

# Vuilbekkerij en oorvegen op de werkplek

Een kwalitatief onderzoek naar mobbing in Vlaanderen

Opdebeeck S., Peelemans I., Van Meerbeeck A. en Bruynooghe R. (2002), *Mobbing. Pesterijen, OSGW en fysiek geweld op het werk. Een beschrijving van, de problematiek, haar kontekst en haar gevolgen*, Leuven.

***Een tijdje geleden werden de resultaten vrijgegeven van het eerste kwalitatief onderzoek in Vlaanderen naar ongewenst seksueel gedrag, fysiek geweld en pesterijen op de werkplek in opdracht van Vlaams Minister voor Werkgelegenheid Landuyt. De studie had als doel een beeld te krijgen van de omvang en aard van de problematiek van mobbing<sup>1</sup> in Vlaanderen en een beter zicht te krijgen op de risicofactoren om met een of andere vorm van mobbing geconfronteerd te worden, wat inspiratie moet geven voor een aantal beleidsaanbevelingen. Tot slot werd ook nagegaan wat mobbing bij mensen teweegbrengt. Om op deze vragen een antwoord te krijgen, werd gekozen voor een kwalitatief onderzoeksopzet waarbij een grote groep van mensen bevraagd werd aan de hand van face-to-face interviews. Wij maken een samenvatting.***

De onderzoeksploeg maakte een selectie van 51 Vlaamse gemeenten waaruit een toevallige steekproef getrokken werd van de Vlaamse bevolking van 25 tot 60 jaar. Een deel van de personen die geselecteerd werden voor een interview kond niet bereikt worden omwille van herhaalde afwezigheid, een adreswijziging en dergelijke (12%). Een andere groep kwam niet in aanmerking voor een interview, meestal omdat de personen in deze groep de afgelopen drie jaar niet meer gewerkt hadden (18%), en er waren ook een aantal weigeringen (15%). Uiteindelijk werden ongeveer duizend Vlamingen effectief bevraagd. Dit gebeurde aan de hand van een face-to-face interview met behulp van een gestructureerde vragenlijst.

## **Sterk verspreid fenomeen**

De resultaten tonen dat de problematiek zeer sterk verspreid is. Maar liefst een werknemer (of persoon die onlangs nog heeft gewerkt) op twee werd op het werk ooit geconfronteerd met een of meerdere vormen van mobbing. Voor een derde van de mannen en een vierde van de vrouwen gebeurde dit in het recente verleden, meer bepaald het afgelopen werkjaar. Tijdens het interview bevond 8% van de onderzoeksgroep zich nog steeds in een mobbing situatie die reeds zes maanden of langer duurde.

Tabel 1 toont het vóórkomen van de drie vormen van mobbing naar het geslacht van de respondenten. Prevalentie betekent dat het ongewenste gedrag ooit voorkwam, incidentie betekent dat het nog voorkwam tijdens het afgelopen jaar. Pesten is de meest ingeburgerde vorm van mobbing; 45% van de bevroegden maakte het ooit zelf mee; vaak nog het afgelopen jaar (28%). Ongewenst seksueel gedrag op het werk (OSGW) kwam voor bij 15% van de Vlaamse vrouwen en bij 7% van de Vlaamse mannen; bij 5% was deze ervaring nog vrij recent. Wat het minst voorkomt op de Vlaamse werkplaats is fysiek geweld, maar het is zeker niet uitzonderlijk: 8% van de mannen en 7% van de vrouwen hebben er ervaring mee. Tabel 1 toont dat meer mannen slachtoffer zijn van pesten op de werkplek

**Tabel 1.**

Voorkomen van de drie vormen van mobbing naar geslacht van de respondenten.

	Prevalentie (ooit)			Incidentie (recent)		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
Mobbing totaal	48%	46%	47%	32%	26%	29%
Pesten	47%	43%	45%	31%	23%	28%
OSGW	7%	15%	10%	4%	5%	5%
Fysiek geweld	8%	6%	7%	3%	3%	3%

in de voorbije 12 maanden en dat vrouwen vaker ooit met OSGW werden geconfronteerd. Toch blijven die sekseverschillen al met al beperkt.

