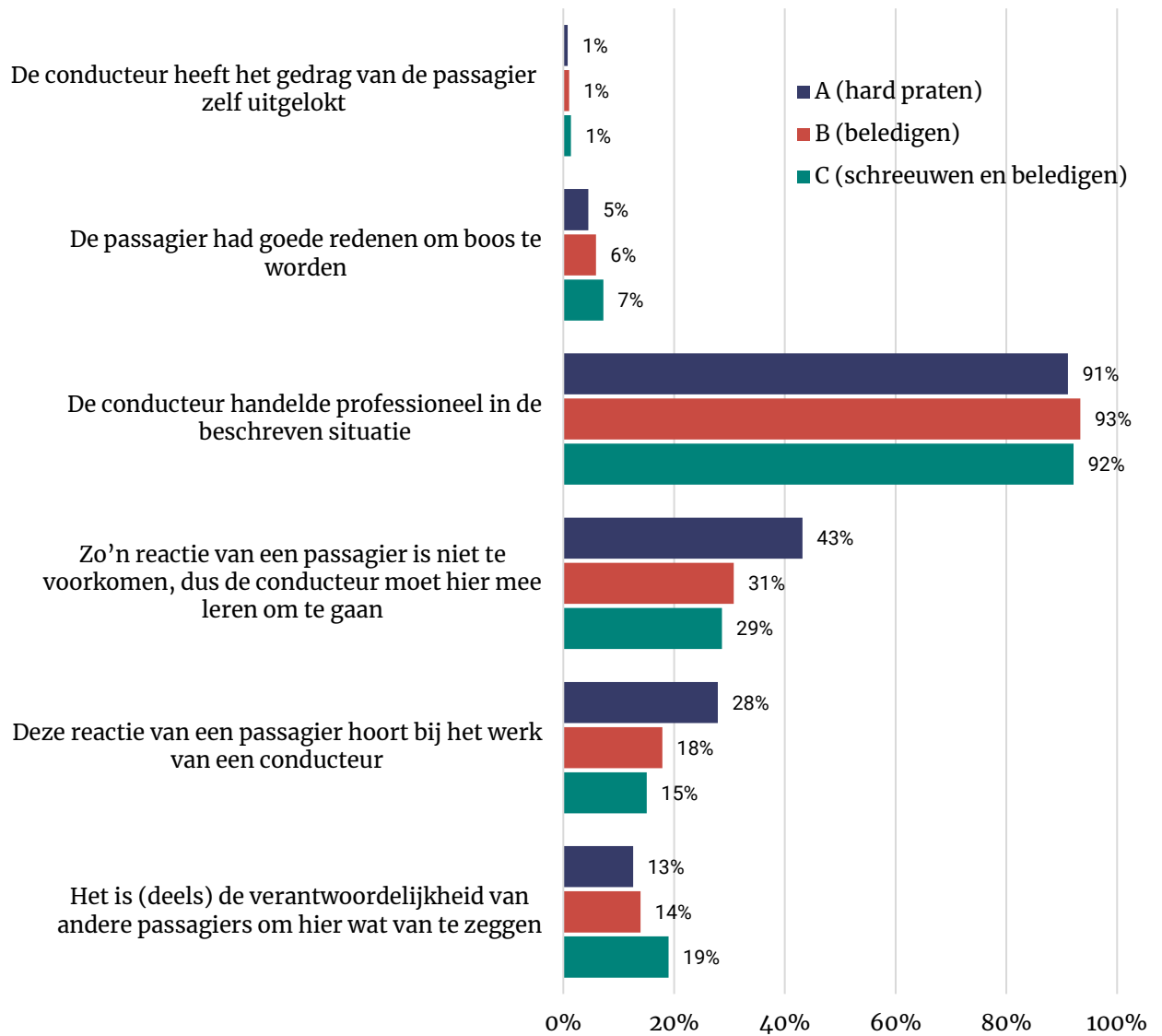
Ondanks dat de meerderheid vindt dat er in alle drie de situaties sprake is van grensoverschrijdend gedrag, vindt een deel van de Nederlanders dat dit gedrag bij het werk van een conducteur hoort. Drie op de tien (28%) vinden dat schreeuwen erbij hoort, en ongeveer 1 op de 6 vindt dat beledigen (B) en schreeuwen en schelden (C) hoort bij het werk van een conducteur. Daarnaast geven meer Nederlanders aan dat schreeuwende passagiers (A) niet te voorkomen is bij het werk van een conducteur (43%), dan schelden (B; 31%) en schelden en schreeuwen (C; 29%).

Verantwoordelijkheid in beperkte mate bij omstanders

Tot slot vinden Nederlanders in beperkte mate dat het (deels) de verantwoordelijkheid is van andere passagiers om wat te zeggen van het gedrag van de overlastgevende passagier. In het geval van situatie A vindt 13 procent van de Nederlanders dat omstanders hier iets van hadden moeten zeggen. In situatie C, die erger en grensoverschrijdender wordt bevonden dan de andere situaties, vinden meer Nederlanders (19%) dat het de verantwoordelijkheid is van andere passagiers om hier wat van te zeggen.

Figuur 1.4 - Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (%(helemaal) eens)

Basis: Nederlanders (n=418 tot n=459 per situatie)



2 Casus 2: de ambulancemedewerker

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de casus van de ambulancemedewerker beschreven. In deze casus staat – net als in de casus van de conducteur – centraal welk gedrag als agressief of intimiderend wordt ervaren door Nederlanders.

2.1 Casusbeschrijving

Nederlanders kregen random één van de volgende situaties voorgelegd. De casus beschrijft een situatie waarin een ambulance bij een vrouw komt die van haar fiets is gevallen. Nadat het ambulancepersoneel de vrouw heeft onderzocht, concluderen ze dat de situatie niet ernstig is en dat ze niet naar het ziekenhuis hoeft. Inmiddels is de zoon van de vrouw ook gearriveerd. In situatie A is de zoon het niet eens met het besluit van de ambulancemedewerker en schreeuwt tegen het ambulancepersoneel. In situatie B is de zoon het niet eens met het besluit van de ambulancemedewerker, schreeuwt en loopt daarbij met een woest hoofd op het ambulancepersoneel af. In situatie C is de zoon het niet mee eens met het besluit, schreeuwt en haalt een krik uit de auto en loopt daarmee met een woest hoofd op het ambulancepersoneel af.

A	Een ambulance komt aan op de locatie waar een vrouw van haar fiets is gevallen. Nadat de ambulancemedewerkers de vrouw hebben onderzocht, concluderen ze dat de vrouw niet naar het ziekenhuis hoeft. Inmiddels is de zoon van de vrouw ook gearriveerd. Hij is het niet eens met het besluit van de ambulancemedewerkers en schreeuwt tegen hen dat ze zijn moeder naar het ziekenhuis moeten brengen.
B	Een ambulance komt aan op de locatie waar een vrouw van haar fiets is gevallen. Nadat de ambulancemedewerkers de vrouw hebben onderzocht, concluderen ze dat de vrouw niet naar het ziekenhuis hoeft. Inmiddels is de zoon van de vrouw ook gearriveerd. Hij is het niet eens met het besluit van de ambulancemedewerkers en schreeuwt tegen hen dat ze zijn moeder naar het ziekenhuis moeten brengen. Hij loopt daarbij met een woest hoofd op het ambulancepersoneel af.
C	Een ambulance komt aan op de locatie waar een vrouw van haar fiets is gevallen. Nadat de ambulancemedewerkers de vrouw hebben onderzocht, concluderen ze dat de vrouw niet naar het ziekenhuis hoeft. Inmiddels is de zoon van de vrouw ook gearriveerd. Hij is het niet eens met het besluit van de ambulancemedewerkers en schreeuwt tegen hen dat ze zijn moeder naar het ziekenhuis moeten brengen. Hij haalt een krik uit de auto en loopt daarmee met een woest hoofd op het ambulancepersoneel af.

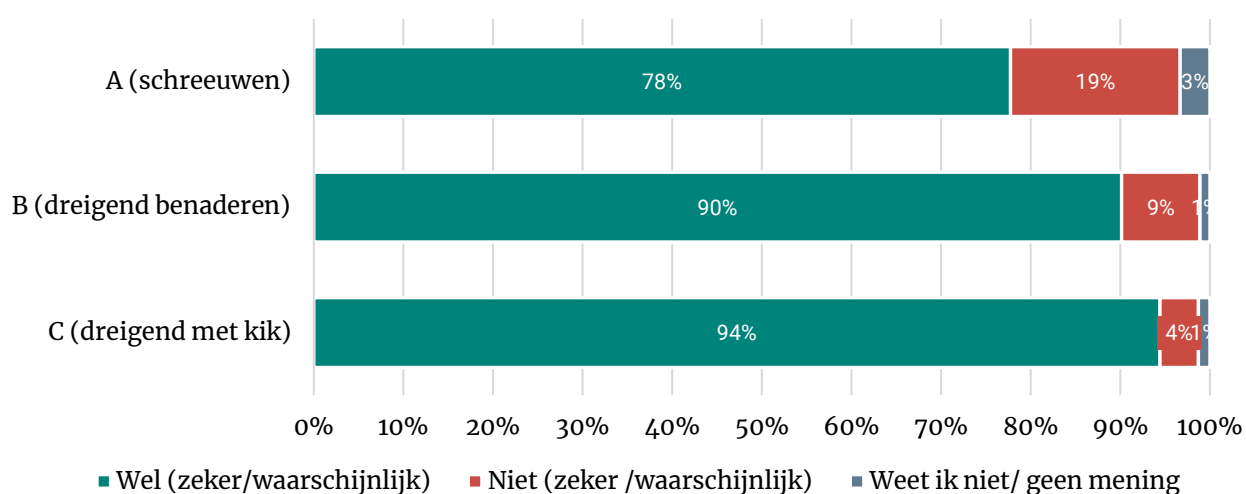
2.2 Agressie en intimidatie

Meerderheid vindt dat er sprake is van agressie en intimidatie

In alle drie de voorgelegde situaties vindt de ruime meerderheid van de Nederlanders dat er zeker of waarschijnlijk sprake is van agressie of intimidatie. De mate waarin iets als agressief of intimiderend wordt gevonden, verschilt wel per situatie. Acht op de tien (78%) Nederlanders vinden dat in situatie A, waarbij de zoon schreeuwt tegen het ambulancepersoneel, er sprake is van agressief of intimiderend gedrag. In de situatie waarbij de zoon het ambulancepersoneel dreigend benaderd (situatie B) ligt dit aandeel op 90 procent. Situatie C, waarbij de zoon het ambulancepersoneel bedreigt met een krik, wordt het vaakst ervaren als agressie en intimidatie (94%).

Figuur 2.1 - Vindt u dat er in deze situatie sprake is van agressie of intimidatie?

