

Geweld op de werkvloer

Een onderzoek naar geweld op de werkvloer in
Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd
Koninkrijk



Irene (I.Ch.) Eijkelenboom
346989ie
Erasmus Universiteit Rotterdam
Faculteit der Sociale Wetenschappen
Public Administration
Master Arbeid, Organisatie en Management
Studiejaar 2014 – 2015
Augustus 2015



Eerste lezer: dr. L. den Dulk
Tweede lezer: dr. R.F.I. Moody

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterthesis "Geweld op de werkvloer; Een onderzoek naar geweld op de werkvloer in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk". Na ruim 5 maanden aan deze thesis gewerkt te hebben, kan ik met trots aan u dit onderzoek presenteren en daarmee mijn bestuurskundemaster Arbeid, Organisatie en Management aan de Erasmus Universiteit Rotterdam afsluiten. Deze afsluiting geeft mij een dubbel gevoel. Met ontzettend veel plezier heb ik gestudeerd en gewoond in Rotterdam, vrienden voor het leven gemaakt en een geweldige studententijd beleefd. Het is een gek gevoel dat ik deze periode nu af ga sluiten, maar het is ook leuk en spannend om een nieuwe periode in te gaan waar ik met mijn opgedane kennis en ervaringen van de afgelopen paar jaar aan de slag kan gaan.

Mijn thesisperiode is een tijd geweest van veel nadenken, schrijven, schrappen en vooral hard werken. Bij het nadenken over mijn onderwerp, kwam ik op een krantenartikel terecht waaruit bleek dat in Nederland veel geweld op de werkvloer voorkomt. In vergelijking met Europa staat Nederland op de derde plek van aanwezigheid van pesten en geweld op de werkvloer. Hier wilde ik graag meer van weten, omdat deze informatie bij mij niet bekend was. Eenmaal aan de slag met mijn thesis, gaf het mij een kick dat het onderwerp steeds meer maatschappelijke aandacht kreeg en ik dus met een maatschappelijk en actueel onderwerp aan de slag ben gegaan. Het opstarten van het denkproces vond ik best lastig. Voor iemand die liever meteen alles op papier zet, is het wennen dat je na een hele "thesisdag" pas één pagina geschreven hebt. Uiteindelijk is het allemaal goed gekomen en ben ik trots op het resultaat, maar zonder de hulp van een aantal personen was dit niet gelukt.

Allereerst wil ik graag mijn scriptiebegeleider Laura den Dulk bedanken. Bedankt voor de persoonlijke begeleiding, het sparren en de feedback waarmee ik uiteindelijk tot dit resultaat gekomen ben. Ik heb het erg gewaardeerd dat wij, ondanks uw werkzaamheden in Duitsland, veel feedbackmomenten in hebben kunnen plannen. Ook wil ik graag mijn tweede lezer Rebecca Moody bedanken. Bedankt voor de laatste input voor en feedback op mijn thesis.

Daarnaast wil ik graag mijn zus, huisgenoten, vriend en ouders bedanken. Bedankt voor het aanhoren van al mijn verhalen over mijn onderzoek en voor het geven van tips en feedback die mij geholpen hebben tot het kunnen afronden van mijn thesis.

Dan rest mij nu nog u veel leesplezier te wensen met dit onderzoek!

Irene Eijkelenboom
16 augustus 2015

Samenvatting

Aanleiding

Uit onderzoek blijkt dat ongewenst gedrag op de werkvloer een maatschappelijke probleem is in Nederland. In de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden blijkt dat 16,4% van de respondenten wel eens te maken heeft gehad met ongewenst gedrag door leidinggevenden of collega's. 23,3% van de respondenten geeft aan wel eens te maken hebben gehad met ongewenst gedrag door klanten, patiënten, leerlingen, etc. (Hoofman e.a., 2014). Geweld op de werkvloer heeft vaak gezondheidsproblemen tot gevolg wat zich vaak uit in oplopend verzuim (Eurofound, 2013). Een pestgeval kost een organisatie gemiddeld 45.000 euro (Stichting aandacht voor pesten, 2015).

Uit internationaal onderzoek blijkt dat in Nederland, in vergelijking met andere Europese landen, veel geweld op de werkvloer voorkomt (Eurofound, 2013). Nederland scoort in vergelijking tot andere West-Europese landen hoger op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Hoe komt het dat er in deze vergelijkbare landen minder sprake is van geweld op de werkvloer? In dit onderzoek wordt Nederland vergeleken met Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk. Deze landen hebben een vergelijkbare historische ontwikkeling en politieke, economische, sociale en culturele situatie. Bovendien is in deze landen agressie en geweld op het werk een belangrijke kwestie, dit ofwel doordat de mate van agressie en geweld op een vergelijkbaar (hoog) niveau als in Nederland ligt, of doordat agressie en geweld beleidsmatige en/of media-aandacht krijgen (Kerckhaert & De Ruig, 2010).

Onderzoeksopzet

De bovenstaande informatie mondt uit in de volgende centrale onderzoeksvraag:

Welke variabelen kunnen de aanwezigheid van agressie en geweld op de werkvloer in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk verklaren en hoe zijn eventuele verschillen tussen deze vier landen te verklaren?

Vanuit de conceptuele indeling van Di Martino (2002) worden op drie verschillende niveaus, te weten macro (samenleving), meso (organisatie) en micro (individueel), vanuit de theorie verklaringen gezocht. Allereerst wordt op macroniveau verwacht dat een wenselijk preventiebeleid, de mate van individualisering in een land, de sociaaleconomische ongelijkheid in een land, de mate waarin een land getroffen is door de economische crisis en de mate waarin er sprake is van een masculiene samenleving mogelijke verklaringen kunnen zijn voor het verschil in aanwezigheid van geweld. Er wordt verwacht dat hoe sterker een land getroffen is door de economische crisis en hoe meer er sprake is van individualisering en sociaaleconomische ongelijkheid in een land, hoe meer sprake is van geweld op de werkvloer. Bij de overige twee factoren geldt hoe meer er sprake is van een wenselijk preventiebeleid en een feminiene samenleving, hoe minder sprake is van geweld op de werkvloer. Op mesoniveau wordt verwacht dat werkstress en werkintensiteit, baanonzekerheid en het werken met klanten en/of cliënten mogelijke verklaringen kunnen zijn voor het verschil in aanwezigheid van geweld. Er wordt verwacht dat hoe meer werkintensiteit en werkstress, baanonzekerheid en hoe meer klantcontact er is, hoe meer er sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Op microniveau tot slot wordt gekeken naar de leeftijd. Er wordt op basis van de literatuur verwacht dat jonge werknemers meer kans hebben op geweld op de werkvloer, omdat zij onzeker en onervaren zijn en daarnaast een bedreiging vormen voor de oudere werknemers.

Methoden

In dit onderzoek zijn er drie onderzoeksmethoden gebruikt. Er is een literatuurstudie gedaan om inzichtelijk te krijgen hoe landen op relevante macrofactoren scoren. Met behulp van data voortvloeiend uit de vijfde EWCS zijn de meso- en microvariabelen getoetst. Om naast de verklaringen die voortvloeien uit de theorie nog op zoek te gaan naar aanvullende verklaringen, hebben er interviews plaatsgevonden met experts op het terrein van geweld op de werkvloer.

Resultaten

Uit de analyse is naar voren gekomen dat variabelen op zowel micro- als mesoniveau ertoe doen. We zien dat een jonge werknemers (vaak onzeker over hun werkzaamheden) en klantcontact (kan leiden tot onvoorspelbare situaties) van invloed zijn op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Daarnaast draagt werkstress en baanonzekerheid ook bij aan geweld op de werkvloer. Werkintensiteit kent geen significante relatie. Uit de logistische regressietoets blijkt ook dat de landencontext ertoe doet. De macroanalyse suggereert dat de mate van individualisme in een land en de mate waarin een land getroffen is door de economische crisis van invloed kunnen zijn op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. De economische crisis leidt tot onzekere en stressvolle werkzaamheden. De beleidscontext en de sociaaleconomische ongelijkheid daarentegen lijken geen verklaring te zijn voor het verschil in aanwezigheid van geweld. Ook de veronderstelling van masculiniteit is verworpen. Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat het gaat om het melden van geweld op de werkvloer en dus niet per se de daadwerkelijk aanwezigheid van geweld op de werkvloer. We zien namelijk dat juist in feminiene samenlevingen, minder geweld op de werkvloer voorkomt. Is hier wel gebruik gemaakt van het juiste meetinstrument?

Uit de expertinterviews komt naar voren dat de mate van interpretatie en rapporteren wél een rol lijkt te spelen; de MAS score lijkt dus inderdaad niet het juiste meetinstrument te zijn. De experts bevestigen daarnaast de verklaringen omtrent de economische crisis, jonge leeftijd, individualisme en werken met klanten en/of cliënten. De experts dragen ook aanvullende verklaringen aan, zoals hiërarchie en macht. Uit onzekerheid om de eigen positie te verliezen, gaan werknemers over tot bijvoorbeeld pestgedrag. Aan de hand van de Power Distance Index score van Hofstede en Hofstede (2005) wordt de verklaring van de experts bevestigd. Andere aanvullende verklaringen zijn de mate van bewustwording en aandacht voor het onderwerp, de organisatiecultuur en de invulling en uitvoer van het beleid in een organisatie.

Conclusie en aanbevelingen

In Nederland komt significant meer geweld op de werkvloer voor dan in Zweden en Duitsland. In het Verenigd Koninkrijk komt er significant meer geweld voor dan in Zweden. Verschillen tussen deze vier landen in de aanwezigheid van geweld op de werkvloer kunnen verklaard worden door een patroon van angst, onzekerheid en stress op zowel micro-, meso- als macroniveau (jonge werknemers, werken met cliënten/klanten, baanonzekerheid, werkstress, machtsverhoudingen, economische crisis) én culturele verschillen (individualisme, gemeenschappelijke identiteit).

De aanbevelingen die voortvloeien uit het onderzoek zijn als volgt.

1 Workplace violence is een complex en alomvattend begrip; doorbreek de taboe en ontwikkel een correct meetmechanisme.

2 Werk aan het tegengaan van angst, onzekerheid en stress; de organisatiecultuur kan een voedingsbodem zijn voor ongewenst gedrag.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Samenvatting.....	3
Lijst van tabellen en figuren	7
1. Inleiding	8
1.1 Aanleiding.....	8
1.2 Probleemstelling.....	8
1.2.1 Doelstelling.....	9
1.2.2 Vraagstelling	9
1.2.3 Deelvragen.....	9
1.3 Relevantie	9
1.3.1 Wetenschappelijke relevantie	9
1.3.2 Maatschappelijke relevantie	10
1.4 Leeswijzer	10
2. Theoretisch kader.....	11
2.1 Definities, concepten en terminologie	11
2.1.1 Europese Commissie	11
2.1.2 International Labour Organization	11
2.1.3 World Health Organization.....	12
2.1.4 Overeenkomsten en verschillen in definities, concepten en terminologie	13
2.2 Verklaringen op drie niveaus.....	13
2.2.1 Macroniveau.....	14
2.2.2 Mesoniveau	19
2.2.3 Microniveau.....	20
2.3 Conceptueel model	21
3. Methodologische Verantwoording	23
3.1 Onderzoeksstrategie	23
3.2 Onderzoeksmethoden.....	23
3.2.1 Desk research	23
3.2.2 Analyse bestaande dataset.....	24
3.2.3 Expertinterviews.....	25
3.3 Operationalisatie	25
3.3.1 Afhankelijke variabele	26
3.3.2 Macroniveau.....	26

3.3.3	Mesoniveau	31
3.3.4	Microniveau.....	33
3.3.5	Controlevariabelen	33
3.5	Betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.....	34
4.	Analyse en resultaten op micro-, meso- en macroniveau.....	35
4.1	De mate van geweld en agressie op de werkvloer.....	35
4.2	Analyse secundaire en kwantitatieve data.....	37
4.2.1	Macroniveau.....	37
4.2.2	Meso- en microniveau.....	42
4.3	Sub conclusie analyse secundaire en kwantitatieve data	46
5.	Analyse en resultaten expertinterviews.....	48
5.1	Analyse expertinterviews	48
5.2	Sub conclusie analyse expertinterviews.....	50
6.	Conclusies en Aanbevelingen	53
6.1	Conclusie.....	53
6.2	Aanbevelingen	55
6.3	Beperkingen en vervolgonderzoek.....	56
6.4	Reflecties	57
7.	Literatuur	59
	Bijlage I – Overzicht expertinterviews.....	65
	Bijlage II – Operationaliseringstabellen.....	66
	Bijlage III – Voorwaarden logistische regressie	68

Lijst van tabellen en figuren

- Tabel 1: Uiteenzetting definitie workplace violence Europese Commissie
- Tabel 2: Uiteenzetting definitie workplace violence International Labour Organization (EU-OSHA, 2010: 18)
- Tabel 3: Uiteenzetting classificatie workplace violence International Labour Organization (ILO, 2003: 4)
- Tabel 4: Overzicht hypothesen die voortvloeien uit de gehanteerde literatuur
- Tabel 5: Aantal respondenten per land
- Tabel 6: Operationalisatie afhankelijke variabele geweld op de werkvloer; variabele 1: fysiek geweld
- Tabel 7: Operationalisatie afhankelijke variabele geweld op de werkvloer; variabele 2: ongewenste reacties, zowel interne (pesten) als externe relaties (agressie en geweld)
- Tabel 8: Operationalisatie afhankelijke variabele geweld op de werkvloer; variabele 3: seksuele intimidatie
- Tabel 9: Operationalisatie van de beleidscontext
- Tabel 10: Dimensies van wenselijke preventie. Bron: Vettenburg et al. (2003)
- Tabel 11: De mate van individualisme in Duitsland, Zweden, Nederland en het Verenigd Koninkrijk op basis van IDV scores van Hofstede en Hofstede (2005)
- Tabel 12: De mate van sociaaleconomische ongelijkheid in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk op basis van IHD scores van de United Nations (2015)
- Tabel 13: Omvang van het economische effect van de crisis op Duitsland, Zweden, Nederland en het Verenigd Koninkrijk. Bron: Eurofound (2013a)
- Tabel 14: Classificatie omvang van het economische effect van de crisis op de Duitsland, Zweden, Nederland en het Verenigd Koninkrijk. Bron: Eurofound (2013a)
- Tabel 15: De mate van masculinity in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Nederland en Zweden op basis van MAS scores van Hofstede en Hofstede (2005)
- Tabel 16: Operationalisatie onafhankelijke variabele werkstress
- Tabel 17: Operationalisatie onafhankelijke variabele werkintensiteit
- Tabel 18: Operationalisatie onafhankelijke variabele werkintensiteit
- Tabel 19: Operationalisatie onafhankelijke variabele baanonzekerheid
- Tabel 20: Operationalisatie onafhankelijke variabele sectorindeling (Dummy)
- Tabel 21: Operationalisatie onafhankelijke variabele leeftijd
- Tabel 22: Operationalisatie controlevariabele geslacht
- Tabel 23: Operationalisatie controlevariabele opleidingsniveau
- Tabel 24: Percentages aanwezigheid van geweld op de werkvloer in de vier te onderzoeken landen
- Tabel 25: Games-Howell toets met geweld op de werkvloer (index) als afhankelijke variabele
- Tabel 26: Europese beleidscontext omtrent agressie en geweld op de werkvloer
- Tabel 27: Beleidscontext in Nederland, Duitsland, Verenigd Koninkrijk en Zweden
- Tabel 28: De mate van individualisme, sociaaleconomische ongelijkheid, masculinity en de omvang van het economische effect van de crisis in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk
- Tabel 29: Beschrijvende statistiek meso- en microvariabelen
- Tabel 30: Correlatietabel
- Tabel 31: Logistische regressietoets
- Tabel 32: Samenvatting van de uitkomst van de veronderstellingen
- Tabel 33: Overzicht analyse expertinterviews
- Tabel 34: Overzicht aanbevelingen expertinterviews
- Tabel 35: De machtsafstand in Zweden, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Nederland op basis van PDI scores van Hofstede en Hofstede (2005)

Figuur 1: De periode van probleemwording volgens Goris et al. (2008)

Figuur 2: Conceptueel model

Figuur 3: Mate van aanwezigheid geweld op de werkvloer in 27 Europese landen

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Uit onderzoek blijkt dat ongewenst gedrag op de werkvloer een maatschappelijke probleem is in Nederland. In de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (vanaf hier: NEA) – een van de grootste periodieke onderzoeken naar de werksituatie van werknemers in Nederland – uitgevoerd door TNO en het Centraal Bureau voor de Statistiek (vanaf hier: CBS) in samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (vanaf hier: SZW), blijkt dat 16,4% van de respondenten wel eens te maken heeft gehad met ongewenst gedrag¹ door leidinggevenden of collega's. 23,3% van de respondenten geeft daarnaast aan wel eens te maken hebben gehad met ongewenst gedrag door klanten, patiënten, leerlingen, etc. (Hooftman e.a., 2014).

Geweld op de werkvloer – in de literatuur ook wel *workplace violence* genoemd – is in Nederland een veel besproken onderwerp². Vooral de mishandeling van spoorpersoneel in treinen en op stations trekt recent de aandacht (Singeling, 2015). Niet alleen is er sprake van fysiek geweld, maar ook van psychisch geweld. Pesten is een veel voorkomend probleem in alle lagen in de Nederlandse samenleving. Het komt niet alleen voor onder schoolgaande kinderen, maar treft ook volwassenen en *professionals* (Pesten.nl, 2015). Op 30 oktober 2014 heeft een Kamerdebat plaatsgevonden over arbeidsomstandigheden. Minister Lodewijk Asscher van SZW heeft toen bekend gemaakt extra aandacht te gaan besteden aan het probleem van pesten op de werkvloer. Waar de minister aanvankelijk in 2016 het onderwerp “ongewenste omgangsvormen op de werkvloer” aan de orde wilt stellen, heeft hij in hetzelfde Kamerdebat bekend gemaakt daar in 2015 al mee te gaan starten (TweedeKamer, 2014). Op 31 mei 2015 is de campagne “herken pesten” van start gegaan (Rijksoverheid, 2015).

Geweld op de werkvloer heeft gezondheidsproblemen tot gevolg. Werknemers die te maken hebben met geweld op de werkvloer zijn meer moe, hebben meer stress, slapen slechter en zijn vaak depressief. Dit heeft vaak oplopend verzuim tot gevolg (Eurofound, 2013). Dit verzuim kan een organisatie veel geld kosten (Einarsen et al., 2011), zo kost een pestgeval een organisatie gemiddeld 45.000 euro (Stichting aandacht voor pesten, 2015).

Uit internationaal onderzoek van The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (vanaf hier: Eurofound) blijkt dat in Nederland, in vergelijking met andere Europese landen, relatief veel geweld op de werkvloer aanwezig is (Eurofound, 2013).

1.2 Probleemstelling

Hoe valt te verklaren dat in Nederland relatief meer geweld op de werkvloer aanwezig is dan in andere vergelijkbare Europese landen? Wat gaat in deze landen anders en wat kan Nederland daar eventueel van leren?

Om een zo breed mogelijke analyse te maken van verschillen tussen landen, is ervoor gekozen om vier landen met elkaar te vergelijken die op bepaalde punten ook daadwerkelijk vergeleken kunnen

¹ Ongewenst gedrag bestaat in dit onderzoek uit ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld en pesten (Hooftman e.a., 2014).

² In paragraaf 2.1 wordt de definitie van *workplace violence* uiteengezet.

worden. De keuze is gevallen op Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk, vier West-Europese landen. Daarnaast lijkt in deze landen de historische ontwikkeling en politieke, economische, sociale en culturele situatie op die in Nederland. Bovendien is in deze landen agressie en geweld op het werk een belangrijke kwestie, dit ofwel doordat de mate van agressie en geweld op een vergelijkbaar (hoog) niveau als in Nederland ligt, of doordat agressie en geweld beleidsmatige en/of media-aandacht krijgen (Kerckhaert & De Ruig, 2010).

1.2.1 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het verklaren van eventuele verschillen in aanwezigheid van agressie en geweld op de werkvloer in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk door gebruik te maken van de dataset van de vijfde European Working Conditions Survey uit 2010, secundair materiaal en expertinterviews.

1.2.2 Vraagstelling

Welke variabelen kunnen de aanwezigheid van agressie en geweld op de werkvloer in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk verklaren en hoe zijn eventuele verschillen tussen deze vier landen te verklaren?

1.2.3 Deelvragen

Bovenstaande centrale vraag kan onderverdeeld worden in de onderstaande deelvragen.

- 1) Wat is agressie en geweld op de werkvloer?*
- 2) Welke theoretische verklaringen in de literatuur kunnen voor de aanwezigheid van agressie en geweld op de werkvloer gevonden worden?*
- 3) Hoeveel agressie en geweld op de werkvloer is aanwezig in Nederland, Zweden, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk?*
- 4) Hoe kunnen eventuele verschillen en overeenkomsten tussen de vier landen verklaard worden?*
- 5) Welke aanbevelingen voor de Nederlandse overheid, bedrijven en andere relevante actoren vloeien voort uit het onderzoek?*

Allereerst is het van belang om het onderwerp “agressie en geweld op de werkvloer” inzichtelijk te maken. Vervolgens wordt gekeken welke verklaringen uit de literatuur naar voren komen voor de aanwezigheid van agressie en geweld op de werkvloer. Om iets over de aanwezigheid van agressie en geweld op de werkvloer in de vier landen te kunnen zeggen, wordt de mate waarin het geweld aanwezig is in de vier landen in kaart gebracht. Hierna is het mogelijk om, door het uitvoeren van diverse analyses, eventuele verschillen en overeenkomsten tussen de landen te verklaren. Ten slotte kunnen op basis van de analyses aanbevelingen gegeven worden.

1.3 Relevantie

1.3.1 Wetenschappelijke relevantie

Op het gebied van agressie en geweld op de werkvloer zijn voornamelijk empirische studies uitgevoerd (zie bijvoorbeeld Eurofound (2013) of Kerckhaert en De Ruig (2010)). Studies die landen vergelijken en proberen eventuele verschillen te verklaren, zijn niet of nauwelijks aanwezig (uitzondering is de European Agency for Safety and Health at Work (2010)). Omdat er nog geen studie bestaat die verschillen tussen West-Europese landen probeert te verklaren, zal in deze thesis een poging gewaagd worden. Deze thesis voegt dus uiteindelijk nieuwe inzichten toe aan de bestaande kennis en theorie op het gebied van verklaringen tussen West-Europese landen.

Daarnaast voegt deze thesis aan de bestaande kennis en theorie over agressie en geweld op de werkvloer toe dat het onderwerp vanuit meerdere wetenschappelijke invalshoeken belicht wordt. Zo wordt het onderwerp agressie en geweld op de werkvloer vanuit een bestuurskundige, sociologische, criminologische en juridische invalshoek bekeken. Veel bestaand onderzoek bekijkt het onderwerp slechts vanuit één invalshoek (zie bijvoorbeeld Di Martino, Hoel en Cooper (2003) die het onderwerp enkel belichten vanuit een criminologisch oogpunt).

1.3.2 Maatschappelijke relevantie

Volgens Di Martino et al. (2003) heeft geweld op de werkvloer zowel fysieke als psychische consequenties. De bevindingen van Di Martino et al. (2003) laten zien dat de algemene gezondheidstoestand van de werknemers vaak wordt aangetast; het psychisch welbevinden van het slachtoffer neemt af met cognitieve effecten zoals concentratieproblemen en verminderd zelfvertrouwen. Ook de voldoening in het werk verminderd. Andere gedragseffecten zijn sociale terugtrekking en verhoogde prikkelbaarheid (Di Martino et al., 2003). De dreiging van geweld op het werk kan ook leiden tot angst en heeft een negatief effect op de werktevredenheid en welbevinden (Vartia & Hyyti, 1999). Op organisatieniveau leidt geweld op de werkvloer tot een toename van het ziekteverzuim, hoger personeelsverloop en een stijging van de verzekeringspremies. Werknemers die blootgesteld zijn aan geweld op de werkvloer zijn minder tevreden met hun baan en minder productief dan hun collega's (Di Martino et al., 2003). Afhankelijk van het systeem voor de gezondheidszorg vormen medische kosten die verband houden met geweld op de werkvloer een aanzienlijke kostenpost voor de samenleving. Langdurig ziekteverzuim, evenals vervroegd pensioen, kan beschouwd worden als een economische last voor de samenleving (Di Martino et al., 2003). Uit een rapport dat uitgevoerd is in opdracht van de International Labour Organization blijkt dat de kosten veroorzaakt door geweld op de werkvloer geschat worden op 1 tot 3,5% van het bruto binnenlands product over een reeks van verschillende landen (Hoel et al., 2001).

Deze consequenties maken duidelijk dat het van maatschappelijk belang is dat geweld op de werkvloer aangepakt wordt. Deze thesis maakt de verschillen inzichtelijk tussen landen die verschillend scoren op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Het is van belang Nederland te vergelijken met andere landen, zodat verklaard kan worden waarom in Nederland veel geweld op de werkvloer aanwezig is in vergelijking met andere Europese landen én daarnaast op welke wijze Nederland kan leren van andere landen. Het is van belang om in kaart te brengen hoe die verschillen ontstaan, zodat op een gefundeerde basis advies gegeven kan worden aan de Nederlandse overheid, bedrijven of andere actoren met betrekking tot de preventie van geweld op de werkvloer.

1.4 Leeswijzer

Het onderzoek is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt het theoretische kader uiteengezet. Hierin worden de gehanteerde theorieën beschreven waaruit veronderstellingen voortvloeien, welke aan het einde van het hoofdstuk schematisch weergegeven worden in het conceptuele model. In hoofdstuk 3 wordt de methodologische verantwoording van het onderzoek besproken. Het hoofdstuk gaat in op de gebruikte methoden in het onderzoek. Het hoofdstuk sluit af met de operationalisatie van de concepten die voortvloeien uit het theoretisch kader. In hoofdstuk 4 en 5 worden vervolgens de resultaten van het onderzoek weergegeven. In deze hoofdstukken worden de veronderstellingen die uit het theoretisch kader zijn voortgekomen geanalyseerd. In hoofdstuk 6 wordt ten slotte de conclusie en de aanbevelingen die uit het onderzoek naar voren komen besproken.

2. Theoretisch kader

In deze thesis wordt geprobeerd het verschil in aanwezigheid van geweld op de werkvloer tussen Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk te verklaren. Verklaringen voor het verschil in aanwezigheid van geweld op de werkvloer worden gebaseerd op relevante literatuur.

2.1 Definities, concepten en terminologie

Geweld is een algemene term die alle vormen van misbruik dekt; in feite al het gedrag dat schade aanbrengt aan iemands welzijn, waarde en waardigheid. “*Workplace*” is daarnaast een ongrijpbaar begrip, aangezien steeds meer mensen geld verdienen op mobiele sites, home-based kantoren en door telewerken (Chapell & Di Martino, 2006: 3). In heel Europa worden verschillende termen gehanteerd voor negatief en vijandig gedrag op de werkvloer (Eurofound, 2013: 7), allerlei relevante instituties en onderzoekers maken gebruik van verschillende definities en classificaties (EU-OSHA, 2010: 7). Een uniforme definitie voor de term *workplace violence* bestaat niet, wat het lastig maakt om resultaten van verschillende studies te vergelijken (EU-OSHA, 2010: 16; Eurofound, 2013: 20-21).

In de volgende sub paragrafen worden de belangrijkste definities en termen die op Europees niveau gebruikt worden uiteengezet. Deze definities worden gehanteerd door drie relevante actoren die zich bezighouden met geweld op de werkvloer en de preventie daarvan.

2.1.1 Europese Commissie

De Europese Commissie is het uitvoerende orgaan van de Europese Unie (vanaf hier: EU). Een aantal belangrijke taken van de Europese Commissie zijn het indienen van wetsvoorstellen en daarnaast controleren of de Europese wetgeving wordt toegepast in de lidstaten (Europese Commissie, 2015). De Europese Commissie maakt gebruik van een in 1994 voorgestelde definitie van *workplace violence* die zowel fysiek als psychologisch geweld omvat:

“Incidents where staff are abused, threatened or assaulted in circumstances related to their work, including commuting to and from work, involving an explicit or implicit challenge to their safety, well-being and health (Wynne et al., 1997).”

De definitie behandelt drie verschillende vormen van geweld welke in tabel 1 worden toegelicht.

Geweldsvorm	Definitie
Abuse (Misbruik)	Gedragen die afwijken van redelijk gedrag en die misbruik van fysieke of psychische kracht bevatten. Misbruik heeft betrekking op alle vormen van intimidatie, zoals bijvoorbeeld seksuele intimidatie.
Threats (Bedreigingen)	Dreigingen met de dood of het aankondigen van het voornemen om een persoon of zijn eigendommen schade aan te brengen.
Assault (Aanvallen)	Elke poging tot zowel fysieke of psychisch letsel.

Tabel 1: Uiteenzetting definitie *workplace violence* Europese Commissie

Deze definitie maakt een duidelijk onderscheid tussen verschillende soorten van geweld op de werkvloer. Daarnaast geeft de definitie aandacht aan het toenemende belang van psychologisch geweld naast het traditionele fysieke geweld (Di Martino et al., 2003: 3).

2.1.2 International Labour Organization

De International Labour Organization (vanaf hier: ILO) is een organisatie van de Verenigde Naties gespecialiseerd in arbeidsvraagstukken. De ILO probeert door het aannemen van verdragen en

aanbevelingen de verschillende doelstellingen van de ILO in bindende vorm vast te leggen (ILO, 2015). De ILO stelt dat gedrag dat valt onder *workplace violence* verschillende vormen aan kan nemen, inclusief niet-fysiek of psychologisch geweld.

“Violence may also consist of repeated actions which, by themselves may be relatively minor, but which can cumulatively come to constitute serious forms of violence such as sexual harassment, bullying or mobbing (ILO, 2012: 115).”

In deze definitie wordt naast sexual harassment onderscheid gemaakt tussen bullying en mobbing. Het verschil wordt beschreven in tabel 2.

Geweldsvorm	Definitie
Sexual harassment	Seksueel ongewenst gedrag.
Bullying (pesten)	Situaties waar er sprake is van slechts een dader.
Mobbing	Situaties waar iemand negatief behandeld wordt door een groep mensen.

Tabel 2: Uiteenzetting definitie workplace violence International Labour Organization (EU-OSHA, 2010: 18)

De Zweedse psycholoog en psychiater Heinz Lymann is een van de eersten die begin jaren tachtig op grote schaal onderzoek doet naar pesterijen op de werkvloer; mobbing. Volgens hem houdt mobbing in dat iemand het mikpunt wordt van anderen en systematisch wordt geïntimideerd, aangevallen, sociaal geïsoleerd of vernederende taken moet verrichten. De gepeste persoon heeft moeite om zichzelf te verdedigen, omdat hij in een mindere positie gedrukt wordt. Pestgedrag vindt vaak plaats (bijna elke dag) en voor een lange periode (minimaal zes maanden). Mobbing leidt tot negatieve sociale en psychische gevolgen (Leymann, 1990). Deze definitie van Leymann komt overeen met de definitie die de ILO hanteert.

De ILO heeft een code ontwikkeld die zich richt op de preventie van geweld op de werkvloer en de directe negatieve gevolgen. Het doel van de code is een algemene richtlijn bij het aanpakken van het probleem van *workplace violence*. In de code of practice *Workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon*, maakt de ILO gebruik van een classificatie welke onderscheid maakt tussen intern en extern geweld (ILO, 2003: 4). De classificatie wordt uiteengezet in tabel 3.

Geweldsvorm	Definitie
Intern Geweld	Intern geweld vindt plaats tussen werknemers, inclusief managers en supervisors.
Extern Geweld	Extern geweld vindt plaats tussen werknemers (en managers en supervisors) en een andere persoon van buiten de organisatie aanwezig op de werkplek.

Tabel 3: Uiteenzetting classificatie workplace violence International Labour Organization (ILO, 2003: 4)

2.1.3 World Health Organization

De World Health Organization (vanaf hier: WHO) is een gespecialiseerde organisatie van de Verenigde Naties met als doel de wereldwijde aspecten van de gezondheidszorg in kaart te brengen, activiteiten op het gebied van de gezondheidszorg te coördineren en daarnaast de gezondheid van de wereldbevolking te bevorderen (WHO, 2015). De WHO definieert *workplace violence* als volgt:

“Intentional use of physical force or power, threatened or actual, against oneself, another person or against a group or community that either results in, or has a high likelihood of resulting in, injury, death, psychological harm, wrong development or deprivation (Krug et al., 2002: 1084).”

Deze definitie maakt onderscheid tussen geweld gericht op jezelf, een andere persoon of gericht op een gemeenschap. De definitie benoemt daarnaast ook gevolgen van geweld op de werkvloer.

2.1.4 Overeenkomsten en verschillen in definities, concepten en terminologie

De bovenstaande drie sub paragrafen bevestigen dat *workplace violence* een complex en niet eenduidig begrip is. De definities verschillen van elkaar. Ten eerste betrekken en beschrijven alle drie de definities andere vormen van geweld in hun definitie; er bestaat geen eenduidigheid over welke vormen van geweld onder *workplace violence* vallen. Ten tweede hanteren de definities andere of zelfs geen classificaties; alleen de ILO maakt gebruik van een classificatie. Ten slotte benoemt alleen de WHO specifiek op welke verschillende actoren geweld op de werkvloer gericht kan zijn en bespreekt daarnaast de gevolgen van geweld op de werkvloer. Alle drie de definities hebben betrekking op *workplace violence*, maar worden anders ingevuld.

De definitie die in deze thesis gehanteerd wordt, is afhankelijk van de dataset die gebruikt wordt. In de EWCS dataset vallen er drie soorten geweld onder *workplace violence*, te weten seksuele intimidatie, fysiek geweld en ongewenste reacties welke uiteenvallen in zowel pesten op de werkvloer (intern) als agressie en geweld door klanten of cliënten (extern). Omdat er van deze dataset gebruik wordt gemaakt, is de definitie van *workplace violence* in deze thesis als volgt:

Workplace violence verwijst naar incidenten waarbij werknemers te maken hebben met seksuele intimidatie, fysiek geweld en ongewenste reacties welke uiteenvallen in zowel pesten op de werkvloer als agressie en geweld door klanten of cliënten.

In deze definitie wordt, net als bij de definitie van de ILO, onderscheid gemaakt tussen zowel extern als intern geweld. Een overeenkomst met de definitie van de Europese Commissie is dat er sprake is van aandacht voor zowel psychologisch als fysieke geweld. De gehanteerde definitie kent echter weinig raakvlakken met de gehanteerde definitie van de WHO, zo gaat deze definitie niet in op geweld gericht op jezelf of een specifieke groep. Bovendien worden ook geen gevolgen in deze definitie beschreven.

2.2 Verklaringen op drie niveaus

Om het verschil in aanwezigheid van geweld op de werkvloer in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk te verklaren, wordt gebruik gemaakt van de conceptuele indeling van Di Martino (2002). Di Martino maakt onderscheid tussen een individueel (*micro*) niveau, organisatie (*meso*) niveau en een maatschappelijk (*macro*) niveau. Door deze indeling ontstaat er een uitgebreid overzicht van verklaringen op verschillende niveaus, met de nadruk op het belang van de prioriteitstelling om overlapping van verklaringen te voorkomen (Di Martino, 2002: 39). Het macroniveau focust op de algemene omstandigheden in de samenleving en het juridische kader. Het mesoniveau focust zich op factoren die verband houden met specifieke taken of situaties en de organisatie van het werk. Het microniveau richt zich op de individu (Di Martino, 2002: 37).

2.2.1 Macroniveau

Macrosociologische theorieën richten zich op het politiek-economisch niveau van een samenleving en verklaren individueel gedrag op basis van sociale structuren. Het macrosysteem houdt dus sociale structuren en de cultuur binnen een maatschappij in, met daarbinnen gedeelde overtuigingen, normen en waarden (Ritzer, 1986). De cultuur in een land beïnvloedt ook hoe mensen met elkaar omgaan op de werkvloer. Zes aspecten van de macrocontext zullen in de volgende sub paragrafen uiteengezet worden, te weten de beleidscontext, sociale binding, sociaaleconomische ongelijkheid, de economische crisis, de mate van gewelddadigheid en de mate van masculiniteit in een samenleving.

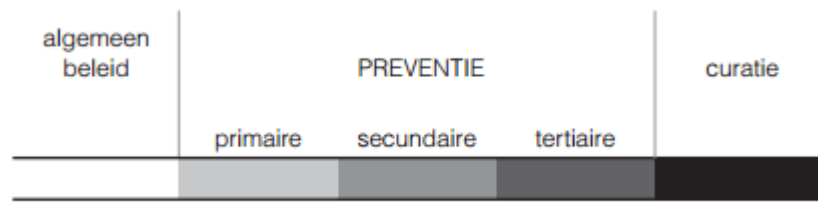
2.2.1.1 Beleidscontext

Geweld op de werkvloer krijgt op internationaal niveau veel (beleids)wetenschappelijke aandacht. In deze thesis wordt beleid belicht vanuit de rationele benadering. Een klassieke definitie van beleid binnen deze benadering is het realiseren van bepaalde doelstellingen met behulp van bepaalde middelen in een bepaalde tijdsvolgorde (Hoogerwerf, 1987). De rationele benadering van beleid kent een vijftal veronderstellingen. Allereerst is er sprake van één centrale actor (Simon, 1976; Van Gunsteren, 1976), in dit geval de overheid die het beleid opstelt. Ten tweede handelt de centrale actor doelgericht (De Kool, 2007: 24). Ten derde handelt de centrale actor rationeel; op basis van alle mogelijke beleidsalternatieven en bijbehorende consequenties, wordt er een afweging gemaakt en vervolgens een keuze voor de optimale oplossing (Simon, 1976). Ten vierde kan het beleidsproces opgevat worden als een lineair proces dat verloopt volgens een logische opeenvolging van fasen (Lasswell, 1956; Parsons, 1995; Van de Donk, 1997; Hoogerwerf & Herweijer, 1998), te weten agendavorming, beleidsvoorbereiding, beleidsbepaling, beleidsuitvoering, beleidsevaluatie, terugkoppeling en heroverweging (De Kool, 2007: 25). Ten vijfde opereert de centrale actor in een relatief stabiele beleidscontext (De Kool, 2007: 25).

Beleid gericht op geweld op de werkvloer is in het kader van dit onderzoek interessant om te onderzoeken, omdat het de uitwerking is van de landelijke politieke gedachtegang omtrent het onderwerp. Er zijn geen studies die laten zien in hoeverre beleid succesvol is in het terugdringen van geweld op de werkvloer. Dit is wel het doel van beleid, daarom is het een goede indicator om mee te nemen in dit onderzoek. Beleid gericht op geweld op de werkvloer is preventief beleid, dit houdt in dat het probleem voorkomen moet worden voordat het zich gaat ontwikkelen. Goris et al. definiëren preventie als *“initiatieven die doelbewust en systematisch een probleem voorkomen”* (Goris et al., 2008: 110). Preventie is dus een activiteit waarvoor een initiatief genomen wordt, het is geen toevallige omstandigheid. Preventie vindt niet plaats zonder een probleem, het preventief denken en te werk gaan start pas bij de dreiging of confrontatie van een probleem. Je spreekt dus pas van preventie als het initiatief bedoeld is om een probleem te voorkomen (Goris et al., 2008: 110-111). Het element *“doelbewust”* is een sleutelcriterium om preventie te onderscheiden van initiatieven met preventieve waarde (Goris et al., 2008: 111).

In de literatuur is de indeling in primaire, secundaire en tertiaire preventie bekend en verwijzen naar het moment waarop in de probleemontwikkeling ingegrepen wordt. Bij primaire preventie is er van een probleem nog nauwelijks sprake, toch is er al zicht op een mogelijk probleem. Het probleem is dus nog niet acuut en tekent zich nog niet zo duidelijk af. In de fase van secundaire preventie is er ook nog geen sprake van een acuut probleem, echter worden de indicaties dat er een probleem in aantocht is al concreter. Bij tertiaire preventie is het beoogde probleem duidelijk aanwezig. Het doel

is om te voorkomen dat het probleem verder escaleert (Goris et al., 2008: 112-113). Het is duidelijk dat in het kader van dit onderzoek we ons in de tertiaire fase bevinden.



Figuur 1: De periode van probleemwording volgens Goris et al. (2008)

Uit figuur 1 blijkt dat de periode van bewustwording een begin- en een eindpunt heeft. Algemeen beleid en curatie voldoen dus niet aan de kenmerkende eigenschappen van de eerder genoemde definitie. Kenmerkend voor "algemeen beleid" is dat er geen sprake is van het voorkomen van een probleem; initiatieven worden ontwikkeld vanuit bijvoorbeeld democratische basisrechten (Goris et al., 2008: 113). In tegenstelling tot tertiaire preventie, wordt bij "curatie" het voorkomen van een probleem niet expliciet genoemd als een doelstelling. Er wordt een initiatief genomen om een bestaande situatie op te heffen, maar er wordt niet gekeken wat er nog mogelijk komen gaat (Goris et al., 2008: 114).

Het is belangrijk om te streven naar wenselijke preventie; algemene preventie wordt wenselijke wanneer het de emancipatie van alle burgers maximaal toelaat. Emanciperend beleid is de meest radicale vorm van preventie, het verruimt kansen van burgers om hun solidaire verantwoordelijkheid te nemen (Vettenburg et al., 2003: 532). Deze emancipatiebenadering valt uiteen in vijf dimensies. Wenselijke preventie schept voorwaarden om problemen steeds vroeger te voorkomen, het is maximaal offensief, het bouwt een integrale aanpak uit, het is participatief en heeft een democratisch karakter. Deze vijf dimensies hangen ook onderling samen (Goris et al., 2008: 116). Er geldt hierbij dat hoe wenselijker de preventie, hoe minder verwaarlozing van de dimensies. Aan de hand van deze vijf dimensies zal gekeken worden in hoeverre er sprake is van preventief beleid in de vier te onderzoeken landen.

De uiteenzetting van beleid zal inzichtelijk maken op welke manier de verschillende landen het maatschappelijke probleem van geweld op de werkvloer willen aanpakken en in welke mate het beleid wenselijk is. Verondersteld kan worden dat wanneer landen beleid hebben gericht op geweld op de werkvloer en dit ook uitvoerig uitgedacht hebben, proberen het maatschappelijke probleem aan te pakken en terug te dringen. De volgende theorieën gaan in op hoe de cultuur van een land verschillen kan verklaren tussen de vier te onderzoeken landen.

2.2.1.2 Sociale binding

Een macrosociologische verklaring voor het verschil in aanwezigheid van geweld tussen de vier te onderzoeken landen, is de sociale binding in een land. Geweld kan gezien worden als een tegenpool van sociale cohesie. Sociale cohesie is de betrokkenheid van mensen onderling, bij maatschappelijke organisaties en andere sociale verbanden en bij de samenleving als geheel (Roes, 2002: 9; Knol e.a., 2002: 8). Gebrek aan sociale cohesie leidt tot gebrek aan sociale kwaliteit en sociale participatie.

Het streven naar vernietiging of beschadiging van een medemens komt vooral voor, als sociale bindingen zwak worden of zwak zijn. Als het geweld eenmaal aanwezig is, dan wordt de gemeenschap verder verstoord. In hoeverre valt geweld te verklaren uit sociale (ont)bindingen? De veronderstelling is dat de kans op geweld toeneemt naarmate personen of groepen in de

samenleving minder met elkaar verbonden zijn of zich met elkaar verbonden voelen (Hoogerwerf, 1996: 68).

De theorie van sociale binding, die ook wel de theorie van sociale controle genoemd wordt (Social Control Theory), zoekt verklaringen van geweld in zwakke verbindingen tussen mensen in de samenleving. De Amerikaanse criminoloog Hirschi (1969) onderscheidt vier elementen van binding van het individu met de "conventionele orde", te weten gehechtheid, betrokkenheid, gebondenheid en overtuiging. Sociale binding heeft een positieve invloed op een persoon of groep in de samenleving in. De vrees om de binding te verliezen, leidt tot zelfcontrole (interne controle) en tot bereidheid om de controle te aanvaarden van de instantie waarmee de binding aangegaan is (externe controle). Controle zonder binding leidt echter tot pogingen om de controle te ontduiken of zich er tegen te verzetten (Walgrave, 1993; Cachet, 1990; Junger, 1990).

Sociale binding hangt niet alleen af van kenmerken van individuen of groepen waartoe zij behoren, maar ook van het maatschappelijke aanbod van bindingen. Hierbij kan gedacht worden aan onderwijs en banen. In de huidige westerse samenleving is dit aanbod echter meer gericht op hogere sociale groeperingen dan op de lagere sociale groeperingen. De verminderde kans op bindingen wordt ook versterkt door de taal- en cultuurkloof die groter is voor jongeren uit etnische minderheden (Walgrave, 1993).

In de bindingstheorie wordt ook rekening gehouden met de kans dat geweld wordt vergroot door processen van sociale desorganisatie en vermindering van sociale controle. Hierbij kan gedacht worden aan het verbreken van gezinsbanden, een hoog percentage één-oudergezinnen, een grote bevolkingsdichtheid, het grote aantal verhuizingen en het economisch verval van een wijk. Dit kan leiden tot de ineenstorting van het sociale kapitaal: het vermogen om positieve sociale waarden aan jongere generaties over te dragen (Wallace, 1991; McClintock & Wikström, 1992; Reiss Jr. & Roth, 1994). De neiging tot het plegen van geweld en ander crimineel gedrag, neemt ook toe naarmate jongeren minder geïntegreerd zijn in de kleine groepen waartoe zij behoren, zoals het gezin en school (Eijken, 1994: 62).

Uit het bovenstaande blijkt dat de veronderstelling dat de kans op geweld groter is naarmate personen of groepen in de samenleving minder met elkaar verbonden zijn of zich met elkaar verbonden voelen (individualisme), steun krijgt van de literatuur. Op crimineel geweld is vooral een zwakke binding met kleine groepen, zoals het gezin, school en werk, van invloed (Hoogerwerf, 1996: 77). Het plegen van geweld kan ook voor een deel verklaard worden uit het feit dat er sprake is van een sociale ongelijkheid. De ervaren afstand is afhankelijk van de verschillen tussen de betrokkenen. Er ontstaat meer afstand naarmate de verschillen zo worden ervaren dat een wederzijds vertrouwen, communicatie en samenwerking ontbreken. De sociale afstand maakt dat geweld voor de geweldpleger meer aanvaardbaar wordt (Hoogerwerf, 1996: 72). Dus bij een individualistische samenleving, zal er mee sprake zijn van aanwezigheid van geweld en dus ook meer sprake van geweld op de werkvloer. Verwacht wordt dat sociaaleconomische ongelijkheid de sociale binding in een land doet afnemen. Sociale ongelijkheid kan ook via een ander mechanisme leiden tot meer geweld, dit wordt in de volgende paragraaf beschreven.

2.2.1.3 Sociaaleconomische ongelijkheid

De veronderstelling is dat de kans op geweld toeneemt naarmate personen of groepen in de samenleving te maken hebben met meer sociaaleconomische ongelijkheid.

Maatschappelijke ongelijkheid kan bevorderlijk zijn voor geweld (Hoogerwerf, 1996: 56). De theorie van de spanning (stress ofwel strain) sluit aan bij deze verklaring. Deze theorie verklaart geweld en ander crimineel gedrag uit de spanning tussen wensen of behoeften van mensen aan de ene kant en hun verwachting dat zij deze wensen of behoeften op legale wijze kunnen vervullen aan de andere kant (Merton, 1968). De kans op geweld is groter naarmate de structurele verschillen in machts-, inkomens- of andere posities tussen personen of groepen in de samenleving groter zijn of als groter ervaren worden (Hoogerwerf, 1996: 57).

Vanuit de veronderstelling dat geweld mede ontstaat door maatschappelijke ongelijkheid, zijn er een aantal theoretische benaderingen opgesteld. Allereerst de theorie van de Amerikaanse politicoloog Ted Gurr; de theorie van relatieve deprivatie (Gurr, 1970). De neiging tot collectief geweld hangt af van hoe ernstig in een samenleving de schending is van sociaal verworven verwachtingen over de middelen en doeleinden van het menselijke handelen. Relatieve deprivatie komt voor, als mensen een verschil waarnemen tussen de goederen en levensomstandigheden waarop zij van mening zijn recht te hebben (waardenverwachtingen) en de goederen en omstandigheid die zij denken te kunnen krijgen en behouden (waardenmogelijkheden). Geweld kan men vanuit deze theorie beschouwen als een algemene variant op de frustratie-agressietheorie. Geweld komt voort uit een bepaalde frustratie, namelijk over maatschappelijke ongelijkheid (Gurr, 1970). De theorie van "resources" (bronnen) van Goode (1971) ziet geweld als een middel om macht uit te oefenen. De verdeling van macht is afhankelijk van de verdeling van de hulpbronnen, zoals geld, sociaal aanzien en deskundigheid. Mensen uit lagere sociaaleconomische niveaus hebben minder toegang tot deze middelen dan mensen in hogere sociaaleconomische milieus. Bij gebrek aan deze middelen zouden mensen uit de lagere niveaus dus gemakkelijker naar geweld als machtsmiddel grijpen (Goode, 1971). Hornung et al. (1981) verklaart geweld vanuit de theorie van de status-inconsistentie. Deze theorie houdt in dat de kans op geweld groter is naarmate de verschillen in de sociaaleconomische status van de betrokkenen groter zijn of meer veranderen (Hornung et al., 1981). De theorie van "dominantie" tot slot, zoekt de verklaring van geweld in het streven naar overheersing. Hierbij heeft iemand de behoefte om binnen een groep waartoe zij behoren aanzien en macht te verwerven. Om dit dominantiestreven te bereiken, zijn zij op fysiek imponeergedrag aanwezen, omdat als gevolg van sociaaleconomische omstandigheden zij over geen andere imponeermiddelen beschikken. Veel van deze misdrijven zijn reacties van de dader op het gedrag of opmerkingen van het slachtoffer waardoor de dader zich beledigd of vernederd voelt (Van Dijk, 1977).

Uit bovenstaande blijkt dat de veronderstelling dat de kans op geweld toeneemt naarmate personen of groepen in de samenleving te maken hebben met meer sociaaleconomische ongelijkheid, steun krijgt van de literatuur. Op basis van deze theorieën kan verondersteld worden dat de kans op geweld groter is naarmate de verschillen in machts-, inkomens- of andere posities in de samenleving groter zijn of als groter ervaren worden (Hoogerwerf, 1996: 67). Sociaaleconomische ongelijkheid leidt dus tot minder binding. Sociaaleconomische ongelijkheid kan ook via deprivatie tot geweld leiden. Dit lijkt mij echter minder van invloed op de werkvloer en meer op landniveau, omdat het vergelijken van de eigen situatie met de situatie van een ander op de werkvloer vaker overeen zal komen met elkaar dan in de maatschappij, omdat je bijvoorbeeld op eenzelfde afdeling werkt waar dezelfde rechten en plichten gelden. Dit zal dan minder snel aanzetten tot criminaliteit.

2.2.1.4 Economische crisis

De gehanteerde dataset in deze thesis dateert uit het jaar 2010. Dit is een interessant economisch jaar, omdat in dit jaar er in Europa sprake was van een economische crisis. De bankencrisis in 2007-2008 is het startsein geweest voor een wereldwijde economische crisis. Sinds het einde van 2008 heeft een wereldwijde recessie de hele Europese economie getroffen. Hoewel niet ieder land hetzelfde niveau van economische neergang of mate van financiële problemen ervaren heeft, heeft de crisis gevolgen gehad voor de gehele Europese arbeidsomstandigheden (Eurofound, 2013a: 2). Naast de variërende mate van impact op EU-landen, is er ook sprake van een variatie in de duur van de crisis en haar gevolgen (Eurofound, 2013a: 6). De economische situatie van een land en vooral de mate waarin een land getroffen wordt door een economische crisis, kan van invloed zijn op de arbeidsomstandigheden in het desbetreffende land. Het is aannemelijk dat werknemers getroffen worden door onzekerheden zoals angst voor ontslag of reorganisatie. Dit gedrag kan leiden tot concurrentiegedrag en uiteindelijk zijn uitwerking hebben in geweld op de werkvloer (Eurofound, 2013a: 9). Verondersteld kan worden dat wanneer een land hard getroffen is door de economische crisis, er meer sprake zal zijn van geweld op de werkvloer.

2.2.1.5 Gewelddadigheid

Verschillen tussen landen op het gebied van aanwezigheid van geweld, kunnen deels verklaard worden uit verschillen tussen de cultuur van die landen (Hoogerwerf, 1996: 34).

Een theorie die geweld probeert te verklaren uit aspecten van de cultuur, is de theorie van de "subcultuur van het geweld", ook wel "the Subculture of Violence" genoemd. Een subcultuur bestaat uit waarden en normen die apart staan van een groter waardensysteem, maar er tegelijkertijd ook een onderdeel van zijn (Wolfgang & Ferracuti, 1982). De theorie van de subcultuur veronderstelt dat geweld vooral voorkomt in milieus waarin gewelddadige gedragingen worden aangeleerd. Een hoge mate van geweld komt voor bij subculturen die geweld rechtvaardigen als een aanvaardbaar middel voor het oplossen van conflicten tussen mensen (Wolfgang & Ferracuti, 1982). Ter verklaring van het ontstaan van een subcultuur, wordt de sociale leertheorie of "modellering"-theorie gebruikt. Deze theorie houdt in dat geweld, evenals ander menselijk gedrag, grotendeels aangeleerd is. Het aanleren van geweld komt voort uit het imiteren van waargenomen geweld van anderen, maar ook op de ervaring dat geweld bepaalde positieve resultaten (beloningen) oplevert (Römkens, 1992).

