

CIJFERS UIT DE PRAKTIJK (AGRESSIE EN GEWELD)

Hoe vaak komt ongewenst gedrag en agressie voor in de recreatie?

Op basis van onderzoek (2004) weten we het volgende:

- Ongewenst gedrag komt vaker voor dan bedreiging en lichamelijke agressie. Bijna de helft van de medewerkers heeft te maken gehad met ongewenst gedrag, terwijl 1 op de 10 medewerkers met lichamelijke agressie geconfronteerd werd.
- De daders zijn in de meeste gevallen gasten, maar soms ook collega's of bijvoorbeeld rondhangende jongeren in de omgeving van het bedrijf.
- Incidenten doen zich het meest voor bij middelgrote bedrijven tussen de 20 en 100 medewerkers, minder bij bedrijven met meer dan 100 medewerkers en het minst bij kleine bedrijven met minder dan 20 medewerkers.
- Medewerkers die het meest last hebben van ongewenst gedrag zijn zwembadmedewerkers, ontvangstmedewerkers en medewerkers in de horeca, winkel en vermaak.
- Lichamelijke agressie komt het meest voor bij zwembadmedewerkers en medewerkers in techniek, groen en ontvangst.
- In zijn algemeenheid komt ongewenst gedrag, agressie en bedreiging meer voor in zwembaden dan in de verblijfsrecreatie.

En wat zijn de gevolgen?

- Plezier in het werk gaat verloren
- Minder goed functioneren.

Bijna 10% van alle medewerkers ervaart deze negatieve gevolgen van agressie en geweld, Een kleine 40% heeft wel eens verzuimd door een incident met agressie en geweld.