## Ongewenste gedragingen komen zelden alleen?

OSGW en fysiek geweld zijn gedragsvormen die bijna in de regel samengaan met een pestervaring: wie fysiek geweld onderging, heeft in 93% van de gevallen ook ervaring met pesterijen; voor OSGW is dat 80%. Pestervaringen komen wel vaak geïsoleerd voor, meer bepaald bij 67% van wie ooit met ongewenst gedrag geconfronteerd werd betreft het enkel pesterijen. Dit belet niet dat mensen die ooit slachtoffer waren van pesten een verhoogde kans hebben op fysiek of seksueel geweld. *De resultaten wijzen dus op een inhoudelijke samenhang tussen de verschillende uitingen van mobbing. De auteurs besluiten dat de drie vormen van ongewenst gedrag op het werk een gezamenlijke aanpak vragen.* Tevens moet men bij slachtoffers van pesten steeds alert zijn voor een bijkomende problematiek van seksueel en/of fysiek geweld en vice versa.

## Creativiteit van de dader(s) richtinggevend voor de ernst van de mobbingervaring

### Genormaliseerdheid van de mobbingervaring

Bij pesterijen kan de “genormaliseerdheid” van de gedragingen als differentiatiecriteria gehanteerd worden. Uit het voorgaande werd reeds voldoende

duidelijk dat pesten een wijdverspreid fenomeen is. Sommige vormen van pesten komen zo vaak voor dat er amper nog over normovertreding gesproken wordt. Deze “genormaliseerde pesterijen” maken dan als het ware deel uit van de arbeidscultuur. Het gaat dan om ongewenste gedragingen zoals kwaadsprekerij, iemand overslaan bij promoties, iemand belachelijk maken en zo meer. De vraag is in welke mate deze “genormaliseerde gedragingen” wel zo onschuldig zijn als men gemakkelijk aanneemt. De meest voorkomende vormen van pesten behoren tot het genormaliseerde pestgedrag en zijn: kwaadsprekerij (27%), geruchtenverspreiding (19%), zich niet mogen uitdrukken (17%), het overrulen van beslissingen (11%) en de persoon niet meer aanspreken (10%). Bij 14% van de onderzoeksgroep blijft mobbing beperkt tot vormen van genormaliseerd pestgedrag.

Zo'n 17% van de onderzoeksgroep ervaart (daarnaast ook nog) *relatief abnormale pesterijen*. Dit zijn bijvoorbeeld verbale bedreigingen, kleineren, ondergeschikt of absurd werk geven, zich alleen tot derden wenden, contact weigeren, enzovoort.

Ten slotte zijn er de zogenaamde *abnormale pesterijen*, wat door 14% van alle bevraagden gemeld wordt. Dat zijn handelingen zoals de draak steken met iemands privé-leven, geen werk meer geven, spotten met gebreken, afkomst of nationaliteit, iemand een geïsoleerde werkplaats geven, terroriseren via de telefoon, vernederende taken, schriftelijke bedreigingen, enzovoort.

Fysiek geweld is nooit genormaliseerd. Wat het vaakst voorkomt, zijn bedreigingen met fysiek ge-

weld: 4% van de onderzoeksgroep maakte dit ooit mee. Daarna volgen waarschuwendende aanvallen (2%) en slagen met de hand (2%) als meest frequente uitingsvormen van fysiek geweld op het werk.

Bij OSGW betreft het in de eerste plaats suggestieve opmerkingen over kledij en uiterlijk bij 5% en lonken bij 4% van alle respondenten. Bij de vrouwen in de steekproef is dat respectievelijk 10% en 6%.

## Complexiteit van de mobbingervaring

De *complexiteit van de mobbingervaring* kan, samen met de genormaliseerdheid, een indicator zijn voor de ernst van de situatie. Bij een pestervaring worden er gemiddeld vijf verschillende handelingen gemeld. In de studie stelt men vast dat 13% van de respondenten een zeer complexe pestervaring had met minstens zeven verschillende pesterijen. Daarboven had 15% een matig complexe pestervaring met drie tot zes verschillende pestuitingen. Bij 17% ging het slechts om een tot twee verschillende pesterijen. Bij fysiek geweld zijn dat er gemiddeld twee. Bij OSGW melden de slachtoffers gemiddeld drie verschillende ongewenste gedragingen.

Er is een samenhang tussen de genormaliseerdheid en de complexiteit bij de pestervaringen: hoe gevarieerder de pesterijen, hoe groter de kans op abnormale pesterijen en omgekeerd.

## Hetzij een incident, hetzij een lange lijdensweg

Zo'n driekwart van de mobbingsslachtoffers maakte (tot nog toe) niet meer dan één mobbinggeschiedenis mee, dit wil zeggen één afgebakende periode waarin zij met een situatie van geweld op het werk geconfronteerd werden. Toch is het herhaaldelijk meemaken van mobbing niet ongebruikelijk. Gemiddeld raakt een slachtoffer 1,5 keer in een nieuwe mobbinggeschiedenis verzeild, eventueel op een nieuwe werkplek en met een andere dader. Zo'n 15% van de slachtoffers heeft twee en zo'n 9% drie of meerdere mobbingepisodes meegemaakt. *Op de totale groep van bestraagden maakte 11% melding van meer dan één mobbingervaring.*

Een mobbingepisode kan bestaan uit een enkel incident, een geïsoleerde gebeurtenis, wat bij 39% van de hier vermelde mobbingervaringen het geval is. *Toch overtreft 36% van de mobbingepisodes een periode van een jaar.* De gemiddelde duur van een mobbingepisode is 1 jaar en 4 maanden. De ervaringen van gemiddelde duur zijn beperkt: bij slechts 15% van de mobbingsslachtoffers duurde de laatste mobbingepisode tussen 1 dag en zes maanden. *Mobbing duurt met andere woorden in de regel hetzij heel lang, hetzij heel kort...*

*Naast de grote groep voor wie het een eenmalig gebeuren betrof, is voor meer dan één derde van de mobbingsslachtoffers het ongewenst gedrag dat zij ondergaan dermate frequent dat hun dagelijks leven er als het ware van doorspekt is.* Voor 15% van de slachtoffers gebeurt het pesten, het seksueel ongewenst gedrag of fysiek geweld dagelijks, voor 21% een tot meermaals per week.

## De subjectieve beleving van mobbing

Gezien de grote groep met langdurige en intensieve mobbinggeschiedenissen is het niet te verwonderen dat heel wat slachtoffers het gebeuren als erg tot zeer erg omschrijven (62%). Vrouwen tillen significant zwaarder aan mobbing dan mannen. Anderzijds, gezien de grote groep van geïsoleerde mobbingervaringen die tot één dag beperkt blijven, valt het toch op dat slechts negen procent de ervaring afdoet als "helemaal niet erg".

*De beleving van mobbing hangt duidelijk samen met de perceptie van het slachtoffer met betrekking tot de intenties van de dader(s).* Als men oordeelt dat deze de intentie heeft/had om te kwetsen dan trekt men zich de situatie meer aan. Wie met abnormale pesterijen wordt bestookt en wie een complexe mobbingervaring heeft schrijft ook vaker agressieve intenties toe aan de dader(s). Hetzelfde verband is er met betrekking tot de duur van de mobbinggeschiedenis.

## Daders en slachtoffers, wie zijn ze?

Pesten en gepest worden, het lijkt wel een groepsgebeuren. In meer dan de helft van de gevallen is er sprake van meer dan één slachtoffer. Voor wat

de daders betreft, zien we dat in 53% van de mobbingsituaties er slechts één agressor is. Dat belet niet dat in een groot deel van de mobbingsituaties meerdere personen samen hun slachtoffer(s) belagen.

## De daders

Mannen laten zich vaker verleiden tot mobbing: in 63% van de gevallen is de dader een man of een groep van mannen. Driekwart van de mannelijke en de helft van de vrouwelijke slachtoffers werd/wordt door een of meerdere mannen belaagd. Een kwart van de dader(groepen) bestaat uit uitsluitend (één of meerdere) vrouwen met over het algemeen vrouwen als slachtoffer. In 13% van de pestgevalen zijn de daders zowel vrouwen als mannen.

De relatie tussen daderschap en leeftijd is niet duidelijk. Er wordt in alle leeftijdscategorieën “gemobbed”.