Ondanks dat deze theorie interessant is om te benoemen en te plaatsen is in de gedachtegang van macrosociologische theorieën, is besloten om de theorie van "subcultuur van geweld" niet verder mee te nemen in deze thesis. In sommige samenlevingen is geweld meer geaccepteerd dan in andere landen. Echter in de vier te onderzoeken landen – welke allemaal christelijk, westers en welvarend zijn – kan je verwachten dat gelijk over geweld gedacht wordt. Daarnaast is gewelddadigheid een lastig begrip om meetbaar te maken, omdat in de gewelddadigheidsscore van een land alle soorten geweld opgenomen wordt, inclusief geweld op de werkvloer. Dit maakt het een troebel begrip in het kader van dit onderzoek.

2.2.1.6 Melding maken van geweld

Een laatste verklaring op macroniveau gaat in op hoe het begrip geweld op de werkvloer gemeten wordt. Deze verklaring is op te delen in twee aspecten. Ten eerste is, zoals in paragraaf 2.1 al benoemd, geweld op de werkvloer een lastig begrip om te meten. Er bestaat geen uniforme definitie

voor het begrip. In het geval van de data van deze thesis, is dit echter een niet heel groot probleem. De data waaruit de mate van geweld op de werkvloer in de vier te onderzoeken landen blijkt, zijn afkomstig van eenzelfde dataset. In deze thesis wordt de definitie van deze dataset gehanteerd omtrent het begrip en in dit geval is deze definitie dus ook in de vier te onderzoeken landen gehanteerd.

Ten tweede kijken we naar de gemeenschappelijke identiteit van een land. Hoe zit het met de mate van melden van geweld op de werkvloer? Durven in alle vier de landen werknemers wel te rapporteren dat zij te maken hebben gehad met geweld op de werkvloer en is hier een verschil waar te nemen tussen landen? De gemeenschappelijke identiteit binnen een samenleving op het gebied van assertiviteit³ verschilt tussen landen. De mate van assertiviteit in een land kan in verband gebracht worden met een de cultuurdimensie van masculiniteit versus feminiteit van Hofstede en Hofstede (2005). Deze cultuurdimensie geeft aan in hoeverre er waardering wordt gegeven in een land aan de traditionele mannelijke en vrouwelijke kwaliteiten. Mannelijke waarden zijn ambitie, assertiviteit, het vergaren van rijkdom en weelde en competitiviteit. Vrouwelijke waarden zijn bescheiden gedrag, dienstbaarheid en solidariteit (Hofstede & Hofstede, 2005). In masculiene samenlevingen worden mannen geacht om assertief en hard te zijn. Daarnaast zijn zij gericht op (materieel) succes. Masculiene culturen zijn als geheel hard, in deze cultuur bestaat sympathie voor de sterksten. Feminiteit staat juist voor een samenleving waarin de sekserollen elkaar overlappen, dus zowel mannen als vrouwen worden geacht onder omstandigheden bescheiden en teder te zijn, en beiden gericht zijn op de kwaliteit van het bestaan (Korsten, datum onbekend). Het is te verwachten dat in een masculiene samenleving mensen niet aangeven dat zij te maken hebben met geweld op de werkvloer, omdat dit niet past in het succesvolle plaatje. Er heerst een machocultuur, waar het lastig is om aan te geven dat je te maken hebt met ongewenst gedrag, want dit kan duiden op zwakte. Het is dan ook te verwachten dat mensen in een masculiene samenleving niet snel melding zullen maken dat zij te maken hebben met geweld en agressie op de werkvloer.

2.2.2 Mesoniveau

Op het organisatorische niveau is er een breed scala aan factoren die verband houden met specifieke taken of situaties en de organisatie van het werk, die mogelijk vooraf gaan aan geweld op het werk (OSHWiki, 2015). In de volgende sub paragrafen worden deze factoren verder toegelicht.

2.2.2.1 Werkstress en werkintensiteit

Geweld op de werkvloer is te plaatsen binnen arbeidsomstandigheden. Toename van werkintensiteit en stress heeft een negatieve invloed op zowel de lichamelijke als psychische gezondheid van werknemers. Een verslechterde psychosociale omgeving op de werkplek uit zich in zaken als pesten, geweld en bedreigingen met geweld, en (seksuele) intimidatie. Een toename van werkintensiteit en werkstress heeft een negatieve relatie met zowel de lichamelijke als psychische gezondheid van de werknemers (Eurofound, 2013a: 44). Verwacht wordt dat een toename van werkintensiteit een negatieve invloed heeft op zowel de lichamelijke als psychische gezondheid van werknemers (Eurofound, 2013a: 44). Onderzoek van Russell en McGinnity (2013) naar de mate van werkdruk in Ierland tussen 2003 en 2009 toont aan dat er een duidelijk relatie bestaat tussen de stijging van de werkdruk en de crisis in termen van toenemende baanonzekerheid, inkrimping van het personeel en reorganisaties. Deze drie factoren blijken een significante impact op de werkdruk in Ierland te

³ Volgens de Dikke van Dale staat assertiviteit voor jezelf durven te zijn. Assertiviteit is het op durven komen voor je eigen mening. Het is een eigenschap dat je voor jezelf op durft te komen (Van Dale, 2015).

hebben gehad (Russell & McGinnity, 2013). Werkstress bij werknemers verhoogt het risico van geweld op de werkvloer. Mechanismen van deze waargenomen verhoudingen kunnen verschillend zijn. Werknemers kunnen zelf de aanstichters zijn van gewelddadige interacties door woede of frustratie door te werken onder druk (OSHwiki, 2015).

2.2.2.2 Baanonzekerheid

Zoals al eerder op macroniveau besproken is, kan de mate waarin een land getroffen is door een economische crisis van invloed zijn op de arbeidsomstandigheden in het desbetreffende land. Het is aannemelijk dat werknemers getroffen worden door onzekerheden zoals angst voor ontslag of reorganisatie. De economische crisis is van invloed op werkstress en onzekerheid. De bezorgdheid stijgt over het hebben en houden van een baan en het opzetten of handhaven van een inkomen. Baanonzekerheid heeft een aantal negatieve gevolgen op het welbevinden en de gezondheid van de werknemers (Eurofound, 2013a). Baanonzekerheid leidt tot geweld op de werkvloer (Notelaers & De Witte, 2003). Het verband tussen baanonzekerheid en geweld op de werkvloer kan verklaard worden door de relatief machteloze positie van het slachtoffer (Einarsen, 1999), werknemers met een hoge baanonzekerheid durven niet in te gaan tegen oneerlijk en agressief gedrag van collega's of leidinggevenden, uit angst om hun baan te verliezen (Hoel & Cooper, 2001). Baanonzekerheid kan ook leiden tot frustratie, wat kan uitwerken in agressief gedrag (Berkowitz, 1989).

2.2.2.3 Aard van het werk

De inrichting van soorten werkzaamheden in een land hebben invloed op de mate van agressie en geweld op de werkvloer binnen een organisatie. De National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) heeft op basis van verschillende onderzoeken een tiental factoren opgesteld die het risico van een werknemer op een aanval op de werkplek verhoogt. Het gaat hierbij om de volgende risicofactoren: werkzaamheden met omgang met het publiek; werkzaamheden met uitwisseling van geld; levering van passagiers, goederen of diensten; het hebben van een mobiele werkplek, zoals een taxi; werken met instabiele of vluchtige personen in de gezondheidszorg, de sociale dienst, of strafrecht instellingen; alleen werken of in kleine aantallen; 's nachts werk verrichten of in de vroege ochtenduren; werken in gebieden met hoge criminaliteit; bewaken van waardevolle goederen of bezittingen; en werken in zogenaamde community-based instellingen (CDC, 2015). Veel van deze risico's zijn terug te vinden in sectoren waar verschillende studies een verhoogd risico gevonden hebben op geweld, zoals de gezondheidszorg, sociale zorg, handel en transport, vooral dienstverlenende sectoren (EU-OSHA, 2010: 62). Er kan dan ook verwacht worden dat in landen met voornamelijk dienstverlenende sectoren, er meer sprake is van geweld op de werkvloer.

2.2.3 Microniveau

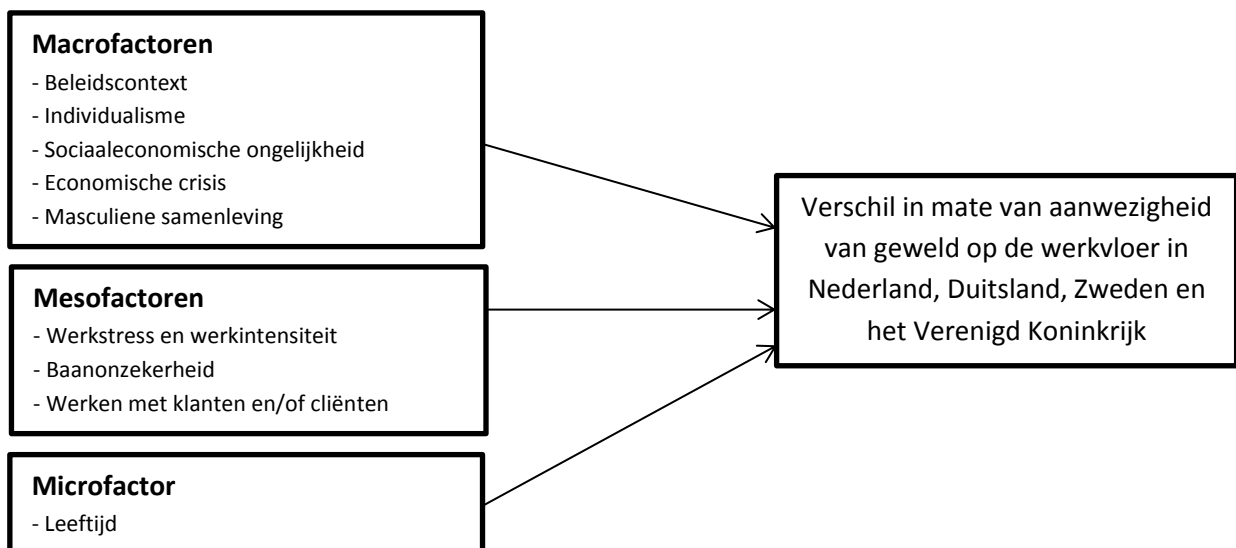
Op microniveau kijken we naar de arbeidsmarktdemografie van een land. Individuele karakteristieken zoals geslacht en leeftijd zijn veel besproken individuele risicofactoren (Soares et al., 2000). Onderzoeksresultaten naar de betekenis van geslacht binnen agressie en geweld op de werkvloer zijn echter tegenstrijdig. In de gezondheidszorg zien we dat mannen vaker het target zijn van geweld dan vrouwen (Arnetz et al., 1996). In een andere studie over social workers, zijn vrouwen juist meer onderworpen aan geweld dan mannen (Schultz, 1987). Jonge werknemers en diegene met weinig werkervaring schijnen een hoger risico te hebben op geweld dan oudere en meer ervaren werknemers (Arnetz et al., 1996). Verwacht kan worden dat in een land waar relatief veel jonge werknemers werkzaam zijn, meer sprake is van geweld op de werkvloer.

2.3 Conceptueel model

In tabel 4 is een overzicht weergegeven van de veronderstellingen die voortvloeien uit de literatuur. In het methodologische hoofdstuk zullen deze veronderstellingen daadwerkelijk toegespitst worden op de vier te onderzoeken landen. De veronderstellingen worden in figuur 2 schematisch weergegeven in een conceptueel model. De verschillende factoren in het conceptueel model zijn van invloed op de mate van aanwezigheid van geweld op de werkvloer in de vier te onderzoeken landen.

Factoren	Veronderstelling
Macroniveau	
Beleidscontext	Naarmate er in een land meer sprake is van wenselijke preventiebeleid met betrekking tot geweld op de werkvloer, zal er minder sprake zijn van geweld op de werkvloer.
Sociale binding	Naarmate een land meer individualistisch is, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.
Sociaaleconomische ongelijkheid	Naarmate er in een land meer sprake is van sociaaleconomische ongelijkheid, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.
Economische crisis	Naarmate een land harder getroffen is door de economische crisis, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.
Masculiene cultuur	Naarmate er in een land meer sprake is van een masculiene samenleving, zal er minder snel geweld op de werkvloer gerapporteerd worden.
Mesoniveau	
Werkstress en werkintensiteit	Naarmate er in een land meer sprake is van werkintensiteit en werkstress, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.
Baanonzekerheid	Naarmate er in een land meer sprake is van baanonzekerheid, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.
Dienstverlenende sectoren	Naarmate er in een land meer sprake is van werkzaamheden met klanten en cliënten, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.
Microniveau	
Leeftijd	Naarmate er in een land meer jonge werknemers werkzaam zijn, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.

Tabel 4: Overzicht hypothesen die voortvloeien uit de gehanteerde literatuur



Figuur 2: Conceptueel model

Het conceptueel model veronderstelt dat alle factoren op micro-, meso- en macroniveau afzonderlijk van invloed zijn op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer in de vier te onderzoeken landen. Echter, in het vervolg van het onderzoek is het belangrijk om in gedachten te houden dat de afzonderlijke factoren ook met elkaar kunnen samenhangen en elkaar kunnen versterken of verzwakken. Werkstress en –intensiteit kan in relatie staan met de aard van het werk. In de ene sector wordt er meer van je verwacht dan in de andere sector. Daarnaast kan werkstress en –intensiteit in relatie staan met de economische crisis. In de crisis kunnen deze variabelen wellicht toegenomen zijn. Sociaaleconomische ongelijkheid kan ook in samenhang staan met sociale binding. Wanneer er sprake is van sociaaleconomische ongelijkheid, kan er ook sprake zijn van weinig sociale cohesie en veel losse sociale bindingen (individualisme). Ook melding maken van geweld kan in verband staan met sociale binding, het is te verwachten dat een masculiene (harde) samenleving bestaat uit meer losse sociale bindingen.

Dit zijn enkele voorbeelden van factoren die met elkaar in verband kunnen staan. Het is daarom van belang om gedurende deze thesis in gedachten te houden dat deze factoren niet per definitie los van elkaar staan.

3. Methodologische Verantwoording

3.1 Onderzoeksstrategie

In dit onderzoek worden Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk (N= 5729) met elkaar vergeleken. De keuze om het verschil in aanwezigheid van geweld op de werkvloer in juist deze vier landen te verklaren, is gebaseerd op een onderzoek genaamd “*Aanpak van agressie en geweld in internationaal perspectief; Quickscan naar aard, omvang en beleid in vier landen*” dat is uitgevoerd in opdracht van ministerie van BZK en geschreven door Annejet Kerckhaert en Lennart de Ruig (2010). In deze quickscan wordt de beleidscontext van de vier te onderzoeken landen uitgebreid beschreven, welke dan ook in deze thesis als leidraad gebruikt is om de beleidscontext uiteen te zetten. Dit maakt dat taalbarrières op het gebied van beleid voorkomen kunnen worden. Daarnaast hebben deze West-Europese landen een vergelijkbare historische ontwikkeling en politieke, economische, sociale en culturele situatie. Bovendien is in deze landen agressie en geweld op het werk een belangrijke kwestie, dit ofwel doordat de mate van agressie en geweld op een vergelijkbaar (hoog) niveau als in Nederland ligt, of doordat agressie en geweld beleidsmatige en/of media-aandacht krijgen (Kerckhaert & De Ruig, 2010). In tabel 5 worden het aantal respondenten per land weergegeven.

Land	Frequentie	Percentage
Nederland	1017	17.8%
Duitsland	2133	37.2%
Zweden	1004	17.5%
Verenigd Koninkrijk	1575	27.5%
Totaal	5729	100.0 %

Tabel 5: Aantal respondenten per land

3.2 Onderzoeksmethoden

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, zijn er drie onderzoeksmethoden gehanteerd, te weten, desk research, de analyse van een bestaande dataset en expertinterviews.

3.2.1 Desk research

Het doel van deze methode is om de macrofactoren beleidscontext, individualisme, sociaaleconomische ongelijkheid, economische crisis en masculiene samenleving inzichtelijk te maken. Over het onderwerp geweld op de werkvloer bestaat al veel onderzoek en daarmee samenhangende onderzoeksgegevens. In deze thesis is van dit bestaande materiaal gebruik gemaakt; onderzoeksinformatie die in eerste instantie geproduceerd is voor een ander doeleinde, maar die in deze thesis (her)gebruikt kan worden. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van secundair bestaand materiaal, dit verwijst naar eerdere onderzoeksbevindingen die hergebruikt worden voor nieuw onderzoek. Deze onderzoeksresultaten worden op zo'n manier gecombineerd, zodat de onderzoeksvraag van deze thesis beantwoord kan worden. Niet alleen is gebruik gemaakt van de statistische informatie vanuit het secundaire materiaal, maar ook de conclusies uit eerder onderzoek zijn input voor deze thesis (Van Thiel, 2007).

De keuze van het secundaire materiaal is gebaseerd op de selectie van relevante onderzoeken en schrijvers tijdens het vooronderzoek. Wat betreft de selectie van de statistische informatie voor deze thesis is enkel gebruik gemaakt van betrouwbare data van vooraanstaande organisaties, zoals

bijvoorbeeld de United Nations. Deze data zijn betrouwbaar, omdat concepten in verschillende landen op een gelijke manier gemeten zijn, waardoor landen met elkaar te vergelijken zijn.

3.2.2 Analyse bestaande dataset

Het doel van deze methode is het meten van geweld op de werkvloer en de micro- en mesofactoren, te weten leeftijd, het werken met klanten en/of cliënten, baanonzekerheid, werkstress en werkintensiteit, inzichtelijk te maken. De gehanteerde dataset in deze thesis komt voort uit de vijfde Europese enquête naar arbeidsomstandigheden (working conditions) (EWCS) uit 2010. Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen januari en juni 2010. In de vragenlijst, die om de vijf jaar uitgezet wordt, komen zaken omtrent arbeidsomstandigheden aan bod. Bijna 44.000 werkenden, afkomstig uit 34 landen (waarvan 27 EU-landen), zijn ondervraagd. In termen van geografische dekking is dit de uitgebreidste enquête ooit (Eurofound, 2015). Het afnemen van de enquêtes is uitgevoerd door nationale instituten binnen het onderzochte land en in de nationale taal van het land. Om de validiteit te waarborgen, wordt gebruik gemaakt van internationaal gevalideerde schalen om concepten te meten (Eurofound, 2010a). De doelpopulatie van het onderzoek bestaat uit alle inwoners van de 34 landen van 15 jaar en ouder (in Spanje, Verenigd Koninkrijk en Noorwegen 16 jaar en ouder) die op het moment van de enquête deel uitmaakten van de actieve beroepsbevolking⁴. Er is gebruik gemaakt van een aselechte, getrapte en gelaagde steekproef. Ieder land is op basis van regio en mate van verstedelijking in segmenten opgedeeld. Er is hierbij rekening gehouden met een goede verdeling van respondenten qua beroep, geslacht, leeftijd, sector en organisatiegrootte (Eurofound, 2010b).

Er zijn drie soorten wegingen toegepast om ervoor te zorgen dat de resultaten gebaseerd op de data van de vijfde EWCS als representatief beschouwd kunnen worden voor werkenden in Europa. Allereerst heeft een weging plaatsgevonden in verband met de selectiekans, zodat mensen in huishoudens met minder werkenden geen grotere kans hebben om in de steekproef te komen dan mensen in huishoudens met meer werkenden. Ten tweede hebben er poststratificatiewegingen plaatsgevonden om het verschil in bereidheid en beschikbaarheid voor deelname aan de enquête te corrigeren. Ten slotte heeft er een supranationale weging plaatsgevonden om te waarborgen dat grotere landen zwaarder meewegen in de uitkomsten op EU niveau (Eurofound, 2010c). Deze wegingen maken het mogelijk om de verschillende landen in dit onderzoek op een correcte wijze met elkaar te kunnen vergelijken en hier een gefundeerde uitspraak over te kunnen doen. Dit houdt in dat mogelijke verschillen tussen landen dus niet toe te kennen zijn aan steekproefverschillen.

Om de bestaande dataset te kunnen analyseren, zijn verschillende analyses verricht, te weten beschrijvende statistieken, bivariate correlaties en logistische regressies. Voor de meso- en microfactoren is gebruik gemaakt van een logistische regressieanalyse, omdat ik een lineair verband verwacht tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele. Er is gekozen voor een logistische regressie en niet voor een lineaire regressie, omdat de punten van de afhankelijke variabele niet op een rechte lijn liggen, ze zijn namelijk altijd 0 of 1. Het is niet mogelijk om een lineaire regressie toe te passen, omdat de voorspelde Y-waarden groter dan 1 of kleiner dan 0 worden. Dit maakt dat residuen erg groot kunnen worden en daardoor niet normaal verdeeld zijn (De Vocht, 2010: 217). Zie bijlage III voor de logistische regressie curve. Een logistische regressie maakt

⁴ De beroepsbevolking bestaat uit iedereen die in de week voor het interview ten minste een uur in loondienst heeft gewerkt of tegen een andersoortige vergoeding (Eurofound, 2010b).

het mogelijk om de opgestelde hypothesen te verwerpen of te bewijzen, waardoor de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen getoetst kan worden. Er is gebruik gemaakt van een stapsgewijze (stepwise) regressie, deze methode maakt na iedere toevoeging inzichtelijk hoeveel invloed een onafhankelijke variabele op zowel de afhankelijke variabele als het gehele model heeft. De stappen zijn gebaseerd op een theoretische beslissing; het verschil tussen de micro-, meso- en macrocontext is stapsgewijs uitgevoerd. Voordat de regressie uitgevoerd kan worden, is het allereerst relevant of de logistische regressie aan alle voorwaarden voldoet. In bijlage III zijn de voorwaarden opgenomen.

3.2.3 Expertinterviews

Het doel van deze methode is om naast de verkregen informatie uit de secundaire data en de EWCS survey, de mogelijke verklaringen aan te vullen en aan te scherpen. Er is specifiek gekozen om experts te interviewen, omdat zij goed geïnformeerd zijn over het onderwerp geweld op de werkvloer (Van Thiel, 2007). De experts zijn geselecteerd op basis van hun deskundigheid op het gebied van geweld op de werkvloer en daarom van belang zijn voor het onderzoek. Deze sleutelinformanten kunnen waardevolle informatie geven dankzij hun grote bron van kennis.

In dit onderzoek zijn acht experts geïnterviewd. De interviews zijn op drie manieren afgenomen, te weten face-to-face, per mail of telefonisch (Rijksuniversiteit Groningen, 2015). De experts die in het kader van dit onderzoek geïnterviewd zijn, hebben allemaal een andere achtergrond. Ik ben in gesprek gegaan met wetenschappers, beleidsmakers bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, vertegenwoordigers van vakbonden en belangenorganisaties en deskundigen die zich bezig houden met trainingen omtrent het onderwerp. Deze experts zijn bruikbaar, omdat zij actief bezig zijn met het onderwerp en er ook veel kennis over hebben. Daarnaast is de selectie van deze experts bruikbaar, omdat zij vanuit hun eigen achtergrond relevante informatie kunnen bieden. Door informatie te combineren die vanuit verschillende achtergronden afkomstig is, maakt dat het mogelijk is om brede aanvullende informatie te presenteren⁵.

Er is gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview. Een aantal gesprekstema's zijn aandraagen, maar om juist de kennis van de experts te vergaren, zijn zij niet star gestuurd in hun onderwerpen. Gedurende het interview is aan de experts gevraagd wat volgens hun oorzaken zijn voor de aanwezigheid van geweld op de werkvloer en is ook de vergelijking met andere landen aan de orde gekomen. Vervolgens lichtten de experts toe wat zij denken dat noodzakelijk is om de situatie in Nederland te verbeteren. Zo kunnen naast de in deze thesis besproken mogelijke verklaringen, ook andere interessante nog niet eerder beschreven verklaringen aan bod komen.

3.3 Operationalisatie

In het conceptuele model worden in totaal elf variabelen onderscheiden. Ik heb geweld op de werkvloer onderzocht en wat daar mogelijkwijs invloed op heeft, daarom is dit mijn afhankelijke variabele. Daarnaast worden er tien onafhankelijke variabelen onderscheiden op zowel op macroniveau (beleidscontext, individualisme, sociaaleconomische ongelijkheid, economische crisis en masculiene samenleving), op mesoniveau (werken met klanten/cliënten, baanonzekerheid, werkstress en werkintensiteit) en op microniveau (leeftijd). In de volgende sub paragrafen worden de theoretische concepten meetbaar gemaakt.

⁵ Een overzicht van de geïnterviewde experts is weergegeven in de bijlage I.

3.3.1 Afhankelijke variabele

3.3.1.1 Geweld op de werkvloer

De definitie van geweld op de werkvloer in deze thesis, is afhankelijk van de gehanteerde dataset. De EWCS plaatst drie soorten geweld onder de term geweld op de werkvloer, te weten seksuele intimidatie, fysiek geweld en pesten/agressie. Geweld op de werkvloer wordt dus meetbaar gemaakt door deze drie variabelen. De enquêtevragen met bijbehorende variabelen worden in tabel 6, 7 en 8 weergegeven. De enquêtevragen hanteren een nominale antwoordcategorie. Deze drie variabelen samen vormen de afhankelijke variabele geweld op de werkvloer. De drie variabelen zijn opgeteld tot één variabelen en hebben de score 0 (nee) of 1 (ja) gekregen. Voor deze optelling is gekozen, omdat relatief weinig respondenten “ja” hebben ingevuld. Deze manier maakt dat de “ja-categorie” groter wordt, waardoor de uitkomsten betrouwbaarder worden.

Variabele 1: Fysiek geweld	
Enquêtevraag	Gedurende de afgelopen 12 maanden, bent u in de loop van uw werk onderworpen aan fysiek geweld?
Antwoordmogelijkheden	1. Ja 2. Nee

Tabel 6: Operationalisatie afhankelijke variabele geweld op de werkvloer; variabele 1: fysiek geweld

Variabele 2: Ongewenste reacties, zowel interne (pesten) als externe relaties (agressie en geweld)	
Enquêtevraag	Gedurende de afgelopen 12 maanden, bent u in de loop van uw werk onderworpen aan ongewenste reacties, zowel interne (pesten) als externe relaties (agressie en geweld)?
Antwoordmogelijkheden	1. Ja 2. Nee

Tabel 7: Operationalisatie afhankelijke variabele geweld op de werkvloer; variabele 2: ongewenste reacties, zowel interne (pesten) als externe relaties (agressie en geweld)

Variabele 3: Seksuele intimidatie	
Enquêtevraag	Gedurende de afgelopen 12 maanden, bent u in de loop van uw werk onderworpen aan seksuele intimidatie?
Antwoordmogelijkheden	1. Ja 2. Nee

Tabel 8: Operationalisatie afhankelijke variabele geweld op de werkvloer; variabele 3: seksuele intimidatie

3.3.2 Macroniveau

Met behulp van vijf variabelen, te weten de beleidscontext, individualisme, sociaaleconomische ongelijkheid, de economische crisis en een masculiene samenleving, zal inzicht worden verkregen om de landen op macroniveau met elkaar te kunnen vergelijken. In resultatenhoofdstuk 4 worden de tabellen en bijbehorende uitkomsten verder toegelicht.

