Sociale veiligheid gemeten

Drs. Cokkie Verschuren MWO, Stagira, e-mail cokkie@chello.nl

Samenvatting

According to last figures of European Investigations, 5,1% of the employees have been victim of intimidation and 6% were victim of physical violence (Eurofound, Fourth European Working Conditions Survey, 2007). The costs linked to this problem have been estimated over 100 € billion for effects such as customer satisfaction, sick leave, work inability etc. Meanwhile tools to examine the problem in different organizations are rare. This new instrument proposes a definition, based on a search of 279 international articles, of violence and aggression at work which covers a wide range of behaviors, from those most violent as physical assault to those more subtler and sometimes difficult to recognize as psychological harassment. We call the phenomenon social safety in order to stimulate organizations in a positive way to work on the problem. The instrument contains 154 items which can be completed in 20 minutes on an on-line platform and consists out of five main scales: 1. organizational characteristics ($\alpha = 0.56$), 2. Incidents ($\alpha = 0.49$), 3. Handling ($\alpha = 0.90$), 4. effects ($\alpha = 0.87$) and 5. Policy ($\alpha = 0.91$). The instrument helps in benchmarking between organizations, helps with the reduction or elimination of incidents and health problems and offers concerted and integrated strategies as well as an evaluation of prevention (Statistical analysis in : SVI, Manual, Pearson, Amsterdam,2009) Recently a Turkish version of the test is developed.

Keywords

Social safety, organization, health problems, agression, violence.

Inleiding

Intimidatie en lichamelijk geweld komen voor in de werksituatie van een flink aantal werknemers in Nederland. Het gaat daarbij vooral om intimidatie en lichamelijk geweld door klanten. Intimidatie en lichamelijk geweld door leidinggevenden en collega's komen minder vaak voor. Een groot deel van de Nederlandse werknemers (28 %: 2006 en 19 % : 2008) heeft te maken met intimidatie door klanten, blijkt uit de laatste Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden. Lichamelijk geweld door klanten wordt door 6,5% van de werknemers gemeld.
Vrouwen worden meer met deze vorm van geweld geconfronteerd dan mannen, terwijl mannen meer dan vrouwen met agressieve collega's en leidinggevenden te maken krijgen. Allochtone werknemers hebben vaker last van diverse vormen van ongewenst gedrag dan allochtone werknemers. Dat hangt mede samen met de branches waarin zij werken. In zorg- en uitkeringsinstellingen werken relatief veel vrouwen en dit zijn bij uitstek organisaties die dagelijks veeleisende of tot wanhoop gedreven cliënten over de vloer krijgen.
Zo wordt in de gezondheidszorg één op de twee medewerkers geconfronteerd met agressieve patiënten en 19,6 procent is zelfs wel eens geslagen of geschopt. Dat gaat om veel werknemers: 16,6 % van het personeel werkt in Nederland in 2007 in de gezondheidszorg. Bij uitkeringsinstanties krijgt 64 procent (arbeidsinspectie, 2006) te maken met een klant die uit zijn dak gaat. Ook binnen andere sectoren geven de cijfers een weinig vrolijk beeld. Nederland is kennelijk geen uitzondering. Wanneer we onze cijfers met die van bedrijven in Europa vergelijken dan heeft tussen de 5 en 6% van de werknemers in 27 landen bedreigende of gewelddadige incidenten meegemaakt (Eurogip, 2010).

Het onderzoek in Nederland kenmerkt zich nog vaak door action research en incidenten registratie. Vaak worden alleen gevolgen of alleen ooraken in kaart gebracht. Valide en betrouwbare instrumenten zijn niet voorhanden. Benchmarken is niet mogelijk.

Methoden en technieken

Om tot een definitie van sociale veiligheid te komen werd een search verricht in nationale en internationale wetenschappelijke publicaties over agressie en geweld op het werk. 279 bruikbare titels werden benut voor het formuleren van een definitie voor het nieuwe instrument.
Met de methodiek van zelfreport zijn een aantal schalen opgesteld . De door een facetanalyse (50 instrumenten) gevonden schalen zijn na de afname geanalyseerd. Deze schalen hebben verschillende karakters. Een aantal heeft het karakter van een enquête (incidentenregistratie, hanteren door de organisatie, gezondheidsklachten) en een aantal heeft het karakter van een psychologische test (copingstrategie, persoonlijke gevolgen).Hieraan voorafgaand worden naast de persoonsgegevens, ook vragen gesteld over functie, opleidingsniveau, aantal jaren werkervaring, werkervaring in de sector, dienstverband en dienstrooster, eerste (moedertaal) en tweede taal, en afdeling in het bedrijf. Per schaal waren er altijd tussen de 314 en 408 volledige respondenten. Over alle schalen is een Mokken-schaalanalyse gedaan, de betrouwbaarheid berekend en de spreiding binnen de schalen berekend. Het aantal items, het gemiddelde, de standaarddeviatie, Cronbach's , Mokkens schaalcoëfficiënt H en de range van elke schaal zijn weergegeven in de handleiding. De eerste resultaten worden per onderdeel besproken. Hierbij moet wel worden bedacht dat deze resultaten gebaseerd zijn op een relatief kleine en homogene steekproef.