Globaal genomen werkt de dader(s) voor dezelfde organisatie (83%); meestal gaat het om collega's van de betrokkenen (85%). Een kleinere groep van daders, maar niet onbelangrijk zijn externen (17%),<sup>2</sup> voornamelijk klanten (7%) en cliënten/patiënten (4%). Klanten zijn significant vaker de agressor bij mannen; vrouwen laten zich significant vaker op de kop zitten door cliënten/patiënten. Het is natuurlijk zo dat vrouwen meer tewerkgesteld zijn in zorgberoepen dan mannen. Werken met cliënten en patiënten blijkt *op zich* een verhoogde kans op mobbing met zich mee te brengen. Van al wie beroepsmatig met cliënten en patiënten in contact komt, werd een vierde door hen “gemobbed”! Voor wie met klanten in aanraking komt is dat 11%. Contacten met andere externen brengen minder risico met zich mee.

Zoals gewoonlijk wordt vastgesteld, komt neerwaartse mobbing, door hogergeplaatsten in de organisatie, frequenter voor (40%) dan horizontale mobbing, door gelijken (30%). Het zijn vooral vrouwen die door hogergeplaatsten worden belaagd (45% versus 36% bij de mannen). Hoger geschikten victimiseren is minder gebruikelijk: bij 11% van de slachtoffers was de dader iemand met een lagere hiërarchische positie in de organisatie. Dit gebeurt dan weer frequenter bij mannelijke slachtoffers (14% versus 8% bij de vrouwen).

## De slachtoffers

We hadden het reeds over de sekseverschillen bij het meemaken van de drie vormen van mobbing (tabel 1). OSGW komt significant vaker voor bij vrouwen. De verschillen in het meemaken van OSGW zijn nog scherper wanneer gekeken wordt naar de gezinssituatie/burgerlijke staat van de betrokkene (tabel 2). *Het risico op ongewenst seksueel gedrag is dubbel zo hoog bij alleenstaanden. Alleenstaanden met kinderen zijn nog veel kwetsbaarder dan alleenstaanden zonder kinderen.*

Hogergeschoolden lopen significant meer risico om gepest te worden. Werknemers met een diploma hoger niet-universitair onderwijs staan het meest bloot aan pestgedrag, gevolgd door universitair.

## Do the mobjob: arbeidsgerelateerde kenmerken van mobbing

Een aantal *arbeidsgerelateerde kenmerken op het niveau van de werknemer* brengt een verhoogd risico met zich mee om “gemobbed” te worden. Het arbeidsstatuut als loontrekkende biedt meer gelegenheid om gepest te worden dan het statuut van zelfstandige of vrij beroep. Deeltijds werkenden, een groep waaronder meer vrouwen dan mannen, vallen gemakkelijker ten prooi aan OSGW. Het hebben van een groot aantal onder- en bovengeschikten (middenkaders) verhoogt sterk het risico op pesten. Zij die enkel bovengeschikten hebben, vinden we eveneens meer onder de slachtoffers, dan zij die enkel ondergeschikten hebben. Hoe meer collega's men heeft, hoe groter de kans op pesten en fysiek geweld. Zoals reeds vermeld hiervoor blijken werknemers met beroepsmatige contacten met derden zoals patiënten, cliënten, leerlingen, eveneens gevoeliger voor fysiek geweld en OSGW. Ook het contact met vrijwilligers is een kenmerk van organisaties met veel mobbingsslachtoffers, wat vermoedelijk te maken heeft met organisatorische kenmerken eerder dan met de aanwezigheid van de vrijwilligers op zich.

Mannen met weinig anciënniteit lopen significant meer risico om eruit gepikt te worden als slachtoffer voor pestgedrag en OSGW. Bij mannen speelt ook het dienstrooster een rol: mannen in ploegen,

met nachtdienst of met een onregelmatig uurrooster staan meer bloot aan fysiek geweld.

*Ook de organisatie zelf heeft kenmerken die samen gaan met meer of minder mobbing op de werkplek. Vooreerst valt het op dat in deze studie, in tegenstelling tot heel wat andere studies, geen verband wordt vastgesteld tussen de sector van tewerkstelling en het vóórkomen van mobbing. Er wordt evenmin een verband gevonden met de sekseverdeling binnen het bedrijf en met de mate van hiërarchie. De bedrijfsgrootte daarentegen speelt wel een rol daar waar het gaat om pestgedrag en fysiek geweld. Mannelijke respondenten uit kleinere ondernemingen zijn minder vaak slachtoffer van pesten dan mannen in bedrijven met meer dan 50 werknemers. Bedrijven met 100 tot 500 werknemers scoren het slechtst voor pesterijen, vooral bij de vrouwelijke respondenten. Fysiek geweld valt het vaakst voor in de allergrootste bedrijven (> 500 werknemers).*