3.3.2.1 Beleidscontext

Beleid is het realiseren van bepaalde doelstellingen met behulp van bepaalde middelen in een bepaalde tijdsvolgorde (Hoogerwerf, 1987). Beleid kan meetbaar gemaakt worden door het onder te verdelen in een aantal facetten van de beleidscontext die die met elkaar vergeleken kunnen worden. Op basis van de eerder besproken quickscan (paragraaf 3.1) in opdracht van het ministerie van BZK (Kerckhaert & De Ruig, 2010) is deze verdeling gemaakt, omdat in dit onderzoek gelijke informatie te vinden is over de beleidscontext van de vier te onderzoeken landen en hierdoor geen last is van een

eventuele taalbarrière. Dit maakt dat in ieder land dezelfde beleidsinformatie inzichtelijk gemaakt wordt, waardoor het mogelijk is de vier te onderzoeken landen met elkaar te vergelijken. Door deze beleidscontext te coderen, is het mogelijk om een indeling van beleidsfacetten en –dimensies te maken. Deze operationalisatie is weergegeven in tabel 9.

Beleidsfacetten	Beleidsdimensies
Nationale wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wetgeving beschikbaar 2. Specifiek aandacht voor workplace violence 3. Voldoet aan Kaderrichtlijn 89/391/EEG
Invulling en uitvoer arbeidsomstandighedenbeleid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Invulling en uitvoer door individuele werkgevers 2. Invloed van lokale autoriteiten 3. Invloed van sociale partners 4. Invloed van ongevallen-verzekeringsinstellingen
Inhoud arbeidsomstandighedenbeleid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Werkgever verantwoordelijk voor veiligheid en gezondheid van werknemers (verplicht realiseren beschermingsniveau) 2. Primaire verantwoordelijkheid binnen organisatie bij werkgever en werknemer
Handhaving arbeidsomstandighedenbeleid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sprake van handhaving naleving 2. Werkgever is bij handelingen in strijd met de wet strafrechtelijk te vervolgen 3. Concrete voorschriften voor preventie van agressie en geweld

Tabel 9: Operationalisatie van de beleidscontext

Het doel van beleid is om geweld op de werkvloer te voorkomen; er is sprake van een preventief beleid. Naast de uiteenzetting van de beleidscontext, is het ook interessant om te kijken in welke mate het beleid preventief is. De mate van wenselijke preventie kan meetbaar gemaakt worden aan de hand van vijf dimensies van Goris et al. (2008), welke in tabel 10 uiteen worden gezet. Voor deze dimensies geldt; hoe meer dimensies, hoe dichter bij de wenselijke preventie van het beleid. De dimensies kunnen meetbaar gemaakt worden door ze te koppelen aan de beleidsfacetten in tabel 9. De dimensie van *radicaliteit* hangt samen met het beleidsfacet van *nationale wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden*, omdat in dit facet naar voren komt in welk stadium van probleemwording we ons bevinden. De dimensie van *offensiviteit* hangt samen met het beleidsfacet van *handhaving arbeidsomstandighedenbeleid*, omdat dit ingaat op de handelingsmogelijkheden van de doelgroep. De dimensie van *integraliteit* hangt samen met het beleidsfacet van *inhoud arbeidsomstandighedenbeleid*, omdat het hierbij gaat om specifieke acties met betrekking tot beleid. De dimensies van *participatie* en *democratisch karakter* hangen samen met het beleidsfacet van *invulling en uitvoer arbeidsomstandighedenbeleid*, omdat het hier gaat om de invloed van bepaalde instanties om hun mening te laten horen over het opgestelde beleid.

Dimensie	Definitie
Radicaliteit	Deze dimensie verwijst naar het moment van probleemwording. Het is wenselijk dat een probleem zo vroeg mogelijk op de ontwikkelingslijn gestopt wordt. Radicaliteit houdt in dat het probleem steeds dichter bij de wortel aangepakt wordt, dit kan gerealiseerd worden door (1) aandacht hebben voor de ontstaansgronden van het probleem en (2) signaleren van de opgedane kennis en de ervaringen aan instanties die de mogelijkheid hebben om in te grijpen op een eerder moment in de probleemwording.

Offensiviteit	Met een offensieve aanpak probeert men de handelingsmogelijkheden van de doelgroep uit te breiden. Van preventie wordt verwacht dat dit maximaal offensief is; de voorkeur gaat uit naar offensieve acties. Er zijn twee soorten offensieve acties, men kan nieuwe handelingsmogelijkheden aanbieden of men kan aanwezige, alternatieve handelingsmogelijkheden stimuleren. Defensieve acties zijn er juist op gericht om bepaalde onwenselijke handelingen onmogelijk te maken of te ontraden.
Integraliteit	Het gaat om het onderscheid tussen persoonsgerichte (interne verandering binnen de persoon) en contextgerichte acties (veranderingen in de context). Voor wenselijke preventie is het noodzakelijk dat acties niet enkel individuen als onderwerp van verandering zijn, maar in de eerste plaats wordt nagegaan of er geen veranderingen moeten worden aangebracht in de context waarbinnen de individuen opereren. Het is wenselijk om een evenwicht na te streven tussen persoonsgerichte en contextgerichte acties.
Participatie	Emancipatie is alleen maar mogelijk als de doelgroep mogelijkheden krijgt om zijn stem te laten horen, zijn inbreng te doen en zijn ideeën te laten meetellen om vorm te geven aan onze samenleving. Het is wenselijk om de participatie zo rechtstreeks mogelijk te laten verlopen, bijvoorbeeld door een enquête. Wanneer dit niet mogelijk is, dan wordt er onrechtstreeks de mening van de doelgroep gepeild, bijvoorbeeld door het inschakelen van een tussenpersoon.
Democratisch karakter	Het is ethisch niet verantwoord om bepaalde groepen mensen uit te sluiten van preventie-initiatieven. Iedereen heeft het recht om door preventie beschermd te worden tegen problemen. In de praktijk is het echter niet evident om een actie te laten aansluiten bij verschillende deelgroepen in onze samenleving. Ten onrechte gaan we er vaak van uit dat een actie iedereen bereikt, waardoor dikwijls dezelfde groepen uitgesloten worden.

Tabel 10: Dimensies van wenselijke preventie. Bron: Vettenburg et al. (2003)

3.3.2.2 Individualisme

Om de mate van individualisme meetbaar te maken voor de vier te onderzoeken landen, wordt gebruik gemaakt van de Individualism Index (IDV) van Hofstede (Hofstede & Hofstede, 2005). De IDV is ontwikkeld op basis van onderzoek naar 53 landen. In de enquête, uitgezet onder de inwoners van deze 53 landen, kwamen verschillende onderwerpen aan bod, zoals algemene normen, politieke kenmerken en sociale structuren, zoals bijvoorbeeld de werk-, school of gezinssituaties. Deze onderwerpen geven inzicht in verschillende culturele dimensies, waaronder de mate van individualisme en collectivisme. De IDV score verwijst naar de sterkte van de banden die mensen hebben met anderen binnen een gemeenschap.

Volgens Hofstede (2005) houdt een individualistische samenleving in dat de onderlinge relaties tussen mensen los zijn. Men zorgt enkel voor zichzelf en zijn naaste familie. Een land is individualistisch wanneer vrije tijd, vrijheid in werk en uitdagingen (=onafhankelijk van de werkgever) belangrijker worden. Een collectivistische samenleving daarentegen houdt in dat er sprake is van een hechte, sterke groepen waarin een individu zich levenslang bevindt en die elkaar beschermen en loyaal zijn aan elkaar. Een land is collectivistisch wanneer training, werkomstandigheden en het inzetten van talenten (=afhankelijk van de werkgever) belangrijk zijn. Er is sprake van een grote hoeveelheid aan loyaliteit en respect voor de leden van de groep en een sterke groepscohesie (Hofstede & Hofstede, 2005).

De IDV score loopt van 0 tot 100. Een lage IDV score betekent collectivisme, een hoge score staat juist voor individualisme. Een hoge score geeft namelijk losse verbindingen aan; er is een gebrek aan interpersoonlijke verbindingen (Hofstede & Hofstede, 2005). In tabel 11 zijn de IDV scores voor de vier landen weergegeven⁶.

Land	IDV score
Duitsland	67
Zweden	71
Nederland	80
Verenigd Koninkrijk	89

Tabel 11: De mate van individualisme in Duitsland, Zweden, Nederland en het Verenigd Koninkrijk op basis van IDV scores van Hofstede en Hofstede (2005)

3.3.2.3 Sociaaleconomische ongelijkheid

Om de mate van sociaaleconomische ongelijkheid meetbaar te maken voor de vier te onderzoeken landen, wordt gebruik gemaakt van de Inequality-adjusted Human Development Index (IHDI) van de United Nations (2015). De IHDI index vergelijkt landen op sociaaleconomische ongelijkheid op het gebied van verdeling van gezondheidszorg, onderwijs en inkomen. Deze drie dimensies worden gemeten door vier indicatoren, te weten de levensverwachting, gemiddelde scholingsjaren, verwachte scholingsjaren in het bruto nationaal product per hoofd van een huishouden (United Nations, 2015). De metingen van de verschillende dimensies zijn gebaseerd op het meetinstrument van ongelijkheid van Atkinson (1970), waarna een geometrisch gemiddelde van de dimensies berekend wordt. Een methodologisch kritiekpunt op de IHDI indexscore is dat het gebruikte meetinstrument ongevoelig is voor eventuele overlapping van ervaren ongelijkheid tussen de drie dimensies (United Nations, 2015).

Een laag IHDI indexcijfer houdt een hoge mate van sociaaleconomische ongelijkheid in (United Nations, 2015). Om op een logische wijze te kunnen redeneren, is besloten om de IHDI indexcijfers te transformeren. De indexcijfers zijn getransformeerd door het cijfer één te delen door de IHDI waarden ($1/\text{originele IHDI score}$). De relatieve afstand tussen de scores zijn door deze berekening behouden. Met de getransformeerde indexcijfers is een logischere redenatie mogelijk. De getransformeerde indexscore loopt van 1.0 tot 2.0. Een hoge indexwaarde houdt in dat er sprake is van een hoge mate van sociaaleconomische ongelijkheid. Een lage indexwaarde daarentegen houdt in dat er sprake is van een lage mate van sociaaleconomische ongelijkheid. In tabel 12 zijn zowel de originele als de getransformeerde IHDI scores voor de vier landen weergegeven⁷.

Land	Originele IHDI score	Getransformeerde IHDI score
Nederland	0.854	1.171
Duitsland	0.846	1.182
Zweden	0.840	1.190
Verenigd Koninkrijk	0.812	1.232

Tabel 12: De mate van sociaaleconomische ongelijkheid in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk op basis van IHDI scores van de United Nations (2015)

⁶ Een overzicht van de mate van individualisme in 27 Europese landen op basis van IDV scores van Hofstede en Hofstede (2005) is weergegeven in bijlage II.

⁷ Een overzicht van de mate van sociaaleconomische ongelijkheid in 27 Europese landen op basis van IHDI scores van de United Nations (2015) is weergegeven in bijlage II.

3.3.2.4 Economische crisis

Om de omvang van het economische effect van de crisis meetbaar te maken voor de vier te onderzoeken landen, wordt de indeling van Eurofound (2013a) overgenomen die zij hanteren in hun onderzoek *Impact of the crisis on working conditions in Europe* (Eurofound, 2013a). Twee indicatoren maken de omvang van het effect van crisis in de lidstaten inzichtelijk, namelijk de groei van het Bruto Binnenlands Product (BBP) tussen 2007 en 2011, én de verandering in de werkloosheid tussen 2007 en eind 2011. Deze twee indicatoren maken een rangschikking mogelijk van de landen te produceren met scores die oplopen van 1 tot 27. Een lage score geeft aan dat een land het minst getroffen is door de crisis. Een hoge score geeft aan dat een land sterk getroffen is door de economische crisis. Hierbij moet in gedachten gehouden worden dat de ene sector in een land harder getroffen wordt dan een andere sector in datzelfde land; het gemiddelde is hieruit opgebouwd.

Tabel 13 geeft de ranking weer van Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk⁸ op basis van de verandering in werkloosheid tijdens de crisis en de groei van het BBP tijdens de crisis. De landen worden vervolgens onderverdeeld in zeven groepen op basis van de (standaard) deviatie van het gemiddelde van deze twee rankings. De Europese landen zijn geclassificeerd in zeven groepen op basis van de standaarddeviatie (SD) van hun gemiddelde rankingwaarde gerelateerd aan het gemiddelde (tussen de vierkante haakjes). Zo is er bijvoorbeeld een groep van “zwakste” landen met een rankingwaarde tussen de grenzen van -1,75 SD van het gemiddelde en -1,25 SD van het gemiddelde. Het gemiddelde in totaal is 14,5 met een standaarddeviatie van 7.48. De classificatie is weergegeven in tabel 14.

Land	Ranking	Verandering in werkloosheid	Groei van het BBP
EU27	-	2.50	-0.14
Duitsland	2	-2.80	0.78
Zweden	6	1.40	1.16
Nederland	9	0.80	0.08
Verenigd Koninkrijk	16	2.70	-0.52

Tabel 13. Omvang van het economische effect van de crisis op Duitsland, Zweden, Nederland en het Verenigd Koninkrijk. Bron: Eurofound (2013a)

Zwakst	Zwak	Relatief Zwak	Gemiddeld	Relatief sterk	Sterk	sterkst
Duitsland (2)	Zweden (6)	Nederland (9)		Verenigd Koninkrijk (16)		
Classificatienorm: standaarddeviatie van het gemiddeld (14.5)						
[-1.75;-1.25]	[-1.25;-0.75]	[-0.75;-0.25]	[-0.25;0.25]	[0.75;0.75]	[0.75;1.25]	[1.25;1.75]

Tabel 14. Classificatie omvang van het economische effect van de crisis op de Duitsland, Zweden, Nederland en het Verenigd Koninkrijk. Bron: Eurofound (2013a)

3.3.2.5 Masculiene samenleving

Durven in alle vier de landen werknemers wel te rapporteren dat zij te maken hebben gehad met geweld op de werkvloer? De gemeenschappelijke identiteit binnen een samenleving op het gebied van assertiviteit verschilt tussen landen. De mate van assertiviteit in een land kan in verband gebracht worden met een de cultuurdimensie van masculiniteit versus feminiteit van Hofstede en Hofstede (2005). De gemeenschappelijke identiteit van de vier te onderzoeken landen kan in kaart gebracht worden met de Masculinity Index (MAS). Hofstede (2005) richt zich voor deze index op

⁸ Een overzicht van de omvang van het economische effect van de crisis op de 27 EU-lidstaten is weergegeven in bijlage II.

waarden voor beide sekse, te weten assertiviteit, ambitie, competitie met mannelijkheid, en bescheidenheid, zorgverlening, solidariteit en delen geassocieerd met vrouwelijkheid.

Volgens Hofstede (2005) vertegenwoordigt de mannelijkheid van deze dimensie een voorkeur in de samenleving voor prestatie, heldendom, assertiviteit en materiele beloningen voor succes. Er is sprake van concurrentie in de samenleving. De vrouwelijke dimensie van de samenleving daarentegen, staat voor een voorkeur voor samenwerking, bescheidenheid, de zorg voor de zwakke en de kwaliteit van het leven. De maatschappij is meer consensus gericht.

De MAS score loopt van 0 tot 120. Een lage MAS score betekent dat een samenleving een lager niveau van differentiatie en ongelijkheid heeft tussen seksen in de samenleving. In deze samenlevingen worden mannen en vrouwen gelijk behandeld in alle aspecten. Een hoge MAS score geeft aan dat een land een hogere mate van gender differentiatie plaats vindt. In dergelijke culturen, domineren mannen een aanzienlijk deel van de maatschappij en overheersen de machtsstructuren (Hofstede & Hofstede, 2005). In tabel 15 zijn de MAS scores voor de vier landen weergegeven⁹.

Land	MAS score
Zweden	5
Nederland	14
Verenigd Koninkrijk	66
Duitsland	66

Tabel 15: De mate van masculinity in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Nederland en Zweden op basis van MAS scores van Hofstede en Hofstede (2005)

3.3.3 Mesoniveau

Met behulp van vier variabelen, te weten werkstress en werkintensiteit, baanonzekerheid en het werken met klanten en/of cliënten, zullen de landen op mesoniveau vergeleken kunnen worden.

3.3.3.1 Werkstress en werkintensiteit

In de EWCS vragenlijst wordt het begrip werkstress meetbaar gemaakt door één variabele. De enquêtevraag met bijbehorende variabele wordt in tabel 16 weergegeven. De enquêtevragen hanteren een ordinale antwoordcategorie. De oorspronkelijke antwoordmogelijkheden zijn gehercodeerd, zodat alle variabelen in de regressietoets op dezelfde wijze geïnterpreteerd kunnen worden.

Variabele: Werkstress	
Enquêtevraag	U ervaart stress in uw werk. Kies voor deze uitspraak het antwoord dat het beste overeenkomt met uw werksituatie.
Antwoordmogelijkheden	1. Nooit 2. Zelden 3. Soms 4. Meestal 5. Altijd

Tabel 16: Operationalisatie onafhankelijke variabele werkstress

In de EWCS vragenlijst wordt het begrip werkintensiteit meetbaar gemaakt door twee variabelen. De enquêtevragen met bijbehorende variabele worden in tabel 17 en 18 weergegeven. De

⁹ Een overzicht van de mate van masculinity in 27 Europese landen op basis van MAS scores van Hofstede en Hofstede (2005) is weergegeven in bijlage II.

enquêtevragen hanteren een ordinale antwoordcategorie. De oorspronkelijke antwoordmogelijkheden zijn gehercodeerd, zodat alle variabelen in de regressietoets op dezelfde wijze geïnterpreteerd kunnen worden. De twee variabelen samen vormen de onafhankelijke variabele werkintensiteit. De Cronbach Alpha is 0,724; dit houdt in dat deze schaal betrouwbaar is, want de waarde is hoger dan 0,70 (Field, 2005: 668).

Variabele: Werkintensiteit (1)	
Enquêtevraag	Is het soms nodig om heel snel te werken?
Antwoordmogelijkheden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nooit 2. Bijna nooit 3. Ongeveer ¼ van de tijd 4. Ongeveer de helft van de tijd 5. Ongeveer ¾ van de tijd 6. Bijna altijd 7. Altijd

Tabel 17: Operationalisatie onafhankelijke variabele werkintensiteit

Variabele: Werkintensiteit (2)	
Enquêtevraag	Is het soms nodig om te werken met strakke deadlines?
Antwoordmogelijkheden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nooit 2. Bijna nooit 3. Ongeveer ¼ van de tijd 4. Ongeveer de helft van de tijd 5. Ongeveer ¾ van de tijd 6. Bijna altijd 7. Altijd

Tabel 18: Operationalisatie onafhankelijke variabele werkintensiteit

3.3.3.2 Baanonzekerheid

In de EWCS vragenlijst wordt het begrip baanonzekerheid meetbaar gemaakt door één variabele. De enquêtevraag met bijbehorende variabele wordt in tabel 19 weergegeven. De enquêtevragen hanteren een ordinale antwoordcategorie.

Variabele: Baanonzekerheid	
Enquêtevraag	Ik zou mijn werk kunnen verliezen in de komende 6 maanden. In welke mate gaat u al dan niet akkoord met deze uitspraak?
Antwoordmogelijkheden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sterk mee oneens 2. Mee oneens 3. Niet mee eens of mee oneens 4. Mee eens 5. Sterk mee eens

Tabel 19: Operationalisatie onafhankelijke variabele baanonzekerheid

3.3.3.3 Aard van het werk

In de EWCS vragenlijst wordt de sectorindeling uitgevraagd en meetbaar gemaakt door één variabele. De enquêtevraag met bijbehorende antwoordmogelijkheden wordt in bijlage II weergegeven. De enquêtevraag hanteert een nominale antwoordcategorie. De variabele sectorindeling zal omgezet worden naar een dummyvariabele. De antwoordmogelijkheden 1 tot en met 7 zijn te plaatsen in de categorie "niet dienstverlenend" sector. De antwoordmogelijkheden 8

tot en met 17 zijn te plaatsen in de categorie “dienstverlenende” sector; werkzaamheden met klanten/cliënten. De dummyvariabele wordt in tabel 20 weergegeven.

Variabele: Sectorindeling (Dummy)	
Enquêtevraag	Wat is de hoofdactiviteit van het bedrijf of de organisatie waar u werkt?
Antwoordmogelijkheden	1. Dienstverlenende sector 0. Geen dienstverlenende sector

Tabel 20: Operationalisatie onafhankelijke variabele sectorindeling (Dummy)

3.3.4 Microniveau

Met behulp van één variabele, te weten leeftijd, zal inzicht worden verkregen om de landen op microniveau met elkaar te kunnen vergelijken.

3.3.4.1 Leeftijd

In de EWCS vragenlijst wordt de leeftijd uitgevraagd. Leeftijd wordt meetbaar gemaakt (geoperationaliseerd) door één variabele. De enquêtevraag met bijbehorende variabele wordt in tabel 21 weergegeven. De enquêtevragen hanteren een ratio antwoordcategorie.

Variabele: Leeftijd	
Enquêtevraag	Hoe oud bent U?
Antwoordmogelijkheden	Leeftijd op moment van invoeren enquête.

Tabel 21: Operationalisatie onafhankelijke variabele leeftijd

3.3.5 Controlevariabelen

In dit onderzoek worden twee controlevariabelen meegenomen, te weten geslacht en opleidingsniveau. Deze variabelen zijn gekozen, omdat verwacht wordt dat deze van invloed kunnen zijn op de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen. Geslacht kan van invloed zijn op deze relatie, maar uit onderzoeksresultaten blijkt dat de betekenis van geslacht binnen agressie en geweld op de werkvloer afhangt van in welke sector de persoon werkzaam is. In het kader van dit onderzoek verwacht ik dat vrouwen meer kans hebben op geweld op de werkvloer dan mannen, omdat ik verwacht dat het werken met cliënten en klanten de kans op geweld op de werkvloer vergroot en voornamelijk vrouwen zijn werkzaam in deze sector (Schultz, 1987). Ook verwacht ik dat het opleidingsniveau van invloed kan zijn op de relatie met geweld op de werkvloer. Ik verwacht dat hoe lager het opleidingsniveau, hoe meer kans er is op geweld op de werkvloer. Deze stelling kan onderbouwd worden met de “resource theory” van Goode (1971). Bij gebrek aan deskundigheid, zal iemand gemakkelijker naar geweld als machtsmiddel grijpen (Goode, 1971).

3.3.5.1 Geslacht

In de EWCS vragenlijst wordt het geslacht uitgevraagd en wordt meetbaar gemaakt (geoperationaliseerd) door één variabele. De enquêtevraag met bijbehorende variabele wordt in tabel 22 weergegeven. De enquêtevragen hanteren een nominale antwoordcategorie. De variabele geslacht zal omgezet worden naar een dummyvariabele.

Variabele: Geslacht	
Enquêtevraag	Wat is uw geslacht?
Antwoordmogelijkheden	1. Man 0. Vrouw

Tabel 22: Operationalisatie controlevariabele geslacht

3.3.5.2 Opleidingsniveau

In de EWCS vragenlijst wordt het opleidingsniveau uitgevraagd en wordt meetbaar gemaakt (geoperationaliseerd) door één variabele. De enquêtevraag met bijbehorende variabele wordt in tabel 23 weergegeven. De enquêtevragen hanteren een ordinale antwoordcategorie.

Variabele: Opleidingsniveau	
Enquêtevraag	Wat is het hoogste opleidingsniveau of onderwijs dat u met succes heeft volbracht?
Antwoordmogelijkheden	<ol style="list-style-type: none">0. Pre-primary education1. Primary education or first stage of basic education2. Lower secondary or second stage of basic education3. (Upper) secondary education4. Post-secondary non-tertiary education5. First stage of tertiary education6. Second stage of tertiary education

Tabel 23: Operationalisatie controlevariabele opleidingsniveau

3.5 Betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek

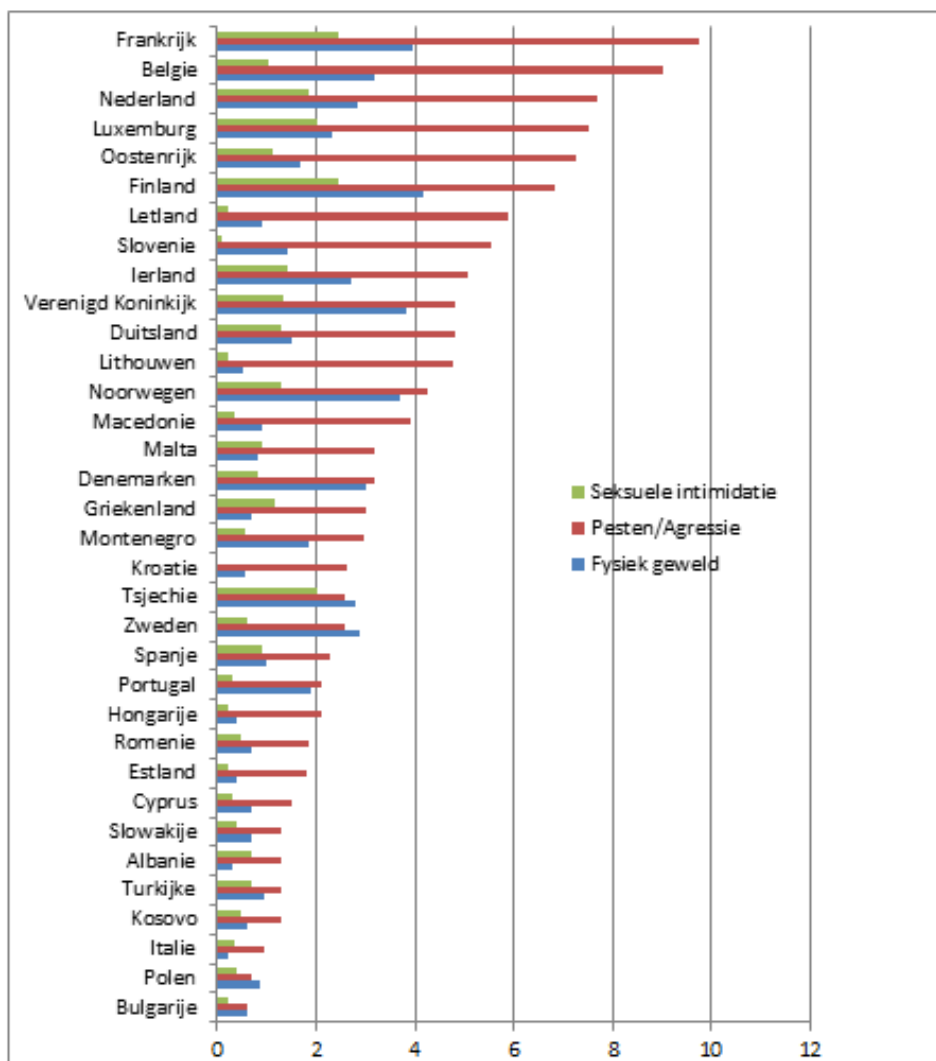
De betrouwbaarheid van een onderzoek slaat op de nauwkeurigheid en consistentie van metingen. De validiteit slaat op de geldigheid van resultaten (interne validiteit) en de generaliseerbaarheid van de conclusies (externe validiteit) (Van Thiel, 2010). Om de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te waarborgen, zijn een aantal bewuste keuzes gemaakt. Ten eerste is er in het onderzoek gebruik gemaakt van een dataset met representatieve steekproeven, dit maakt dat er gefundeerde uitspraken gegeven kunnen worden. De dataset dateert uit het jaar 2010, daarom zijn ook alle overige data – niet afkomstig zijn uit de dataset – ook afkomstig uit het jaar 2010. Dit maakt het mogelijk om deze gegevens ook met elkaar te kunnen vergelijken. Ten tweede is er sprake van triangulatie, omdat er gebruik gemaakt wordt van drie methoden. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Ten derde zijn de variabelen onderverdeeld in meerdere indicatoren, dit maakt dat verschillende indicatoren hetzelfde concept meten. Ten slotte is er bewust gekozen voor betrouwbare bronnen die metingen doen in verschillende landen en dus ook op dezelfde manier in verschillende landen een meting uitvoeren, dit maakt dat de gegevens te vergelijken zijn.

4. Analyse en resultaten op micro-, meso- en macroniveau

De resultaten van dit onderzoek worden in zowel hoofdstuk 4 als hoofdstuk 5 gepresenteerd.

4.1 De mate van geweld en agressie op de werkvloer

Voordat eventuele verschillen op het gebied van geweld op de werkvloer verklaard kunnen worden, richten we ons eerst op de mate waarin geweld op de werkvloer aanwezig is in de vier te onderzoeken landen. In figuur 3 is op basis van de EWCS data weergegeven hoe de vier te onderzoeken landen in vergelijking met de overige Europese landen scoren op de aanwezigheid van seksuele intimidatie, ongewenste reacties welke uiteenvallen in zowel pesten op de werkvloer als agressie en geweld door klanten of cliënten en fysiek geweld. De verticale as geeft de landen weer. De horizontale as geeft het percentage van het aantal mensen weer dat heeft aangegeven in de afgelopen 12 maanden onderworpen te zijn aan een bepaalde vorm van geweld op de werkvloer. Deze percentages van de vier te onderzoeken landen zijn weergegeven in tabel 24.



Figuur 3: Mate van aanwezigheid geweld op de werkvloer in 27 Europese landen

Uit figuur 3 blijkt dat in het algemeen de blootstelling op de werkplek aan intimidatie of pesten het hoogst is in Frankrijk en de Benelux-landen. De landen met de laagste niveaus van blootstelling aan pesten zijn Bulgarije, Polen en Italië met gerapporteerde niveaus onder de 1%. De mate van rapporteren in de 27 Europese landen is laag. Eurofound zegt hierover dat het niveau van het

gerapporteerde geweld op het werk slechts een fractie is van de werkelijke gebeurtenis; de resultaten uit de EWCS rekenen op de bereidheid van de respondenten om het probleem bekend te maken en zich te identificeren als slachtoffer of doelwit. Er kan sprake zijn van een selectiebias die kan leiden tot onderrapportage. Werknemers die blootgesteld zijn aan ernstige gevallen van fysiek of psychologisch misbruik hebben zich waarschijnlijk al teruggetrokken van de arbeidsmarkt en verschijnen dus niet in de steekproef (Eurofound, 2013: 8-9).

In tabel 24 zijn de percentages weergegeven van de respondenten in een land, ten opzichte van het totaal aantal respondenten in een land, die te maken hebben gehad met geweld op de werkvloer, welke schematisch weergegeven zijn in figuur 3. Ook het totale geweld op de werkvloer van deze vier landen samen (N=5729) staat weergegeven. Uit de tabel blijkt dat Nederland ten opzichte van de andere landen het hoogste scoort op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Ook het Verenigd Koninkrijk scoort hoger dan het totale percentage van aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Zweden scoort het laagste van deze vier landen op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Ook Duitsland scoort onder het totale percentage van de vier landen.

	NL	DU	ZW	VK	Totaal
Fysiek geweld	2.9%	1.5%	2.9%	3.8%	2.6%
Ongewenste reacties	7.7%	4.8%	2.6%	4.8%	4.9%
Seksuele intimidatie	1.9%	1.3%	0.6%	1.3%	1.3%
Totaal	9.3%	7.0%	5.7%	8.1%	7.0%

Tabel 24: Percentages aanwezigheid van geweld op de werkvloer in de vier te onderzoeken landen

Om daadwerkelijk iets over deze verschillen te kunnen zeggen, brengt tabel 25 in kaart of de landen ook significant van elkaar verschillen in de mate van aanwezigheid van geweld.

		Gemiddeld verschil
Duitsland	Nederland	-0.04780***
	Zweden	0.01509
	Verenigd Koninkrijk	-0.02365
Nederland	Duitsland	0.04780***
	Zweden	0.06289***
	Verenigd Koninkrijk	0.02415
Zweden	Duitsland	-0.01509
	Nederland	-0.06289***
	Verenigd Koninkrijk	-0.03875***
Verenigd Koninkrijk	Duitsland	0.02365
	Nederland	-0.02415
	Zweden	0.03875***
F	7.676	
Sig.	0.000	

Tabel 25: Games-Howell toets met geweld op de werkvloer (index) als afhankelijke variabele
* $p < 0,10$ ** $p < 0,05$ *** $p < 0,01$

Uit tabel 25 blijkt dat er sprake is van een significant verschil tussen de landen. Omdat de varianties niet gelijk zijn, is er gekozen voor een Games-Howell posthoc toets die inzichtelijk maakt tussen welke landen de significante verschillen waar te nemen zijn. Uit de toets blijkt dat in Nederland

significant meer geweld op de werkvloer voorkomt dan in Duitsland én in Zweden. Daarnaast komt er in het Verenigd Koninkrijk significant meer geweld voor op de werkvloer dan in Zweden.

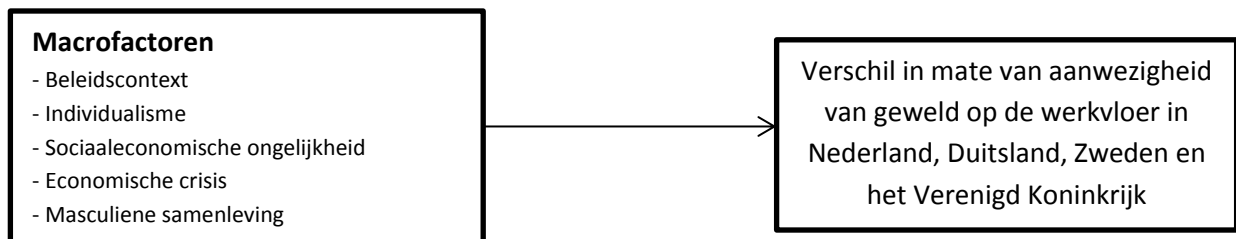
Ik wil verklaren waarom in Nederland de aanwezigheid van geweld op de werkvloer significant hoger is dan in Duitsland en Zweden en ook waarom er tussen het Verenigd Koninkrijk en Zweden significante verschillen waar te nemen zijn. In de volgende paragraaf zal gepoogd worden deze verschillen te verklaren door middel van diverse analyses.

4.2 Analyse secundaire en kwantitatieve data

De in het theoretisch kader opgestelde veronderstellingen, zullen in de volgende sub paragrafen geprobeerd beantwoord te worden met zowel de secundaire data als de kwantitatieve data.

4.2.1 Macroniveau

Uit paragraaf 4.1 is gebleken dat de verschillen tussen Nederland en Duitsland, Nederland en Zweden en het Verenigd Koninkrijk en Zweden significant zijn. Zijn deze verschillen te verklaren door factoren op landniveau, te weten de beleidscontext, individualisme, sociaal economische ongelijkheid, de economische crisis en de mate van masculiniteit?



4.2.1.1 Beleidscontext

Voordat we ingaan op de analyse van de beleidscontext in de vier landen, wordt allereerst de Europese beleidscontext geschetst waar alle Europese landen zich aan dienen te houden.

Europese beleidscontext

Er bestaat geen internationale afspraak of richtlijn voor het bestrijden van geweld en agressie op de werkvloer. In 2007 – en 2010 – is er wel een Raamovereenkomst (2010) over intimidatie en geweld op het werk door de Europese sociale partners¹⁰ afgesloten. Daarnaast bestaat er een Europese richtlijn die indirect betrekking heeft op agressie en geweld op de werkvloer, namelijk de “Kaderrichtlijn veiligheid en gezondheid van werknemers op het werk” uit 1989 (89/391/EEG).

Kaderrichtlijn 89/391/EEG	Raamovereenkomst Europese sociale partners
De richtlijn legt werkgevers en werknemers verplichtingen op met als doel om het aantal beroepsongevallen en beroepsziekten te verminderen. Het bevat een aantal basisregels om de gezondheid en veiligheid van werknemers te beschermen. De opgestelde maatregelen hebben met name tot doel de risicofactoren voor beroepsziekten en –ongevallen uit de weg	Het doel van de overeenkomst is bewustzijn en begrip creëren bij werkgevers, werknemers en hun vertegenwoordigers over het onderwerp agressie en geweld op de werkvloer. Daarnaast heeft het tot doel om een kader te bieden om problemen van agressie en geweld op de werkplek te herkennen en aan te pakken (Commission of the European Communities,

¹⁰ Europees Verbond van Vakverenigingen (EVV), de Europese Federatie van Ondernemingen (BUSINESSEUROPE), de European Association of Craft, Small and Medium-sized Enterprises (UEAPME) en de European Centre of Employers and Enterprises providing Public Services (CEEP) (Commission of the European Communities, 2007).

te ruimen. De kaderrichtlijn dient aangevuld te worden met sectorale richtlijnen (Europa.EU, 2015). De lidstaten van de EU moeten de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat deze richtlijn toegepast kan worden. Daarnaast moeten zij voldoende controle en toezicht verzorgen (Richtlijn 89/391/EEG, artikel 4).

2007: 5). Wanneer er sprake is van intimidatie en/of geweld, dan zullen tegen de dader(s) passende maatregelen worden genomen, dit kan variëren van een disciplinaire maatregelen tot ontslag. Slachtoffers worden bijgestaan (Commission of the European Communities, 2007: 5).

Tabel 26: Europese beleidscontext omtrent agressie en geweld op de werkvloer

De Kaderrichtlijn 89/391/EEG is te beschouwen als een soort Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) op Europees niveau. De Europese lidstaten moeten de voorschriften uit deze richtlijn overnemen in hun nationale wetgeving. Een van de belangrijkste voorschriften is dat de werkgever arbeidsrisico's moet identificeren, aanwezigheid en verminderen. Ondanks dat in de richtlijn geen verwijzing opgenomen is naar het arbeidsrisico agressie en geweld, plaatsen de meeste Europese lidstaten het bestrijden daarvan binnen het kader van arbeidsomstandigheden (wet- en regelgeving) (Kerckhaert & De Ruig, 2010). Om het beleid tegen agressie en geweld op het werk in de juiste context te plaatsen, is het van belang de Arbowetgeving van de vier onderzochte landen te beschrijven. Tabel 27 maakt de verschillen en overeenkomsten met betrekking tot de beleidscontext van de vier landen inzichtelijk. De plussen en minnen geven de aan- of afwezigheid van de beleidsdimensie aan.

	NL	DU	VK	ZW
Naam arbeidswetgeving	Arbeids-omstandigheden wet	Arbeitsschutzgesetz	Health and Safety at work Act	Arbeitsmiljölagen
Nieuwste versie wet	2007	2013	2011	2014
Nationale wetgeving arbeidsomstandigheden				
Wetgeving beschikbaar	+	+	+	+
Specifiek aandacht voor workplace violence	+	-	-	-
Voldoet aan Kaderrichtlijn	+	+	+	+
Invulling en uitvoer arbeidsomstandighedenbeleid				
Door individuele werkgevers	+	-	-	+
Invloed van lokale autoriteiten	-	-	+	-
Invloed van sociale partners	+	-	+	+
Invloed van ongevallen-verzekeringsinstellingen	-	+	-	-
Inhoud arbeidsomstandighedenbeleid				
Werkgever verantwoordelijk voor veiligheid en gezondheid van werknemers	+	+	+	+
Primaire verantwoordelijkheid bij werkgever en werknemer	+	+	+	+
Handhaving arbeidsomstandighedenbeleid				
Sprake van handhaving naleving	+	+	+	+
Werkgever is bij handelingen in strijd met de wet strafrechtelijk te vervolgen	+	+	+	+
Concrete voorschriften voor preventie van agressie en geweld	-	-	+	-

Tabel 27: Beleidscontext in Nederland, Duitsland, Verenigd Koninkrijk en Zweden

Nationale wetgeving arbeidsomstandigheden

Uit tabel 27 blijkt dat alle vier de landen beschikken over nationale wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden welke voldoen aan de Richtlijn 89/391/EEG. Alleen in de Nederlandse Arbowet wordt specifiek gesproken over psychosociale arbeidsbelasting. Dit staat in relatie tot artikel 3.2 waar staat beschreven dat de werkgever, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid voert gericht op het aanwezigheid en indien dat niet mogelijk is het beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Onder psychosociale arbeidsbelasting worden factoren in de arbeidssituatie verstaan die stress veroorzaken (Arbeidsinspectie, 2007). Omdat in Nederland specifiek aandacht wordt geschonken aan psychosociale arbeidsbelasting, kan dit duiden op de dimensie van radicaliteit. Deze specifieke benoeming zorgt er namelijk voor, dat het probleem steeds dichterbij de wortel aangepakt kan worden. Door het probleem te benoemen, wordt aan de werkgever gesignaleerd dat hij de mogelijkheid heeft om in te grijpen (Vettenburg et al., 2003).

Invulling en uitvoer arbeidsomstandighedenbeleid

We zien dat in Nederland en Zweden de invulling en uitvoer van het beleid ligt bij de individuele werkgever, dus op bedrijfsniveau, maar wel met invloed van sociale partners, zoals vakbonden en brancheorganisaties (OSHA, 2015). Vooral in Zweden is er een belangrijke rol weggelegd voor de sociale partners (Kerckhaert & De Ruig, 2010). In het Verenigd Koninkrijk zien we dat de Health and Safety Executive (HSE) regels maakt om de gezondheid, veiligheid en het welzijn van werknemers en het publiek te verzekeren en daarnaast maakt de HSE ook kaders voor beleid en maatregelen die werkgevers moeten nemen. Deze kaders worden gebruikt voor het beleid op sectorniveau en wordt gemaakt door de sociale partners van de verschillende sectoren in samenspraak met de Health and Safety Executive (Kerckhaert & De Ruig, 2010). Daarnaast hebben ook de lokale autoriteiten het in het Verenigd Koninkrijk voor het zeggen. In Duitsland is er sprake van een grote invloed voor de ongevalverzekeraars. De sociale partners maken het mogelijk om de stem van hun achterban te laten weerklanken, dit kan dan ook duiden op de dimensie van participatie. Op een niet rechtstreekse wijze is het mogelijk om de mening van de doelgroep door te laten sijpelen. De sociale partners komen op voor hun eigen doelgroep, dit kan ertoe leiden dat het democratisch karakter in het geding komt, omdat er groepen buiten kunnen worden gesloten (Vettenburg et al., 2003).

Inhoud arbeidsomstandighedenbeleid

In alle vier de landen is de werkgever verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving voor de werknemer; de werkgever is verplicht een beschermingsniveau voor de werknemer te realiseren. In Nederland is de werkgever primair verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van werknemers (Arbeidsinspectie, 2007). In Duitsland staat in artikel 3.1 van het *Arbeitsschutzgesetz* beschreven dat de werknemer verplicht is om de nodige arbeidsveiligheidsmaatregelen te nemen die rekening houden met de omstandigheden die invloed hebben op de veiligheid en gezondheid van de werknemers op het werk. De werkgever moet er naar streven om de veiligheid en gezondheid van de werknemers te verbeteren (ArbSchG, 2013). In het Verenigd Koninkrijk bepaalt Sectie 2 van de "Health and Safety at Work Act" dat het de plicht is van elke werkgever om de gezondheid, de veiligheid en het welzijn op het werk te waarborgen (Health and Safety at Work etc. Act, 1974). Ook in de Arbetsmiljölagen van Zweden staat beschreven dat de werkgever verplicht is om te zorgen voor een veilige en gezonde werkomgeving (Kerckhaert & De Ruig, 2010). Daarnaast ligt in alle vier de landen de primaire verantwoordelijkheid voor de inhoud van het beleidsstuk bij werkgever en werknemer. Het is helaas niet mogelijk om te analyseren of in deze beleidsstukken de dimensie van integraliteit terug komt, omdat deze stukken op organisatieniveau uitgewerkt worden.

Handhaving arbeidsomstandighedenbeleid

In alle vier de landen is er sprake van een instantie die verantwoordelijk is voor de handhaving van de wet en ook controles uitvoert. De Arbeidsinspectie houdt in Nederland toezicht op het naleven van de Arbowet (Arbeidsinspectie, 2007). In Duitsland houdt de inspectie van de betreffende ongevallenverzekeringsmaatschappij toezicht op de naleving van de voorschriften ter voorkoming van ongevallen (Kerckhaert & De Ruig, 2010). De Health and Safety Executive in het Verenigd Koninkrijk heeft wettelijke verantwoordelijkheden voor de handhaving van de wetten inzake gezondheid en veiligheid. Daarnaast spelen ook de lokale overheden een rol in de handhaving van de Arbowet (Kerckhaert & De Ruig, 2010). In Zweden is de handhaving en toezicht op de wet in handen van de inspecteurs van de Arbetsmiljöverket (de Zweedse inspectie). De inspecteurs controleren individuele werkgevers aan de hand van hun opgestelde richtlijnen (Kerckhaert & De Ruig, 2010). In alle vier de landen is bij het niet naleven van het arbeidsomstandighedenbeleid de werkgever in overtreding met de wet en is de werkgever strafrechtelijk te vervolgen. Enkel in het Verenigd Koninkrijk zijn er concrete voorschriften voor preventie van agressie en geweld opgesteld. In dit geval is er geen sprake van een offensieve aanpak, maar een defensieve aanpak, omdat de actie erop gericht is om bepaalde onwenselijke handelingen onmogelijk te maken of te ontraden. Er is in de vier landen dus geen sprake van de dimensie van maximale offensiviteit. Dit wordt ook bevestigd door de literatuur. Uit de literatuur blijkt dat de dimensie van radicaliteit en offensiviteit samenhangt, dit houdt in dat wanneer men de voorwaarden creëert om een problematiek op te pakken (radicaliteit), er zich meer mogelijkheden openen om offensiever te werken (Vettenburg et al., 2003: 535).

Kortom, op basis van deze informatie kan gesteld worden dat er overeenkomsten en verschillen bestaan tussen de beleidscontext van de landen. Uit de gegevens blijkt dat er in geen van de landen sprake is van wenselijke preventie. In Zweden, het Verenigd Koninkrijk en Nederland ligt er een accent op participatie. In Nederland ligt er daarnaast ook nog een accent op radicaliteit. Echter, het lijkt erop dat er sprake is van omgekeerde causaliteit; er komt meer beleid, omdat het probleem groter wordt. Van wenselijke preventie is in dit geval dus nauwelijks sprake. Uit de gegeven van tabel 27 blijkt dat, op een aantal accentverschillen na, de beleidscontext overeenkomsten omvat. Het lijkt erop dat de beleidscontext op zichzelf niet het verschil in aanwezigheid van geweld op de werkvloer in de vier landen kan verklaren, om het verschil toch te kunnen verklaren zal in de volgende sub paragraaf aandacht geschonken worden aan de overige macrofactoren.

4.2.1.2 Overige macrofactoren

Hieronder bespreek ik de overige macrofactoren, welke weergegeven zijn in tabel 28¹¹.

	IDV score	IHDI score	MAS score	Economische crisis ¹²		
				Ranking	Werkloosheid*	BBP**
Nederland	80	1.172	14	9	0.80	0.08
Duitsland	67	1.182	66	2	-2.80	0.78
Zweden	71	1.190	5	6	1.40	1.16
Verenigd Koninkrijk	89	1.232	66	16	2.70	-0.52

Tabel 28: De mate van individualisme, sociaaleconomische ongelijkheid, masculinity en de omvang van het economische effect van de crisis in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk *Verandering in Werkloosheid ** Groei van het BBP.

¹¹ Zie bijlage II voor het volledige Europese overzicht.

¹² Classificatie omvang van het economische effect: Duitsland is het zwakst getroffen, Zweden is zwak getroffen, Nederland is relatief zwak getroffen en het Verenigd Koninkrijk is relatief sterk getroffen.

Uit de Games-Howell toets is gebleken dat er in Nederland significant meer geweld op de werkvloer aanwezig is dan in Duitsland en in Zweden. In het Verenigd Koninkrijk is er significant meer geweld op de werkvloer aanwezig dan in Zweden. Hoe kom het dat deze landen significant verschillen op de afhankelijke variabele?

We zien dat Nederland hoog scoort op de mate van individualisme (80 uit 100). Op basis van de literatuur verwacht ik dat naarmate een land meer individualistisch is, er meer sprake is van geweld op de werkvloer. Uit de literatuur blijkt namelijk dat op crimineel geweld vooral een zwakke binding met kleine groepen, zoals het gezin, school en werk, van invloed is. Dus bij een individualistische samenleving, zal er mee sprake zijn van geweld op de werkvloer (Hoogerwerf, 1996: 77). Ik verwacht dan ook dat in Nederland in vergelijking met Duitsland en Zweden de hoogste IDV score gemeten wordt. We zien dat de alle vier de landen hoog scoren op de mate van individualisme. Uit de IDV score blijkt dat Nederland (80) individualistischer is dan Zweden (71) en Duitsland (67). In het Verenigd Koninkrijk wordt de hoogste IDV score van heel Europa gemeten (89 uit 100), in vergelijking met Zweden (71) scoort het Verenigd Koninkrijk dan ook hoger. De veronderstelling dat naarmate een land hoger scoort op de mate van individualisme er meer sprake is van geweld op de werkvloer, lijkt bevestigd.

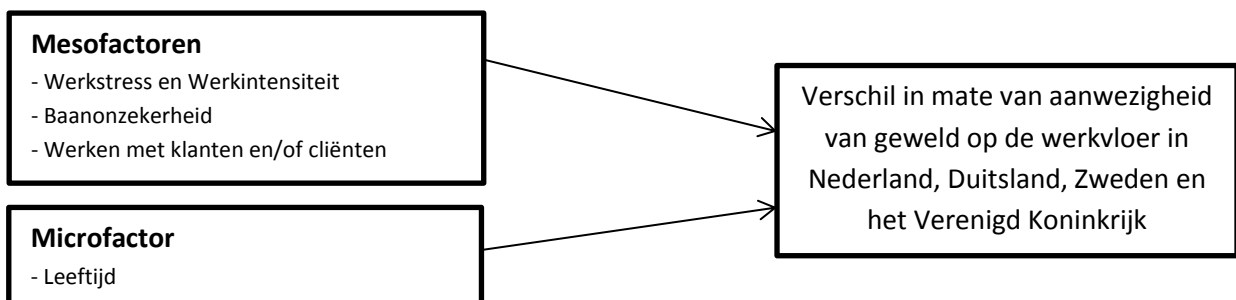
De sociaaleconomische ongelijkheid in een land is een mogelijke verklaring voor de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Op basis van de literatuur verwacht ik namelijk dat naarmate er in een land meer sprake is van sociaaleconomische ongelijkheid, er meer sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Uit de literatuur komt naar voren dat de kans op geweld groter is naarmate de verschillen in machts-, inkomens- of andere posities in de samenleving groter zijn of als groter ervaren worden (Hoogerwerf, 1996: 67). Alle vier de IHDI scores duiden op samenlevingen met weinig sociaaleconomische ongelijkheid, de verschillen tussen de landen zijn niet heel erg groot. De laagste IHDI score van Europa wordt gemeten in Nederland (1.172 uit 2.0). De mate van sociaaleconomische ongelijkheid in Nederland is lager dan in Duitsland (1.182) en Zweden (1.190). In het Verenigd Koninkrijk (1.232) wordt daarentegen wel hoger gescoord dan in Zweden (1.190). De veronderstelling dat naarmate een land hoger scoort op de mate van sociaaleconomische ongelijkheid er meer sprake is van geweld op de werkvloer, lijkt verworpen.

De mate van masculiniteit in een samenleving gaat in op de gemeenschappelijke cultuur van een land. Uit de literatuur blijkt dat in masculiene samenlevingen mannen geacht worden om assertief en hard te zijn en daarnaast zijn zij gericht op (materieel) succes. Feminiteit staat juist voor een samenleving waarin zowel mannen als vrouwen worden geacht onder omstandigheden bescheiden en teder te zijn (Korsten, datum onbekend). Het is te verwachten dat in een masculiene samenleving mensen niet aangeven dat zij te maken hebben met geweld op de werkvloer, omdat dit niet past in het succesvolle plaatje. Nederland scoort laag op de MAS score (14 uit 100). Nederland scoort lager dan Duitsland (66), maar hoger dan Zweden (5); waar de laagste Europese MAS waarde gemeten wordt. Het Verenigd Koninkrijk (66 uit 100) scoort hoger dan Zweden (5). Je zou verwachten dat in Zweden meer melding gemaakt wordt van geweld op de werkvloer en in het Verenigd Koninkrijk minder melding, maar wellicht is de daadwerkelijke aanwezigheid van geweld op de werkvloer in de landen lager. De veronderstelling dat naarmate er meer sprake is van een masculiene samenleving er minder sprake is van het melden van geweld, komt dus niet overeen en lijkt verworpen.

Ook de omvang van het economische effect van de crisis in de vier landen kan van invloed zijn op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Ik verwacht dat wanneer een land hard getroffen is door de economische crisis, er meer sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Uit de literatuur blijkt namelijk dat hoewel niet ieder land hetzelfde niveau van economische neergang of mate van financiële problemen ervaren heeft, de crisis gevolgen heeft gehad voor de algehele Europese arbeidsomstandigheden (Eurofound, 2013a: 2). Een mogelijke verklaring voor meer geweld op de werkvloer is dat de crisis harder is toegeslagen in Nederland dan in Duitsland en Zweden. Uit de gegevens blijkt dat Nederland relatief zwak (ranking 9) getroffen is door de economische crisis. Dit houdt in dat Nederland harder getroffen is dan Zweden die zwak getroffen is (ranking 6) en Duitsland die het zwakst (ranking 2) getroffen is. Het Verenigd Koninkrijk is relatief sterk getroffen (ranking 16) en is daardoor harder getroffen dan Zweden (6). Op basis van deze gegevens lijkt de crisis bij te dragen en lijkt er een samenhang te zijn dat naarmate een land harder getroffen is door de economische crisis er meer sprake is van geweld op de werkvloer, de veronderstelling lijkt te zijn bevestigd.

Uit de bovenstaande analyse lijkt in de macrocontext de mate van individualisme en de omvang van het economische effect in de vier landen van invloed te zijn op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Hoe zit het met de verklaringen op meso- en microniveau?

4.2.2 Meso- en microniveau



Zijn de verschillen tussen landen te verklaren door factoren op microniveau, leeftijd, en mesoniveau, te weten werken met klanten en/of cliënten, baanonzekerheid, werkstress en werkintensiteit? Allereerst worden van zowel de vier te onderzoeken landen afzonderlijk als voor de vier landen in totaal de gemiddelden en standaarddeviaties per variabele weergegeven in tabel 29. Tabel 30 geeft vervolgens de onderlinge correlaties tussen de verschillende variabelen weer.

	NL		DU		ZW		VK		Totaal	
	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
Opleidingsniveau	3.52	1.319	2.81	1.282	3.91	1.184	3.01	1.358	3.18	1.358
Man	53.1%		52.4%		47.0%		47.2%		50.1%	
Leeftijd	44.03	12.433	42.17	12.102	47.31	12.048	42.19	12.992	43.39	12.547
Dienstverlenende sector	62.7%		55.4%		71.6%		68.6%		63.1%	
Baanonzekerheid	1.97	1.103	1.95	1.103	2.06	1.320	1.98	1.119	1.98	1.150
Werkintensiteit	3.46	1.617	3.90	1.733	3.99	1.618	3.40	1.903	3.70	1.761
Werkstress	2.52	1.001	3.14	.939	3.05	.957	2.78	1.248	2.92	1.072

Tabel 29: Beschrijvende statistiek meso- en microvariabelen

Voor alle variabelen uit tabel 29 geldt dat het bereik loopt van laag naar hoog¹³. Het opleidingsniveau van de respondenten in de vier landen totaal is gemiddeld 3.18 op een schaal van 0 tot 6. Zweden scoort het hoogst en ook Nederland scoort boven het gemiddelde. Duitsland heeft het laagste opleidingsniveaugemiddelde en ook het Verenigd Koninkrijk scoort onder gemiddeld. In totaal heeft 50.1% mannen de survey ingevuld. In Nederland en Duitsland hebben bovengemiddeld veel mannen de survey ingevuld, in Zweden en het Verenigd Koninkrijk hebben daarentegen minder mannen dan gemiddeld de survey ingevuld. De gemiddelde leeftijd is 43.39 jaar in het totaal van de vier landen. In Zweden ligt de gemiddelde leeftijd het hoogst en ook Nederland scoort boven het gemiddelde. In Duitsland ligt de gemiddelde leeftijd van de respondenten het laagst en ook het Verenigd Koninkrijk scoort onder het gemiddelde. 63.1% van de respondenten die de survey hebben ingevuld in de vier landen totaal is werkzaam in de dienstverlenende sector. Zweden omvat het hoogste percentage van respondenten die werkzaam zijn in dienstverlenende sectoren gevolgd door het Verenigd Koninkrijk. Duitsland heeft het laagste percentage van respondenten die werkzaam zijn in dienstverlenende sectoren en ook Nederland valt net onder het gemiddelde.

Het gemiddelde van baanonzekerheid in de vier landen totaal ligt op 1.98 op een schaal van 1 tot 5. De hoogste ervaren baanonzekerheid is in Zweden. Op het gemiddelde ligt het Verenigd Koninkrijk en net onder het gemiddelde Nederland. In Duitsland wordt de laagste baanonzekerheid gemeten. Werkintensiteit heeft een totaal gemiddelde van 3.70 op een schaal van 1 tot 7. Zweden scoort het hoogst op werkintensiteit, gevolgd door Duitsland. Het Verenigd Koninkrijk scoort het laagst op de werkintensiteit en ook Nederland scoort onder gemiddeld. Het totale gemiddelde van werkstress voor de vier landen is 2.92 op een schaal van 1 tot 5. De hoogste mate van werkstress wordt gemeten in Duitsland, gevolgd door Zweden. De laagste mate van werkstress wordt gemeten in Nederland en ook het Verenigd Koninkrijk scoort onder het gemiddelde.

Tabel 30 geeft de onderlinge correlaties tussen de verschillende individuele variabelen weer. Uit de tabel blijkt dat alle onafhankelijke variabelen en Nederland en Zweden significant samenhangen met de afhankelijke variabele. De richting in de veronderstellingen die uit de theorie voortgevloeid zijn, worden op het eerste gezicht door deze tabel bevestigd. Er bestaat een positieve significant samenhang tussen werkstress en geweld. Dit houdt in dat hoe meer werkstress er is, hoe meer er sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Ook bestaat er een positieve significant samenhang tussen werkintensiteit en geweld. Dus hoe meer werkintensiteit er is, hoe meer er sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Er bestaat ook een positieve significant samenhang tussen baanonzekerheid en geweld. Dus hoe meer baanonzekerheid er is, hoe meer er sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Uit de tabel blijkt ook dat het werken in een dienstverlenende sector een positieve significant samenhang heeft met geweld. Dus hoe meer mensen werken in dienstverlenende sectoren, hoe meer er sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Leeftijd heeft een negatieve significant samenhang met geweld. Dus hoe jonger de werknemer, hoe meer sprake er is van geweld op de werkvloer. Deze uitkomsten komen overeen met de opgestelde hypothesen. Ook het geslacht heeft een negatief significant samenhang met geweld, dit houdt in dat er bij vrouwen meer sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Het opleidingsniveau heeft daarentegen een positieve significant samenhang. Dus hoe hoger het opleidingsniveau, het meer er sprake zal zijn van geweld op de werkvloer. Uit tabel 30 blijkt dat er geen sprake is van multicollineariteit, dit houdt in dat er geen correlaties zijn boven de 0,80 (Field, 2005: 175).

¹³ Zie voor de volledige invulling van het bereik hoofdstuk 3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 Geweld op de werkvloer	-											
2 Werkstress	.165**	-										
	.000											
3 Werkintensiteit	.072**	.380**	-									
	.000	.000										
4 Baanonzekerheid	.105**	.051**	.086**	-								
	.000	.000	.000									
5 Dienstverlenende sector	.078**	.068**	-.030*	-.041**	-							
	.000	.000	.027	.003								
6 Leeftijd	-.039**	-.057**	-.092**	-.041**	.035**	-						
	.003	.000	.000	.003	.009							
7 Man	-.055**	-.012	.061**	.000	-.238**	.043**	-					
	.000	.361	.000	.992	.000	.001						
8 Opleidingsniveau	.039**	.109**	.027*	-.038**	.217**	.013	-.009	-				
	.003	.000	.042	.005	.000	.312	.495					
9 Nederland	.033*	-.170**	-.065**	-.003	-.004	.024	.028*	.116**	-			
	.014	.000	.000	.813	.765	.071	.037	.000				
10 Duitsland	-.015	.162**	.089**	-.019	-.124**	-.075**	.034**	-.213**	-.358**	-		
	.268	.000	.000	.169	.000	.000	.009	.000	.000			
11 Zweden	-.031*	.057**	.076**	.031*	.082**	.142**	-.029*	.246**	-.214**	-.355**	-	
	.017	.000	.000	.025	.000	.000	.030	.000	.000	.000		
12 Verenigd Koninkrijk	.015	-.078**	-.105**	-.004	.069**	-.059**	-.036**	-.079**	-.286**	-.474**	-.284**	-
	.263	.000	.000	.787	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000	

Tabel 30: Correlatietabel * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$

Voor de beantwoording van de veronderstellingen gericht op meso- en microfactoren, wordt gebruik gemaakt van de logistische regressietoets. De uitkomsten van de toets staan weergegeven in tabel 31. Het eerste model omvat de controle- en de microvariabelen. Stapsgewijs worden vervolgens in model twee de mesovariabelen toegevoegd. In model 3 worden tenslotte ook de drie landen toegevoegd (macrocontext).

	Model 1	Model 2	Model 3
(Constante)	-2.225***	-4.081***	-4.063***
Opleidingsniveau	0.116***	0.050	0.059
Man	-0.433***	-0.010**	-0.008*
Leeftijd	-0.011***	-0.362***	-0.379***
Dienstverlenende sector		0.620***	0.606***
Baanonzekerheid		0.403***	0.384***
Werkintensiteit		0.193	0.261
Werkstress		1.266***	1.380***
Duitsland			-0.336**
Zweden			-0.701***
Verenigd Koninkrijk			-0.133
Nederlands (referentie)			
Nagelkerke R ²	0.015	0.049	0.057

Tabel 31: Logistische regressietoets * $p < 0,10$ ** $p < 0,05$ *** $p < 0,01$

Uit model 1 blijkt dat de controlevariabelen opleidingsniveau en geslacht significant zijn. Opleidingsniveau heeft een positief significant verband, dat houdt in dat hoe hoger het opleidingsniveau is, hoe groter de kans is op geweld op de werkvloer. Geslacht heeft een negatief significant verband, dat houdt in dat vrouwen meer kans hebben op geweld op de werkvloer dan mannen. De microvariabele leeftijd heeft een negatief significant verband, dit houdt in dat hoe jonger je bent, hoe meer kans je hebt op geweld op de werkvloer. De Nagelkerke R² (0,015) duidt op een niet erg sterke samenhang van rapporteren van geweld op de werkvloer met de toegevoegde variabelen.

In model 2 neemt de Nagelkerke R² (0,049) iets toe, wat verklaard kan worden doordat er meer variabelen aan het model toegevoegd zijn. Desalniettemin is de samenhang nog niet erg sterk. We zien dat het effect van het opleidingsniveau verdwijnt als de mesovariabelen toegevoegd worden. Het werken in een dienstverlenende sector heeft een positief significant verband. Dit houdt in dat hoe meer men werkt met klanten of cliënten, hoe meer kans er is op geweld op de werkvloer. Baanonzekerheid heeft ook een positief significant verband, dit houdt in dat hoe meer baanonzekerheid er wordt ervaren, hoe meer kans er is op geweld op de werkvloer. Werkintensiteit heeft geen significant verband. Werkstress daarentegen heeft een positief significant verband, dat houdt in dat hoe meer werkstress er is, hoe meer kans er is op het rapporteren van geweld op de werkvloer.

In model 3 neem de Nagelkerke R² (0,057) weer iets toe in vergelijking met model 1 en 2. Dit kan wederom verklaard worden doordat er meer variabelen aan het model toegevoegd zijn. Wederom duidt het een niet op een erg sterke samenhang van rapporteren van geweld op de werkvloer met de toegevoegde variabelen. In model 3 zijn de landen Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk toegevoegd. We zien dat de landencontext ertoe doet; de rest van de verbanden blijft staan. Alleen

Duitsland en Zweden hebben een significant effect en beiden hebben zij een negatief significant verband. Dit houdt in dat als je Duits bent, je minder kans hebt op geweld op de werkvloer dan een Nederlander. Dit geldt ook voor Zweden. Als je Zweeds bent, dan heb je minder kans op geweld op de werkvloer dan een Nederlander. Dit significantie effect zagen we al eerder terug in tabel 25, waar ook naar voren kwam dat in Nederland significant meer geweld op de werkvloer voorkomt dan in Duitsland én in Zweden.

Op basis van de bovenstaande analyses is het mogelijk om de veronderstellingen die uit het theoretisch kader voortgevloeid zijn aan te nemen of te verwerpen. Tabel 32 vat de uitkomsten van de veronderstellingen samen.

	Veronderstelling	Uitkomst
	Microniveau	
1	Naarmate er in een land meer jonge werknemers werkzaam zijn, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.	Aangenomen
	Mesoniveau	
2	Naarmate er in een land meer sprake is van werkzaamheden met klanten en cliënten, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.	Aangenomen
3	Naarmate er in een land meer sprake is van baanonzekerheid, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.	Aangenomen
4	Naarmate er in een land meer sprake is van werkintensiteit, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.	Verworpen
5	Naarmate er in een land meer sprake is van werkstress, zal er meer sprake zijn van geweld op de werkvloer.	Aangenomen

Tabel 32: Samenvatting van de uitkomst van de veronderstellingen

4.3 Sub conclusie analyse secundaire en kwantitatieve data

Uit dit hoofdstuk is naar voren gekomen dat Nederland, in vergelijking met de overige drie landen, het hoogste scoort op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. In Nederland komt significant meer geweld op de werkvloer voor dan in Duitsland én in Zweden. In het Verenigd Koninkrijk komt er significant meer geweld voor op de werkvloer dan in Zweden. Tussen Nederland en het Verenigd Koninkrijk is geen significant verschil aangetoond. Hoe zijn deze significante verschillen te verklaren?

Uit de logistische regressietoets is naar voren gekomen dat variabelen op zowel micro- als mesoniveau ertoe doen. We zien dat leeftijd en klantcontact van invloed zijn op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Daarnaast hangen stress en baanonzekerheid ook samen met geweld op de werkvloer. Geweld op de werkvloer lijkt dus voort te komen uit situaties die onzeker en onvoorspelbaar (klantcontact) zijn. Dit kan ook als verklaring dienen dat werkintensiteit geen significante relatie kent, deze variabele legt niet de nadruk op stress en onzekerheid, maar juist op de werkdruk en het tempo van het werk. Uit de logistische regressietoets blijkt ook dat de landencontext ertoe doet.

De macroanalyse suggereert tevens dat de mate van individualisme in een land en de mate waarin een land getroffen is door de economische crisis relevant is voor de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. De economische crisis brengt veel stress en onzekerheid met zich mee, en de meso-analyse laat zien dat dit kan leiden tot meer geweld op de werkvloer. De beleidscontext daarentegen lijkt geen rol te spelen. Het lijkt erop dat het beleid juist is opgesteld als antwoord op geweld op de werkvloer, dan dat het is opgesteld om het probleem in eerste instantie te voorkomen. In alle vier de

landen wordt er dan ook niet voldaan aan de dimensies van wenselijke preventie. De macroanalyse laat zien dat de beleidscontext in de vier landen vooral overeenkomsten bevat, maar dat er accentverschillen bestaan in de invulling en handhaving van het beleid.

De sociaaleconomische ongelijkheid lijkt in deze vier landen het verschil in aanwezigheid van geweld op de werkvloer niet te kunnen verklaren, de veronderstelling dat de sociaaleconomische ongelijkheid in een land kan bijdragen aan geweld wordt dan ook verworpen. De verschillen tussen de vier landen zijn klein, dit is niet vreemd omdat de landen op elkaar lijken gegeven hun typen verzorgingsstaten. Aan de hand van de welvaartstypologie van Esping-Anderson (1990;1999) kan duidelijk gemaakt worden waarom de landen weinig verschil laten zien op deze indicator, met uitzondering van het Verenigd Koninkrijk. Het Verenigd Koninkrijk is een liberaal welvaartsregime waar sprake is van een aanzienlijke mate van sociale ongelijkheid en segregatie tussen de welvarende niet-gebruikers van welvaartsstaatsvoorzieningen enerzijds en de minderbegoede populatie die van deze voorzieningen afhankelijk zijn anderzijds (Pierson, 1994). Het liberale verzorgingsregime leidt volgens Esping-Anderson (1990: 65) tot een groep aan de onderkant van de samenleving die afhangt van bijstand; een middenklasse die is toegewezen op sociale verzekeringen; en een geprivilegieerde groep die belangrijke voorzieningen verkrijgt via de markt (Andries, 1997: 5). Het Verenigd Koninkrijk scoort hoger op sociaaleconomische ongelijkheid dan Zweden; een sociaal democratische welvaartstaat gericht op verschillen tussen groepen burgers tegen te gaan (Andries, 1997: 6). Nederland wordt door Esping-Anderson (1999) gezien als een hybride welvaartsstaat, omdat het gezien wordt als mengvorm van de conservatieve en de sociaaldemocratische welvaartstaat. Nederland wordt gezien als conservatief, omdat een groot deel van de sociale zekerheid gefinancierd wordt door premies (voornamelijk betaald door werkenden). Overeenkomsten met sociaaldemocratische welvaartstaten zijn de hoogte van vervangingsratio's bij werkloosheid (Wildeboer Schut e.a., 2000). Duitsland is een conservatieve welvaartstaat. Het tegengaan van sociale ongelijkheid is gericht op het handhaven van traditionele verschillen naar leeftijd, geslacht en beroepsstatus. Esping-Anderson maakt dan ook een onderscheid tussen insiders (werkenden) en outsiders (niet-werkenden: vrouwen, jongeren, ouderen en gehandicapten). De collectieve onderhandelingen tussen werknemers en werkgevers zijn volledig gericht op het belang van de werkenden (Andries, 1997: 7).

Ook de veronderstelling van masculiniteit is verworpen. Hierbij moet wel de kanttekening gezet worden dat het gaat om het melden van geweld op de werkvloer, het hoeft dus niet per se iets te zeggen over de daadwerkelijk aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Is hier wel gebruik gemaakt van het juiste meetinstrument? We zien namelijk dat de minste mate van masculiniteit gemeten wordt in Zweden; in Zweden is er voor zowel mannen als vrouwen sprake van "full employment" (Wildeboer Schut e.a., 2000: 15-16). De rechten van de vrouw zijn in deze sociaaldemocratische welvaartsstaat sterk, maar de mate van geweld op de werkvloer is laag. Dur (2009) heeft onderzocht dat vrouwen zich liever richten op teamverband en mannen individueel gericht zijn (Kruijssen, 2009). Dit koppeland aan de theorie van individualisme, zou betekenen dat in een feminiene samenleving, minder geweld op de werkvloer voorkomt.

In de bovenstaande analyses zijn een aantal variabelen meegenomen die voortvloeien uit de literatuur en de gehanteerde dataset. Om op zoek te gaan naar aanvullende verklaringen, ben ik in gesprek gegaan met acht experts. De analyse van deze data is in het volgende hoofdstuk weergegeven.

5. Analyse en resultaten expertinterviews

Dit hoofdstuk presenteert het tweede deel resultaten van het onderzoek.

5.1 Analyse expertinterviews

In tabel 33 zijn de resultaten weergegeven afkomstig uit acht expertinterviews. Sommige experts dragen één verklaring aan, terwijl andere experts meerdere verklaringen aandragen. Om een prioritering aan te brengen, zal ik per verklaring aangeven hoeveel experts de verklaring hebben aangedragen.

Veronderstelling	Aantal experts	Hoofdpijnen
Interpreteren en Rapporteren	Vijf uit acht	Bepaald gedrag wordt door Nederlanders eerder als pestgedrag geïnterpreteerd (gelabeld) dan in andere Europese landen. Jezelf labelen als slachtoffer kan voor bepaalde culturen lastiger zijn (Expert F). Het blijft een moeilijk onderwerp, want het is een ervaring. Iemand die zich gepest voelt, is niet per se gepest (Expert H). Geef je het wel toe? Nederlanders zijn wel vrij eerlijk en direct (Expert D). Directheid kan in verband staan met een lagere meldingsdrempel, Nederlanders uiten zich makkelijker tegen mensen (Expert E). Ook taal en semantiek kan een evidente verklaring zijn, een bepaalde woordkeuze kan een drempel zijn om bevestigd te antwoorden (Expert E). De uitgangspunten zijn niet in ieder onderzoek altijd hetzelfde, waardoor de cijfers ook niet overal hetzelfde zijn. Het gaat hierbij om taal en hoe wordt het gemeten (Expert A).
Economische crisis	Vier uit acht	Zodra mensen zich onveiliger voelen op de werkplek het pestgedrag toe kan nemen. Landen die het economisch moeilijker hebben, hebben een groter risico op meer pestgedrag (Expert B). Het onveilig voelen binnen een organisatie komt vooral voor bij veranderingen binnen een organisatie. In een onveilige situatie zal er bepaald gedrag worden afgedwongen, zoals pesten en intimiderend gedrag (Expert A). Als het economisch moeilijk gaat of als het in een bedrijf slechter gaat, dan zet dat de verhoudingen op scherp (Expert G). Mensen reageren frustratie en agressie af (Expert C).
Bewustwording (Awareness)	Drie uit acht	Zweden is een koploper in het aandacht geven aan de welzijnsaspecten; meer dan in Nederland. In Zweden zal geweld daarom ook minder zijn (Expert H). Nederland is een land waar pesten regelmatig op de agenda staat. De afgelopen jaren krijgt pesten op het werk ook af en toe aandacht via de media. Naarmate er meer over gepraat wordt in een land en er meer bekend is, nemen de cijfers toe (Expert C). Is er sprake van beleidsaandacht, staat het op de politieke agenda, wordt er in de media aandacht aan besteed? (Expert E).
Werkdruk	Drie uit acht	Nederland heeft een hele hoge werkdruk. Werkdruk brengt stress met zich mee en frustratie-agressie en dat reageren mensen op een bepaalde manier op elkaar af (Expert H). Werkdruk is een bekende factor die bij kan dragen aan agressie op het werk. Landen waar de werkdruk hoog is, zou als een extra verklarende factor kunnen zorgen voor agressie (Expert E). Een andere expert zegt juist het tegenovergestelde, pesten komt juist voor bij

		werknemers die te weinig werk hebben en zich gaan vervelen (Expert F).
Hiërarchie en macht	Drie uit acht	In Nederland bestaat ongewenst gedrag voor het grootste gedeelte uit intimidatie. Intimidatie specifiek komt het meeste voor daar waar machtsongelijkheid is (Expert H). De keuze om over te gaan op pestgedrag en agressie heeft bijna altijd te maken met macht. Je hebt verschillende soorten van macht. (1) Je wilt constant machtiger zijn dan anderen. (2) Roddelen of meedoen met iemand negeren, om je eigen positie te beschermen. (3) Macht uit onzekerheid. Je maakt de keuze om de ander in een minder goed daglicht te zetten, zodat jij beter naar voren komt (Expert B). Machtsverschillen kunnen ook voorkomen in een team op basis van sociale klasse en sociale (on)gelijkheid, er kan een boven- en onder positie ingenomen worden (Expert A).
Leeftijd	Drie uit acht	Jongeren zijn agressiever dan ouderen (Expert E). Jongeren kunnen aan de start wat onzeker zijn. Of het idee dat de oudere werknemers worden vervangen door een jongere generatie en dat ze daarom bang zijn dat hun banen ingenomen worden (Expert G). Jongeren lopen meer kans op intimidatie, omdat ze een lagere status hebben in een bedrijf. Oudere die op positie zitten krijgen meer last van frustratieagressie; omdat ze angst hebben uit hun positie gewerkt te worden (Expert H).
Organisatiecultuur	Drie uit acht	Als de werksituatie onvriendelijk is, kan dit sneller pestgedrag veroorzaken. Daarnaast kan de mate waarin een organisatie resources heeft meespelen, weinig resources kan tot frustraties leiden (Expert D). Als een bedrijfscultuur erg aanstuurt op teamwork en teamprestatie, is dit een mindere voedingsbodem voor ongewenst gedrag. Bedrijfsculturen met een sterke hiërarchie, individuele afrekening en individuele prestaties, zijn organisaties waar ongewenst gedrag veel vaker voorkomt (Expert B). Een goede stijl van leidinggeven bij kan dragen aan het afnemen van geweld. Bij niet normstellend gedrag schuift het probleem gewoon op (Expert H).
Wetgeving en beleid	Twee uit acht	In de Nederlandse wetgeving (arbowet) staat dat werkgevers verantwoordelijk zijn voor de gezondheidsrisico's op het werk. In de wet wordt niet duidelijk uitgelegd aan welke eisen het beleid moet voldoen. Verschillen kunnen ontstaan doordat werkgevers vrij zijn om een eigen aanvulling aan het beleid te geven (Expert G). Het is belangrijk om te kijken naar de aandacht in de organisatie zelf. Er staan wel stukken op papier, maar wordt daar ook iets mee gedaan. Het is belangrijk om actief beleid te voeren (Expert H).
Overige verklaringen	Enkele experts	Je ziet een correlatie tussen hoe individualistischer een land, hoe meer geweld er plaats vindt. Het Verenigd Koninkrijk staat daarbij op één, er is sprake van een veel hardere arbeidsmarkt dan in Nederland (Expert E). Je kan ook kijken naar sectorniveau. Een grote verklaring is dat in Duitsland veel meer industrie is dan in Nederland, agressie komt daar minder voor want er is minder sprake van interactie (Expert E). Ten slotte is Zweden de rol van de vrouw veel sterker. In organisaties en teams waar meerdere vrouwen aanwezig zijn, is sneller het belang van de groep aanwezig dan het eigen belang. In Nederland heb je juist mannen die op machtsposities zitten (Expert B).

Tabel 33: Overzicht analyse expertinterviews

Vanuit hun visie hebben de experts een aantal verbeteringen beschreven om geweld op de werkvloer (in Nederland) terug te dringen, welke in tabel 34 weergegeven zijn.

Aanbeveling	Aantal experts	Hoofdpijnen
Rol werkgever en werknemers	Viert uit acht	De werkgever moet echt kijken naar wat er aan de hand is, en zijn werknemer en de situatie serieus moet nemen. De werknemer moet de moed hebben om z'n mond open te doen en het gesprek aan te gaan (Expert A). Het is belangrijk om het bespreekbaar te maken. Bedrijven moeten zich er bewust van zijn dat als er een slachtoffer is, dat er meer aan de hand is. Bijvoorbeeld een negatieve bedrijfscultuur (Expert B). Blijf concreet, begin bij de leidinggevende zelf of bij werknemers zelf door op trainingen te gaan zitten (Expert D). Het is belangrijk om de mindset van het bedrijf te veranderen. Dat je ook snapt dat je niet elkaars leven zuur kan maken (Expert G).
Beleid	Drie uit acht	Het gaat er om wat je met het beleid doet. Als de werkgever niet heel concreet verplicht is bepaalde maatregelen te nemen of grenzen te stellen aan gedrag dan zie je ook dat het zo min mogelijk wordt gedaan (Expert G). Het is belangrijk dat bedrijven, en op het werk, dat mensen daar gezamenlijk een aanpak kiezen en afspreken hoe zij het pesten tegengaan (Expert C). Het beleid nu is vooral curatief. Als er iets mis is, dan kunnen mensen naar een vertrouwenspersoon toegaan. Weinig bedrijven doen aan preventie. Een stapje verder moet zelfs amplitief zijn. Het is belangrijk om "levend beleid" te maken, het aanpassen op de eigen cultuur. Het is belangrijk dat bedrijven er zelf over nadenken (Expert H).
Meetverschillen	Twee uit acht	Een eerste expert geeft aan dat als de zelflabeling methode tot culturele verschillen in het labelen van gedrag als pestgedrag leidt, zou men pesten moeten operationaliseren en vragen naar concreet gedrag i.p.v. een definitie (Expert F). De volgende expert geeft aan dat een echt goede semantische analyse op dit gebied nog nooit gedaan is. Een oplossing zou zijn om een vignetstudie te doen in Europa. Mensen laten scoren wat pesten is. Op die manier kun je goed zicht krijgen op wat pesten nou echt is (Expert E).
Bewustzijn	Twee uit acht	Het is belangrijk om het bewustzijn te vergroten (Expert G). We doen er verstandig aan om te kijken naar de communicatie en feedbackregels. Hoe geven we feedback aan elkaar? (Expert E).

Tabel 34: Overzicht aanbevelingen expertinterviews

5.2 Sub conclusie analyse expertinterviews

Vanuit dit hoofdstuk zijn huidige verklaringen door experts bevestigd en daarnaast ook nieuwe verklaringen aangedragen.

De meeste experts kaarten de mate van interpretatie en rapporteren aan als een verklaring voor het verschil in aanwezigheid van geweld in de vier landen. Deze expertverklaringen bevestigen de complexiteit van het begrip *workplace violence* welke ook in het theoretisch kader beschreven wordt (EU-OSHA, 2010; Eurofound, 2013). Ook wordt door de experts de directheid van de Nederlandse samenleving besproken. Met behulp van de theorie van masculiniteit (Hofstede & Hofstede, 2005) is

ook geprobeerd de gemeenschappelijke identiteit te meten. Echter, uit de macroanalyse lijkt de mate van masculiniteit niet het juiste meetinstrument te zijn om de gemeenschappelijke identiteit aan te duiden. De experts bevestigen indirect deze gedachtegang, omdat volgens de experts de gemeenschappelijke identiteit wél een rol lijkt te spelen. Ook uit de literatuur blijkt dat Nederlanders steeds mondiger worden; Nederlanders zeggen waar het op staat en willen zelf beslissingen maken en verantwoordelijkheid nemen (Cohen, 2002).

We zien de aangedragen redenering over de economische crisis ook terug in de theorie, de economische crisis leidt tot een toename van geweld en agressie op de werkvloer (Eurofound, 2013). De aangedragen redenering dat meer werkstress en baanonzekerheid leidt tot meer geweld op de werkvloer, sluit ook aan bij het theoretisch kader (Eurofound, 2013a: 44) en de macro- en mesoanalyse. Cijfers van het TNO in Nederland bevestigen ook deze redenering. Voor de crisis, in 2006, geeft 10,5% van de respondenten in de NEA aan weleens gepest te zijn door collega's of leidinggevenden (Van den Bossche e.a., 2006). In 2009, hoogtijdagen van de economische crisis, geeft 16,4% van de respondenten in de NEA aan weleens te maken hebben gehad met ongewenste reacties (waaronder pesten) door collega's of leidinggevenden (Koppers e.a., 2009). Vervolgens laten de cijfers van het TNO zien dat na de economische crisis, in 2013, het aantal respondenten dat aangeeft weleens te maken hebben gehad met ongewenste reacties (waaronder pesten) door collega's en respondenten, gedaald is naar 15,2% (Van Zwieten e.a., 2013).

Enkele experts dragen de verklaring aan dat in Nederland een hoge werkdruk is, waardoor er snel sprake zal zijn van stress en frustratie. Eén expert beweert juist het tegenovergestelde, dat pesten voorkomt bij werknemers die te weinig werk hebben en zich gaan vervelen (Expert F). Deze uitspraak correspondeert niet met mijn theoretisch kader; bovendien blijkt uit de micro- en mesoanalyse dat werkdruk (werkintensiteit) geen significant verband kent met geweld op de werkvloer. De experts dragen ook aan dat jongeren meer kans hebben op geweld op de werkvloer, deze redenering sluit aan bij de veronderstelling die voortvloeit uit het theoretisch kader (Arnetz et al., 1996) en wordt ook bevestigd in de microanalyse. Een expert zegt hierover dat jongere werknemers meer kans hebben op het rapporteren van geweld dan ouderen, omdat jongere mensen aan het begin van hun loopbaan wat onzeker kunnen zijn. Daarnaast zijn de oudere werknemers bang vervangen te worden door de jongere generatie (Expert G). Dit sluit aan bij de redenering die in paragraaf 4.3 gemaakt is, dat geweld op de werkvloer voortkomt uit stress en onzekerheid.

Wetgeving is een verklaring die ook meegenomen wordt in dit onderzoek, de daadwerkelijke uitvoering van beleid op de werkvloer, aangedragen door de experts, is dan weer een verklaring die niet eerder mee is genomen. Volgens de experts mist bij de invulling van beleid bepaalde eisen, waardoor werkgevers hun eigen invulling hieraan kunnen geven (Expert G). Ook de uitvoering van het beleid krijgt aandacht. Als er iets op papier staat, wordt er dan ook wel iets mee gedaan? (Expert H). Op basis van de gehanteerde dataset is het echter lastig om de impact van beleid te meten, omdat aan de uitvoering van beleid in de dataset geen aandacht wordt geschonken.

Ook de overige verklaringen (individualisme, sector en geslacht) van de experts bevestigen de verklaringen die voortvloeien uit het theoretisch kader (Hoogerwerf, 1996; EU-OSHA, 2010; Soares et al., 2000) en bevestigd worden in de analyse. Geslacht wordt in dit onderzoek meegenomen als controlevariabele, omdat uit de literatuur blijkt er geen eenduidig patroon wat betreft de invloed van mannen en vrouwen te ontdekken is (Soares et al., 2000).

Uit de expertanalyse komen ook aanvullende verklaringen naar voren die nog niet eerder in het onderzoek benoemd zijn. Het gaat hierbij om bewustwording en aandacht voor het onderwerp. Zo kan er volgens een expert gesteld worden dat hoe meer politieke- en beleidsmatige aandacht er is, hoe hoger de cijfers zijn (Expert C). In vervolgonderzoek zou er eventueel gekeken kunnen worden naar welke campagnes of acties er in een land zijn georganiseerd met betrekking tot de preventie van het probleem. De organisatiecultuur speelt daarnaast een rol. Zo kan een onvriendelijke werksituatie een voedingsbodem zijn voor ongewenst gedrag, maar ook een slechte stijl van leidinggeven werkt geweld op de werkvloer in de hand (Expert B; Expert H). Het al eerder besproken beleid op de werkvloer, dus de invulling en uitvoer van het beleid in een organisatie, kan dienen als een verklarende factor. Deze laatste twee aanvullende verklaringen spelen binnen de organisatie en hebben betrekking op de organisatiecultuur. Deze aanvullende expertverklaringen zijn niet opgenomen in de survey of op een andere manier statistisch in beeld gebracht, daarom is het helaas niet mogelijk om deze variabelen in deze thesis meetbaar te maken.

Enkele experts geven als aanvullende verklaring ook aan dat hiërarchie en macht een verklarende rol kan zijn voor de aanwezigheid van agressie en geweld. Werknemers zullen gaan intimideren om een eigen positie te beschermen; intimidatie komt voor waar er sprake is van machtsongelijkheid (Expert H). De keuze om over te gaan tot geweld heeft vaak te maken met macht (Expert B). Het patroon van angst, onzekerheid en stress lijkt betrekking te hebben op deze expertuitingen. Eén van de cultuurdimensies van Hofstede en Hofstede (2005) gaat in op machtsongelijkheid. Op basis van deze informatie gegeven door de experts, verwacht ik dat in een land waar sprake is van meer machtsongelijkheid, er meer sprake zal zijn van geweld. De Power Distance Index (PDI score) van Hofstede en Hofstede (2005) geeft de machtsongelijkheid in de cultuur weer, dus zowel tussen ouders en kind, man en vrouw of werkgever en werknemer. Hoe lager het getal, hoe kleiner de machtsafstand. Hoe hoger het getal, hoe groter de machtsafstand. De PDI score loopt van 0 tot 120. In tabel 35 is de PDI score voor de vier landen weergegeven. Als de machtsongelijkheid een rol zou spelen, verwacht ik de PDI score in Nederland hoger is dan in Duitsland en Zweden. Daarnaast verwacht ik dat het Verenigd Koninkrijk hoger scoort dan Zweden op de mate van machtsafstand.

Land	PDI score
Zweden	31
Verenigd Koninkrijk	35
Duitsland	35
Nederland	38

Tabel 35: De machtsafstand in Zweden, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Nederland op basis van PDI scores van Hofstede en Hofstede (2005)

Aan de hand van de PDI score van Hofstede en Hofstede (2005) wordt ook de verklaring van de experts bevestigd. De scores liggen wederom dicht bij elkaar, maar toch scoort Nederland (38) hoger op de PDI score dan Duitsland (35) en Zweden (31). Het Verenigd Koninkrijk (35) scoort hoger dan Zweden (31). Het lijkt erop dat de mate van machtsongelijkheid een rol speelt in de aanwezigheid van geweld op de werkvloer.

6. Conclusies en Aanbevelingen

6.1 Conclusie

De aanwezigheid van geweld en agressie op de werkvloer is een maatschappelijk probleem. In Nederland is er, in vergelijking met andere Europese landen, veel geweld op de werkvloer aanwezig. Met behulp van diverse analyses is er geprobeerd antwoord te geven op de centrale vraag *welke variabelen de aanwezigheid van agressie en geweld op de werkvloer in Nederland, Duitsland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk kunnen verklaren en hoe eventuele verschillen tussen deze vier landen te verklaren zijn.*

Uit dit onderzoek is gebleken dat in Nederland significant meer geweld op de werkvloer voorkomt dan in Zweden en Duitsland. In het Verenigd Koninkrijk komt er significant meer geweld voor dan in Zweden. Uit de analyses is naar voren gekomen dat zowel variabelen op micro- als mesoniveau ertoe doen, daarnaast blijkt ook dat de landencontext van invloed te zijn.

Een verklaring voor het verschil in aanwezigheid van geweld en agressie op de werkvloer in de vier landen, lijkt voort te komen uit een patroon van angst, onzekerheid en stress. Alle factoren die van invloed zijn op de aanwezigheid van agressie en geweld, lijken hierop terug te vallen. Zo zien we op microniveau dat leeftijd een rol speelt; hoe jonger een werknemer, hoe meer kans er is op geweld op de werkvloer. Experts geven aan dat jongeren meer kans lopen op intimidatie, omdat zij aan het begin van hun loopbaan onzeker kunnen zijn of er kan angst ontstaan onder oudere werknemers dat zij vervangen worden door de jongere generatie, er kan sprake zijn van frustratieagressie (Expert G; Expert H).

Op mesoniveau zien we het patroon van angst, onzekerheid en stress ook terugkomen. We zien dat klantcontact van invloed is op de aanwezigheid van geweld op de werkvloer, het werken met klanten of cliënten kan zorgen voor onzekere en onvoorspelbare situaties; door het NIOSH zijn er dan ook een tiental factoren opgesteld die het risico van de werknemer op een aanval op de werkplek verhoogd (CDC, 2015). In landen met meer dienstverlenende sectoren, is meer sprake van interactie (Expert E). Baanonzekerheid is ook een factor die bijdraagt aan de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Het verband tussen baanonzekerheid en geweld op de werkvloer kan verklaard worden door de relatief machteloze positie van het slachtoffer (Einarsen, 1999), werknemers met een hoge baanonzekerheid durven niet in te gaan tegen oneerlijk en agressief gedrag van collega's of leidinggevenden, uit angst om hun baan te verliezen (Hoel & Cooper, 2001). Uit de regressie blijkt ook dat werkstress bij werknemers het risico van geweld op de werkvloer verhoogt. Werkintensiteit blijkt geen significant verband te hebben met de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Werkintensiteit past dan ook niet in het patroon van angst, onzekerheid en stress. Werkintensiteit hoeft niet perse tot stress te leiden, een zekere mate van werkintensiteit betekent ook een uitdagende baan!

Een factor die ook bijdraagt aan de aanwezigheid van geweld op de werkvloer is hiërarchie en macht. Uit angst om de eigen positie te verliezen, zullen werknemers intimiderend gedrag vertonen. Intimidatie komt voor waar er sprake is van machtsongelijkheid. Machtsverhoudingen zijn vaak van invloed om over te gaan op geweld (Expert H; Expert B). Uit de analyse lijkt naar voren te komen dat de mate van machtsongelijkheid een rol speelt in de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Daarnaast worden door de experts nog twee aanvullende verklaringen om mesoniveau aangedragen,

te weten de organisatiecultuur en de uitwerking van beleid binnen een bedrijf, deze variabelen kunnen echter niet gecontroleerd worden en zijn daarom goed om in een vervolgonderzoek mee te nemen.

Uit de logistische regressieanalyse is gebleken dat de landencontext ertoe doet. Op macroniveau zien we twee culturele factoren die bijdragen aan de aanwezigheid van geweld op de werkvloer, namelijk (1) de mate van individualisme en (2) de gemeenschappelijke identiteit van een land. Een expert geeft over de gemeenschappelijke identiteit aan dat Nederlanders open en direct zijn. Het kan ook in verband staan met een lagere meldingsdrempel, Nederlanders uiten zich makkelijker tegen mensen en durven ook makkelijker te zeggen (Expert E). Een patroon van angst is hier eigenlijk ook te herkennen, durven werknemers namelijk wel te rapporteren?

Het lijkt erop dat de beleidscontext in de vier landen niet het verschil in aanwezigheid kan verklaren. De beleidscontext in de vier landen kent veel overeenkomsten die voortvloeien uit de Europese richtlijnen. De sociaaleconomische ongelijkheid in de landen is laag en lijkt geen verklaring te zijn voor het verschil in aanwezigheid van geweld. Deze vier welvarende landen lijken ook op elkaar, waardoor de verschillen nihil zijn. Wellicht dat een meer secuur meetinstrument andere uitkomsten laat zien. De experts dragen ook nog een aanvullende verklaring aan van bewustwording voor het onderwerp in een land. Door gebrek aan data is het helaas niet mogelijk om deze verklaring te controleren, maar voor vervolgonderzoek zou het interessant kunnen zijn om te kijken welke campagnes en acties er in een land georganiseerd zijn. Net als bij de beleidscontext kan het wel zo zijn dat er sprake is van omgekeerde causaliteit, dat de campagnes een antwoord zijn op de problematiek dan een daadwerkelijke oplossing.

Naast de twee culturele verklaringen, is er ook op macroniveau een patroon van angst, onzekerheid en stress te herkennen; de economische crisis speelt namelijk een rol. Uit de analyse blijkt dat in landen die harder getroffen zijn door de economische crisis, ook meer geweld op de werkvloer aanwezig is dan in landen die minder hard getroffen zijn. De economische crisis neemt baanonzekerheid met zich mee. Uit de mesoanalyse is al gebleken dat onzekerheid samenhangt met geweld op de werkvloer. Ook een aantal experts dragen de economische crisis aan als een mogelijke verklaring. Zo geeft een expert aan landen die het economisch moeilijker hebben, een groter risico hebben op meer pestgedrag (Expert B). Een andere expert geeft aan dat als het economisch niet goed gaat, dan kan het pesten op het werk toenemen. Mensen gaan proberen elkaar eruit te werken. Als het economisch moeilijk gaat of als het in een bedrijf slechter gaat zet dat de verhoudingen op scherp (Expert G). Uit angst en onzekerheid om je baan te verliezen, kan iemand overgaan tot geweld.

Kortom, verschillen tussen deze vier landen in de aanwezigheid van geweld op de werkvloer kunnen verklaard worden door een patroon van angst, onzekerheid en stress op zowel micro-, meso- als macroniveau (jonge werknemers, werken met cliënten/klanten, baanonzekerheid, werkstress, machtsverhoudingen, economische crisis) én culturele verschillen (individualisme, gemeenschappelijke identiteit).

6.2 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten uit de analyse worden een tweetal aanbevelingen toegelicht.

1 *Workplace violence* is een complex en alomvattend begrip; doorbreek de taboe en ontwikkel een correct meetmechanisme.

Een uniforme definitie voor de term *workplace violence* bestaat niet, wat het lastig maakt om resultaten van verschillende studies te vergelijken (EU-OSHA, 2010: 16; Eurofound, 2013: 20-21). Uit de analyse komt naar voren dat de mate van rapporteren belangrijk is. Een deel van het verschil in aanwezigheid kan verklaard worden door meetverschillen. Dit valt uiteen in twee delen.

Allereerst durven niet alle werknemers toe te geven dat ze te maken hebben met geweld op de werkvloer. Jezelf beschrijven als een slachtoffer is niet in iedere cultuur even makkelijk (Expert F). Nederlanders zijn bijvoorbeeld vrij eerlijk en direct; deze directheid kan in verband staan met een lagere meldingsdrempel (Expert E). Uit onderzoek blijkt dat naarmate er meer gepraat wordt in een land over een onderwerp en er dus meer bekend is, cijfers toenemen (Expert C). Het is dus van belang om het taboe rond het onderwerp te doorbreken. Het is belangrijk dat werknemers zichzelf niet schamen om een slachtoffer te zijn en hier voor uit durven te komen. Bewustwording voor het onderwerp op zowel landelijk- als organisatieniveau kan hieraan bijdragen. Op landelijk niveau kunnen er vanuit vakbonden of de overheid bepaalde campagnes of media-actie ontwikkeld worden, waardoor iedereen bekend is met het probleem. Deze bekendheid maakt dat mensen gemakkelijker over het onderwerp gaan praten en hier wellicht ook makkelijker voor uit durven te komen. Op het organisatieniveau is het allereerst van belang dat de organisatie zelf weet dat zo'n dergelijk probleem kan spelen en moet hier op de juiste manier mee omgaan. Gedacht kan worden aan het organiseren van workshops of het verspreiden van brochures. Op die manier kan de werkgever het organisatiebeleid omtrent het onderwerp verspreiden en weten werknemers ook maar wie of waar zij naartoe kunnen met een probleem en dat zij ook voor het probleem uit mogen durven komen.

Ten tweede, kan de woordkeuze in een survey een drempel zijn om bevestigend te antwoorden. Ondanks dat bij de EWCS survey, dezelfde vragen in ieder land verspreid worden; worden er toch andere woorden gehanteerd. In de Nederlandse survey wordt bijvoorbeeld het woord "pesten" gebruikt, een vrij laagdrempelig woord. Iedereen weet wat het is. In de Duitse vragenlijst wordt daarentegen het woord "mobbing" gebruikt. Dit is al geen Duits woord en daarnaast wekt het een extreem negatief gevoel op. Mobbing duidt ook op groepsgedrag, dit maakt dat het een hogere drempel heeft tot bevestigend beantwoorden. Om dit probleem om te lossen is het nodig dat je een onderzoek doet naar wat pesten nou precies is. Een echt goede semantische analyse op dit gebied is nog nooit gedaan. Het is bijvoorbeeld mogelijk om een vignetstudie te doen in Europa en mensen te laten scoren wat pesten is (Expert E). Op die manier worden meetverschillen op het gebied van interpretatie vermeden. Het is ook mogelijk om niet naar een definitie te vragen, maar juist naar bepaald gedrag. Wanneer je pesten operationaliseert naar bepaald gedrag, dit maakt dat culturele verschillen op het gebied van zelflabeling met betrekking tot pestgedrag voorkomen kunnen worden (Expert F). Je creëert meer een objectief kader, want mensen dienen gedrag in te vullen gedrag in plaats van gevoel.

2 Werk aan het tegengaan van angst, onzekerheid en stress; de organisatiecultuur kan een voedingsbodem zijn voor ongewenst gedrag.

Uit de analyse is naar voren gekomen dat naast culturele verschillen de aanwezigheid van geweld op

de werkvloer verklaard kan worden door angst, onzekerheid en stress. Het inperken of zelfs voorkomen van deze onzekere factoren kan op het organisatieniveau bewerkstelligd worden. De aanpak van onzekerheid op landelijk niveau (meldingsdrempel) is al in aanbeveling 1 besproken. Op het organisatieniveau is het van belang om een veilig klimaat te creëren waar nauwelijks sprake is van stress en onzekerheid. Door het maken van goede afspraken en duidelijke contractuele regelingen, maakt dat werknemers zekerder zijn over hun situatie. Ook het opstellen van goede regels en omgangsnormen met klanten en cliënten kan ervoor zorgen dat er van te voren al stressfactoren teruggedrukt worden. Door het opstellen van duidelijke contractuele afspraken, maakt ook dat oudere werknemers niet bang hoeven te zijn dat jongere werknemers hun positie innemen.

Een vijandige werkomgeving kan een voedingsbodem zijn voor ongewenst gedrag (Expert D). Angst, onzekerheid en stress kan ook weggenomen worden door het duidelijk opstellen van beleid en het aanbieden van workshops en trainingen om een goed organisatieklimaat te bewerkstelligen. Het is belangrijk dat de mindset in het bedrijf op orde is, dat mensen weten dat ongewenst gedrag niet gewaardeerd is en wat daar de gevolgen van zijn (Expert G). Niet alleen voor werknemers, maar ook voor werkgevers. Een slechte stijl van leidinggeven, kan ook van invloed zijn op het werkklimaat. Het trainen van leidinggevende kan hierbij helpen, voor een leidinggevende is het namelijk ook lastig om correct met de situatie om te gaan (Expert H). Zorg ook voor een veilig klimaat, zodat werkstress en baanonzekerheid af kunnen nemen of zelfs voorkomen kunnen worden.

Een grote slag kan ook geslagen worden in het organisatiebeleid omtrent geweld op de werkvloer. Het is wettelijk verplicht om een beleid op te stellen op organisatieniveau, maar het gaat erom wat je met het beleid doet. Het kan zijn dat werkgevers hun prioriteit ergens anders leggen, omdat zij bijvoorbeeld niet van het probleem af weten. Het is goed om hierin te spelen en een "levend beleid" te maken. Een beleid dat aansluit bij de organisatie (Expert H). Het is dus belangrijk dat werkgevers weten dat het speelt, het is belangrijk dat mensen uit durven te komen voor het gedrag. In de Nederlandse Arbeidswet staat niet expliciet benoemd waar organisatiebeleid op het gebied van geweld op de werkvloer moet voldoen. Als de werkgever niet heel concreet verplicht is bepaalde maatregelen te nemen of grenzen te stellen aan gedrag dan zie je ook dat het zo min mogelijk wordt gedaan (Expert G). Het is belangrijk dat bedrijven, en op het werk, dat mensen daar gezamenlijk een aanpak kiezen en afspreken hoe zij het pesten tegengaan (Expert C). Het beleid nu is vooral curatief. Als er iets mis is, dan kunnen mensen naar een vertrouwenspersoon toegaan. Weinig bedrijven doen aan preventie. Een stapje verder moet zelfs amplitief zijn. Het is belangrijk om "levend beleid" te maken, het aanpassen op de eigen cultuur. Het is belangrijk dat bedrijven er zelf over nadenken (Expert H).

6.3 Beperkingen en vervolgonderzoek

In deze paragraaf worden de beperkingen van het onderzoek besproken en zal ingegaan worden op implicaties voor vervolgonderzoek.

Een eerste beperking is dat *workplace violence* een lastig te meten begrip is. Ondanks dat in ieder land dezelfde survey uitgezet is, wordt door iedereen het begrip anders geïnterpreteerd. In ieder land zou het begrip op verschillende wijze geïnterpreteerd kunnen zijn. Hierover is ook in de aanbevelingen gesproken en tevens een implicatie voor vervolgonderzoek. Voor vervolgonderzoek kan de eerste aanbeveling, te weten ontwikkel een correct meetmechanisme, nageleefd worden. Het

is belangrijk om in kaart te brengen hoe *workplace violence* in de verschillende landen gedefinieerd wordt. Een tweede beperking hangt hiermee samen. Pesten en geweld zijn twee verschillende segmenten van het geweldspectrum. Met andere oorzaken en gevolgen. In de gehanteerde survey wordt er echter niet apart aandacht aan geschonken. Dit kan het beeld wellicht vertroebelen.

Een derde beperking heeft betrekking op de cultuur (macro) indicatoren. Gebaseerd op de uitkomsten kan wellicht gesteld worden dat de indicatoren die gebruikt zijn te grof zijn voor deze meting. De gehanteerde indicatoren zijn gericht op verschillende landen. De landen in dit onderzoek zijn vergelijkbaar met elkaar, dit kan wellicht ook een verklaring zijn waarom de macrovariabelen een beperkt patroon laten zien. In een vervolgonderzoek is het beter om meer gespecificeerde indicatoren te gebruiken die meer gericht zijn om het verschil tussen welvarende landen te vergelijken. Zo wordt in dit onderzoek de sociaaleconomische ongelijkheid bijvoorbeeld gemeten aan de hand van het verschil in gezondheidszorg, onderwijs en inkomen. Het is te verwachten dat deze dimensies in de vier te onderzoeken landen redelijk gelijk zijn, dus kan het zijn dat in dit onderzoek het lijkt dat de sociaaleconomische ongelijkheid in deze vier landen er niet toe doet terwijl dit met een ander meetinstrument wel zo had kunnen zijn. We zien dat de toevoeging van de welvaartstypologie van Esping-Andersen (1990;1999) wel een theoretische onderbouwing kan geven. In vervolgonderzoek is het goed om meer te richten op de literatuur van verzorgingsstaten, dit beïnvloedt wellicht de cultuur van geweld. Ook is het beter om in vervolgonderzoek een andere indicator te hanteren voor masculiniteit. Door experts wordt bevestigd dat de gemeenschappelijke identiteit in een land meespeelt en een verklarende factor kan zijn voor de verschillen, maar dit komt niet naar voren uit de MAS score. Dit lijkt dus geen goede indicator geweest te zijn. Achteraf gezien past de gestructureerde aanpak van dit onderzoek beter bij de toepassing van alle Europese landen.

Ten slotte is het voor vervolgonderzoek goed om de aanvullende verklaringen van de experts ook daadwerkelijk te toetsen. Met betrekking tot de organisatiecultuur is het goed om te meten of er daadwerkelijk een relatie en verschil bestaat tussen de aanwezigheid van agressie en geweld op de werkvloer en het sturen op teamprestaties of individuele prestaties. In zo'n onderzoek kan doormiddel van een survey uitgevraagd worden in welke mate er sprake is van geweld op de werkvloer en of er sprake is van afrekening op teamprestaties of individuele prestaties. Daarnaast is het voor vervolgonderzoek interessant om de beleidsvariabele meer uit te breiden, zodat ook de variabele van bewustwording en aandacht voor het onderwerp meer onder de aandacht komt. Bewustwording kan bijvoorbeeld inzichtelijk gemaakt worden door in kaart te brengen welke campagnes en acties overheden of vakbonden georganiseerd hebben of in welke mate media aandacht geschonken is aan het onderwerp van geweld op de werkvloer.

6.4 Reflecties

In deze laatste paragraaf staan een aantal reflecties centraal. Allereerst een reflectie op de theorievorming. In deze thesis is er bewust voor gekozen om geweld op de werkvloer te onderzoeken op drie niveaus, te weten micro-, meso en macroniveau. Achteraf gezien merk ik dat het onderwerp geweld op de werkvloer een weinig theoretisch onderzocht onderwerp is. Veel onderzoek gaat bijvoorbeeld over de negatieve gevolgen van geweld op de werkvloer. Dit maakt dat mijn theoretisch kader niet echt de diepte in kan gaan, maar hierdoor wat aan de oppervlakte blijft. Wel heb ik, vooral op macroniveau, geprobeerd een aantal grote namen te hanteren. In mijn onderzoek ben ik opzoek gegaan naar verklaringen voor het voorkomen van geweld, wat maakt dat het theoretisch kader naar mijn idee voldoende handvatten bood om het onderzoek uit te voeren. Op

basis van de expertinterviews zijn er toch nog nieuwe verklaringen aangedragen, omdat zij dicht op het onderwerp staan is het mogelijk dat zij nieuwe en andere verklaringen aandragen dan uit de literatuur blijken. Door de aanvulling van de experts denk ik dat ik in ieder geval de grootste en belangrijkste verklaringen voor de aanwezigheid van geweld op de werkvloer beschreven heb.

Dan nu een reflectie op de gehanteerde onderzoeksmethodologie. De combinatie van drie onderzoeksmethoden is naar mijn idee een juist samenspel geweest om tot de beantwoording van de hoofdvraag te komen. Echter, wat ook al in de reflectie van de theorievorming naar voren is gekomen, over geweld op de werkvloer is weinig theoretisch onderzocht onderwerp wat maakt dat in veel onderzoeken vanuit dezelfde bias onderzocht wordt. Ter illustratie stel ik dat hoe harder een land getroffen is door de economische crisis, hoe meer sprake is van geweld op de werkvloer. Er wordt hierbij gekeken naar de verandering in werkloosheid en de groei van het BBP. Echter, het kan ook zijn dat landen zwaarder getroffen zijn door de economische crisis, omdat zij veel beroepen bezitten die harder getroffen zijn door de economische crisis. Het zou kunnen dat wanneer er vanuit een andere bias naar dit onderdeel gekeken wordt, er ook een ander antwoord uitkomt.

Ten slotte een reflectie op de onderzoeksuitkomsten. We zien dat uit de macroanalyse blijkt dat de beleidscontext in de vier landen niet bijdraagt aan het verschil in aanwezigheid in de vier landen. Toch blijkt uit de expertinterviews dat bewustwording voor het onderwerp, bijvoorbeeld door media- of beleidsaandacht relevant is voor het onderwerp. Wellicht had ik de beleidscontext meer moeten uitbreiden, door ook meer media-acties en overheidsacties mee moeten nemen. Dan zou er meer op de uitwerking gericht worden dan de invulling. Uit de macroanalyse blijkt ook dat de sociaaleconomische ongelijkheid geen rol speelt in de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. In dit geval is er gekeken naar verschil in landen op het gebied van gezondheidszorg, onderwijs en inkomen. Op de werkvloer doet enkel inkomen ertoe. Je ziet vaak dat werknemers in dezelfde functie eenzelfde inkomen ontvangen. Verschillen kunnen aanwezig zijn, maar dit heeft meestal te maken met meer ervaring of een hogere positie; waar werknemers zich naar mijn idee logischerwijs in kunnen vinden. Dit maakt dat het eigenlijk logisch is dat de mate van sociaaleconomische ongelijkheid op de werkvloer geen rol lijkt te spelen in de aanwezigheid van geweld op de werkvloer. Tot slot is ook de veronderstelling van werkintensiteit verworpen, desondanks wordt de verklaring wel aangedragen door experts. Twee experts dragen aan dat een hoge werkdruk bijdraagt aan agressie. Een derde expert (Expert F) geeft aan dat pesten juist voorkomt bij mensen die zich vervelen. In het kader van dit onderzoek is gebleken dat werkintensiteit geen rol speelt in de aanwezigheid van geweld op de werkvloer; het draag naar mijn idee niet bij aan een patroon van angst, onzekerheid en stress. Werkintensiteit kan ook juist duiden op een uitdagende baan. Deze werknemers houden zich bezig met hun werk, en hebben geen tijd (vervelen zich niet) om zich op een negatieve manier met andere bezig te houden, wat ook aangegeven is door de derde expert (Expert F).

7. Literatuur

Akkoord over maatregelen tegen agressie in trein. *RTL Nieuws*, 19 april 2015.

Andries, M. (1997). *De Belgische sociale zekerheid in de typologie van de welvaartsstaten*. Antwerpen: Centrum voor Sociaal Beleid.

Arbeidsinspectie (2007). *Arbeidsomstandighedenwet*.

Arnetz, J., Arnetz, B. B., & Petterson, I.L. (1996). 'Violence in the nursing profession: occupational and lifestyle risk factors in Swedish nurses', *Work & Stress*, 10, pp. 119–127.

Atkinson, A.B. (1970). On the measurement of economic inequality. *Journal of Economic Theory*, 2 (3), 244–263.

Berkowitz, L. (1989). The frustration-aggression hypothesis: An examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106, 59-73

Bossche, S.N.J., van den, Hupkens, C.L.H., Ree, S.J.M., de. & Smulders, P.G.W. (2006). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2006. Methodologie en globale resultaten*. TNO/CBS rapport

Cachet, A. (1990). *Politieke en sociale controle: Over het effect van politie-optreden: Een vergelijkend onderzoek naar verkeersdelicten, gezinsgeweld en drugsgebruik*. (diss. Arnhem). Gouda: Quint BV.

Centers for Disease Control and Prevention (CDC). *NIOSH publications and products; Violence in the workplace*. [<http://www.cdc.gov/niosh/docs/96-100/risk.html>]. Geraadpleegd op 11 april 2015.

Chappell, D. & Di Martino, V. (2006). *Violence at Work*. Geneva: International Labour Office.

Cohen, J. (2002). *Vreemden*. Leiden: Universiteit Leiden

Commission of the European Communities (2007). *Communication from the commission to the council and the European Parliament; transmitting the European framework agreement on harassment and violence at work*. Brussel.

Dijk, J.J.M., van (1977). *Dominantiegedrag en geweld: Een multidisciplinaire visie op de veroorzaking van geweldsmisdrijven*. Nijmegen: Dekken en Van de Vegt.

Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003) *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Di Martino, V. (2002). *Workplace violence in the health sector. Country case studies; Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study*. World Health Organization.

Donk, W.B.H.J. van de (1997). *De arena in schema: een verkenning van de betekenis van informatisering voor beleid en politiek inzake de verdeling van middelen onder verzorgingshuizen*. Tilburg (proefschrift).

- Eijken, A.W.M. (1994). *Criminaliteitsbeeld van Nederland: Aard, omvang, preventie, bestraffing en zorg voor slachtoffers van criminaliteit in de periode 1980-1993*. Den Haag: Ministerie van Justitie, Directie Criminaliteitspreventie.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L. (2011). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research and practice*. London: Taylor & Francis.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton: Princeton University Press.
- Esping-Andersen, G. (1999). *The social foundations of postindustrial economies*. Oxford: Oxford University Press.
- Eurofound (2010b). *5th European Working Conditions Survey, 2010. Sampling Implementation Report*. Gallup Europe.
- Eurofound (2010a). *5th European Working Conditions Survey, 2010. Technical Report*. Gallup Europe.
- Eurofound (2010c). *5th European Working Conditions Survey, 2010. Weighting report*. Gallup Europe.
- Eurofound (2013a). *Impact of the crisis on working conditions in Europe*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Eurofound (2013). *Physical and psychological violence at the workplace*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Eurofound. *Vijfde Europese enquête naar de arbeidsomstandigheden (EWCS) 2010*. [<http://www.eurofound.europa.eu/nl/surveys/ewcs/2010/european-working-conditions-survey-2010>]. Geraadpleegd op 5 juni 2015.
- Europa.EU. *Gezondheid en veiligheid op het werk: algemene voorschriften*. [http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/health_hygiene_safety_at_work/c11113_nl.htm]. Geraadpleegd op 26 april 2015.
- European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA (2010). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Luxembourg: Publications Office of the European Union
- European social partners agree guidelines to tackle third-party violence and harassment at work (2010). Europese Commissie.
- Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (OSHA). *Zweden*. [<https://osha.europa.eu/nl/oshnetwork/focal-points/sweden>]. Geraadpleegd op 26 april 2015.
- Europese Commissie. *Over de Europese Commissie*. [http://ec.europa.eu/about/index_nl.htm]. Geraadpleegd op 9 mei 2015.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics; Using SPSS*. Londen: SAGE publications

- Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (Arbeitsschutzgesetz - ArbSchG) (2013).
- Goode, W.J. (1971). Force and violence in the familie. *Journal of marriage and the family*, 624-636.
- Goris, P., Burskens, D., Melis, B. & Vettenburg, N. (2008). Algemene preventie: concepten, kaders en wenselijke preventie. *WelzijnsGids - Welzijnszorg, Methodiek*, 69, 109 – 126.
- Gunsteren, H.R. van (1976). *The quest for control. A critique of the rational-centralrule approach in public affairs*. Londen: John Wiley en Sons.
- Gurr, T.R. (1970). *Why Men Rebel*. Princeton: Princeton University Press.
- Health and Safety at Work etc. Act 1974
- Hirschi, T. (1969). *Causes of Delinquency*. Los Angeles: University of California Press.
- Hoel, H. & Cooper, C.L. (2001). Origins of bullying: Theoretical frameworks for explaining workplace bullying, in: Tehrani, N. (ed.). *Building a Culture of Respect: Managing Bullying at Work* (pp. 3-19). London: Taylor & Francis
- Hoel, H., Sparks, K., & Cooper, C. L. (2001). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free environment*. Geneva: Report Commissioned by the International Labour Organisation; University of Manchester
- Hofstede, G.H. & Hofstede, G.J. (2005). *Cultures and organizations: software of the mind*. Columbus: McGraw-Hill.
- Hooftman, W.E., Mars, G.M.J., Janssen, B., Vroome, E.M.M., de. & Bossche, S.N.J., van den. (2014). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2014. Methodologie en globale resultaten*. TNO/CBS-rapport
- Hoogerwerf, A. (1987). Beleid berust op veronderstellingen: de beleidstheorie, in: Lehning, P. e.a. (red), *Handboek Beleidswetenschap*. Meppel/Amsterdam: Boom, pp. 23-40.
- Hoogerwerf, A. (1996). *Geweld in Nederland*. Assen: Van Gorcum.
- Hoogerwerf, A. & Herweijer, M. (1998). *Overheidsbeleid: een inleiding in de beleidswetenschap*. Alphen aan den Rijn: Samsom (zesde geheel herziene druk).
- Hornung, C.A., McCullough, B.C. & Sugimoto, T. (1981). Status relationships in marriage: Risk factors in spouse abus. *Journal of marriage and the familiy*, 43(3), 675-691.
- International Labour Organization. *About the ILO*. [<http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-en/index.htm>]. Geraadpleegd op 9 mei 2015.
- International Labour Organisation (2003). *Code of Practice on Workplace Violence in Services Sectors and Measures to Combat this Phenomenon*. Geneva.

- International Labour Organisation (2012). *Integrating Health Promotion into Workplace OSH Policies*. Geneva.
- Junger, M. (1990). *Delinquency and Ethnicity: An investigation on Social Factors relating to Delinquency among Moroccan, Turkish, Surinamese and Dutch Boys*. Deventer: Kluwer.
- Kerckhaert, A. & Ruig, L. de. (2010). *Aanpak van agressie en geweld in internationaal perspectief; Quickscan naar aard, omvang en beleid in vier landen*. Zoetermeer: Research voor Beleid.
- Knol, F., Maas-de Waal, C. & Roes, T. (2002). *Zekere banden. Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Kool, D. de. (2007). *Monitoring in beeld; een studie naar de doorwerking van monitors in interbestuurlijke relaties*. Rotterdam (proefschrift).
- Koppers, L., Vroome, E., de., Mol, M., Janssen, B. & Bossche, S. van den. (2009). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2009. Methodologie en globale resultaten*. TNO/CBS rapport
- Korsten, A.F.A. (datum onbekend). *De cultuurtheorie als koningstheorie? Over bestuursculturen en wereldbeelden*. [<http://www.arnokorsten.nl/PDF/Bestuurskunde/De%20theorie%20over%20bestuursculturen.pdf>]. Geraadpleegd op 14 juni 2015.
- Krug, E.G., Mercy, J.A., Dahlberg, L.L. & Zwi, A.B. (2002). The world report on violence and health. *The Lancet*. 360: 1083-1088.
- Kruijssen, W. (2009). Beloon vrouwen als een team, mannen individueel. *Intermediair*, 39, p. 6
- Lasswell, H. D. (1956). *The Decision Process: Seven Categories of Functional Analysis*. College Park: Bureau of Governmental Research, College of Business and Public Administration: University of Maryland.
- Leymann, H (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*. 5(2); 119 – 126.
- McClintock, F.H. & Wikström, P-O., H. (1992). The Comparative Study of urban Violence: Criminal Violence in Edinburgh and Stockhol. *British Journal of Criminology*, 32(4), 505-520.
- Merton, R.K. (1968). *Social Theory and Social Structure*. New York: The Free Press.
- Notelaers, G. & De Witte, H. (2003). Over de relatie tussen werkstress en pesten op het werk en werkstress. In: Herremans, W. (red.). *De Arbeidsmarkt in Vlaanderen. Arbeidsmarktonderzoekersdag 2003, Verslagboek* (p. 139-163). Steunpunt Werkgelegenheid, Arbeid & Vorming. VionaStuurgroep Strategisch Arbeidsmarktonderzoek.
- OSHWiki. *Workplace violence*. [http://oshwiki.eu/wiki/Workplace_violence#Types_of_workplace_violence]. Geraadpleegd op 14 juni 2015.
- Parsons, W. (1995). *Public policy: an introduction to the theory and practice of policy analysis*. Edward Elgar: Cheltenham and Lyme.

- Pesten.nl. *Informatie over pesten*. [<http://www.pesten.nl/informatie-over-pesten/professionals/>]. Geraadpleegd op 7 maart 2015.
- Pierson, P. (1994). *Dismantling the welfare state. Reagan, Thatcher, and the politics of retrenchment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Reiss Jr., A.J. & Roth, J.A. (1994). *Understanding and Preventing Violence*. Washington D.C.: National Academy Press.
- Richtlijn van de Raad (1989). (89 / 391 / EEG). *Publikatieblad van de Europese Gemeenschappen*. Nr . L 183 / 1
- Rijksoverheid. *Kwart van de werknemers ooit gepest, Asscher start campagne*. [<http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2015/06/01/kwart-van-de-werknemers-ooit-gepest-asscher-start-campagne.html>]. Geraadpleegd 20 juni 2015.
- Rijksuniversiteit Groningen. *Experts interviewen*. [<http://www.rug.nl/science-and-society/language-centre/academische-communicatievaardigheden/hacv/mondelinge-vaardigheden/voor-studenten/interviewen/>]. Geraadpleegd op 5 juni 2015.
- Ritzer, G. (1986). *Social Problems*. New York: Random House.
- Roes, T. (2002). *Sociale cohesie en sociale infrastructuur. Verkenning van beleidsmogelijkheden en bestuurlijke modellen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Römken, R.G. (1992). *Gewoon geweld?: omvang, aard, gevolgen en achtergronden van geweld tegen vrouwen in heteroseksuele relaties*. Amsterdam: Swets & Zeitlinger.
- Russell, H. and McGinnity, F. (2013). 'Under pressure: the impact of recession on employees in Ireland', *British Journal of Industrial Relations*, doi: 10.1111/bjir.12018.
- Schultz, L. (1987). 'The social worker as a victim of violence'. *Social Casework*, 4, pp. 240–244
- Simon, H.A. (1976). *Administrative behavior*. New York: Free Press.
- Singeling, L. (2015). Bespuugd NS-personeel kan alarm slaan met app. *De Volkskrant*, 9 juli 2015
- Soares, J. J. F., Lawoko, S., & Nolan, P. (2000) 'The nature, extent and determinants of violence against psychiatric personnel'. *Work & Stress*. 14; pp. 105–120
- Stichting aandacht voor pesten. *Een geintje? Of toch niet?* [http://www.aandachtvoorpesten.nl/informatie/pesten_op_de_werkplek/pesten__en__mobb ing.html]. Geraadpleegd op 7 maart 2015.
- Thiel S. van. (2007). *Bestuurskundig Onderzoek: Een methodologische inleiding*. Bussum: Coutinho.
- Tilburg University. *Meetniveaus*. [<https://www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/vaardigheden/spsshelpdesk/edesk/meetnive/>]. Geraadpleegd op 20 juli 2015.

- Tweede Kamer. *Arbeidsomstandigheden*. [file:///C:/Users/Irene.Irene-VAIO/Downloads/kst-25883-246.pdf]. Geraadpleegd op 7 maart 2015.
- United Nations (2015). *Inequality-adjusted Human Development Index (IHDI)*. [http://hdr.undp.org/en/content/inequality-adjusted-human-development-index-ihdi]. Geraadpleegd op 16 mei 2015.
- Van Dale. *Assertiviteit*. [http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=assertiviteit&lang=nn#.Vayhh_ntmko]. Geraadpleegd op 20 juli 2015.
- Vartia, M., and Hytti, J. (1999). *Väkivalta vankeinhoitotyössä (Violence in prison work)*. Helsinki: Ministry of Justice and Finnish Institute of Occupational Health (in Finnish with English summary).
- Vettenburg, N., Burssens, D., Goris, P., Melis, B., Gils, J. van., Verdonk, D. & Walgrave, L. (2003). Preventie gespiegeld. Preventie m.b.t. de jeugd inzage welzijn en gezondheid. *Panopticon*, 529 – 546
- Vocht, A. de (2010). *Basishandboek SPSS 18*. Utrecht: Bijleveld uitgevers.
- Wallace, R. (1991). Expanding coupled shock fronts of urban decay and criminal behavior: How U.S. cities are becoming 'hollowed out'. *Journal of Quantitative Criminology*, 7, 333-356.
- Walgrave, J. (1993). Systematische jeugddelinquentie en maatschappelijke kwetsbaarheid, pp. 35-44, in: Nijboer, J.A. e.a. (red), *Criminaliteit als politiek probleem*. Gouda: Quint.
- Wildeboer Schut, J.M., Vrooman, J.C. & Beer, P.T., de (2000). *De maat van de verzorgingsstaat. Inrichting en werking van het sociaal-economische bestel in elf westerse landen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Wolfgang, M.E. & Ferracuti, F. (1982). *The subculture of violence (2nd edition)*. Beverly Hills, CA: Sage.
- World Health Organization. *About WHO*. [http://www.who.int/about/en/]. Geraadpleegd op 9 mei 2015.
- Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussel: European Commission, DG-V, Ref. CE/VI-4/97.
- Zwieten, M.H.J. van, Vroome, E.M.M. de, Mol, M.E.M., Mars, G.M.J., Koppers, L.L.J. & Bossche, S.N.J. van den. (2013). *Nationale enquête arbeidsomstandigheden; Methodologie en globale resultaten*. TNO/CBS-rapport.

Bijlage I – Overzicht expertinterviews

In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de experts die in het kader van dit onderzoek geïnterviewd zijn. Naast de naam van de expert en het soort gesprek wat gevoerd is met de expert, wordt ook het expertisegebied besproken. Het expertisegebied maakt duidelijk waarom het interessant is om met deze expert in gesprek te gaan en wat hij of zij bij kan dragen aan dit onderzoek. De letters A tot en met G in de analyse corresponderen niet met de cijfers 1 tot en met 8, dit om de anonimiteit van de experts te waarborgen.

	Naam expert	Expertisegebied	Soort gesprek
1	Seth van den Bossche	PhD candidate op het gebied van workplace violence. Schrijft onderzoeken over het onderwerp en geeft colleges over workplace violence. Daarnaast is hij researcher bij TNO.	Face-to-face (11 juni 2015)
2	Simone Lexmond - Beerepoot	Projectleider geweest bij ministerie van SZW. Vierjarig project Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) van SZW opstarten met projectteam. Zij houdt zich nu bezig op het gebied van arbeidsomstandigheden.	Telefonisch (11 juni 2015)
3	Laura Willemse	Voorzitter Stichting Pesten op de Werkvloer.	Telefonisch (16 juni 2015)
4	Lisa van Reemst	PhD candidate op het gebied van workplace violence.	Face-to-face (18 juni 2015)
5	Mariska Pikaart	Partner van het ministerie van SZW in de campagne Check je werkstress gericht op het verminderen van werkstress en pesten en ongewenst gedrag op het werk. Deskundigheid trainer bij SBI Formaat, op het gebied van participatie en organisatievraagstukken	Telefonisch (26 juni 2015)
6	Erik de Haan	Beleidsadviseur arbeidsomstandigheden bij de FNV vakbond.	Telefonisch (3 juli 2015)
7	Margreet Zeemering	Senior beleidsmedewerker bij het ministerie van Sociale Zaken en werkt in het programmateam "duurzame inzetbaarheid".	Telefonisch (22 juni 2015)
8	Adrienne Hubert	Wetenschappelijk onderzoek gedaan naar pesten in Nederland. Bestuurslid International Association on Workplace Bullying and Harassment.	Per mail (30 juni 2015)

Bijlage II – Operationaliseringstabellen

Onderstaande tabel is een overzicht van de mate van individualisme, sociaaleconomische ongelijkheid, masculinity en de omvang van het economische effect van de crisis in de 27 EU-Lidstaten.

	IDV	IHDI score		MAS	Economische crisis		
	score	O*	G**	score	Ranking	Werkloosheid***	BBP****
Frankrijk	71	0.804	1.244	43	12	1.20	0.08
België	75	0.806	1.241	54	5	-0.30	0.44
Nederland	80	0.854	1.171	14	9	0.80	0.08
Luxemburg	60	0.814	1.223	50	10	0.60	0.04
Oostenrijk	55	0.818	1.222	79	4	-0.20	0.64
Finland	63	0.830	1.205	26	13	0.90	-0.42
Letland	70	0.725	1.379	9	26	9.70	-2.42
Slovenië	27	0.824	1.214	19	19	3.30	-0,98
Ierland	70	0.832	1.202	68	25	9.80	-1.32
Verenigd Koninkrijk	89	0.812	1.232	66	16	2.70	-0.52
Duitsland	67	0.846	1.182	66	2	-2.80	0.78
Litouwen	60	0.746	1.340	19	21	11.10	-0.32
Malta	59	0.760	1.316	47	3	0.00	1.32
Denemarken	74	0.838	1.193	16	17	3.80	-0.64
Griekenland	35	0.762	1.312	57	27	9.40	-4.26
Tsjechië	58	0.813	1.230	57	11	1.40	0.34
Zweden	71	0.840	1.190	5	6	1.40	1.16
Spanje	51	0.775	1.290	42	24	13.40	-0.82
Portugal	27	0.739	1.353	31	23	4.00	-1.12
Hongarije	80	0.757	1.321	88	18	3.50	-0.84
Roemenië	30	0.702	1.425	42	8	1.00	0.52
Estland	60	0.767	1.304	30	22	7.90	-0.84
Cyprus	Onbekend	0.752	1.330	Onbekend	15	3.80	0.24
Slowakije	52	0.746	1.340	110	7	2.40	2.22
Italië	76	0.768	1.302	70	20	2.30	-1.36
Polen	60	0.746	1.340	64	1	0.10	3.46
Bulgarije	30	0.692	1.445	40	14	4.40	0,72

*Originele IHDI score **Getransformeerde IHDI score ***Verandering in Werkloosheid ****Groei van het BBP.

Onderstaande tabel weergeeft de classificatie van de omvang van het economische effect van de crisis op de EU-lidstaten (Eurofound, 2013a).

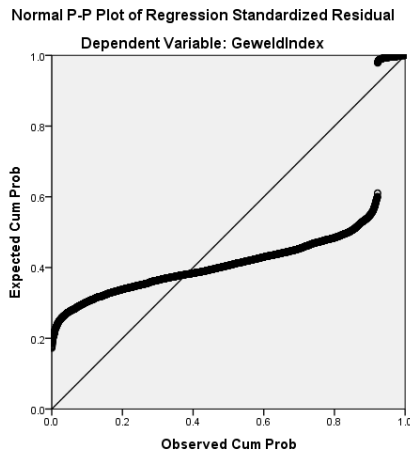
Zwakst	Zwak	Relatief Zwak	Gemiddeld	Relatief sterk	Sterk	sterkst
Polen (1)	België (5)	Roemenië	Finland (13)	Verenigd	Litouwen	Spanje (24)
Duitsland (2)	Zweden (6)	(8)	Bulgarije (14)	Koninkrijk	(21)	Ierland (25)
Malta (3)	Slowakije (7)	Nederland	Cyprus (15)	(16)	Estland (22)	Letland (26)
Oostenrijk (4)		(9)		Denemarken	Portugal	Griekenland
		Luxemburg		(17)	(23)	(27)
		(10)		Hongarije		
		Tsjechië (11)		(18)		
		Frankrijk		Slovenië (19)		
		(12)		Italië (20)		
Classificatienorm: standaarddeviatie van het gemiddeld (14.5)						
[-1.75;-1.25]	[-1.25;-0.75]	[-0.75;-0.25]	[-0.25;0.25]	[0.75;0.75]	[0.75;1.25]	[1.25;1.75]

Onderstaande tabel is het volledige overzicht van de operationalisatie van de afhankelijke variabele sectorindeling.

Variabele: Sectorindeling	
Enquêtevraag	Wat is de hoofdactiviteit van het bedrijf of de organisatie waar u werkt ?
Antwoordmogelijkheden	<ol style="list-style-type: none">1. A Agriculture, hunting and forestry2. B Fishing3. C Mining and quarrying4. D Manufacturing5. E Electricity, gas, and water supply6. F Construction7. G Wholesale and retail trade; repair of motor vehicles and motorcycles8. H Hotels and restaurants9. I Transport, storage and communication10. J Financial intermediation11. K Real estate activities12. L Public administration and defence; compulsory social security13. M Education14. N Health and social work15. O Other service activities16. P Activities of households17. Q Activities of extraterritorial organisations and bodies

Bijlage III – Voorwaarden logistische regressie

Logistische regressiecurve



Voorwaarden logistische regressietoets (De Vocht, 2010: 220):

1. *De afhankelijke variabele is dichotoom (binair). De onafhankelijke variabelen zijn interval/ratio variabelen, of zijn categorisch (dummies).*

Aan deze voorwaarden wordt voldaan. De afhankelijke variabele geweld op de werkvloer is een dichotome variabele (0 = geen geweld, 1 = wel geweld). Ook de onafhankelijke variabelen voldoen aan deze voorwaarden. Werkstress, werkintensiteit en baanonzekerheid zijn ook omgezet naar dichotome variabelen (0 = geen werkstress, 1 = werkstress; 0 = geen werkintensiteit, 1 = werkintensiteit; 0 = geen baanonzekerheid, 1 = baanonzekerheid). De sectorindeling is omgezet naar een dummyvariabele (0 = geen dienstverlenende sector, 1 = dienstverlenende sector). Leeftijd is een ratio variabele. De controlevariabele geslacht is ook een dummy (0 = vrouw, 1 = man) en de controlevariabele opleidingsniveau kan opgevat worden als een quasi-interval. Opleidingsniveau heeft een ordinale antwoordschaal, maar ik verwacht dat de afstand tussen twee opeenvolgende antwoordcategorieën steeds even groot is (TilburgUniversity, 2015). Deze variabele mag ik dan als een quasi-interval schaal meenemen, waardoor ook deze variabele aan de voorwaarden voldoet.

2. *Het verband is theoretisch causaal. De afhankelijke variabele wordt beïnvloed door iedere onafhankelijke variabele.*

Aan deze voorwaarden wordt voldaan. Uit alle veronderstellingen blijkt dat er een theoretisch causaal verband verwacht wordt tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabelen.

3. *Het model is lineair. De logit is een lineaire combinatie van de onafhankelijke variabelen.*

Deze veronderstelling is lastig te controleren. De Vocht (2010) adviseert om de outliers op te sporen. In totaal zijn er 313 outliers. Dit is 5,5% van de totale cases die gehanteerd worden in de logistische regressietoets (N=5729).

4. *Er is geen multicollineariteit tussen de interval/ratiovariabelen. Er zijn geen bivariate correlaties van $|r| > 0,9$.*

Aan deze voorwaarden wordt voldaan. Uit tabel 31 op bladzijde 44 blijkt dat er geen sprake is van multicollineariteit.

Alle vooronderstelling kloppen, dus de logistische regressietoets is toegestaan.