



Statistische Trends

Psychisch belastend werk naar beroep

Astrid Pleijers

2020

Inhoud

- 1. Inleiding 3**

- 2. Psychische belasting naar beroepsniveau 5**

- 3. Emotionele belasting naar beroep 6**
 - 3.1 Emotioneel moeilijke werksituaties 6
 - 3.2 Emotioneel veeleisend werk 7
 - 3.3 Emotionele betrokkenheid 8

- 4. Ongewenst gedrag naar beroep 9**
 - 4.1 Ongewenst gedrag totaal 9
 - 4.2 Ongewenste seksuele aandacht 11
 - 4.3 Intimidatie 12
 - 4.4 Lichamelijk geweld 13
 - 4.5 Pestgedrag 14

- 5. Extra hard werken naar beroep 15**

- 6. Samenvatting en conclusie 16**
 - Technische toelichting 18
 - Referenties 21
 - Tabellenbijlage 23

Psychisch belastend werk kan leiden tot gezondheidsklachten, verzuim en voortijdige beëindiging van de beroepsloopbaan. De psychische arbeidsbelasting kan worden afgemeten aan de emotionele belasting van het werk, het vóórkomen van ongewenst gedrag op de werkvloer (zoals seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld en pesten) en de werkdruk. Vooral artsen scoren naar verhouding hoog op deze aspecten. Hun werk is niet alleen emotioneel belastend, ook hebben ze relatief vaak te maken met ongewenst gedrag door patiënten of andere externen en moeten ze veelvuldig extra hard werken. Daarna volgen maatschappelijk werkers, werknemers bij de politie en brandweer, gespecialiseerd verpleegkundigen, en sociaal werkers en groeps- en woonbegeleiders. Daarnaast maken ook psychologen, docenten, verpleegkundigen (mbo), beveiligingspersoneel en bus- en trambestuurders deel uit van deze top 10.

1. Inleiding

Het begrip psychosociale arbeidsbelasting (PSA) staat al geruime tijd hoog op de politieke agenda. PSA is een verzamelbegrip voor arbeidsrisico's, die kunnen leiden tot gezondheidsklachten met een psychosociale oorzaak en arbeidsuitval. De gevolgen hiervan raken individuen, gezinnen, organisaties en de samenleving (NVAB, 2018; Inspectie SZW, 2016). Aspecten van een hoge PSA zijn onder andere hoge werkdruk en ongewenst gedrag, zoals agressie en geweld, pesten, seksuele intimidatie en discriminatie. Werknemers kunnen last hebben van ongewenst gedrag door externe relaties, zoals klanten, leerlingen, cliënten, patiënten en dergelijke (extern ongewenst gedrag), maar ook door collega's of leidinggevenden (intern ongewenst gedrag). Intern ongewenst gedrag komt minder vaak voor dan extern ongewenst gedrag, maar blijkt meer impact te hebben op de ervaren gezondheid en het ziekteverzuim (Korvorst, Moons en Mateboer, 2012).

Werk met een hoge PSA wordt ook wel psychisch belastend werk genoemd. Uit onderzoek blijkt dat dit minstens een even belangrijke rol speelt in het optreden van gezondheidsklachten, verzuim en de mogelijkheid om tot het 65ste levensjaar door te kunnen werken als fysiek belastend werk (Smulders, Houtman en Van den Bossche, 2009; Eurofound, 2015a,b).

In dit artikel worden drie aspecten van psychisch belastend werk onderscheiden:

1. emotioneel belastend werk,
2. ongewenst gedrag (ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld en pesten) op de werkvloer,
3. werk met een hoge werkdruk.

Een hoge emotionele belasting in het werk is volgens de Inspectie SZW de meest voorkomende reden voor verzuim (Inspectie SZW, 2016). In 2018 bedroeg het ziekteverzuimpercentage voor werknemers die vaak of altijd te maken hebben met emotioneel moeilijke werksituaties 8,5 (CBS StatLine, 2020). Dit betekent dat deze groep werknemers gemiddeld 8,5 procent van hun werkdagen verzuimden door ziekte. Bij werknemers die niet of nauwelijks te maken hebben met emotioneel moeilijke werksituaties was het ziekteverzuim minder dan de helft (4 procent). Ook onder werknemers die vaak of altijd te maken hebben met intimidatie en pesten door collega's en/of leidinggevenden is het

ziekteverzuimpercentage hoger dan bij degenen die hier niet mee in aanraking komen: 8,5 versus 8,2. Bij werknemers die al dan niet vaak of altijd extra hard moeten werken is met een ziekteverzuim van respectievelijk 5,4 en 3,9 procent hetzelfde patroon te zien.

Emotionele belasting kan ontstaan door bijvoorbeeld confrontatie met de ellende van een ander, omgaan met veeleisende cliënten (met name als het nodig is hen te overtuigen of te overreden om iets te doen of te laten), maar ook door ongewenst gedrag in de vorm van pesten, seksuele intimidatie en discriminatie door collega's of cliënten, en agressie op het werk. In sommige beroepen wordt op emotioneel niveau meer van werknemers gevraagd dan in andere beroepen. Nauwe contacten met patiënten, cliënten, leerlingen, klanten of andere externen spelen bij deze beroepen een belangrijke rol. Werknemers zullen regelmatig hun gevoelens op een sociaal wenselijke wijze moeten hanteren (zoals empathie inperken) en soms negatieve emoties moeten onderdrukken (bijvoorbeeld boosheid). Het verbergen of onderdrukken van gevoelens kan psychische overbelasting veroorzaken. Per bedrijfstak blijken er grote verschillen te bestaan. Zo geeft in de landbouw slechts een klein percentage van de werknemers aan gevoelens te moeten verbergen, terwijl dat in de gezondheidszorg relatief hoog is (Eurofound and EU-OSHA, 2014).

Emotionele belasting hoeft zeker niet altijd negatief te zijn. Zo kunnen nauwe contacten met en betrokkenheid bij bijvoorbeeld cliënten of leerlingen ook zeer bevredigend zijn. Excessieve emotionele belasting blijkt echter een negatieve invloed te hebben op de gezondheid van werknemers, resulterend in bijvoorbeeld burn-out, aandoeningen aan het bewegingsapparaat of hoge bloeddruk (Eurofound, 2012).

In dit artikel wordt de psychische belasting naar beroepsniveau en beroepsgroep (zie kader) voor werknemers van 15 tot 75 jaar in kaart gebracht. Daarbij wordt vooral ingezoomd op emotionele belasting en ongewenst gedrag. Omdat de relatie tussen werkdruk en beroepsgroep al uitgebreid aan de orde is gekomen in een eerder CBS-artikel van Bierings (2017), wordt hier alleen aandacht besteed aan een deelaspect van werkdruk: extra hard werken.

Paragraaf 2 gaat kort in op de samenhang tussen emotionele belasting, ongewenst gedrag en extra hard werken en het beroepsniveau van werknemers. In paragraaf 3 komt de emotionele belasting naar beroepsgroep aan de orde. Hoe groot is het aandeel werknemers dat emotioneel veeleisend werk uitvoert, tijdens het werk te maken heeft met emotioneel moeilijke situaties en emotioneel betrokken is bij het werk? Paragraaf 4 belicht ongewenst gedrag op de werkvloer: 1) ongewenste seksuele aandacht, 2) intimidatie, 3) lichamelijk geweld en 4) pesten. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen extern ongewenst gedrag en intern ongewenst gedrag. Tot slot wordt aandacht besteed aan extra hard werken.

Onderzoeksvragen die in dit artikel worden beantwoord zijn:

- In hoeverre hangen emotionele belasting, ongewenst gedrag en extra hard werken samen met het beroepsniveau van werknemers?
- Hoe vaak komt emotionele belasting en ongewenst gedrag onder werknemers per beroepsgroep voor? In hoeverre is er sprake van extra hard werken?
- Bij welke beroepsgroepen is er vaak sprake van extern of intern ongewenst gedrag of beide?
- Is de emotionele belasting en intern/extern ongewenst gedrag in de afgelopen vier jaar toegenomen? Moeten werknemers steeds harder werken?

De cijfers in dit artikel zijn afkomstig van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2014-2018 van het CBS en TNO (zie Technische toelichting) en hebben uitsluitend betrekking op personen die werkzaam zijn als werknemer.

Selectie van beroepsgroepen

In dit artikel zijn de publicatierichtlijnen gevolgd die het CBS hanteert voor StatLine-publicaties gebaseerd op de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). Dit betekent dat gegevens over beroepsgroepen en -segmenten die in de steekproef minder dan 200 waarnemingen bevatten niet zijn meegenomen in de analyse (CBS, 2020). De gehanteerde beroepenclassificatie (BRC 2014, ROA/CBS) bevat 41 beroepssegmenten en 114 beroepsgroepen. Voor 3 beroepssegmenten en 40 beroepsgroepen waren er te weinig waarnemingen. Het betreft de beroepssegmenten sportinstructeurs, managers z.n.d. (specialisatie onbekend) en hulpkrachten landbouw, en de volgende beroepsgroepen: sportinstructeurs, bibliothecarissen en conservatoren, auteurs en taalkundigen, journalisten, beeldend kunstenaars, uitvoerend kunstenaars, grafisch vormgevers en productontwerpers, fotografen en interieurontwerpers, managers productie, managers logistiek, managers ICT, managers zorginstellingen, managers onderwijs, managers gespecialiseerde dienstverlening, managers horeca, managers detail- en groothandel, managers commerciële en persoonlijke dienstverlening, managers z.n.d., overheidsbestuurders, politie-inspecteurs, militaire beroepen, elektrotechnisch ingenieurs, bouwarbeiders afbouw, loodgieters en pijpfitters, schilders en metaalspuiters, metaalbewerkers en constructiewerkers, lassers en plaatwerkers, slaggers, bakkers, productcontroleurs, meubelmakers, kleermakers en stoffeerdere, medewerkers drukkerij en kunstnijverheid, radio- en televisietechnici, land- en bosbouwers, veetelers, laboranten, reisbegeleiders, kappers en schoonheidsspecialisten, verleners van overige persoonlijke diensten, dekkofficiëren en piloten. Vanwege het heterogene karakter van de rest-beroepsgroep "overige" is deze eveneens weggelaten.

2. Psychische belasting naar beroepsniveau

Psychisch belastend werk komt voor op alle beroepsniveaus (zie Technische toelichting voor een omschrijving). Hoe hoger het beroepsniveau, hoe vaker werknemers hun werk als emotioneel belastend ervaren. Van de werknemers van 15 tot 75 jaar met het laagste beroepsniveau, zoals glazenwassers en keukenhulpen, ervoer 5 procent in 2018 het werk vaak of zeer vaak als emotioneel veeleisend, terwijl dat onder werknemers in het hoogste beroepsniveau, zoals artsen, ingenieurs of docenten, voor 18 procent gold. Bij emotioneel moeilijke werksituaties en emotionele betrokkenheid bij het werk is hetzelfde patroon te zien.

Ook het aandeel dat meldt vaak of altijd extra hard te moeten werken, neemt toe met het beroepsniveau: van 25 procent op het laagste beroepsniveau (niveau 1) tot 37 procent op het hoogste beroepsniveau (niveau 4).

Voor de mate waarin werknemers ongewenst gedrag ervaren daarentegen, maakt het beroepsniveau waarop ze functioneren in het algemeen weinig uit. Zo rapporteert op alle beroepsniveaus 2 procent van de werknemers persoonlijk te maken hebben gehad met ongewenste seksuele aandacht door leidinggevenden en/of collega's. Wel komt op het laagste beroepsniveau intimidatie en lichamelijk geweld door klanten of andere externen minder dikwijls voor dan op de andere beroepsniveaus.

2.1 Psychische belasting naar beroepsniveau, 2018

	Totaal	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Onbekend
% werknemers van 15 tot 75 jaar						
Emotioneel belastend werk						
Emotioneel moeilijke werksituaties	8,6	5,2	6,4	10,4	11,3	13,2
Emotioneel veeleisend werk	12,9	5,4	9,0	16,0	18,3	12,1
Emotioneel betrokken bij werk	14,7	8,1	11,4	15,9	20,2	15,7
Extern ongewenst gedrag						
Ongewenste seksuele aandacht	5,3	3,3	6,2	6,6	3,8	6,3
Intimidatie	18,7	9,6	19,9	23,6	16,9	10,5
Lichamelijk geweld	5,8	2,0	5,7	9,9	4,6	6,7
Pesten	5,8	4,4	6,9	6,1	4,4	6,0
Intern ongewenst gedrag						
Ongewenste seksuele aandacht	2,2	2,3	2,2	2,2	2,2	5,5
Intimidatie	10,7	8,8	10,7	11,5	10,6	12,3
Lichamelijk geweld	0,6	1,1	0,7	0,4	0,4	4,2
Pesten	8,0	8,7	9,1	7,7	6,4	14,1
Werkdruk						
Extra hard werken	30,5	25,1	26,8	31,3	36,6	27,2

Bron: CBS, TNO.

3. Emotionele belasting naar beroep

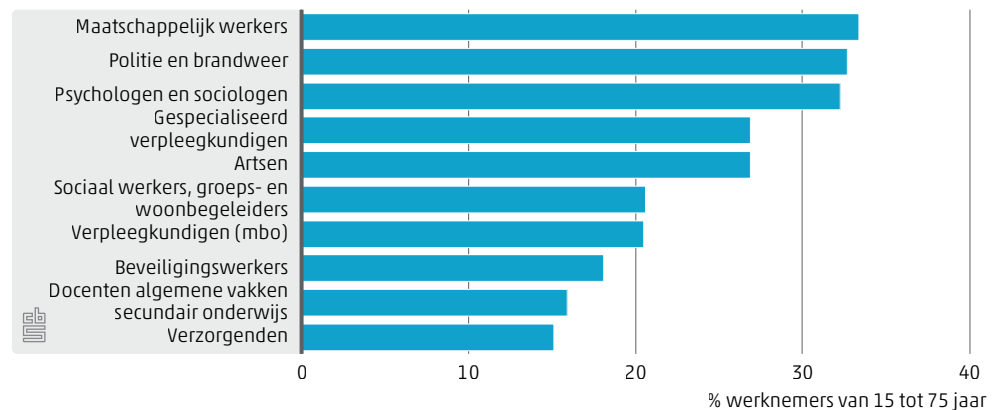
3.1 Emotioneel moeilijke werksituaties

Emotioneel moeilijke werksituaties het vaakst bij maatschappelijk werkers

Van de werknemers van 15 tot 75 jaar zei 9 procent in 2018 vaak of altijd in aanraking te komen met emotioneel moeilijke situaties in het werk. Zorg- en welzijnsberoepen domineren de top 10 van de beroepsgroepen waarin dit het vaakst voorkomt. Een op de vijf werknemers met een zorg- en welzijnsberoep komt in het werk veelvuldig situaties tegen die emotioneel moeilijk zijn, bijvoorbeeld in contact met ernstig zieke mensen en/of hun familieleden. Het hoogst scoren maatschappelijk werkers en politie

en brandweerm medewerkers (beide 33 procent), gevolgd door psychologen en sociologen (32 procent) en artsen en gespecialiseerd verpleegkundigen (27 procent). Ook docenten worden relatief vaak geconfronteerd met emotioneel moeilijke situaties op hun werk. Dat is bijvoorbeeld bij 16 procent van de docenten in het voortgezet onderwijs het geval. Beroepsgroepen die het minst geconfronteerd worden met emotioneel moeilijke werksituaties zijn timmerlieden en procesoperatoren (2 procent).

3.1.1 Top 10 beroepsgroepen emotioneel moeilijke werksituaties, 2018



Bron: CBS, TNO

In het algemeen is het aandeel werknemers dat emotioneel moeilijke werksituaties rapporteert in de tien beroepsgroepen waarin dit het vaakst voorkomt de afgelopen vier jaar weinig veranderd. Alleen onder gespecialiseerd verpleegkundigen steeg dit percentage tussen 2015 en 2017.

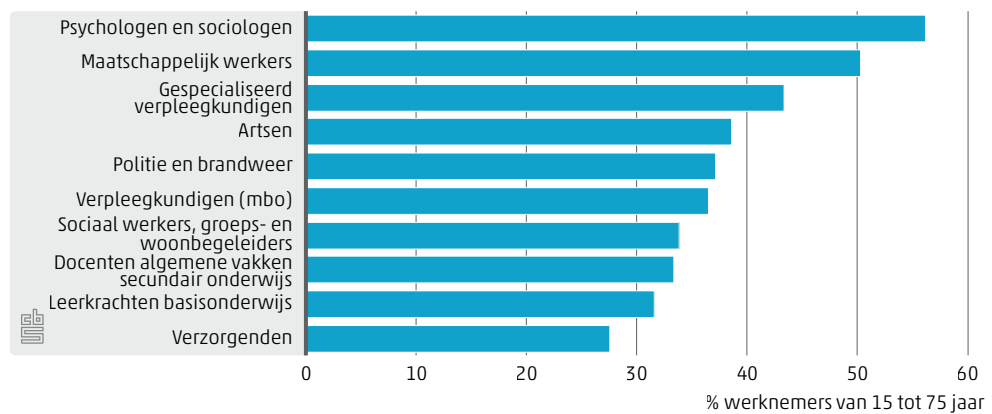
3.2 Emotioneel veeleisend werk

Beroepen in de zorg emotioneel veeleisend

Van de werknemers van 15 tot 75 jaar gaf 13 procent in 2018 aan het werk vaak of altijd als emotioneel veeleisend te ervaren. Dit aandeel is hoger dan het aandeel dat veelvuldig te maken heeft met emotioneel moeilijke werksituaties. De beroepen waarin dit het vaakst voorkomt, zijn echter vergelijkbaar. Vooral in de zorg- en welzijnsberoepen is met een op de drie werknemers het aandeel dat het werk emotioneel veeleisend vindt hoog. Van de beroepsgroep psychologen en sociologen vindt zelfs 56 procent dat het werk emotioneel veel van ze vergt. Hetzelfde geldt voor de helft van de maatschappelijk werkers, 43 procent van de gespecialiseerd verpleegkundigen en 39 procent van de artsen die als werknemer werkzaam zijn. Ook mbo-verpleegkundigen (37 procent) en verzorgenden (28 procent) scoren betrekkelijk hoog. In de top 10 van emotioneel veeleisende beroepsgroepen staan daarnaast werknemers van de politie en brandweer (37 procent). Tenslotte ervaart rond een derde van zowel de docenten algemene vakken in het voortgezet onderwijs alsook de leerkrachten basisonderwijs hun werk als emotioneel veeleisend. Onder timmerlieden en secretaresses echter, komt emotioneel veeleisend werk naar eigen zeggen nauwelijks voor (2 procent).

Bij psychologen en sociologen is het aandeel dat het werk als emotioneel veeleisend ervaart van 2014 tot 2016 toegenomen: van 49 naar 63 procent. Onder gespecialiseerd verpleegkundigen steeg dit aandeel tussen 2015 en 2017.

3.2.1 Top 10 beroepsgroepen emotioneel veeleisend werk, 2018



Bron: CBS, TNO

3.3 Emotionele betrokkenheid

Docenten sterk emotioneel betrokken

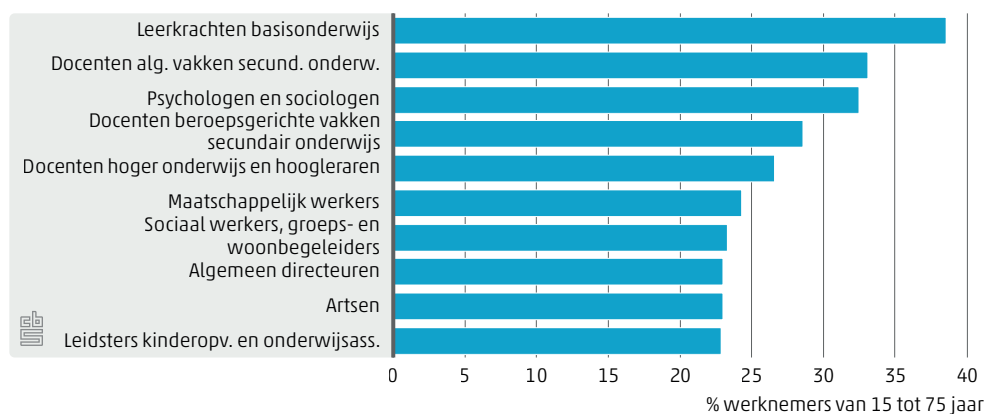
Naast emotioneel moeilijke werksituaties en emotioneel veeleisend werk wordt ook emotionele betrokkenheid bij het werk beschouwd als een vorm van emotionele arbeidsbelasting. Van de werknemers gaf 15 procent in 2018 aan vaak of altijd emotioneel betrokken te zijn bij het werk. Dit aandeel is hoger dan het aandeel dat meldt veelvuldig te maken te hebben met emotioneel moeilijke werksituaties respectievelijk het werk als emotioneel veeleisend te ervaren. De beroepsgroepen waarbij de drie aspecten van emotionele arbeidsbelasting vaak voorkomen zijn echter grotendeels hetzelfde.

Werknemers in de pedagogische beroepen blijken veel vaker emotioneel betrokken te zijn bij hun werk dan gemiddeld. De helft van de top 10 bestaat uit pedagogische beroepen. Onder de leerkrachten basisonderwijs is het aandeel dat zegt emotioneel betrokken te zijn met bijna vier op de tien het hoogst van alle onderzochte beroepsgroepen. Leerkrachten basisonderwijs in de leeftijd tot 35 jaar geven daarbij vaker aan zich emotioneel betrokken te voelen bij hun werk (42 procent) dan de 35- tot 75-jarigen (37 procent). Docenten algemene vakken in het voortgezet onderwijs komen op de tweede plaats met een derde. Bij hen zijn het de vrouwen die een hogere emotionele betrokkenheid hebben, 36 procent tegen 29 procent van de mannen. Daarnaast maken ook docenten beroepsgerichte vakken in het voortgezet onderwijs (29 procent), docenten hoger onderwijs en hoogleraren (27 procent) en leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten (23 procent) deel uit van de top 10.

Verder valt op dat algemeen directeuren relatief vaak aangeven emotioneel betrokken te zijn bij het werk (23 procent), terwijl ze juist laag scoren op emotioneel moeilijke werksituaties en emotioneel veeleisend werk. Kassamedewerkers (4 procent), timmerlieden en keukenhulpen (beide 6 procent) ervaren het minst dikwijls emotionele betrokkenheid bij hun werk.

Van de top 10 beroepsgroepen met de hoogste emotionele betrokkenheid in 2018 is de betrokkenheid ten opzichte van 2014 onder psychologen en sociologen (op nummer 3) en maatschappelijk werkers (op nummer 6) naar verhouding het sterkst gestegen, met 50 procent respectievelijk 42 procent. De leerkrachten basisonderwijs stonden gedurende deze hele periode voortdurend bovenaan.

3.3.1 Top 10 beroepsgroepen emotioneel betrokken bij het werk, 2018



Bron: CBS, TNO

4. Ongewenst gedrag naar beroep

4.1 Ongewenst gedrag totaal

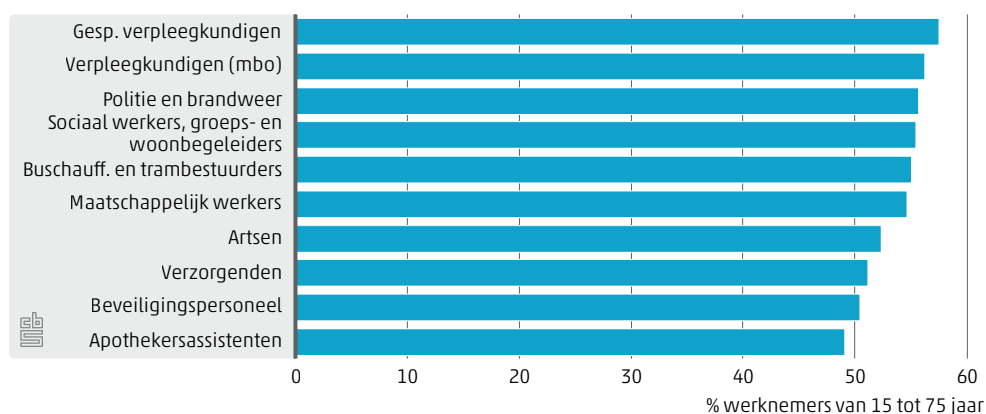
Verpleegkundigen ervaren het vaakst ongewenst gedrag door externen

In 2018 rapporteerde 23 procent van de werknemers het afgelopen jaar persoonlijk te maken te hebben gehad met enige vorm van ongewenst gedrag door externen, zoals klanten, patiënten en leerlingen, op het werk. Het meest komt dit voor in de zorg- en welzijnsberoepen (50 procent), gevolgd door openbaar bestuur, veiligheids- en juridische beroepen (36 procent) en pedagogische beroepen (29 procent).

Van de beroepsgroepen is het aandeel werknemers dat slachtoffer werd van ongewenst gedrag door externen het hoogst onder gespecialiseerd verpleegkundigen (58 procent), mbo-verpleegkundigen (56 procent) en werknemers bij politie en brandweer (56 procent). Vooral 15- tot 45-jarige vrouwelijke gespecialiseerd verpleegkundigen en sociaal werkers ervaren vaak dergelijk gedrag: respectievelijk 59 procent en 57 procent. Onder hulpkrachten landbouw en biologen en natuurwetenschappers komt ongewenst gedrag door externen met 3 procent het minst dikwijls voor.

Sinds 2014 is bij de politie en brandweer sprake van een daling van ongewenst gedrag door externen met 16 procent, terwijl dit bij gespecialiseerd verpleegkundigen met 10 procent verminderde. Bij buschauffeurs en trambestuurders is er een afname sinds 2015.

4.1.1 Top 10 beroepsgroepen ongewenst gedrag door klanten, 2018



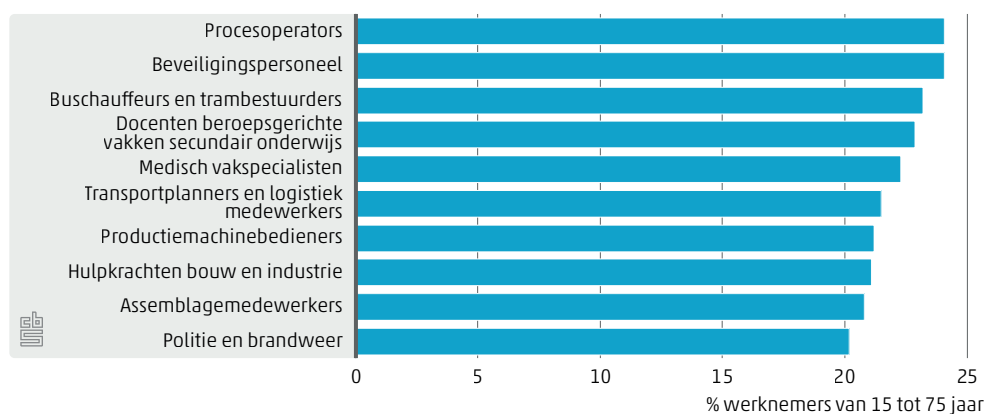
Bron: CBS, TNO

Bijna kwart procesoperators en beveiligers heeft last van gedrag collega's

Ongewenst gedrag door leidinggevend en collega's komt minder vaak voor dan ongewenst gedrag door externen. In 2018 betrof het 16 procent van de werknemers. Het meest frequent overkomt dit werknemers in het openbaar bestuur, veiligheids- of juridische beroepen (19 procent). Bij beveiligingspersoneel, politie en brandweer, en buschauffeurs en trambestuurders komt zowel extern als intern ongewenst gedrag relatief vaak voor. Vrouwen die werken als beveiligingspersoneel of bij de politie en brandweer ervaren iets vaker dan mannen intern ongewenst gedrag op het werk: 26 procent versus 24 procent. De verschillen tussen de beroepsgroepen zijn bij intern ongewenst gedrag kleiner dan bij extern ongewenst gedrag. Procesoperators en beveiligingspersoneel hebben met 24 procent het meest frequent te maken met ongewenst gedrag door collega's en/of leidinggevend, terwijl algemeen directeuren met 8 procent dit het minst vaak ervaren.

Sinds 2014 is het percentage werknemers dat ongewenst gedrag ondervindt van collega's en/of leidinggevend stabiel. Ook bij de diverse beroepsgroepen waar intern ongewenst gedrag relatief vaak voorkomt, is er sinds 2014 weinig veranderd.

4.1.2 Top 10 beroepsgroepen ongewenst gedrag door leidinggevend en/of collega's, 2018



Bron: CBS, TNO

4.2 Ongewenste seksuele aandacht

Bij zorg- en welzijnsberoepen het vaakst externe ongewenste seksuele aandacht

In 2018 zei een op de twintig werknemers in het afgelopen jaar op het werk in aanraking te zijn gekomen met ongewenste seksuele aandacht van externen, zoals klanten, patiënten en leerlingen. Vooral bij zorg- en welzijnsberoepen komt dit betrekkelijk vaak voor. Bovenaan de top 10 van de beroepsgroepen staan de mbo-verpleegkundigen (27 procent), gevolgd door de verzorgenden en de gespecialiseerd verpleegkundigen (beide 23 procent). Verder staan ook sociaal werkers en groeps- en woonbegeleiders (16 procent), artsen, maatschappelijk werkers (beide 13 procent), fysiotherapeuten (12 procent) en medisch praktijkassistenten (11 procent) in deze top 10. Ook kassamedewerkers, en kelners en barpersoneel zijn met respectievelijk 19 en 18 procent naar verhouding dikwijls slachtoffer van ongewenste seksuele aandacht door externen. Onder architecten, procesoperators, software- en applicatieontwikkelaars en databank- en netwerkspecialisten daarentegen, is het aandeel dat ongewenste seksuele aandacht door klanten en dergelijke rapporteert vrijwel nihil.

Interne ongewenste seksuele aandacht komt relatief weinig voor

Ongewenste seksuele aandacht door collega's en/of leidinggevenden komt met 2 procent minder frequent voor dan externe seksuele aandacht. Ook gaat het in het algemeen om andere beroepsgroepen waarin dit dikwijls gebeurt. Alleen kelners en barpersoneel, en maatschappelijk werkers hebben relatief vaak met beide soorten van ongewenste seksuele belangstelling te maken. Onder docenten beroepsgerichte vakken in het voortgezet onderwijs is met 5 procent het aandeel dat interne ongewenste seksuele aandacht meldt het hoogst. Daarnaast ervaren ook hulpkrachten in de bouw en industrie, keukenhulpen, callcentermedewerkers en adviseurs marketing en medische vakspecialisten twee keer zo vaak als gemiddeld ongewenst seksueel gedrag door collega's en/of leidinggevenden.

Externe ongewenste seksuele aandacht onder kelners en barpersoneel, en mbo-verpleegkundigen is in de periode 2015 tot 2017 gestegen en daarna gedaald. Onder kelners en barpersoneel is een soortgelijke ontwikkeling zichtbaar voor ongewenste seksuele aandacht door collega's/leidinggevenden. Bij docenten beroepsgerichte vakken is het aandeel slachtoffers van intern ongewenst gedrag in 2014-2018 toegenomen.

4.2.1 Top 10 beroepsgroepen ongewenste seksuele aandacht, 2018

	% werknemers van 15 tot 75 jaar
Extern	
Verpleegkundigen (mbo)	26,6
Verzorgenden	23,0
Gespecialiseerd verpleegkundigen	22,7
Kassamedewerkers	18,8
Kelners en barpersoneel	17,6
Sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders	15,9
Artsen	12,5
Maatschappelijk werkers	12,5
Fysiotherapeuten	12,2
Medisch praktijkassistenten	10,7

4.2.1 Top 10 beroepsgroepen ongewenste seksuele aandacht, 2018 (slot)

	% werknemers van 15 tot 75 jaar
Intern	
Docenten beroepsgerichte vakken secundair onderwijs	4,7
Kelners en barpersoneel	4,5
Hulpkrachten bouw en industrie	4,3
Keukenhulpen	4,2
Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	4,2
Adviseurs marketing, public relations en sales	4,0
Medisch vakspecialisten	3,6
Maatschappelijk werkers	3,5
Secretaresses	3,5
Juristen	3,4

Bron: CBS, TNO.

4.3 Intimidatie

Ruim de helft buschauffeurs en trambestuurders ervaart intimidatie

Intimidatie op het werk komt van alle vormen van ongewenst gedrag op de werkvloer het vaakst voor. Zo'n 19 procent van de werknemers zei in 2018 in de afgelopen twaalf maanden te maken hebben gehad met intimidatie door externen; 11 procent meldde intimidatie door collega's en/of leidinggevenden. Bij buschauffeurs en trambestuurders, en beveiligingspersoneel komen beide soorten van intimidatie betrekkelijk vaak voor. Van de buschauffeurs en trambestuurders, en maatschappelijk werkers is ruim de helft ten minste één keer in het afgelopen jaar door externen geïntimideerd. Ook bij gespecialiseerd verpleegkundigen (49 procent), politie en brandweerm medewerkers, artsen (beide 48 procent), apothekersassistenten en medisch praktijkassistenten (beide 44 procent) komt dat vaak voor. Onder hulpkrachten bouw en industrie is het aandeel dat door externen geïntimideerd wordt met 2 procent het laagst.

Bij intimidatie door leidinggevenden en collega's zijn de verschillen naar beroepsgroep veel minder groot. Deze vorm van intimidatie doet zich het vaakst voor bij docenten beroepsgerichte vakken in het voortgezet onderwijs (20 procent), gevolgd door beveiligingspersoneel (19 procent), buschauffeurs en trambestuurders (17 procent) en procesoperators (16 procent). Hulpkrachten landbouw hebben er het minst dikwijls mee te maken (6 procent).

In de beroepsgroepen waar intimidatie op het werk relatief vaak voorkomt, is dit aandeel sinds 2014 maar weinig veranderd.

4.3.1 Top 10 beroepsgroepen intimidatie, 2018

	% werknemers van 15 tot 75 jaar
Extern	
Buschauffeurs en trambestuurders	52,0
Maatschappelijk werkers	50,5
Gespecialiseerd verpleegkundigen	49,0
Politie en brandweer	48,3
Artsen	47,7
Apothekersassistenten	43,7
Medisch praktijkassistenten	43,5
Beveiligingspersoneel	43,1
Verpleegkundigen (mbo)	41,8
Sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders	39,0
Intern	
Docenten beroepsgerichte vakken secundair onderwijs	20,1
Beveiligingspersoneel	19,0
Buschauffeurs en trambestuurders	17,3
Procesoperators	16,3
Transportplanners en logistiek medewerkers	15,3
machinemonteurs	14,5
Medisch vakspecialisten	13,9
Assemblagemedewerkers	13,2
Medisch praktijkassistenten	13,2
Psychologen en sociologen	12,9

Bron: CBS, TNO.

4.4 Lichamelijk geweld

Lichamelijk geweld onder collega's zeldzaam

Van de werknemers kwam 6 procent in 2018 in het afgelopen jaar op het werk persoonlijk in aanraking met geweld door klanten, patiënten, leerlingen en dergelijke. Werknemers bij de politie en brandweer hebben hier met 40 procent het vaakst mee te maken. Wel is dit aandeel vergeleken met 2016 flink afgenomen. Toen werd nog meer dan de helft (53 procent) van hen met extern geweld geconfronteerd. Ook onder sociaal werkers (36 procent), mbo-verpleegkundigen (34 procent), verzorgenden (33 procent) en gespecialiseerd verpleegkundigen (28 procent) komt extern geweld op de werkvloer veelvuldig voor. Managers verkoop en marketing daarentegen, hebben hier vrijwel nooit mee te maken.

Lichamelijk geweld door collega's en leidinggevenden is redelijk zeldzaam. In 2018 betrof het minder dan 1 procent van de werknemers. Onder assemblagemedewerkers en automonteurs was dit aandeel met 2 procent het hoogst. In beide beroepsgroepen heeft geen significante verandering plaatsgevonden ten opzichte van 2014.

4.4.1 Top 10 beroepsgroepen lichamelijk geweld, 2018

	% werknemers van 15 tot 75 jaar
Extern	
Politie en brandweer	40,0
Sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders	36,4
Verpleegkundigen (mbo)	34,4
Verzorgenden	32,5
Gespecialiseerd verpleegkundigen	28,0
beveiligingspersoneel	22,8
Leerkrachten basisonderwijs	14,5
Buschauffeurs en trambestuurders	13,1
Maatschappelijk werkers	12,6
Psychologen en sociologen	10,3
Intern	
Assemblagemedewerkers	2,0
Automonteurs	1,9
Bouwarbeiders ruwbouw	1,9
Productiemachinebedieners	1,9
Vuilnisophalers en dagbladenbezorgers	1,8
Timmerlieden	1,8
Bedieners mobiele machines	1,7
Hulpkrachten bouw en industrie	1,6
Conciërges en teamleiders schoonmaak	1,5
Keukenhulpen	1,5

Bron: CBS, TNO.

4.5 Pestgedrag

Ruim een kwart buschauffeurs en trambestuurders gepest door klanten

Anders dan bij de andere vormen van ongewenst gedrag op de werkvloer komt pesten door leidinggevenden en/of collega's onder werknemers vaker voor dan pesten door klanten of andere externen: 8 procent tegen 6 procent. Na intimidatie is het de meest gemelde vorm van ongewenst gedrag op het werk.

Bij werknemers van de politie of brandweer en beveiligingspersoneel worden beide vormen van pestgedrag naar verhouding vaak gemeld.

Bovenaan de top 10 van pesten door externen staan de buschauffeurs en trambestuurders met ruim een kwart. Daarna komen de politie en brandweerlieden (24 procent) en de beveiligingsmedewerkers (22 procent). Ook onder docenten in het voortgezet onderwijs (17 procent) en kassamedewerkers (14 procent) is het aandeel dat gepest wordt door externen relatief hoog. Het minst vaak komt dit voor onder biologen en natuurwetenschappers (0,1 procent).

Bij docenten algemene vakken in het voortgezet onderwijs is het percentage dat door externen gepest wordt sinds 2014 gedaald.

Hulpkrachten bouw en industrie hebben het vaakst te maken met pesten door leidinggevenden en/of collega's (17 procent), gevolgd door productiemachinebedieners (16 procent) en assemblage-medewerkers (14 procent). Het minst last van intern pestgedrag hebben de algemeen directeuren (2 procent).

Bij assemblagemedewerkers nam het aandeel slachtoffers van intern pestgedrag tussen 2015 en 2017 toe om daarna weer af te nemen tot onder het niveau van 2014.

4.5.1 Top 10 beroepsgroepen pesten, 2018

	% werknemers van 15 tot 75 jaar
Extern	
Buschauffeurs en trambestuurders	26,3
Politie en brandweer	23,6
Beveiligingspersoneel	21,6
Docenten beroepsgerichte vakken secundair onderwijs	17,4
Docenten algemene vakken secundair onderwijs	17,3
Kassamedewerkers	14,3
Apothekersassistenten	13,1
Sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders	11,7
Verpleegkundigen (mbo)	11,3
Kelners en barpersoneel	10,9
Intern	
Hulpkrachten bouw en industrie	16,6
Productiemachinebedieners	15,6
Assemblagemedewerkers	14,2
Beveiligingspersoneel	13,8
Procesoperators	13,6
Machinemonteurs	12,6
Transportplanners en logistiek medewerkers	11,9
Bouwarbeiders ruwbouw	11,9
Politie en brandweer	11,2
Hoveniers, tuinders en kwekers	10,9

Bron: CBS, TNO.

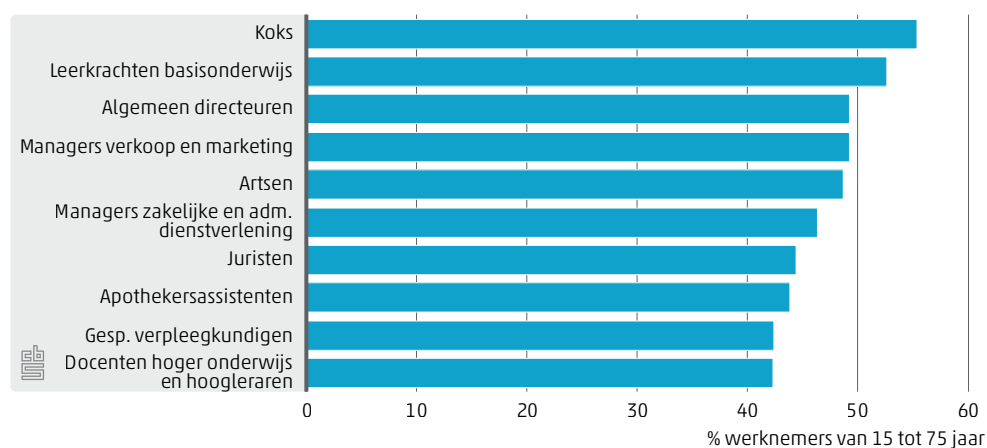
5. Extra hard werken naar beroep

Koks en leerkrachten basisonderwijs werken vaakst extra hard

In 2018 zei 31 procent van de werknemers dat ze vaak of voortdurend extra hard moeten werken. Dit percentage is de afgelopen vier jaar redelijk stabiel gebleven. Onder koks (55 procent) en leerkrachten basisonderwijs (53 procent) is het aandeel het hoogst. Jongere leerkrachten basisonderwijs tot 35 jaar zeggen vaker extra hard te moeten werken dan hun oudere collega's: 54 tegen 52 procent. Van de algemeen directeuren, managers verkoop en marketing, en artsen geeft bijna de helft aan veelvuldig extra hard te moeten werken. Onder machinemonteurs en chauffeurs van auto's, taxi's en bestelwagens is het aandeel dat extra hard moet werken van alle beroepsgroepen met 16 procent het laagst.

Bij de koks is er in de afgelopen vier jaar een stijgende trend waarneembaar. In 2014 moest nog 46 procent van hen vaak of voortdurend extra hard werken. Onder leerkrachten basisonderwijs nam dit percentage in 2015-2017 toe tot 61. Deze toename van de rapportage zou deels te maken kunnen hebben met de beleidsaandacht voor de hoge werkdruk onder deze groep leerkrachten in deze periode. Daarna daalde het percentage weer tot hetzelfde niveau als in 2014. Bij artsen nam het aandeel dat zegt extra hard te moeten werken in de laatste twee jaar flink toe: van 42 procent in 2016 naar 49 procent in 2018.

5.1 Top 10 beroepsgroepen extra hard werken, 2018



Bron: CBS, TNO

6. Samenvatting en conclusie

Psychisch belastend werk heeft al een aantal jaren de aandacht van de overheid, omdat het samenhangt met gezondheidsklachten en ziekteverzuim. In deze publicatie zijn een drietal aspecten van psychisch belastend werk onderzocht: 1) emotionele arbeidsbelasting, 2) ongewenst gedrag door externen of collega's, en 3) extra hard werken. Van de genoemde kenmerken is beschreven in hoeverre werknemers in de diverse beroepsgroepen deze ervaren in hun werk.

Werknemers in hogere beroepsniveaus zeggen hun werk vaker als emotioneel belastend te beschouwen dan werknemers in lagere beroepsniveaus, terwijl ongewenst gedrag op het werk, zoals seksueel ongewenst gedrag, intimidatie of pesten door klanten of collega's, in alle beroepsniveaus voorkomt. Vooral werknemers met een beroep in de gezondheidszorg of in het onderwijs, zoals psychologen, verpleegkundigen, leerkrachten basisonderwijs en docenten in het voortgezet onderwijs, blijken hun werk als emotioneel belastend te ervaren. Daarnaast vinden ook werknemers bij de politie en brandweer hun werk relatief vaak emotioneel veeleisend. Deze bevindingen zijn in overeenstemming met eerder onderzoek (CBS, 2016; Smulders, Houtman en Van den Bossche, 2009). In de afgelopen vier jaar is er sprake van een toegenomen emotionele belasting onder gespecialiseerd verpleegkundigen, psychologen en sociologen en maatschappelijk werkers. Bij leerkrachten basisonderwijs is het percentage dat zich vaak of altijd emotioneel betrokken voelt bij het werk in de periode 2014–2018 voortdurend het hoogst van alle beroepsgroepen.

Ongewenst gedrag door klanten, patiënten, leerlingen en andere externen komt beduidend vaker voor dan ongewenst gedrag door collega's en/of leidinggevenden. Dit bleek al eerder uit onderzoek van Korvorst, Moons en Mateboer (2012). Met het eerstgenoemde ongewenst gedrag hebben vooral beroepen in de zorg en de beveiliging te maken, zoals verpleegkundigen, sociaal werkers, werknemers bij de politie en brandweer, en buschauffeurs en trambestuurders. Dit zijn beroepen waarbij men veel te

maken heeft met klanten, patiënten, passagiers en andere externen. Wel is het ongewenst gedrag door externen onder de werknemers bij de politie en brandweer, gespecialiseerd verpleegkundigen, en buschauffeurs en trambestuurders de afgelopen vier jaar minder geworden.

Procesoperators, beveiligingsmedewerkers, en buschauffeurs en trambestuurders komen naar verhouding het vaakst in aanraking met ongewenst gedrag door collega's en/of leidinggevenden. De mate waarin dit gedrag bij deze beroepsgroepen voorkomt, is sinds 2014 stabiel gebleven.

Bekijkt men de diverse vormen van ongewenst gedrag dan blijken intimidatie en pesten beduidend vaker voor te komen dan lichamelijk geweld en ongewenste seksuele aandacht. Pestgedrag door leidinggevenden en collega's wordt vaker gemeld dan pesten door klanten en andere externen.

De beroepsgroepen waarin werknemers relatief vaak melden dat ze extra hard moeten werken, zijn redelijk divers. De drie hoogst scorende beroepsgroepen zijn: koks, leerkrachten basisonderwijs en algemeen directeuren. Vooral onder koks is er sinds 2014 een stijgende trend te zien. Bij leerkrachten basisonderwijs was er een piek in de periode 2015 tot 2017.

Enkele beroepsgroepen vallen op, doordat de werknemers hun werk in meerdere opzichten psychisch belastend vinden (tabel 6.1). Artsen bijvoorbeeld scoren op alle onderzochte indicatoren naar verhouding hoog, voor vijf van de zes indicatoren staan ze in de top 10. Bij maatschappelijk werkers, politie en brandweer medewerkers, gespecialiseerd verpleegkundigen, en sociaal werkers en groeps- en woonbegeleiders geldt dit voor vier indicatoren. Daarnaast staan er relatief veel andere beroepen in de zorg en beroepen in het onderwijs meermaals in een top 10, zoals verpleegkundigen, psychologen en docenten.

6.1 Top 10 noteringen indicatoren psychische belasting naar beroepsgroep, 2018

	Emotioneel veeleisend werk	Emotioneel moeilijke werk-situaties	Emotionele betrokkenheid	Extern ongewenst gedrag extern	Intern ongewenst gedrag	Extra hard werken
Artsen	✓	✓	✓	✓		✓
Maatschappelijk werkers	✓	✓	✓	✓		
Politie en brandweer	✓	✓		✓	✓	
Gespecialiseerd verpleegkundigen	✓	✓		✓		✓
Sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders	✓	✓	✓	✓		
Psychologen en sociologen	✓	✓	✓			
Leerkrachten basisonderwijs	✓		✓			✓
Verpleegkundigen (mbo)	✓	✓		✓		
Docenten algemene vakken secundair onderwijs	✓	✓	✓			
Beveiligingspersoneel		✓		✓	✓	
Verzorgenden	✓	✓		✓		
Docenten beroepsgerichte vakken secundair onderwijs			✓		✓	
Buschauffeurs en trambestuurders				✓	✓	
Algemeen directeuren			✓			✓
Docenten hoger onderwijs en hoogleraren			✓			✓
Apothekersassistenten				✓		✓

Bron: CBS, TNO.

Sommige beroepsgroepen hebben op een aantal indicatoren van psychische arbeidsbelasting een hoge score, terwijl ze op een andere juist een lage hebben. Zo scoren leerkrachten basisonderwijs hoog op emotionele belasting en extra hard werken, maar laag op ongewenst gedrag door collega's. Ook ervaren kassamedewerkers hun werk in het algemeen als weinig emotioneel belastend, maar zijn ze wel betrekkelijk vaak slachtoffer van ongewenst gedrag door klanten. Verder hebben beveiligingsmedewerkers relatief vaak te maken met emotioneel moeilijke werksituaties en extern en intern ongewenst gedrag, ze hoeven echter niet dikwijls extra hard te werken.

Technische toelichting

Data

De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2014 tot en met 2018. Het CBS en TNO voeren de NEA gezamenlijk uit in samenwerking met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De vragenlijst omvat een uitgebreide set vragen waarin werknemers naar hun arbeidssituatie wordt gevraagd. Ook de omvang van de steekproef maakt onderzoek op een diepgaand detail mogelijk. Over 2018 zijn van ruim 62 duizend werknemers (15 tot 75 jaar) in Nederland gegevens ontvangen. Deze gegevens zijn via web-enquêteering verzameld in de periode van 1 oktober tot en met 31 december. De doelpopulatie betreft alle werknemers van 15 tot 75 jaar die in Nederland wonen én werken. Zelfstandigen zijn dus buiten beschouwing gebleven. In Hooftman et al. (2019) is een uitvoerige beschrijving van de methodologie opgenomen.

Beroepsniveau

De variabele beroepsniveau is gebaseerd op de internationale beroepenclassificatie ISCO 2008 van de International Labour Organization (ILO).

Niveau 1

Beroepsniveau 1 betreft eenvoudige routinematige taken waarvoor elementair of lager onderwijsniveau vereist is. Voorbeelden van beroepen op dit beroepsniveau zijn: schoonmaker van kantoren, glazenwasser, lader en lossen, vuilnisman, bollenpeller, opperman, frietbakker en keukenhulp.

Niveau 2

Beroepsniveau 2 betreft weinig tot middelmatig complexe taken waarvoor lager of middelbaar onderwijsniveau vereist is. Voorbeelden van beroepen op dit beroepsniveau zijn slager, buschauffeur, secretaresse, boekhoudkundig medewerker, naaister, coupeuse, verkoper, politieagent, kapper, elektrisch installateur en automonteur.

Niveau 3

Beroepsniveau 3 betreft complexe taken waarvoor middelbaar of hoger onderwijsniveau vereist is. Voorbeelden van beroepen op dit beroepsniveau zijn uitvoerder, bouwkundig opzichter, medisch laboratoriumpersoneel, juridisch secretaresse, vertegenwoordiger, technisch personeel in de it-ondersteuning en radio- en opnametechnici.

Niveau 4

Beroepsniveau 4 betreft zeer complexe gespecialiseerde taken waarvoor hoger of wetenschappelijk onderwijsniveau vereist is. Voorbeelden van beroepen op dit beroepsniveau zijn sales- en marketing manager, ingenieur weg- en waterbouw, leraar voortgezet onderwijs, arts, gespecialiseerd verpleegkundige, musici en systeemanalist.

Operationaliserings

De begrippen "emotionele belasting", "ongewenst gedrag" en "extra hard werken" worden als volgt gemeten in de NEA:

Emotioneel belastend werk

Emotioneel belastend werk, bijvoorbeeld doordat er emotioneel moeilijke situaties zijn op het werk of het werk emotioneel veeleisend is. Ook emotionele betrokkenheid valt hieronder.

– Emotioneel moeilijke werksituaties

Enquêtevraag: Brengt uw werk u in emotioneel moeilijke situaties?

Antwoordcategorieën: Nooit. Soms. Vaak. Altijd.

Cijfer betreft de werknemers met de antwoordcategorie: Vaak en altijd.

– Emotioneel veeleisend werk

Enquêtevraag: Is uw werk emotioneel veeleisend?

Antwoordcategorieën: Nooit. Soms. Vaak. Altijd.

Cijfer betreft de werknemers met de antwoordcategorie: Vaak en altijd.

– Emotioneel betrokken bij werk

Enquêtevraag: Raakt u emotioneel betrokken bij uw werk?

Antwoordcategorieën: Nooit. Soms. Vaak. Altijd.

Cijfer betreft de werknemers met de antwoordcategorie: Vaak en altijd.

Ongewenst gedrag op de werkvloer

Op het werk persoonlijk te maken hebben gehad met ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld of pesten door klanten, leidinggevendenden of collega's.

– Ongewenste seksuele aandacht

De werknemer heeft in de afgelopen 12 maanden een enkele keer, vaak of zeer vaak persoonlijk te maken gehad met ongewenste seksuele aandacht van klanten, leidinggevendenden of collega's.

– Van klanten

Enquêtevraag: Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met ongewenste seksuele aandacht van klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?

Antwoordcategorieën: Nee, nooit. Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Cijfer betreft het percentage werknemers met de antwoordcategorieën: Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

– Van leidinggevendenden of collega's

Enquêtevraag: Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met ongewenste seksuele aandacht van leidinggevendenden of collega's?

Antwoordcategorieën: Nee, nooit. Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Cijfer betreft het percentage werknemers met de antwoordcategorieën: Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

– *Intimidatie*

De werknemer heeft in de afgelopen 12 maanden een enkele keer, vaak of zeer vaak persoonlijk te maken gehad met intimidatie door klanten, leidinggevendenden of collega's.

– *Door klanten*

Enquêtevraag: Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met intimidatie door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?

Antwoordcategorieën: Nee, nooit. Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Cijfer betreft het percentage werknemers met de antwoordcategorieën: Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

– *Door leidinggevendenden of collega's*

Enquêtevraag: Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met intimidatie door leidinggevendenden of collega's?

Antwoordcategorieën: Nee, nooit. Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Cijfer betreft het percentage werknemers met de antwoordcategorieën: Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

– *Lichamelijk geweld*

De werknemer heeft in de afgelopen 12 maanden een enkele keer, vaak of zeer vaak persoonlijk te maken gehad met lichamelijk geweld door klanten, leidinggevendenden of collega's.

– *Door klanten*

Enquêtevraag: Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met lichamelijk geweld door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?

Antwoordcategorieën: Nee, nooit. Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Cijfer betreft het percentage werknemers met de antwoordcategorieën: Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

– *Door leidinggevendenden of collega's*

Enquêtevraag: Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met lichamelijk geweld door leidinggevendenden of collega's?

Antwoordcategorieën: Nee, nooit. Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Cijfer betreft het percentage werknemers met de antwoordcategorieën: Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

– *Pesten*

De werknemer heeft in de afgelopen 12 maanden een enkele keer, vaak of zeer vaak persoonlijk te maken gehad met pesten door klanten, leidinggevendenden of collega's.

– *Door klanten*

Enquêtevraag: Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met pesten door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?

Antwoordcategorieën: Nee, nooit. Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Cijfer betreft het percentage werknemers met de antwoordcategorieën: Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

– *Door leidinggevenden of collega's*

Enquêtevraag: Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken heeft gehad met pesten door leidinggevenden of collega's

Antwoordcategorieën: Nee, nooit. Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Cijfer betreft het percentage werknemers met de antwoordcategorieën: Ja, een enkele keer. Ja, vaak. Ja, zeer vaak.

Bij de beschrijving van de resultaten over ongewenst gedrag op het werk is onderscheid gemaakt tussen werknemers die 'nooit' ongewenst gedrag hebben ervaren en werknemers die wel ongewenst gedrag hebben ervaren. De antwoorden 'Ja, een enkele keer', 'Ja, vaak', of 'Ja, zeer vaak' zijn samengenomen.

Extra hard werken

Extra hard werken is een aspect van werkdruk. Er is sprake van werkdruk op het moment dat de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemer verstoord is. Werkdruk treedt dus op als men het werk niet binnen de gestelde tijd af kan krijgen of niet meer aan de gestelde eisen kan voldoen.

– *Extra hard werken*

Enquêtevraag: Moet u extra hard werken?

Antwoordcategorieën: Altijd. Vaak. Soms. Nooit.

Cijfer betreft het percentage werknemers met antwoordcategorieën Altijd. Vaak.

Referenties

Bierings, H. (2017). Beroep en werkdruk in Nederland. Sociaaleconomische trends, 2017/4. <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2017/14/beroep-en-werkdruk>

CBS (2020). Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). Onderzoeksbeschrijving. Geraadpleegd 10 maart 2020. <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/onderzoeksomschrijvingen/korte-onderzoeksbeschrijvingen/nationale-enquete-arbeidsomstandigheden--nea-->

CBS Statline (2020). Ziekteverzuim volgens werknemers; arbeidsomstandigheden. <http://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83415NED/table?ts=1583312950252>

CBS (2016, 16 november). Werknemers in zorg ervaren hoge werkdruk. CBS Nieuwsbericht. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/46/werknemers-in-zorg-ervaren-hoge-werkdruk>

CBS (2019, 28 januari). Meeste ongewenst gedrag in zorg- en welzijnsberoepen. CBS Nieuwsbericht.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/05/meeste-ongewenst-gedrag-in-zorg-en-welzijnsberoepen>

CBS (2019). De arbeidsmarkt in cijfers 2018. Den Haag: CBS.
<https://longreads.cbs.nl/dearbeidsmarktincijfers-2018/arbeidsomstandigheden/>

De Monitor (2020). Ongewenst gedrag op de werkvloer. Geraadpleegd 13-2-2020.
<https://demonitor.kro-ncrv.nl/onderzoeken/ongewenst-gedrag-op-de-werkvloer>

Eurofound and EU-OSHA (2014). Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention. Luxemburg: Publications Office of the European Union. <https://osha.europa.eu/en/publications/psychosocial-risks-europe-prevalence-and-strategies-prevention/view>

Eurofound (2012). Fifth European Working Conditions Survey. Luxemburg: Publication office of the European Union.
<https://www.eurofound.europa.eu/nl/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>

Eurofound (2015a). Psychosocial risks: Health and well-being at work - Q3 2014 (EurWORK topical update). Dublin.
<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2015/eu-member-states/psychosocial-risks-health-and-well-being-at-work-q3-2014-eurwork-topical-update>

Eurofound (2015b). Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and Policies. Dublin. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_comparative_analytical_report/field_ef_documents/ef1473en.pdf

Hooftman, W.E., G.M.J. Mars, B. Janssen, E.M.M. de Vroome, B.J.M. Janssen, A.J.S.F. Pleijers, M.M.M.J. Ramaekers en S.N.J. van den Bossche (2019). Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2018: Methodologie en globale resultaten. Leiden, Heerlen: TNO/CBS.

Inspectie SZW (2016). Gezond en veilig werken in de sector Zorg en Welzijn. Sectorrapportage 2013-2015. <https://www.inspectieszw.nl/publicaties/rapporten/2016/06/15/gezond-en-veilig-werken-in-de-sector-zorg-en-welzijn>

Korvorst, M., E. Moons en M. Mateboer (2012). Slachtofferschap op het werk. Sociaaleconomische Trends, 3/2012. <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2012/40/slachtofferschap-op-het-werk>

Ministerie van SZW (2019). Arboportaal SZW. Geraadpleegd 13-2-2010. www.arboportaal.nl

NVAB (2018). Aanpak psychosociale arbeidsbelasting door Inspectie SZW. Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en bedrijfsgeneeskunde. Geraadpleegd 13-2-2020.
<https://nvab-online.nl/actueel/nieuws/aanpak-psychosociale-arbeidsbelasting-door-inspectie-szw>

RTL-Z (2018, 9 oktober). Een op de vijf werknemers kent ongewenst gedrag op het werk (onderzoek van Schouten en Nelissen). Nieuwsbericht RTL-Z website. <https://www.rtlz.nl/life/carriere/artikel/4444446/ongewenst-gedrag-intimidatie-pesten-geweld-werkvloer>

Smulders, P., I. Houtman en S. van den Bossche (2009, 13 november). Zwaar werk en vervroegd pensioen. Economisch Statistische Berichten, 94 4572, p. 682-684. https://www.monitorarbeid.tno.nl/dynamics/modules/SFIL0100/view.php?fil_id=109

Vandenbrande, T., S. Vandekerckhove, P. Vendramin, G. Valenduc, R. Huys, R. en G. van Hoetegem et al. (2012). Quality of work and employment in Belgium. Leuven: University of Leuven. https://hiva.kuleuven.be/resources/pdf/publicaties/R1456b_fr.pdf
 Waardevol werk (2020). Wat is emotionele belasting? Geraadpleegd 13-2-2020. <https://www.waardevolwerk.be/emotionele-belasting>

Zorg VVT (2020). Omgaan met emotionele belasting. Geraadpleegd 13-2-2020. <https://www.arbocataloguspsa.nl/curamus/oplossing/omgaan-met-emotionele-belasting/92/>

Tabellenbijlage

B.1 Emotionele arbeidsbelasting en extra hard werken naar beroepsgroep, werknemers 15 tot 75 jaar, 2018

	Emotionele arbeidsbelasting			Extra hard werken
	Emotioneel moeilijke werksituaties	Emotioneel veeleisend werk	Emotioneel betrokken bij werk	
	%			
Totaal	8,6	12,9	14,7	30,5
Beroepsgroep				
0111 docenten hoger onderwijs en hoogleraren	9,8	18,6	26,6	42,3
0112 docenten beroepsgerichte vakken secundair onderwijs	16,4	25,8	28,6	37,9
0113 docenten algemene vakken secundair onderwijs	15,9	33,4	33,1	39,6
0114 leerkrachten basisonderwijs	14,6	31,6	38,6	52,7
0115 onderwijskundigen en overige docenten	10,2	16,3	17,3	34,6
0131 leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten	5,8	13,0	22,9	24,5
0311 adviseurs marketing, public relations en sales	8,5	10,9	20,9	33,8
0321 vertegenwoordigers en inkopers	8,0	10,8	17,7	34,7
0331 winkeliers en teamleiders detailhandel	6,4	9,9	18,2	38,7
0332 verkoopmedewerkers detailhandel	3,3	4,3	9,2	25,4
0333 kassamedewerkers	3,2	3,1	4,6	17,5
0334 callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	4,2	6,1	10,1	29,0
0411 accountants	6,6	8,4	14,0	37,4
0412 financieel specialisten en economen	7,2	10,3	14,3	32,4
0413 bedrijfskundigen en organisatieadviseurs	5,9	9,5	12,4	31,7
0414 beleidsadviseurs	6,5	8,1	15,8	32,9
0415 specialisten personeels- en loopbaanontwikkeling	9,9	17,1	16,1	32,9
0421 boekhouders	5,4	6,8	11,2	29,5
0422 zakelijke dienstverleners	9,8	12,1	16,8	36,3
0423 directiesecretaresses	6,9	7,9	14,0	28,9

B.1 Emotionele arbeidsbelasting en extra hard werken naar beroepsgroep, werknemers 15 tot 75 jaar, 2018 (slot)

	Emotionele arbeidsbelasting			Extra hard werken
	Emotioneel moeilijke werksituaties	Emotioneel veeleisend werk	Emotioneel betrokken bij werk	
0431 administratief medewerkers	5,6	5,7	9,7	23,2
0432 secretaresses	2,8	2,2	7,0	21,4
0433 receptionisten en telefonisten	8,2	11,9	10,8	27,6
0434 boekhoudkundig medewerkers	3,4	3,9	11,1	24,3
0435 transportplanners en logistiek medewerkers	5,9	7,7	13,6	28,7
0511 algemeen directeuren	9,0	14,7	23,0	49,3
0521 managers zakelijke en administratieve dienstverlening	7,4	14,2	20,2	46,4
0522 managers verkoop en marketing	7,5	11,0	22,4	49,3
0612 overheidsambtenaren	9,4	14,4	9,7	28,0
0621 juristen	9,5	13,6	8,8	44,4
0632 politie en brandweer	32,7	37,2	15,8	26,2
0633 beveiligingspersoneel	8,7	17,2	7,6	17,7
0711 biologen en natuurwetenschappers	3,9	4,9	14,6	26,2
0712 ingenieurs (geen elektrotechniek)	4,8	7,7	14,3	28,8
0714 architecten	5,2	7,3	17,8	31,6
0721 technici bouwkunde en natuur	4,7	5,1	12,9	23,3
0722 productieleiders industrie en bouw	5,9	10,9	12,6	32,0
0723 procesoperators	2,3	6,9	7,2	17,6
0731 bouwarbeiders ruwbouw	4,0	4,7	7,0	22,1
0732 timmerlieden	1,7	2,0	6,3	24,6
0743 automonteurs	4,8	4,9	9,1	29,4
0744 machinemonteurs	6,2	6,0	9,8	15,9
0761 elektriciens en electronicamonteurs	3,9	4,6	8,3	23,7
0771 productiemachinebedieners	8,0	8,6	13,3	29,3
0772 assemblagemedewerkers	7,0	8,0	12,1	21,1
0781 hulpkrachten bouw en industrie	4,9	5,4	8,3	22,7
0811 software- en applicatieontwikkelaars	5,1	6,1	15,3	24,2
0812 databank- en netwerkspecialisten	5,0	5,1	14,3	24,5
0821 gebruikersondersteuning ICT	2,9	4,0	14,1	26,3
0912 hoveniers, tuinders en kwekers	4,7	5,4	9,7	19,4
1011 artsen	26,9	38,6	23,0	48,7
1012 gespecialiseerd verpleegkundigen	26,9	43,4	17,7	42,4
1013 fysiotherapeuten	13,7	25,3	20,2	33,8
1021 maatschappelijk werkers	33,4	50,3	24,3	34,1
1022 psychologen en sociologen	32,3	56,2	32,5	39,2
1032 apothekersassistenten	8,0	15,5	14,1	43,9
1033 verpleegkundigen (mbo)	20,5	36,5	18,2	39,3
1034 medisch praktijkassistenten	8,7	19,6	9,4	37,4
1035 medisch vakspecialisten	12,3	15,5	9,4	20,7
1041 sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders	20,6	33,9	23,3	29,1
1051 verzorgenden	15,1	27,6	18,6	36,7
1112 koks	8,7	11,9	20,5	55,4
1113 kelners en barpersoneel	4,9	7,4	11,4	35,5
1115 conciërges en teamleiders schoonmaak	9,4	10,4	14,0	27,8
1121 schoonmakers	6,4	6,8	8,8	25,5
1122 keukenhulpen	3,6	3,7	6,3	27,1
1212 chauffeurs auto s, taxi s en bestelwagens	2,9	6,2	7,4	15,9
1213 buschauffeurs en trambestuurders	7,5	11,0	8,8	17,5
1214 vrachtwagenchauffeurs	3,8	5,7	7,3	22,6
1215 bedieners mobiele machines	3,2	5,2	7,4	19,1
1221 laders, lossers en vakkenvullers	4,2	4,3	6,6	25,5
1222 vuilnisophalers en dagbladenbezorgers	4,7	4,8	7,3	19,0
1311 overig	11,2	9,9	12,2	22,8

Bron: CBS, TNO.

B.2 Ongewenst gedrag door klanten naar beroepsgroep, werknemers van 15 tot 75 jaar, 2018

	Ongewenst gedrag totaal	Ongewenste seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Pesten
	%				
Totaal	23,0	5,3	18,7	5,8	5,8
Beroepsgroep					
0111 docenten hoger onderwijs en hoogleraren	12,9	2,7	9,6	0,7	2,3
0112 docenten beroepsgerichte vakken secundair onderwijs	40,9	2,7	35,3	7,3	17,4
0113 docenten algemene vakken secundair onderwijs	36,2	2,9	29,3	5,9	17,3
0114 leerkrachten basisonderwijs	35,6	2,1	26,5	14,5	8,8
0115 onderwijskundigen en overige docenten	20,1	3,1	17,1	3,9	3,6
0131 leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten	20,9	3,2	13,7	8,1	4,8
0311 adviseurs marketing, public relations en sales	10,7	1,6	8,6	0,3	2,3
0321 vertegenwoordigers en inkopers	17,3	2,6	15,4	1,0	3,2
0331 winkeliers en teamleiders detailhandel	36,9	5,6	34,2	5,9	8,8
0332 verkoopmedewerkers detailhandel	30,6	7,7	26,3	2,6	7,6
0333 kassamedewerkers	45,4	18,8	38,9	2,5	14,3
0334 callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	21,9	4,9	18,0	1,8	5,0
0411 accountants	9,5	1,1	8,8	0,5	1,9
0412 financieel specialisten en economen	14,8	1,1	13,4	1,0	3,2
0413 bedrijfskundigen en organisatieadviseurs	10,5	1,5	9,4	0,6	2,7
0414 beleidsadviseurs	11,9	1,5	10,0	1,4	2,6
0415 specialisten personeels- en loopbaanontwikkeling	16,2	3,7	13,2	1,5	2,0
0421 boekhouders	10,7	0,9	9,9	0,9	2,0
0422 zakelijke dienstverleners	21,3	3,7	19,5	1,2	4,1
0423 directiesecretaresses	14,9	1,6	13,4	1,0	2,3
0431 administratief medewerkers	16,9	2,4	14,4	1,3	4,0
0432 secretaresses	16,9	2,5	15,1	0,9	1,2
0433 receptionisten en telefonisten	38,2	6,4	34,6	1,9	10,6
0434 boekhoudkundig medewerkers	10,9	1,0	8,9	0,3	3,0
0435 transportplanners en logistiek medewerkers	11,5	0,7	10,1	0,6	2,7
0511 algemeen directeuren	15,1	1,2	13,4	1,9	4,3
0521 managers zakelijke en administratieve dienstverlening	10,7	1,7	9,3	2,1	2,9
0522 managers verkoop en marketing	8,9	0,7	8,4	0,0	0,9
0612 overheidsambtenaren	32,4	1,4	30,9	2,3	7,3
0621 juristen	19,4	3,6	16,9	0,7	3,0
0632 politie en brandweer	55,7	4,7	48,3	40,0	23,6
0633 beveiligingspersoneel	50,5	8,1	43,1	22,8	21,6
0711 biologen en natuurwetenschappers	3,3	0,5	3,1	0,1	0,1
0712 ingenieurs (geen elektrotechniek)	8,2	1,1	6,0	0,2	2,0
0714 architecten	9,6	0,0	8,8	0,7	0,5
0721 technici bouwkunde en natuur	9,4	1,0	8,2	0,8	2,8
0722 productieleders industrie en bouw	11,8	0,8	9,4	1,2	2,3
0723 procesoperators	4,3	0,1	2,6	1,2	1,6
0731 bouwarbeiders ruwbouw	11,8	1,6	9,5	1,9	4,6
0732 timmerlieden	10,2	0,5	8,3	0,8	2,7
0743 automonteurs	13,2	0,9	10,6	1,2	4,1
0744 machinemonteurs	7,8	1,0	5,7	0,8	3,1
0761 elektriciens en elektronicamonteurs	16,3	2,1	14,2	0,6	4,6
0771 productiemachinebedieners	5,1	1,5	3,5	1,3	2,5
0772 assemblagemedewerkers	6,5	1,0	3,9	1,5	4,0
0781 hulpkrachten bouw en industrie	5,3	0,9	2,2	1,4	2,7
0811 software- en applicatieontwikkelaars	4,3	0,1	3,5	0,3	1,4
0812 databank- en netwerkspecialisten	5,4	0,2	4,8	0,7	1,3
0821 gebruikersondersteuning ICT	13,6	1,1	10,7	0,6	5,1
0912 hoveniers, tuinders en kwekers	9,9	0,5	8,5	1,2	3,9
1011 artsen	52,4	12,5	47,7	10,1	7,6

B.2 Ongewenst gedrag door klanten naar beroepsgroep, werknemers van 15 tot 75 jaar, 2018 (slot)

	Ongewenst gedrag totaal	Ongewenste seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Pesten
1012 gespecialiseerd verpleegkundigen	57,5	22,7	49,0	28,0	10,9
1013 fysiotherapeuten	30,7	12,2	21,0	8,3	1,9
1021 maatschappelijk werkers	54,7	12,5	50,5	12,6	10,1
1022 psychologen en sociologen	40,9	10,6	32,9	10,3	3,4
1032 apothekersassistenten	49,1	7,4	43,7	5,9	13,1
1033 verpleegkundigen (mbo)	56,3	26,6	41,8	34,4	11,3
1034 medisch praktijkassistenten	47,8	10,7	43,5	7,2	8,9
1035 medisch vakspecialisten	30,7	4,0	27,2	9,7	5,6
1041 sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders	55,5	15,9	39,0	36,4	11,7
1051 verzorgenden	51,2	23,0	31,4	32,5	8,5
1112 koks	15,6	2,8	11,4	2,3	5,2
1113 kelners en barpersoneel	38,2	17,6	28,6	4,2	10,9
1115 conciërges en teamleiders schoonmaak	24,5	4,5	21,0	5,5	7,9
1121 schoonmakers	11,5	3,4	7,4	2,0	3,8
1122 keukenhulpen	12,7	4,5	10,3	1,4	4,2
1212 chauffeurs auto's, taxi's en bestelwagens	28,3	4,8	23,6	6,6	9,8
1213 buschauffeurs en trambestuurders	55,1	6,1	52,0	13,1	26,3
1214 vrachtwagenchauffeurs	17,5	0,9	15,1	2,1	6,5
1215 bedieners mobiele machines	16,8	0,8	14,0	2,4	6,9
1221 laders, lossers en vakkenvullers	15,5	3,9	11,6	1,7	5,0
1222 vuilnisophalers en dagbladenbezorgers	25,5	2,7	20,8	3,2	7,6
1311 overig	13,2	4,3	9,8	4,6	4,3

Bron: CBS, TNO.

B.3 Ongewenst gedrag door leidinggevenden en collega's naar beroepsgroep, werknemers 15 tot 75 jaar, 2018

	Ongewenst gedrag totaal	Ongewenste seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Pesten
	%				
Totaal	15,6	2,2	10,7	0,6	8,0
Beroepsgroep					
0111 docenten hoger onderwijs en hoogleraren	15,6	1,0	11,5	0,0	6,3
0112 docenten beroepsgerichte vakken secundair onderwijs	22,9	4,7	20,1	0,1	8,1
0113 docenten algemene vakken secundair onderwijs	17,0	2,9	11,9	0,4	6,9
0114 leerkrachten basisonderwijs	11,7	1,6	9,0	0,3	4,2
0115 onderwijskundigen en overige docenten	14,7	1,8	11,6	0,2	5,3
0131 leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten	13,0	1,1	8,9	0,4	5,9
0311 adviseurs marketing, public relations en sales	18,3	4,0	11,8	0,5	7,7
0321 vertegenwoordigers en inkopers	15,9	2,1	11,6	0,5	8,1
0331 winkeliers en teamleiders detailhandel	12,9	2,1	8,6	0,6	6,7
0332 verkoopmedewerkers detailhandel	13,3	2,1	8,1	0,6	7,7
0333 kassamedewerkers	12,2	2,9	7,2	0,0	5,8
0334 callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	15,4	4,2	10,9	0,9	7,5
0411 accountants	15,2	2,2	10,7	0,5	7,0
0412 financieel specialisten en economen	12,5	2,5	8,0	0,5	5,8
0413 bedrijfskundigen en organisatieadviseurs	18,1	3,1	12,2	0,8	8,1
0414 beleidsadviseurs	14,5	2,7	10,3	0,0	6,2
0415 specialisten personeels- en loopbaanontwikkeling	15,7	2,5	10,4	1,1	7,9
0421 boekhouders	13,0	2,0	10,1	0,3	5,5
0422 zakelijke dienstverleners	14,6	2,4	11,1	0,3	7,1

B.3 Ongewenst gedrag door leidinggevenden en collega's naar beroepsgroep, werknemers 15 tot 75 jaar, 2018 (slot)

	Ongewenst gedrag totaal	Ongewenste seksuele aandacht	Intimidatie	Lichamelijk geweld	Pesten
0423 directiesecretaresses	17,4	2,9	11,1	0,2	9,0
0431 administratief medewerkers	16,9	3,1	12,0	0,4	9,3
0432 secretaresses	15,3	3,5	11,0	0,4	6,6
0433 receptionisten en telefonisten	17,0	3,3	10,6	0,9	9,2
0434 boekhoudkundig medewerkers	14,1	2,6	8,0	0,1	8,8
0435 transportplanners en logistiek medewerkers	21,5	2,3	15,3	0,7	11,9
0511 algemeen directeuren	7,7	0,7	6,1	0,3	2,1
0521 managers zakelijke en administratieve dienstverlening	16,2	2,9	12,2	0,4	6,6
0522 managers verkoop en marketing	12,1	0,8	8,4	0,4	5,4
0612 overheidsambtenaren	15,3	2,2	12,7	0,4	7,2
0621 juristen	16,8	3,4	10,8	0,5	8,4
0632 politie en brandweer	20,2	2,5	11,9	0,9	11,2
0633 beveiligingspersoneel	24,1	2,8	19,0	0,5	13,8
0711 biologen en natuurwetenschappers	11,4	0,8	6,7	0,4	5,9
0712 ingenieurs (geen elektrotechniek)	14,4	1,3	10,5	0,2	7,1
0714 architecten	7,9	0,0	6,4	0,3	5,4
0721 technici bouwkunde en natuur	15,5	0,9	11,8	0,5	8,6
0722 productieleders industrie en bouw	16,5	0,4	11,7	0,5	7,7
0723 procesoperators	24,1	1,8	16,3	0,0	13,6
0731 bouwarbeiders ruwbouw	15,5	0,3	11,4	1,9	11,9
0732 timmerlieden	12,1	1,8	8,7	1,8	6,0
0743 automonteurs	17,5	0,6	10,8	1,9	9,8
0744 machinemonteurs	18,8	2,1	14,5	1,3	12,6
0761 elektriciens en electronicamonteurs	13,8	1,6	9,1	0,2	9,7
0771 productiemachinebedieners	21,2	2,5	12,8	1,9	15,6
0772 assemblagemedewerkers	20,8	1,3	13,2	2,0	14,2
0781 hulpkrachten bouw en industrie	21,1	4,3	12,5	1,6	16,6
0811 software- en applicatieontwikkelaars	13,8	1,7	8,6	0,1	7,2
0812 databank- en netwerkspecialisten	14,3	1,1	9,0	0,3	8,0
0821 gebruikersondersteuning ICT	14,4	2,9	8,9	0,0	7,7
0912 hoveniers, tuinders en kwekers	16,1	1,2	10,9	0,4	10,9
1011 artsen	15,2	2,6	12,4	0,3	5,0
1012 gespecialiseerd verpleegkundigen	13,6	1,4	10,9	0,3	4,9
1013 fysiotherapeuten	10,7	0,4	9,2	0,0	4,9
1021 maatschappelijk werkers	15,6	3,5	10,0	0,3	6,3
1022 psychologen en sociologen	16,2	1,9	12,9	0,0	4,8
1032 apothekersassistenten	15,6	0,5	10,3	0,0	8,9
1033 verpleegkundigen (mbo)	17,6	1,9	12,1	0,8	6,9
1034 medisch praktijkassistenten	17,7	1,2	13,2	0,2	9,4
1035 medisch vakspecialisten	22,3	3,6	13,9	0,0	9,9
1041 sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders	14,8	2,1	10,8	0,2	6,7
1051 verzorgenden	14,0	0,4	10,5	0,3	6,9
1112 koks	19,2	3,3	12,0	1,0	10,5
1113 kelners en barpersoneel	15,1	4,5	8,1	0,7	7,6
1115 conciërges en teamleiders schoonmaak	17,0	2,8	12,5	1,5	8,3
1121 schoonmakers	11,9	1,9	7,0	0,6	7,1
1122 keukenhulpen	16,5	4,2	8,2	1,5	6,2
1212 chauffeurs auto s, taxi s en bestelwagens	11,9	1,1	7,6	0,2	4,9
1213 buschauffeurs en trambestuurders	23,2	3,9	17,3	0,9	10,0
1214 vrachtwagenchauffeurs	14,8	0,6	11,2	0,3	8,0
1215 bedieners mobiele machines	17,4	0,9	11,7	1,7	9,8
1221 laders, lossers en vakkenvullers	15,2	2,0	9,4	1,3	9,3
1222 vuilnisophalers en dagbladenbezorgers	16,4	1,1	10,4	1,8	8,8
1311 overig	18,5	3,4	11,9	2,8	12,9

Bron: CBS, TNO.

Verklaring van tekens

Niets (blanco)	Een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen
.	Het cijfer is onbekend, onvoldoende betrouwbaar of geheim
*	Voorlopige cijfers
**	Nader voorlopige cijfers
2019-2020	2019 tot en met 2020
2019/2020	Het gemiddelde over de jaren 2019 tot en met 2020
2019/'20	Oogstjaar, boekjaar, schooljaar enz., beginnend in 2019 en eindigend in 2020
2017/'18-2019/'20	Oogstjaar, boekjaar, enz., 2017/'18 tot en met 2019/'20

In geval van afronding kan het voorkomen dat het weergegeven totaal niet overeenstemt met de som van de getallen.

Eindredactie Statistische Trends

Math Akkermans
Marion van den Brakel
Moniek Coumans
Annelie Hakkenes-Tuinman
Brigitte Hermans
Suzanne Loozen
Ronald van der Bie
Kees Groenenboom

Colofon

Uitgever
Centraal Bureau voor de Statistiek
Henri Faasdreef 312, 2492 JP Den Haag
www.cbs.nl

Prepress
Centraal Bureau voor de Statistiek

Ontwerp
Edenspiekermann

Inlichtingen
Tel. 088 570 70 70
Via contactformulier: www.cbs.nl/infoservice

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen/Bonaire, 2020.
Verveelvoudigen is toegestaan, mits het CBS als bron wordt vermeld.