Basis: Nederlanders (n=415 tot n=451 per situatie)



Nederlanders konden door middel van een rapportcijfer aangeven hoe erg ze de situatie vinden, waarbij 1 helemaal niet erg is en 10 heel erg. De schreeuwende zoon (A) wordt met een 6,7 het minst erg bevonden, en de dreiging met krik (C) met een 8,9 het meest erg. Hetzelfde patroon als in Figuur 2.1 is zichtbaar, waarbij dreigend benaderen (B) erger wordt ervaren dan schreeuwen (A) en het bedreigen met krik (C) erger wordt ervaren dan situatie A en B. Hoe meer een situatie dus wordt gezien als agressie of intimidatie, hoe ernstiger de situatie wordt ingeschat.

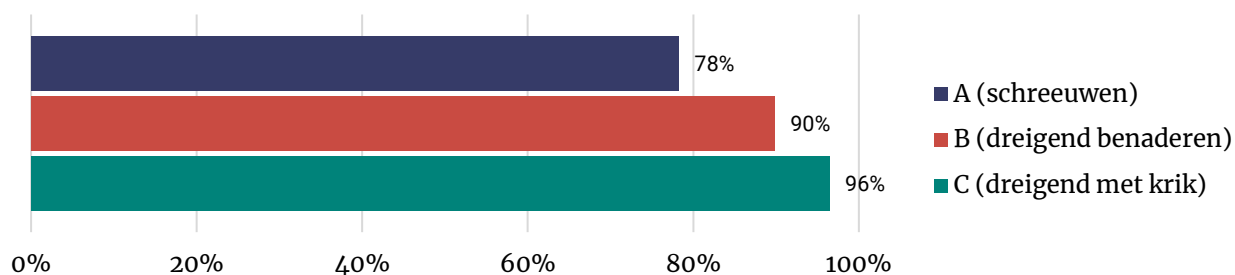


Meerderheid vindt dat het gedrag over de grens gaat

De ruime meerderheid van de Nederlanders is van mening dat het gedrag van de zoon, ongeacht de situatie, over de grens gaat. Schreeuwen (A) vinden acht op de tien (78%) over de grens gaan. Een groter aandeel, namelijk 90 procent, is van mening dat het dreigend benaderen (B) richting het ambulancepersoneel grensoverschrijdend is. Tot slot vindt bijna iedereen (96%) dat het dreigend benaderen met een krik over de grens gaat. Dit komt overeen met het aandeel dat vindt of er sprake is van agressie of intimidatie (Figuur 2.1).

Figuur 2.2 - Het gedrag van de zoon gaat over de grens (% (helemaal) mee eens)

Basis: Nederlanders (n=415 tot n=451 per situatie)

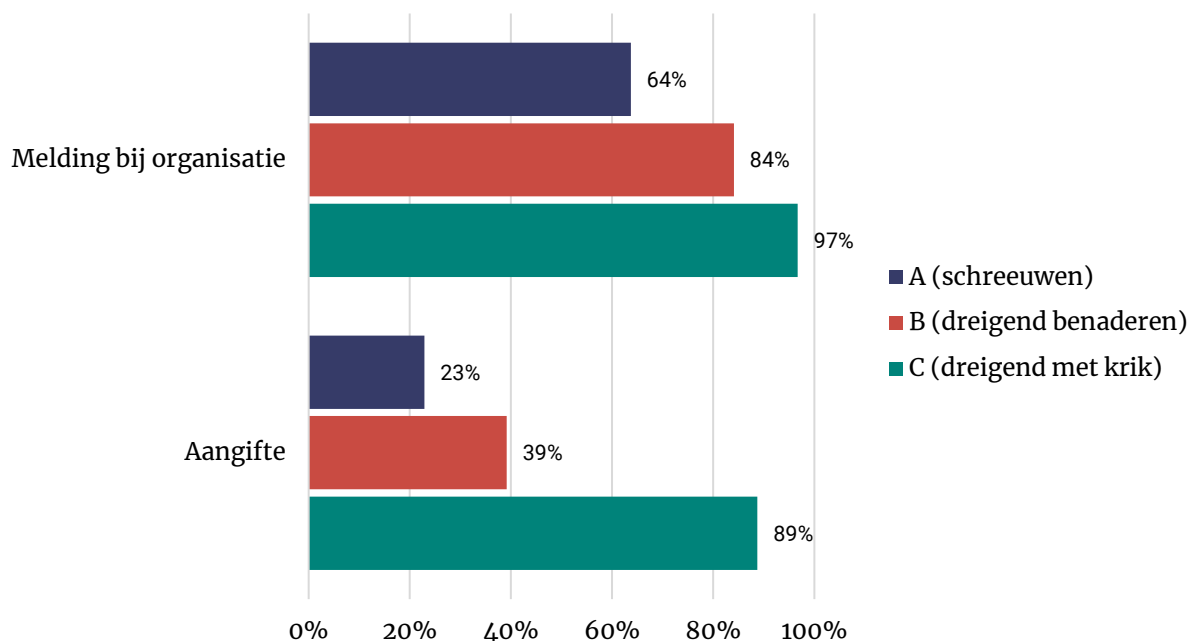


2.3 Melding en aangifte

De verschillen in mate van ernst, grensoverschrijdend gedrag en perceptie van agressie en intimidatie (paragraaf 2.2) zijn terug te zien in de mate waarin Nederlanders vinden of de slachtoffers in de situatie een melding moeten doen bij de organisatie, of aangifte moeten doen bij de politie. In het geval van situatie A, waarbij de zoon schreeuwt tegen de ambulancemedewerker, vindt bijna twee derde (64%) dat de ambulancemedewerker dit moet melden bij de organisatie, en een kwart (23%) vindt dat de ambulancemedewerker aangifte moet doen. In situatie B ligt dit hoger, daar vindt 84 procent dat er een melding van moet worden gemaakt en vier op de tien vinden dat er aangifte van moet worden gedaan. In de situatie waarbij de zoon dreigt met een krik (situatie C) vinden bijna alle Nederlanders (97%) dat de ambulancemedewerker een melding moet maken bij de organisatie, en negen op de tien (89%) vinden dat hier aangifte van moet worden gedaan.

Figuur 2.3 - Vindt u dat de conducteur een melding moet maken bij de organisatie of aangifte moet doen bij de politie?

Basis: Nederlanders (n=415 tot n=451 per situatie)



2.4 Norm

Aan de respondenten zijn verschillende stellingen voorgelegd die gaan over het handelen van de ambulancemedewerkers en de algemene norm of acceptatie.

Ambulancepersoneel handelde professioneel

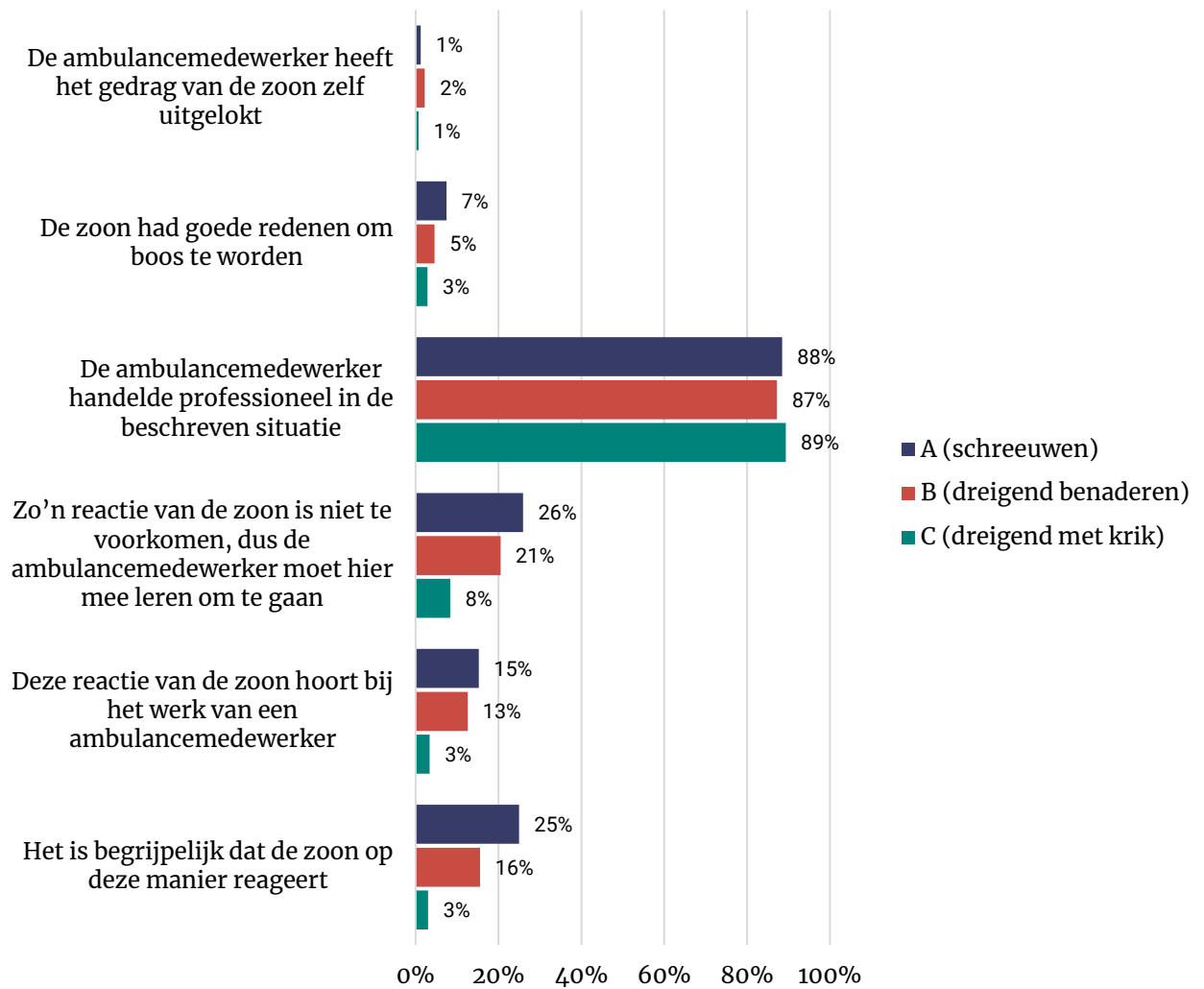
Vrijwel iedereen is het erover eens dat in alle drie de situaties het gedrag van de zoon niet is uitgelokt door de ambulancemedewerker (1% - 2% vindt wel dat sprake is van uitlokking), dat de ambulancemedewerker professioneel handelde (87% - 89%) en dat de zoon geen goede reden had om boos te worden (3% - 7% vindt dat zoon wel een goede reden had). In geval van schreeuwen door de zoon vindt een groter deel (7%) dat de zoon een goede reden had om boos te worden dan in de situatie waarin hij een krik pakt.

Schreeuwen wordt meer geaccepteerd dan dreigend benaderen met krik

Ondanks dat de meerderheid vindt dat er in alle drie de situaties sprake is van grensoverschrijdend gedrag (Figuur 2.2), vindt een deel van de Nederlanders dat dit gedrag bij het werk van een ambulancemedewerker hoort. Met name het schreeuwen van de zoon (A) wordt vaker dan de andere twee situaties gezien als gedrag dat niet te voorkomen is. Een kwart van de medewerkers vindt dit niet te voorkomen ten opzichte van een vijfde bij het dreigend benaderen (B) en slechts 8 procent bij het dreigend benaderen met krik (C). Een op de zeven Nederlanders vindt daarnaast dat schreeuwen (A) en dreigend benaderd worden (B) hoort bij het werk van een ambulancemedewerker. In situatie C is dit slechts 3 procent. Het gedrag in deze situatie wordt ook het minst begrepen door Nederlanders: slechts 3 procent begrijpt het gedrag van de zoon. De dreigende benadering zonder krik (B) wordt door 16 procent begrepen en schreeuwen (A) door een kwart van de Nederlanders.

Figuur 2.4 – Bent u het eens met de onderstaande stellingen (% helemaal) mee eens)

Basis: Nederlanders (n=415 tot n=451 per situatie)



3 Casus 3: de journaliste

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de casus van de journaliste beschreven. In deze casus staat centraal hoe de journaliste met de agressie en intimidatie omgaat, en wat Nederlanders daarvan vinden.

3.1 Casusbeschrijving

Nederlanders kregen random één van de volgende situaties voorgelegd. Een journaliste heeft een column geschreven waarop ze online verschillende haatdragende berichten en bedreigingen ontvangt. In situatie A kan de journaliste het negeren en kan ze het van haar af laten glijden. In situatie B lukt het haar niet helemaal om het te negeren. Ze blijft enkele dagen aan de reacties denken en het blijft aan haar klagen, maar uiteindelijk gaat ze over op de orde van de dag. In situatie C lukt het de journaliste niet om het te negeren. Ze blijft aan de reacties denken en wordt hier angstig van. Uiteindelijk besluit ze een tijdje niet voor de krant te schrijven. Er is in deze casus bewust gekozen voor een onderwerp van de column dat weliswaar omstreden is, maar waarover relatief weinig polarisatie van de opvattingen in de samenleving is. Dit om te voorkomen dat verschillen in de eigen opvattingen over een onderwerp een rol spelen in de antwoorden.

A

Een journaliste heeft een column geschreven voor een krant waarin ze stelt dat er een hogere belasting op de verkoop van alcohol moet komen. Op X (voorheen Twitter) wordt er dagenlang veel gesproken over de column, waardoor de journaliste veel negatieve reacties krijgt. Zo schrijft iemand op X (voorheen Twitter): “Wat een dom artikel. Als ik je op straat tegenkom, zou ik maar oppassen als ik jou was”. Een andere reactie is: “Heb je deze heks weer met haar domme gezwets”. Daarnaast krijgt de journaliste verschillende e-mails met persoonlijke bedreigingen. De journaliste maakt dit soort situaties vaker mee en heeft geleerd om het te negeren en het van haar af te laten glijden. Ze probeert het te negeren en gaat over op de orde van de dag.

B

Een journaliste heeft een column geschreven voor een krant waarin ze stelt dat er een hogere belasting op de verkoop van alcohol moet komen. Op X (voorheen Twitter) wordt er dagenlang veel gesproken over de column, waardoor de journaliste veel negatieve reacties krijgt. Zo schrijft iemand op X (voorheen Twitter): “Wat een dom artikel. Als ik je op straat tegenkom, zou ik maar oppassen als ik jou was”. Een andere reactie is: “Heb je deze heks weer met haar domme gezwets”. Daarnaast krijgt de journaliste verschillende e-mails met persoonlijke bedreigingen. De journaliste maakt dit soort situaties vaker mee en het lukt haar niet om het te negeren. Ze blijft enkele dagen aan de reacties denken en het blijft aan haar knagen, maar ze probeert over te gaan op de orde van de dag.

C

Een journaliste heeft een column geschreven voor een krant waarin ze stelt dat er een hogere belasting op de verkoop van alcohol moet komen. Op X (voorheen Twitter) wordt er dagenlang veel gesproken over de column, waardoor de journaliste veel negatieve reacties krijgt. Zo schrijft iemand op X (voorheen Twitter): “Wat een dom artikel. Als ik je op straat tegenkom, zou ik maar oppassen als ik jou was”. Een andere reactie is: “Heb je deze heks weer met haar domme gezwets”. Daarnaast krijgt de journaliste verschillende e-mails met persoonlijke bedreigingen. De journaliste maakt dit soort situaties vaker mee en het lukt haar niet om het te negeren. Ze blijft veel aan de reacties denken en wordt hier angstig van. Het beïnvloedt haar leven dusdanig dat ze besluit een tijdje niet meer voor de krant te schrijven.

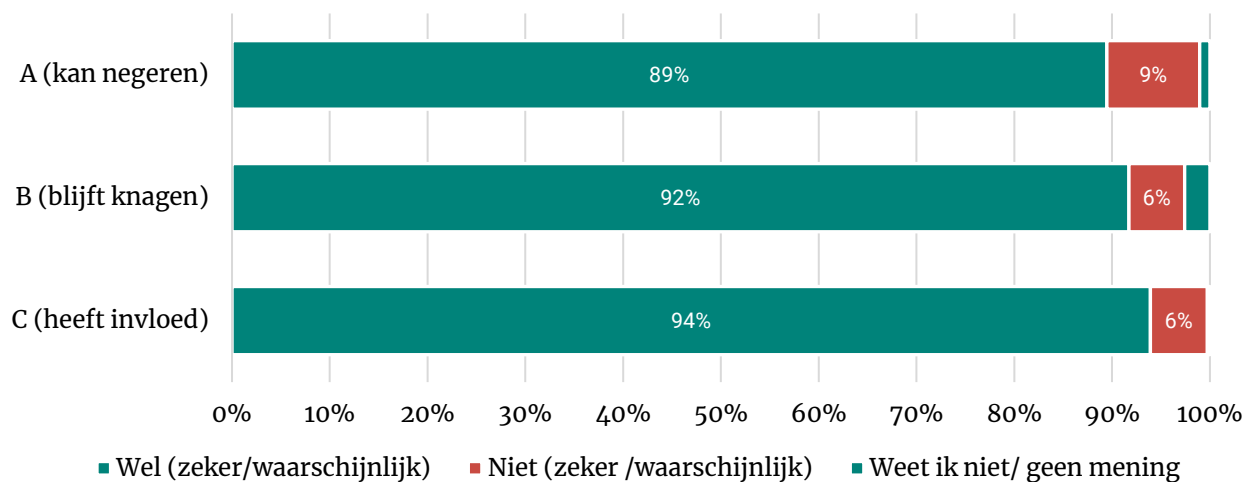
3.2 Agressie en intimidatie

Ruime meerderheid vindt dat er sprake is van agressie of intimidatie

In alle drie de voorgelegde situaties vindt de ruime meerderheid van de Nederlanders dat er zeker of waarschijnlijk sprake is van agressie of intimidatie. De mate waarin iets als agressief of intimiderend wordt waargenomen, verschilt niet per situatie. Deze uitkomst is naar verwachting omdat de mate van agressie en intimidatie in de drie situaties gelijk is.

Figuur 3.1 - Vindt u dat er in deze situatie sprake is van agressie of intimidatie?

Basis: Nederlanders (n=399 tot n=464 per situatie)



Alle drie de situaties worden (redelijk) ernstig beoordeeld

Nederlanders konden door middel van een rapportcijfer aangeven hoe erg ze de situatie vinden, waarbij 1 helemaal niet erg is en 10 heel erg. De drie verschillende situaties worden met een rapportcijfer van 7,2 tot 7,5 als (redelijk) ernstig beoordeeld en verschillen niet significant van elkaar. Hier geldt evenals bij de vorige vraag dat de mate van agressie en intimidatie in de drie situaties gelijk is, en verschillen in de beoordeling van de ernst niet te verwachten zijn.

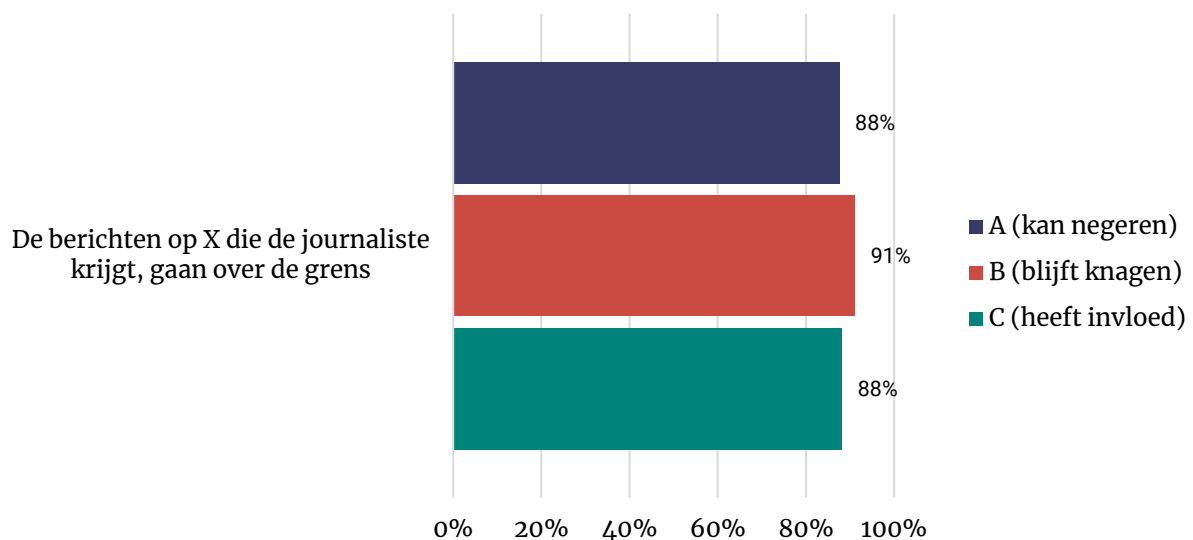


De berichten op sociale media gaan volgens ruime meerderheid over de grens

De ruime meerderheid van de Nederlanders is van mening dat de berichten, ongeacht de situatie, over de grens gaan (88% en 91%). Er zijn – net als bij de vorige vragen – geen verschillen tussen de verschillende situaties.

Figuur 3.2 – Bent u het eens met de volgende stelling? (% (helemaal) mee eens)

Basis: Nederlanders (n=399 tot n=464 per situatie)

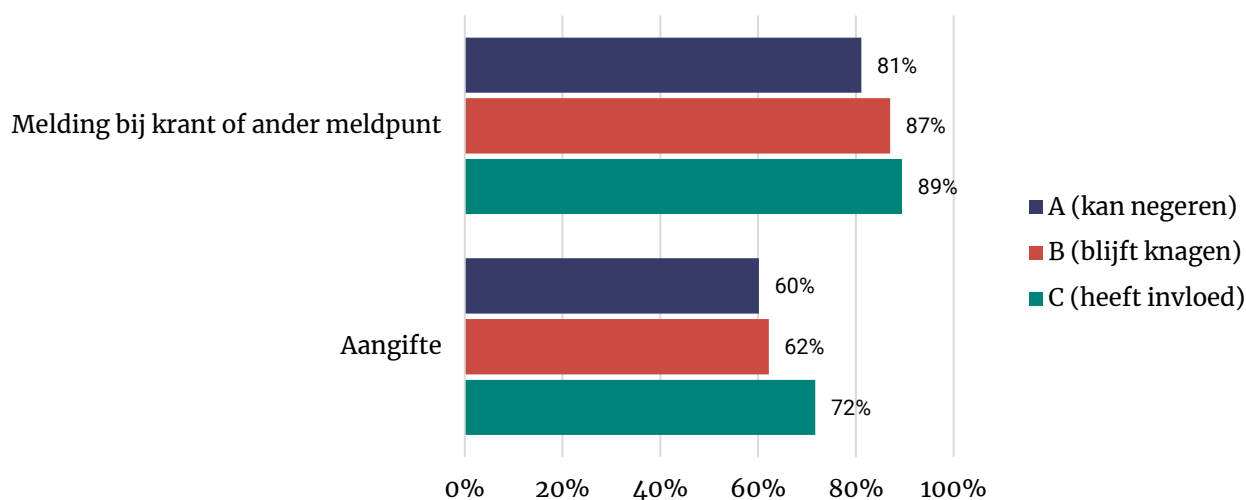


3.3 Melding en aangifte

De ruime meerderheid van de Nederlanders vindt dat de journaliste de situatie moet melden bij de krant of bij een ander meldpunt (81% – 89%). Een kleiner aandeel, namelijk zes op de tien in het geval van situatie A en B en zeven op de tien in situatie C, is van mening dat de journaliste aangifte moet doen bij de politie. Ondanks dat er (online) dreigingen worden geuit, zijn drie tot vier op de tien niet overtuigd dat er aangifte van moet worden gedaan. En ondanks dat de agressie en intimidatie in de drie situaties hetzelfde is, verschilt de mening van Nederlanders per situatie of er aangifte van moet worden gedaan. In de situatie waarin de journaliste angstig is en tijdelijk stopt met schrijven voor de krant (C) ligt het aandeel dat vindt dat er aangifte moet worden gedaan hoger dan wanneer de journaliste het kan negeren (A) of dat het even blijft knagen (B).

Figuur 3.3 - Vindt u dat de journaliste een melding moet maken bij de krant of een ander meldpunt of aangifte moet doen bij de politie?

Basis: Nederlanders (n=399 tot n=464 per situatie)



3.4 Norm

Aan de respondenten zijn verschillende stellingen voorgelegd die gaan over het handelen van de journaliste, de algemene norm of acceptatie en de omgang van de journaliste met de agressie en intimidatie.

Journaliste heeft de reacties niet zelf uitgelokt

Bijna niemand (7%) is van mening dat de journaliste de reacties zelf heeft uitgelokt. Een iets hoger aandeel (13% - 14%) vindt dat als de journaliste geen negatieve reacties had gewild, ze niet over dit onderwerp had moeten schrijven.

Een vijfde vindt haatdragende berichten en online bedreiging bij het werk van een journalist horen

Ondanks dat negen op de tien vinden dat de berichten over de grens gaan (Figuur 3.2), vindt een op de vijf (17% - 22%) dat dit soort reacties bij het werk van een journalist horen. Dit aandeel is hoger dan de verwachting, aangezien er in deze casus sprake is van online bedreiging.

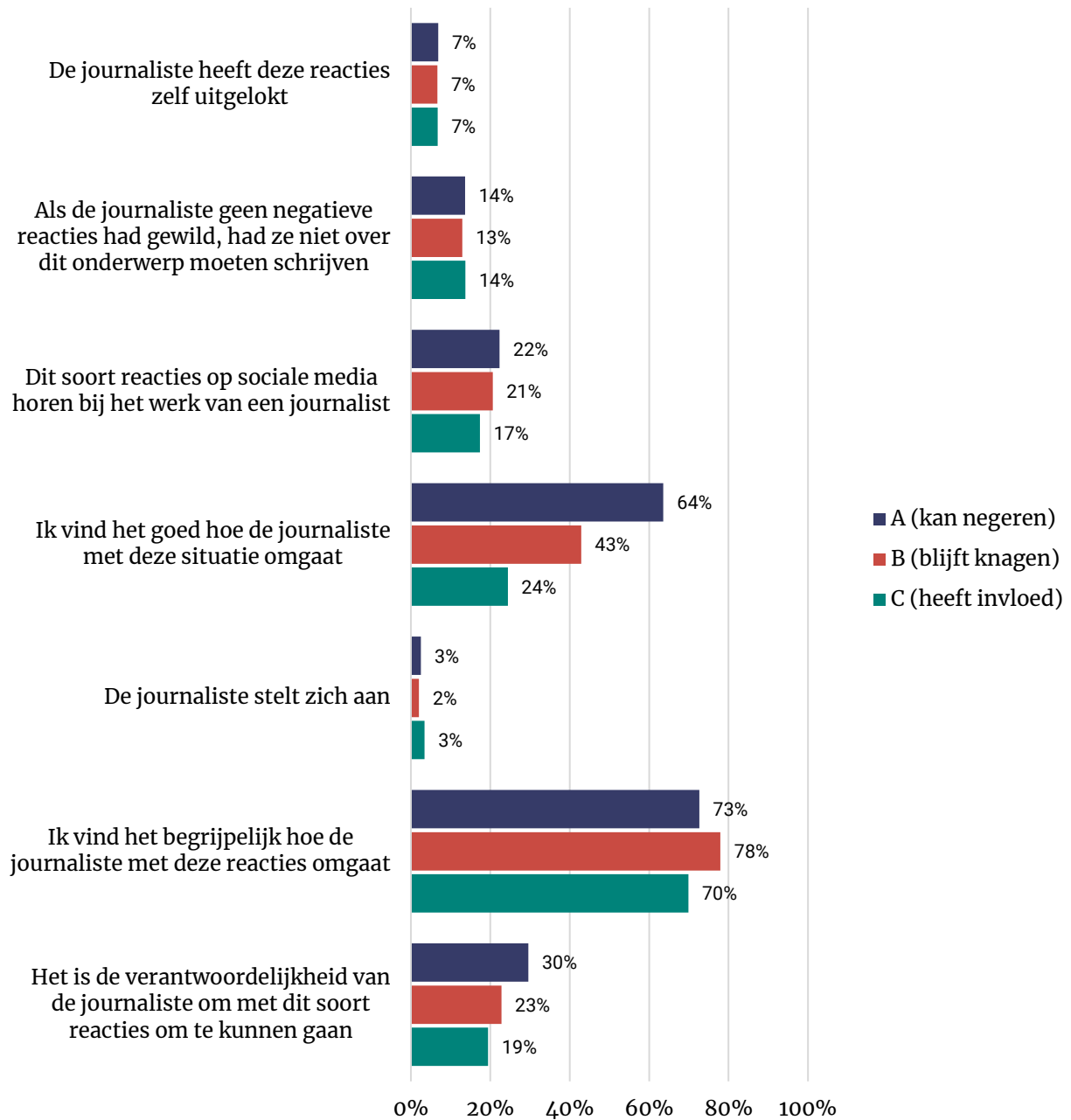
Dat haatdragende reacties blijven knagen wordt het meest begrepen

In deze casus staat centraal hoe Nederlanders de omgang van de journalisten met de online haatdragende berichten ervaren. In alle drie de situaties vindt (bijna) niemand dat de journaliste zich aanstelt. Er zijn grote verschillen zichtbaar in of Nederlanders vinden of de journaliste op een goede manier met de situatie omgaat. Twee derde (64%) vindt het goed dat de journaliste de berichten kan negeren (A). Dit aandeel ligt beduidend lager (43%) als het aan de journaliste blijft klagen (B). Slechts een kwart (24%) vindt het stoppen met het schrijven voor de krant (C) een goede omgang. Ondanks dat er variatie zit in hoe goed Nederlanders de omgang van de journaliste met de agressie en intimidatie vinden, wordt dit wel begrepen. Zeven op de tien vinden het begrijpelijk dat de journaliste de reacties kan negeren (A) en dat het veel invloed heeft (C). Situatie B, waarin de reacties wel bij de journaliste blijven knagen, maar ze wel overgaat tot de orde van de dag, worden het meest begrepen (78%).

Tot slot vinden drie op de tien Nederlanders dat het de verantwoordelijkheid is van de journaliste om met deze reacties om te gaan in het geval van situatie A. In situaties B en C (waar de impact hoger is) ligt dit aandeel lager, ondanks dat de agressie en intimidatie in alle drie de situaties gelijk is.

Figuur 3.4 - Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: Nederlanders (n=399 tot n=464 per situatie)



4 Casus 4: de baliemedewerkster

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de casus van een baliemedewerkster beschreven. In deze casus staat centraal of de beoordeling van agressie en intimidatie verschilt als het gedrag van de baliemedewerkster voorafgaand aan het incident verschilt.

4.1 Casusbeschrijving

Nederlanders kregen random één van de volgende situaties voorgelegd. Een bezoeker komt aan de algemene balie bij een gemeentehuis met de vraag of hij een paspoort aan kan vragen. In situatie A geeft de receptioniste op een vriendelijke manier aan dat daar een afspraak voor gemaakt moet worden. De bezoeker wordt vervolgens boos en scheldt de receptioniste uit. In situatie B geeft de receptioniste aan dat het mogelijk is om zonder afspraak een paspoort aan te vragen bij de afdeling burgerzaken. De receptioniste blijkt zich echter te hebben vergist, want dit is niet mogelijk zonder afspraak. Ook in deze casus scheldt de bezoeker de baliemedewerker uit bij het verlaten van het gemeentehuis. In situatie C is de receptioniste afgeleid door een collega waardoor ze minder aandacht heeft voor de bezoeker. Ook in deze situatie vergist de baliemedewerker zich, en zegt tegen de bezoeker dat het mogelijk is om zonder afspraak een paspoort aan te vragen. Ook hier scheldt de bezoeker de baliemedewerker uit bij het verlaten van het gemeentehuis.

A

Een bezoeker meldt zich tijdens kantooruren bij het gemeentehuis van zijn gemeente om een nieuw paspoort aan te vragen. De receptioniste geeft op een vriendelijke manier aan dat het alleen mogelijk is om op afspraak een paspoort aan te vragen bij de afdeling Burgerzaken. De bezoeker wordt boos en scheldt de receptioniste uit bij het verlaten van het gemeentehuis.

B

Een bezoeker meldt zich tijdens kantooruren bij het gemeentehuis van zijn gemeente om een nieuw paspoort aan te vragen. De receptioniste geeft aan dat het mogelijk is om een paspoort aan te vragen zonder afspraak bij de afdeling Burgerzaken. Als de bezoeker zich meldt bij deze afdeling blijkt dat de receptioniste zich heeft vergist, want dit blijkt toch niet zonder afspraak te kunnen. De bezoeker wordt boos en scheldt de receptioniste uit bij het verlaten van het gemeentehuis.

C

Een bezoeker meldt zich tijdens kantooruren bij het gemeentehuis van zijn gemeente om een nieuw paspoort aan te vragen. De receptioniste is afgeleid door een collega waardoor ze minder aandacht heeft voor de bezoeker. De receptioniste geeft aan dat het mogelijk is om een paspoort aan te vragen zonder afspraak bij de afdeling Burgerzaken. Als de bezoeker zich meldt bij deze afdeling blijkt dat de receptioniste zich heeft vergist, want dit blijkt toch niet zonder afspraak te kunnen. De bezoeker wordt boos en scheldt de receptioniste uit bij het verlaten van het gemeentehuis.

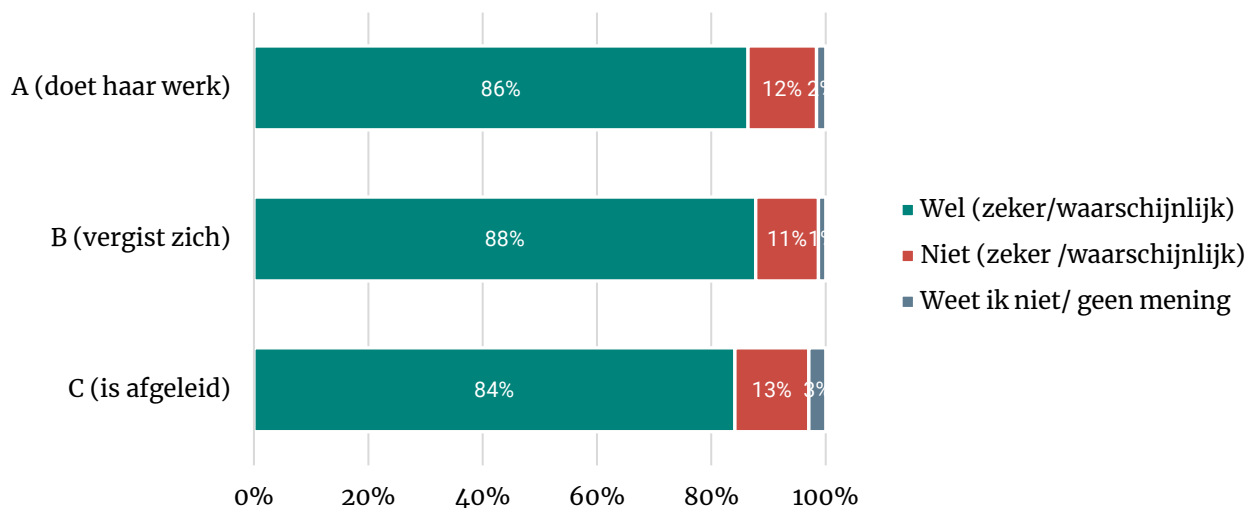
4.2 Agressie en intimidatie

Ruime meerderheid vindt dat er sprake is van agressie en intimidatie

In alle drie de voorgelegde situaties vindt de ruime meerderheid van de Nederlanders dat er zeker of waarschijnlijk sprake is van agressie of intimidatie. De mate waarin iets als agressief of intimiderend wordt waargenomen, verschilt niet per situatie.

Figuur 4.1 - Vindt u dat er in deze situatie sprake is van agressie of intimidatie?

Basis: Nederlanders (n=419 tot n=451 per situatie)



Situatie wordt minder ernstig ingeschat als receptioniste (per ongeluk) een fout maakt

Nederlanders konden door middel van een rapportcijfer aangeven hoe erg ze de situatie vinden, waarbij 1 helemaal niet erg is en 10 heel erg. Situatie A, waarbij de receptioniste haar werk doet zonder fouten te maken, wordt het ergst gevonden (6,4). De situatie wordt minder erg bevonden als de receptioniste zich vergist (B) en daarnaast afgeleid is door een collega (C), ondanks dat de reactie van de bezoeker in alle drie de situaties gelijk is.

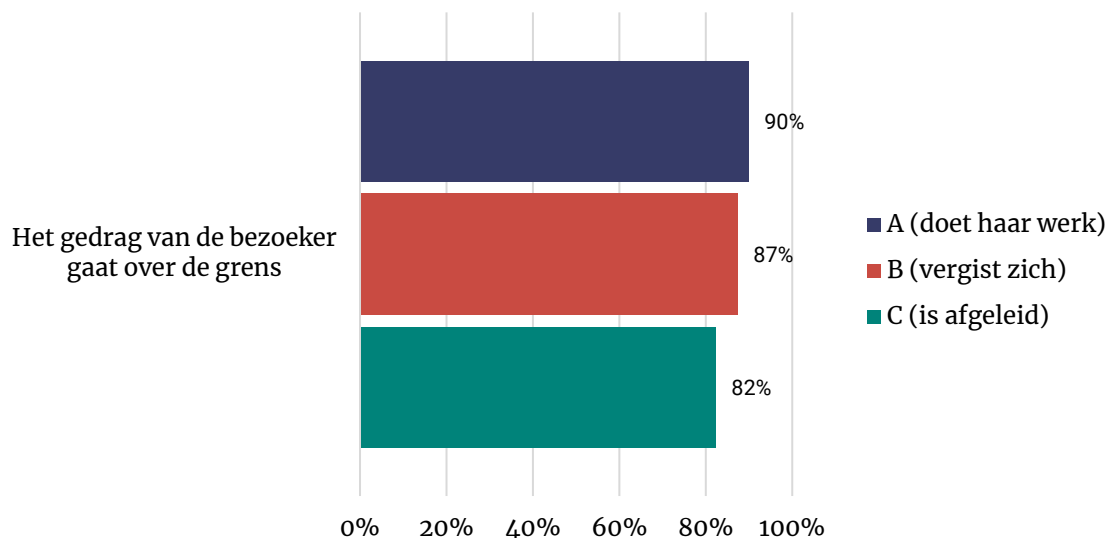


Situatie wordt minder als grensoverschrijdend ingeschat als receptioniste is afgeleid

De ruime meerderheid van de Nederlanders is van mening dat het gedrag van de bezoeker, ongeacht de situatie, over de grens gaat. De mate waarin dit als grensoverschrijdend wordt ervaren, verschilt per situatie. Als de receptioniste zonder fouten haar werk doet, wordt de boze en scheldende reactie van de bezoeker door negen op de tien als grensoverschrijdend ervaren. Dit ligt significant lager als de receptioniste is afgeleid en zich vergist (82%). Ondanks dat het gedrag van de bezoeker in de drie situaties gelijk is, wordt dit dus niet in alle drie de situaties in dezelfde mate als grensoverschrijdend ervaren.

Figuur 4.2 - Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: Nederlanders (n=419 tot n=451 per situatie)



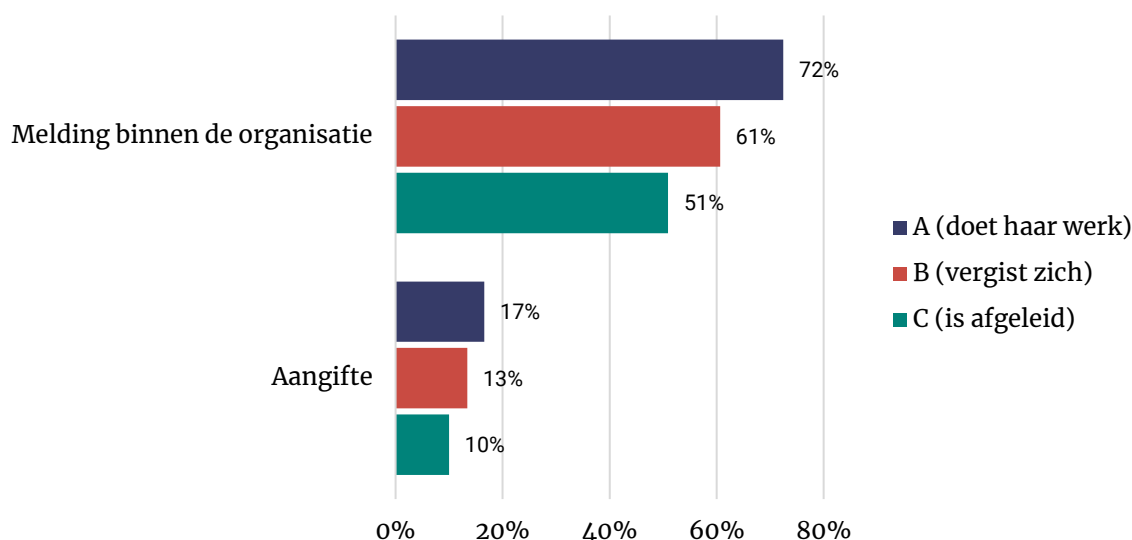
4.3 Melding en aangifte

In alle situaties vindt (meer dan) de helft dat er een melding moet worden gedaan van het gedrag van de bezoeker, maar er zijn aanzienlijke verschillen tussen de situaties. In de situatie waarin de receptioniste op een vriendelijke manier antwoord geeft op de vraag van de bezoeker (A) zijn ruim zeven op de tien (72%) Nederlanders van mening dat dit gedrag gemeld moet worden binnen de organisatie. Als de receptioniste zich vergist (B) vinden zes op de tien (61%) dat het gedrag van de bezoeker gemeld moet worden, als de receptioniste daarnaast ook afgeleid is, vindt de helft (51%) dat dit gemeld moet worden.

Een kleiner deel vindt dat er aangifte gedaan moet worden van de schreeuwende en scheldende bezoeker (tussen 10% en 17%). Er zijn ook hier verschillen per situatie. Meer Nederlanders vinden dat de receptioniste in situatie A aangifte moet doen, dan in situatie C, ondanks dat het gedrag van de agressor in alle situaties gelijk is.

Figuur 4.3 - Vindt u dat de receptioniste een melding moet maken bij de organisatie of aangifte moet doen bij de politie?

Basis: Nederlanders (n=419 tot n=451 per situatie)



4.4 Norm

Aan de respondenten zijn verschillende stellingen voorgelegd die gaan over de algemene norm of acceptatie van agressie en intimidatie, en over het handelen van de receptioniste.

Een deel vindt schreeuwende en scheldende bezoekers niet te voorkomen

Een vijfde tot een kwart van de Nederlanders vindt dat een boze en uitscheldende bezoeker niet te voorkomen is, dus dat de receptioniste hiermee moet leren omgaan. Een op de tien Nederlanders vindt daarnaast dat dit soort reacties bij het werk van een receptioniste horen.

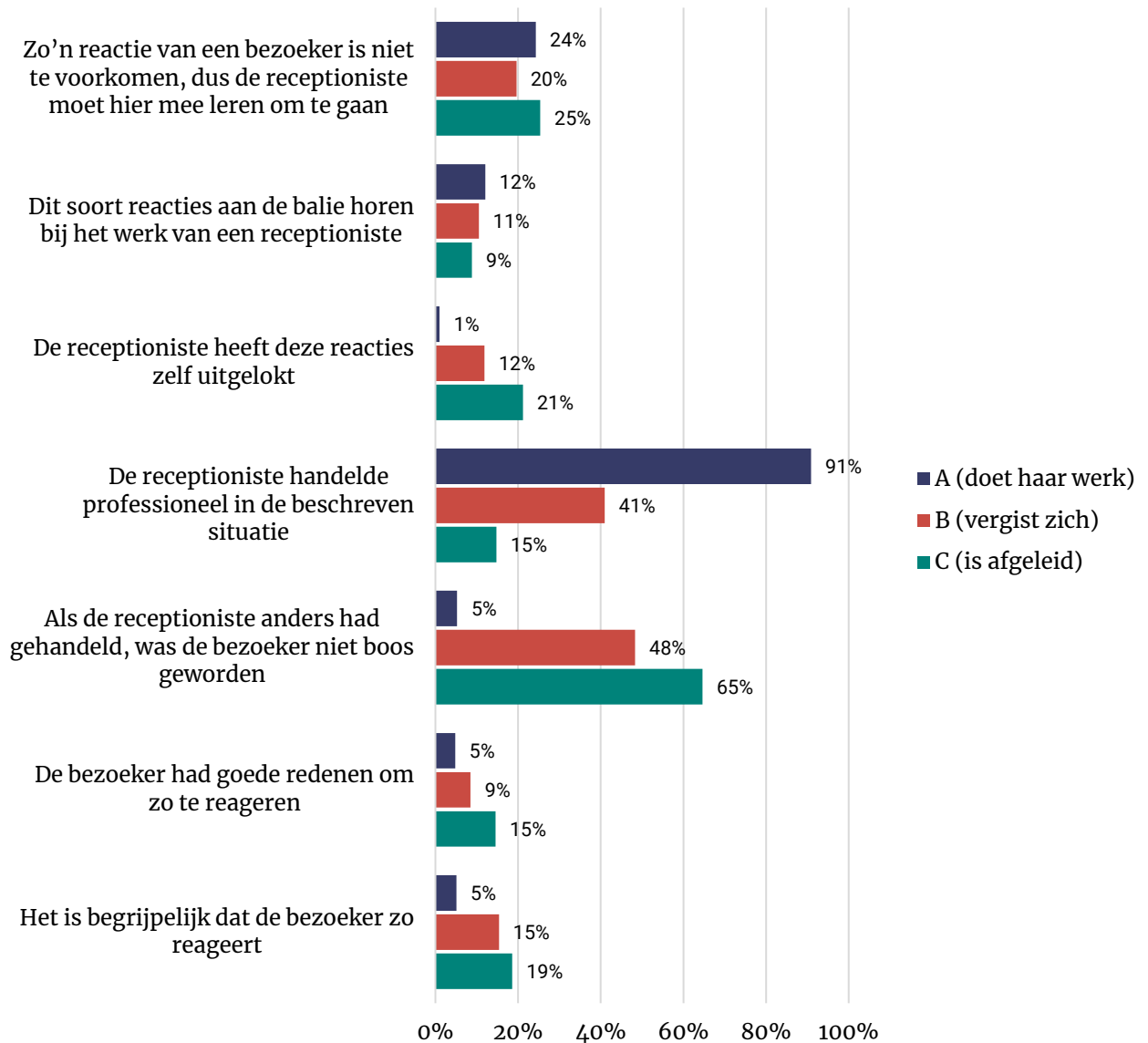
Boze reactie kan voorkomen worden als receptioniste goed haar werk doet

In deze casus staat centraal of het handelen van de receptioniste uitmaakt voor de beoordeling van de agressie en intimidatie. Uit de onderstaande stellingen blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de situaties. Over het algemeen vinden Nederlanders dat er een eigen verantwoordelijkheid is om agressie en intimidatie te voorkomen en dat bepaald gedrag agressie en intimidatie kan uitlokken. Zo geeft bijna niemand (5%) aan dat de bezoeker niet boos was geworden als de receptioniste die op een aardige manier haar werk deed (A) anders had gehandeld. Dit aandeel ligt beduidend hoger (48%) bij de receptioniste die zich per ongeluk vergist (B). In het geval van situatie C geeft 65 procent van de Nederlanders aan dat de bezoeker niet boos was geworden als de receptioniste zich niet had vergist en niet zou zijn afgeleid. Hetzelfde patroon is zichtbaar bij de stelling over of het gedrag van de receptioniste het gedrag van de bezoeker heeft uitgelokt. Zo geeft (bijna) niemand (1%) aan dat de receptioniste die op een aardige manier haar werk deed de reactie van de bezoeker heeft uitgelokt. Dit aandeel ligt hoger (12%) als de receptioniste zich vergist (B) en beduidend hoger (21%) als de receptioniste daarnaast ook afgeleid is.

Er zijn ook grote verschillen in de beoordeling van de professionaliteit van de receptioniste. Als de receptioniste haar werk op een vriendelijke manier doet (A) vinden negen op de tien dat ze haar werk professioneel doet. In het geval van situatie B, waarin de receptioniste een foutje maakt, vindt een beduidend lager aandeel dat ze professioneel handelde (41%). Als de receptioniste daarnaast ook nog is afgeleid (C), vindt slechts 15 procent dat ze professioneel heeft gehandeld.

Een kleiner aandeel is van mening dat de bezoeker goede redenen had om zo te reageren en dat het begrijpelijk is dat de bezoeker op deze manier reageert. Ook hier zijn verschillen zichtbaar tussen de verschillende situaties. Slechts 5 procent is van mening dat de bezoeker een goede reden had om boos te worden en begrijpt dat de bezoeker boos werd op de receptioniste die op een aardige manier haar werk deed (A). Als de receptioniste zich vergist (B) en daarnaast ook is afgeleid (C) begrijpen Nederlanders beter dat de bezoeker boos is geworden en geven ze meer aan dat dit een goede reden is om boos te worden.

Figuur 4.4 - Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (% (helemaal) mee eens)
 Basis: Nederlanders (n=419 tot n=451 per situatie)



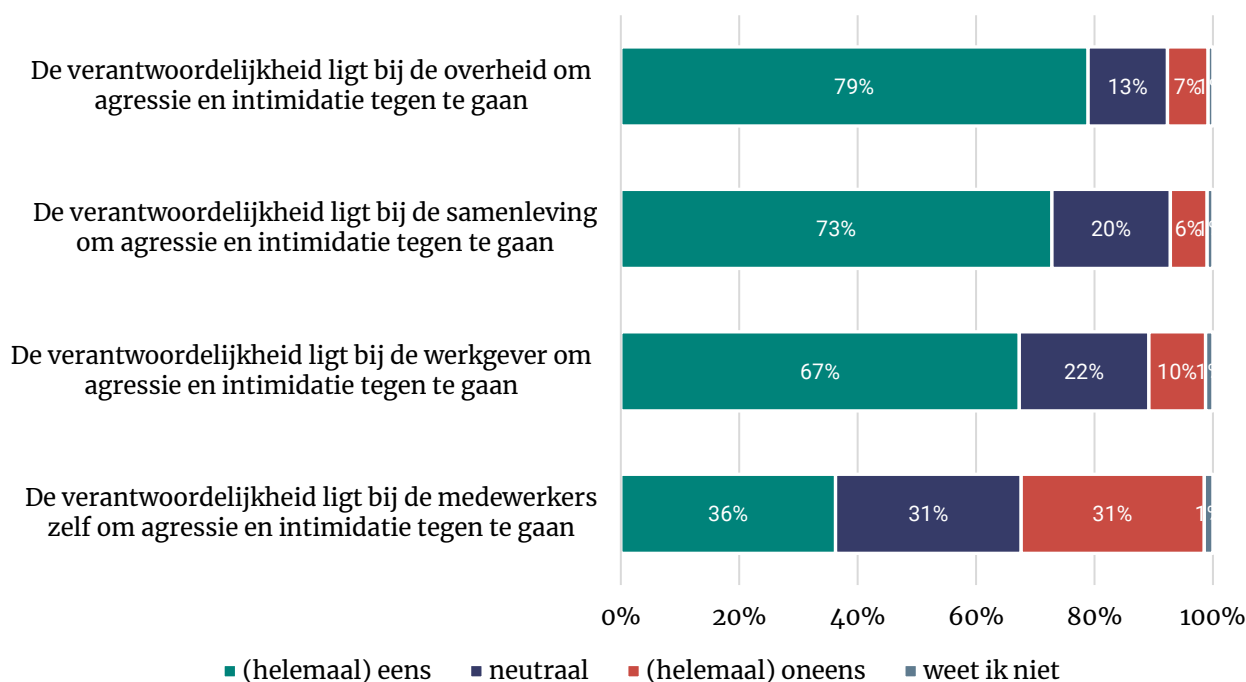
5 Wie is verantwoordelijk?

De verantwoordelijkheid om agressie en intimidatie tegen te gaan kan bij diverse personen of instanties liggen. Zo kan de verantwoordelijkheid voornamelijk liggen bij de werknemers zelf, door de-escalerend te handelen of weerbaar te zijn tegen agressie en intimidatie. Ook kan de verantwoordelijkheid bij de werkgever liggen, door een veilige werksituatie te creëren en een norm te stellen. Daarnaast kan de verantwoordelijkheid bij de samenleving liggen, door anderen erop aan te spreken als ze agressie en intimidatie tegenkomen. Tot slot kan de overheid verantwoordelijk zijn, door goed beleid te creëren en hard op te treden tegen agressie en intimidatie.

Nederlanders vinden dat de verantwoordelijkheid om agressie en intimidatie tegen te gaan niet bij één persoon of instantie ligt, maar bij meerdere. Acht op de tien vinden dat de overheid verantwoordelijk is, en driekwart (73%) vindt dat de verantwoordelijkheid bij de samenleving ligt. Slechts een klein deel is het hier niet mee eens. Twee derde van de Nederlanders vindt de werkgever verantwoordelijk voor het tegengaan van agressie en intimidatie. Nederlanders zijn verdeeld over of de verantwoordelijkheid om agressie en intimidatie tegen te gaan bij de medewerkers met een publieke taak zelf ligt. Een derde (36%) vindt van wel, maar drie op de tien vinden van niet en eveneens drie op de tien staan hier neutraal in.

Figuur 5.1 – Bent u het eens met onderstaande stellingen? (% (helemaal) mee eens)

Basis: Nederlanders (n=1310)



6 Publieke taak vs. geen publieke taak

Wordt er anders gedacht over agressie en intimidatie tegen mensen met een publieke taak als het om deze werknemers zelf gaat? In dit hoofdstuk vergelijken we de perspectieven van drie groepen: medewerkers mét een publieke taak, medewerkers zónder een publieke taak, en niet-werkzame Nederlanders (die zelf hebben aangegeven op dit moment niet werkzaam te zijn). We beschrijven de overeenkomsten en verschillen tussen deze groepen ten aanzien van de norm rondom agressie en intimidatie.

6.1 Perceptie agressie en intimidatie

In elke casus is gevraagd of Nederlanders vinden of er sprake is van agressie en intimidatie in de beschreven situatie. Medewerkers mét en zónder publieke taak zijn het over het algemeen eens over de vraag of een bepaalde situatie agressief of intimiderend is. In vrijwel alle gepresenteerde casussen en varianten zijn er geen significante verschillen in hun beoordelingen.

Een uitzondering hierop vormt variant B van casus 4 (de baliemedewerker die zich vergist en wordt uitgescholden). In deze specifieke situatie vindt 95 procent van de medewerkers met een publieke taak dat er sprake is van agressie en intimidatie, tegenover 87 procent van de medewerkers zonder een publieke taak.

Tabel 6.1 - Vindt u dat er in deze situatie sprake is van agressie of intimidatie? (% zeker/ waarschijnlijk wel)
Basis: Nederlanders (n=2.998; blauw betekent significant lager en rood significant hoger)

	VPT (n=1.780)	Niet-VPT (n=604)	Niet werkzaam (n=614)
Casus 1: Conducteur			
A: hard praten	65%	73%	77%
B: beledigen	75%	70%	79%
C: schreeuwen en beledigen	97%	96%	98%
Casus 2: Ambulance			
A: schreeuwen	86%	83%	79%
B: dreigend benaderen	95%	92%	93%
C: dreigend met wapen	96%	98%	96%
Casus 3: Journaliste			
A: kan negeren	96%	92%	94%
B: blijft knagen	96%	94%	92%
C: heeft invloed	98%	97%	89%
Casus 4: Baliemedewerker			
A: doet haar werk	93%	92%	84%
B: vergist zich	95%	87%	92%
C: is afgeleid	91%	88%	88%

6.2 Ernst

Ook de ernst van de situaties wordt door medewerkers mét en zónder publieke taak vrijwel gelijk ingeschat. Er is echter wél een duidelijk verschil tussen werkzame en niet-werkzame Nederlanders. Niet-werkzame Nederlanders beoordelen de situaties in alle casussen als ernstiger dan werkzame Nederlanders.

Tabel 6.2 – Hoe erg vindt u deze situatie?

Basis: Nederlanders (n=2.998)

	VPT	Niet VPT	Niet werkzaam
Casus 1: Conducteur			
A: hard praten	5,5	5,8	6,4
B: beledigen	5,7	5,8	6,5
C: schreeuwen en beledigen	6,9	6,9	7,4
Casus 2: Ambulance			
A: schreeuwen	6,7	7,0	7,1
B: dreigend benaderen	7,4	7,5	7,8
C: dreigend met wapen	8,9	9,0	9,2
Casus 3: Journaliste			
A: kan negeren	7,4	7,3	7,8
B: blijft knagen	7,5	7,4	7,8
C: heeft invloed	7,7	7,5	7,9
Casus 4: baliemedewerker			
A: doet haar werk	6,4	6,6	6,8
B: vergist zich	6,2	6,1	6,6
C: is afgeleid	5,8	5,9	6,4

6.3 Melding en aangifte

Melding bij organisatie of meldpunt

Aan Nederlanders is gevraagd of ze van mening zijn of het slachtoffer een melding moet maken van de situatie bij de werkgever of andere betrokken organisaties. Ook hier zijn weinig significante verschillen tussen medewerkers met een publieke taak en zonder een publieke taak. Een uitzondering vormen casus 1, variant C (de schreeuwende en beledigende passagier tegenover de conducteur) en casus 4, variant B (de baliemedewerker die zich vergist en wordt uitgescholden). In beide gevallen vindt een groter percentage van de medewerkers met een publieke taak (respectievelijk 84% en 75%) dat er een melding gemaakt moet worden, vergeleken met medewerkers zonder een publieke taak (76% en 61%).

In de meeste situaties is een groter aandeel van mensen met een publieke taak van mening dat er een melding moet worden gedaan. De verschillen zijn echter niet significant.

Aangifte bij politie

Ook ten aanzien van het doen van aangifte bij de politie zijn er nauwelijks verschillen tussen medewerkers mét en zónder publieke taak. Nederlanders zonder een publieke taak zijn nagenoeg even vaak van mening bij de verschillende situaties dat het slachtoffer aangifte moet doen dan medewerkers met een publieke taak.

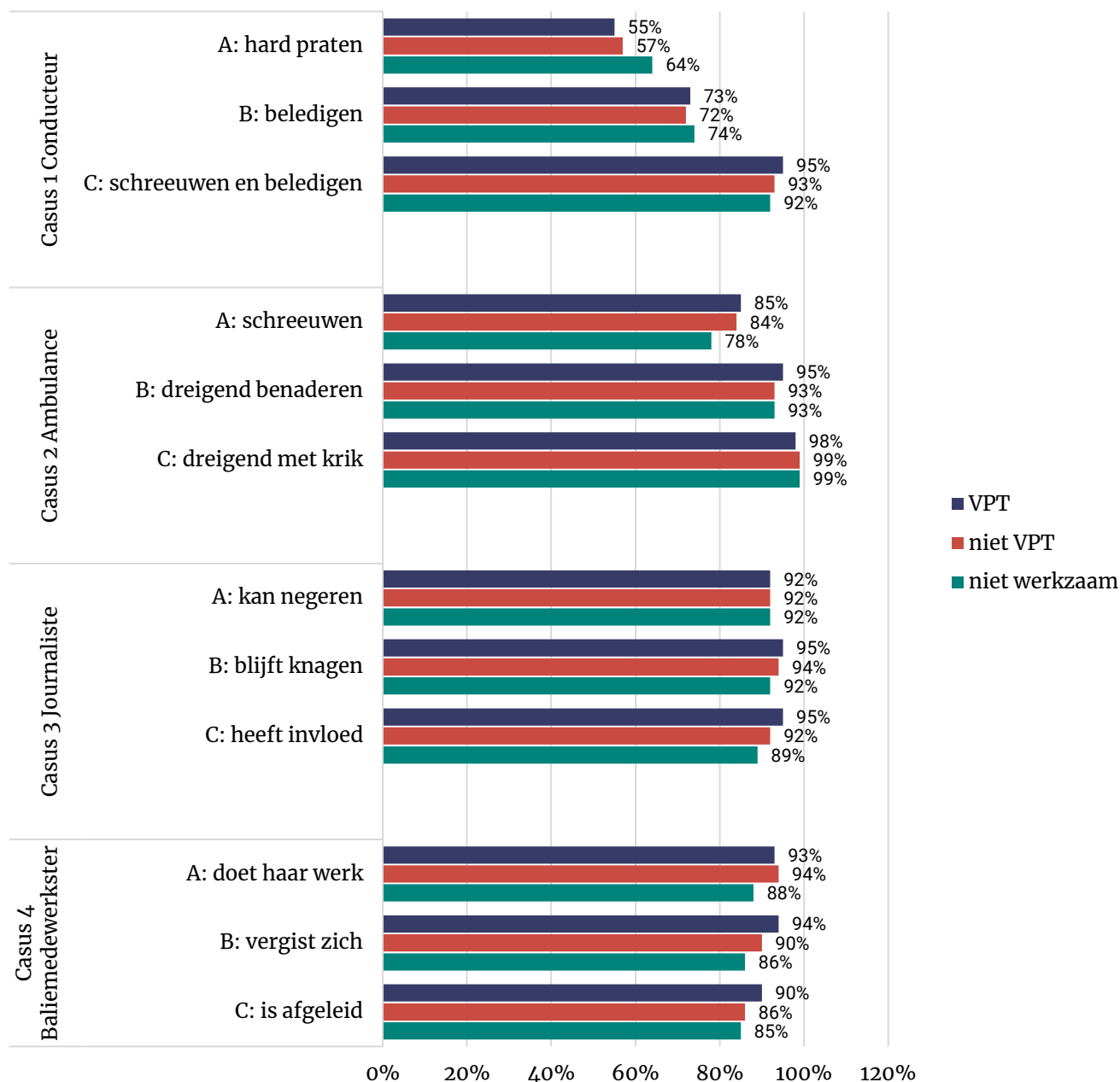
Niet-werkzame Nederlanders zijn vaker geneigd aan te geven dat er aangifte gedaan moet worden. Dit verschil is met name duidelijk bij de casussen met de conducteur en de ambulancemedewerker, waar niet-werkzame Nederlanders vaker voor aangifte pleiten dan medewerkers met een publieke taak.

6.4 Norm

6.4.1 Gedrag agressor

Er zijn geen verschillen tussen medewerkers met een publieke taak en medewerkers zonder een publieke taak als het gaat om de inschatting of het gedrag van de agressor over de grens gaat. Voor de perceptie van grensoverschrijdend gedrag maakt het dus niet uit of je medewerker met of zonder een publieke taak bent.

Figuur 6.1 – Het gedrag van de agressor gaat over de grens (%(helemaal) mee eens)
 Basis: Nederlanders (n=2.998)



6.4.2 Handelen slachtoffer

De opvattingen van medewerkers mét en zónder publieke taak ten aanzien van agressie en intimidatie vertonen sterke overeenkomsten. Beide groepen beoordelen de eigen rol van de medewerker met een publieke taak in de casussen vrijwel identiek. Hoewel medewerkers met een publieke taak iets minder vaak geneigd zijn te denken dat het gedrag van de agressor is uitgelokt, zijn deze verschillen statistisch niet significant.

Hetzelfde geldt voor de perceptie van het professionele handelen van het slachtoffer, de rechtvaardiging van de reactie van de dader en het begrip voor de reactie van de dader. Ook hier zijn geen significante verschillen te zien tussen beide groepen.

6.4.3 Algemene norm

Medewerkers mét of zónder publieke taak denken hetzelfde over de stelling dat agressie en intimidatie niet te voorkomen is en dat men ermee moet leren omgaan. Er is echter wél een verschil in mening tussen werkzame en niet-werkzame Nederlanders. Niet-werkzame Nederlanders vinden vaker dat er met dergelijk gedrag moet leren worden omgegaan, met name in de casus van de conducteur (casus 1).

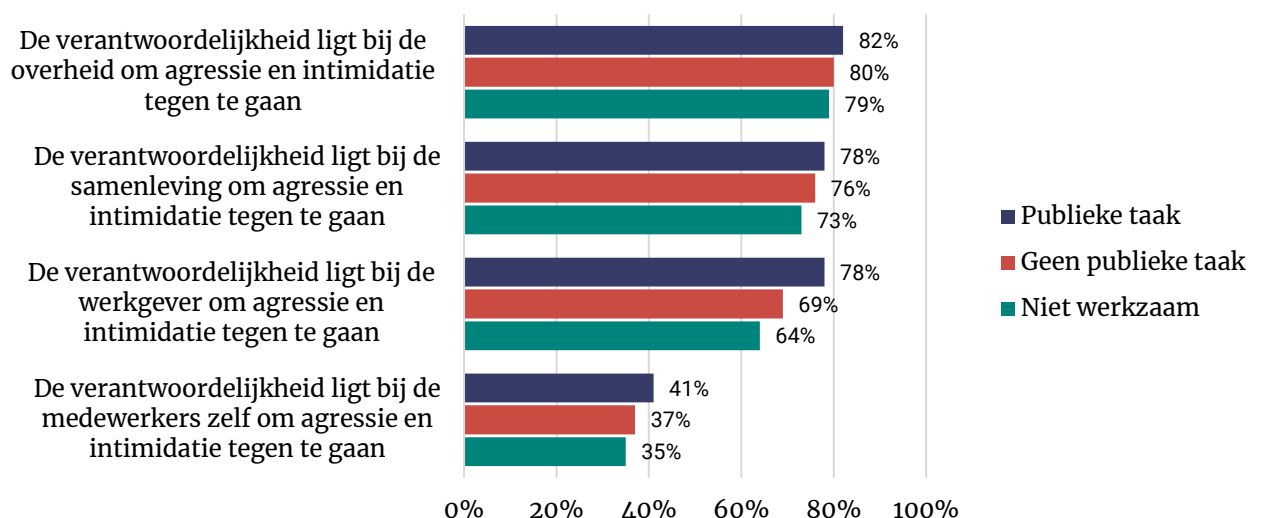
Ook zijn er weinig verschillen tussen medewerkers mét en zonder een publieke taak als het gaat om de stelling dat agressie en intimidatie bij het werk hoort. Wederom is er een verschil tussen werkzame en niet-werkzame Nederlanders, met name bij de casussen van de conducteur en de baliemedewerker, waarbij niet-werkzame Nederlanders vaker vinden dat dit soort gedrag bij het werk hoort.

6.5 Verantwoordelijkheid

Vier van de vijf medewerkers met een publieke taak (78%) vinden dat de werkgever verantwoordelijk is voor het tegengaan van agressie en intimidatie. Dit percentage is hoger dan bij medewerkers zonder publieke taak (69%) en niet-werkzame Nederlanders (64%). Ook ten aanzien van de andere personen en instanties vindt een groter aandeel van de medewerkers met een publieke taak dat deze organisaties en personen verantwoordelijk zijn (overheid, samenleving en medewerkers zelf). Hoewel deze verschillen niet altijd significant zijn, is hier wel een rode draad in te zien, namelijk dat medewerkers met een publieke taak vaker van mening zijn dat er verantwoordelijkheid moet worden genomen, door wie dan ook.

Figuur 6.2 – Bent u het eens met de volgende stellingen? (%(helemaal) mee eens)

Basis: Nederlanders (n=2.998)



7 Slachtoffer vs. niet slachtoffer

Wordt er door medewerkers met een publieke taak die slachtoffer zijn geworden van agressie en intimidatie anders tegen de normen aangekeken dan medewerkers die geen agressie en intimidatie meemaakten. In dit hoofdstuk tonen we de resultaten van deze vergelijking. Er zijn geen verschillen tussen deze groepen ten aanzien van de norm rondom agressie en intimidatie.

Ter illustratie tonen we de vraag naar de inschatting van de ernst van de situaties. Deze wordt door medewerkers met een publieke taak die zelf slachtoffer waren van agressie en intimidatie vrijwel gelijk ingeschat als medewerkers die geen slachtoffer werden. De enige uitzondering hierop vormt variant B van casus 4 (de baliemedewerker die zich vergist en wordt uitgescholden). Hier vinden slachtoffers de situatie minder ernstig (5,9) dan niet-slachtoffers. Maar aangezien we in de data geen ondersteunende uitkomsten zien verbinden we hier geen conclusies aan.

Tabel 7.1 – Hoe erg vindt u deze situatie?

Basis: Nederlanders (n=1.780; blauw betekent significant lager en rood significant hoger)

	VPT-slachtoffer (n=686)	VPT-niet slachtoffer (n=1.094)
Casus 1: Conducteur		
A: hard praten	5,4	5,5
B: beledigen	5,5	5,8
C: schreeuwen en beledigen	6,8	7,0
Casus 2: Ambulance		
A: schreeuwen	6,6	6,7
B: dreigend benaderen	7,4	7,4
C: dreigend met wapen	8,8	9
Casus 3: Journaliste		
A: kan negeren	7,4	7,4
B: blijft knagen	7,4	7,6
C: heeft invloed	7,7	7,8
Casus 4: baliemedewerker		
A: doet haar werk	6,2	6,5
B: vergist zich	5,9	6,4
C: is afgeleid	5,8	5,8

8 Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek vond plaats van dinsdag 10 tot maandagochtend 23 september 2024. Er was geen opdrachtgever. Er is gewerkt met twee steekproeven: (1) een landelijk representatieve steekproef voor Nederlanders van 18 jaar en ouder en (2) een aanvullende steekproef van medewerkers met een publieke taak.

Landelijk representatieve steekproef

In totaal werkten 1.310 Nederlanders van 18 jaar of ouder mee aan dit onderzoek. De steekproef is getrokken in het I&O Research Panel. Er zijn 3.000 personen benaderd voor dit onderzoek. De respons op dit onderzoek bedraagt daarmee 43 procent. De onderzoeksresultaten zijn gewogen op geslacht, leeftijd, regio, opleidingsniveau en stemgedrag bij de Tweede Kamerverkiezingen in november 2023. De weging is uitgevoerd conform de richtlijnen van de Gouden Standaard (CBS). Hiermee is de steekproef representatief voor de Nederlandse inwoners (18+), voor wat betreft deze achtergrondkenmerken. Bij onderzoek is er sprake van een betrouwbaarheidsinterval en onnauwkeurigheidsmarges. In dit onderzoek gaan we uit van een betrouwbaarheid van 95 procent. Bij een steekproef van $n=1.310$ en een uitkomst van 50 procent is er sprake van een foutmarge van plus of min 2,7 procent.

Aanvullende steekproef van medewerkers met een publieke taak

Voor de secundaire analyses van verschillen tussen mensen mét en zónder een publieke taak en van verschillen tussen medewerkers die zelf wel of geen slachtoffer zijn geworden van agressie en intimidatie, is een aanvullende steekproef getrokken van 3000 panelleden die hebben aangegeven werkzaam te zijn in de sectoren overheid en semi-overheid. In de vragenlijst is vervolgens doorgevraagd of dit gegeven nog klopt en of het ging om een subsector binnen de afbakening van VPT. In totaal werkten 1.688 personen mee aan dit onderzoek, een respons van 56 procent. In de secundaire analyses zijn de beide steekproeven samengevoegd. De totale respons bedraagt 2.998 en de samenstelling was als volgt.

Tabel 8.1 – Samenstelling respons

Sector	Aantal	Medewerkers VPT	Aantal
Medewerkers VPT	1.780	Wel slachtoffer geweest	686
Medewerkers niet-VPT	604	Niet slachtoffer geweest	1.094
Niet werkzame personen	614		

De resultaten zijn niet gewogen. Het betreft derhalve niet een representatieve steekproef waarmee uitkomsten kunnen worden geschat voor de gehele populatie van mensen met een publieke taak. De steekproef is wel geschikt om enerzijds verschillen aan te tonen tussen werkenden VPT, werkenden niet-VPT en niet-werkzame personen, en anderzijds tussen slachtoffers van agressie en intimidatie en niet-slachtoffers.

I&O Research Panel

Het I&O Research Panel is geworven op basis van aselecte personen- en huishoudensteekproeven op traditionele manier (geen zelfaanmelding). Het I&O Research Panel werkt met een spaarprogramma, waarbij deelnemers punten sparen afhankelijk van de lengte en complexiteit van de vragenlijst. Deze punten kunnen later worden ingewisseld voor Bol.com-tegoed of een donatie aan een goed doel.

Ipsos I&O Publiek

Begin 2024 gingen I&O Research en Ipsos samen verder als Ipsos I&O. Ipsos I&O Publiek is uw onderzoekspartner voor maatschappelijke vraagstukken. We kennen de uitdagingen waar overheden en publieke organisaties voor staan. Op basis van betrouwbaar en onafhankelijk onderzoek voorzien we onze opdrachtgevers van inzicht en handelingsperspectief. Willen weten gaat daaraan vooraf. Willen weten om zeker te weten.

Ipsos I&O Publiek mag vier internationaal erkende kwaliteitsstandaarden voeren en één Nederlandse norm: ISO 9001 voor de bedrijfsvoering, ISO 20252 voor beheersing van het proces van onderzoek en panelbeheer, ISO 27001 voor informatiebeveiliging, ISO 27701 voor privacymanagement en NEN 7510 voor gezondheidsinformatie.

Ipsos I&O is lid van Data & Insights Network (DIN, voorheen MOA) en de Vereniging van Beleidsonderzoekbureaus (VBO). Wij onderschrijven de internationale ICC/ESOMAR-gedragscode voor markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Daarnaast onderschrijven wij de Integriteitscode voor Statistisch en Analytics Onderzoek van DIN/VBO/VSO. Wij werken volgens de Gouden Standaard van het CBS. De Gouden Standaard is een uniek ijkingsinstrument voor nationale en regionale steekproeven en zorgt voor betere aansluiting bij de overige Europese landen die gebruikmaken van vergelijkbare data in hun land.

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl