

Veilige beveiligers

Een onderzoek naar agressie en geweld tegen beveiligers



Sander Flight
Manja Abraham

[DSP - groep]

Onderzoek – Advies – Management

Veilige beveiligers

Een onderzoek naar agressie en geweld tegen beveiligers

Sander Flight
Manja Abraham

Met medewerking van:
Paul van Egmond
Paul Hulshof
MWM-2 (dataverzameling)

Sander Flight
Partner
sflight@dsp-groep.nl
M 06 - 4131 5432

Manja Abraham
onderzoeker
mabraham@dsp-groep.nl
M 06 - 4721 4030





Inhoud

1. Inleiding	5
1.1 Nederlandse Veiligheidsbranche	5
1.2 Veilige Publieke Taak	6
1.3 Onderzoek	7
1.4 Leeswijzer	9
2. Slachtofferschap agressie en geweld	11
2.1 Agressie en geweld	11
2.2 Soorten agressie en geweld	12
2.3 Soort dienstverlening	13
3. Gevolgen en reactie	15
3.1 Persoonlijke gevolgen	15
3.2 Melden, aangifte bij politie	16
3.3 Nazorg, reactie naar dader	18
3.4 Jurisprudentie	19
4. Maatregelen tegen agressie en geweld	25
4.1 Acht VPT-maatregelen	25
4.2 Maatregelen volgens werknemers	26
4.3 Maatregelen volgens werkgevers	28
5. Verdiepende analyses	33
5.1 Ernstige versus niet ernstige voorvallen	33
5.2 Evenementen- versus objectbeveiligers	35
6. Samenvatting en aanbevelingen	39
6.1 Samenvatting	39
6.2 Aanbevelingen	40
Bijlagen	43
A. Acht VPT-maatregelen	43
B. Onderzoeksverantwoording enquête	43
C. Sturingspercentage	46
D. Literatuur	48
E. Tabellen enquête	49



Inleiding

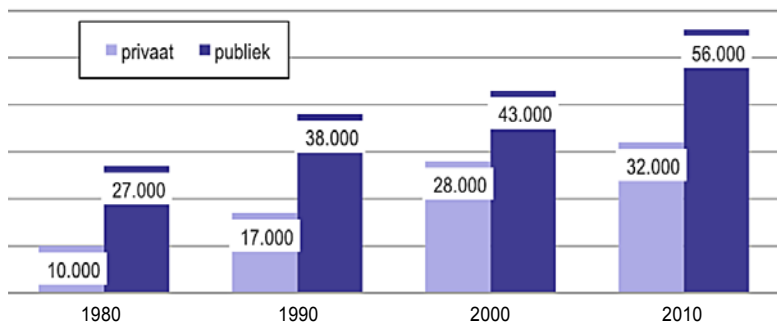
1.1 Nederlandse Veiligheidsbranche

De Nederlandse Veiligheidsbranche is de brancheorganisatie van alle bedrijven die economisch actief zijn in de veiligheidsbranche. De aangesloten bedrijven bij de Nederlandse Veiligheidsbranche willen een prominenter rol spelen in de Nederlandse veiligheidszorg. De branche wil samen met klanten, politie, justitie en overheden de handen ineen slaan om Nederland veiliger te maken. Er zijn circa zeventig grote, middelgrote en kleinere beveiligingsbedrijven lid. De Nederlandse Veiligheidsbranche behartigt de belangen van de branche bij de overheid, de politiek en de politie. Daarnaast worden er jaarlijks diverse evenementen georganiseerd voor de leden. De Nederlandse Veiligheidsbranche heeft een gedragscode waar aangesloten bedrijven zich aan dienen te houden.

AANTAL WERKNEMERS

Veiligheid is de afgelopen decennia steeds minder het monopolie van de overheid geworden. Burgers en bedrijven doen steeds vaker een beroep op private partijen: particuliere beveiligingsbedrijven, bedrijfsbeveiligingsdiensten, particuliere recherchebureaus, alarmcentrales en geld- en waardetransport. Ook in de arrestantenbewaking, vreemdelingenbewaring, gevangenenvervoer, reclassering en surveillance wordt de private sector steeds belangrijker.

FIGUUR 1.1 AANTAL WERKNEMERS IN PRIVATE EN PUBLIEKE VEILIGHEIDSZORG 1980 - 2010



Bron: J. de Waard en B. Berghuis (2012)

De afgelopen dertig jaar is het aantal werknemers in de Nederlandse private veiligheidszorg meer dan verdrievoudigd, van circa tienduizend werknemers in

1980 naar meer dan dertigduizend werknemers in 2010. De financiële omzet steeg van 162 miljoen in 1987 naar 1,5 miljard in 2011. De publieke veiligheidszorg is overigens nog altijd groter, zoals uit bovenstaande grafiek blijkt.

1.2 Veilige Publieke Taak

De aanpak van geweld en agressie tegen werknemers met een publieke taak kreeg in 2007 een impuls toen het programma Veilige Publieke Taak (VPT) door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) in het leven werd geroepen. De doelstelling van dat programma is het aantal voorvallen van geweld en agressie substantieel terug te dringen. Het programma onderscheidt diverse vormen van agressie en geweld: fysiek geweld, maar ook verbale agressie, bedreigingen, discriminatie en seksuele intimidatie vallen onder de gehanteerde definitie van agressie en geweld. De afgelopen jaren is een groot aantal maatregelen genomen en activiteiten ontplooid: van preventie en voorlichting tot onderzoek en kennisdeling. Inmiddels is er ook een Expertisecentrum Veilige Publieke Taak opgericht waarin werkgevers, werknemers en de overheid samenwerken aan voortzetting en uitbouw van het beleid.

Onder de definitie van publieke taak in het programma VPT van BZK vallen medewerkers van diverse organisaties in diverse sectoren die in dienst van of namens de overheid taken uitvoeren. Kenmerkend is dat de werknemer zijn of haar taak uitvoert in het algemeen belang, dat deze taak voor iedereen in gelijke omstandigheden beschikbaar is en dat een publiek orgaan voor deze taken verantwoordelijk is. Dat maakt de doelgroep van het programma VPT tot een zeer groot en bont gezelschap van verschillende beroepsgroepen:

- Onderwijs, bijvoorbeeld leerkrachten, (con)rectoren, conciërges.
- Openbaar Bestuur, bijvoorbeeld politici, medewerkers van de gemeente, stads-wachten, parkeerwachten, toezichhouders, belastinginspecteurs, belasting-deurwaarders, boswachters.
- Openbaar Vervoer / Infrastructuur, bijvoorbeeld buschauffeurs, trein- en tram-conducteurs.
- Sociale Zekerheid, bijvoorbeeld medewerkers van uitkeringsinstanties.
- Veiligheid / justitie, bijvoorbeeld medewerkers van politie, brandweer, GHOR, DJI, arbeidsinspecteurs, private beveiligers (als zij taken uitvoeren voor de overheid).
- Woningcorporaties, bijvoorbeeld baliemedewerkers.
- Zorg, bijvoorbeeld ambulancepersoneel, ziekenhuispersoneel, medewerkers GGZ, medewerkers Jeugdzorg.

De beroepsgroep van de beveiligers is niet als aparte groep in de definitie van publieke taak van BZK meegenomen. Alleen als beveiligers werken in opdracht van de overheid, vallen ze onder de uitvoering van de Veilige Publieke Taak. Daarom is de beroepsgroep van de beveiligingsbranche tot op heden niet expliciet meegenomen in

het VPT onderzoek naar aard en omvang van agressie en geweld. De Nederlandse Veiligheidsbranche heeft, samen met het Sociaal Fonds particuliere beveiliging, besloten zelf onderzoek te laten uitvoeren. Onderhavig onderzoek is daarvan het resultaat.

1.3 Onderzoek

Onderzoek naar aard en omvang van de problemen is een voorwaarde voor het ontwikkelen van veiligheidsbeleid. Het moet duidelijk zijn hoe groot de problemen zijn, wie de slachtoffers zijn, waar de incidenten gebeuren en welke maatregelen werken. Ook de gevolgen van het geweld voor het slachtoffer, de organisatie en de maatschappij als geheel zijn belangrijk om in kaart te brengen. Dit laat namelijk zien welke opvang en nazorg er gewenst zijn. Omdat beveiligers - behalve als zij hun werk verrichten in opdracht van de overheid - niet onder de definitie van het programma Veilige Publieke Taak vallen, zijn zij tot op heden niet meegenomen in de landelijke onderzoeken op dit terrein. Daardoor was het tot op heden onbekend hoe vaak zij slachtoffer worden van agressie en geweld. Dit onderzoek vult die kennislacune op.

Definitie agressie en geweld

Bij het meten van agressie en geweld worden in de onderzoeken voor Veilige Publieke Taak altijd de volgende vijf typen gedrag onderscheiden:

- verbaal geweld: schelden, schreeuwen, vernederen, e.d.
- fysiek geweld: duwen, slaan, schoppen, e.d.
- seksuele intimidatie: nafluiten, seksuele opmerkingen, e.d.
- intimidatie: bedreigen, onder druk zetten, dreigbrief, chantage, e.d.
- discriminatie: opmerkingen over huidskleur, geloof, sekse, e.d.

Het onderzoek is uitgevoerd in de maand september 2012 via een digitale enquête onder werknemers uit de branche. Omdat het voor het eerst is dat dit onderzoek in de beveiligingsbranche als geheel wordt gehouden, kan nog geen vergelijking door de tijd worden gemaakt: het is een 0–meting. Maar omdat in dit onderzoek gebruik is gemaakt van dezelfde digitale vragenlijst (en dezelfde onderzoeksmethode en analyse van de cijfers) als in de eerdere onderzoeken voor Veilige Publieke Taak is een vergelijking met andere beroepsgroepen wel mogelijk. De omvang van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak is namelijk al diverse malen onderzocht in het kader van het programma Veilige Publieke Taak. De cijfers in dit rapport worden vergeleken met het gemiddelde van vijftien beroepsgroepen met een publieke taak.

Deelnemers onderzoek

Alle circa zeventig bedrijven die lid zijn van de Nederlandse Veiligheidsbranche zijn benaderd met het verzoek om e-mailadressen van hun werknemers ter beschikking te stellen voor dit onderzoek. Aan die oproep gaven achttien bedrijven gehoor. Een

deel van de bedrijven (8 bedrijven) stelde e-mailadressen ter beschikking en de rest van de bedrijven (10) heeft de vragenlijst intern zelf uitgezet, bijvoorbeeld via een interne mailing of door een link naar de vragenlijst op intranet te plaatsen.

Er is geen quotering toegepast bij het trekken van de steekproef uit de bedrijven of uit hun personeelsbestanden: er is dus geen sprake van een bepaalde selectie vooraf op regio, soort bedrijf, soort werkzaamheden of wat dan ook. Het is een aselechte steekproef van werknemers en dat is nodig voor het generaliseren van de uitkomsten naar de populatie als geheel.

In totaal hebben 823 beveiligers de vragenlijst ingevuld. Aangezien het onderzoek gaat over agressie en geweld door externen kregen alle respondenten een selectievraag aan het begin van de vragenlijst. Degenen die in hun werk geen contacten hebben met externen hebben de vragenlijst niet verder ingevuld. Hierdoor kwam het totaal aantal bruikbare enquêtes op 736. Op deze wijze is een willekeurige steekproef tot stand gekomen uit alle werknemers in de beveiligingsbranche die contacten hebben met externen. Het grote aantal ondervraagden betekent dat de uitkomsten statistisch betrouwbaar zijn: de onzekerheidsmarges zijn klein.

Soort dienstverlening (n=736)	
Particuliere beveiliging	58%
Evenementenbeveiliging	18%
Geld- en waardetransport	2%
Horecabeveiliging	1%
Alarmcentrale	1%
Persoonsbeveiliging	0%
Overig	20%
Totaal	100%

Soort dienstverlening

De beveiligers die de vragenlijst hebben ingevuld bleken in meerderheid werkzaam te zijn in de particuliere beveiliging (58%). Een andere vorm van dienstverlening waar veel respondenten werken is de evenementenbeveiliging (18%). Andere vormen van dienstverlening, zoals geld- en waardetransport, horecabeveiliging of alarmcentrales komen beduidend minder vaak voor.

Soort werkzaamheden

De meeste werknemers die de vragenlijst invulden beschrijven hun werkzaamheden als objectbeveiligers (42%) of evenementenbeveiligers (17%). De andere vormen komen minder voor.

Persoonlijke- en werkkenmerken

De gemiddelde respondent is 42 jaar oud en werkt ruim acht jaar in de huidige functie (waarvan gemiddeld zeven jaar bij de huidige werkgever). Ruim driekwart van de ondervraagden is man (79%), een kwart heeft een leidinggevende functie (23%) en een ruime meerderheid heeft als hoogst voltooide opleiding MBO (61%). De respondenten werken gemiddeld 33 uur per week. Van alle ondervraagden heeft 1 procent een bijzondere opsporingsbevoegdheid met geweldsmiddelen (BOA). Bijna alle

Soort werkzaamheden (n=736)	
Objectbeveiliger	42%
Evenementenbeveiliger	17%
Mobiele surveillance	8%
Luchthavenbeveiliging	5%
Winkelsurveillance	4%
Receptiewerkzaamheden	4%
Toezicht en handhaving	3%
Havenbeveiliging	3%
Penitentiaire inrichtingen	2%
Scholen/onderwijs	1%
Geld- en waardetransport	1%
Horecabeveiliging	1%
Alarmcentrale	1%
Overig	8%
Totaal	100%

ondervraagden (88%) werken overdag tussen 7 uur 's ochtends en 19 uur 's avonds. Maar een zeer grote groep (78%) werkt ook wel eens in de avonddienst (tussen 19 uur 's avonds en middernacht). Ook de groep die nachtdiensten draait is zeer groot: meer dan de helft (56%) doet dit.

Contacten

Het blijkt dat veel van de beveiligers in dit onderzoek regelmatig contacten met externen hebben. Onder externen worden in dit onderzoek verstaan alle burgers, klanten en cliënten waarmee men tijdens het uitoefenen van de functie in contact komt. Ruim de helft van de ondervraagden (61%) komt elke werkdag in contact met meer dan vijftig van dit soort 'externen'. De rest komt in contact met minder externen, maar slechts 13 procent ziet minder dan tien externen per dag. De steek-

proef bestaat dus uit werknemers die bijna allemaal minstens tien externen per dag zien. Er zijn ook werknemers in de branche aan de vragenlijst begonnen die geen of nauwelijks contacten hebben met externen, maar die zijn buiten de analyses gehouden. Dit onderzoek gaat immers om de vraag hoe vaak men slachtoffer is geworden van agressie en geweld door externen.

In de bijlage staat een uitgebreide onderzoeksverantwoording.

1.4 Leeswijzer

- Hoofdstuk 2** Slachtofferschap agressie en geweld: per soort geweld, per soort dienstverlening
- Hoofdstuk 3** Gevolgen en reactie: persoonlijke gevolgen, interne reactie in bedrijf, aangifte bij politie, nazorg voor slachtoffers en reactie naar dader; jurisprudentie
- Hoofdstuk 4** Maatregelen: preventie, zorg en repressie, maatregelen volgens werknemers, volgens werkgevers, sturingspercentage
- Hoofdstuk 5** Verdiepende analyses: ernstig versus niet ernstig geweld, opsplitsing tussen evenementenbeveiligers en objectbeveiligers
- Hoofdstuk 6** Samenvatting en aanbevelingen
- Bijlagen** Acht VPT Maatregelen, onderzoeksverantwoording, secundaire analyses, literatuur, tabellen enquête



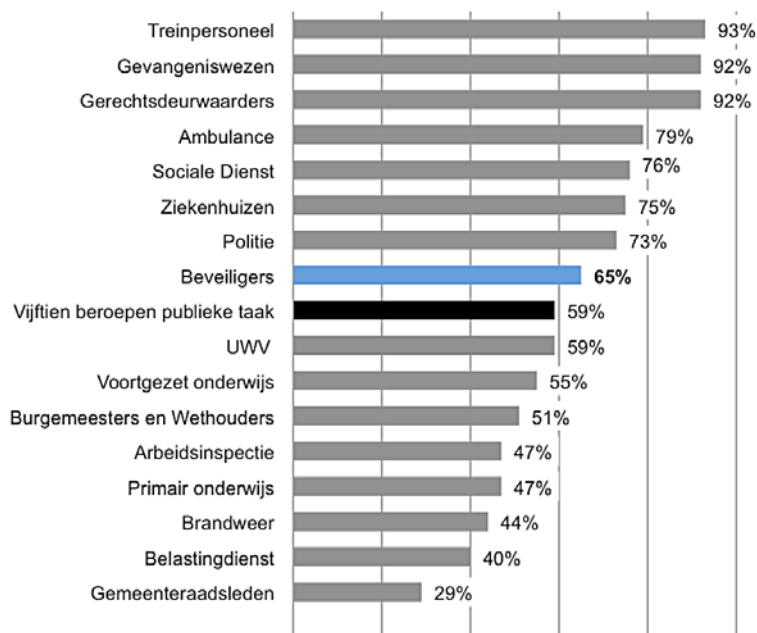
Slachtofferschap agressie en geweld

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe vaak beveiligers het afgelopen jaar slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld door externen. We vergelijken de cijfers met vijftien beroepsgroepen met een publieke taak. Ook gaan we in op het soort agressie en geweld waarvan beveiligers slachtoffer werden en bekijken we het slachtofferschap per type dienstverlening.

2.1 Agressie en geweld

Het blijkt dat in totaal 65 procent van alle ondervraagde beveiligers de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden van minstens één incident waarbij sprake was van agressie of geweld. Een groot deel van hen wordt regelmatig met agressie en geweld geconfronteerd: bij een kwart van alle beveiligers (27%) komt het maandelijks voor en bij één op de tien (10%) gebeurt het zelfs wekelijks.

FIGUUR 2.1 PERCENTAGE SLACHTOFFERS PER BEROEPSGROEP



Vergeleken met het gemiddelde van de vijftien beroepsgroepen met een publieke taak die zijn onderzocht worden beveiligers relatief iets vaker slachtoffer van agressie en geweld. Van de beveiligers krijgt 65 procent jaarlijks te maken met agressie en geweld, terwijl dat gemiddeld 59 procent is voor de vijftien andere beroepen.

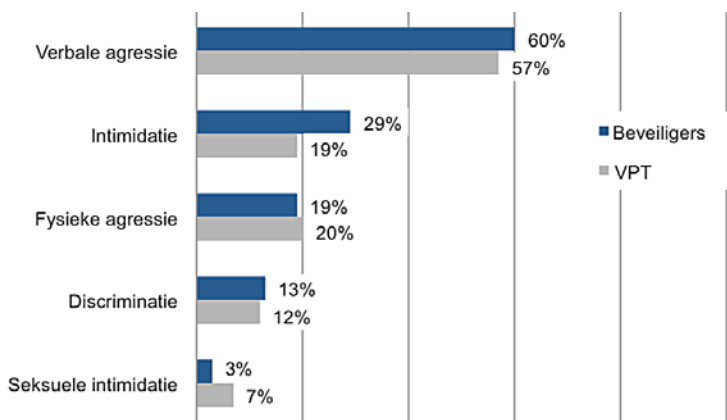
Situatie

Het blijkt dat een ruime meerderheid van de beveiligers bijna altijd één of meer collega's in de nabije omgeving heeft als ze aan het werk zijn. Slechts één op de vijf beveiligers (19%) geeft aan dat zij (bijna) altijd alleen werken. Verreweg de meeste voorvallen gebeurden tijdens werktijd (98%) en op de werkplek. Een derde van de voorvallen gebeurde op locatie bij een bedrijf (33%). Ook een derde gebeurde in de openbare ruimte (32%), waarvan ongeveer de helft tijdens evenementen of tijdens de jaarwisseling. Eén op de tien voorvallen vond plaats aan een balie (12%). Negen ondervraagden geven aan dat het voorval buiten werktijd gebeurde. Die voorvallen vonden meestal plaats in de openbare ruimte. In totaal gaf één van de bijna vijfhonderd slachtoffers aan dat het voorval buiten werktijd bij zijn eigen huis plaatsvond.

2.2 Soorten agressie en geweld

Er worden zoals gezegd vijf typen agressie en geweld onderscheiden in dit soort onderzoek: verbale agressie, intimidatie, fysieke agressie, discriminatie en seksuele intimidatie. Hieronder staan de percentages slachtoffers per type agressie. De cijfers voor de beveiligers worden wederom afgezet tegen de vijftien beroepsgroepen met een publieke taak waar dit onderzoek al eerder is gehouden.

FIGUUR 2.2 SLACHTOFFERS PER SOORT AGRESSIE EN GEWELD



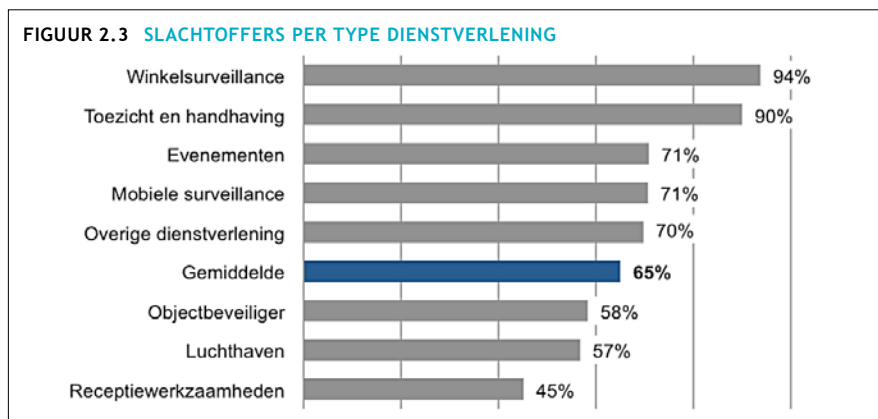
Opmerking Tijdens één voorval kunnen meerdere soorten agressie en geweld worden gepleegd, bijvoorbeeld een verbale agressie die uitmondt in bedreiging of fysiek geweld. Daarom tellen de percentages hierboven op tot meer dan de 65 procent slachtoffers waarover eerder werd gerapporteerd.

Van de vijf soorten agressie en geweld die zijn onderzocht blijkt verbale agressie verreweg de meest voorkomende vorm te zijn. In totaal werd 60 procent van de beveiligers slachtoffer van verbale agressie, dus van schelden of schreeuwen. Ruim een kwart van de beveiligers werd slachtoffer van intimidatie (29%), meestal een bedreiging of een poging de beveiligers onder druk te zetten om iets wel of juist niet te doen. Fysiek geweld overkwam één op de vijf beveiligers (19%). Het ging meestal om 'duwen en trekken', maar ook slaan of vastgrijpen kwamen relatief vaak voor. Discriminatie overkwam één op de zeven beveiligers (13%); de belangrijkste vorm van discriminatie is op basis van de huidskleur van de beveiligers. Discriminatie op grond van leeftijd, sekse of geloofsovertuiging komt minder voor. Seksuele intimidatie kwam nauwelijks voor bij beveiligers (3%). Overigens ging het bij het meest recente incident in één op de vijf gevallen om herhaald daderschap: een dader die al eerder een bedreiging uitte richting dezelfde beveiligers (18%).

Vergeleken met de vijftien andere beroepsgroepen worden beveiligers relatief vaak slachtoffer van intimidaties en bedreigingen: de kans dat een beveiligers hiermee wordt geconfronteerd (29%) is anderhalf keer zo groot als gemiddeld in de vijftien andere beroepsgroepen (19%). Beveiligers worden in vergelijking met andere beroepsgroepen relatief weinig slachtoffer van seksuele intimidatie (3%): de kans daarop is bij de vijftien andere beroepsgroepen gemiddeld twee keer zo groot (7%).

2.3 Soort dienstverlening

De dienstverlening die de beveiligers biedt bepaalt voor een deel de kans op slachtofferschap. Beveiligers die vaker in risicovolle situaties komen of veel contacten hebben met externen zullen vaker slachtoffer worden van agressie en geweld dan andere beveiligers.



Het hoogste percentage slachtoffers van agressie en geweld vinden we bij twee soorten dienstverlening: winkelsurveillance (94%) en in de categorie 'Toezicht en Handhaving' (boa's, straatcoaches, parkeerbeheerders en verkeersregelaars) (90%). Beveiligers die in deze twee soorten dienstverlening werkzaam zijn worden bijna allemaal jaarlijks met één of meer vormen van agressie en geweld door externen geconfronteerd.

De minst riskante vormen van dienstverlening in de beveiligingsbranche zijn receptiewerkzaamheden (45%), luchthavenbeveiliging (57%) en objectbeveiliging (58%). Overigens valt op dat ook daar nog de helft van de beveiligers jaarlijks het slachtoffer wordt van agressie of geweld. De andere vormen van dienstverlening, evenementenbeveiliging, mobiele surveillance en overige dienstverlening¹ zijn qua slachtofferschap vergelijkbaar met het gemiddelde in de beveiligingsbranche als geheel.

Noot 1

Onder overige vormen van dienstverlening vallen havenbeveiliging, penitentiaire instellingen, scholenbeveiliging, geld- en waardetransport, horecabeveiliging en alarmcentrales. Beveiligers die deze typen werkzaamheden verrichten maakten een te klein deel uit van de steekproef om een betrouwbaar percentage voor hun slachtofferschap te kunnen berekenen en daarom zijn ze samengevoegd in één categorie.

Gevolgen en reactie

Agressie en geweld kunnen allerlei gevolgen hebben voor de werknemers die ermee worden geconfronteerd. Niet ieder voorval heeft gevolgen, maar ingrijpende incidenten kunnen leiden tot persoonlijke gevolgen zoals psychische problemen, fysiek letsel of zelfs langdurige arbeidsongeschiktheid. In dit hoofdstuk beschrijven we de gevolgen volgens de slachtoffers zelf. Daarnaast hebben we ook gevraagd – wederom aan de slachtoffers – welke reactie er volgde op het voorval. We nemen hiermee een voorschot op het volgende hoofdstuk en gaan in op enkele maatregelen die door Veilige Publieke Taak worden gestimuleerd: interne melding en registratie, aangifte doen, nazorg aan slachtoffers en dergelijke. Tot slot gaan we in op een belangrijk uitgangspunt in de aanpak van Veilige Publieke Taak: dat er altijd een reactie moet worden gegeven richting de dader, strafrechtelijk of anders (zie bijlage 1 voor een overzicht van de acht maatregelen). Het hoofdstuk eindigt met een beknopt overzicht van jurisprudentie.

3.1 Persoonlijke gevolgen

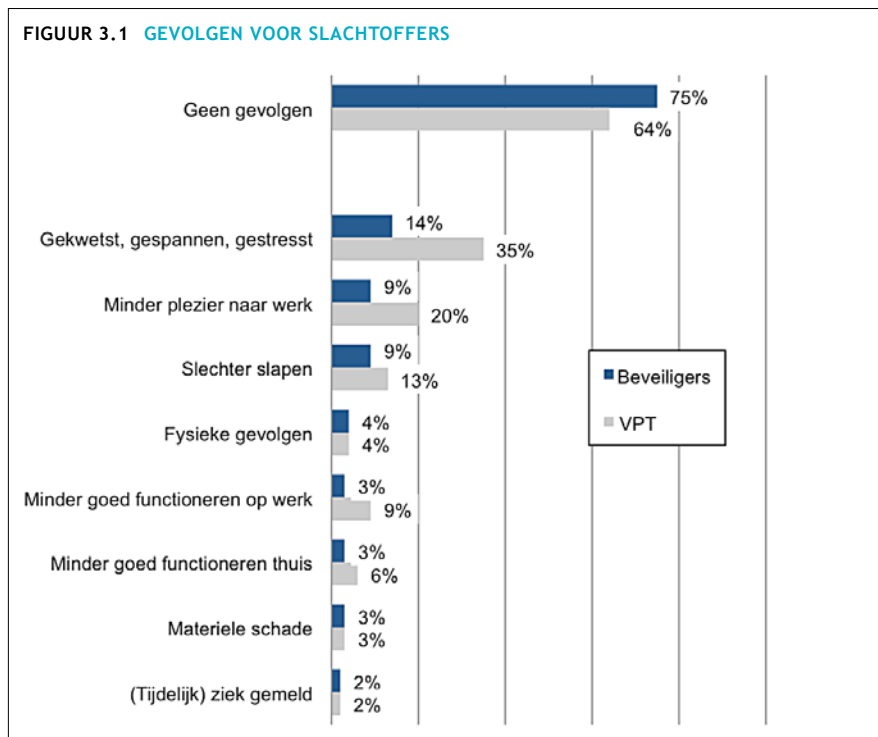
Drie op de vier beveiligers die het afgelopen jaar slachtoffer werden van agressie of geweld geeft aan dat het meest recente voorval geen persoonlijke gevolgen voor ze heeft gehad (75%). Degenen die zeggen dat het voorval wel gevolgen voor ze had, rapporteren relatief vaak dat ze zich gekwetst, gespannen of gestrest voelden (14%). Eén op de tien slachtoffers ging (tijdelijk) met minder plezier naar het werk (9%). Er waren ook slachtoffers die last hadden van andere negatieve gevolgen: slechter slapen (9%), ‘fysieke gevolgen’ (4%), minder goed kunnen functioneren op het werk (3%) of thuis (3%), materiële schade (3%). Twee op de honderd slachtoffers hebben zich (tijdelijk) ziek gemeld (2%).