Resultaten

De SVI is een multidimensionale vragenlijst gebaseerd op zelfrapportage door de onderzochte.
De SVI meet arbeidsgerelateerde sociale veiligheid en kan gebruikt worden bij individuele werknemers, groepen werknemers en organisaties of branches. Enerzijds wordt een scala aan incidenten naar frequentie gemeten waarmee civiel- of strafrechtelijke bronnen van arbeidgerelateerde onveiligheid plaats vinden, en anderzijds worden de ervaren geestelijke en lichamelijke gevolgen voor het individu en de materiele en immateriële gevolgen voor de organisatie gemeten. Een individueel afgenomen Index geeft een inschatting van ervaringen en psychische en lichamelijke klachten en is daarmee een instrument om medisch -psychische begeleiding en reïntegratie van werknemers te bevorderen of verdere schade te beperken. Ook kan de SVI ingezet worden voor organisatie advisering om sociaal onveilige situaties binnen een organisatie te inventariseren en daaraan gerelateerde (oorzaken) van personeelsproblemen in kaart te brengen.
Verbeteringen zullen pas worden doorgevoerd nadat de test bij een grotere steekproef is afgenomen. Bij de analyse van het onderdeel Incidenten bleek een aantal items geen variantie te hebben. Deze items waren namelijk door iedereen ontkennend beantwoord. Het gaat hierbij om items als 'Hoe vaak kwam lichamelijk geweld door de leiding voor?' Van het onderdeel Hanteren voldoen de schalen Sociale steun, Opvang werk en Juridische afhandeling aan alle eisen. Bij het onderdeel Gevolgen voldoen alleen de schalen Organisatiegevolgen en Functioneren aan alle gestelde eisen. Een groot deel van de schalen heeft een goede betrouwbaarheid. Van deze schalen is dus een individuele somscore te berekenen. Ook de hoofdschalen Gevolgen, Hanteren en Beleid hebben een hoge betrouwbaarheid. De hoofdschaal Organisatiekenmerken heeft een lagere betrouwbaarheid. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door het brede toepassingsgebied van deze schaal.
De hoofdschalen verschillen inhoudelijk sterk van elkaar en daardoor zijn de verwachte en gevonden correlaties niet hoog. Alleen de correlatie tussen Hanteren en Beleid is hoog.

De vragenlijst is gepubliceerd met een handleiding voor de gebruiker bij Pearson. Er wordt gekozen voor de term sociale veiligheid om organisaties positief te stimuleren om aan de problematiek te werken.
De totale vragenlijst omvat 154 items die in pakweg 20 minuten online is in te vullen. Er is ook een papier-en-pen afname mogelijk. Na afname kan geautomatiseerde rapportage geleverd worden of dit nu voor één medewerker of voor een organisatie. Differentiatie naar bijvoorbeeld functie, persoonskenmerken of afdeling is onderdeel van de organisatieafname. Het aantal normgroepen wordt momenteel uitgebouwd. Het instrument is tegen redelijke betaling verkrijgbaar via de uitgever voor iedere arbodeskundige op HBO of wetenschappelijk niveau.

Conclusies

De Sociale Veiligheidsindex (SVI) voorziet in de behoefte van een valide en betrouwbaar instrument om sociale veiligheid te meten. Deze test bestaat uit vijf hoofdschalen:

1. Organisatiekenmerken
2. Incidenten
3. Hanteren
4. Gevolgen
5. Beleid.

Deze schalen hebben een goede betrouwbaarheid en validiteit. De schalen gevolgen, hanteren en beleid hebben een hoge validiteit.
De SVI meet een breed spectrum in plaats van alleen incidenten of alleen gevolgen.
De SVI is niet voorbehouden aan een gespecialiseerde adviesorganisatie maar vrij toegankelijk voor iedere arbodeskundige.
Afname is mogelijk zowel individueel als per (grote) groep. Vanwege de module individuele gevolgen en klachten is de SVI zowel in te zetten als PAGO/PMO.
De test is moeizaam in te vullen door migranten. Verdere ontwikkeling op dit gebied is reeds ingezet met een proces van valide vertaling.

Discussies

Suggesties
Inzet door veiligheidskundigen, vereist dit enige training en is het mogelijk?
Is samenwerking tussen arboprofessionals o.a. bedrijfsarts, A&O, veiligheidskundige hierbij een must?
Beleid zal zich zowel op het bedrijf als haar maatschappelijke omgeving moeten richten. Waar trek je de lijn als adviseur?
Bedrijven willen dit onderwerp niet graag op de agenda laat staan onderzoeken. Hoe ga je als adviseur hier mee om?

Referenties

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Arbobalans, Kwaliteit van de arbeid, effecten en maatregelen in Nederland,2009 www.docs.minszw.nl

Nederlandse Organisatie voor toegepast natuurwetenschappelijk Onderzoek TNO, Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden, Methodologie en globale resultaten, 2008 www.tno.nl

Risque psychosociaux au travail: une problématique europeénne, Note thematique, Janvier, 2010, Réf.Eurogip-47/F, www.eurogip.fr

Saleh, F., Bos, M., Hoeben, J. & Samadhan, J. (2008) Arbo in Bedrijf 2007, Een onderzoek naar de naleving van arboverplichtingen, blootstelling aan arbeidsrisico's en genomen maatregelen in 2007. Den Haag: Arbeidsinspectie

Verschuren, C.M., Handleiding sociale veiligheidsindex – binnen de werkomgeving, Amsterdam, Pearson, 2009. www.pearson-nl.com/producten/344-svi--sociale-veiligheidsindex--binnen-de-werkomgeving-.html.