*Meer dan de bedrijfsgrootte speelt de mate van taakspecialisatie een rol in het vóórkomen van mobbing. Een sterke taakspecialisatie gaat samen met meer pesterijen, fysiek geweld en OSGW. In ondernemingen met een matige taakspecialisatie – combinatie van gespecialiseerde taken en taken die iedereen doet – is het risico echter het grootst. Men maakt de minste kans op mobbing in organisaties met weinig of geen taakspecialisatie, waar iedereen alles doet.*

### Invloed van mobbing op het welbevinden en de arbeidsbeleving

*De ervaring met ongewenst gedrag op het werk, ook al gebeurde dit lang geleden gaat samen met een significant lager welbevinden, gemeten via de Hopkins Symptom CheckList. Genormaliseerde en weinig complexe pesterijen (niet meer dan twee ver-*

**Tabel 2.**

Prevalentie (ooit meegemaakt) volgens persoonsgebonden kenmerken.

	Pesten (%)	OSGW (%)
<b>Burgerlijke staat</b>		Chi <sup>2</sup> = 18,69; p ≤ 0.001
Gehuwd		7,9
Ongehuwd		14,6
Gescheiden		17,4
Weduwe		33,3
<b>Gezinssamenstelling</b>		Chi <sup>2</sup> = 18,27; p ≤ 0.004
Alleenstaande		16,5
Alleenstaande met kinderen		23,1
Samenwonend met partner, kinderen en eventuele anderen		9,7
Samenwonend met partner en eventuele anderen, zonder kinderen		8,44
Andere		9,38
<b>Hoogst behaalde diploma</b>	Chi <sup>2</sup> = 14,90; p ≤ 0.0108	
Geen diploma	40,9	
Lager onderwijs	37,8	
Lager secundair onderwijs	36,3	
Hoger secundair onderwijs	45,4	
Hoger niet-universitair onderwijs	53,3	

*schillende gedragingen) hebben geen impact op het welbevinden. De (relatief) abnormale pesterijen en complexere pesterijen wel.* Er kunnen dus types van mobbing onderscheiden worden die weinig schadelijk zijn voor het psychische en lichamelijke welbevinden.

*Bij vrouwen ligt de ondergrens voor het ondervinden van schadelijke gevolgen van mobbing duidelijk lager dan bij mannen.* Eenmalige mobbingincidenten geven bij vrouwen reeds aanleiding tot een hoger aantal psychische en lichamelijke klachten. Bij mannen moet een pesterij zowel abnormaal als complex zijn vooraleer er sprake is van een aanzienlijke schade voor het welzijn. Bij vrouwen is het in eerste instantie de complexiteit van mobbing die nefast is voor het welbevinden van de persoon.

Elke uitingsvorm van mobbing gaat samen met een minder gunstige arbeidsbeleving<sup>3</sup> en dit op langere termijn, vermits dit ook bij respondenten met een mobbingervaring die reeds lang voorbij is het geval is. *In tegenstelling tot het welbevinden is de arbeidsbeleving wel minder gunstig bij mensen die blootgesteld waren aan minder ernstige vormen van mobbing, meer bepaald vormen van genormaliseerd pestgedrag en weinig complexe pestervaringen.* Slachtoffers ervaren een hoger werktempo en meer arbeidsgerelateerde stress, meer emotionele belasting en meer gepieker over het werk. Zij maken melding van minder zelfstandigheid, maar ook meer afwisseling in het werk. Ten slotte beoordelen slachtoffers hun relaties met oversten en met collega's als minder goed.

*Slachtoffers van mobbing zijn vaker afwezig van het werk* omwille van ziekte, ongeval, werkloosheid, loopbaanonderbreking en deeltijds werk in vergelijking met personen die nooit een mobbingervaring hadden. Bij vrouwen doet die verhoogde afwezigheid zich reeds voor wanneer zij slechts eenmalig aan een geïsoleerde pesterij werden blootgesteld.

Bij wie ook met fysiek geweld of OSGW geconfronteerd werd, is er een additionele daling van het welbevinden en de arbeidsbeleving bovenop de negatieve impact ten gevolge van pesterijen alleen.

