



Agressie in de spreekkamer

Een retrospectief transversaal onderzoek naar agressiebeleving bij bedrijfsartsen

Scriptieonderzoek ten behoeve van de registratie tot bedrijfsarts

Gouda, Februari 2005 – November 2006

A.P. Suurmeijer, geboren 22-06-1966 te Dordrecht

NSPOH, opleiding BAA november 2002 / P09-BA

Voorwoord

Geachte lezer,

Wanneer u dit stuk leest is de kans groot dat uw beroep of interesse te maken heeft met de Arbo-dienstverlening. Gedurende de zes jaren die ik werk voor een Arbo-dienst (Achmea Arbo, Rotterdam), heb ik zelf 2 gevallen van agressie meegemaakt. Eén geval betrof een cliënt die daarvoor door een BVK was gezien en werd gezien als querulant. Het betrof echter een man met een depressieve stoornis en geagiteerde kenmerken. De andere keer was er sprake van echt onbeschoft gedrag, de aanleiding was mijn vraag: "en waarom denkt u met uw klachten niet te kunnen werken?".

Zo staat een bedrijfsarts opeens voor een dilemma (1): ingaan op de inhoudelijke onderbouwing van een advies, ingaan op het betrekkningsniveau (hoe gaan we met elkaar om) of het spreekuur beëindigen.

Wellicht wilt u meer weten over hoe het is gesteld met de veiligheid in uw vak of bedrijf. Hier geldt wel een kleine toelichting, namelijk dat er geen sprake is van een agressiemeting in engere zin, maar een meetmoment van de beleving bij de bedrijfsarts. Of deze twee dicht bij elkaar liggen komt u te weten door verder te lezen.

Lex Suurmeijer, bedrijfsarts in opleiding, Gouda 8 juli 2012.

"Motivatie en het schrijven van een scriptie kennen een grillig karakter, soms zijn ze elkaars tegenpolen", Lex Suurmeijer

Praktijkopleider: dhr. drs. J. Greaves, senior bedrijfsarts Achmea Arbo

Samenvatting

De aanleiding tot deze scriptie is een opmerkelijke gebeurtenis nl. dat ik door een collega gevraagd werd te assisteren bij het verwijderen van een cliënt uit de spreekkamer.

Centrale vraagstelling en doel van het onderzoek

Wordt agressie vaak genoeg meegemaakt om het als een probleem te beschouwen? Wat zijn er voor verschillen te ontdekken ten aanzien van agressiebeleving tussen bedrijfsartsen? Zijn er protocollen over dit onderwerp en zo ja, hoe bekend is de bedrijfsarts hiermee?

Agressie betreft alle handelingen waarmee een agressor via intimidatie een bepaald doel wil bereiken. 'Agressie' in deze opzet is gedefinieerd zoals het door de agressor is bedoeld.

Uit deze algemene vragen werden de volgende specifieke onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe vaak wordt agressie beleefd in het vak van de bedrijfsarts?
2. Is er een risico in getal uit te drukken over de kans op agressie tijdens het spreekuur?
3. Welke kenmerken aan de arboprofessional, klant, cliënt of werklokatie zijn gerelateerd aan beleving van agressie?
4. Is er een combinatie van kenmerken bij de bedrijfsarts, cliënt of werklokatie die het rapporteren van agressie verhoogt?
5. Is de inrichting van de spreekuurlokatie i.h.a. bedacht op veiligheid?
6. Hoe staat het met de bekendheid van de bedrijfsarts ten aanzien van de interne protocollen met betrekking op agressie-incidenten?

Conclusies

521 bedrijfsartsen namen deel aan het onderzoek en hieruit kwamen de volgende resultaten:

33% (n=172) gaf aan in de carrière met fysiek geweld te zijn geconfronteerd. 88,7% (n=462) gaf aan ooit verbale agressie te hebben meegemaakt.

De prevalentie van gevallen agressie, fysiek of verbaal, per jaar per persoon komt uit op gemiddeld 0,5 x een agressiegeval per persoon per jaar. Vrouwen komen op 0,44 gevallen per jaar en mannen op 0,54 gevallen per jaar.

Mannen rapporteren meer agressie dan vrouwen en professionals met meer dienstjaren doen dit ook. Het grootste deel van de werknemers die agressief gedrag vertoonden wordt geschat op laag opgeleid. Geen invloed hadden: leeftijd, registratie/i.o./arbo-arts, omgeving van de spreekuurlokatie, klantenpakket met grootste deel MKB of grootste deel grote klanten.

Predictoren voor meer agressierapportage (expositie) zijn: mannelijk geslacht en solistisch werk op een spreekuurlokatie. Deze professional heeft dan een 2x hogere kans op aanraking met agressie dan een vrouw die niet solistisch werkt.

2/3 van de onderzoeksgroep gaf aan dat de spreekuurlokatie over het algemeen niet zijn ingericht op veiligheid.

Op alle onderdelen ten aanzien van bekendheid met interne protocollen scoort de professional / Arbo-dienst slecht. Hieruit volgt dus dat gemiddeld 70% van de artsen eigen invulling zullen geven aan de afhandeling van agressie op het spreekuur.

Aanbevelingen

Aanbevelingen gericht aan de Arbo-diensten

Maak via de RI&E een inventaris van de spreekuurlokaties; de inrichting van spreekuurlokaties dient grondig te worden bekeken op veiligheid, ook op lokaties bij de klant. Maak hier vervolgens een plan van aanpak van.

Controleer bij het opstellen van de RI&E de spreekkamerinrichting op veiligheid (de bedrijfsarts is als eerste bij de deur, naar buiten opendraai-ende deur, alarmknop), overweeg cameratoezicht bij de toegang of in de wachtruimte.

Een professional dient spreekuren te houden in directe aanwezigheid van ondersteuning of andere collega's en de continuïteit hiervan dient te worden gewaarborgd zodat ook bij ziekte of vakantie niet alleen op een lokatie spreekuur wordt gehouden.

Zorg voor één duidelijk protocol (zie bijlage H), daarbij voor een centrale toegankelijke lokatie hiervan en zorg dat alle professionals kennis hebben van de inhoud.

Meldpunt: zorg voor een centraal meldpunt ten aanzien van de registratie van agressiegevallen .

Bespreek bij huidige en nieuwe klanten waar elkanders (Arbo-dienstkant) verwachtingen liggen bij de preventie en afhandeling van agressief gedrag.

Voorlichting en instructie: over alle factoren zoals aangifte doen bij de politie, (wanneer wel en niet), ontzegging van toegang tot het gebouw, staken van de begeleiding en alternatieven voor verdere begeleiding, communicatie met de klant (wie), nazorg voor de professional in de acute situatie en follow-up.

Ga als manager achter uw eigen mensen staan.

Aanbevelingen gericht aan de beroepsgroep

Besteed in de dialoog met de werkgever (Arbo-dienst) aandacht aan preventie. Wat te doen ten tijde van een agressie-incident (zelf / collega)? Afhandeling na een incident: wat moet er gebeuren?

Aanbevelingen gericht aan de opdrachtgever van dit onderzoek: Achmea Arbo

Vernieuw de protocollen ten aanzien van agressie-incidenten, geef hierover voorlichting en training, zorg voor nazorg na een agressie-incident.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| 1 Inleiding | 7 |
| 1.1 Aanleiding..... | 7 |
| 1.2 Opdrachtgever..... | 7 |
| 1.3 Begripskader | 7 |
| 1.4 Praktijkinrichting | 7 |
| 1.5 Centrale vraagstelling en doel van het onderzoek | 7 |
| 1.6 Hoofdstukindeling..... | 8 |
| 2 Literatuuranalyse | 9 |
| 2.1 Inleiding | 9 |
| 2.2 Wettelijk kader | 9 |
| 2.2.1 De Arbo-wet..... | 9 |
| 2.2.2 Handhaving..... | 9 |
| 2.2.3 Voldoende beleid m.b.t. agressie en geweld | 9 |
| 2.3 Zoekstrategie..... | 10 |
| 2.4 Agressie..... | 10 |
| 2.5 Agressie en geneeskundige dienstverlening in het buitenland..... | 10 |
| 2.6 Agressie en algemene dienstverlening in Nederland | 11 |
| 2.7 Agressie in geneeskundige dienstverlening | 12 |
| 2.8 Agressie in arbodienstverlening / verzekeringsgeneeskunde | 12 |
| 2.9 Onbeantwoorde vraagstukken..... | 13 |
| 2.10 Verwachtingen uitkomsten onderzoek op basis van het literatuuronderzoek..... | 13 |
| 2.11 Samenvatting literatuuronderzoek op de onderzoeksvragen | 13 |
| 2.12 Samenstelling enquêtevragen | 14 |
| 3 Onderzoeksverantwoording | 15 |
| 3.1 Keuze voor de onderzoeksmethode..... | 15 |
| 3.2 Onderzoeksgroep | 15 |
| 3.3 Referentiegroep..... | 15 |
| 3.4 Afwijkende vraagstelling in dit onderzoek..... | 15 |
| 3.5 Stappenplan | 16 |
| 3.6 In- en exclusiecriteria..... | 16 |
| 3.7 Dataverwerking..... | 16 |
| 4 Uitkomsten van het onderzoek | 17 |
| 4.1 Inleiding | 17 |
| 4.2 Enquêteopbouw..... | 17 |
| 4.3 Tabellen..... | 17 |
| 4.3.1 Persoonsgegevens van de respondenten | 17 |
| 4.3.2 Ervaringen van de respondenten met agressie | 19 |
| 4.3.3 De werksituatie | 19 |
| 4.3.4 De afhandeling na een agressie-incident / protocollen van de Arbo-dienst..... | 20 |
| 4.4 Kruistabellen..... | 21 |
| 4.4.1 Man/vrouw verschillen | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 4.4.2 Dienstjaren..... | 21 |
| 4.4.3 Wel/niet geregistreerd..... | 21 |
| 4.4.4 Wel/niet in opleiding..... | 22 |
| 4.4.5 Klanttype | 22 |
| 5 Validiteit van het onderzoek: discussie..... | 25 |
| 5.1 Inleiding | 25 |
| 5.2 Uitvoeringsproblemen..... | 25 |
| 5.3 Literatuur | 25 |
| 5.4 Uitkomsten enquête: kruistabellen en analyses | 26 |
| 5.4.1 Man/vrouw verschillen | 26 |
| 5.4.2 Dienstjaren..... | 27 |
| 5.4.3 Wel/niet geregistreerd..... | 27 |
| 5.4.4 Wel/niet in opleiding..... | 27 |
| 5.4.5 Klanttype | 27 |
| 5.4.6 Combinatie van factoren | 28 |
| 5.5 Onderzoeksvragen | 28 |
| 5.6 Nader onderzoek | 29 |
| 6 Conclusies | 31 |
| 6.1 Conclusies op de onderzoeksvragen | 31 |
| 6.2 Overall conclusie | 32 |
| 7 Aanbevelingen | 33 |
| 7.1 Aanbevelingen gericht aan de Arbo-diensten..... | 33 |
| 7.2 Aanbevelingen gericht aan de beroepsgroep..... | 34 |
| 7.3 Aanbevelingen gericht aan de opdrachtgever van dit onderzoek: Achmea Arbo..... | 34 |
| 8 Literatuurlijst | 35 |
| Bijlagen | 36 |

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De aanleiding tot deze scriptie is een opmerkelijke gebeurtenis. In februari 2005 werd ik door een collega gevraagd te assisteren bij het verwijderen van een cliënt uit de spreekkamer. De cliënt was het oneens met het oordeel van mijn collega dat hij volledig arbeidsgeschikt te achten was en de dag erop weer aan het werk kon. Hij uitte zich daarbij verbaal zeer agressief jegens mijn collega. Vanuit mijn vorige dienstbetrekking in een psychiatrisch ziekenhuis, had ik enige bagage hoe om te gaan met agressie en kon deze met succes toepassen op genoemde cliënt. Door rustig op hem in te blijven praten en hem te wijzen op alle consequenties die zijn acties zouden hebben is hij uiteindelijk vertrokken. Dit was mijn eerste ervaring met agressie tijdens een spreekuur.

In de nasleep hiervan heb ik overlegd met mijn collega waarom het gesprek deze wending nam en welke acties nu in het verschiet lagen. Omdat onze Arbo-dienst recent was gefuseerd waren protocollen verlaten, dubbel of niet meer aanwezig. Dit maakte dat we zelf invulling hebben gegeven aan de afhandeling met als leidraad oude protocollen en een dosis gezond verstand.

Hieruit volgde tijdens een planningsgesprek op 16 maart 2005 het idee om te inventariseren wat nodig zou zijn om te komen tot een preventieplan waaronder aanpassing van bestaande protocollen voor een adequate afhandeling van agressie-incidenten.

Landelijk was het vernieuwen van protocollen nog niet aangekaart bij het kwaliteitscentrum van Achmea Arbo (KIK). Hierom werd besloten eerst regionaal te werk te gaan. Wanneer de wens en behoefte landelijk binnen Achmea Arbo zou bestaan, zou dit later breder geïmplementeerd kunnen worden.

1.2 Opdrachtgever

De opdrachtgever voor dit onderzoek is Manager Verzuim en Reïntegratie Max Maxwell, Achmea Arbo Rotterdam. De opdracht is om met een rapportage te komen die erop is gericht om specifieke aanbevelingen te doen aan zowel Achmea Arbo als de arboprofessionals die met klanten en cliënten in contact komen. Hiervoor werd het onderzoek opgestart met als doel te komen tot een verbetervoorstel voor Achmea Arbo. Uiteindelijk is de te adviseren doelgroep de beroepsgroep, Arbo-diensten en Achmea.

1.3 Begripkader

Om duidelijk aan te geven wat er wordt bedoeld met agressie werd gekeken naar literatuur of een goede begripsomschrijving voorhanden was, zodat respondenten niet gebruik zouden maken van hun eigen subjectieve interpretatie van agressie. Uiteindelijk werd besloten een nieuw begripkader te hanteren:

Agressie betreft alle handelingen waarmee een agressor via intimidatie een bepaald doel wil bereiken

'Agressie' in deze opzet is dus niet gedefinieerd door de mate waarin de agressie als zodanig werd ervaren, maar zoals het door de agressor is bedoeld. Dit om te voorkomen dat de agressie bij het invullen van de enquête wordt gebagatelliseerd.

Waar in de tekst 'bedrijfsarts' staat aangegeven slaat dit op zowel een geregistreerde als een niet-geregistreerde bedrijfsarts tenzij anders vermeld.

1.4 Praktijkinrichting

Het spanningsveld waarin de bedrijfsarts zich begeeft is als volgt: hij dient de belangen van zowel zichzelf als de Arbo-dienst, de werkgever en de cliënt te behartigen binnen de kaders van het professioneel statuut, wetten en regels. In de setting van het spreekuur wordt de bedrijfsarts vaak, overigens ten onrechte, gezien als de persoon die een claim op ziekte en dus loondoorbetaling kan toekennen of niet. Hierdoor is het mogelijk dat bij afwijzing van arbeidsongeschiktheid de gemoederen tijdens het spreekuur oplopen.

1.5 Centrale vraagstelling en doel van het onderzoek

Om tot een verbetervoorstel te kunnen komen voor de opdrachtgever is het belangrijk eerst een aantal feitelijkheden vast te stellen. Wordt agressie vaak genoeg meegemaakt om het als een probleem te

beschouwen? Wat zijn er voor verschillen te ontdekken ten aanzien van agressiebeleving tussen bedrijfsartsen? Zijn er protocollen over dit onderwerp en zo ja, hoe bekend is de bedrijfsarts hiermee? Uit deze algemene vragen werden de volgende specifieke onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe vaak wordt agressie beleefd in het vak van de bedrijfsarts?
2. Is er een risico in getal uit te drukken over de kans op agressie tijdens het spreekuur?
3. Welke kenmerken aan de arboprofessional, klant, cliënt of werklokatie zijn gerelateerd aan beleving van agressie?
4. Is er een combinatie van kenmerken bij de bedrijfsarts, cliënt of werklokatie die het rapporteren van agressie verhoogt?
5. Is de inrichting van de spreekuurlokatie i.h.a. bedacht op veiligheid?
6. Hoe staat het met de bekendheid van de bedrijfsarts ten aanzien van de interne protocollen met betrekking op agressie-incidenten?

De analyse van resultaten van dit onderzoek kan inzicht geven in de door de bedrijfsarts ervaren knelpunten. De hieruit volgende conclusies zullen worden gebruikt om tot aanbevelingen te komen voor zowel de opdrachtgever als andere Arbo-diensten en de beroepsgroep bedrijfsartsen.

Hoewel het met de database gegevens mogelijk is, maakt dit onderzoek geen vergelijking tussen Arbo-diensten.

1.6 Hoofdstukindeling

In de komende hoofdstukken vindt u de volgende onderwerpen: hoofdstuk 2 behandelt de analyse van beschikbare relevante literatuur waarbij eerst wordt gekeken naar buitenlandse literatuur en steeds verder wordt toegespitst op de bedrijfsarts in Nederland. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de keuze van onderzoeksmethode. De opsomming van de uitkomsten uit dit onderzoek en de statistische toetsen hiervan vindt u in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 behandelt de validiteit van het onderzoek met een discussie over mogelijke redenen van de uitkomsten. In hoofdstuk 6 worden de conclusies kort weergegeven. De aanbevelingen zijn in hoofdstuk 7 geplaatst en ten slotte wordt geëindigd met de literatuurlijst (H8) en Bijlagen.

2 Literatuuranalyse

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op agressie in dienstverlenende beroepen. Begonnen wordt met een korte analyse van beschikbare literatuur rond het onderwerp 'agressie en dienstverlening'. Daarbij wordt begonnen met een analyse van de beschikbare literatuur betreffende de situatie buiten Nederland, hierna worden achtereenvolgens de literatuuranalyses gemaakt van: agressie in de Nederlandse dienstverlening, de Nederlandse geneeskundige dienstverlening om te eindigen met de Nederlandse Arbo- en Verzekeringsgeneeskundige dienstverlening. Daarna wordt nog kort ingegaan op onderwerpen die in de literatuur niet beschreven zijn, de te verwachten resultaten van dit onderzoek op basis van de literatuuranalyse en een samenvatting van de gevonden literatuur met betrekking tot de onderzoeksvragen (zie 1.7).

2.2 Wettelijk kader

Agressie op de werkvloer is een onderwerp wat in de Arbo-wet staat omschreven.

2.2.1 De Arbo-wet

(Overgenomen uit de Arbo-wet)

Op grond van artikel 4, tweede lid, Arbo-wet 1998, dient de werkgever binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid een beleid te voeren dat gericht is op het beschermen van werknemers tegen agressie & geweld en tegen de nadelige gevolgen daarvan. Voor de aanpak van overtredingen op het terrein van agressie en geweld, zijn de volgende artikelen en beleidsregels van belang: *algemene aanpak arbeidsomstandighedenwet 1998*

- artikel 4, lid 2 aspecten van arbobeleid; beleid voeren tegen agressie en geweld
- artikel 5, lid 1 inventarisatie en evaluatie van risico's; opmaken RI&E
- artikel 5, lid 3 inventarisatie en evaluatie van risico's; opmaken PvA

2.2.2 Handhaving

Indien blijkt dat geen of onvoldoende aandacht wordt besteed aan de bescherming van werknemers tegen de gevolgen van agressie & geweld, kan de Arbeidsinspectie als volgt handhavend optreden:

- a) als het bedrijf geen of onvoldoende beleid voert op het terrein van agressie & geweld, dan wordt een eis gesteld op basis van artikel 27 Arbo-wet, ter naleving van artikel 4, lid 2 van de Arbo-wet, dat met redenen omkleed wordt aangegeven waarom dit beleid onvolledig is of ontbreekt, tevens wordt aangegeven wanneer het beleid in de betreffende situatie volgens de AI voldoende is.
- b) als tevens blijkt dat agressie & geweld niet of onvolledig in de RI&E is opgenomen, dan wordt een eis gesteld op basis van artikel 27 -ter naleving van artikel 5, lid 1, Arbo-wet dat met redenen omkleed wordt aangegeven waarom deze RI&E onvolledig is en wanneer de RI&E volgens de AI wel volledig is.

2.2.3 Voldoende beleid m.b.t. agressie en geweld

Een werkgever voert een voldoende beleid m.b.t. agressie en geweld indien:

- maatregelen genomen zijn ten aanzien van voorlichting en onderricht
- protocollen aanwezig zijn voor werkzaamheden met risico op agressie en geweld
- meldingsprocedures aanwezig zijn ten behoeve van gebeurtenissen die gepaard gaan met agressie en/of geweld
- incidenten met agressie en/of geweld bijvoorbeeld tijdens werkoverleg worden besproken
- procedures aanwezig zijn voor opvang en begeleiding in geval werknemers geconfronteerd zijn met agressie en/of geweld
- waar mogelijk en nodig materiële, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen zijn genomen
- eventuele risico's op agressie en/of geweld in de RI&E zijn opgenomen en daaruit voortvloeiende concrete maatregelen in het PvA vermeld worden zo nodig onder vermelding van de termijnen waarbinnen voorgenomen maatregelen gerealiseerd zullen zijn.

2.3 Zoekstrategie

Een groot deel van de titels uit het literatuuronderzoek zijn verkregen uit kruisverwijzingen van andere studies, scripties, artikelen en zoektochten op internet. Het valt daarbij op dat een zoektocht in de wetenschappelijke bibliotheken, ook online zoals PubMed, vaak veel tijd kost en weinig oplevert, wel is een aantal artikels verkregen via de online ingang van de medische bibliotheek van het AMC. Verder werd gebruik gemaakt van de publicaties en persberichten van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Medisch Contact en TBV. Alleen artikelen die relevant waren voor het onderwerp 'agressie en professie' werden meegenomen. De verdere schifting vond plaats op de onderwerpen in de onderzoeksvragen.

2.4 Agressie

De Arbo-wet verstaat onder agressie en geweld voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. We onderscheiden vormen van geweld (2), waarvan de volgende de belangrijkste zijn in de spreekursituatie:

- Fysiek geweld: schoppen, slaan etc.
- Psychisch geweld: lastig vallen, chantage, bedreigen, onder druk zetten
- Verbaal geweld: beledigen, uitschelden e.d.
- Vernielen van objecten in het bijzijn van de werknemer
- Discriminerende en/of seksistische uitlatingen

Van Binsbergen (3) concludeerde dat de er geen eenduidige criteria vastliggen voor het begrip 'agressie' en heeft ervoor gekozen hier van te maken:

'... gedragingen die gepaard gaan met lichamelijk geweld of deze dreiging in zich hebben'.

Dit doet echter afbreuk aan het gegeven dat een verbale dreiging net zo veel impact op een slachtoffer kan hebben als fysiek geweld. De door de BMA gehanteerde definitie van agressie (4) [vertaald]:

'Agressie is ieder incident waarbij een medewerker wordt misbruikt, bedreigd of aangevallen in de werksituatie (direct of indirect) en waarbij expliciet en impliciet de veiligheid, het welzijn of de gezondheid van deze medewerker wordt bedreigd'

volstaat ook niet omdat niet duidelijk is waar de werksituatie begint en eindigt. Bovendien zou er bij beide metingen dan mogelijk nog sprake kunnen zijn van onderrapportage vanwege de mogelijkheid dat artsen verschillen in het toekennen van de waarde van een bedreiging door een cliënt (5). In dit onderzoek wordt uitgegaan van de bewuste of onbewuste bedoeling van de cliënt om de uitslag te beïnvloeden door middel van intimidatie (zie 1.3: Begripskader).

2.5 Agressie en geneeskundige dienstverlening in het buitenland

Morrison et al. vond via het raadplegen van de statistische gegevens in een database van het Bureau of Labor Statistics (V.S.) uit 1995 (6) dat er meer aanvallen op de werkplek en geweldsincidenten plaatsvonden in de gezondheidszorg en sociale dienstverlening dan in welk ander beroep dan ook. Dat dit soms fataal afliep bleek uit het artikel van Goodman (7) : tussen 1980 en 1989 vielen er 22 doden onder artsen tijdens het uitoefenen van hun vak.

Dat de medische professie en sociale dienstverlening vaak te maken krijgt met agressie werd ook voor de situatie in het Verenigd Koninkrijk bevestigd door een onderzoek van de British Medical Association (4).

Tolhurst et al onderzochten de agressie bij plattelandsdokters in Australië (8) en kwamen op de volgende getallen:

| | |
|--|-----|
| Totale agressie gedurende de eigen carrière | 73% |
| Fysieke agressie gedurende de eigen carrière | 20% |

De meest gerapporteerde redenen voor agressie in dit onderzoek waren:

- medicatie / alcohol intoxicatie
- ontevredenheid met dienstverlening, vaak gepaard met claim om medicatie
- psychiatrische stoornis

In de meest voorkomende gevallen was de agressor de patiënt zelf (64%), in de resterende gevallen de begeleiders zoals familie en vrienden. In 70% was het geslacht van de agressor mannelijk. Voor het laatste jaar gold;

| | | | |
|-------------------------------|---------------|---------------|----------------|
| Laatste jaar verbale agressie | totaal: 45,5% | mannen: 49,5% | vrouwen: 39,6% |
| Laatste jaar fysieke agressie | totaal 3,2% | mannen: 2,8% | vrouwen: 4,4% |

Opvallend was dat op de gehele carrière 45,4% van de vrouwen aangaf tijdens hun carrière seksueel geïntimideerd te zijn en 4,4% seksueel misbruikt te zijn.

2.6 Agressie en algemene dienstverlening in Nederland

Regioplan Onderzoek Advies en Informatie B.V (9) heeft in maart 2000 een onderzoek afgerond in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Hoewel het aannemelijk lijkt dat de laatste jaren agressie toeneemt (10), is dit in het beschreven onderzoek, onder een populatie van 780 werkgevers en 1559 werknemers, niet bevestigd kunnen worden. Men stelde juist vast dat ten opzichte van een eerdere meting in 1995 er geen toe- of afname was. Daarbij nam het aandeel werkgevers die rapporteerde dat 'veel niet gemeld werd' toe van 13% in 1995 naar 20% in 1999. Met name verbaal geweld was een van de vormen die nauwelijks of niet gemeld werden.

In het onderzoek kwam naar voren:

- dat 36% van de ondervraagde werknemers ooit slachtoffer is geworden van agressie en geweld op het werk
- dat 49% van de werknemers minder dan 1 keer per maand te maken had met agressie en geweld
- 6% van de werknemers aangaf meer dan 1 keer per week agressie of geweld op het werk mee te hebben gemaakt, betrekking hebbende op zichzelf of een collega
- van alle slachtoffers van agressie en geweld heeft 94% het incident gemeld, dat is 38% van alle werknemers; meldden hun ervaringen ook aan collega's (60%) en/of aan een leidinggevende (58%); een minderheid (26%) aan de directie
- 20% van de werkgevers denkt dat veel incidenten niet gemeld worden

Factoren die terzake deden bij het vóórkomen van agressie en geweld die in dat onderzoek werden beschreven als significant:

- vrouwen liepen meer kans dan mannen (39% vs 33%) om slachtoffer te worden van agressie en geweld
- jonge werknemers (20-39) hadden relatief meer te maken met agressie en geweld dan oudere (50+)
- werknemers met een MAVO-opleiding waren vaker slachtoffer van agressie en geweld, werknemers met een universitaire opleiding of hen die slechts basisonderwijs hadden afgemaakt was het aandeel dat met agressie en geweld in aanraking kwam het kleinst
- werknemers met een functie waarbij men veel contact heeft met publiek wordt relatief vaker geconfronteerd met agressie en geweld; hierdoor zijn werknemers in uitvoerende beroepen meer 'at risk' dan anderen. Leidinggevend komen overigens op de tweede plaats

Bureau Driessen heeft in 2001 daaraan nog toe kunnen voegen dat bepaalde kenmerken van werknemer en en werk een belangrijke rol spelen (11).

- hoewel sekseverschillen een matige invloed had bleek dat mannen een significant groter risico liepen op het meemaken van agressie
- werknemers in publieke en/of dienstverlenende beroepen significant kans hadden op agressie-incidenten

- werknemers die meer dan 30% van hun werktijd besteden aan publiekscontacten een hogere kans hadden op het meemaken van agressie op het werk
- jonge werknemers in het beroep van huisarts, verkoper, ziekenhuismedewerker, politieagent of taxichauffeur relatief meer agressie meemaken
- oudere werknemers in het beroep treinconducteur en sociale dienstmedewerker meer agressie meemaken.

2.7 Agressie in geneeskundige dienstverlening

Het eerste en grootste onderzoek naar dit onderwerp is gedaan door onderzoekers van het LAD in 1998 (12). Hieruit bleek onder andere dat psychiaters de grootste kans op agressie in de praktijksituatie hadden.

Pernot et al (13) heeft in maart 2005 onderzoek gedaan onder 308 kinderartsen en A(GN)IO's kindergeneeskunde. Daaruit gaf 78% (75% verbaal, 3% fysiek) aan ooit geconfronteerd te zijn met agressie en dat het vooral de jonge, onervaren artsen waren die hier voornamelijk mee werden geconfronteerd.

Giesen vond dat er op huisartsposten slechts in 0,2% van de gevallen sprake was van verbale agressie (14). Dit staat echter weer in contrast met een publicatie in Medisch Contact (15) waaruit is gebleken dat ziekenhuismedewerkers en bezoekers ieder jaar te maken krijgen met bijna vijfduizend gevallen van agressie, waarbij in een vijfde van de gevallen fysiek geweld werd gebruikt, zoals slaan, schoppen, duwen en trekken. Recent enquêteonderzoek onder ambulancepersoneel wees uit dat 96% van de ondervraagden ooit fysiek en/of verbaal geweld had meegemaakt(16).

2.8 Agressie in arbodienstverlening / verzekeringsgeneeskunde

Van Binsbergen is in 1989 begonnen met een onderzoek naar het vóórkomen van agressie en geweld (3) bij verzekeringsgeneeskundigen bij het GAK. Van de 202 verzekeringsartsen gaf 67% aan de laatste zes maanden voor het onderzoek minstens een vorm van agressief gedrag te hebben meegemaakt. Eigen houding in combinatie met de eigen communicatieve vaardigheden werd aangegeven als de belangrijkste factor ten aanzien van het voorkomen van en omgaan met agressief gedrag van ziektecliënten.

De Martines beschrijft in zijn onderzoek (17) de frequentie van verbaal en fysiek geweld door werknemers in de spreekkamer van de bedrijfsarts. Op de vraag: "bent u het afgelopen jaar geconfronteerd geweest met 'verbaal geweld' door werknemers?" antwoordde 70% (n=184) met 'ja'. Bij 73% van hen was dit 1–5 keer, en bij 7% meer dan 15 keer. Dezelfde vraag, maar nu over fysiek geweld over het afgelopen jaar werd door 15% van de respondenten (n=40) was minimaal één keer met 'fysiek geweld' door werknemers geconfronteerd geweest. Bij 39 respondenten kwam dit 1–5 keer per jaar voor. Eén respondent meldde een frequentie van 11 tot 15 keer per jaar.

Tabel 1: Klantenportefeuille bedrijfsarts vs geweld jegens bedrijfsartsen (17)

| | Druk door werknemer | Verbaal geweld d. werknemer | Fysiek geweld d. werknemer | Druk door werkgever | Verbaal geweld d. werkgever | Fysiek geweld d. werkgever |
|--------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Dienstverlening | 80% | 70% | 20% | 90% | 37% | 0% |
| Industrie | 84% | 80% | 22% | 91% | 38% | 1% |
| Overheid | 78% | 67% | 8% | 89% | 24% | 0% |
| MKB | 80% | 83% | 20% | 91% | 53% | 0% |
| Onderwijs | 77% | 66% | 13% | 91% | 34% | 0% |
| Sociale werkvoorziening | 94% | 78% | 29% | 94% | 34% | 0% |
| Wegvervoer | 89% | 75% | 28% | 89% | 37% | 4% |
| Bouwnijverheid | 84% | 72% | 24% | 100% | 56% | 0% |
| Overige | 82% | 69% | 15% | 84% | 30% | 0% |

In 1998 hebben Bekendam en Lopes Cardozo een enquête gehouden onder 75 bedrijfs- en verzekeringsartsen in Amsterdam (18). Hierbij werd geconstateerd dat deze groep vaak werd blootgesteld aan geweld en agressie.

Recent onderzoek onder verzekeringsartsen (19) toonde aan dat deze groep in de afgelopen 2 jaar te maken gehad met meerdere vormen van agressie:

- intimiderend gedrag: 75%
- verbale agressie gericht op de persoon: 56%
- verbale agressie gericht op de organisatie: 79%
- fysiek geweld in de spreekkamer: 10%
- fysiek geweld buiten de spreekkamer: 5,5%

2.9 Onbeantwoorde vraagstukken

De bedoeling van dit onderzoek is mede om antwoord te geven op zaken die vanuit de literatuur nog niet zijn beschreven. Hoe is de prevalentie van agressie over de gehele carrièreperiode? Hoe is het gesteld met de inrichting van de spreekuurlokaties bij Arbo-diensten? Zijn er protocollen ten aanzien van agressie en hoe is de bekendheid daarmee? Worden bedrijfsartsen in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan een cursus "omgaan met agressie"?

Hoewel het met de database mogelijk is om Arbo-diensten te vergelijken op bovengenoemde zaken, is dit bewust niet gedaan. Bij een vergelijkende studie had het kunnen zijn dat een aantal Arbo-diensten niet hadden willen meewerken waardoor de respons aanmerkelijk lager was komen te liggen.

2.10 Verwachtingen uitkomsten onderzoek op basis van het literatuuronderzoek

Op basis van literatuuronderzoek wordt verondersteld dat zaken als leeftijd en/of regio van werklocatie geen significante verschillen zullen opleveren. De reden waarom deze parameters toch zijn meegenomen is dat de grotere onderzoeksgroep uit dit onderzoek verschillen die eerder niet significant werden verondersteld, nu significant kan uitkomen. Voor regio wordt een andere parameter genomen omdat er uit eerder onderzoek geen verschillen kwamen. Een regio heeft zowel kenmerken een grote stad als landelijke / dorps. Hierom werd gekozen om te kijken naar een andere indeling: grote stad, kleine stad, overslaggebied, landelijk/dorps.

2.11 Samenvatting literatuuronderzoek op de onderzoeksvragen

1. Hoe vaak wordt agressie beleefd in het vak van de bedrijfsarts?

Genoemd zijn: getallen die vooral te maken hebben met het ervaren geweld in het laatste jaar: verbaal geweld laatste jaar 70%, fysiek geweld laatste jaar: 15%

Onbeantwoord gebleven is: cijfers carrièrebreed

2. Is er een risico in getal uit te drukken over de kans op agressie tijdens het spreekuur?

Genoemd zijn: metingen over het laatste jaar

Onbeantwoord zijn: cijfers carrièrebreed

3. Welke kenmerken aan de arboprofessional, klant, cliënt of werklocatie zijn gerelateerd aan beleving van agressie?

Genoemd zijn: man/vrouw verschillen (niet eenduidig), werkervaring in jaren, MKB en andere branches

Onbeantwoord zijn: leeftijd, opleiding/registratieniveau, regio van werklocatie, grootte van de klant anders dan MKB

4. Is er een combinatie van kenmerken bij de bedrijfsarts, cliënt of werklocatie die het rapporteren van agressie verhoogt?
5. Is de inrichting van de spreekuurlocatie i.h.a. bedacht op veiligheid?
6. Hoe staat het met de bekendheid van de bedrijfsarts ten aanzien van de interne protocollen met betrekking op agressie-incidenten?

Deze vragen zijn onbeantwoord gebleven in de onderzochte literatuur.

2.12 Samenstelling enquêtevragen

De enquêtevragen die hiermee werden samengesteld waren als volgt:

Persoonskenmerken

| | |
|---|--|
| Wat is uw leeftijd? | Wat is uw geslacht? |
| Hoeveel jaar werkt u voor een Arbo-dienst? | Bent u geregistreerd bedrijfsarts? |
| Bent u in opleiding tot geregistreerd bedrijfsarts? | Wat is de geschatte verhouding MKB/grote klanten |
| Bij welke Arbo-dienst werkt u? | In wat voor omgeving werkt u? |

Agressie-ervaringen

| | |
|--|---|
| Heeft u ooit fysiek geweld in de spreekkamer meegemaakt? | Zo ja: was er sprake van letsel (bij de bedrijfsarts)? |
| Zo Ja: was (psychologische) nazorg geregeld? | Heeft u ooit verbaal geweld in de spreekkamer meegemaakt? |
| Zo ja: was er sprake psychologische problemen (bij de bedrijfsarts) na het incident? | Zo Ja: was (psychologische) nazorg/interventie geregeld? |
| Wat was, in de meeste gevallen, de geschatte opleiding van de agressieve cliënt? | Hoe vaak heeft u tijdens uw carrière agressie meegemaakt? |

Over de werklokatie(s)

| |
|---|
| U werkt voornamelijk op lokatie bij een klant / op de spreekuurlokatie van de Arbo-dienst? |
| De inrichting van uw spreekuurlokatie is bedacht op veiligheid (extra deur/ bedrijfsarts is het eerst bij de deur, alarmknop enz.)? |
| Op de spreekuurlokatie kunnen mensen rondlopen die er niets te zoeken hebben (onvoldoende afgeschermd)? |
| Soms of met enige regelmaat draait u spreekuren alleen (er zijn geen collega's in directe omgeving van de spreekuurlokatie)? |
| Er is cameratoezicht bij de receptie/ wachtruimte o.i.d.? |

Over het beleid van de Arbo-dienst na een agressie-incident

| |
|---|
| Uw Arbo-dienst heeft een protocol betreffende agressieve cliënten op het spreekuur? |
| De (agressieve) cliënt wordt de toegang tot het gebouw ontzegd? |
| De klant wordt geïnformeerd over het gedrag/ daden van de cliënt en over de stappen die tegen hem/haar genomen zijn/worden? |
| Er is aan (psychologische) nazorg gedacht? |
| Uw Arbo-dienst laat u deelnemen aan een training met agressie als thema? |

3 Onderzoeksverantwoording

Dit hoofdstuk laat een min of meer chronologische weergave zien van alle stappen die zijn ondernomen bij het opzetten van het onderzoek vanaf maart 2005 t/m 1 mei 2006 en kan gezien worden als een “Methoden en Materialen” hoofdstuk.

Om meer inzicht te krijgen in de factoren, omstandigheden, preventie en afhandeling van agressie op het spreekuur van de bedrijfsarts wordt gezocht naar kenmerken van bedrijfsarts, agressieve cliënt, spreekuurlocatie en protocollen.

3.1 Keuze voor de onderzoeksmethode

Om een uitspraak te kunnen doen over mogelijke co-factoren en/of predictoren die rapportage van agressie groter maken is een groot aantal respondenten nodig. Daarom is er voor gekozen een landelijke enquête te houden onder de bedrijfsartsen van een aantal grote Arbo-diensten. Ook werd de vragenlijst uitgezet op www.arboforum.net om ‘toevallige passanten’ mee te laten participeren.

De enquête leent zich voor vergelijking met andere onderzoeken die ook een enquête als basis hadden en is vooral geschikt om een goede dwarsdoorsnede van de hele beroepsgroep te maken.

3.2 Onderzoeksgroep

Om te voorkomen dat er storende factoren in de onderzoeksgroep terecht kwamen was er een onderzoeksgroep nodig die aan de volgende voorwaarden voldeed:

- Homogene samenstelling van de onderzoeksgroep^a
- Voldoende groot (>100)
- Makkelijk toegankelijk
- Het werk bestaat voor een groot deel uit dienstverlenende klant-, of cliëntcontacten

De onderzoeksgroep dient ook nadrukkelijk te worden onderscheiden van de doelgroep. Laatstgenoemde kan namelijk ook breder worden getrokken naar ‘arbo-professionals’.

3.3 Referentiegroep

Een online enquête kan slechts beperkt inzicht geven in de responsiepercentages. Om toch iets te kunnen zeggen over vertekening in de onderzoeksgroep, denk daarbij aan de mogelijkheid dat bedrijfsartsen die eerder met agressie in aanraking zijn gekomen meer geneigd kunnen zijn om met dit onderzoek mee te doen, is een referentiegroep opgenomen als extra controle. Deze bestond uit artsen werkzaam bij Achmea Arbo op lokaties Den Haag en Rotterdam. Deze kregen op een professionaloverleg een papieren versie van de enquête (bijlage C), waarbij de respons 100% was.

3.4 Afwijkende vraagstelling in dit onderzoek

In eerdere onderzoeken is gekozen om ook de provincie mee te nemen als item in het onderzoek. In dit onderzoek is daar bewust niet voor gekozen omdat is gebleken dat dit geen factor van betekenis was. In plaats hiervan is gekozen voor een stadse, industriële of landelijke omgeving.

In plaats van de vraag te stellen of er in het laatste jaar nog een agressie-incident had plaatsgevonden om de prevalentie van agressierapportage vast te stellen, is gekozen voor een carrièrebrede prevalentie. Hiermee valt wel de trend van het laatste jaar weg. Wanneer je uitgaat van het cumulatief aantal dienstjaren als bedrijfsarts en het cumulatief aantal vermelde agressie-incidenten kan dan een uitspraak worden gedaan over de prevalentie van agressierapportage.

^a Om zoveel mogelijk verstorende invloeden als opleidingsniveau te vermijden

3.5 Stappenplan

Medio mei 2005 is er een papieren versie uitgezet onder bedrijfsartsen van Achmea Arbo in Rotterdam en Den Haag. De responspercentages waren 100% en vormden daarmee de referentiegroep voor de rest van de ondervraagden.

In diezelfde periode is er een domeinnaam gehuurd: www.arboforum.net. Deze werd met opensource software ingericht, waaronder een enquêtemodule: phpSurveyor 0.99rc5. Deze software is in staat een complexe enquête, met een voorwaardelijke vraagstructuur, online open te stellen. Daarnaast bewaart het programma alle individuele responsies in een database en kan deze exporteren naar een exceltabel. Er kan ook basale statistiek mee worden gedaan.

Februari 2006 is er naar de grote Arbo-diensten een verzoek verstuurd (bijlage B), gericht aan de stafartsen en kwaliteitsmanagers, om de bedrijfsartsen te laten meedoen aan de landelijke enquête "agressie in de spreekkamer van de bedrijfsarts" (zie bijlage C). Ook stond deze enquête via een link enige tijd op de voorpagina van het arboforum om toevallige passanten. Op 1 mei 2006 sloot de enquête.

3.6 In- en exclusiecriteria

Inclusiecriteria op basis van zelfuitsluiting: basisartsen werkzaam als bedrijfsarts, bedrijfsartsen in opleiding en geregistreerde bedrijfsartsen.

Exclusiecriteria: alle vragen waren volgens het te volgen stramien verplicht; van de papieren versie werden 3 deelnemers uitgesloten; allen hadden velden, verplicht voor de verwerking, niet ingevuld. Zij die de enquête op papier hadden ingevuld kregen het verzoek deze niet nogmaals in te vullen.

3.7 Dataverwerking

Na het sluiten van de enquête werd de database geëxporteerd naar een exceltabel. Deze werd geschikt gemaakt voor gebruik met SPSS 12. Mw. M. Nauta van de NSPOH werd gevraagd om tabellen en kruistabellen te genereren en analyse te doen in SPSS op basis van de aangeleverde exceltabellen.

De uitkomsten betreffen de rapportage van bedrijfsartsen over de periode waarin zij gewerkt hebben als bedrijfsarts, al dan niet geregistreerd of in opleiding. Hiermee is het onderzoek retrospectief en beschrijvend en transversaal.

4 Uitkomsten van het onderzoek

4.1 Inleiding

Respons op de enquête

Deze enquête kent een onderzoeksgroep en een referentiegroep. De referentiegroep werd samengesteld uit 2 groepen bedrijfsartsen van Achmea Arbo uit Den Haag en Rotterdam die allen een papieren enquête hadden ingevuld. Het responspercentage was bij deze 2 laatstgenoemde groepen 100%.

457 bedrijfsartsen hebben over een periode van 3 maanden de online-enquête ingevuld.

De onderzoeksgroep bestaat uit respondenten van de online-enquête (n=457) plus de referentiegroep: deze zijn dus gepoold door handmatige invoer in de database.

Het totale aantal respondenten van de onderzoeksgroep was 521 (64+457).

4.2 Enquêteopbouw

De enquête is ingedeeld in een aantal categorieën, namelijk vragen die betrekking hebben op:

- persoonsgegevens
- eerdere ervaring met agressie
- de werksituatie
- protocollen m.b.t. / afhandeling na agressie

De vragenlijst staat in bijlage C.

De uitkomsten zijn in dit hoofdstuk geordend weergegeven:

- 4.3 Uitkomsten van de tabellen
- 4.4 Uitkomsten van de kruistabellen
- 4.5 Uitkomsten van analyses

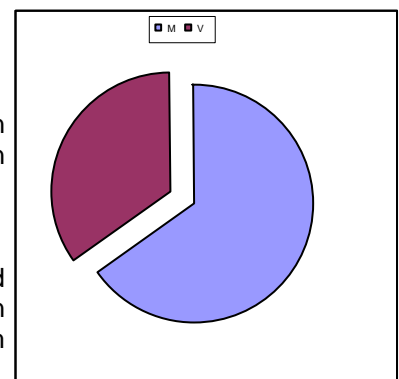
4.3 Tabellen

De volgende gegevens zijn een 'kale' opsomming van de respons uit de enquête (zie bijlage D).

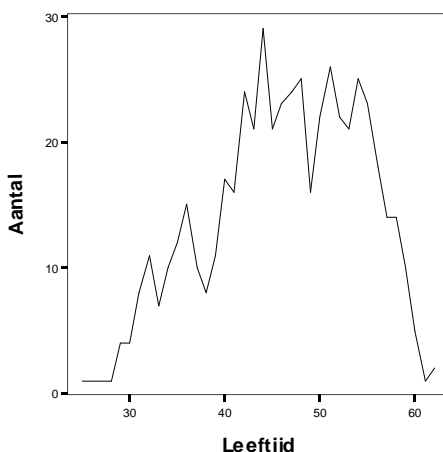
4.3.1 Persoonsgegevens van de respondenten

De gemiddelde gerapporteerde leeftijd werd berekend op 46,4 jaar, de minimum leeftijd was 25 jaar en de maximum 62 jaar (zie figuur 1 voor verdeling).

Figuur 1



Figuur 2

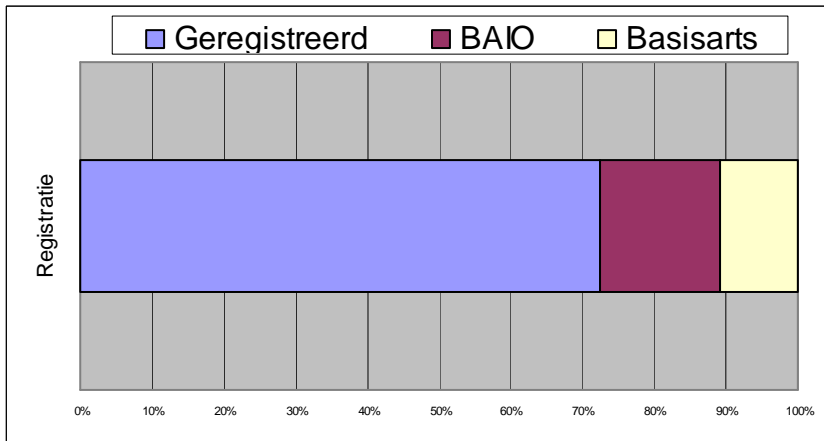


35% van de respondenten was van het vrouwelijk geslacht, 65% dus van het mannelijke (zie figuur 2).

Het gemiddeld aantal dienstjaren werkzaam bij een Arbo-dienst werd berekend op 12,7 jaar, met een minimum van 0 jaar en een maximum van 31 jaar.

Het aantal geregistreerde bedrijfsartsen in de onderzochte groep bedroeg 378 (72,6%), het resterende deel (27,5%) kon gesplitst worden in een groep die wel in opleiding was (16,7%) en een groep die als basisarts dienstbetrekking had (10,8%), zie figuur 3.

Figuur 3 Verdeling opleidingsniveau bedrijfsartsen

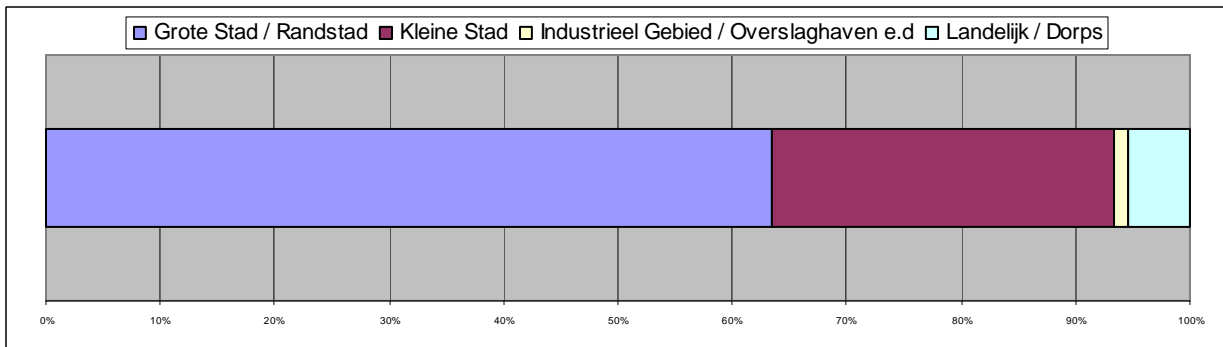


Het grootste deel van de onderzochte populatie gaf aan alleen grote klanten in het pakket te hebben (50,2%). Iets meer dan een kwart (26,1%) gaf aan een verdeling van 25%MKB / 75% grote klanten te bedienen. Slechts 1/12 deel had een evenredige verdeling MKB / grote klanten, 7,9% gaf aan een verdeling te hebben van 75% MKB / 25% grote klanten. De kleinste groep (5,6%) gaf aan alleen MKB in het pakket te hebben.

Alle Arbo-diensten die zijn aangeschreven om aan de enquête mee te doen, hebben dat ook gedaan. Achmea Arbo: 166 respondenten, ArboUnie: 138, ArboNed: 94, Commit: 56, Ardyn: 41, Maetis Arbo: 16, Schermer, Trommel & De Jong: 6, anders: 4.

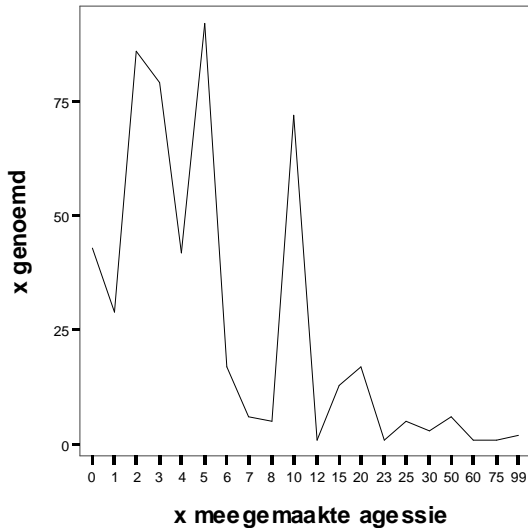
Op de vraag: "in wat voor omgeving werkt u?" gaf 63,6% aan in een grote stad / randstad te werken, 29,8% werkt in een kleine stad, 5,4% werkt in een landelijk / dorpse omgeving en slechts 1,3% in een industrieel gebied / overslaghaven (zie figuur 4).

Figuur 4 Verdeling spreekuurlocaties over regionale kenmerken



4.3.2 Ervaringen van de respondenten met agressie

Figuur 5



172 respondenten (33%) gaven aan in hun carrière met fysiek geweld te zijn geconfronteerd. De verdeling ziet u in figuur 5.

15 van die 172 respondenten gaven 15 (8,7% van deze groep, 2,9% van de totale groep) aan dat er letsel was ontstaan bij de bedrijfsarts.

De vraag: "heeft u ooit verbaal geweld in de spreekkamer meegemaakt?" werd door 462 (88,7%) met "ja" beantwoord, 59 (11,3%) gaven aan dat nog niet meegemaakt te hebben.

Van deze groep van 462 gaven 44 (9,5% van deze groep, 8,5% van het totaal) aan psychologische problemen te hebben overgehouden. 38 respondenten (86,4% van deze groep, 7,3% van de totale groep) gaven aan dat er geen nazorg was geregeld.

259 respondenten hebben de opleiding van de agressor(s) als laag ingeschat, 80 als middelbaar, 9 als hoog. Daar 172 respondenten aangegeven hebben fysiek geweld en 462 verbale agressie te hebben meegemaakt, lijkt hier een 'gat' van 114 respondenten te zijn (zie: Discussie).

4.3.3 De werksituatie

259 artsen (50%) gaven aan voornamelijk op lokatie van de Arbo-dienst te werken, 107 voornamelijk op lokatie van de klant en 155 op beide lokaties. 262 artsen (50%) werken dus regelmatig extern.

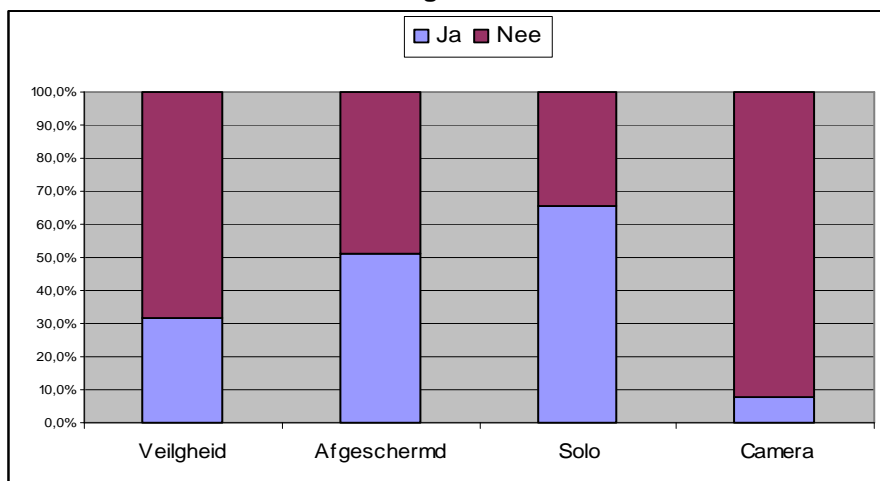
Op de vraag of de inrichting van de spreekuurlokatie is bedacht op veiligheid antwoordden 357 (68,5%) met "nee" (zie ook figuur 6).

De vraag of er zich op de spreekuurlokatie, zowel op de Arbo-dienst als op de lokatie van de klant, mensen kunnen begeven die daar niets te zoeken hebben / onvoldoende is afgeschermd beantwoordden 265 respondenten (50,9%) met "ja".

343 artsen (65,8%) gaven aan regelmatig alleen te werken (geen back-up van collega's) op de spreekuurlokatie. 632 agressiegevallen gerapporteerd in deze enquête komen van artsen die regelmatig solistisch werken.

Op 92,1% van de spreekuurlokaties is geen cameratoezicht.

Figuur 6



4.3.4 De afhandeling na een agressie-incident / protocollen van de Arbo-dienst

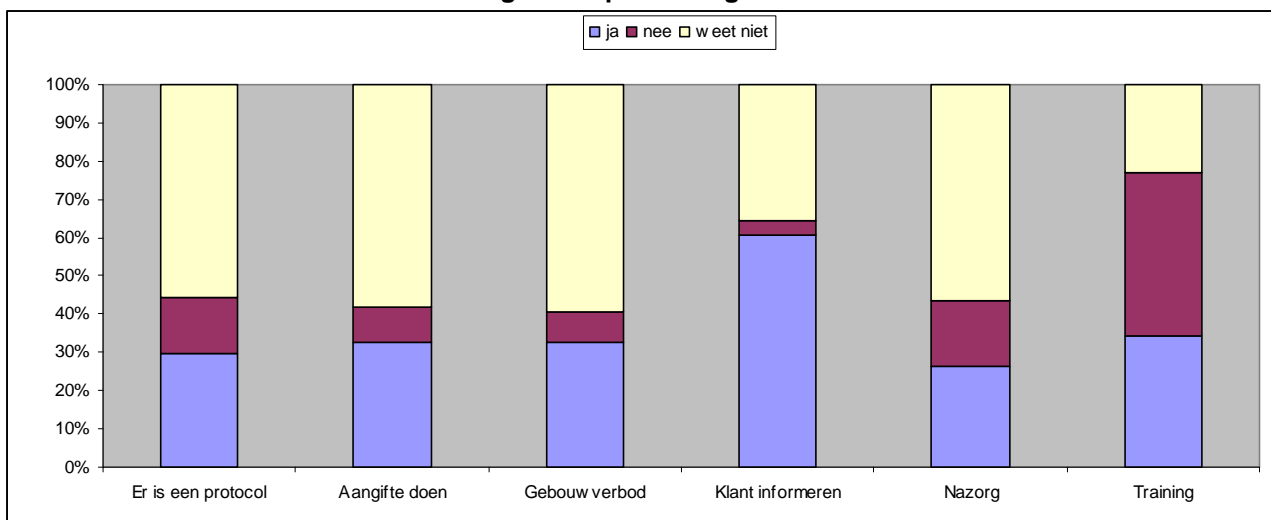
Zie voor een opsomming figuur 7.

- 29,6% van de respondenten geeft aan met zekerheid te weten dat er een protocol is hoe te handelen bij/na een agressie-incident. 14,6% geeft aan met zekerheid te weten dat er geen protocol bestaat en 55,9% weet het niet.

De enquêtevragen hierna gaan in op een aantal belangrijke items die in een agressieprotocol zouden kunnen staan.

- 58,2% weet niet of er n.a.v. een fysieke geweldpleging altijd aangifte wordt gedaan bij de politie; 9,0% geeft aan dat zeker niet te doen
- 59,5% weet niet of na een geweldsincident de agressor de toegang tot het gebouw wordt ontzegd; 7,7% geeft aan dat dit zeker niet het geval is
- 60,8% informeert de werkgever van de agressieve cliënt over wat er is voorgevallen en de stappen die zijn ondernomen (of nog te nemen zijn); daar tegenover staat dat 39,2% dit niet doet of niet weet
- 56,6% weet niet of er psychologische nazorg geboden wordt aan de arts die onderwerp is geweest van een agressie-incident; 16,9% geeft aan dat dit zeker niet zo is
- 42,8% rapporteert dat de eigen Arbo-dienst zeker geen cursus aanbiedt met als thema 'omgaan met agressie' of iets dergelijks; 23,0% weet het niet

Figuur 7 opsomming 4.3.4



4.4 Kruistabellen

Analyse op de kruistabellen in SPSS werd door mw. M. Nauta (NSPOH) uitgevoerd met de Cramers V test en de t-test voor gelijkheid van gemiddelden. Hier volgt een overzicht van de niet-significante, significante en indicatieve resultaten.

Uit SPSS staan hier de resultaten significante testen, de tabellen staan in bijlage E en F, de niet significante in bijlage G.

4.4.1 Man/vrouw verschillen

(Zie 4.4.2 e.v.) Significante verschillen zijn gevonden voor vraag 11, 16, 23 en 24.

- 11: **Zo Ja: was (psychologische) nazorg geregeld?**
 16: **Hoe vaak heeft u tijdens uw carrière agressie meegemaakt?**
 23: **Bij fysiek geweld doen we altijd aangifte bij de politie**
 24: **De (agressieve) cliënt wordt de toegang tot het gebouw ontzegd**

Item 1 (Vraag 11). 99 van de 172 gaven aan dat er geen nazorg was geregeld (57,6% van deze groep, 19,0% van de totale groep, zie onderstaande tabel). Opvallend en significant is dat 100% van de vrouwen hier aangaven dat er geen psychologische nazorg was geregeld terwijl 89,2% van de mannen hier met “nee” hebben geantwoord.

Item 2 (vraag 16).

Tabel 1 Gemiddelden agressie-incidenten mannen vs. vrouwen

| | Geslacht | N | Gemiddelde | Std. Deviatie |
|---------------------|----------|-----|------------|---------------|
| Agressie frequentie | M | 339 | 7,37 | 11,581 |
| | V | 182 | 4,89 | 4,952 |

Er blijkt een significant verschil te bestaan tussen mannen en vrouwen voor wat betreft het aantal geschatte agressie-incidenten wat men heeft meegemaakt over de gehele carrière: 339 mannen rapporteerden gemiddeld 7,4 incidenten te hebben meegemaakt, bij vrouwen lag dat gemiddelde op 4,9.

Item 3 (vraag 23). 58,2% van de respondenten gaf aan niet te weten of men na fysieke agressie aangifte doet. Dit geldt voor 67,7% van alle vrouwen en 53,1% van alle mannen. Meer mannen geven aan te weten dat men na fysieke agressie aangifte doet bij de politie: 37,5% t.o.v. 24,2% vrouwen. Vrouwen zijn minder zeker of dit dient te gebeuren: 67,6% t.o.v. 53,1% van de mannen.

Item 4 (vraag 24). 10,4% van de vrouwen geeft aan t.o.v. 6,2% van de mannen dat een agressieve cliënt geen ontzegging van toegang tot het gebouw opgelegd krijgt na een agressie-incident. Deze verhouding is vrijwel gelijk aan het aantal mannen (38,3%) die aangeven dat er wel een bouwverbod wordt opgelegd t.o.v. het aantal vrouwen (22,5%).

4.4.2 Dienstjaren

Er is één significant verschil gevonden voor vraag 9.

Vraag 9: **Heeft u ooit fysiek geweld in de spreekkamer meegemaakt?**

Item 5 (vraag 9). Bedrijfsartsen die met “ja” antwoordden hadden een gemiddeld aantal dienstjaren van 13,7 ten opzicht van hen die de vraag met “nee” hadden beantwoord: 12,1 dienstjaren.

4.4.3 Wel/niet geregistreerd

Significante verschillen zijn gevonden voor vraag 9 en 17.

Vraag 9: **Heeft u ooit fysiek geweld in de spreekkamer meegemaakt?**

Vraag 17: **Ik werk voornamelijk op lokatie bij een klant / op de spreekuurlokatie van de Arbo-dienst**

Item 6 (vraag 9). Meer geregistreerde bedrijfsartsen (37,0%) dan niet geregistreerde (22,4%) gaven aan fysieke agressie op het spreekuur te hebben meegemaakt.

Item 7 (vraag 17). Meer niet-geregistreerde bedrijfsartsen gaven aan dat de spreekuurlokatie op de lokatie van de Arbo-dienst was (zie tabel 2).

Tabel 2 Spreekuurlokatie vs. registratie

| | Klant | Arbo-dienst | Evenveel |
|--------------------|-------|-------------|----------|
| Niet geregistreerd | 16,1% | 58,7% | 25,2% |
| Geregistreerd | 22,2% | 46,3% | 31,5% |

4.4.4 Wel/niet in opleiding

Vraag 12 en 19 gaven hier significante verschillen.

Vraag 12: **Heeft u ooit verbaal geweld in de spreekkamer meegemaakt?**

Vraag 19: **Op de spreekuurlokatie kunnen mensen rondlopen die er niets te zoeken hebben (onvoldoende afgeschermd)**

Item 8 (vraag 12). Bedrijfsartsen in opleiding (BAIO, 89,7%) rapporteerden meer verbale agressie dan niet-geregistreerde bedrijfsartsen niet-in-opleiding (BANIO, 76,8%).

Tabel 3 Ongeregistreerd vs. agressierapportage

| Niet geregistreerde groep | | Nee | Ja |
|---------------------------|-----|-------|-------|
| In opleiding | Nee | 23,2% | 76,8% |
| | Ja | 10,3% | 89,7% |
| Totaal | | 22 | 121 |
| | | 15,4% | 84,6% |

Item 9 (vraag 19). 42,9% van de BANIO's ten opzichte van 59,8% van de BAIO's gaven aan dat ze de spreekuurlokatie onvoldoende afgeschermd vonden.

4.4.5 Klanttype

Significante resultaten zijn gevonden voor vraag 10, 17, 18, 20 en 22.

Vraag 10: **Zo ja: was er sprake van letsel (bij de bedrijfsarts)?**

Vraag 17: **Ik werk voornamelijk op lokatie bij een klant / op de spreekuurlokatie van de Arbo-dienst**

Vraag 18: **De inrichting van mijn spreekuurlokatie is bedacht op veiligheid (extra deur/bedrijfsarts is het eerst bij de deur, alarmknop enz.)**

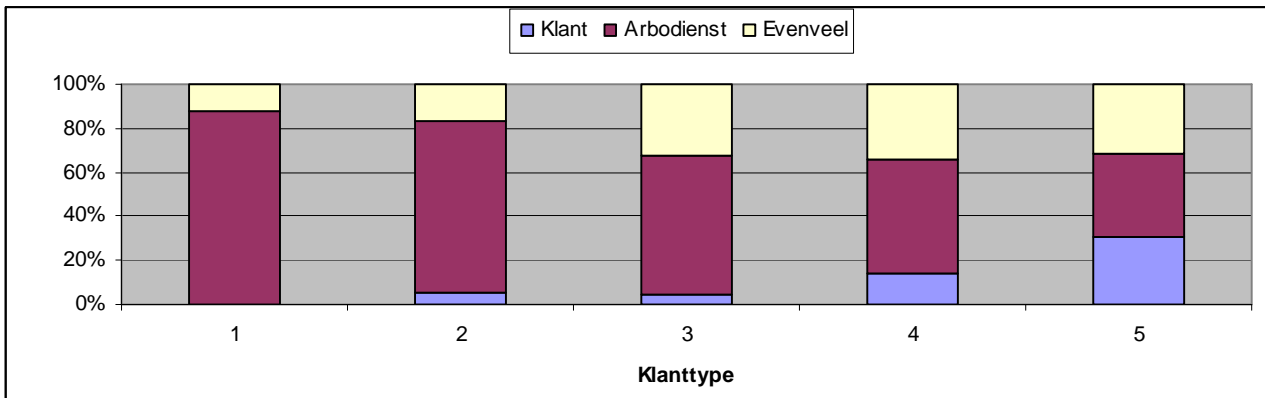
Vraag 20: **Soms of met enige regelmaat draai ik spreekuren alleen (er zijn geen collega's in directe omgeving van de spreekuurlokatie)**

Vraag 22: **Onze Arbo-dienst heeft een protocol betreffende agressieve cliënten op het spreekuur**

Item 10 (vraag 10). Schade bij de bedrijfsarts, fysiek of psychisch, na fysieke agressie wordt bijna evenredig gerapporteerd door bedrijfsartsen met óf alleen grote klanten óf alleen MKB. De bedrijfsartsen met een evenredige verdeling van grote klanten en MKB rapporteerden de meeste schade (17,9%).

Item 11 (vraag 17). Bedrijfsartsen met slechts MKB in het pakket werken niet enkel en alleen op lokatie bij de klant, maar voornamelijk op de spreekuurlokatie van de Arbo-dienst (89,7% n=29). Naarmate er meer grote klanten bij komen in het pakket van de bedrijfsarts, neemt het percentage bedrijfsartsen die bij de klant op lokatie werken toe en die op de Arbo-dienst werken af (zie figuur 8).

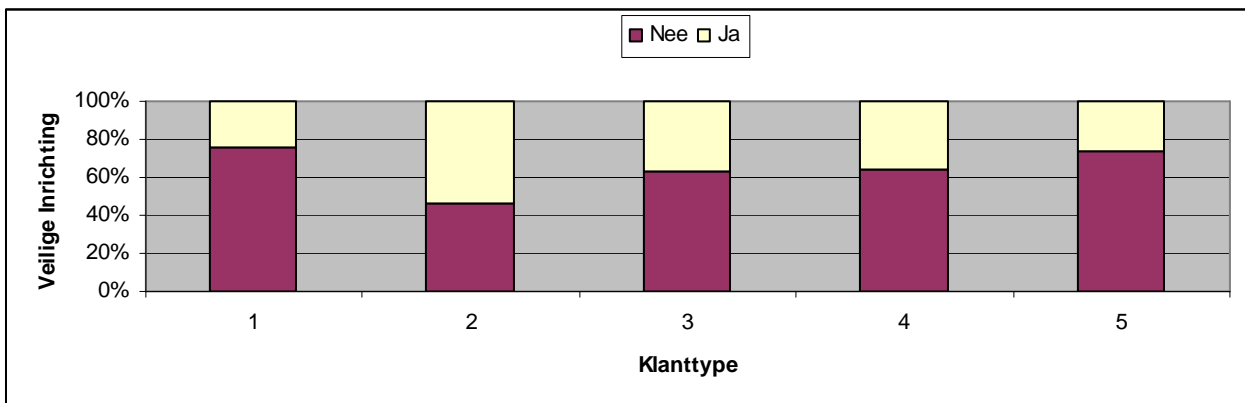
Figuur 8 Klanttype portefeuille bedrijfsarts vs. spreekuurlokatie



Type klant: 1= 100% MKB 2=75%MKB/25% grote klant 3=50% MKB/50% grote klant 4=25%MKB/75% grote klant 5=100% grote klant

Item 12 (vraag 18). Het overgrote deel van de bedrijfsartsen, ongeacht klanttype, rapporteert dat de inrichting van de spreekuurlokatie niet is bedacht op veiligheid (68,5%). Hierop is één uitzondering: bedrijfsartsen met 75% MKB en 25% grote klanten (zie figuur 9).

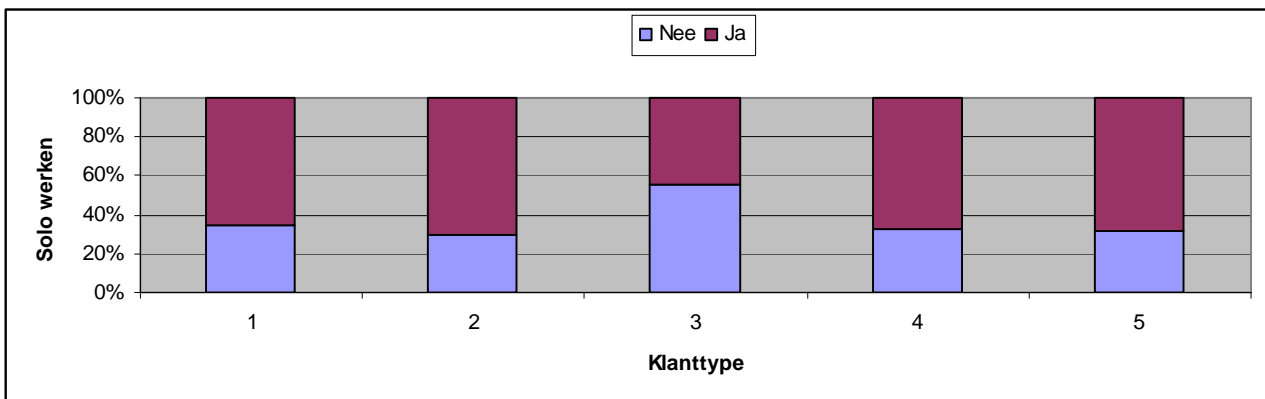
Figuur 9 Veiligheid spreekuurlokatie vs. klanttype



Type klant: 1= 100% MKB 2=75%MKB/25% grote klant 3=50% MKB/50% grote klant 4=25%MKB/75% grote klant 5=100% grote klant

Item 13 (vraag 20). Solistisch werken op een lokatie wordt regelmatig gedaan door alle artsen (65,8%), ongeacht het klanttype. Bedrijfsartsen met een evenredige verdeling MKB en grote klanten doen dit echter het minst (44,2%, zie figuur 10).

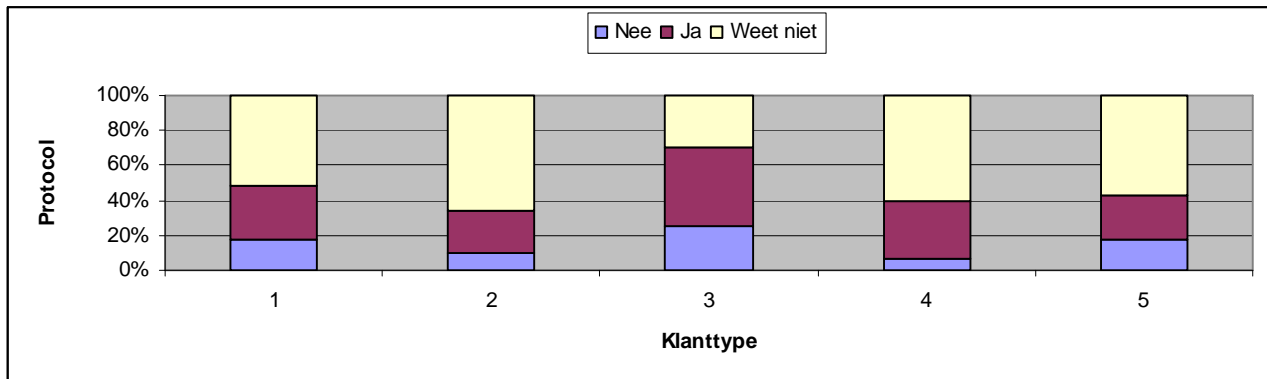
Figuur 10 Solo werken vs. klanttype



Type klant: 1= 100% MKB 2=75%MKB/25% grote klant 3=50% MKB/50% grote klant 4=25%MKB/75% grote klant 5=100% grote klant

Item 14 (vraag 22). Eenzelfde resultaat voor de bedrijfsartsen met een evenredige verdeling van klanttype MKB en grote klanten is gevonden voor de kennis over de aanwezigheid van een agressieprotocol. Waar de overgrote meerderheid van artsen met alle andere klanttypes aangeeft niet te weten of de Arbo-dienst een protocol over agressie heeft, geeft 44,2% van de bedrijfsartsen in de genoemde categorie aan dat er wel een protocol is. De eerstvolgende categorie die met zekerheid aangeeft dat er een protocol is komt op 33,1%; gemiddeld alle bedrijfsartsen op 29,6% (zie figuur 11).

Figuur 11 Protocol vs. klanttype



Type klant: 1= 100% MKB 2=75%MKB/25% grote klant 3=50% MKB/50% grote klant 4=25%MKB/75% grote klant 5=100% grote klant

4.5 Regressieanalyse: het onderlinge gewicht van risicofactoren

Gezocht werd naar de voorspellende combinatie van de volgende kenmerken:

- Man / vrouw
- Leeftijd <35jr / >55jr
- Geregistreerd / niet geregistreerd
- In opleiding / niet in opleiding
- Solo werken / niet solo werken
- Dienstjaren <5jr / >5jr

Uit deze analyse werd gevonden dat de kenmerken **geslacht EN regelmatig alleen werken op lokatie (solo^b)** samen 2.4% van de spreiding verklaren in het aantal gemelde agressiegevallen (R^2 -toets).

De relatieve kansen werden berekend (zie bijlage F en tabel 4):

Tabel 4

| | |
|------------------------------------|-------------|
| een solo werkende man: | 2,19 |
| een niet-solo werkende man: | 1,60 |
| voor een solo werkende vrouw: | 1,58 |
| voor een niet-solo werkende vrouw: | 1,00 |

Hieruit volgt dat een man een meer dan 2 maal zo grote kans heeft op agressie mee te maken wanneer hij solo werkt ten opzichte van een vrouw die niet solo werkt.

^b Solo wil zeggen: werkt alleen, zonder aanwezigheid van andere collega's of ondersteuning.

5 Validiteit van het onderzoek: discussie

5.1 Inleiding

De discussie over de uitkomsten van dit onderzoek is verdeeld over een aantal paragrafen:

- Uitvoeringsproblemen
- Literatuur
- Kruistabellen en analyses

De nadruk van de discussie ligt op de uitkomsten die een samenhang lijken te hebben met antwoorden die een hogere respons gaven op de onderzoeksvragen. Daar tabellen gezien kunnen worden als 'kale uitkomsten', kan hierover niet veel discussie ontstaan, zeker niet na toetsing met de referentiegroep waar werd geconstateerd dat die van de onderzoeksgroep niet significant afweek. Zoveel mogelijk is de indeling gevolgd uit hoofdstuk 4. Na de discussie over de bevindingen in de literatuur en de uitvoeringsproblemen wordt ingegaan op de bevindingen en geëindigd word met een overzicht van de bevindingen op de onderzoeksvragen.

5.2 Uitvoeringsproblemen

Wegens tijdgebrek is de papieren enquête bij Achmea Arbo in Utrecht komen te vervallen, Breda, Amsterdam en Eindhoven waren door te weinig respons niet bruikbaar om tot de referentiegroep gevoegd te worden.

Bij de antwoorden van vraag 14 over het geschatte opleidingsniveau lijkt er een 'gat' van 114 respondenten te zijn. Dit komt omdat er in de papieren versie meerdere antwoorden waren aangekruist en in de online enquête de vraag niet verplicht was gesteld; dit is halverwege bijgesteld naar een verplicht te beantwoorden vraag. Hierom is de parameter als indicatief meegenomen.

Het verzoek tot participatie aan het enquêteonderzoek is gedaan via het medium e-mail. De stafartsen van grote Arbo-diensten werden aangeschreven (zie bijlage B). Het was echter niet te controleren of e-mails goed waren doorgekomen. In een enkel geval bleven deelnames uit van 1 grote Arbo-dienst die daarna opnieuw werd gevraagd te participeren. Het was om deze reden dat er geen responsiepercentages werden berekend voor de verschillende Arbo-diensten. Er is wel een schatting op de totale beroepsgroep te maken:

- in Nederland zijn ongeveer 2050 geregistreerde bedrijfsartsen werkzaam. Wanneer we uitgaan van de aantallen in de groep respondenten (72,5% (n=378) geregistreerde en 27,5% (n=143) niet geregistreerd of in opleiding) dan kan gezegd worden dat $(378/2050 \times 100\% =)$ 18% van de beroepsgroep heeft meegedaan aan de enquête.

In andere onderzoeken is er gebruik gemaakt van een parameter 'regio', waarbij werd gezocht naar verschillen per provincie. Eén regio kan echter meerdere kenmerken hebben zoals: dorps, stedelijk, overslaggebied etc.

5.3 Literatuur

Er zijn veel omschrijvingen van het begrip agressie. Ook een term als 'agressie op de werkplek' wordt vaak slechts in verband gebracht met zaken die onder werktijd gebeuren. Waar de meeste definities op tekort schieten om in dit onderzoek als maatstaf te dienen is dat het verbale aspect erin niet is meegenomen. Een definitie waarbij kort en bondig wordt neergezet dat de intentie van de dader/agressor de belangrijkste factor is, kon niet worden gevonden. Hierom is uitgeweken naar een eigen definitie: Agressie betreft alle handelingen waarmee een agressor via intimidatie een bepaald doel wil bereiken. Dit is een nieuwe definitie die ongetwijfeld ook niet volledig is bij het toepassen ervan op andere vraagstukken.

Er blijkt vanuit de literatuur geen eenduidig cijfer te bestaan op het vóórkomen van agressie in geneeskundige dienstverlening.

Giessen kwam met diens onderzoek (14) tot de conclusie dat het wel meevalt met die agressie op het spreekuur van huisartsen, getuige ook de titel "een mythe ontzenuwd". Een grote confounder in dit

onderzoek is echter dat het uitgang van de notities in de medische kaart. Men kan zich afvragen hoe zeer men na een incident nog in staat is koelbloedig die aantekeningen te maken. Sterker nog: de mate van 'aantekeningentrouw' zal waarschijnlijk omgekeerd evenredig zijn met de ernst van de agressie. Hierbij is het nog de vraag of iedere huisarts evenveel noodzaak ziet dit soort incidenten te noteren. Kortom, het beschreven onderzoek gaat slechts over de gevallen waar de huisarts in staat was of er de noodzaak van inzag om het incident in de medische kaart te benoemen.

In het onderzoek van Soethout (9) werd vastgesteld dat het aandeel werkgevers die rapporteerde dat 'veel niet gemeld werd' toenam van 13% in 1995 naar 20% in 1999. Met name verbale agressie was een van de vormen die nauwelijks of niet gemeld werden.

Mogelijke verklaringen voor deze oneendige cijfers zouden kunnen zijn dat niet het aantal incidenten is toegenomen maar de ernst van de agressie of de aandacht er voor.

5.4 Uitkomsten enquête: kruistabellen en analyses

Voorzichtigheid is geboden bij het concluderen dat de vermelde agressiecijfers ook werkelijk het risico op agressie vertegenwoordigen. Hoewel met de referentiegroep is aangetoond dat er geen scheve verhoudingen zijn ten aanzien van de responsies in de onderzoeksgroep, hebben we het steeds over de beleving van de enquêteparticipaat. Met het grote aantal respondenten kan hier echter met hoge waarschijnlijkheid gesteld worden dat beleving en werkelijkheid dicht bij elkaar liggen.

5.4.1 Man/vrouw verschillen

(Zie 4.4.1 e.v.) Significante verschillen zijn gevonden voor vraag 11, 16, 23 en 24.

Item 1 (Vraag 11). Als 182 vrouwen samen 2003 jaar werkervaring delen en hierin 890 gevallen van agressie hebben meegemaakt dan zal de prevalentie per persoon per jaar liggen op $890/2003 = 0,44$. Voor mannen is dit cijfer 0,54. Dat dit een significant verschil oplevert kan misschien worden verklaard doordat het grootste deel van de beroepsbevolking bestaat uit mannen (CBS^c). Ongelijkheid van geslacht kan ook een remmende invloed hebben op het tonen van emoties. Bij een 65%:35% verdeling (M:V) kan gesteld worden met de eerdere cijfers van het CBS dat vrouwen vaker te maken hebben met geslachtsongelijkheid tijdens het spreekuur. Het is ook mogelijk dat er in de onderzoeksgroep meer parttimers in de groep vrouwelijke bedrijfsartsen zitten. Hierdoor is het cijfer met het cumulatief aantal dienstjaren voor vrouwen een overrapportage waardoor de berekening van het aantal gevallen agressie per persoon per jaar te laag uitkomt.

Item 2 (vraag 16). 100% van de vrouwen die antwoordde op de vraag of er na fysieke agressie nazorg werd geleverd gaven hierin aan dat dit niet zo was ten opzichte van 89% van de mannen. De eerste vraag die moet worden beantwoord is of sprake is van 'niet weten' of 'was er werkelijk geen nazorg?'. Wanneer we kijken of er man/vrouw verschillen zijn ten aanzien van het weten of er een protocol aanwezig is voor agressie-incidenten zien we echter geen verschillen. Een mogelijke verklaring is dat vrouwen verschillend rapporteren vanuit een verschil in behoefte om zulke ervaringen met anderen te delen om tot verwerking te komen. Men kan zich ook afvragen of vrouwen in het algemeen minder assertief zijn in het eisen van nazorg of vrouwen in een organisatie evenveel aandacht krijgen in vergelijking met mannen.

Item 3 (vraag 23). Meer mannen geven aan te weten dat men na fysieke agressie aangifte doet bij de politie: 37,5% t.o.v. 24,2% vrouwen. Vrouwen zijn minder zeker of dit dient te gebeuren: 67,6% t.o.v. 53,1% van de mannen. Eerder werd al gesteld dat het niet kan liggen aan de onbekendheid met protocollen. Wat mee kan spelen is dat verschillende Arbo-diensten een verschillend beleid voeren en dat de man/vrouw verhouding over dit kenmerk scheef is verdeeld over de enquêterespondenten. Zie ook verklaringen onder item 2. Verder is hier geen goede verklaring voor te geven.

Item 4 (vraag 24). 10,4% van de vrouwen geeft aan t.o.v. 6,2% van de mannen dat een agressieve cliënt geen ontzegging van toegang tot het gebouw opgelegd krijgt na een agressie-incident. Deze verhouding is vrijwel gelijk aan het aantal mannen (38,3%) wat aangeeft dat er wel een bouwverbod wordt opgelegd t.o.v. het aantal vrouwen (22,5%). Ook de scheve verdeling, genoemd in de vorige alinea kan een factor zijn. Eigenlijk is hier geen goede verklaring voor te geven.

^c CBS-cijfers over 2005, beroepsbevolking: V=42%, M=57%.

5.4.2 Dienstjaren

Er is één significant verschil gevonden voor vraag 9.

Item 5 (vraag 9). Bedrijfsartsen met meer dienstjaren rapporteerden meer agressie over de hele carrière. Het is logisch te veronderstellen dat meer dienstjaren bij een gelijkblijvende kans op agressie meer gevallen van agressie zal opleveren. Hoewel je kunt aannemen dat een bedrijfsarts met meer ervaring ook kundiger wordt in het deëscalieren van agressie tijdens het spreekuur, is het maar de vraag of dit ook geldt voor het ontstaan ervan. De bedrijfsarts heeft immers geen controle over het steeds mondiger worden van cliënten.

5.4.3 Wel/niet geregistreerd

Significante verschillen zijn gevonden voor vraag 9 en 17.

Item 6 (vraag 9). Meer geregistreerde bedrijfsartsen dan niet geregistreerde gaven aan fysieke agressie op het spreekuur te hebben meegemaakt: 37,0% tegenover 22,4%. Het is aannemelijk dat de groep geregistreerde bedrijfsartsen relatief meer dienstjaren hebben dan de niet geregistreerden. Dit klopt ook met de database-gegevens: 378 geregistreerde bedrijfsartsen zijn goed voor een werkervaring van 5749 jaar en dat is een gemiddelde van 15,2 jaar; de groep niet-geregistreerden bedraagt 143 en is goed voor 843 jaar: een gemiddelde van 5,9 jaar. Daarmee is afdoende verklaard waarom deze groep meer agressie rapporteerde.

Item 7 (vraag 17). Meer niet-geregistreerde bedrijfsartsen gaven aan dat de spreekuurlocatie op de lokatie van de Arbo-dienst was. Dit is wellicht omdat een beginnende bedrijfsarts vaak begint met medische keuringen en hierdoor ook in de inwerkperiode makkelijker bij collega's kan binnenlopen voor advies.

5.4.4 Wel/niet in opleiding

Vraag 12 en 19 gaven hier significante verschillen.

Item 8 (vraag 12). Bedrijfsartsen in opleiding rapporteerden meer verbale agressie dan niet-geregistreerde bedrijfsartsen niet-in-opleiding (BANIO). Ook hier geldt dat er meer dienstjaren zijn gemaakt door de eerstgenoemde groep.

Item 9 (vraag 19). Bedrijfsartsen in opleiding geven vaker aan t.o.v. BANIO's dat er op de spreekuurlocatie mensen kunnen rondlopen die er niets te zoeken hebben. Getoetst is of deze groep ook vaker dan laatstgenoemde op lokatie bij een klant de spreekuurlocatie heeft. Dit blijkt inderdaad het geval te zijn; 17 om 6. Eerder is al aangetoond dat bedrijfsartsen in opleiding als groep relatief meer dienstjaren hebben gemaakt dan de BANIO's. Het is logisch te veronderstellen dat, gemiddeld genomen, jonge bedrijfsartsen die net in het vak zijn beland eerst op de thuisbasis ervaring opdoen alvorens te worden uitgezonden naar lokaties bij de klant.

5.4.5 Klanttype

Significante resultaten zijn gevonden voor vraag 10, 17, 18, 20 en 22.

Item 10 (vraag 10). Wanneer we klant type MKB-100% en MKB-75%-25% groot samenvoegen en dit ook doen voor klanttype groot-100% en groot-75%-25% MKB, blijven er 3 typen over: overwegend MKB, evenveel MKB als grote klant en overwegend grote klant; dit om de vergelijking overzichtelijker te maken. De twee uitersten, overwegend MKB en overwegend grote klanten, verschillen niet veel in de rapportage van schade bij de bedrijfsarts na fysieke agressie. De categorie met evenveel MKB als grote klant daarentegen rapporteert significant meer schade na een agressie-incident. Hier is echter voorzichtigheid geboden daar $n=7$. Het is mogelijk dat de bedrijfsarts met een kijk op zowel MKB als op grote klanten het meeste contrast ziet in beide populaties en navenant rapporteert.

Item 11 (vraag 17). Bedrijfsartsen met slechts MKB in het pakket werken niet enkel en alleen op lokatie bij de klant, maar voornamelijk op de spreekuurlocatie van de Arbo-dienst. Naarmate er meer grote klanten bij komen in het pakket van de bedrijfsarts, neemt het percentage bedrijfsartsen die bij de klant op lokatie werken toe en die op de Arbo-dienst werken af. Een logische reden kan zijn dat de meeste MKB klanten te klein zijn om zoveel bedrijfsartsuren in te kopen dat daar een dagtaak voor een bedrijfsarts aan zit; pas dan is het interessant voor een klant om de bedrijfsarts op lokatie te nemen.

Item 12 (vraag 18). Het overgrote deel van de bedrijfsartsen, ongeacht klanttype, rapporteert dat de inrichting van de spreekuurlokatie niet is bedacht op veiligheid (68,5%). Hierop is één uitzondering: bedrijfsartsen met 75% MKB en 25% grote klanten. Hier is geen goede verklaring voor te bedenken.

Item 13 (vraag 20). Solistisch werken op een lokatie wordt regelmatig gedaan door alle artsen (65,8%), ongeacht het klanttype. Bedrijfsartsen met een evenredige verdeling MKB en grote klanten doen dit echter het minst (44,2%). Zelfs wanneer we aannemen dat ook de spreekuurlokatie op de Arbo-dienst wel eens verlaten is, op een bedrijfsarts na, is hier geen goede verklaring voor te vinden.

Item 14 (vraag 22). Eenzelfde resultaat voor de bedrijfsartsen met een evenredige verdeling van klanttype MKB en grote klanten is gevonden voor de kennis over de aanwezigheid van een agressieprotocol. Waar de overgrote meerderheid van artsen met alle andere klanttypes aangeeft niet te weten of de Arbo-dienst een protocol over agressie heeft, geeft 44,2% van de bedrijfsartsen in de genoemde categorie aan dat er wel een protocol is. De eerstvolgende categorie die met zekerheid aangeeft dat er een protocol is komt op 33,1%; gemiddeld alle bedrijfsartsen op 29,6%.

Misschien is het werk van de bedrijfsarts met een evenredige mix van MKB en grote klanten dusdanig veeleisend dat kennis van zaken meer noodzaak is. Aan de andere kant kunnen de agenda's aan de MKB zijde wel een gat laten vallen waardoor er tijd over blijft zich te verdiepen in zaken die anders erbij in schieten, zoals de eigen protocollen lezen. Waarom dit niet ook gebeurt bij artsen die slechts MKB hebben valt niet goed te verklaren.

5.4.6 Combinatie van factoren

Gevonden werd dat de combinatie van solistisch werken en bedrijfsarts van het mannelijk geslacht een 2x zo hoge kans gaf op agressie. In item 1 van 5.4.1 werd al eerder aangehaald dat geslachtsongelijkheid minder emotie/agressie tijdens het spreekuur kan geven ten faveure van de vrouwelijke bedrijfsarts. Dit werkt omgekeerd voor de man. Daarnaast is het mogelijk dat een cliënt het gevoel kan hebben, wanneer deze wordt gezien door een solistisch werkende bedrijfsarts, zonder aanwezigheid van getuigen, ongestraft met meer wangedrag weg te kunnen komen. Er is dus geen goede verklaring voor te vinden.

5.5 Onderzoeksvragen

1. Hoe vaak wordt agressie beleefd in het vak van de bedrijfsarts?

Vergelijking met de onderzoeken van De Martines (20) en Hoven (21) laten het volgende zien:

| | De Martines (n=263) | Hoven (n=117) | Dit onderzoek (n=521) |
|-------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|
| Verbale agressie | 70%(n=184), t=1jr | 47%(n=55), t=1jr | 88,7% (n=462), t=carrière |
| Fysieke agressie | 15%(n=), t=1jr | 8,5%(n=10), t=1jr | 33% (n=172), t=carrière |

Hoven en De Martines gaven echter geen carrièrebrede cijfers waardoor de vergelijking moeilijk is. In het onderzoek van Hoven is over eenzelfde periode vergeleken met het onderzoek van De Martines een lagere frequentie van agressie gemeten. Dat de resultaten uit dit onderzoek hoger liggen was te verwachten vanwege het cumulatieve effect.

Gezien de getallen uit de andere onderzoeken zou je veronderstellen dat het cumulatieve effect veel groter moet zijn over de gehele carrière. Van beide onderzoeken kan echter worden opgemerkt dat er geen sprake was van een referentiegroep waarmee werd getoetst of er scheve verhoudingen bestonden en er bestaat dus de mogelijkheid dat aldaar sprake was van overrapportage door bias. Ook de scherpe definitie van agressie in dit onderzoek zou eerder leiden tot meer rapportage in de enquête waardoor ook de verklaring van een mogelijke onderrapportage hier op stuk loopt. Een sluitende verklaring valt dan ook niet aan te geven.

2. Is er een risico in getal uit te drukken over de kans op agressie tijdens het spreekuur?

Per bedrijfsarts per jaar is er een kans van 0,51 op agressie tijdens het spreekuur, voor vrouwen geldt een iets lager risico nl. 0,44 en voor de man een iets hoger: 0,54.

3. Zijn er kenmerken aan de arboprofessional, klant, cliënt of werklokatie die meer respons geven agressiebeleving?

Man/vrouw verschillen onder bedrijfsartsen

Mannen rapporteerden meer agressie dan vrouwen, ook na correctie voor de groepsgrootte en is dus significant. Wanneer we er van uitgaan dat mannen werkelijk vaker agressie meemaken, dan zou een van de redenen kunnen zijn dat mannelijke cliënten ook vaker veroorzaker zijn van agressie; eerder werd al genoemd de geslachtongelijkheid en het hogere percentage mannen onder de beroepsbevolking. Het is mogelijk dat er geslachtverschillen zijn onder cliënten in een claim-setting nl. dat mannen meer geneigd zijn voor zichzelf op te komen en te confronteren. Verder kan met de huidige onderzoeksgegevens geen sluitende verklaring worden gegeven voor het verschil.

Dienstjaren

Hoe meer dienstjaren, hoe meer agressie wordt gerapporteerd; dit onderwerp is in dit hoofdstuk eerder besproken.

Geschatte opleiding agressor

Het grootste deel van de respondenten schatten het opleidingsniveau van de agressor laag in. Dit is een tabeluitkomst. Wellicht zijn lager opgeleiden minder welbespraakt en bedreven in discussie. Dit zou kunnen leiden tot frustratie wat zich weer kan uiten in agressie.

4. Is er een combinatie van kenmerken die eruit springt?

Geslacht bedrijfsarts is man en solistisch werken; ook dit onderwerp is in dit hoofdstuk eerder besproken.

5. Is de inrichting van de werklokatie i.h.a. bedacht op veiligheid?

| Antwoord | Aantal | Percentage |
|----------|--------|------------|
| Ja | 164 | 31.48% |
| Neen | 357 | 68.52% |

6. Hoe staat het met de bekendheid van de bedrijfsarts ten aanzien van de interne protocollen en afhandeling van een agressie-incident?

| Antwoord | Aantal | Percentage |
|------------|--------|------------|
| Ja | 154 | 29.56% |
| Neen | 76 | 14.59% |
| Niet zeker | 291 | 55.85% |

Hoewel dit evenals het vorige item een tabeluitkomst betreft, kan er wel gespeculeerd worden waarom de bekendheid zo slecht is. Zijn er geen protocollen? Onderzoek bij de referentiegroep toonde aan dat dit niet zo was; er werd evenveel 'weet niet' en 'nee' gerapporteerd bij het bestaan van een protocol. Redenen zouden kunnen zijn: tijdgebrek, gebrek aan voorlichting en de overtuiging dat het niet vaak voorkomt.

5.6 Nader onderzoek

Een belangrijke vraag die gesteld moet worden bij de uitkomsten van dit onderzoek is of er veel part-timers scheef verdeeld zijn over de verschillende kenmerken van de onderzoekspopulatie. Dit kan aanmerkelijk schelen op de uitkomst van de gerapporteerde agressiebeleving. Zo is het aannemelijk dat vrouwen vaker een part-time functie hebben dan mannen. De onderrapportage van vrouwen kan daarmee in een heel ander daglicht komen te staan. Dit is een confounder van zowel dit onderzoek als vorige onderzoeken. Daarnaast is het ook aan te raden om te meten of er ook effect optreedt na implementatie van de aanbevelingen. Het zal dan moeten gaan om een follow-up onderzoek over een periode van bijvoorbeeld 5 jaar waarbij tenminste dezelfde kenmerken terugkomen in de vraagstelling met een aantal aanpassingen / aanvullingen.

Iets wat ook niet goed is onderzocht, omdat dit onderzoek en anderen retrospectief zijn, is of de mate van rapportage van agressie wordt beïnvloed door ernst van incidenten of verhoogde alertheid hierop.

Er is in de vraag naar aantal keren agressie geen scheiding gemaakt in fysieke en verbale agressie.

Om een trend mee te nemen over de jaren is het verstandig bij een vervolgonderzoek (follow-up=prospectief onderzoek) de volgende vragen mee te nemen:

- Hoeveel gevallen van fysieke agressie heeft u in de afgelopen 12 maanden meegemaakt?
- Hoeveel gevallen van verbale agressie heeft u in de afgelopen 12 maanden meegemaakt?
- Hoeveel gevallen van fysieke agressie heeft u in de afgelopen 5 jaar meegemaakt?
- Hoeveel gevallen van verbale agressie heeft u in de afgelopen 5 jaar meegemaakt?

Naast de predictoren geslacht=man en solistisch werken= ja, zijn er ook nog: dienstjaren en een lage opleiding van de cliënt die hogere respons gaven op agressierapportage. Het aantal dienstjaren is een self-fulfilling confounder en kan buiten beschouwing worden gelaten omdat hoe meer dienstjaren iemand heeft deze ook meer meegemaakt zal hebben.

De geschatte opleiding van de cliënt kan een interessante predictor zijn voor bedrijfsartsen die voornamelijk te maken hebben met klanten die vooral laaggeschoold personeel in dienst hebben. De groep respondenten die hier iets anders dan "laag opgeleid" had ingevuld is echter te klein om af te zetten in een regressieanalyse.

De bedrijfsarts met alleen grote klanten rapporteert het minst vaak **schade na agressie**, de bedrijfsarts met evenveel MKB als grote klant rapporteert dit het meest. De bedrijfsarts met alleen MKB rapporteert dit weer minder. Het verschil zou verklaard kunnen worden doordat de bedrijfsarts met evenveel MKB als grote klant het grootste verschil ziet tussen cliënten van beide klanttypes. Een andere verklaring kan zijn dat de bedrijfsarts met alleen MKB 'niet anders gewend' is.

In dit onderzoek wordt verder niet ingegaan op de kosten die agressie tot gevolg kan hebben. Een globale rekensom kan echter wel worden gemaakt. De doorberekende kosten voor een bedrijfsarts ligt op €150,- per uur. Met een werkdag van 8 uur en een declarabiliteit van 75% komt dat neer op een verlies van €900,- per dag. De loonkosten voor een bedrijfsarts kan worden geschat op minimaal €400,- per werkdag. Dit maakt het verlies aan inkomsten voor een Arbo-dienst door uitval van een bedrijfsarts ten gevolge van agressie €1300,- per dag.

6 Conclusies

6.1 Conclusies op de onderzoeksvragen

De conclusies uit dit onderzoek vloeien voort uit een logisch gevolg van de inventarisatie van de antwoorden uit de enquête. Er is dus niet gevraagd aan de beroepsgroep wat men dacht dat nodig was voor verbetering. Uit deze gegevens kunnen de onderzoeksvragen als volgt worden beantwoord:

1. Hoe vaak wordt agressie beleefd in het vak van de bedrijfsarts?

Conclusie: 521 artsen gaven aan samen 3388 (cumulatief, eigen inschatting) gevallen van agressie te hebben meegemaakt. 172 respondenten (33%) gaven aan in hun carrière met fysiek geweld te zijn geconfronteerd. 462 (88,7%) gaven aan ooit verbale agressie te hebben meegemaakt.

2. Is er een risico in getal uit te drukken over de kans op agressie tijdens het spreekuur?

Conclusie: Ja: De prevalentie van gevallen agressie, fysiek of verbaal, per jaar per persoon komt dan uit op gemiddeld 0,51 x een agressiegeval per persoon per jaar.

De gemiddelde kans op agressie, verbaal en/of fysiek, voor een bedrijfsarts 100% is over een tijdsperiode van 2 jaar:

- vrouwen op 0,44 gevallen per jaar
- mannen op 0,54 gevallen per jaar

3. Zijn er kenmerken aan de arboprofessional, klant, cliënt of werklokatie die meer respons geven agressiebeleving?

Conclusie: Er bestaat een grotere kans op agressie bij de volgende kenmerken van de beroepsgroep:

- is man
- langer dienstverband
- solistisch werken

Het belangrijkste kenmerk van werknemers die agressief gedrag vertoonden is dat ze worden ingeschat op laag opgeleid.

Geen invloed hadden: leeftijd, registratie/i.o./arbo-arts, omgeving van de spreekuurlokatie, klantenpakket met grootste deel MKB of grootste deel grote klanten.

4. Is er een combinatie van kenmerken die eruit springt?

Conclusie: Ja: Predictoren voor meer agressierapportage (expositie) zijn: mannelijk geslacht en solistisch werk op een spreekuurlokatie. Deze heeft een meer dan 2x hogere kans op aanraking met agressie dan een vrouw die niet solistisch werkt.

5. Is over het algemeen de inrichting van de werklokatie bedacht op veiligheid?

Conclusie: Er wordt onvoldoende rekening gehouden met veiligheid bij de inrichting van de werklokatie. 2/3 van de onderzoeksgroep gaf aan dat de spreekuurlokaties over het algemeen niet zijn ingericht op veiligheid.

6. Hoe staat het met de bekendheid van de bedrijfsarts ten aanzien van de interne protocollen en afhandeling van een agressie-incident?

Conclusie: Bekendheid met interne protocollen is onvoldoende. Gemiddeld 70% van de artsen zullen eigen invulling geven aan de afhandeling van agressie op het spreekuur.

Bij Achmea Arbo, waar met zekerheid gezegd kan worden dat er voor de aanvang van de enquête wel degelijk een protocol aanwezig was ten aanzien van agressie, is de rapportage als volgt:

- Ja, er is een protocol: 20,5%
- Nee, er is geen protocol: 21,1%
- Weet niet: 58,4%

Naast antwoord op de onderzoeksvragen werden ook nog de volgende conclusies getrokken:

- Nazorg door Arbo-diensten na een agressie-incident wordt als slecht ervaren
- De meeste artsen weten niet of het noodzakelijk is de agressieve cliënt een gebouwverbod op te leggen noch of er na fysieke agressie aangifte moet worden gedaan noch of de klant moet worden geïnformeerd over de wandaden van de cliënt / te ondernemen stappen

6.2 Overall conclusie

Agressie komt bij bedrijfsartsen relatief vaak voor, en eerdere onderzoeken worden hiermee bevestigd. Agressie met fysiek geweld komt op 15% per jaar en verbale agressie op 70%. De resultaten uit dit onderzoek komen uit op een percentage fysieke agressie van 33% en verbale agressie van 89% carrièrebreed.

Er zijn knelpunten geconstateerd op:

- de inrichting van spreekuurlokaties
- voorlichting en training
- de nazorg na een agressie-incident

Met de aanwezigheid van of bekendheid met protocollen over hoe om te gaan met agressie-incidenten is het slecht gesteld.

We hebben het hier dus over een belangrijk probleem waarbij er van de kant van Arbo-dienst en arbo-professional actie moet worden verwacht.

De belangrijkste combinatie van kenmerken die een duidelijk verhoogd risico op agressie geeft is **solistisch werken op een spreekuurlokatie en mannelijk geslacht**.

De belangrijkste confounder in dit onderzoek is het niet hebben opgenomen in de vraagstelling van part-time werkers (FTE).

7 Aanbevelingen

De aanbevelingen uit dit onderzoek zijn gericht aan verschillende groepen en op meerdere niveaus. Het doel van deze aanbevelingen is het verhogen van het bewustzijn op de risico's binnen het spreekuur, het vergroten van de vaardigheden bij het afhandelen van agressie-incidenten. De aanbevelingen kunt u zien als een menukaart: iedere professional en Arbo-dienst kan met de volgende handvatten een plan van aanpak op maat samenstellen. Hoewel in eerdere onderzoeken aanbevelingen naar de NVAB werden gedaan (20), is hier gekozen eerst het advies te richten aan de doelgroepen zelf.

7.1 Aanbevelingen gericht aan de Arbo-diensten

Uw professionals hebben te weinig kennis van de interne protocollen. Dit gesteld dat er protocollen zijn! De Arbo-wet is daar duidelijk over: als Arbo-dienst bent u werkgever en dient u een zichtbaar (gedocumenteerd) beleid te hebben ten aanzien van agressie en geweld. Daarnaast mag u veronderstellen dat de werkgever wel degelijk een brengplicht heeft van deze informatie. Is uw RI&E op orde m.b.t. dit onderwerp? Het is belangrijk dat uw protocollen draagvlak hebben bij uw arboprofessionals. Het belangrijkste algemene advies is:

- **Preventie:** maak via de RI&E een inventaris van de spreekuurlokaties, inrichting van de spreek-kamers en beveiliging: maak hier een plan van aanpak van
- **Spreekkamerinrichting:** (ook op lokatie bij een klant) op veiligheid controleren (de bedrijfsarts is als eerste bij de deur, naar buiten opendraaiende deur, alarmknop), camera bij toegang of wachtruimte overwegen, cursus aanbieden hoe om te gaan met escalatie binnen het spreekuur
- **Protocol:** Zorg voor één duidelijk protocol (zie bijlage H), daarbij voor een centrale toegankelijke lokatie hiervan en zorg dat alle professionals kennis hebben van de inhoud: **voorlichting en training**
- Maak een centraal meldpunt ten aanzien van de registratie van agressiegevallen
- Bespreek bij huidige en nieuwe klanten waar elkanders (Arbo-dienstkant) verwachtingen liggen bij de preventie en afhandeling van agressief gedrag. Ook de verwachting over de strafmaat kan hier worden afgesproken. Voeg als bijlage bij nieuwe contracten het agressieprotocol van de Arbo-dienst
- Schets duidelijke verwachtingen via voorlichting en instructie ten aanzien van alle factoren als aangifte doen bij de politie, (wanneer wel en niet), wanneer ontzegging van toegang tot het gebouw, wanneer staken van de begeleiding en welke alternatieven zijn er dan nog voor verdere begeleiding, communicatie met de klant (wie), nazorg voor de professional in de acute situatie en follow-up
- Ga als manager achter uw eigen mensen staan (niet: "jij bent altijd degene die er last van heeft" etc.)
- **Intervisie:** laat dit onderwerp regelmatig terug komen op het professionaloverleg (minstens 1x per jaar)
- **Handelen tijdens een incident:** Hoe wordt duidelijk dat er een professional in nood is?; wat wordt van omstanders verwacht?
- **Afhandeling na een incident:** wie meldt en registreert?
- **Nazorg:** regel nazorg bij gebeurtenissen; ook wanneer men er in de acute situatie van af ziet: nacontrole plegen na 1 week (actie:manager)
- Ongeacht wat de klant er van vindt: doe bij fysiek geweld altijd aangifte bij de politie, ontzeg de agressor toegang tot het gebouw, staak de verdere begeleiding, informeer de klant, meld dat u verwacht dat de klant adequate maatregelen neemt tegen de agressor
- Wees op de hoede voor klanten die het ontstaan van agressie terugleggen bij de arboprofessional. Als u daar in mee gaat, accepteert u de door de agressor gehanteerde methode.

7.2 Aanbevelingen gericht aan de beroepsgroep

Besteed in de dialoog met de werkgever (Arbo-dienst) aandacht aan:

- Preventie
- Wat te doen ten tijde van een agressie-incident
- Afhandeling na een agressie-incident: wat moet er gebeuren?

Één van de zaken die duidelijk is geworden is dat professionals niet of onvoldoende op de hoogte zijn van protocollen van de eigen Arbo-dienst. Na een agressiegeval is er vaak verwarring over hoe te handelen en is aangewezen op eigen inzicht. Hoewel dit laatste niet hoeft uit te draaien op een verkeerde handeling, is het op zijn minst wenselijk dat de professional kennis heeft van de positie van de eigen Arbo-dienst en collega's inzake de afhandeling en preventie van een agressie-incident.

Kenmerken van een professional zijn o.a. pro-activiteit en dat betekent dat de Arbo-dienst niet slechts een brengplicht heeft ten aanzien van dit soort informatie, maar de professional ook een haalplicht. Het advies dat volgt uit voorgaande is dan ook om agressie en de protocollen onderwerp van het professionaloverleg te maken, de protocollen zo nodig aan te passen en deze op een centrale plaats toegankelijk te maken. Toon een pro-actieve houding ten aanzien van voorlichting en training over dit onderwerp.

Weet dat als u regelmatig op lokatie van een klant alleen werkt, u een groter risico loopt op het meemaken van agressie. Bent u daarbij van het mannelijk geslacht, dan is uw risico 2x zo hoog als een vrouwelijke collega die niet solistisch op een spreekuurlokatie werkt.

7.3 Aanbevelingen gericht aan de opdrachtgever van dit onderzoek: Achmea Arbo

Achmea Arbo is voortgekomen uit een fusie tussen de Arbo Management Groep (AMG) en Arbo Groep GAK (AGG). Bij aanvang van de opdracht waren er 2 protocollen van deze fusiepartners. Het was niet bekend op dat moment of er een agressieprotocol van Achmea bestond. Hoewel er dus voor beide fusiepartners protocollen aanwezig waren is, via de referentiegroep en een apart onderzoek (niet gepubliceerd) op de gehele respons van Achmea Arbo respondenten, vast komen te staan dat de meeste bedrijfsartsen bij aanvang van dit onderzoek hier niet van op de hoogte waren. Ook is men niet bekend met de stellingname van Achmea Arbo ten aanzien van de afhandeling van agressie-incidenten, zoals wel of niet aangifte doen, wel of niet de toegang tot het gebouw ontzeggen enz. Ook is zorgelijk te noemen dat een aanzienlijk deel van de artsen rapporteerde dat er door onze werkgever geen aandacht aan nazorg wordt besteed (of dit nu reëel is of niet).

Zie verder de aanbevelingen bij 7.2

8 Literatuurlijst

1. Weel ANH, Kelder MJ, Hissink Muller GL. Dilemma voor de bedrijfsarts: Reageren op agressie? Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde 2003;11:111-114.
2. NVAB. Professioneel Statuut van de Bedrijfsarts. 2003.
3. Keijer M. Sociale geneeskunde: sexy of niet? Arts in Spé 2006;2006(3).
4. Mandemaker T, Eijk MHv. Agressie en geweld van publiek tegen werknemers. Den Haag: VUGA 1994.
5. van Binsbergen DA. Het voorkomen van agressief gedrag van ziektewet cliënten in de verzekeringsgeneeskundige praktijk. Utrecht: Universiteit Utrecht; 1989.
6. BMA, Unit HPaER. Violence at work: the experience of UK doctors. In; 2005.
7. Lutke Schipholt I. Agressie tegen artsen, geweld is moeilijk in kaart te brengen. Medisch Contact 2001;38:1363-1365.
8. Morrison JL. Agression and violence directed toward physicians. Journal of General Internal Medicine 1998;13:556-561.
9. Goodman. Workplace-related homicide among health care workers in the United States, 1980 through 1990. JAMA 1994;272(21):1686-1688.
10. Tolhurst H, Baker L, Murray G, Bell P, Sutton A, Dean S. Rural general practitioner experience of work-related violence in australia. Aust J Rural Health 2003;11(5):231-6.
11. Soethout J, Sloep M. Evaluatie arbo-wet inzake seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk. Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Onderzoek Advies en Informatie B.V. in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.; 2000. Report No.: Regioplan publikatienr. 363.
12. Persbericht S. Meer aandacht voor toenemende agressie en geweld op het werk. 2004;2004(258).
13. Middelhoven LK, Driessen FMHM. Geweld tegen medewerkers in de (semi-)openbare ruimte. onderzoek i.o.v. Min. v. Binnenlandse Zaken en het Min. v Justitie 2001; Sociaal wetenschappelijk onderzoek.
14. Evers G. enquête LAD: Geweld in de praktijk van de arts. LAD-ledenbulletin 1998;6:8-9.
15. Pernot IC, Oudesluys-Murphy AM, Versluis-den Bieman HJ, Hop WC. Agressie tegen kinderartsen en assistent-geneeskundigen in de kindergeneeskunde in Nederland. Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde 2005;149:542-544.
16. Giesen P, Mookink H, Hensing M. Een mythe ontzenuwd. Patiënten benaderen de huisarts zelden agressief. Medisch Contact 2003;41:1572-1574.
17. NieuwsReflex. Ziekenhuizen registreren agressie. Medisch Contact 2004;2004(13).
18. CNV. Conclusies CNV enquête agressie ambulancehulpverleners. 2006.
19. de Martines T. Agressie en pressie in de praktijk van de bedrijfsarts. Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde 2002;10:100-103.
20. Bekendam GJ, Lopes Cardozo SM. Agressie en geweld in de praktijk van artsen : ook van belang voor bedrijfsartsen?; 1999.
21. Wekker EAB. Agressie in de praktijk van de verzekeringsarts van het UWV. Amsterdam; 2006.
22. de Martines T. Agressie in de praktijk van de bedrijfsarts. Nijmegen: Radboud Universiteit; 2001.
23. Hoven R. Onderzoek naar de gevolgen van agressie in de eigen werksituatie van bedrijfsartsen. Nijmegen: Radboud Universiteit; 2005.

Bijlagen

| | |
|--|-----------|
| Bijlage A: Begrippen en definities | 37 |
| Bijlage B: Oproep enquête-participatie Arbo-diensten | 38 |
| Bijlage C: Enquêtevragen | 39 |
| Bijlage D: Statistische tabellen | 42 |
| Bijlage E: Analyses, significant | 47 |
| Bijlage F: Analyse Predictoren | 55 |
| Bijlage G: Analyses, niet significant | 56 |
| Bijlage H: Voorbeeld protocol agressie en geweld | 76 |
| Bijlage J: Voorbeeld van een Calamiteiten en Incidenten formulier | 78 |

Bijlage A: Begrippen en definities

Agressie alle handelingen waarmee een agressor via intimidatie een bepaald doel wil bereiken:

- geweld tegen personen, meubilair of gebouw etc
- (non)verbale intimidatie / seksuele intimidatie / stalking / e-mails
- etc

'Agressie' in deze opzet is dus niet gedefinieerd zoals door de ontvanger wordt opgevat, maar zoals het door de agressor is bedoeld. Dit omdat er collega's zijn die niet snel van hun stuk te brengen zijn.

Daarbij wordt verder meegenomen: alle handelingen die als agressief werden ervaren.

BANIO Bedrijfsarts niet-in-opleiding.

BOA Branche Organisatie Arbo-diensten.

BVK Bedrijfsverpleegkundige. Synoniem: AVK.

CMO Chief Medical Officer: Stafarts of Senior bedrijfsarts die zich bezighoudt met het waarborgen van interne kwaliteit van de vakgroep.

Dwarsdoorsnede onderzoek Onderzoek waarbij op hetzelfde tijdstip verschillende waarnemingen worden verricht bij een te onderzoeken persoon of populatie; er is één meetmoment in tegenstelling tot longitudinaal onderzoek. Synoniem: cross-sectioneel onderzoek; transversaal onderzoek.

Enquête Onderzoeksmethode: het betreft een steekproef met vragenlijsten die later gebundeld worden en statistisch onderzocht kunnen worden op onderlinge verbanden.

LAD Landelijke vereniging van Artsen in Dienstverband.

MKB Midden- en Klein bedrijf.

NVAB Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde.

Open Source Software ontwikkeld door een over de wereld verspreide gemeenschap, vaak gratis voor persoonlijk gebruik.

phpSurveyor 0.99rc5 de enquêtemodule, open source software, inmiddels opgevolgd door LimeSurvey te vinden op <http://www.limesurvey.org> .

Predictoren voorspellende waarde op het aanwezig zijn van een kenmerk.

PvA Plan van Aanpak.

Retrospectief letterlijk: achteruit kijkend, bedoeld wordt: terugkijkend in de tijd.

RI&E Risico Inventarisatie en Evaluatie; een document, door de werkgever opgesteld, die risico's in arbeid inventariseert.

SLA Service Level Agreement; afspraken in een contract over mate van dienstverlening, vaak met een bonus/malus.

SPSS Een zeer uitgebreid statistisch softwarepakket welke beschouwd kan worden als de standaard om statistisch materiaal te bewerken.

Transversaal onderzoek zie dwarsdoorsnede onderzoek.

Bijlage B: Oproep enquête-participatie Arbo-diensten

Van: Lex [mailto:xxxx]**Verzonden:** dinsdag 31 januari 2006 14:16**Aan:** xxx**Onderwerp:** enquête bedrijfsartsen (agressie spreekkamer)

Geachte heer/mevrouw xxx, ik ben via xxx van het hoofdkantoor verwezen naar u als Chief Medical Officer

Alleerst even wie ik ben: Lex Suurmeijer, bedrijfsarts in opleiding (NSPOH), werkzaam bij Achmea Arbo Rotterdam, laatste opleidingsjaar.

Ik ben nu bezig met het uitzetten van een landelijke enquête (via internet) onder de bedrijfsartsen van de grote arbodiensten, waaronder xxx

Informatie over de enquête die ik wil uitzetten:

Mijn scriptie gaat over agressie in de spreekkamer (van de bedrijfsarts) , de enquête is hiervoor de basis. Het online invullen duurt (inclusief lezen) slechts 5 minuten.

Ik probeer zoveel mogelijk kenmerken te verzamelen (van de setting) om later een uitspraak te doen over mogelijke voorspellende factoren (bv man/vrouw, leeftijd, dienstjaren etc.)

De enquête probeer ik landelijk uit te zetten bij alle grote arbodiensten. Ik schrijf daartoe de "chief medical officers" of kwaliteitsmanagers van deze arbodiensten aan.

Binnenkort gaat de aankondiging bij ons op de voorpagina van het intranet, via de opleiding had ik al contact met xxx en die hebben een aardige respons (na 2 dagen ruim 80 ingevulde enquêtes).

De bedoeling is dus niet om arbodiensten te kijk te zetten, maar om uiteindelijk met aanbevelingen te komen inzake preventie en protocollen voor afhandeling van een agressie-incident.

Ik hoop dus dat u hieraan wilt meewerken door de onderstaande tekst en link door te sturen naar alle bedrijfsartsen binnen xxxx (wellicht mogelijk via een distributielijst 'bedrijfsartsen landelijk'). Uiteraard kunt u van mij een exemplaar van mijn scriptie verwachten zodra deze klaar is.

Het gaat dan om de volgende tekst en link (zie bijlage voor de vragenlijst):

---nu volgt tekst voor de bedrijfsarts---

Beste collega,

Om meer inzicht te krijgen in de factoren, omstandigheden, preventie en afhandeling van agressie op het spreekuur van de bedrijfsarts wordt op u een dringend beroep gedaan om deze enquête on-line in te vullen. De bedoeling is om hiermee meer aandacht te geven aan het onderwerp en aanbevelingen te doen over zaken die preventief kunnen werken.

Om bias (d.w.z., een afwijking ten opzichte van een verwacht resultaat) te voorkomen hebben we juist een hoge respons nodig, ook als u het bijna nooit meemaakt.

Het onderwerp is tevens een afstudeerscriptie voor een collega baio (bedrijfsarts in opleiding) en omdat eerdere enquêtes steevast een lage respons opleveren doen we met klem een beroep op u. Het invullen duurt niet meer dan 5 minuten, inclusief lezen voorwoord.

We rekenen op u! Klik a.u.b. op de volgende link:

<http://www.actamed.nl/enquete/index.php?sid=1>

Met vriendelijke groet en dank...Lex Suurmeijer, BAIO

Bijlage C: Enquêtevragen

Title: Agressie in de spreekkamer

Survey URL: <http://www.actamed.nl/enquete/index.php?sid=1>

Description: meting agressie en beleid in de spreekkamer van de bedrijfsarts

Agressie in de spreekkamer van de bedrijfsarts (/arbo-arts)

Korte anonieme enquête, sluit per 1 mei 2006

Geachte collega,

Het gebeurt niet vaak. Wanneer er echter wel een agressieve cliënt uw spreekuur bezoekt heeft het veelal een heftige impact. Deze korte enquête heeft tot doel het in kaart brengen van het risico op agressie in de spreekkamer en een aantal factoren daaromheen.

Daarnaast heeft deze enquête het doel u en uw collega's het item agressie op de Arbo-dienst nog eens nader te doen bekijken op verschillende aspecten (volgt het motto: voorkomen is beter dan genezen).

Omdat agressie niet vaak voorkomt is het belangrijk dat er veel respons komt, zeker omdat gelinkte antwoorden (bv. verdeling agressie over aantal jaren ervaring) een groot aantal antwoorden vergt.

Het invullen duurt niet meer dan 5 minuten: vraag uzelf af of dit te veel is voor een belangrijk onderwerp.

Ik dank u alvast voor de moeite

AP Suurmeijer, bedrijfsarts

Agressie=alle handelingen waarmee een agressor via intimidatie een bepaald doel wil bereiken:

- geweld tegen u of meubilair/gebouw etc
- (non)verbale intimidatie / seksuele intimidatie / stalking / e-mails
- etc

'Agressie' in deze opzet is dus niet bedoeld zoals het door de ontvanger wordt opgevat, maar zoals het door de agressor is bedoeld. Dit omdat er collega's zijn met een dikke huid die niet snel van hun stuk te brengen zijn.

Daarbij wordt meegenomen: alle handelingen die als agressief werden ervaren.

Administrator: Lex Suurmeijer

Fax To: geen fax

Expiry Date: Mon, 01 May 2006

| Agressie in de spreekkamer | |
|--|--|
| meting agressie en beleid in de spreekkamer van de bedrijfsarts, follow up. | |
| 1 Persoonskenmerken | |
| 1 | *Wat is uw leeftijd? <input type="text"/> |
| 2 | *Wat is uw geslacht? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| 3 | *Hoeveel jaar werkt u voor een Arbo-dienst? <input type="text"/> |
| 4 | *Bent u geregistreerd bedrijfsarts? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| [Enkel antwoord als de volgende voorwaarden zijn voldaan:] -op vraag '4', antwoordde u 'Neen' | |
| 5 | *Bent u in opleiding tot geregistreerd bedrijfsarts? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| 6 | *Wat is de geschatte verhouding MKB/grote klanten <input type="text"/> |
| 7 | *Bij welke Arbo-dienst werkt u? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| 8 | *In wat voor omgeving werkt u? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| 2 Uw ervaring met agressie | |
| 9 | *Heeft u ooit fysiek geweld in de spreekkamer meegemaakt? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| [Enkel antwoord als de volgende voorwaarden zijn voldaan:] -op vraag '1', antwoordde u 'Ja' | |
| 10 | *Zo ja: was er sprake van letsel (bij de bedrijfsarts)? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| [Enkel antwoord als de volgende voorwaarden zijn voldaan:] -op vraag '2', antwoordde u 'Ja' | |
| 11 | *Zo Ja: was (psychologische) nazorg geregeld? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| 12 | *Heeft u ooit verbaal geweld in de spreekkamer meegemaakt? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| [Enkel antwoord als de volgende voorwaarden zijn voldaan:] -op vraag '4', antwoordde u 'Ja' | |
| 13 | *Zo ja: was er sprake psychologische problemen (bij de bedrijfsarts) na het incident? <input type="text" value="Selecteer.."/> |
| [Enkel antwoord als de volgende voorwaarden zijn voldaan:] -op vraag '5', antwoordde u 'Ja' | |
| 14 | *Zo Ja: was (psychologische) nazorg/interventie geregeld? <input type="text" value="Selecteer.."/> |

[Enkel antwoord als de volgende voorwaarden zijn voldaan:]

-op vraag '1', antwoordde u 'Ja'

15 *Wat was, in de meeste gevallen, de geschatte opleiding van de agressieve cliënt? Andere:

16 *Hoe vaak heeft u tijdens uw carrière agressie meegemaakt?

3 Over uw werklocatie(s):

17 *Ik werk voornamelijk op locatie bij een klant / op de spreekuurlocatie van de Arbo-dienst

18 *De inrichting van mijn spreekuurlocatie is bedacht op veiligheid (extra deur/ bedrijfsarts is het eerst bij de deur, alarmknop enz.)

19 *Op de spreekuurlocatie kunnen mensen rondlopen die er niets te zoeken hebben (onvoldoende afgeschermd)

20 *Soms of met enige regelmaat draai ik spreekuren alleen (er zijn geen collega's in directe omgeving van de spreekuurlocatie)

21 *Er is cameratoezicht bij de receptie/ wachtruimte o.i.d.?

4 Over het beleid van uw Arbo-dienst na een agressie-incident:

22 *Onze Arbo-dienst heeft een protocol betreffende agressieve cliënten op het spreekuur J/?/N

23 *Bij fysiek geweld doen we altijd aangifte bij de politie J/?/N

24 *De (agressieve) cliënt wordt de toegang tot het gebouw ontzegd J/?/N

25 *De klant wordt geïnformeerd over het gedrag/ daden van de cliënt en over de stappen die tegen hem/haar genomen zijn/worden J/?/N

26 *Er is aan (psychologische) nazorg gedacht J/?/N

27 *Onze Arbo-dienst laat ons deelnemen aan een training met agressie als thema J/?/N

Bijlage D: Statistische tabellen**Frequentietabellen** (uit phpSurveyor versie 0.99rc5)

| Vraag 1: Wat is uw leeftijd? | | |
|-------------------------------------|-----------------|--|
| Berekening | Uitkomst | |
| Som | 24152 | |
| Standaard Deviatie | 7.7712 | |
| Gemiddelde | 46.3570 | |
| Minimum | 25 | |
| Mediaan | 47 | |
| Maximum | 62 | |

| Vraag 2: Wat is uw geslacht? | | |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Vrouwelijk | 182 | 34.93% |
| Mannelijk | 339 | 65.07% |

| Vraag 3: Hoeveel jaar werkt u voor een Arbo-dienst? | | |
|--|-----------------|--|
| Berekening | Uitkomst | |
| Som | 6592 | |
| Standaard Deviatie | 7.3238 | |
| Gemiddelde | 12.6526 | |
| Minimum | 0 | |
| Mediaan | 12 | |
| Maximum | 31 | |

| Vraag 4: Bent u geregistreerd bedrijfsarts? | | |
|--|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 378 | 72.55% |
| Neen | 143 | 27.45% |

| Vraag 5: Bent u in opleiding tot geregistreerd bedrijfsarts? | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Geen antwoord | 1 | 0.19% |
| Ja | 87 | 16.70% |
| Neen | 56 | 10.75% |

| Vraag 6: Wat is de geschatte verhouding MKB/grote klanten? | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Alleen MKB | 29 | 5.57% |
| ¾ MKB ¼ grote klant | 41 | 7.87% |
| Evenredige verdeling | 43 | 8.25% |
| ¼ MKB ¾ grote klanten | 136 | 26.10% |
| Alleen grote klanten | 272 | 52.21% |

| Vraag 7: Bij welke Arbo-dienst werkt u? | | |
|--|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Geen antwoord | 0 | 0.00% |
| andere | 4 | 0.77% |
| Achmea Arbo | 166 | 31.86% |
| Arbo Unie | 138 | 26.49% |
| Arbo-dienst AGW | 0 | 0.00% |
| Arbo-dienst Willem Arntz | 0 | 0.00% |
| ArboDuo | 0 | 0.00% |
| ArboNed | 94 | 18.04% |
| Ardyn | 41 | 7.87% |
| BBP Arbo | 0 | 0.00% |
| Bedrijfsgezondheidsdienst VU/VU Ziekenhuis | 0 | 0.00% |
| Commit | 56 | 10.75% |
| Heineken Nederland Beheer Arbodiensten | 0 | 0.00% |
| Maetis Arbo | 16 | 3.07% |
| MCS-Arbo | 0 | 0.00% |
| Schermer, Trommel & De Jong | 6 | 1.15% |

| Vraag 8: In wat voor omgeving werkt u? | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Grote Stad / Randstad | 331 | 63.53% |
| Kleine Stad | 155 | 29.75% |
| Industrieel Gebied / Overslaghaven e.d | 7 | 1.34% |
| Landelijk / Dorps | 28 | 5.37% |

| Vraag 9: Heeft u ooit fysiek geweld in de spreekkamer meegemaakt? | | |
|--|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 172 | 33.01% |
| Neen | 349 | 66.99% |

| Vraag 10: Zo ja: was er sprake van letsel (bij de bedrijfsarts)? | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Geen antwoord | 15 | 2.88% |
| Ja | 15 | 2.88% |
| Neen | 157 | 30.13% |

| Vraag 11: Zo Ja: was (psychologische) nazorg geregeld? | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Geen antwoord | 9 | 1.73% |
| Ja | 8 | 1.54% |
| Neen | 99 | 19.00% |

| Vraag 12: Heeft u ooit verbaal geweld in de spreekkamer meegemaakt? | | |
|--|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 462 | 88.68% |
| Neen | 59 | 11.32% |

| Vraag 13: Zo ja: was er sprake psychologische problemen (bij de bedrijfsarts) na het incident? | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Geen antwoord | 3 | 0.58% |
| Ja | 44 | 8.45% |
| Neen | 418 | 80.23% |

| Vraag 14: Zo Ja: was (psychologische) nazorg/interventie geregeld? | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Geen antwoord | 4 | 0.77% |
| Ja | 6 | 1.15% |
| Neen | 38 | 7.29% |

| Vraag 15: Wat was, in de meeste gevallen, de geschatte opleiding van de agressieve cliënt? | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| laag | 259 | 49.71% |
| middel | 80 | 15.36% |
| hoog | 9 | 1.73% |
| nvt | 41 | 7.87% |
| Anders | 14 | 2.69% |

| Vraag 16: Hoe vaak heeft u +/- tijdens uw carrière agressie meegemaakt? | | |
|--|-----------------|--|
| Berekening | Uitkomst | |
| Som | 3388 | |
| Standaard Deviatie | 9.8452 | |
| Gemiddelde | 6.5029 | |
| Minimum | 0 | |
| Mediaan | 4 | |
| Maximum | 99 | |

| Vraag 17: Ik werk voornamelijk op lokatie bij een klant / op de spreekuurlokatie van de Arbo-dienst | | |
|--|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| op lokatie bij klant | 107 | 20.54% |
| op lokatie Arbo-dienst | 259 | 49.71% |
| ongeveer evenveel op beide lokaties | 155 | 29.75% |

| Vraag 18: De inrichting van mijn spreekuurlokatie is bedacht op veiligheid (extra deur/ bedrijfsarts is het eerst bij de deur, alarmknop enz.) | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 164 | 31.48% |
| Neen | 357 | 68.52% |

| Vraag 19: Op de spreekuurlokatie kunnen mensen rondlopen die er niets te zoeken hebben (onvoldoende afgeschermd) | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 265 | 50.86% |
| Neen | 256 | 49.14% |

| Vraag 20: Soms of met enige regelmaat draai ik spreekuren alleen (er zijn geen collega's in directe omgeving van de spreekuurlokatie) | | |
|--|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 343 | 65.83% |
| Neen | 178 | 34.17% |

| Vraag 21: Er is cameratoezicht bij de receptie/ wachtruimte o.i.d.? | | |
|--|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 41 | 7.87% |
| Neen | 480 | 92.13% |

| Vraag 22: Onze Arbo-dienst heeft een protocol betreffende agressieve cliënten op het spreekuur | | |
|---|---------------|-------------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 154 | 29.56% |
| Neen | 76 | 14.59% |
| Niet zeker | 291 | 55.85% |

| Vraag 23: Bij fysiek geweld doen we altijd aangifte bij de politie | | |
|---|--|--|
|---|--|--|

| Antwoord | Aantal | Percentage |
|---------------|--------|------------|
| Geen antwoord | 0 | 0.00% |
| Ja | 171 | 32.82% |
| Neen | 47 | 9.02% |
| Niet zeker | 303 | 58.16% |

| Vraag 24: De (agressieve) cliënt wordt de toegang tot het gebouw ontzegd | | |
|--|--------|------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 171 | 32.82% |
| Neen | 40 | 7.68% |
| Niet zeker | 310 | 59.50% |

| Vraag 25: De klant wordt geïnformeerd over het gedrag/ daden van de cliënt en over de stappen die tegen hem/haar genomen zijn/worden | | |
|--|--------|------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 317 | 60.84% |
| Neen | 19 | 3.65% |
| Niet zeker | 185 | 35.51% |

| Vraag 26: Er is aan (psychologische) nazorg gedacht | | |
|---|--------|------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 138 | 26.49% |
| Neen | 88 | 16.89% |
| Niet zeker | 295 | 56.62% |

| Vraag 27: Onze Arbo-dienst laat ons deelnemen aan een training met agressie als thema | | |
|---|--------|------------|
| Antwoord | Aantal | Percentage |
| Ja | 178 | 34.17% |
| Neen | 223 | 42.80% |
| Niet zeker | 120 | 23.03% |

Bijlage E: Analyses, significant

Interpretatie van deze kruistabellen (wanneer ze significant zijn: bij benadering: $\text{sig} \leq 0.05$).

In de eerste tabel hieronder is er een significant verschil tussen mannen en vrouwen in de beantwoording van vraag 11. Voor de vrouwen geldt dat 100% de vraag over de nazorg met 'nee' heeft beantwoord, terwijl dit voor 89.2% van de mannen geldt.

Onderstaande tabel bestaat uit het samenvoegen van de responsies van vraag 2 en vraag 11 (zie bijlage C).

Man/vrouw verschillen

Vraag 11: Zo Ja: was (psychologische) nazorg geregeld?

| Kruistabel | | | Nazorg na fysieke agressie? | | Totaal |
|---------------------------|---|---------------|-----------------------------|-------------------------|--------|
| | | | Nee | Ja | |
| Geslacht | V | Aantal | 33 | 0 | 33 |
| | | % in Geslacht | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | M | Aantal | 66 | 8 | 74 |
| | | % in Geslacht | 89,2% | 10,8% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 99 | 8 | 107 |
| | | % in Geslacht | 92,5% | 7,5% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde Significantie | |
| Nominaal bij Nominaal | | Cramer's V | ,190 | ,050 | |
| N van Valide Deelnemers | | | 107 | | |

De statistische maat is Cramer's V: een associatie maat voor kruistabellen. Deze kan waarden aannemen van 0 tot 1 (hoe hoger, hoe sterker het verband tussen beide variabelen), en los daarvan dus wordt de significantie aangegeven (% kans op een toevallig verschil).

De t-toets wordt gebruikt om het verschil tussen 2 gemiddelden te meten.

| | Geslacht | N | Gemiddelde | Std. Deviatie |
|---------------------|----------|-----|------------|---------------|
| Agressie frequentie | M | 339 | 7,37 | 11,581 |
| | V | 182 | 4,89 | 4,952 |

| t-test voor gelijkheid van gemiddelden | | | | |
|--|-------|---------|-----------------|--|
| Agressie frequentie | t | df | Sig. (2-tailed) | |
| | 3,403 | 499,267 | ,001 | |

Vraag 23: zijn er man/vrouw-verschillen in rapportage over of men wel of niet altijd aangifte doet bij de politie na fysiek geweld?

| Kruistabel | | | Aangifte na fysiek geweld? | | | Totaal |
|-------------------------|---|-------------------|----------------------------|-------------------------|-----------|--------|
| | | | Nee | Ja | Weet niet | |
| Geslacht | V | Aantal | 15 | 44 | 123 | 182 |
| | | % binnen Geslacht | 8,2% | 24,2% | 67,6% | 100,0% |
| | M | Aantal | 32 | 127 | 180 | 339 |
| | | % binnen Geslacht | 9,4% | 37,5% | 53,1% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 47 | 171 | 303 | 521 |
| | | % binnen Geslacht | 9,0% | 32,8% | 58,2% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde Significantie | | |
| Nominaal op Nominaal | | Cramer's V | ,144 | ,004 | | |
| N van Valide Deelnemers | | | 521 | | | |

Vraag 24: Zijn er man/vrouw-verschillen in de rapportage over de vraag of men de agressieve cliënt de toegang tot het gebouw ontzegd?

| Kruistabel | | | Toegang ontzeggen na agressie? | | | Totaal |
|-------------------------|---|-------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------|--------|
| | | | Nee | Ja | Weet niet | |
| Geslacht | V | Aantal | 19 | 41 | 122 | 182 |
| | | % binnen Geslacht | 10,4% | 22,5% | 67,0% | 100,0% |
| | M | Aantal | 21 | 130 | 188 | 339 |
| | | % binnen Geslacht | 6,2% | 38,3% | 55,5% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 40 | 171 | 310 | 521 |
| | | % binnen Geslacht | 7,7% | 32,8% | 59,5% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde Significantie | | |
| Nominaal op Nominaal | | Cramer's V | ,167 | ,001 | | |
| N van Valide Deelnemers | | | 521 | | | |

Indicatieve man/vrouw-verschillen (=bijna significant)

Vraag 19: Zijn er man/vrouw-verschillen in de rapportage over de vraag of er op de werklocatie mensen kunnen rondlopen die er niets te zoeken hebben (onvoldoende afgeschermd)?

| Kruistabel | | | Onvoldoende afgeschermd? | | Totaal |
|------------|---|-------------------|--------------------------|-------|--------|
| | | | Nee | Ja | |
| Geslacht | V | Aantal | 79 | 103 | 182 |
| | | % binnen Geslacht | 43,4% | 56,6% | 100,0% |
| | M | Aantal | 177 | 162 | 339 |
| | | % binnen Geslacht | 52,2% | 47,8% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 256 | 265 | 521 |
| | | % binnen | 49,1% | 50,9% | 100,0% |

| | | | | |
|---------------------------|------------|----------|-------------------------|--|
| | | Geslacht | | |
| Symmetrische maten | | Waarde | Benaderde Significantie | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | ,084 | ,055 | |
| N van Valide Deelnemers | | 521 | | |

Vraag 25: Zijn er man/vrouw-verschillen in de rapportage over de vraag of de klant (werkgever van cliënt) altijd wordt geïnformeerd over welke stappen tegen de agressieve werknemer zijn genomen / nog te nemen zijn?

| Kruistabel | | | Informeren klant over agressieve cliënt? | | | Totaal |
|---------------------------|------------|----------------------|---|-------------------------|-----------|--------|
| | | | Nee | Ja | Weet niet | |
| Geslacht | V | Aantal | 10 | 100 | 72 | 182 |
| | | % binnen Geslacht | 5,5% | 54,9% | 39,6% | 100,0% |
| | M | Aantal | 9 | 217 | 113 | 339 |
| | | % binnen Geslacht | 2,7% | 64,0% | 33,3% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 19 | 317 | 185 | 521 |
| | | % binnen Geslacht | 3,6% | 60,8% | 35,5% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde Significantie | | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,103 | ,064 | | |
| N van Valide Deelnemers | | | 521 | | | |

Aantal dienstjaren

Vraag 9: Heeft u ooit fysiek geweld in de spreekkamer meegemaakt?

| | Fysieke agressie? | N | Gemiddelde | Std. Deviatie |
|---|-------------------------------------|--------|------------|-----------------|
| Dienstjaren | Nee | 349 | 12,12 | 7,351 |
| | Ja | 172 | 13,73 | 7,191 |
| t-test voor gelijkheid van gemiddelden | | | | |
| | | t | df | Sig. (2-tailed) |
| Dienstjaren | Gelijke Varianties aangenomen | -2,371 | 519 | ,018 |

Wel/niet geregistreerd

Vraag 9: Heeft u ooit fysiek geweld in de spreekkamer meegemaakt?

| Kruistabel | | | Fysieke agressie meegemaakt? | | Totaal |
|-------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------------|-------|--------|
| | | | nee | ja | |
| Registratie | Niet geregistreerd | Aantal | 111 | 32 | 143 |
| | | % binnen Registratie | 77,6% | 22,4% | 100,0% |
| | Geregistreerd | Aantal | 238 | 140 | 378 |

| | | | | | |
|---------------------------|------------|----------------------|--------|-------------------------|--------|
| | | % binnen Registratie | 63,0% | 37,0% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 349 | 172 | 521 |
| | | % binnen Registratie | 67,0% | 33,0% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,139 | ,001 | |
| N van valide deelnemers | | | 521 | | |

Vraag 17: Ik werk voornamelijk op locatie bij een klant / op de spreekuurlocatie van de Arbo-dienst

| Kruistabel | | | Spreekuurlocatie | | | Totaal |
|---------------------------|--------------------|----------------------|------------------|-------------------------|----------|--------|
| | | | Bij klant | Op arbodienst | evenveel | |
| Registratie | Niet geregistreerd | Aantal | 23 | 84 | 36 | 143 |
| | | % binnen Registratie | 16,1% | 58,7% | 25,2% | 100,0% |
| | Geregistreerd | Aantal | 84 | 175 | 119 | 378 |
| | | % binnen Registratie | 22,2% | 46,3% | 31,5% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 107 | 259 | 155 | 521 |
| | | % binnen Registratie | 20,5% | 49,7% | 29,8% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,112 | ,038 | | |
| N van valide deelnemers | | | 521 | | | |

Indicatief (bijna significant)

Vraag 26: Er is aan (psychologische) nazorg gedacht

| Kruistabel | | | Arbo-dienst heeft aan nazorg gedacht? | | | Totaal |
|---------------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------------|-----------|--------|
| | | | Nee | Ja | Weet niet | |
| Registratie | Niet geregistreerd | Aantal | 18 | 32 | 93 | 143 |
| | | % binnen Registratie | 12,6% | 22,4% | 65,0% | 100,0% |
| | Geregistreerd | Aantal | 70 | 106 | 202 | 378 |
| | | % binnen Registratie | 18,5% | 28,0% | 53,4% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 88 | 138 | 295 | 521 |
| | | % binnen Registratie | 16,9% | 26,5% | 56,6% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,106 | ,053 | | |
| N van valide deelnemers | | | 521 | | | |

Wel/niet in opleiding**Vraag 12: Heeft u ooit verbaal geweld in de spreekkamer meegemaakt?**

| Kruistabel | | | Verbale agressie meegemaakt? | | Totaal |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------------|--------|
| | | | Nee | Ja | |
| Niet geregistreerd | | | | | |
| In opleiding | Nee | Aantal | 13 | 43 | 56 |
| | | % binnen niet geregistreerd | 23,2% | 76,8% | 100,0% |
| | Ja | Aantal | 9 | 78 | 87 |
| | | % binnen niet geregistreerd | 10,3% | 89,7% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 22 | 121 | 143 |
| | | % binnen niet geregistreerd | 15,4% | 84,6% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,174 | ,037 | |
| N van valide deelnemers | | | 143 | | |

Vraag 19: Op de spreekuurlocatie kunnen mensen rondlopen die er niets te zoeken hebben (onvoldoende afgeschermd)

| Kruistabel | | | Voldoende afscherming spreekuurlocatie? | | Totaal |
|---------------------------|------------|-----------------------------|---|-------------------------|--------|
| | | | Nee | Ja | |
| In opleiding | | | | | |
| | Nee | Aantal | 24 | 32 | 56 |
| | | % binnen niet geregistreerd | 42,9% | 57,1% | 100,0% |
| | Ja | Aantal | 52 | 35 | 87 |
| | | % binnen niet geregistreerd | 59,8% | 40,2% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 76 | 67 | 143 |
| | | % binnen niet geregistreerd | 53,1% | 46,9% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,165 | ,048 | |
| N van valide deelnemers | | | 143 | | |

Klanttype**Vraag 10: Zo ja: was er sprake van letsel (bij de bedrijfsarts)?**

| Kruistabel | | | Schade na fysieke agressie? | | Totaal |
|------------|-------------------|--------------------|-----------------------------|-------|--------|
| | | | Nee | Ja | |
| Klanttype | Alleen MKB | Aantal | 23 | 2 | 25 |
| | | % binnen Klanttype | 92,0% | 8,0% | 100,0% |
| | 75% MKB-25% groot | Aantal | 33 | 4 | 37 |
| | | % binnen Klanttype | 89,2% | 10,8% | 100,0% |

| | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|--------|-------------------------|--------|
| | 50%MKB- 50% groot | Aantal | 32 | 7 | 39 |
| | | % binnen Klanttype | 82,1% | 17,9% | 100,0% |
| | 75% groot- 25% MKB | Aantal | 105 | 17 | 122 |
| | | % binnen Klanttype | 86,1% | 13,9% | 100,0% |
| | Alleen groot | Aantal | 225 | 14 | 239 |
| | | % binnen Klanttype | 94,1% | 5,9% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 418 | 44 | 462 |
| | | % binnen Klanttype | 90,5% | 9,5% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,146 | ,043 | |
| N van valide deelnemers | | | 462 | | |

Vraag 17: Ik werk voornamelijk op locatie bij een klant / op de spreekuurlocatie van de Arbo-dienst

| Kruistabel | | | Spreekuurlocatie | | | Totaal |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|-------------------------|-------|--------|
| | | | Klant | Arbodienst | 50-50 | |
| Klanttype | Alleen MKB | Aantal | 0 | 26 | 3 | 29 |
| | | % binnen Klanttype | ,0% | 89,7% | 10,3% | 100,0% |
| | 75% MKB- 25% groot | Aantal | 2 | 32 | 7 | 41 |
| | | % binnen Klanttype | 4,9% | 78,0% | 17,1% | 100,0% |
| | 50%MKB- 50% groot | Aantal | 2 | 27 | 14 | 43 |
| | | % binnen Klanttype | 4,7% | 62,8% | 32,6% | 100,0% |
| | 75% groot- 25% MKB | Aantal | 19 | 71 | 46 | 136 |
| | | % binnen Klanttype | 14,0% | 52,2% | 33,8% | 100,0% |
| | Alleen groot | Aantal | 84 | 103 | 85 | 272 |
| | | % binnen Klanttype | 30,9% | 37,9% | 31,3% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 107 | 259 | 155 | 521 |
| | | % binnen Klanttype | 20,5% | 49,7% | 29,8% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,250 | ,000 | | |
| N van valide deelnemers | | | 521 | | | |

Vraag 18: De inrichting van mijn spreekuurlocatie is bedacht op veiligheid (extra deur/ bedrijfsarts is het eerst bij de deur, alarmknop enz.)

| Kruistabel | Inrichting bedacht op veiligheid? | | Totaal |
|------------|-----------------------------------|----|--------|
| | Nee | Ja | |
| | | | |

| | | | | | |
|---------------------------|-------------------|--------------------|--------|-------------------------|--------|
| klanttype | Alleen MKB | Aantal | 22 | 7 | 29 |
| | | % binnen Klanttype | 75,9% | 24,1% | 100,0% |
| | 75% MKB-25% groot | Aantal | 19 | 22 | 41 |
| | | % binnen Klanttype | 46,3% | 53,7% | 100,0% |
| | 50%MKB-50% groot | Aantal | 27 | 16 | 43 |
| | | % binnen Klanttype | 62,8% | 37,2% | 100,0% |
| | 75% groot-25% MKB | Aantal | 88 | 48 | 136 |
| | | % binnen Klanttype | 64,7% | 35,3% | 100,0% |
| | Alleen groot | Aantal | 201 | 71 | 272 |
| | | % binnen Klanttype | 73,9% | 26,1% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 357 | 164 | 521 |
| | | % binnen Klanttype | 68,5% | 31,5% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,171 | ,004 | |
| N van valide deelnemers | | | 521 | | |

Vraag 20: Soms of met enige regelmaat draai ik spreekuren alleen (er zijn geen collega's in directe omgeving van de spreekuurlocatie)

| Kruistabel | | | Werkt regelmatig alleen op spreekuurlocatie? | | Totaal |
|---------------------------|-------------------|--------------------|--|-------------------------|--------|
| | | | Nee | Ja | |
| klanttype | Alleen MKB | Aantal | 10 | 19 | 29 |
| | | % binnen Klanttype | 34,5% | 65,5% | 100,0% |
| | 75% MKB-25% groot | Aantal | 12 | 29 | 41 |
| | | % binnen Klanttype | 29,3% | 70,7% | 100,0% |
| | 50%MKB-50% groot | Aantal | 24 | 19 | 43 |
| | | % binnen Klanttype | 55,8% | 44,2% | 100,0% |
| | 75% groot-25% MKB | Aantal | 45 | 91 | 136 |
| | | % binnen Klanttype | 33,1% | 66,9% | 100,0% |
| | Alleen groot | Aantal | 87 | 185 | 272 |
| | | % binnen Klanttype | 32,0% | 68,0% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 178 | 343 | 521 |
| | | % binnen Klanttype | 34,2% | 65,8% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,139 | ,040 | |
| N van valide deelnemers | | | 521 | | |

Vraag 22: Onze Arbo-dienst heeft een protocol betreffende agressieve cliënten op het spreekuur

| Kruistabel | | | Er is een protocol over agressie? | | | Totaal |
|---------------------------|-------------------|--------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------|--------|
| | | | Nee | Ja | Weet niet | |
| klanttype | Alleen MKB | Aantal | 5 | 9 | 15 | 29 |
| | | % binnen Klanttype | 17,2% | 31,0% | 51,7% | 100,0% |
| | 75% MKB-25% groot | Aantal | 4 | 10 | 27 | 41 |
| | | % binnen Klanttype | 9,8% | 24,4% | 65,9% | 100,0% |
| | 50%MKB-50% groot | Aantal | 11 | 19 | 13 | 43 |
| | | % binnen Klanttype | 25,6% | 44,2% | 30,2% | 100,0% |
| | 75% groot-25% MKB | Aantal | 9 | 45 | 82 | 136 |
| | | % binnen Klanttype | 6,6% | 33,1% | 60,3% | 100,0% |
| | Alleen groot | Aantal | 47 | 71 | 154 | 272 |
| | | % binnen Klanttype | 17,3% | 26,1% | 56,6% | 100,0% |
| Totaal | | Aantal | 76 | 154 | 291 | 521 |
| | | % binnen Klanttype | 14,6% | 29,6% | 55,9% | 100,0% |
| Symmetrische maten | | | Waarde | Benaderde significantie | | |
| Nominaal op Nominaal | Cramer's V | | ,149 | ,003 | | |
| N van valide deelnemers | | | 521 | | | |

Bijlage F: Analyse Predictoren**Tabel 5 Predictoren: (Constanten) Solo, Geslacht**

| Model | R | R ² | Gecorrigeerde R ² | Std. Dev. van de schatting |
|-------|---------|----------------|------------------------------|----------------------------|
| 1 | ,154(a) | ,024 | ,020 | 9,429 |

Het model is significant ($p = 0.01$), wat wil zeggen dat men met kennis over de 2 predictoren beter het aantal agressiegevallen kan voorspellen dan zonder.

Tabel 6 Predictoren: Som van R²

| Model | | Som van Kwadraten | df | Gemiddelde Kwadraat | F | Sig. |
|-------|--------------|-------------------|-----|---------------------|------|---------|
| 1 | Regressie | 1256,50 | 2 | 628,25 | 7,06 | ,001(a) |
| | Overblijvend | 51739,79 | 582 | 88,90 | | |
| | Totaal | 52996,29 | 584 | | | |

Tabel 7 Coëfficiënten: Individuele Predictoren

| Model | | Ongestandaardiseerde coëfficiënten | | Gestandaardiseerde coëfficiënten | t | Sig. |
|-------|-----------------|------------------------------------|-----------|----------------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Dev. | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 5,714 | ,752 | | 7,59 | ,000 |
| | Geslacht | -2,161 | ,817 | -,109 | -2,64 | ,008 |
| | Solo op lokatie | 2,058 | ,830 | ,102 | 2,48 | ,013 |

De voorspellende agressiescore volgt uit de formule:

$$Y' = a \pm B_1 * X_1 \pm B_2 * X_2$$

Score = constante – 2.16 * sexe + 2.06 * solo

Wanneer wordt gescoord op geslacht (sexe:man=0, vrouw=1) in combinatie met regelmatig alleen werken op lokatie (solo: niet=0, wel=1). Dan volgt hieruit dat de voorspelde agressiescore voor:

| | | |
|------------------------------------|--|-------------|
| een solo werkende man: | $Y' = 5.71 - 2.16 * 0 + 2.06 * 1 = 7.77$ | 2,19 |
| een niet-solo werkende man: | $Y' = 5.71 - 2.16 * 0 + 2.06 * 0 = 5.71$ | 1,60 |
| voor een solo werkende vrouw: | $Y' = 5.71 - 2.16 * 1 + 2.06 * 1 = 5.61$ | 1,58 |
| voor een niet-solo werkende vrouw: | $Y' = 5.71 - 2.16 * 1 + 2.06 * 0 = 3.55$ | 1,00 |

Bijlage G: Analyses, niet significant**Codetabel voor kruistabellen**

| | | |
|----|----------------|--|
| 1 | LT: | jaren/num |
| 2 | Sekse: | M/F = 0/1 |
| 3 | Dienstjaren: | jaren |
| 4 | Geregistreerd: | N/Y = 0/1 |
| 5 | Opleiding: | N/Y = 0/1 |
| 6 | Klanttype: | 1-5 = 1= alleen MKB /5= alleen groot |
| 7 | Arbodienst: | 1x17a-r = 1-15 zie onder |
| 8 | Omgeving: | 1x18a-d = a1 randstad, b2 kleine stad, c3 industrieel, d4 dorps |
| 9 | Fysiekgeweld: | N/Y = 0/2 |
| 10 | Schade1: | N/Y = 0/2 |
| 11 | Nazorg1: | N/Y = 0/2 |
| 12 | Verbaalgeweld: | N/Y = 0/2 |
| 13 | Schade2: | N/Y = 0/2 |
| 14 | Nazorg2: | N/Y = 0/2 |
| 15 | Opl agressor: | ea7abcd = 1234 = laag,middel,hoog,nvt |
| 16 | Freq_agressie: | aantal num |
| 17 | Lokatie: | W11abc a1=klant op lok b2=arbodienst c3=evenveel |
| 18 | Inrichting: | N/Y = 0/2 |
| 19 | Beveiliging: | N/Y = 0/2 |
| 20 | Alleen: | N/Y = 0/2 |
| 21 | Cam_toezicht: | N/Y = 0/2 |
| 22 | Protocol: | N/Y/U = 0/2/3 |
| 23 | Aangifte: | N/Y/U = 0/2/3 |
| 24 | Ontzegging: | N/Y/U = 0/2/3 |
| 25 | Klant_info: | N/Y/U = 0/2/3 |
| 26 | Nazorg3: | N/Y/U = 0/2/3 |
| 27 | Cursus: | N/Y/U = 0/2/3 |

Arbo Unie = 1x17a = 1

ArboNed = 1x17b = 2

Commit = 1x17c = 3

Achmea Arbo = 1x17d = 4

Schermer,Trommel & De Jong = 1x17e = 5

Arbodienst AGW = 1x17f = 6

ArboDuo = 1x17g = 7

Arbodienst Willem Arntz = 1x17h = 8

Ardyn = 1x17i = 9

BBP Arbo = 1x17k = 10

Bedrijfsgezondheidsdienst VU/VU Ziekenhuis = 1x17m = 11

Heineken Nederland Beheer Arbodiensten = 1x17o = 12

Maetis Arbo = 1x17p = 13

MCS-Arbo = 1x17q = 14

andere = 1x17r = 15

Enkele bijna-significante tabellen

Man-Vrouw verschillen

| Crosstab | | | V19AFSCH | | Total |
|--|---|-----------------|-------------|--------------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 79 | 103 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 43,4% | 56,6% | 100,0% |
| | M | Count | 177 | 162 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 52,2% | 47,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 256 | 265 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 49,1% | 50,9% | 100,0% |
| Symmetric Measures | | | Value | Approx. Sig. | |
| Nominal by Nominal Cramer's V N of Valid Cases | | | ,084 521 | ,055 | |

| Crosstab | | | V25KLANT | | | Total |
|--|---|-----------------|-------------|--------------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V2SEXE | F | Count | 10 | 100 | 72 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 5,5% | 54,9% | 39,6% | 100,0% |
| | M | Count | 9 | 217 | 113 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 2,7% | 64,0% | 33,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 19 | 317 | 185 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 3,6% | 60,8% | 35,5% | 100,0% |
| Symmetric Measures | | | Value | Approx. Sig. | | |
| Nominal by Nominal Cramer's V N of Valid Cases | | | ,103 521 | ,064 | | |

Hieronder niet significante sekse-kruistabellen

| Crosstab | | | V9FYSAGR | | Total |
|----------|---|-----------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 126 | 56 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 69,2% | 30,8% | 100,0% |
| | M | Count | 223 | 116 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 65,8% | 34,2% | 100,0% |
| Total | | Count | 349 | 172 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 67,0% | 33,0% | 100,0% |

| Crosstab | | | V10SCHAD | | Total |
|----------|---|-----------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 54 | 2 | 56 |
| | | % within V2SEXE | 96,4% | 3,6% | 100,0% |
| | M | Count | 103 | 13 | 116 |
| | | % within V2SEXE | 88,8% | 11,2% | 100,0% |
| Total | | Count | 157 | 15 | 172 |
| | | % within V2SEXE | 91,3% | 8,7% | 100,0% |

| Crosstab | | | V12VERBA | | Total |
|----------|---|-----------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 21 | 161 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 11,5% | 88,5% | 100,0% |
| | M | Count | 38 | 301 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 11,2% | 88,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 59 | 462 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 11,3% | 88,7% | 100,0% |

| Crosstab | | | V13SCHAD | | Total |
|----------|---|-----------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 143 | 18 | 161 |
| | | % within V2SEXE | 88,8% | 11,2% | 100,0% |
| | M | Count | 275 | 26 | 301 |
| | | % within V2SEXE | 91,4% | 8,6% | 100,0% |
| Total | | Count | 418 | 44 | 462 |
| | | % within V2SEXE | 90,5% | 9,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V14NAZOR | | Total |
|----------|---|-----------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 17 | 1 | 18 |
| | | % within V2SEXE | 94,4% | 5,6% | 100,0% |
| | M | Count | 21 | 5 | 26 |
| | | % within V2SEXE | 80,8% | 19,2% | 100,0% |
| Total | | Count | 38 | 6 | 44 |
| | | % within V2SEXE | 86,4% | 13,6% | 100,0% |

| Crosstab | | | V15OPLNV | | | | | Total | |
|----------|---|-----------------|----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | -oth- | | |
| V2SEXE | F | Count | 40 | 82 | 34 | 5 | 15 | 6 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 22,0% | 45,1% | 18,7% | 2,7% | 8,2% | 3,3% | 100,0% |
| | M | Count | 78 | 177 | 46 | 4 | 26 | 8 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 23,0% | 52,2% | 13,6% | 1,2% | 7,7% | 2,4% | 100,0% |
| Total | | Count | 118 | 259 | 80 | 9 | 41 | 14 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 22,6% | 49,7% | 15,4% | 1,7% | 7,9% | 2,7% | 100,0% |

| Crosstab | | | V17SULOK | | | Total |
|----------|---|-----------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 | |
| V2SEXE | F | Count | 36 | 92 | 54 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 19,8% | 50,5% | 29,7% | 100,0% |
| | M | Count | 71 | 167 | 101 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 20,9% | 49,3% | 29,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 107 | 259 | 155 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 20,5% | 49,7% | 29,8% | 100,0% |

| Crosstab | | | V18INRI | | Total |
|----------|---|-----------------|---------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 132 | 50 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 72,5% | 27,5% | 100,0% |
| | M | Count | 225 | 114 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 66,4% | 33,6% | 100,0% |
| Total | | Count | 357 | 164 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 68,5% | 31,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V20SOLO | | Total |
|----------|---|-----------------|---------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 69 | 113 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 37,9% | 62,1% | 100,0% |
| | M | Count | 109 | 230 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 32,2% | 67,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 178 | 343 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 34,2% | 65,8% | 100,0% |

| Crosstab | | | V21CAM | | Total |
|----------|---|-----------------|--------|------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V2SEXE | F | Count | 167 | 15 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 91,8% | 8,2% | 100,0% |
| | M | Count | 313 | 26 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 92,3% | 7,7% | 100,0% |
| Total | | Count | 480 | 41 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 92,1% | 7,9% | 100,0% |

| Crosstab | | | V22PROT | | | Total |
|----------|---|-----------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V2SEXE | F | Count | 27 | 46 | 109 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 14,8% | 25,3% | 59,9% | 100,0% |
| | M | Count | 49 | 108 | 182 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 14,5% | 31,9% | 53,7% | 100,0% |
| Total | | Count | 76 | 154 | 291 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 14,6% | 29,6% | 55,9% | 100,0% |

| Crosstab | | | V26NAZOR | | | Total |
|----------|---|-----------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V2SEXE | F | Count | 36 | 44 | 102 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 19,8% | 24,2% | 56,0% | 100,0% |
| | M | Count | 52 | 94 | 193 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 15,3% | 27,7% | 56,9% | 100,0% |
| Total | | Count | 88 | 138 | 295 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 16,9% | 26,5% | 56,6% | 100,0% |

| Crosstab | | | V27TRAIN | | | Total |
|----------|---|-----------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V2SEXE | F | Count | 79 | 68 | 35 | 182 |
| | | % within V2SEXE | 43,4% | 37,4% | 19,2% | 100,0% |
| | M | Count | 144 | 110 | 85 | 339 |
| | | % within V2SEXE | 42,5% | 32,4% | 25,1% | 100,0% |
| Total | | Count | 223 | 178 | 120 | 521 |
| | | % within V2SEXE | 42,8% | 34,2% | 23,0% | 100,0% |

Dienstjaren

Hieronder de gegevens van de niet-significante t-toetsen (dus vragen met 2 antwoordcategorieën)

| Group Statistics | V10SCHAD | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|----------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 157 | 13,55 | 7,202 |
| | 2 | 15 | 15,67 | 7,027 |

| Group Statistics | v11nazorg | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|-----------|----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 99 | 13,88 | 7,477 |
| | 2 | 8 | 16,50 | 8,619 |

| Group Statistics | V12VERBA | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|----------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 59 | 11,54 | 7,008 |
| | 2 | 462 | 12,79 | 7,366 |

| Group Statistics | V13SCHAD | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|----------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 418 | 12,79 | 7,396 |
| | 2 | 44 | 12,86 | 7,158 |

| Group Statistics | V14NAZOR | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|----------|----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 38 | 12,42 | 6,973 |
| | 2 | 6 | 15,67 | 8,359 |

| Group Statistics | V18INRI | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|---------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 357 | 12,75 | 7,434 |
| | 2 | 164 | 12,45 | 7,121 |

| Group Statistics | V19AFSCH | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|----------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 256 | 12,71 | 7,407 |
| | 2 | 265 | 12,60 | 7,270 |

| Group Statistics | V20SOLO | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|---------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 178 | 13,11 | 7,289 |
| | 2 | 343 | 12,41 | 7,352 |

| Group Statistics | V21CAM | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|--------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | 0 | 480 | 12,75 | 7,387 |
| | 2 | 41 | 11,46 | 6,611 |

| Descriptives | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | | | |
| 1 | 107 | 13,24 | 7,532 |
| 2 | 259 | 12,31 | 7,342 |
| 3 | 155 | 12,82 | 7,185 |
| Total | 521 | 12,65 | 7,331 |

Idem v27 (training x aantal dienstjaren) geen significant verschil in gemiddelden.

| Descriptives | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------|-----|-------|----------------|
| V3WERV | | | |
| 0 | 223 | 12,74 | 7,411 |
| 2 | 178 | 12,56 | 7,135 |
| 3 | 120 | 12,63 | 7,527 |
| Total | 521 | 12,65 | 7,331 |

Dan de correlatie tussen v16 (frequentie) x v3 (dienstjaren). De correlatie is bijna 0 (0.027) en duidelijk niet significant ($p = 0.538$).

| Correlations | | V3WERV |
|--------------|---------------------|--------|
| V16AANTA | Pearson Correlation | ,027 |
| | Sig. (2-tailed) | ,538 |
| | N | 521 |

Idem opleid.niveau x dienstjaren.

| | | V3WERV |
|----------|---------------------|--------|
| V15OPLNV | Pearson Correlation | ,042 |
| | Sig. (2-tailed) | ,413 |
| | N | 389 |

Wel/niet geregistreerd

| Crosstab | | | V10SCHAD | | Total |
|----------|---|------------------|----------|------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 30 | 2 | 32 |
| | | % within V4GEREG | 93,8% | 6,3% | 100,0% |
| | 2 | Count | 127 | 13 | 140 |
| | | % within V4GEREG | 90,7% | 9,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 157 | 15 | 172 |
| | | % within V4GEREG | 91,3% | 8,7% | 100,0% |

| Crosstab | | | v11nazorg | | Total |
|----------|---|------------------|-----------|------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 22 | 0 | 22 |
| | | % within V4GEREG | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 77 | 8 | 85 |
| | | % within V4GEREG | 90,6% | 9,4% | 100,0% |
| Total | | Count | 99 | 8 | 107 |
| | | % within V4GEREG | 92,5% | 7,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V12VERBA | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 22 | 121 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 15,4% | 84,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 37 | 341 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 9,8% | 90,2% | 100,0% |
| Total | | Count | 59 | 462 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 11,3% | 88,7% | 100,0% |

| Crosstab | | | V13SCHAD | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 107 | 14 | 121 |
| | | % within V4GEREG | 88,4% | 11,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 311 | 30 | 341 |
| | | % within V4GEREG | 91,2% | 8,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 418 | 44 | 462 |
| | | % within V4GEREG | 90,5% | 9,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V14NAZOR | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 13 | 1 | 14 |
| | | % within V4GEREG | 92,9% | 7,1% | 100,0% |
| | 2 | Count | 25 | 5 | 30 |
| | | % within V4GEREG | 83,3% | 16,7% | 100,0% |
| Total | | Count | 38 | 6 | 44 |
| | | % within V4GEREG | 86,4% | 13,6% | 100,0% |

| Crosstab | | | V18INRI | | Total |
|-----------------|---|------------------|---------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 95 | 48 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 66,4% | 33,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 262 | 116 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 69,3% | 30,7% | 100,0% |
| Total | | Count | 357 | 164 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 68,5% | 31,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V19AFSCH | | Total |
|-----------------|---|------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 76 | 67 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 53,1% | 46,9% | 100,0% |
| | 2 | Count | 180 | 198 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 47,6% | 52,4% | 100,0% |
| Total | | Count | 256 | 265 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 49,1% | 50,9% | 100,0% |

| Crosstab | | | V20SOLO | | Total |
|-----------------|---|------------------|---------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 50 | 93 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 35,0% | 65,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 128 | 250 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 33,9% | 66,1% | 100,0% |
| Total | | Count | 178 | 343 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 34,2% | 65,8% | 100,0% |

| Crosstab | | | V21CAM | | Total |
|-----------------|---|------------------|--------|------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 130 | 13 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 90,9% | 9,1% | 100,0% |
| | 2 | Count | 350 | 28 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 92,6% | 7,4% | 100,0% |
| Total | | Count | 480 | 41 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 92,1% | 7,9% | 100,0% |

| Crosstab | | | V22PROT | | | Total |
|-----------------|---|------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 14 | 41 | 88 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 9,8% | 28,7% | 61,5% | 100,0% |
| | 2 | Count | 62 | 113 | 203 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 16,4% | 29,9% | 53,7% | 100,0% |
| Total | | Count | 76 | 154 | 291 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 14,6% | 29,6% | 55,9% | 100,0% |

| Crosstab | | | V23AANG | | | Total |
|-----------------|---|------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 13 | 49 | 81 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 9,1% | 34,3% | 56,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 34 | 122 | 222 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 9,0% | 32,3% | 58,7% | 100,0% |
| Total | | Count | 47 | 171 | 303 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 9,0% | 32,8% | 58,2% | 100,0% |

| Crosstab | | | V24TOEG | | | Total |
|-----------------|---|------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 7 | 49 | 87 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 4,9% | 34,3% | 60,8% | 100,0% |
| | 2 | Count | 33 | 122 | 223 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 8,7% | 32,3% | 59,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 40 | 171 | 310 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 7,7% | 32,8% | 59,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V25KLANT | | | Total |
|-----------------|---|------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 7 | 95 | 41 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 4,9% | 66,4% | 28,7% | 100,0% |
| | 2 | Count | 12 | 222 | 144 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 3,2% | 58,7% | 38,1% | 100,0% |
| Total | | Count | 19 | 317 | 185 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 3,6% | 60,8% | 35,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V27TRAIN | | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V4GEREG | 0 | Count | 63 | 49 | 31 | 143 |
| | | % within V4GEREG | 44,1% | 34,3% | 21,7% | 100,0% |
| | 2 | Count | 160 | 129 | 89 | 378 |
| | | % within V4GEREG | 42,3% | 34,1% | 23,5% | 100,0% |
| Total | | Count | 223 | 178 | 120 | 521 |
| | | % within V4GEREG | 42,8% | 34,2% | 23,0% | 100,0% |

Tot slot: t-toets wel/niet geregistreerd x freq agressie: geen significant verschil.

| Group Statistics | V4GEREG | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|---------|-----|------|----------------|
| V16AANTA | 0 | 143 | 5,63 | 9,897 |
| | 2 | 378 | 6,83 | 9,832 |

Wel/niet in opleiding

Niet-significante kruistabellen

| Crosstab | | | V9FYSAGR | | Total |
|----------|---|-------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 45 | 11 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 80,4% | 19,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 66 | 21 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 75,9% | 24,1% | 100,0% |
| Total | | Count | 111 | 32 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 77,6% | 22,4% | 100,0% |

| Crosstab | | | V10SCHAD | | Total |
|----------|---|-------------------|----------|------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 10 | 1 | 11 |
| | | % within V5OPLEID | 90,9% | 9,1% | 100,0% |
| | 2 | Count | 20 | 1 | 21 |
| | | % within V5OPLEID | 95,2% | 4,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 30 | 2 | 32 |
| | | % within V5OPLEID | 93,8% | 6,3% | 100,0% |

| Crosstab | | | v11nazorg | Total |
|-----------------|---|-------------------|-----------|--------|
| | | | 0 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 6 | 6 |
| | | % within V5OPLEID | 100,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 16 | 16 |
| | | % within V5OPLEID | 100,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 22 | 22 |
| | | % within V5OPLEID | 100,0% | 100,0% |

| Crosstab | | | V13SCHAD | | Total |
|-----------------|---|-------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 37 | 6 | 43 |
| | | % within V5OPLEID | 86,0% | 14,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 70 | 8 | 78 |
| | | % within V5OPLEID | 89,7% | 10,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 107 | 14 | 121 |
| | | % within V5OPLEID | 88,4% | 11,6% | 100,0% |

| Crosstab | | | V14NAZOR | | Total |
|-----------------|---|-------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 6 | 0 | 6 |
| | | % within V5OPLEID | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 7 | 1 | 8 |
| | | % within V5OPLEID | 87,5% | 12,5% | 100,0% |
| Total | | Count | 13 | 1 | 14 |
| | | % within V5OPLEID | 92,9% | 7,1% | 100,0% |

| Crosstab | | | V15OPLNV | | | | Total |
|-----------------|---|-------------------|----------|-------|------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 24 | 5 | 1 | 8 | 38 |
| | | % within V5OPLEID | 63,2% | 13,2% | 2,6% | 21,1% | 100,0% |
| | 2 | Count | 45 | 6 | 1 | 5 | 57 |
| | | % within V5OPLEID | 78,9% | 10,5% | 1,8% | 8,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 69 | 11 | 2 | 13 | 95 |
| | | % within V5OPLEID | 72,6% | 11,6% | 2,1% | 13,7% | 100,0% |

| Crosstab | | | V17SULOK | | | Total |
|----------|---|-------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 6 | 36 | 14 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 10,7% | 64,3% | 25,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 17 | 48 | 22 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 19,5% | 55,2% | 25,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 23 | 84 | 36 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 16,1% | 58,7% | 25,2% | 100,0% |

| Crosstab | | | V18INRI | | Total |
|----------|---|-------------------|---------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 34 | 22 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 60,7% | 39,3% | 100,0% |
| | 2 | Count | 61 | 26 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 70,1% | 29,9% | 100,0% |
| Total | | Count | 95 | 48 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 66,4% | 33,6% | 100,0% |

| Crosstab | | | V20SOLO | | Total |
|----------|---|-------------------|---------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 15 | 41 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 26,8% | 73,2% | 100,0% |
| | 2 | Count | 35 | 52 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 40,2% | 59,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 50 | 93 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 35,0% | 65,0% | 100,0% |

| Crosstab | | | V21CAM | | Total |
|----------|---|-------------------|--------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 52 | 4 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 92,9% | 7,1% | 100,0% |
| | 2 | Count | 78 | 9 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 89,7% | 10,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 130 | 13 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 90,9% | 9,1% | 100,0% |

| Crosstab | | | V22PROT | | | Total |
|-----------------|---|-------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 5 | 12 | 39 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 8,9% | 21,4% | 69,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 9 | 29 | 49 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 10,3% | 33,3% | 56,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 14 | 41 | 88 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 9,8% | 28,7% | 61,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V23AANG | | | Total |
|-----------------|---|-------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 6 | 15 | 35 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 10,7% | 26,8% | 62,5% | 100,0% |
| | 2 | Count | 7 | 34 | 46 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 8,0% | 39,1% | 52,9% | 100,0% |
| Total | | Count | 13 | 49 | 81 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 9,1% | 34,3% | 56,6% | 100,0% |

| Crosstab | | | V24TOEG | | | Total |
|-----------------|---|-------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 3 | 15 | 38 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 5,4% | 26,8% | 67,9% | 100,0% |
| | 2 | Count | 4 | 34 | 49 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 4,6% | 39,1% | 56,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 7 | 49 | 87 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 4,9% | 34,3% | 60,8% | 100,0% |

| Crosstab | | | V25KLANT | | | Total |
|-----------------|---|-------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 2 | 40 | 14 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 3,6% | 71,4% | 25,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 5 | 55 | 27 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 5,7% | 63,2% | 31,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 7 | 95 | 41 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 4,9% | 66,4% | 28,7% | 100,0% |

| Crosstab | | | V26NAZOR | | | Total |
|----------|---|-------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 7 | 10 | 39 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 12,5% | 17,9% | 69,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 11 | 22 | 54 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 12,6% | 25,3% | 62,1% | 100,0% |
| Total | | Count | 18 | 32 | 93 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 12,6% | 22,4% | 65,0% | 100,0% |

| Crosstab | | | V27TRAIN | | | Total |
|----------|---|-------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V5OPLEID | 0 | Count | 22 | 23 | 11 | 56 |
| | | % within V5OPLEID | 39,3% | 41,1% | 19,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 41 | 26 | 20 | 87 |
| | | % within V5OPLEID | 47,1% | 29,9% | 23,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 63 | 49 | 31 | 143 |
| | | % within V5OPLEID | 44,1% | 34,3% | 21,7% | 100,0% |

De t-toets opleiding x freq. Agressie: je ziet dat er een vrij fors verschil in gemiddelde agressie-freq. Is tussen beide groepen. Toch is het verschil niet significant, en dat komt doordat er bij de mensen die niet in opleiding zijn, sprake is van een enorme spreiding (sd = 14.05)

| Group Statistics | V5OPLEID | N | Mean | Std. Deviation |
|------------------|----------|----|------|----------------|
| V16AANTA | 0 | 56 | 7,38 | 14,508 |
| | 2 | 87 | 4,51 | 4,884 |

Klanttype

Hieronder de niet-significante kruistabellen.

| Crosstab | | | V12VERBA | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 4 | 25 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 13,8% | 86,2% | 100,0% |
| | 2 | Count | 4 | 37 | 41 |
| | | % within V6KLANT | 9,8% | 90,2% | 100,0% |
| | 3 | Count | 4 | 39 | 43 |
| | | % within V6KLANT | 9,3% | 90,7% | 100,0% |
| | 4 | Count | 14 | 122 | 136 |
| | | % within V6KLANT | 10,3% | 89,7% | 100,0% |
| | 5 | Count | 33 | 239 | 272 |
| | | % within V6KLANT | 12,1% | 87,9% | 100,0% |
| Total | | Count | 59 | 462 | 521 |
| | | % within V6KLANT | 11,3% | 88,7% | 100,0% |

| Crosstab | | | V14NAZOR | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 1 | 1 | 2 |
| | | % within V6KLANT | 50,0% | 50,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 4 | 0 | 4 |
| | | % within V6KLANT | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | 3 | Count | 5 | 2 | 7 |
| | | % within V6KLANT | 71,4% | 28,6% | 100,0% |
| | 4 | Count | 14 | 3 | 17 |
| | | % within V6KLANT | 82,4% | 17,6% | 100,0% |
| | 5 | Count | 14 | 0 | 14 |
| | | % within V6KLANT | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 38 | 6 | 44 |
| | | % within V6KLANT | 86,4% | 13,6% | 100,0% |

| Crosstab | | | V15OPLNV | | | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|------|-------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 16 | 0 | 0 | 3 | 19 |
| | | % within V6KLANT | 84,2% | ,0% | ,0% | 15,8% | 100,0% |
| | 2 | Count | 22 | 5 | 1 | 1 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 75,9% | 17,2% | 3,4% | 3,4% | 100,0% |
| | 3 | Count | 22 | 8 | 1 | 3 | 34 |
| | | % within V6KLANT | 64,7% | 23,5% | 2,9% | 8,8% | 100,0% |
| | 4 | Count | 71 | 20 | 0 | 12 | 103 |
| | | % within V6KLANT | 68,9% | 19,4% | ,0% | 11,7% | 100,0% |
| | 5 | Count | 128 | 47 | 7 | 22 | 204 |
| | | % within V6KLANT | 62,7% | 23,0% | 3,4% | 10,8% | 100,0% |
| Total | | Count | 259 | 80 | 9 | 41 | 389 |
| | | % within V6KLANT | 66,6% | 20,6% | 2,3% | 10,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V19AFSCH | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 17 | 12 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 58,6% | 41,4% | 100,0% |
| | 2 | Count | 18 | 23 | 41 |
| | | % within V6KLANT | 43,9% | 56,1% | 100,0% |
| | 3 | Count | 19 | 24 | 43 |
| | | % within V6KLANT | 44,2% | 55,8% | 100,0% |
| | 4 | Count | 75 | 61 | 136 |
| | | % within V6KLANT | 55,1% | 44,9% | 100,0% |
| | 5 | Count | 127 | 145 | 272 |
| | | % within V6KLANT | 46,7% | 53,3% | 100,0% |
| Total | | Count | 256 | 265 | 521 |
| | | % within V6KLANT | 49,1% | 50,9% | 100,0% |

| Crosstab | | | V21CAM | | Total |
|----------|---|------------------|--------|------|--------|
| | | | 0 | 2 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 29 | 0 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 100,0% | ,0% | 100,0% |
| | 2 | Count | 39 | 2 | 41 |
| | | % within V6KLANT | 95,1% | 4,9% | 100,0% |
| | 3 | Count | 40 | 3 | 43 |
| | | % within V6KLANT | 93,0% | 7,0% | 100,0% |
| | 4 | Count | 123 | 13 | 136 |
| | | % within V6KLANT | 90,4% | 9,6% | 100,0% |
| | 5 | Count | 249 | 23 | 272 |
| | | % within V6KLANT | 91,5% | 8,5% | 100,0% |
| Total | | Count | 480 | 41 | 521 |
| | | % within V6KLANT | 92,1% | 7,9% | 100,0% |

| Crosstab | | | V23AANG | | | Total |
|----------|---|------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 2 | 10 | 17 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 6,9% | 34,5% | 58,6% | 100,0% |
| | 2 | Count | 3 | 17 | 21 | 41 |
| | | % within V6KLANT | 7,3% | 41,5% | 51,2% | 100,0% |
| | 3 | Count | 6 | 14 | 23 | 43 |
| | | % within V6KLANT | 14,0% | 32,6% | 53,5% | 100,0% |
| | 4 | Count | 13 | 48 | 75 | 136 |
| | | % within V6KLANT | 9,6% | 35,3% | 55,1% | 100,0% |
| | 5 | Count | 23 | 82 | 167 | 272 |
| | | % within V6KLANT | 8,5% | 30,1% | 61,4% | 100,0% |
| Total | | Count | 47 | 171 | 303 | 521 |
| | | % within V6KLANT | 9,0% | 32,8% | 58,2% | 100,0% |

| Crosstab | | | V24TOEG | | | Total |
|----------|---|------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 2 | 9 | 18 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 6,9% | 31,0% | 62,1% | 100,0% |
| | 2 | Count | 1 | 17 | 23 | 41 |
| | | % within V6KLANT | 2,4% | 41,5% | 56,1% | 100,0% |
| | 3 | Count | 3 | 17 | 23 | 43 |
| | | % within V6KLANT | 7,0% | 39,5% | 53,5% | 100,0% |
| | 4 | Count | 13 | 51 | 72 | 136 |
| | | % within V6KLANT | 9,6% | 37,5% | 52,9% | 100,0% |
| | 5 | Count | 21 | 77 | 174 | 272 |
| | | % within V6KLANT | 7,7% | 28,3% | 64,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 40 | 171 | 310 | 521 |
| | | % within V6KLANT | 7,7% | 32,8% | 59,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V25KLANT | | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 1 | 18 | 10 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 3,4% | 62,1% | 34,5% | 100,0% |
| | 2 | Count | 1 | 27 | 13 | 41 |
| | | % within V6KLANT | 2,4% | 65,9% | 31,7% | 100,0% |
| | 3 | Count | 2 | 30 | 11 | 43 |
| | | % within V6KLANT | 4,7% | 69,8% | 25,6% | 100,0% |
| | 4 | Count | 6 | 82 | 48 | 136 |
| | | % within V6KLANT | 4,4% | 60,3% | 35,3% | 100,0% |
| | 5 | Count | 9 | 160 | 103 | 272 |
| | | % within V6KLANT | 3,3% | 58,8% | 37,9% | 100,0% |
| Total | | Count | 19 | 317 | 185 | 521 |
| | | % within V6KLANT | 3,6% | 60,8% | 35,5% | 100,0% |

| Crosstab | | | V26NAZOR | | | Total |
|----------|---|------------------|----------|-------|-------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 5 | 9 | 15 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 17,2% | 31,0% | 51,7% | 100,0% |
| | 2 | Count | 4 | 8 | 29 | 41 |
| | | % within V6KLANT | 9,8% | 19,5% | 70,7% | 100,0% |
| | 3 | Count | 7 | 15 | 21 | 43 |
| | | % within V6KLANT | 16,3% | 34,9% | 48,8% | 100,0% |
| | 4 | Count | 25 | 36 | 75 | 136 |
| | | % within V6KLANT | 18,4% | 26,5% | 55,1% | 100,0% |
| | 5 | Count | 47 | 70 | 155 | 272 |
| | | % within V6KLANT | 17,3% | 25,7% | 57,0% | 100,0% |
| Total | | Count | 88 | 138 | 295 | 521 |
| | | % within V6KLANT | 16,9% | 26,5% | 56,6% | 100,0% |

| Crosstab | | | V27TRAIN | | | Total |
|------------------|------------------|------------------|----------|-------|--------|--------|
| | | | 0 | 2 | 3 | |
| V6KLANT | 1 | Count | 11 | 8 | 10 | 29 |
| | | % within V6KLANT | 37,9% | 27,6% | 34,5% | 100,0% |
| | 2 | Count | 23 | 10 | 8 | 41 |
| | | % within V6KLANT | 56,1% | 24,4% | 19,5% | 100,0% |
| | 3 | Count | 19 | 16 | 8 | 43 |
| % within V6KLANT | | 44,2% | 37,2% | 18,6% | 100,0% | |
| 4 | Count | 62 | 43 | 31 | 136 | |
| | % within V6KLANT | 45,6% | 31,6% | 22,8% | 100,0% | |
| 5 | Count | 108 | 101 | 63 | 272 | |
| | % within V6KLANT | 39,7% | 37,1% | 23,2% | 100,0% | |
| Total | | Count | 223 | 178 | 120 | 521 |
| | | % within V6KLANT | 42,8% | 34,2% | 23,0% | 100,0% |

| V16AANTA | N | Mean | Std. Deviation |
|----------|-----|------|----------------|
| 1 | 29 | 4,07 | 3,390 |
| 2 | 41 | 6,00 | 5,844 |
| 3 | 43 | 4,79 | 4,074 |
| 4 | 136 | 6,64 | 10,077 |
| 5 | 272 | 7,04 | 11,204 |
| Total | 521 | 6,50 | 9,855 |

| V7ARBOD | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 138 | 26,5 | 26,5 | 26,5 |
| 2 | 94 | 18,0 | 18,0 | 44,5 |
| 3 | 56 | 10,7 | 10,7 | 55,3 |
| 4 | 166 | 31,9 | 31,9 | 87,1 |
| 5 | 6 | 1,2 | 1,2 | 88,3 |
| 9 | 41 | 7,9 | 7,9 | 96,2 |
| 13 | 16 | 3,1 | 3,1 | 99,2 |
| 15 | 4 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| Total | 521 | 100,0 | 100,0 | |

Bijlage H: Voorbeeld protocol agressie en geweld

(met toestemming van Pyt Hellinga, Ardyn: vrije adaptatie)

“Hoe te handelen bij geweld en/of bedreiging”

Iedere medewerker van een Arbo-dienst kan te maken krijgen met geweld en/of bedreigingen. Gelukkig komt het niet vaak voor. Hoe te handelen is afhankelijk van de situatie. De persoonlijke veiligheid komt altijd op de eerste plaats.

Voor een goede begripsbepaling hanteren we de definitie zoals opgenomen in de Arbo Wet inzake agressie en geweld:

“Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid”.

Een aantal tips voor het voorkomen van agressie en/of schadebeperking erbij:

Voorkomen is beter:

Kenmerken van de bedrijfsarts:

- Besef hebben over escalatiefasen en deëscalerend kunnen optreden. Hier zijn cursussen voor beschikbaar (actie: Arbo-dienst)
- Neem kennis van de protocollen rond agressie: zo is het mogelijk een collega bij te staan bij de afhandeling van een agressie-incident (actie: bedrijfsarts)
- Laat bij potentieel agressieve cliënten de leidinggevende van cliënt aanwezig zijn bij gesprek (actie: bedrijfsarts)
- Laat bij potentieel agressieve cliënten een collega de begeleiding overnemen (actie: bedrijfsarts)
- Stel de klanten in kennis van de eigen protocollen en maak afspraken op directieniveau wat de verwachtingen over en weer zijn bij de afhandeling van een agressie-incident (actie: bedrijfsarts)

Kenmerken van de werklocatie:

- Zorg dat er een bureau staat tussen bedrijfsarts en de cliënt (actie: Arbo-dienst)
- Zorg dat de eigen route naar de deur korter is dan de route van de cliënt door de kamer goed in te delen (actie: Arbo-dienst)
- Maak eventueel een extra deur in spreekkamer waar de bedrijfsarts door kan vluchten (actie: Arbo-dienst)
- Zorg er voor om niet alleen op een lokatie te werken (actie: Arbo-dienst/bedrijfsarts)
- Zorg voor een receptiebalie op de werklocatie (actie: Arbo-dienst/bedrijfsarts)
- Zorg voor camera bij de receptie of in de wachtkamer (actie: Arbo-dienst/bedrijfsarts)

Kenmerken van interne protocollen en afhandeling:

- Persoonlijke telefoonnummers en adressen van medewerkers Arbo-dienst worden nooit aan cliënten doorgegeven (deze kunnen zich ook voordoen als leidinggevende!); neem de gegevens op van de beller en stel de bedrijfsarts in kennis van de vraag bij de klant (actie: Arbo-dienst/administratief medewerker)
- Zorg dat in ieder professioneel overleg het onderwerp agressie aan de orde komt en dat telkens weer herhaald wordt waar de protocollen te vinden zijn. Maak een opsomming van het aantal en laat kort vertellen wat er is gebeurd (actie: Arbo-dienst)
- Zorg er voor dat het protocol inzake de afhandeling van een agressiegeval via een uitdraai bij de receptie ligt

Indien het onverhoopt toch tot agressie komt:

- Druk op de alarmbel (indien aanwezig)
- Roep anderen te hulp
- Maak zoveel mogelijk lawaai
 - Wijs de geweldspleger op de consequenties, b.v.: “Dit kunt u niet ongestraft doen.”
 - “Ik denk niet dat uw werkgever hier blij mee zal zijn.”
 - “Als u hier mee door gaat, schakel ik de politie in”

Rol van leidinggevenden:

- Leg de oorzaak van het incident nooit bij de professional, ga in ieder geval achter uw mensen staan (actie: manager Arbo-dienst)
- Neem zo spoedig mogelijk contact op met de professional die slachtoffer is geweest van agressie (actie: manager Arbo-dienst)
- Kom tot een inschatting of onmiddellijke nazorg gewenst is (actie: manager Arbo-dienst)
- Kom tot een inschatting of calamiteitenverlof gewenst is (actie: manager Arbo-dienst)
- Neem contact op met de werkgever van de agressieve cliënt en informeer deze over de genomen en nog te nemen stappen en wat men van de werkgever in de afhandeling verwacht (actie: manager Arbo-dienst)
- Meldt het incident bij het (regionaal) hoofd P&O
- Maak een afspraak om met de professional zo spoedig mogelijk persoonlijk (niet telefonisch) te spreken; gespreksonderwerpen:
 - Aanleiding en omstandigheden
 - Wat voor impact het heeft gehad op de professional
 - Of verdere nazorg is gewenst
 - Hoe de afhandeling is geweest / gaat gebeuren
 - Wat voor lering uit het gebeuren is te trekken
 - Hoe deze casus in te brengen op het volgende professioneel overleg
 - Een nieuwe afspraak op ongeveer 2 weken na het incident

In alle gevallen waarbij geweld wordt toegepast of er mee wordt bedreigd wordt dus de werkgever ingelicht. Het is aan de werkgever om sancties te nemen maar aan de Arbo-dienst om aangifte te doen en/of financieel verhaal te halen op schade en/of verlies van inkomsten etc.

Hierbij hoort ook dat begeleiding door de Arbo-dienst slechts kan worden voortgezet na excuses van de geweldenaar/dreiger. Dit kan gebeuren op een andere lokatie en door een andere bedrijfsarts. In geval van fysiek geweld wordt altijd aangifte bij de politie gedaan en de geweldpleger wordt de toegang tot het gebouw ontzegd middels een aangetekend schrijven. Het ligt dan bij de (eigen) bedrijfsarts om te beslissen of de begeleiding door hem of een collega wordt voortgezet; zo niet, dan in ieder geval op een andere lokatie.

In alle gevallen waarbij geweld werd toegepast of er mee werd bedreigd wordt de leidinggevende van betrokken medewerker

- Het (regionaal) hoofd P&O eWaardeert na maximaal een maand het incident en gaat na bij alle betrokkenen of er adequaat is gehandeld. Het hoofd P&O rapporteert hierover aan het management van de Arbo-dienst. Dit wordt dan besproken in het volgende professioneel overleg.

Belangrijk is bij bovenstaande acties dat deze aansluiten bij behoefte van de werknemers en het beleid van de Arbo-dienst.

Bijlage J: Voorbeeld van een Calamiteiten en Incidenten formulier
(Achmea Arbo regio Rotterdam)

| Incidenten en/of calamiteiten rapport | | Nummer: | |
|--|---|---|---------------|
| Algemeen | | | |
| Datum (binnenkomst) : | 25-7-2006 | | |
| Naam AA-melder : | | | |
| Vestiging/ eenheid : | Achmea Arbo Rotterdam | tel.no.: | 010 - 8800333 |
| Indien noodzakelijk | | | |
| Naam getuige(n) : | | | |
| Bedrijf : | | | |
| Functie : | | | |
| Adres : | | | |
| Telefoon : | | | |
| Situatieschets | | Actie: | |
| Betreft | <input type="radio"/> brand <input type="radio"/> agressie verbaal <input type="radio"/> agressie fysiek materialen <input type="radio"/> agressie fysiek personeel <input type="radio"/> anders, nl: | tijdstip melding altijd werkgever informeren, pandverbod overwegen altijd aangifte doen, pandverbod opleggen altijd aangifte doen, pandverbod opleggen | |
| Probleemstelling : | Datum en tijd incident: | Tijd | Datum |
| Wie zijn de betrokken partijen: | | | |
| Wat is er gebeurd: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Ondernomen acties: | | | |
| bv. bedrijfsarts is ontzet uit greep belager, belager is uit het pand gebracht en de toegang ontzegd, werkgever is van gedrag op de hoogte gesteld (pandverbod) | | | |
| gevolg: <input type="radio"/> situatie is onder controle gekomen <input type="radio"/> situatie is geëscaleerd | | | |
| Wijze van afhandeling | | | |
| Doorgestuurd aan | <input type="radio"/> (Regio)manager <input type="radio"/> Werkgever (Naam direct leidinggevende) <input type="radio"/> Instantie: | wie gaat dit uitvoeren? | |
| 1. | bv. de schade zal worden verhaald op de dader | | |
| 2. | bv. er gaat aangifte plaatsvinden bij de politie | | |
| 3. | bv. er komt een officiële geschreven klacht van ons naar de werkgever over de dader | | |
| O Is er nazorg nodig? | | | |
| Besproken in : | | | |
| <input type="radio"/> Na acties doorgestuurd aan kwaliteitscoördinator | | | |
| beoordeling ondernomen acties: <input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Voldoende <input type="radio"/> Onvoldoende >>>> <input type="radio"/> Nader bespreken | | | |
| Datum en paraaf gereedmelding | | | |
| Datum gereedmelding : | Paraaf gereedmelding door manager: | | |
| Datum archivering door kwaliteitscoördinator : | Paraaf gereedmelding door regiomanager | | |