Bij een kwart van de slachtoffers waren de negatieve gevolgen na een dag voorbij (23%) en bij nog eens een kwart binnen een week (27%). In een kwart van de gevallen (25%) had het slachtoffer langer dan een maand last van de gevolgen, in één op de zeven gevallen (14%) zelfs langer dan drie maanden.

Vergeleken met de vijftien beroepsgroepen met een publieke taak heeft agressie en geweld voor beveiligers relatief weinig persoonlijke gevolgen. Drie kwart van de beveiligers gaf aan helemaal geen gevolgen te ondervinden (75%), waar dit bij de

vijftien andere beroepsgroepen met een publieke taak twee derde was (64%). Zo voelde gemiddeld over de vijftien andere beroepsgroepen 35 procent van de slachtoffers zich gekwetst, gespannen of gestrest. Die groep is onder de beveiligers minder dan half zo groot (14%). Vergelijkbare uitkomsten zien we bij de andere negatieve gevolgen voor de slachtoffers.

FIGUUR 3.1 GEVOLGEN VOOR SLACHTOFFERS



3.2 Melden, aangifte bij politie

Intern bespreken, melden en registreren

In totaal heeft bijna elk slachtoffer (84%) het voorval besproken met iemand: vaak met de leidinggevende of een collega en in iets minder gevallen met de opdrachtgever. Verreweg de meeste voorvallen worden dus met iemand besproken.

Degenen die het er met niemand over hebben gehad geven hiervoor als belangrijkste redenen dat het voorval daar niet erg genoeg voor was (53%) of dat het er plekke al was opgelost (49%). Er mochten hier meerdere redenen worden gegeven:

daarom telt het totaal aantal antwoorden op tot meer dan honderd procent. Een derde belangrijke reden om het niet te bespreken is dat het slachtoffer vindt dat dit soort voorvallen bij het werk horen (52%).

Andere redenen om het voorval niet met de leidinggevende te bespreken spelen een beduidend minder grote rol. Eén op de zes slachtoffers die het voorval niet met de leidinggevende besprak (16%) deed dat niet 'omdat er toch niets mee gebeurt'. Eén op de twintig (5%) besloot het voorval niet met de leidinggevende te bespreken omdat ze bang waren dat dit hun positie zou kunnen schaden: het feit dat ze slachtoffer zijn geworden zou erop kunnen duiden dat ze niet goed functioneren. Maar zoals gezegd zijn deze laatste redenen maar voor een zeer klein aantal beveiligers een reden om het voorval niet met iemand te bespreken.

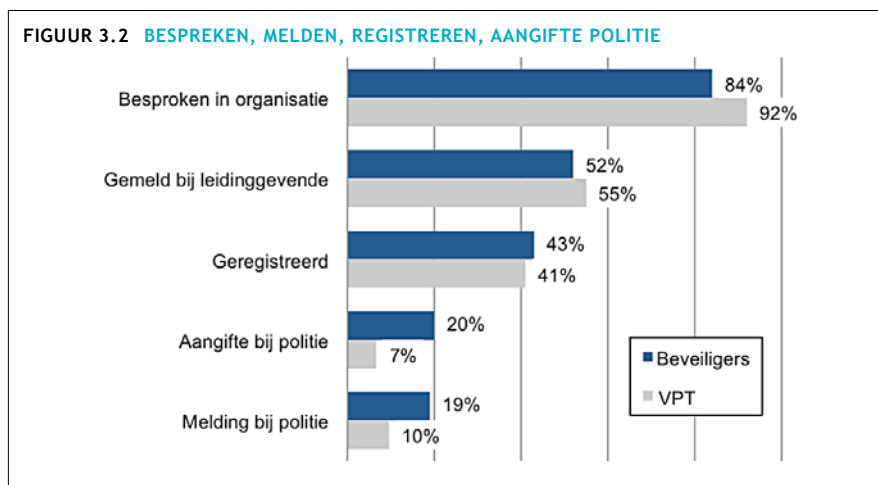
De helft (52%) van de slachtoffers zegt dat ze het voorval hebben gemeld bij hun leidinggevende. In totaal leidde dat tot een interne registratie in 43 procent van de gevallen, volgens de slachtoffers.

Aangifte bij politie

Eén van de acht maatregelen die Veilige Publieke Taak aanbeveelt, is dat werkgevers hun werknemers stimuleren aangifte te doen van elk voorval van agressie en geweld. Dat heeft een aantal redenen. Ten eerste kunnen politie en justitie alleen starten met opsporing en vervolging van verdachten als er aangifte wordt gedaan: opsporing kan pas beginnen als er een ondertekend proces-verbaal ligt. Een ander voordeel van een hoge aangiftelust is dat de informatiepositie van politie en justitie er beter door wordt. Zelfs als er geen opsporingsonderzoek wordt gestart is het voor de politie interessant om te weten wat er is gebeurd. De politie kan haar inzet dan focussen op tijden, plekken en beroepsgroepen waar de risico's het grootste zijn. Een derde voordeel is dat aangiften leiden tot dossiervorming over bepaalde verdachten. Dat kan ertoe leiden dat een aantal relatief lichte overtredingen op termijn toch tot een opsporingsonderzoek tegen een bepaalde verdachte leiden omdat dezelfde persoon al eerder in de registratiesystemen van de politie is ingevoerd.

Het blijkt dat een op de vijf voorvallen (19%) wordt gemeld bij de politie en van nog eens een vijfde van alle voorvallen wordt ook daadwerkelijk aangifte gedaan in de vorm van een ondertekend proces-verbaal (20%). In totaal is de politie dus op de hoogte gesteld van vier op de tien (39%) van alle voorvallen van agressie en geweld tegen beveiligers. De slachtoffers die geen melding of aangifte deden, geven hiervoor ongeveer dezelfde redenen als bij de vraag waarom ze het voorval niet met een leidinggevende of collega bespraken. Vaak was het voorval ter

plekke al opgelost, het voorval was niet erg genoeg of het slachtoffer vond dat dit soort voorvallen bij het werk horen.



Vergeleken met de vijftien andere beroepsgroepen wijken de beveiligers niet af in de manier waarop ze intern omgaan met agressie en geweld. Ze bespreken dit soort voorvallen net zo vaak met anderen binnen de organisatie als andere beroepsgroepen dat doen. Ook voor wat betreft interne meldingen en registraties wijkt de beveiligingsbranche nauwelijks af van het gemiddelde van andere beroepsgroepen met een publieke taak.

Dit is anders voor wat betreft de meldings- en aangiftebereidheid: deze zijn onder beveiligers twee keer zo hoog als bij de vijftien andere beroepsgroepen met een publieke taak. In andere beroepsgroepen wordt één op de tien voorvallen (10%) gemeld bij de politie (versus 19% bij de beveiligers) en wordt één op de veertien voorvallen aangegeven (7% - versus 20% bij de beveiligers).

3.3 Nazorg, reactie naar dader

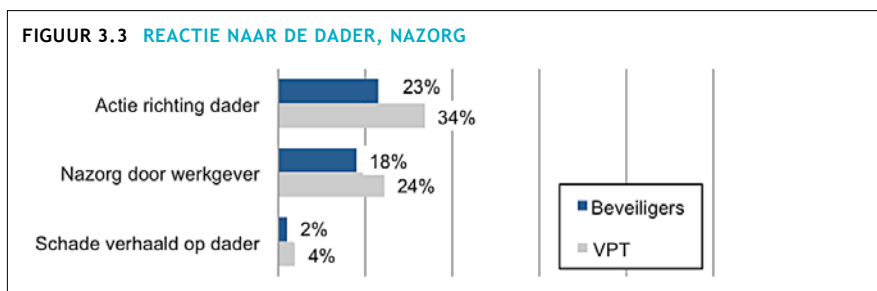
Nazorg voor het slachtoffer

De werkgever heeft nazorg aangeboden aan een op de vijf slachtoffers (18%). Een op de tien slachtoffers gaf aan dat er geen nazorg is geweest (11%). De rest gaf aan dat er geen nazorg nodig was (71%). Degenen die wel nazorg kregen waren hierover in ruime meerderheid tevreden: 83 procent was tevreden. De rest (3% van alle slachtoffers) geeft aan dat ze meer nazorg hadden willen hebben.

Reactie naar de dader

Een uitgangspunt van de daderaanpak van Veilige Publieke Taak is dat er altijd een reactie zou moeten volgen richting de dader: een waarschuwing, een boete of een straf. Dat blijkt volgens dit onderzoek in de beveiligingsbranche nauwelijks te gebeuren. In een kwart van de gevallen (23%) is er volgens het slachtoffer actie ondernomen richting de dader en in de rest van de gevallen is dit niet gebeurd (60%) of weet het slachtoffer het niet (17%).

In één op de vijftig gevallen waar sprake was van materiële of immateriële schade is door het slachtoffer of zijn werkgever geprobeerd de materiële en immateriële schade te verhalen op de dader (2% of drie beveiligers). De schade is volgens geen van deze slachtoffers (geheel) vergoed.



In vergelijking met de vijftien andere beroepsgroepen met een publieke taak wordt in de beveiliging relatief weinig een reactie gegeven richting de dader. Dit gebeurt in de VPT-beroepen gemiddeld in een derde van de gevallen (34%), bij de beveiligers in een kwart van de gevallen (24%). Ook het aanbieden van nazorg gebeurt vaker in de andere beroepsgroepen dan bij de beveiligers (24% VPT tegenover 18% beveiligers). De mate waarin schade wordt verhaald op de dader is vergelijkbaar (want zeer laag) met de andere beroepsgroepen (4% VPT versus 2% beveiligers).

3.4 Jurisprudentie

Onderdeel van dit onderzoek is een quickscan naar de jurisprudentie over geweld tegen beveiligers. Op twee manieren is gezocht naar casussen die interessant zouden kunnen zijn om nader te onderzoeken:

- [Rechtspraak.nl](https://rechtspraak.nl): de site met verslagen van alle openbare rechtszaken;
- [Nationale ombudsman.nl](https://nationaleombudsman.nl): de site met verslagen van uitspraken van de nationale ombudsman.

Er is gezocht op de termen 'beveiligers' of 'beveiligingsmedewerker' in combinatie met een van de termen: 'geweld, bedreiging, mishandeling, belediging of agressie'. We bekeken zaken van het afgelopen jaar, dus van oktober 2011 tot en met september 2012. Op rechtspraak.nl zijn ruim dertig uitspraken gevonden waarin geweld tegen een beveiligingsmedewerker ter sprake komt. De site van de ombudsman blijkt minder op te leveren: er zijn slechts enkele uitspraken over geweld tegen beveiligers. Na een snelle beoordeling van de resultaten komen we tot een selectie van 16 interessante casussen die zich lenen om verder uit te zoeken.

Casussen

1. Beveiligeur is slachtoffer van geweld bij ordebewaking

Rechtbank Leeuwarden

Datum uitspraak: 24-10-2011

Inhoudsindicatie: Mishandeling. Geweld gericht tegen een beveiligeur die aanwezig was om de orde te bewaren en toezicht te houden op de naleving van de regels. Een onvoorwaardelijke gevangenisstraf zou passend zijn geweest, maar gezien de huidige detentie van verdachte, en vanuit het oogpunt van preventie is de gevangenisstraf voorwaardelijk opgelegd.

2. Beveiligeur is slachtoffer van geweld bij diefstal

Rechtbank Zwolle

Datum uitspraak: 11-11-2010

Inhoudsindicatie: Diefstal gevolgd door geweld en bedreiging tegen winkelmedewerkers van de Praxis. Bij de op te leggen straf is rekening gehouden met de positieve ontwikkeling die verdachte doormaakt.

3. Beveiligeur is slachtoffer van bedreiging

Rechtbank Arnhem

Datum uitspraak: 23-11-2011

Inhoudsindicatie: Verdachte is veroordeeld tot een gevangenisstraf van 8 maanden ter zake van een diefstal met geweld en een bedreiging. De rechtbank heeft de voorwaardelijke invrijheidsstelling van verdachte herroepen.

4. Beveiligeur is slachtoffer van mishandeling

Rechtbank Zwolle

Datum uitspraak: 19-12-2011

Het strafbare feit belediging van een ambtenaar gedurende of ter zake van zijn uitoefening vormt niet een systematische specialis ten opzichte van het delict

bedreiging of wederspanningheid. Dit valt onder meer af te leiden uit de rubricering in verschillende titels in het Wetboek van Strafrecht.

5. Beveiliger is slachtoffer van geweld bij diefstal

Rechtbank Utrecht

Datum uitspraak: 5-3-2012

Inhoudsindicatie: Diefstal met geweld. De rechtbank veroordeelt verdachte tot een gevangenisstraf van 101 dagen waarvan 30 dagen voorwaardelijk met een proeftijd van 2 jaar.

6. Beveiliger is slachtoffer van bedreiging

Rechtbank Arnhem

Datum uitspraak: 3-4-2012

Inhoudsindicatie: ISD-maatregel en ongewenst vreemdeling.

7. Beveiliger is slachtoffer van geweld en wordt van perron afgeduwd

Rechtbank Rotterdam

Datum uitspraak: 19-4-2012

Inhoudsindicatie: Maximale duur proeftijd en overgangsrecht. De Wet voorwaardelijke sancties verruimt de mogelijkheid om een proeftijd van drie jaar te stellen.

8. Beveiliger is slachtoffer van mishandeling

Rechtbank 's-Gravenhage

Datum uitspraak: 25-5-2012

Inhoudsindicatie: Verdachte heeft op 27 januari 2012 een diefstal gepleegd in de Albert Heijn. Verdachte heeft een kluisbox met inhoud uit de handen van een medewerkster getrokken, waarna verdachte is gevlucht. Tijdens zijn vlucht uit de winkel en het winkelcentrum heeft verdachte diverse personen bedreigd met een vuurwapen.

Daarnaast heeft verdachte een beveiligder, die verdachte probeerde te beletten te ontsnappen, mishandeld door hem met de hand waarin hij zijn vuurwapen vasthield tegen het hoofd te slaan. Verdachte heeft bij de gepleegde feiten gebruik gemaakt van materiaal dat hem door zijn werkgever ten behoeve van de uitoefening van zijn functie ter beschikking was gesteld. Zo heeft verdachte gebruik gemaakt van zijn dienstwapen, zijn dienstbivakmuts en zijn dienstauto. Gevangenisstraf voor de duur van 2 jaar en 6 maanden.

9. Beveiliger is slachtoffer van poging tot geweld en bedreiging tegen het leven

Rechtbank Zwolle

Datum uitspraak: 3-7-2012

Inhoudsindicatie: TBS Levensdelict Salduz

10. Beveiliger is slachtoffer van geweld bij diefstal

Rechtbank Haarlem

Datum uitspraak: 5-7-2012

Inhoudsindicatie: Winkeldiefstallen, waaronder éénmaal winkeldiefstal gevolgd door geweld jegens een beveiligingsmedewerker. Verdachte heeft zich schuldig gemaakt aan een reeks van winkeldiefstallen waarbij hij eten, kleding en verzorgingsproducten heeft weggenomen. Na bij een van die winkeldiefstallen op heterdaad te zijn betrapt door een beveiligingsmedewerker heeft verdachte getracht aan zijn aanhouding te ontkomen en heeft hij, nadat hij door de beveiligingsmedewerker (opnieuw) tot stoppen was gedwongen, fors geweld gebruikt. Verdachte heeft in zijn poging om te ontsnappen slaande en trappende bewegingen gemaakt richting (het hoofd van) de beveiligingsmedewerker en deze bovendien in zijn hand gebeten.

11. Beveiliger is slachtoffer van geweld bij diefstal

Rechtbank Utrecht

Datum uitspraak: 6-7-2012

Inhoudsindicatie: Veroordeling voor winkeldiefstal, gevolgd van geweld tegen beveiligiger van supermarkt.

12. Beveiliger is slachtoffer van geweld en bedreiging

Rechtbank Zwolle

Datum uitspraak: 7-8-2012

Inhoudsindicatie: Promis; medeplegen afpersing; overval in woning

13. Beveiliger is slachtoffer van uitgaansgeweld

Rechtbank Leeuwarden

Datum uitspraak: 16-7-2012

Inhoudsindicatie: Geweld gepleegd in de "borrelbus" in Tzummarum. Veroordeeld voor het medeplegen van een poging tot zware mishandeling van de beveiligiger en voor openlijk geweld in vereniging gepleegd tegen de bus en de passagiers. Een gevangenisstraf van twaalf maanden waarvan zes maanden voorwaardelijk en een proeftijd van drie jaren met bijzondere voorwaarden, onder andere inhoudende gedragsbeïnvloedende maatregelen en een drugs- en alcoholverbod.

Tevens is de vordering van de officier van justitie tot ten uitvoerlegging van een voorwaardelijk opgelegde gevangenisstraf toegewezen. De rechtbank heeft overwogen dat uit de uiterlijke verschijningsvormen van de gedragingen van verdachte en zijn medeverdachte en de omstandigheden waaronder deze zijn verricht blijkt dat het niet anders kan zijn dan dat verdachte de aanmerkelijke kans op het toebrengen van zwaar lichamelijk letsel bij de beveiliging heeft aanvaard. Verdachte was volledig door het lint en heeft als een dolle om zich heen geslagen met zijn broeksriem richting de beveiliging, terwijl de gesp zich aan het losse uiteinde van de riem bevond. De medeverdachte heeft de beveiliging zo hard op zijn hoofd geslagen dat deze hierdoor een hersenschudding heeft opgelopen.

14. Beveiliging is slachtoffer van bedreiging tegen het leven

Rechtbank Utrecht

Datum uitspraak: 22-8-2012

Inhoudsindicatie: Verdachte heeft zich schuldig gemaakt aan diefstal en bedreiging, nog een diefstal en een poging tot afpersing. De rechtbank is, ondanks de bevindingen van de reclassering, van oordeel dat het opleggen van de ISD-maatregel passend is.

15. Beveiliging is slachtoffer van geweld en bedreiging

Rechtbank Roermond

Datum uitspraak 22-8-2012

Inhoudsindicatie: Uitgaansgeweld. Duur van voorlopige hechtenis langer dan door de rechtbank passend geachte straf. Tevens vordering herroeping Voorwaardelijke Invrijheidsstelling. Nieuw feit rechtvaardigt in beginsel (gedeeltelijke) herroeping VI.

16. Beveiliging is slachtoffer van geweld

Rechtbank 's-Gravenhage

Datum uitspraak: 26-9-2012

Inhoudsindicatie: Veroordeling terzake openlijke geweldpleging tegen het Maasgebouw en daar aanwezige politieagenten, beveiligingsmedewerkers en leden van de Mobiele Eenheid.



SECURITY

Maatregelen tegen agressie en geweld

Hierboven bleek dat een ruime meerderheid van de werknemers in de beveiligingsbranche jaarlijks het slachtoffer wordt van agressie of geweld door externen. Dat is op zich al een belangrijke uitkomst van dit onderzoek. Maar het inventariseren van de aard en omvang van agressie en geweld was niet het enige doel van dit onderzoek: het moet ook duidelijk maken welke maatregelen er kunnen worden getroffen om dit soort geweld te voorkomen en hoe – als het toch misgaat – goede nazorg aan het slachtoffer kan worden geboden en een passende reactie richting de dader kan worden gegeven. Daarover gaat dit hoofdstuk.

In het vorige hoofdstuk ging het over voorvallen die de afgelopen twaalf maanden daadwerkelijk hebben plaatsgevonden: die vragen konden uiteraard alleen worden gesteld aan de slachtoffers. In dit hoofdstuk komen de maatregelen tegen agressie en geweld nog een keer langs, maar gaat het over de mening van alle onder-vraagde beveiligers – ook de niet-slachtoffers. Het is van belang hier op te merken dat aan werknemers is gevraagd welke maatregelen hun organisaties volgens hen treffen. Het gaat dus om hun perceptie en niet om de vraag of die maatregelen daadwerkelijk worden getroffen. Dezelfde vragen zijn echter gesteld aan een twintigtal werkgevers om te kunnen vaststellen in hoeverre er een verschil is tussen de perceptie van de werknemers en die van het management.

4.1 Acht VPT-maatregelen

Voor het bestrijden van agressie en geweld heeft het landelijke programma Veilige Publieke Taak acht maatregelen opgesteld die moeten worden bevorderd door werkgevers:

1. Draag uit wat uw norm is voor acceptabel gedrag.
2. Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur op degene die agressief is of geweld gebruikt tegen uw werknemers.

6. Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen opvang en nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Twee van deze maatregelen zijn preventief van aard: het stellen en uitdragen van een norm en het geven van trainingen om agressie en geweld te voorkomen. Daarnaast zijn er drie maatregelen die op de organisatie en op het slachtoffer zijn gericht: het intern melden en registreren van dit soort voorvallen en het verlenen van opvang en nazorg. De andere drie maatregelen richten zich op de dader: het doen van aangifte bij de politie, binnen 48 uur reageren op de dader en het verhalen van de schade op de dader. De maatregelen richten zich dus op preventie, zorg en repressie.

4.2 Maatregelen volgens werknemers

In deze paragraaf gaat het om de antwoorden van beveiligers (werknemers) over welke maatregelen hun organisaties volgens hen treffen. Deze worden vergeleken met de antwoorden die beveiligers die slachtoffer werden van geweld gaven. Aan het eind van de paragraaf worden de uitkomsten afgezet tegen de 15 beroepsgroepen van het VPT onderzoek.

Preventie

Zestig procent van de ondervraagde beveiligers geeft aan dat hun organisatie naar externen communiceert dat agressie en geweld niet worden getolereerd en dat er dus een norm is gesteld die ook wordt uitgedragen (60%). Iets meer ondervraagden (66%) geven aan dat er volgens hen gedragsregels zijn opgesteld waar externen zich aan dienen te houden. De helft van de beveiligers (53%) zegt dat er trainingen zijn voor het omgaan met agressie en geweld. Overigens geeft 87 procent van de beveiligers aan dat ze weten wat ze moeten doen als ze geconfronteerd worden met agressie of geweld door externen.

Zorg

Drie op de vier beveiligers (73%) geven aan dat ongewenste gedragingen, waaronder agressie en geweld, meestal intern worden gemeld in de organisatie. En 82 procent zegt dat de organisatie actief stimuleert dat dit soort voorvallen intern worden gemeld. Eerder in dit rapport bleek dat ongeveer de helft (52%) van de beveiligers die de afgelopen twaalf maanden slachtoffer werden van agressie of geweld het voorval hebben gemeld aan hun leidinggevende – het principe dat alles moet worden gemeld blijkt dus niet altijd in praktijk te worden gebracht.

Interne registratie van voorvallen vindt volgens 43 procent van alle ondervraagde beveiligers plaats. En uit het onderzoek onder de slachtoffers blijkt dat dit (precies) overeenkomt met het daadwerkelijk vertoonde gedrag: ook daaruit bleek namelijk dat van de recent gebeurde voorvallen 43 procent tot een interne registratie had geleid.

Ongeveer de helft van alle beveiligers (53%) is van mening dat de organisatie nazorg biedt aan werknemers die slachtoffer worden van agressie of geweld. Hierboven bleek dat van alle slachtoffers die behoefte hadden aan nazorg 62 procent dit ook heeft gekregen (en dat 83 procent van hen die nazorg als 'voldoende' beschouwde).

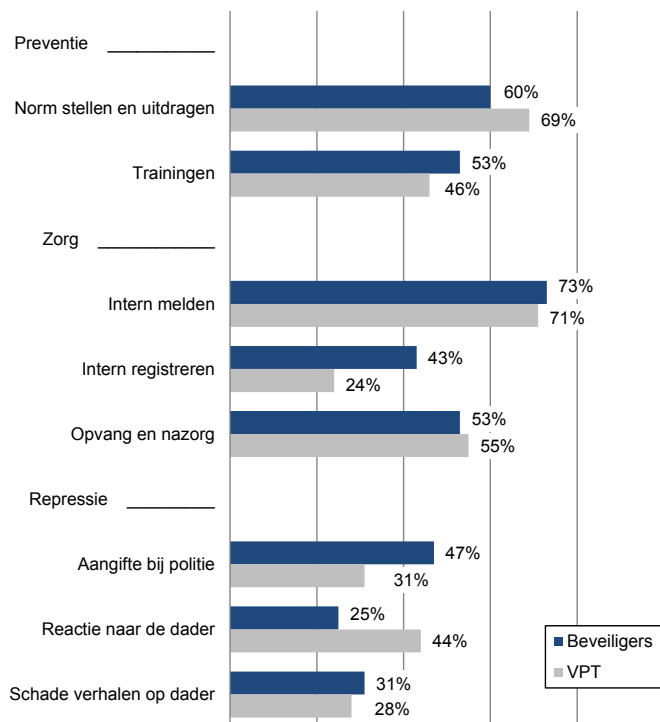
Repressie

Aan alle beveiligers is gevraagd of zij denken dat de werkgever altijd aangifte doet van ernstige agressie en geweld. De helft van de beveiligers geeft aan dat dit het geval is (47%). Eerder in dit rapport bleek dat 39 procent van de voorvallen is gemeld of aangegeven bij de politie.

Een reactie naar de dader wordt volgens de ondervraagden in 25 procent van de gevallen gegeven; in drie op de vier gevallen wordt er dus, volgens de werknemers, geen reactie gegeven. Uit het slachtofferdeel van de enquête bleek dit ook al: daar gaf 23 procent van de slachtoffers aan dat er, voor zover zij wisten, een reactie richting de dader was gegeven. Overigens wist 17 procent niet of dit was gebeurd, dus het zou in werkelijkheid vaker kunnen zijn.

Tot slot: het verhalen van schade op de dader gebeurt volgens 31 procent van alle beveiligers. In de zaken die daadwerkelijk zijn onderzocht in het slachtoffergedeelte van dit onderzoek bleek dat dit, volgens de slachtoffers, slechts in één op de vijftig gevallen waarin sprake was van schade daadwerkelijk is gebeurd. Hier is dus sprake van een groot verschil tussen de uitgangspunten die volgens de werknemers gelden in hun organisaties en de praktijk.

FIGUUR 4.1 MAATREGELEN VOLGENS WERKNEMERS

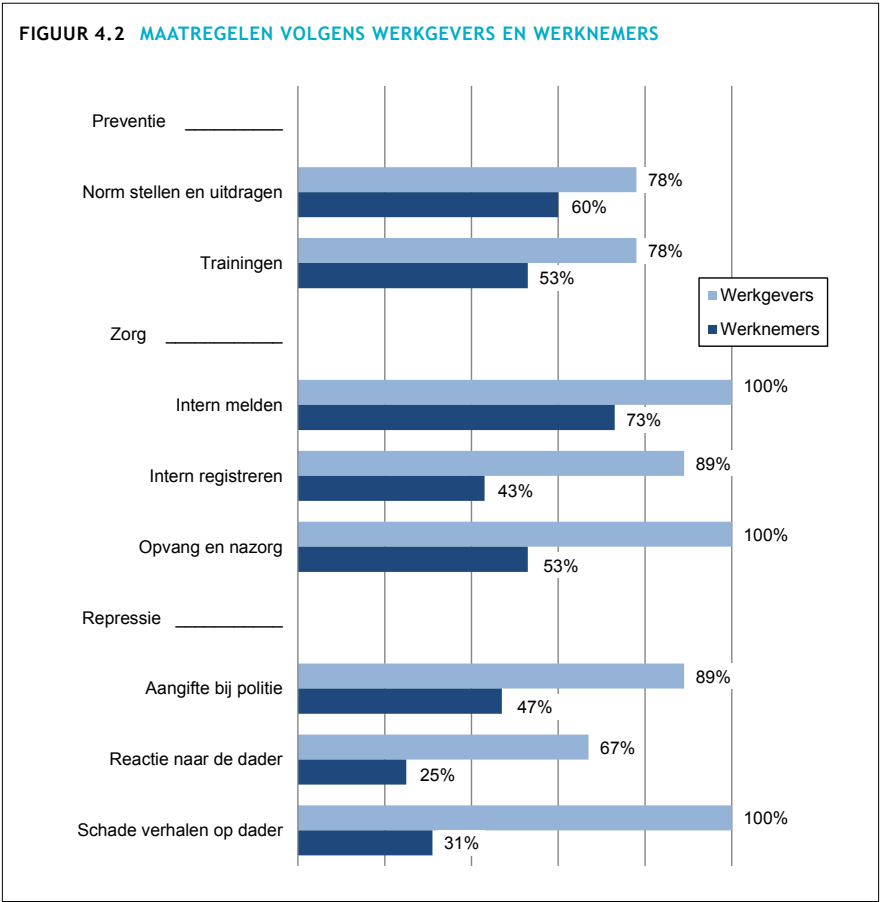


Vergeleken met de vijftien andere beroepsgroepen waar dit onderzoek is gehouden scoren beveiligers hoger (dus beter) met betrekking tot trainingen (53% versus 46%), intern registreren (43% versus 24%) en aangifte bij de politie (47% versus 31%). Vergelijkbaar zijn de scores bij interne meldingen (73% versus 71%), opvang en nazorg (53% versus 55%) en het verhalen van schade op de dader (31% versus 28%). De beveiligers geven minder vaak dan de andere beroepsgroepen aan dat een norm voor acceptabel gedrag wordt uitgedragen (60% versus 69%) en dat er een reactie naar de dader volgt (25% versus 44%).

4.3 Maatregelen volgens werkgevers

De werkgevers die mailadressen van hun werknemers beschikbaar stelden voor dit onderzoek kregen zelf ook een korte vragenlijst waarin werd gevraagd welke van de acht VPT-maatregelen zij als werkgever treffen om agressie en geweld tegen hun werknemers tegen te gaan. Achttien vertegenwoordigers van beveili-

gingsbedrijven vulden de vragenlijst in: drie zeer grote bedrijven met meer dan vijfduizend werknemers, negen middelgrote bedrijven (150 tot 1.000 werknemers) en zes kleinere bedrijven (minder dan 150 werknemers). Meestal werd de lijst ingevuld door een directielid of – in de grotere bedrijven – door de functionaris die de aanpak van agressie en geweld in zijn of haar portefeuille heeft. Samen hebben deze achttien werkgevers ruim 20.000 beveiligers in dienst wat betekent dat hun antwoorden een redelijke dwarsdoorsnede geven van de totale beveiligingsbranche.



Driekwart van de werkgevers (78%) gaf aan dat er in hun bedrijf een norm voor acceptabel gedrag door externen is vastgesteld en ook wordt uitgedragen. Hetzelfde geldt voor het geven van trainingen aan werknemers voor omgaan met agressie en geweld: die worden door 78 procent van de werkgevers aan hun werknemers aangeboden.

Intern melden van agressie en geweld door externen is volgens alle ondervraagde werkgevers de praktijk in hun organisatie. Intern registreren gebeurt volgens 89 procent. Opvang en nazorg voor de slachtoffers wordt ook door alle bedrijven geboden, aldus de werkgevers die de vragenlijst invulden.

Het stimuleren van aangifte is in 89 procent van de bedrijven de praktijk, aldus de werkgevers. Een reactie naar de dader is – van de acht maatregelen – de maatregel die het minste van toepassing is, maar ook daarvan geeft twee derde van de werkgevers aan dat dit gebeurt (67%). Het verhalen van schade op de dader gebeurt, volgens de werkgevers, in alle bedrijven.

Verschillen in perceptie tussen management en werkvloer

Bij de vergelijking van de antwoorden van werkgevers met die van werknemers moet een kanttekening worden geplaatst. De vraagstelling voor de werkgevers was toegespitst op hun rol als werkgever en daarmee niet identiek aan de vragen die aan de werknemers zijn gesteld. De uitkomsten van de antwoorden kunnen daarom alleen indicatief (en dus niet exact) met elkaar worden vergeleken. Grote verschillen zijn echter veelzeggend. En interessant: ze laten immers zien in hoeverre het beleid dat de organisaties zelf voeren wordt waargenomen door de werknemers op de werkvloer.

In het algemeen blijkt dat de werkgevers bij elk van de acht maatregelen vaker aangeven dat deze zijn ingevoerd dan de werknemers. De verschillen zijn soms fors en soms relatief klein. Relatief klein (< 25%) zijn de verschillen bij drie maatregelen: stellen van een norm voor acceptabel gedrag, bieden van trainingen en stimuleren van intern melden. Aanzienlijk (circa 40% verschil) zijn de verschillen bij drie andere maatregelen: aangifte doen, reactie geven naar dader, intern registreren. Ronduit groot (circa 50%) zijn de verschillen bij opvang en nazorg en – vooral – het verhalen van schade op de dader.

Overigens is het mogelijk dat beide invalshoeken 'juist' zijn: werknemers die aangeven dat er niet altijd sprake is van schadeverhaal hebben gelijk, maar werkgevers die aangeven dat er in bepaalde gevallen wel schade wordt verhaald hebben ook gelijk. Het gaat er echter niet om te bepalen wie gelijk heeft, het gaat om het blootleggen van relevante verschillen in perceptie.

De reden om niet alleen aan de werknemers, maar ook aan de werkgevers vragen over dit onderwerp te stellen is dat werknemers niet altijd op de hoogte zullen zijn van maatregelen die door de werkgever worden getroffen. Dat blijkt inderdaad het geval te zijn. Door de antwoorden van de werknemers te vergelijken met die van de werkgevers blijkt waar de grootste verschillen bestaan. Dat biedt werkgevers de mogelijkheid te bepalen of er maatregelen zijn waar wellicht meer over moet worden gecommuniceerd richting het personeel. Een andere mogelijkheid is dat maatregelen op beleidsniveau ('op papier') goed in orde zijn, maar dat ze nog niet volledig zijn geïmplementeerd en worden nageleefd. Bovenstaande resultaten geven aan op welke aspecten de meeste verbeteringen mogelijk zijn.



Verdiepende analyses

Uit een presentatie van de voorlopige cijfers van dit onderzoek aan een aantal experts bleek dat er behoefte was aan een aantal verdiepende analyses. Ten eerste waren er vragen over de ernst van de voorvallen. In totaal is 65 procent van alle ondervraagde beveiligers het afgelopen jaar slachtoffer geworden van agressie of geweld, maar niet elk voorval is even ernstig. Is het zo dat slachtoffers van ernstig geweld eerder aangifte doen? En hebben ze meer behoefte aan nazorg? En hoeveel maatregelen tegen agressie en geweld worden er getroffen door de organisaties waar deze beveiligers werken?

Een tweede interessant onderscheid is naar de aard van de dienstverlening. In een eerder hoofdstuk bleek al dat er meer en minder riskante vormen van dienstverlening zijn. Er zijn extra analyses uitgevoerd voor twee soorten dienstverlening waar relatief grote aantallen respondenten zijn ondervraagd: objectbeveiligers en evenementenbeveiligers. De resultaten van beide verdiepende analyses worden in dit hoofdstuk besproken.

5.1 Ernstige versus niet ernstige voorvallen

Om te onderzoeken of ernstig geweld andere gevolgen heeft dan niet ernstig geweld is binnen de groep slachtoffers een selectie gemaakt. Daarbij zijn objectieve kenmerken van het gebeurde meegenomen (soort geweld en aantal voorvallen in afgelopen twaalf maanden), maar ook de subjectieve beleving van het voorval door het slachtoffer (had het gevolgen?).

	Soort geweld	Gevolgen	Aantal
Ernstig	Fysiek	Wel gevolgen	Meer dan 2 keer
Niet ernstig	Verbaal	Geen gevolgen	Eenmalig

Door de specifieke combinatie van deze drie kenmerken kan het ernstige geweld worden onderscheiden van het niet ernstige geweld. Door bovenstaande criteria te hanteren blijkt dat ongeveer tien procent van alle slachtoffers te kwalificeren is als slachtoffer van ernstig geweld. Zij werden geconfronteerd met fysiek geweld dat volgens het slachtoffer zelf gevolgen had en het gebeurde meer dan twee keer in

het afgelopen jaar. Daar staat een groep van bijna vijftien procent van de slachtoffers tegenover die werden geconfronteerd met agressie die niet ernstig was. Zij kregen te maken met verbale agressie die volgens henzelf geen gevolgen had en het gebeurde ook maar één keer in de afgelopen twaalf maanden. De rest van de slachtoffers (dus ongeveer 75%) zit tussen deze twee uitersten en is verder buiten beschouwing gelaten omdat het hier immers gaat om enkele extremen nader te bestuderen.

Reactie: aangifte en nazorg

Als er sprake is van ernstig geweld (volgens de hierboven gehanteerde criteria) volgt er vaker een reactie op het geweld. Zo wordt in 55 procent van de ernstige gevallen aangifte gedaan bij de politie. Dat is weliswaar maar iets meer dan de helft, maar voor geweld is het een hoog percentage. Gemiddeld in de beveiligingsbranche wordt 20 procent van de voorvallen aangegeven. In het algemeen wordt 10 procent van alle geweldsdelicten aangegeven (*CBS, Integrale Veiligheidsmonitor 2010*). Door beveiligers die slachtoffer werden van niet ernstig geweld werd in 5 procent van de voorvallen aangifte gedaan. De ernst van het voorval is dus een goede voorspeller van de vraag of er aangifte zal worden gedaan of niet en de ernstigste voorvallen worden in ruim de helft van de gevallen bij de politie aangegeven.

Verder blijkt dat slachtoffers van ernstig geweld in een meerderheid van de gevallen – 57 procent – behoefte hebben aan nazorg. Gemiddeld is dat 29 procent van alle slachtoffers. De slachtoffers van niet ernstig geweld hebben een kleinere behoefte aan nazorg: 18 procent geeft aan nazorg te willen krijgen. Ook wat dit punt betreft is er dus inderdaad een sterke samenhang tussen ernst van het gebeurde en de behoefte aan nazorg.

Maatregelen

De organisaties waar de slachtoffers van ernstig geweld werken hebben – volgens de respondenten – minder maatregelen getroffen om geweld te voorkomen. De organisaties waar mensen werken die van niet ernstig geweld slachtoffer werden treffen veel vaker dit soort maatregelen. Dit blijkt uit onderstaande tabel.

TABEL 5.1 MAATREGELEN VOLGENS WERKNEMERS NAAR ERNST VAN VOORVALLEN

Maatregel	Ernstig geweld	Niet ernstig geweld	Totaal
Norm uitdragen	51%	68%	60%
Trainingen	43%	52%	53%
Intern melden	55%	79%	73%
Intern registreren	38%	39%	43%
Opvang en nazorg	53%	59%	53%
Aangifte bij politie	32%	49%	47%
Reactie naar dader	13%	38%	25%
Schade verhalen	13%	35%	31%

Leesvoorbeeld In totaal geeft 60 procent van de beveiligers aan dat hun organisatie een norm uitdraagt voor acceptabel gedrag. Onder de beveiligers die slachtoffer werden van ernstig geweld is dat 51 procent: hun organisaties stellen dus minder vaak een norm dan gemiddeld. Onder de beveiligers die slachtoffer werden van een niet ernstig incident zegt 68 procent dat hun organisatie een norm stelt: dat is dus meer dan gemiddeld in de branche. Let wel: de vragen gaan niet over concrete voorvallen, maar gaan over de perceptie van de werknemers. Dat verklaart het verschil tussen het percentage dat daadwerkelijk aangifte doet van ernstig geweld (55%) en het hier gepresenteerde percentage (32%). Slachtoffers van ernstig geweld doen zelf dus relatief vaak aangifte, maar een kleinere groep is van mening dat dit in hun organisatie gebruikelijk is.

We zien op vrijwel alle acht maatregelen dat slachtoffers van ernstig geweld werken bij organisaties die – volgens henzelf – minder maatregelen nemen tegen agressie en geweld. Het is verleidelijk om hier een causale interpretatie aan te geven: organisaties die minder maatregelen treffen lopen een groter risico dat hun beveiligers slachtoffer worden van ernstig geweld. Maar omdat het oordeel over de maatregelen is gegeven door de werknemers zelf (en dus gekleurd kan zijn door hun ervaringen in het afgelopen jaar) moet zeer voorzichtig met dit soort interpretaties achteraf worden omgegaan.

5.2 Evenementen- versus objectbeveiligers

Een tweede onderscheid dat relevant zou kunnen zijn is de soort dienstverlening. Er zijn twee soorten dienstverlening waar voldoende respondenten zijn onder-vraagd om zo'n opsplitsing te kunnen maken: objectbeveiligers (312 ondervraagden) en evenementenbeveiligers (127 ondervraagden). In een eerder hoofdstuk bleek al dat evenementenbeveiligers relatief vaak slachtoffer worden van agressie en geweld: 71 procent versus 65 procent gemiddeld. Het gaat vaak om verbaal en fysiek geweld. De objectbeveiligers worden iets minder dan gemiddeld met agressie en geweld geconfronteerd: 58 procent versus gemiddeld 65 voor alle beveiligers.

Reactie: aangifte en nazorg

Evenementenbeveiligers doen relatief weinig aangifte van agressie en geweld. Gemiddeld in de hele branche doet 20 procent aangifte, maar onder de evenementenbeveiligers doet 11 procent aangifte. De objectbeveiligers zijn gemiddeld: hiervan doet 20 procent aangifte van agressie en geweld.

Bij de behoefte aan nazorg zijn de verschillen tussen evenementenbeveiligers, objectbeveiligers minder groot. Bij de evenementenbeveiligers had 23 procent van de slachtoffers behoefte aan nazorg tegenover een gemiddelde van 21 procent voor alle beveiligers. Bij de objectbeveiligers die slachtoffer werden van agressie of geweld had 31 procent behoefte aan nazorg.

Maatregelen

Net als bij de twee soorten slachtoffers zijn de acht maatregelen opgesplitst, maar nu voor evenementenbeveiligers en objectbeveiligers. De tabel laat zien hoe de verdeling is.

TABEL 5.2 MAATREGELEN VOLGENS WERKNEMERS NAAR SOORT DIENSTVERLENING

Maatregel	Evenementen beveiligiger	Object beveiligiger	Totaal
Norm uitdragen	84%	54%	60%
Trainingen	58%	58%	53%
Intern melden	74%	73%	73%
Intern registreren	37%	49%	43%
Opvang en nazorg	60%	55%	53%
Aangifte bij politie	61%	44%	47%
Reactie naar dader	43%	19%	25%
Schade verhalen	44%	26%	31%

Leesvoorbeeld In totaal geeft 60 procent van de beveiligers aan dat hun organisatie een norm uitdraagt voor acceptabel gedrag. Onder de beveiligers die vooral tijdens evenementen werken is dat 84 procent: hun organisaties stellen dus vaker een norm dan gemiddeld. Onder de beveiligers die vooral objecten beveiligen zegt 54 procent dat hun organisatie een norm stelt: dat is dus minder dan gemiddeld in de branche. Let wel: de vragen gaan niet over concrete voorvallen, maar over de perceptie van de werknemers. Dat verklaart het verschil tussen het percentage dat daadwerkelijk aangifte doet als evenementenbeveiligers (20%) en het hier geïllustreerde percentage (61%). Evenementenbeveiligers doen zelf dus relatief weinig aangifte, maar zijn van mening dat dit in hun organisatie wel gebruikelijk is.

Voor wat betreft de maatregelen die worden getroffen is het beeld minder eenduidig dan bij de opsplitsing die hierboven werd gemaakt naar ernst van het geweld. Vijf maatregelen worden meer getroffen door evenementenbeveiligers dan door objectbeveiligers:

- Norm stellen
- Opvang en nazorg
- Aangifte bij politie
- Reactie naar dader
- Schade verhalen

Eén maatregel wordt iets vaker door objectbeveiligers getroffen: intern registreren. Bij de twee andere maatregelen (trainingen, intern melden) zien we nauwelijks verschillen tussen beide soorten dienstverlening. Dat het beeld minder eenduidig is, komt ongetwijfeld doordat de groepen minder eenduidig zijn. Binnen de groepen van objectbeveiligers en evenementenbeveiligers zijn de verschillen aanzienlijk: het zijn zeer heterogene groepen werknemers en bedrijven. Bij de opsplitsing naar ernst van het geweld was die heterogeniteit minder groot.

Concluderend

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de enquête op twee manieren opgesplitst: naar de ernst van het voorval (ernstig versus niet ernstig) en naar de soort dienstverlening (evenementen- versus objectenbeveiliging). Het blijkt dat de ernst van het voorval een sterkere samenhang vertoont met de gevonden resultaten dan de aard van de dienstverlening. Anders gezegd: binnen de evenementenbeveiliging zijn de verschillen tussen de werknemers nog altijd vrij groot. Er kunnen dus nauwelijks algemene uitspraken over de soort dienstverlening worden gedaan. Anders is dat bij de ernst van de voorvallen: slachtoffers van ernstig geweld 'lijken' als het ware veel op elkaar. Voor het treffen van maatregelen tegen agressie en geweld is het dan ook verstandig om niet te zoeken naar algemene ingrepen die per soort dienstverlening worden ingevoerd, maar om maatwerk te leveren waarbij rekening wordt gehouden met de ernst van de voorvallen waar werknemers mee te maken (kunnen) krijgen.



Samenvatting en aanbevelingen

6.1 Samenvatting

Slachtofferschap

Twee op de drie beveiligers is de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met agressie of geweld door een externe (65%). Bij een kwart gebeurt dit maandelijks, bij een tiende zelfs elke week. In de winkelsurveillance en bij toezichthouders op straat (boa's, straatcoaches, parkeerbeheerders en verkeersregelaars) zijn de slachtofferpercentages het hoogst. Beveiligers die aan een receptie werken worden het minst vaak slachtoffer. De meest voorkomende vorm van agressie en geweld is verbale agressie (60%).

Vergeleken met vijftien andere beroepsgroepen met een publieke taak is het slachtofferpercentage onder beveiligers iets hoger dan gemiddeld, maar zeker niet extreem. Beveiligers zijn qua percentage slachtoffers goed vergelijkbaar met de politie. Uit de vergelijking met andere beroepsgroepen blijkt dat beveiligers relatief vaak slachtoffer worden van intimidatie en bedreigingen en relatief weinig van seksuele intimidatie.

Gevolgen en reactie

Drie op de vier slachtoffers (75%) geeft aan dat het voorval geen gevolgen voor ze had. Anderen rapporteren stress, minder plezier in het werk, slechter slapen of (andere) fysieke gevolgen. De gevolgen zijn in de helft van de gevallen van korte duur, maar bijna de helft van de slachtoffers geeft aan langer dan een maand last te hebben gehad van het voorval.

Bijna ieder slachtoffer (84%) bespreekt het gebeurde met een collega of een leidinggevende. Maar tot een officiële melding aan de leidinggevende komt het minder vaak: 52 procent van de slachtoffers zegt dat ze het voorval hebben gemeld bij hun leidinggevende en 43 procent van de voorvallen is intern geregistreerd. In totaal is de politie op de hoogte gesteld van vier op de tien voorvallen: 19 procent is gemeld en nog een 20 procent leidde tot een aangifte. Vergelijken met andere beroepsgroepen zijn de meldings- en aangiftetbereidheid onder de beveiligers hoog.

Nazorg voor slachtoffers, reactie naar dader

De slachtoffers die nazorg wilden hebben kregen dat in 62 procent van de gevallen; 83 procent van hen was tevreden over de geboden nazorg. Een reactie naar de dader wordt nauwelijks gegeven: 23 procent van de slachtoffers geeft aan dat er actie is ondernomen richting de dader. In één op de vijftig gevallen waarin sprake was van (im)materiële schade is een poging ondernomen de schade te verhalen op de dader.

Maatregelen volgens werknemers

Preventieve maatregelen die door veel beveiligingsbedrijven worden genomen zijn, volgens de werknemers zelf, het stellen van een norm voor acceptabel gedrag (60%) en gedragsregels waar externen zich aan dienen te houden (66%). De helft (53%) heeft een training gehad voor het omgaan met agressie en geweld (hoewel 87 procent van de ondervraagden desgevraagd aangeeft dat ze weten wat ze moeten doen als ze te maken krijgen met agressie of geweld door externen). Driekwart van de werknemers (73%) geeft aan dat ongewenste voorvallen meestal intern worden gemeld in de organisatie. Interne registratie vindt volgens 43 procent plaats. Een reactie richting de dader wordt volgens 25 procent van de ondervraagden gegeven.

Maatregelen volgens werkgevers

De werkgevers kregen ook de gelegenheid om aan te geven welke preventieve-, zorg- en repressieve maatregelen zij treffen tegen agressie en geweld. Daaruit blijkt een fors verschil tussen wat er op bedrijfsniveau is ingevoerd en wat de werknemers daarvan weten. Bij elk van de acht VPT-maatregelen blijkt dat de werkgevers in grotere getale aangeven dat die maatregel is getroffen dan de werknemers aangaven. Over het stellen van een norm, het aanbieden van trainingen en het stimuleren van intern melden lopen de percepties tussen werkgevers en werknemers het minst uiteen. Maar bij het bieden van opvang en nazorg en – vooral – het verhalen van de schade op de dader is de mening van de werkgevers beduidend positiever dan die van het personeel.

6.2 Aanbevelingen

Maatwerk is nodig

Ten eerste blijkt uit dit onderzoek dat slachtofferschap niet gelijk over de hele beveiligingsbranche is verdeeld: het risico op agressie en geweld verschilt per werknemer, per organisatieonderdeel en per bedrijf. Dat betekent dat een algemene aanpak ook hooguit algemene effecten zal hebben. Maatwerk is vereist om incidenten goed op te volgen en op 'laag' niveau in de organisaties daadwerkelijk

iets tegen de problemen te doen. Elke werkgever zal zich moeten afvragen welke maatregelen voor welke onderdelen van het bedrijf en voor welke werknemers geschikt zijn, welke maatregelen al getroffen worden en of er extra maatregelen nodig zijn. Een algemeen recept dat overal zal werken kan eenvoudigweg niet worden gegeven. Wel biedt dit rapport mogelijkheden om te bepalen waar de winst maximaal zal zijn: de risicovolle situaties en soorten dienstverlening zijn nu duidelijk geworden. Het spreekt voor zich dat de meeste winst kan worden geboekt door de inspanningen daarop te richten.

Implementeer alle VPT-maatregelen

Uit dit onderzoek blijkt dat de acht 'standaard' maatregelen om agressie en geweld tegen te gaan niet overal zijn geïmplementeerd. Er zijn verschillen tussen het formele beleid en het beleid zoals dat door de werknemers wordt ervaren. Vooral bij interne meldingen, opvang en nazorg voor slachtoffers en het verhalen van schade op de dader, blijkt er een 'gat' te bestaan tussen formeel en ervaren beleid. Deze maatregelen zouden dus niet alleen formeel moeten worden vastgelegd, maar ook beter moeten worden geïmplementeerd. Eén andere maatregel – het stellen en uitdragen van een norm voor acceptabel gedrag – verdient daarbij bijzondere aandacht. Het stellen en uitdragen van een norm is immers niet eenvoudig voor beveiligingsbedrijven die in opdracht van een externe klant werken. Het verdient aanbeveling om als branche uit te zoeken hoe de norm zou kunnen worden 'opgelegd' aan de markt en de opdrachtgevers. In het algemeen is de aanbeveling om als branche te gaan werken volgens de standaarden die worden gehanteerd door andere publieke beroepsgroepen, al was het maar omdat voor het grote publiek niet duidelijk is waarom beveiligers niet vallen onder de definitie van werknemer met een publieke taak. Daarom verdient het, tot slot, ook aanbeveling om als beveiligingsbranche te overwegen nauwer te gaan samenwerken met het programma Veilige Publieke Taak.

Stel koppels en teams slim samen

Jongeren en mannen worden vaker slachtoffer dan oudere beveiligers en vrouwen. Dat kan twee dingen betekenen: a) jonge mannen zijn vaker het doelwit van agressie en geweld of b) jonge mannen zijn minder ervaren in het de-escaleren van incidenten. Er is aanvullend kwalitatief onderzoek nodig om uit te zoeken welke van de twee verklaringen de juiste is. Maar in de tussentijd kunnen beveiligingsbedrijven al hun voordeel doen met deze kennis. Hoewel het qua arbeidsroosters niet altijd praktisch haalbaar zal zijn, zou als uitgangspunt kunnen worden gekozen dat jonge, mannelijke beveiligers die naar riskante situaties gaan altijd moeten worden gekoppeld aan een oudere of vrouwelijke collega.

Naast preventie ook zorg en repressie

De maatregelen die werden genoemd in dit rapport bestaan uit een combinatie van preventie-, zorg- en repressieve maatregelen. Het treffen van preventieve maatregelen is nuttig, maar het is onwaarschijnlijk dat alle problemen daardoor kunnen worden voorkomen. Dat betekent dat het van belang is om ook aandacht te besteden aan opvang en nazorg voor de slachtoffers en een afdoende (strafrechtelijke) reactie richting de dader. Vooral het verhalen van schade op de dader of het geven van een andere reactie is zeldzaam. Daar is veel meer mogelijk zoals andere beroepsgroepen met een publieke taak laten zien.

Herhaal dit onderzoek

De laatste aanbeveling betreft dit onderzoek zelf. Het is voor het eerst dat er op deze manier onderzoek is gedaan naar agressie en geweld tegen beveiligers. De cijfers konden worden vergeleken met andere beroepsgroepen, maar die vergelijking is maar tot op bepaalde hoogte interessant. Want beveiligers hebben nu eenmaal een andere taak dan politiemensen of buschauffeurs. Het is veel interessanter om te zien of de cijfers voor de beveiligingsbranche zich in de loop der jaren ontwikkelen en of maatregelen hun vruchten afwerpen. Daarom verdient het aanbeveling dit onderzoek periodiek te herhalen, zoals de Nederlandse Veiligheidsbranche ook wil. Net als het landelijke onderzoek voor Veilige Publieke Taak is elke twee á drie jaar waarschijnlijk de optimale frequentie: dat is vaak genoeg om de vinger goed aan de pols te kunnen houden, maar er is ook tijd om maatregelen in te voeren en te implementeren voordat de volgende peiling wordt gehouden. De hier toegepaste methode leent zich goed voor herhaling: de vragenlijst sluit aan bij de landelijke standaard voor dit soort onderzoek en de onderzoeksmethode blijkt goed te werken.

A. Acht VPT-maatregelen

Voor het bestrijden van agressie en geweld heeft het landelijke programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties acht maatregelen opgesteld die moeten worden bevorderd door werkgevers:

1. Draag uit wat uw norm is voor acceptabel gedrag.
2. Bevorder dat uw werknemers elk voorval van agressie en geweld melden.
3. Registreer alle voorvallen van agressie en geweld tegen uw werknemers.
4. Train uw werknemers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld.
5. Reageer binnen 48 uur op degene die agressief is of geweld gebruikt tegen uw werknemers.
6. Bevorder dat uw werknemers aangifte doen en/of geef strafbare feiten (zoals fysiek geweld en bedreiging) zelf aan bij de politie.
7. Verhaal de schade op de dader.
8. Verleen opvang en nazorg aan werknemers die slachtoffer zijn van agressie en geweld.

Meer informatie over de maatregelen staat op deze websites:

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-overheidspersoneel>

Expertisecentrum Veilige Publieke Taak: www.evpt.nl.

B. Onderzoeksverantwoording enquête

Vragenlijst

De vragenlijst is gebaseerd op de gevalideerde VPT-vragenlijst die al diverse keren is gebruikt in landelijk onderzoek. De vragenlijst bevat circa 50 gesloten vragen (dus met een lijst antwoordcategorieën) over agressie en geweld en over persoonlijke kenmerken van de werknemer. Daarnaast worden er enkele open vragen gesteld waarin mensen hun verhaal kwijt kunnen.

Het uiteindelijk aantal door de respondent in te vullen vragen verschilt per persoon: degenen die slachtoffer zijn geworden van meerdere incidenten of meerdere typen van agressie en geweld krijgen meer vragen dan degenen die daar niet mee zijn geconfronteerd.

Veldwerk

Het veldwerk voor dit onderzoek is verzorgd door het externe bureau MWM2 dat ook verantwoordelijk was voor de dataverzameling van de landelijke VPT-meting. Hun software biedt een gebruiksvriendelijke, veilige en betrouwbare internetomgeving. Respondenten kunnen (vanaf dezelfde computer) de vragenlijst tijdelijk onderbreken en op een ander moment verder gaan. Ook kunnen zij ‘bladeren’ door de enquête om gegeven antwoorden te corrigeren.

Responsverantwoording

De betrouwbaarheid en validiteit van de resultaten hangt af van de selectie van de respondenten. Iedere beveiligger moet een gelijke kans hebben om in de steekproef terecht te komen. Daarom is gekozen voor een aanpak in twee stappen: een steekproef van bedrijven en daarna een steekproef van hun werknemers.

Steekproef bedrijven

Eerst zijn alle circa zeventig bedrijven die lid zijn van de Nederlandse Veiligheidsbranche benaderd: zowel via mail als (wanneer zij niet reageerden op de mail) telefonisch. Aan de bedrijven is gevraagd e-mailadressen van hun werknemers te leveren of om een interne link naar de vragenlijst aan hun personeel te sturen. Uiteindelijk waren achttien bedrijven bereid om mee te doen aan het onderzoek. Alle afdelingen waar de beveiligers contacten hebben met externen konden de vragenlijst invullen: evenementbeveiliging, particuliere beveiliging, alarmcentrale, geld- en waardetransport, particuliere onderzoeks- of recherchebureaus, horeca-beveiliging, overig.

Het gemiddelde aantal werknemers per bedrijf is 1.250 beveiligers, maar de verschillen tussen bedrijven zijn groot. Er zijn drie zeer grote bedrijven met meer dan 5.000 werknemers ondervraagd: de drie grootste bedrijven G4S, Securitas en Trigion deden alle drie mee. Daarnaast zijn er drie grote bedrijven ondervraagd (500 tot 1.000 werknemers), acht middelgrote bedrijven met tussen de 125 en 275 werknemers) en vier kleine bedrijven met gemiddeld 50 werknemers. Het grootste bedrijf dat meedeelt heeft 7.500 beveiligers in dienst, het kleinste 15 beveiligers. Samen hebben de deelnemende bedrijven ruim 20.000 beveiligers in dienst wat meer dan de helft van de hele branche is. De steekproef van bedrijven is dus een goede afspiegeling van alle bedrijven in de branche. Ook de landelijke spreiding van de steekproef van bedrijven komt overeen met de hele populatie: bedrijven uit het hele land deden mee aan het onderzoek.

Steekproef beveiligers

Van de deelnemende bedrijven zijn de beveiligers uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. Dit gebeurde via een e-mail met een link naar de vragenlijst.

Deze werd verstuurd door DSP-groep (bij acht bedrijven) of door het beveiligingsbedrijf zelf (in tien bedrijven). In de meeste bedrijven zijn alle werknemers met externe contacten uitgenodigd om aan de enquête deel te nemen, maar niet iedereen kreeg een persoonlijke e-mail. De respons onder de beveiligers die een persoonlijke uitnodiging kregen (en indien nodig een reminder) was hoger dan de beveiligers die intern één uitnodiging kregen.

Vanzelfsprekend zijn de e-mailadressen na afname van de enquête vernietigd en zijn de resultaten zo geanalyseerd en gerapporteerd dat deze nooit tot een individuele werknemer te herleiden zijn.

Respons

In totaal begonnen 823 respondenten de enquête. Daarvan vielen er 87 buiten de doelgroep: zij hebben (vrijwel) geen contact met externen. Dit resulteerde in 736 compleet ingevulde vragenlijsten. Het hoogste responspercentage in een bedrijf waar de medewerkers persoonlijk werden uitgenodigd was 34 procent, de laagste respons was acht procent. In de acht bedrijven waar werknemers persoonlijk zijn uitgenodigd was de gemiddelde respons 15 procent. Voor de bedrijven die zelf hun werknemers hebben uitgenodigd kan geen responspercentage worden berekend, omdat de omvang van de groep die is benaderd onbekend is.

Betrouwbaarheid en significantie

De betrouwbaarheid van onderzoeksresultaten die op een steekproef zijn gebaseerd hangt af van het aantal respondenten: er zit een onzekerheidsmarge rondom elke uitkomst. De totaalcijfers die gaan over alle ondervraagde beveiligers samen zijn zeer betrouwbaar omdat deze zijn gebaseerd op een grote groep ondervraagde personen. Een voorbeeld: 65 procent van alle ondervraagde beveiligers is slachtoffer geworden van agressie of geweld. Dat percentage ligt met een betrouwbaarheid van 95% tussen de 62 en 68 procent: de marge is dus + of – 3%. Voor bepaalde vervolgvragen zijn echter minder mensen ondervraagd en dat leidt tot een grotere onbetrouwbaarheid. Een voorbeeld is de uitkomst dat 58 procent van de objectbeveiligers slachtoffer is van agressie of geweld. Er zijn 312 objectbeveiligers ondervraagd. Met 95% betrouwbaarheid ligt het slachtofferpercentage tussen de 52 en 64 procent (de marge is dus + of – 6%).

C. Sturingspercentage

Een belangrijke vraag is in hoeverre slachtofferschap te verklaren is. Wat zijn de belangrijkste oorzaken en met welke kenmerken van het werk of iets anders hangt het samen? Het gaat dan om de vraag wat de samenhang is tussen slachtofferschap en andere variabelen. De totale verklarende kracht van alle factoren waarover vragen zijn gesteld wordt in de rapportages voor Veilige Publieke Taak het sturingspercentage genoemd. Ook voor de beveiligingsbranche is het sturingspercentage berekend en in deze bijlage staan de resultaten.

Theoretisch kader

Agressie en geweld zijn maar gedeeltelijk te voorspellen. Als mensen samenkomen is er altijd een zeker risico dat het uit de hand loopt. De aard van de werkzaamheden in de beveiligingsbranche brengt met zich mee dat er incidenten zullen gebeuren en het is onmogelijk om door middel van beleid het aantal incidenten tot nul terug te brengen. Maar er zijn ook factoren waar beveiligingsbedrijven wel degelijk aan zouden kunnen 'sleutelen' om agressie en geweld zoveel mogelijk te voorkomen.

Om te bepalen welke factoren dat zijn is een multivariate analyse uitgevoerd die laat zien hoe sterk de samenhang is tussen enerzijds slachtofferschap en anderzijds alle variabelen die in dit onderzoek zijn gemeten. Alle verklarende factoren zijn in drie groepen verdeeld: individuele factoren, werkfactoren en organisatiefactoren.



- Individuele factoren zijn onder andere leeftijd en werkervaring van de beveiligers;
- Werkfactoren zijn onder andere het aantal en het soort klantcontacten dat de beveiligers heeft en het aantal uren dat hij of zij per week werkt;
- Organisatiefactoren zijn onder andere de maatregelen die de organisatie heeft getroffen om geweld tegen te gaan en de werkomstandigheden.

Uitkomsten

Het blijkt dat het overgrote deel (87%) van de voorvallen niet kan worden verklaard uit de factoren die in de vragenlijst zijn gemeten. Dat betekent simpel gezegd dat elke beveiligiger van elk bedrijf in vrijwel elke situatie de kans loopt om slachtoffer van agressie of geweld door een externe te worden. Er is geen algemene, structurele overeenkomst die altijd aanwezig is bij agressie en geweld. Maar in een klein deel van de incidenten (13%) blijkt dat er wel degelijk overeenkomsten waren; dit noemen we de stuurbare factoren. Allereerst zijn er twee 'open deuren':

- Beveiligers die veel contacten met externen hebben lopen een groter risico;
- Beveiligers die vaak in de avond- of nachturen werken worden vaker slachtoffer.

Het is natuurlijk interessant om te weten dat dit factoren zijn die samenhangen met agressie en geweld, maar er valt helaas weinig aan te veranderen. Werken in de beveiligingsbranche brengt nu eenmaal met zich mee dat er avond- en nachtdiensten moeten worden gedraaid en dat er werkzaamheden zijn waar beveiligers in contact komen met veel externen, zoals in winkelgebieden, tijdens horecadiensten of evenementen. Het feit dat het risico op agressie en geweld in dat soort gevallen groter is, zal moeten worden geaccepteerd. Overigens is het natuurlijk wel raadzaam om hier bewust mee om te gaan, bijvoorbeeld bij het bepalen wie er in aanmerking komt voor een training. De beveiligers die veel contacten hebben met externen en de beveiligers die vaak in de avond- of nachturen werken zouden voorrang kunnen krijgen bij dit soort maatregelen.

Daarnaast zijn er echter ook een paar factoren die wel stuurbaar zijn door organisaties. De samenhang is zoals gezegd niet heel groot, maar het geeft wel een paar interessante inzichten voor een mogelijke aanpak van agressie en geweld:

- Jonge beveiligers worden vaker slachtoffer dan oudere werknemers;
- Mannen worden vaker slachtoffer dan vrouwen;
- Beveiligers die zelf invloed hebben op hun werk (discretionaire ruimte) worden minder vaak slachtoffer;
- Beveiligers die wel eens risicovolle situaties uit de weg gaan om escalatie te voorkomen worden minder vaak slachtoffer;
- Bij bedrijven waar de werknemers agressie en geweld relatief vaak intern melden vallen minder slachtoffers;
- Bij bedrijven die gedragsregels afspreken waar externen zich aan moeten houden vallen meer slachtoffers.

De interpretatie van deze uitkomsten is nog niet zo eenvoudig, vooral omdat de causale relaties andersom kunnen lopen dan verwacht. De bevinding, bijvoorbeeld, dat bedrijven die vaker een norm stellen meer met agressie en geweld te

maken krijgen kan op twee manieren worden geïnterpreteerd. Ten eerste is het mogelijk dat het stellen van een norm tot meer agressie en geweld leidt. De norm zou in dat geval dus agressie oproepen. Maar een tweede mogelijkheid is dat in riskante vormen van dienstverlening zowel vaker agressie en geweld voorkomen als normen worden gesteld. In dat geval is er dus geen causaal verband, maar louter samenhang. Omdat de verklarende kracht van het model beperkt is, gaan we in dit rapport niet uitgebreid op deze uitkomsten in.

D. Literatuur

CBS (2011),

Integrale Veiligheidsmonitor 2010; Landelijke rapportage,
in opdracht van Ministerie van Veiligheid en Justitie, Den Haag.

CBS (2012),

Integrale Veiligheidsmonitor 2011; Landelijke rapportage,
in opdracht van Ministerie van Veiligheid en Justitie, Den Haag.

DSP-groep (2007),

Ongewenst gedrag besproken; Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak (0-meting),
in opdracht van Ministerie van BZK, Den Haag.

DSP-groep (2011),

Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak; onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007-2009-2011 (2-meting),
in opdracht van Ministerie van BZK, Den Haag.

Ministerie van BZK (2010),

Bedreigd Bestuur; Agressie en geweld tegen politieke ambtsdragers bij gemeenten, provincies en waterschappen, Den Haag.

Ministerie van BZK (2012),

Kamerbrief Voortgangsrapportage Veilige Publieke Taak, Den Haag (kenmerk: 2012-0000025592).

J. de Waard en B. Berghuis (2012),

'De opmars van de beveiligers'. In: *Secondant juli/augustus* 2012.

E. Tabellen enquête

Slachtofferschap van agressie en geweld

1. Slachtofferschap agressie en/of geweld afgelopen twaalf maanden totaal (n=736)

% slachtoffers één keer of vaker, van verbaal geweld, fysiek geweld, bedreiging, discriminatie en/of seksuele intimidatie	
slachtoffer agressie en/of geweld	65%
waarvan:	
verbaal geweld	60%
fysiek geweld	19%
bedreiging, intimidatie	29%
discriminatie	13%
seksuele intimidatie	3%

2. Frequentie slachtofferschap agressie en/of geweld afgelopen twaalf maanden totaal (n=736)

% aantal incidenten	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100
slachtoffer agressie en/of geweld	35%	13%	16%	10%	9%	8%	5%	5%
waarvan:								
verbaal geweld	40%	15%	16%	11%	7%	6%	3%	2%
fysiek geweld	81%	9%	6%	2%	1%	2%	0%	0%
bedreiging, intimidatie	71%	11%	8%	3%	3%	3%	1%	0%
discriminatie	87%	3%	4%	2%	2%	2%	0%	0%
seksuele intimidatie	97%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%

3. Getuige slachtofferschap collega agressie en/of geweld afgelopen twaalf maanden totaal (n=736)

% getuige collega slachtoffer	
getuige agressie en/of geweld	70%
waarvan:	
verbaal geweld	67%
fysiek geweld	40%
bedreiging, intimidatie	44%
discriminatie	36%
seksuele intimidatie	12%

4. Frequentie getuige agressie en/of geweld afgelopen twaalf maanden totaal (n=736)

% aantal incidenten	0	1-2	3-5	6-10	11-20	21-50	51-100	>100
slachtoffer agressie en/of geweld	30%	12%	13%	11%	13%	10%	6%	6%
waarvan:								
verbaal geweld	33%	19%	18%	11%	8%	8%	3%	2%
fysiek geweld	60%	20%	10%	5%	2%	3%	1%	0%
bedreiging, intimidatie	56%	17%	13%	5%	3%	3%	1%	1%
discriminatie	64%	13%	11%	5%	4%	2%	1%	1%
seksuele intimidatie	89%	6%	3%	2%	1%	0%	0%	0%

Meest recente voorval

5. Type meest recente voorval in afgelopen twaalf maanden (n=493)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van een incident

% slachtoffer	
verbaal geweld	74%
fysiek geweld	16%
bedreiging, intimidatie	6%
discriminatie	4%
seksuele intimidatie	1%

6. Om wat voor type verbaal geweld ging het bij het meest recente voorval (n=363)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van verbaal geweld

% type verbaal geweld	
schelden	90%
schreeuwen	73%
vernederen	26%
treiteren	16%
pesten	6%
anders	8%

7. Om wat voor type fysiek geweld ging het bij het meest recente voorval (n=77)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van fysiek geweld

% type fysiek geweld	
duwen en trekken	77%
slaan	57%
vastgrijpen	56%
schoppen	36%
gooien voorwerp	33%
spugen	26%
fysiek hinderen	26%
verwonden	25%
vernielen voorwerp	25%
diefstal eigendom	13%
anders	7%

8. Om wat voor type bedreiging/ intimidatie ging het bij het meest recente voorval (n=31)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van intimidatie (geen seksuele intimidatie)

% type bedreiging/intimidatie	
bedreigen	77%
onder druk zetten	42%
achtervolgen	23%
bezittingen vernielen	13%
chanteren	13%
stalken	10%
gezinsleden bedreigen	10%
dreigbrief of e-mail	3%
anders	16%

9. Om wat voor type discriminatie ging het bij het meest recente voorval (n=19)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van discriminatie

% type discriminatie	
naar huidskleur	77%
naar geloofsovertuiging	42%
naar leeftijd	23%
naar sekse	13%
naar seksuele geaardheid	13%
anders	10%

10. Om wat voor type seksuele intimidatie ging het bij het meest recente voorval (n=3)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden van seksuele intimidatie

Aantal respondenten	
nafluiten	2
seksueel getinte opmerkingen	2
seksueel getinte blikken	3
aanranding (betasting, knijpen e.d.)	2

11. Vond dit voorval plaats tijdens werktijd (n=493)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden

% type seksuele intimidatie	
tijdens werktijd	98%
buiten werktijd	2%

12a. Voorval vond plaats binnen werktijd: waar? (n=483)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die binnen werktijd zelf slachtoffer werden

% per antwoord	
op locatie bij een bedrijf	33%
op straat, in de openbare ruimte	17%
bij evenementen en jaarwisselingen	15%
aan de balie	12%
in het gebouw waar ik werk	8%
in het openbaar vervoer	3%
telefonisch	1%
elders	10%

12b. Voorval vond plaats buiten werktijd: waar? (n=9)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die buiten werktijd zelf slachtoffer werden

Aantal respondenten	
in openbare ruimte (maar niet nabij huis of werk)	3
in nabije omgeving werk	2
bij mijn huis	1
elders	3

13. Door dader al eerder bedreigd (n=493)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die zelf slachtoffer werden

% per antwoord	
nee	79%
ja, 1 maal	7%
ja, 2-3 maal	7%
ja, 4-10 maal	2%
ja, meer dan 10 maal	2%
weet niet	3%

Gevolgen van en reactie op meest recente voorval

14. Voorval gemeld bij leidinggevende (n=493)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die zelf slachtoffer werden

% per antwoord	
ja	52%
nee, maar wel besproken met anderen mijn organisatie	20%
nee, maar wel besproken met de opdrachtgever	13%
nee, ook niet besproken met anderen in mijn organisatie	16%

15. Reden waarom niet gemeld bij leidinggevende (n=239)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het voorval niet meldden bij leidinggevende

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk	
vond het daar niet erg genoeg voor, was niet bang tijdens voorval	53%
soort voorvallen hoort bij het werk	52%
voorval ter plekke opgelost	49%
er gebeurt toch niets mee	16%
heb er niet aan gedacht	6%
organisatie stimuleert dit niet	5%
melden is onpraktisch, kost te veel tijd, verstoort het werkritme	5%
zou mijn positie kunnen schaden, mijn leidinggevende denkt dat ik dan niet goed functioneer	5%
weet niet wanneer ik een voorval moet melden	4%
is niet helder hoe mijn organisatie agressie definieert	3%
schaam me voor het voorval	2%
werd me ontraden door collega's	1%
anders	12%

16. Voorval door u of iemand binnen organisatie geregistreerd (n=492)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden

% per antwoord	
ja	43%
nee	35%
weet niet	21%

17. Aangifte gedaan van voorval bij politie (n=493)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden

% per antwoord	
ja, door mijzelf	14%
ja, namens of door mijn werkgever	3%
ja, namens mijn opdrachtgever	3%
nee, maar wel gemeld door mijzelf	12%
nee, maar wel gemeld namens of door mijn werkgever	3%
nee, maar wel gemeld namens of door mijn opdrachtgever	3%
nee, ook niet gemeld	57%
weet niet	5%

18. Reden waarom niet aangegeven bij politie (n=372)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het voorval niet meldten bij de politie

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk	
voorval ter plekke opgelost	51%
vond het daar niet erg genoeg voor, was niet bang tijdens voorval	48%
dit soort voorvallen hoort bij het werk	43%
er gebeurt toch niets mee	14%
voorval was niet strafbaar	13%
aangifte is onpraktisch, kost te veel tijd, verstoort het werkritme	7%
organisatie stimuleert dit niet	6%
heb er niet aan gedacht	5%
wist niet of het voorval in aanmerking kwam voor aangifte	4%
is niet helder hoe mijn organisatie agressie definieert	2%
zou mijn positie kunnen schaden, mijn leidinggevende denkt dat ik dan niet goed functioneer	2%
werd me ontraden door collega's	1%
politie ontraadde mij aangifte te doen, was niet ernstig genoeg	1%
schaam me voor het voorval	1%
durfde dat niet uit angst voor mogelijke reacties van de dader	1%
anders	12%

19. Werkgever heeft nazorg aangeboden na voorval (n=493)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden

% per antwoord	
nee, er was geen nazorg nodig	71%
ja, er is voldoende nazorg geweest	15%
nee, er is geen nazorg geweest	11%
ja, maar onvoldoende	3%

20. Organisatie heeft actie ondernomen richting dader (n=493)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden

% per antwoord	
nee, er was geen nazorg nodig	71%
ja, er is voldoende nazorg geweest	15%
nee, er is geen nazorg geweest	11%
ja, maar onvoldoende	3%

21. Welke invloed of gevolgen heeft dit voorval gehad (n=493)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf slachtoffer werden

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk	
heb er vrijwel geen last van gehad	75%
heb me gekwetst, gespannen of gestrest gevoeld	14%
ben met minder plezier naar mijn werk gegaan	9%
sliep slechter	8%
heb fysieke gevolgen ondervonden	4%
heb thuis minder goed kunnen functioneren	3%
heb mijn werk (tijdelijk) minder goed kunnen doen	3%
heb materiele schade gehad	3%
heb me willen ziekmelden, niet gedaan	3%
wilde van baan veranderen	3%
heb me (tijdelijk) ziek gemeld	2%
diagnose PTSS	1%
ander negatief gevolg	6%

22. Hoe lang hebben de gevolgen in totaal geduurd (n=124)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die negatieve gevolgen hebben ondervonden van het recente voorval

% per antwoord	
een dag	23%
langer dan dag, minder dan week	27%
langer dan week, korter dan maand	24%
langer dan 1 maand	11%
langer dan 3 maanden	14%

23. Hoe lang in totaal ziek gemeld (n=9)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die zich hebben ziek gemeld als gevolg van recent voorval

Aantal respondenten	
een dag	1
langer dan dag, minder dan week	1
langer dan week, korter dan maand	3
langer dan 1 maand	1
langer dan 3 maanden	3

24. Schade verhaald op dader door u of uw werkgever (n=124)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die het laatste jaar zelf schade ondervonden

% per antwoord	
ja	2%
nee	71%
weet niet	27%

25. Soort verhaalde schade (n=3)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van dit voorval schade verhaalden op dadar

Aantal respondenten	
alleen materiele schade	-
alleen immateriële schade	-
beide	3

26. Hoogte verhaalde schade (n=3)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van dit voorval schade verhaalden op dadar. Eén persoon vulde geen bedrag in, een tweede noemde een schadebedrag van € 700,- en een derde een schadebedrag van € 50.000,-.

27. Schade volledig vergoed (n=3)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van dit voorval schade verhaalden op dadar

Aantal respondenten	
ja	-
nee	2
weet niet	1

Organisatie (vragen zijn aan alle respondenten gesteld)

28. Stellingen organisatie (n=736)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zelf/door werkgever) als gevolg van dit voorval schade verhaalden op dadar

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens	
Ik weet wat ik moet doen als ik last heb van agressie en geweld op mijn werk	87%
Ik krijg voldoende steun van collega's als ik last heb van agressie en geweld	77%
Ongewenste gedragingen worden meestal gemeld binnen de organisatie	73%
Ik krijg voldoende steun van mijn leidinggevers als ik last heb van agressie en geweld	69%
Er is voldoende nazorg na agressie en geweld	54%
Er is binnen mijn organisatie aandacht voor agressie en geweld, niet alleen als een incident is gebeurd *)	25%
In mijn organisatie worden meldingen van agressie en geweld voldoende serieus genomen *)	20%

*) positief geherformuleerd

29. Maatregelen organisatie (n=736)

% ja	
Er zijn gedragsregels afgesproken waar het personeel zich aan dient te houden	84%
Mijn organisatie wil dat medewerkers voorvallen van agressie en geweld melden	82%
Er zijn afspraken over wat je moet doen in het geval van agressie en geweld	69%
Er zijn gedragsregels afgesproken waar externen zich aan dienen te houden	66%
Mijn organisatie communiceert naar externen dat agressie en geweld niet wordt getolereerd	60%
Mijn organisatie biedt nazorg aan de betrokken werknemer	53%
Er zijn trainingen voor het omgaan met agressie en geweld	53%
Er zijn bouwkundige, technische of elektronische maatregelen getroffen om voorvallen tegen te gaan	51%
Er is een registratiesysteem voor voorvallen met agressie en geweld	50%
Er zijn organisatorische maatregelen getroffen om voorvallen tegen te gaan	49%
De werkgever doet altijd aangifte van ernstig agressie en geweld	47%
Alle voorvallen die gebeuren worden ook echt geregistreerd	43%
De organisatie verhaalt de schade zoveel mogelijk op de dader	31%
Mijn organisatie geeft zoveel mogelijk een reactie naar de dader	25%

30. Wat organisatie nog meer zou moeten doen tegen ongewenst gedrag binnen de beroepsgroep (open antwoord) (n=736)

% per antwoord	
open antwoorden	43%
niet nodig, de organisatie doet voldoende	57%

Werkomstandigheden

31. Stellingen werkomstandigheden (n=736)

% helemaal mee eens + % enigszins mee eens	
Ik heb voldoende tijd voor contact met externen	82%
Ik heb voldoende invloed op de inhoud van mijn werk	74%
Ik vermijd in mijn werk risicovolle situaties met agressie en geweld van externen	41%
Om lastige situaties met externen te voorkomen, komt het wel eens voor dat ik regels minder strikt naleef	27%
Als zich tijdens mijn werk lastige situaties met externen voordoen, komt het wel eens voor dat ik niet voor mezelf durf op te komen	14%

32. Met hoeveel externen komt u in uw werk in aanraking? (n=736)

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk	
met meer dan 50 personen per dag	61%
met 11-50 personen per dag	25%
met 1-10 personen per dag	11%
met ongeveer 1 persoon per week	2%
met minder dan 1 persoon per week	0%

33. Op welke tijden werkt u? (n=736)

% per antwoord, meerdere antwoorden mogelijk	
overdag (tussen 7.00 uur en 19.00 uur)	88%
avond (tussen 19.00 uur en 00.00 uur)	78%
nacht (tussen 00.00 en 7.00 uur)	56%

34. Zijn er tijdens uw werk collega's aanwezig in uw nabije omgeving? (n=736)

% per antwoorden	
altijd	37%
vaak	24%
soms	20%
zelden	10%
nooit	9%

35. Hoe veilig voelt u zich doorgaans tijdens uw werk? (n=736)

% per antwoorden	
zeer veilig	19%
veilig	60%
niet veilig, niet onveilig	18%
onveilig	3%
zeer onveilig	0%

Algemeen

36. Type dienstverlening (n=736)

% per antwoord	
Particuliere beveiliging	58%
Evenementenbeveiliging	18%
Geld- en waardetransport	2%
Horecabeveiliging	1%
Alarmcentrale	1%
Persoonsbeveiliging	0%
Overig, namelijk:	20%

37. Type werkzaamheden (n=736)

% per antwoord	
Objectbeveiliging	42%
Evenementenbeveiliging	17%
Mobiele surveillance	8%
Luchthavenbeveiliging	5%
Winkelsurveillance	4%
Receptiewerkzaamheden	4%
Toezicht en handhaving	3%
Havenbeveiliging	3%
PI-instellingen	2%
Beveiligen van scholen	1%
Geld- en waardetransport	1%
Horecabeveiliging	1%
Medewerker alarmcentrale	1%
Overig, namelijk:	8%

38. Bent u BOA met politiebevoegdheden (n=736)

% per antwoord	
ja	1%
nee	99%

39. Volledige jaren in huidige functie (n=732)

gemiddeld aantal jaren	
jaren	8,4

40. Volledige jaren bij huidige werkgever (n=731)

gemiddeld aantal jaren	
jaren	6,7

41. Wat is uw geslacht (n=736)

% antwoorden	
man	79%
vrouw	21%

42. Leeftijd (n=736)

gemiddelde leeftijd	
jaren	42

43. Wat is uw hoogst voltooide opleiding (n=735)

% antwoorden	
lagere school/primair onderwijs	2%
lts/huishoudschool/lbo	5%
(m)ulo/mavo/vmbo	16%
havo/mms	6%
hbs/vwo/gymnasium	1%
mbo	61%
hbo	8%
wo	2%

44. Heeft u een leidinggevende functie (n=736)

% antwoorden	
ja	23%
nee	77%

45. Hoeveel uur per week werkt u gemiddeld (n=724)
Antwoorden 'variabele werktijden' en 'op oproepbasis' zijn buiten beschouwing gelaten

gemiddeld aantal uren	
Uren	32,5

Colofon

Onderzoek
DSP-groep

In opdracht van



Vormgeving
jbt ontwerp+, Josta Bischoff Tulleken & Jolanda Zijp

DSP-groep
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
Tel: +31 (0)20 625 75 37
E-mail: sflight@dsp-groep.nl
Web: www.dsp-groep.nl
KvK: 33176766 A'dam





DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

T +31 (0)20 625 75 37
dsp@dsp-groep.nl
www.dsp-groep.nl

KvK A'dam 33176766

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met zestig medewerkers. We werken in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook van maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.