Er werd ook nagegaan wat de arbeidsbeleving en het welbevinden is van mensen die enkel getuige

waren van mobbing op het werk, zonder zelf slachtoffer te zijn. Deze hebben niet meer psychische en lichamelijke klachten dan niet-getuigen, zijn ook niet vaker afwezig wegens ziekte, ongeval en dergelijke, maar ze hebben wel een lager score op het vlak van arbeidsbeleving.

## Conclusies

---

De resultaten van deze studie wijzen erop dat de frequentie en duur dat men het ongewenst gedrag ondergaat geen geschikte criteria zijn voor het afbakenen van mobbing. Immers, het ondergaan van incidentieel ongewenst gedrag op het werk gaat bij vrouwen gepaard met een lager welbevinden, arbeidsbeleven en arbeidsparticipatie. Gezien de gevolgen van mobbingincidenten is er geen reden om mobbingepisodes wel en mobbingincidenten niet als problematisch te definiëren.

De auteurs concluderen dat de genormaliseerdheid en de complexiteit van een pestervaring relevante criteria zijn voor het begrijpen van de gevolgen van mobbing en het onderscheiden van ernstige en minder ernstige vormen van mobbing. Vooraleer het lichamelijke en psychische welbevinden eronder te lijden heeft, moet men een relatief complexe en abnormale pestervaring achter de rug hebben. De arbeidsbeleving daarentegen is reeds bij genormaliseerde en weinig complexe pestervaringen een stuk lager dan bij mensen zonder pestervaring.

Het aandeel mensen voor wie de ervaring met mobbing schade heeft aangericht aan hun welzijn, arbeidsbeleving en arbeidsparticipatie is een stuk groter dan voorheen, op basis van empirische afbakeningscriteria, werd aangenomen. Een derde van de mensen dat recent gewerkt heeft of nog steeds aan het werk is, heeft ooit en 17% in de loop van het laatste werkjaar een ervaring gehad met relatief abnormale pesterijen. Zo'n 8% maakt melding van een matige tot zeer complexe pestervaring. Zo'n 13% was/is niet enkel slachtoffer van pesten maar ook van OSGW en/of fysiek geweld.

Niet enkel de omvang van mobbing is overweldigend, maar ook de gevolgen op het vlak van het lichamelijke en psychische welbevinden, het arbeidsbeleven en de arbeidsparticipatie (ziekteverzuim, arbeidsongevallen en dergelijke) zijn indruk-

wekkend. Gezien de grote verschillen in arbeidsbeleving en -participatie tussen slachtoffers en niet-slachtoffers kan redelijkerwijs verwacht worden dat mobbing de nodige impact heeft op de arbeidsproductiviteit en dat een mobbingbeleid ook op dit vlak vruchten zal afwerpen.

Ook al komt pesten het vaakst voor, toch kennen ook fysiek geweld en OSGW een aanzienlijke omvang. In de studie komt de samenhang tussen het ervaren van pesten enerzijds en het meemaken van fysiek en seksueel geweld anderzijds sterk naar voor. Fysiek geweld en OSGW gaan bijna in de regel hand in hand met pesterijen. Wie bovenop pesterijen ook nog seksueel of fysiek geweld meemaakt, is er nog een stuk slechter aan toe – meer fysieke en lichamelijke klachten, minder gunstige arbeidsbeleving en zo meer – dan wie enkel pesterijen onderging. De auteurs vragen de beleidsmakers dan ook erover te waken deze mobbingvormen niet uit het oog te verliezen nu de pestproblematiek zo sterk in de schijnwerpers staat. Pesterijen, fysiek geweld en OSGW moeten be-

schouwd worden als drie uitingsvormen van dezelfde ziekte en vragen een gezamenlijk beleid.

*Katrien Tratsaert  
Steunpunt WAV*

#### **Noten**

1. Onder “mobbing” wordt in deze studie verstaan: “alle pesterijen, alle vormen van ongewenst seksueel gedrag en alle vormen van geweld op het werk ongeacht hun frequentie en duur”.
2. De wet is niet enkel van toepassing op werkgevers en werknemers maar ook op een reeks van gelijkgestelde personen zoals stagiairs, vrijwilligers, uitzendkrachten, ... en op alle andere personen die zich op de arbeidsplaats bevinden (klanten, leveranciers, patiënten, leerlingen en cursisten).
3. Een aantal vragen werd overgenomen uit de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA).