

Blaffende baasjes & bijtende bazen

Een kwantitatief onderzoek naar de ervaring met grensoverschrijdend gedrag in de dierenkliniek

Auteurs: Dr.ir. Jolanda Jansen, Quintie Stoel MSc.

Datum: 12 maart 2024



Voorwoord

Prettig werken betekent ook veilig werken. St. Anna Advies, een veterinaire communicatie advies- en trainingsbureau met het motto *'Mensenkennis in diergezondheid'*, kreeg het afgelopen jaar steeds meer verzoeken van dierenklinieken om 'lastige situaties' te trainen. Veelvoorkomende wensen van deelnemers waren onder andere 'Hoe ga ik om met een boze klant', 'Wat zeg ik als iemand mij uitmaakt voor geldwolf of zakkenvuller' of 'wat als iemand dreigt met een slechte review of tuchtzaak'.

Ook tijdens trainingen of adviesgesprekken kregen we veel signalen over onprettige situaties op de werkvloer. Er bleken geen actuele cijfers te zijn over de mate van voorkomen van grensoverschrijdend gedrag in de diergeneeskunde. Het werd dus tijd voor een onderzoek. In een korte tijd werden we overspoeld met reacties en soms zeer schrijnende verhalen.

Graag delen we de resultaten van ons onderzoek met u, zodat we er samen voor kunnen zorgen dat dierenartsen, paraveterinair, praktijkmanagers, assistenten en zoveel andere medewerkers van een dierenkliniek hun werk met plezier kunnen blijven doen.

Dat is in ieders belang, voor mens- en diergezondheid!

Namens de auteurs en het team van St. Anna Advies: bedankt dat u zich verdiept in dit belangrijke onderwerp.

Heeft u vragen of suggesties naar aanleiding van dit onderzoek, dan horen wij dat graag!
Mail (info@anna-advies.nl), bel (+31 24 3500888) of app (+31 615591122)

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	4
Infographic	6
Inleiding	7
Methode	9
Resultaten	10
Discussie	16
Aanbevelingen	19
Conclusie	21
Referentielijst	22
Bijlagen	25
Bijlage I: Online enquête	25
Bijlage II: Totaaloverzicht demografische gegevens respondenten	28
Bijlage III: Overzicht resultaten enquête	29

Samenvatting

Zeventig procent van de medewerkers in een dierenkliniek ervoer in 2023 één of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag. Dat is ruim twee keer zo veel als in een eerdere peiling in 2007 en bijna zeven keer zoveel als de gemiddelde beroepsbevolking.

Onafhankelijk onderzoek door St. Anna Advies onder 632 dierenartsen en paraveterinair-dierenartsassistenten laat zien dat met name die laatste groep in de frontlinie staat. Zij hebben nog meer dan dierenartsen te maken met agressie (65%). Ook pesten (38%), discriminatie (15%) en ongewenst seksueel gedrag (6%) komt voor. Diergeneeskundige professionals ervaren niet alleen van klanten, maar ook van collega's en leidinggevenden grensoverschrijdend gedrag. Met in gedachten de grote uitval onder diergeneeskundige professionals en het toenemende tekort aan dierenartsen zijn dit dramatische bevindingen.

Méer grensoverschrijdend gedrag dan in vergelijkbare sectoren

- In de dierenkliniek ervaart 70% één of meer vormen van grensoverschrijdend gedrag.
- Specifiek ervaart 60% fysiek of verbaal geweld zoals agressie of intimidatie, 36% pestgedrag, 6% seksueel ongewenst gedrag en 15% discriminatie. Dat is bijna zeven keer meer dan de gemiddelde beroepsbevolking en meer dan in vergelijkbare medische beroepen.

Méer grensoverschrijdend gedrag dan voorheen

- In 2023 is de mate van ervaren agressie in de dierenkliniek ruim verdubbeld ten opzichte van 2007.

Paraveterinair-dierenartsassistenten ervaren méer agressie dan dierenartsen

- Paraveterinair-dierenartsassistenten hebben significant vaker te maken met agressie dan dierenartsen (65% vs. 54%).
- Gepest worden is vergelijkbaar (resp. 38% en 35%), net als seksueel ongewenst gedrag (beiden 6%) en discriminatie (beiden 15%).

Klanten én collega's oorzaak grensoverschrijdend gedrag

- Van de ervaren agressie wordt het grootste deel toegeschreven aan klanten (79%), en in mindere mate aan collega's en leidinggevenden (samen 21%). Voor ongewenst seksueel gedrag geldt hetzelfde (resp. 61% vs. 39%).
- Bij pesten stijgt het aandeel dat door het eigen team wordt veroorzaakt (resp. 56% door klanten en 44% door team).

- Bij discriminatie komt bijna driekwart voor rekening van het eigen team, waarvan 52% veroorzaakt wordt door collega's en 20% door leidinggevenden.

Jonge mensen ervaren méér grensoverschrijdend gedrag dan oudere

- Medewerkers onder de dertig ervaren gemiddeld significant meer agressie (74%), pesten (55%) en seksueel ongewenst gedrag (10%) dan mensen boven de vijftig (resp. 36%, 23% en 0%).
- 71% van de deelnemende vrouwen en 53% van de deelnemende mannen ervoeren een vorm van grensoverschrijdend gedrag (71%). Vanwege het grote aantal vrouwelijke deelnemers aan dit onderzoek kan hier niet direct een conclusie uit getrokken worden.

Vergelijk naar type praktijk

- Er is geen significant verschil in de totaal ervaren mate van grensoverschrijdend gedrag tussen ketenpraktijken of zelfstandige praktijken (resp. 69% en 71%).
- Medewerkers van een paardenkliniek ervaren meer grensoverschrijdend gedrag dan medewerkers van een kliniek gespecialiseerd in gezelschapsdieren of landbouwhuisdieren (resp. 77%, 70% en 63%), alhoewel daar door de grote hoeveelheid reacties vanuit de gezelschapsdierenkliniek geen directe conclusies aan verbonden kunnen worden.

Over dit onderzoek

- Voorafgaand veel signalen van grensoverschrijdend gedrag in dierenklinieken.
- Doel van dit onderzoek: bepalen in welke mate diergeneeskundige professionals in 2023 grensoverschrijdend gedrag hebben ervaren op de werkvloer.
- Dec '23 -jan '24 online enquête gestuurd naar alle dierenklinieken van Nederland en verspreid via social media, 632 enquêtes geanalyseerd.

Conclusie

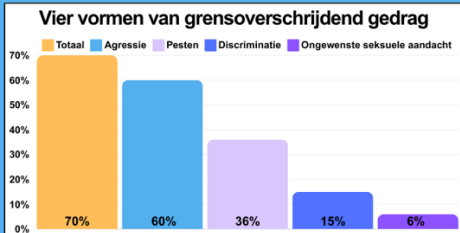
Deze resultaten laten zien dat veterinaire werkgevers een belangrijke taak hebben in het beperken van de psychosociale arbeidsbelasting als het gaat om grensoverschrijdend gedrag in de dierenkliniek. Zij moeten zich niet alleen richten op de communicatie met klanten, maar zeker ook binnen het eigen team grensoverschrijdend gedrag serieus nemen. Ook veterinaire onderwijsinstellingen kunnen toekomstige medewerkers van een dierenkliniek beter voorbereiden op de situaties die veterinaire professionals tegen kunnen komen op de werkvloer.

Infographic

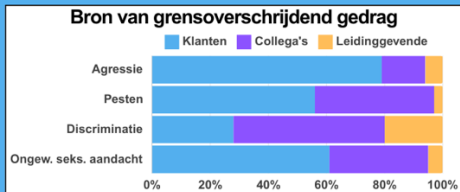
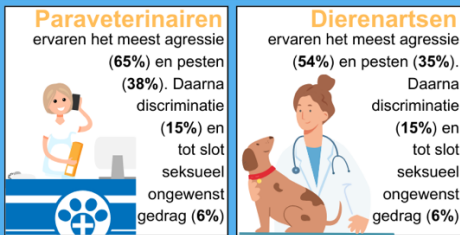
Klik [hier](#) voor een digitale versie:

Grensoverschrijdend gedrag in de veterinaire sector

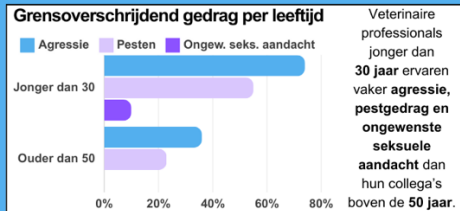
Onderzoek door St. Anna Advies



"Ik ben uitgescholden en geïntimideerd tijdens een consult en er is gedreigd mij zwart te maken op sociale media."
 "Leidinggevende maakt afwezige collega's achter hun rug om belachelijk en scheldt zelfs op ze."
 "Omdat ik een vrouw ben, ben ik bij één van onze klanten niet welkom voor de keizersnedes."
 "Een klant gaf mij tijdens het vasthouden van de kat voor bloedprikken een kus op m'n hand."



"Klant heeft mij en mijn gezin telefonisch bedreigd na het overlijden van een hond."
 "Als paraveterinair gezien worden als 'de mindere' door dierenartsen. Alleen als je dierenarts bent tel je mee."
 "Omdat ik een buitenlander ben en ben niet zo vlot met de taal. Sommige collega's wilden met me niet praten."
 "Bij mijn billen gepakt."



"Meneer wilde alles kort en klein slaan. Hij wilde niet vertrekken en dus moesten we de politie bellen."
 "Een collega uit vernederende opmerkingen over mij in het bijzijn van klanten."
 "Afwijkende beloning (20%) in zelfde functie."
 "In de avonddienst: over mijn boezem, of het 'echt' was."

Voor meer informatie of een verzoek tot interview kunt u contact opnemen met: info@anna-advies.nl of +31 (0)24 3500888. Deze infographic mag overgenomen worden mits met bronvermelding © St Anna Advies.



Inleiding

Medewerkers van een dierenkliniek hebben niet alleen te maken met dieren, maar ook met hun eigenaren. Communicatie met de klant is recent veelvuldig in het nieuws geweest^{1,2} en is een actueel onderwerp van onderzoek binnen de diergeneeskunde³. Ook blijkt uit recent onderzoek dat de mentale druk bij diergeneeskundig professionals groot is⁴⁻¹⁰ en zelfs kan leiden tot burn-out, vroegtijdig het vak verlaten of zelfs zelfmoord^{4,6,9,10-12,35}. Communicatie en grensoverschrijdend gedrag, zowel met klanten als intern binnen het team en met leidinggevenden, blijken daarin vaak genoemde oorzaken^{4-10,35}.

Grensoverschrijdend gedrag is een breed begrip. In dit onderzoek gaan we uit van de volgende definitie van grensoverschrijdend gedrag:

“Grensoverschrijdend gedrag is ongewenst gedrag waar jij je niet goed over voelt en waar jij geen toestemming voor hebt gegeven. Bij grensoverschrijdend gedrag brengt iemand je schade toe op fysiek, mentaal of emotioneel vlak.”¹³

Grensoverschrijdend gedrag omvat veel soorten gedrag. In dit onderzoek wordt grensoverschrijdend gedrag onderverdeeld in vier vormen: 1) Fysiek of verbaal geweld en/of intimidatie, denk aan belediging, scheldwoorden, kwetsende uitingen, agressie of fysieke bedreiging of aanval, 2) pesterij, denk aan vernederingen, minachtende en kleinerende commentaren, negeren en uitsluiten, het verspreiden van kleinerende berichten of foto's, iemand doen falen, roddelen en kwaadspreken), 3 ongewenst seksueel gedrag, denk aan ongewenste aanrakingen, ongepaste seksueel getinte opmerkingen, uitnodigingen voor seksuele handelingen, gluren en lonken, of elke andere fysieke aanraking die niet aanvaard wordt en 4) discriminatie, denk aan mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken.

Het meemaken van grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer heeft invloed op de psychosociale arbeidsbelasting (PSA)²⁸. De werkgever moet beleid voeren om PSA te voorkomen of te beperken zoals vastgelegd in de Arbwet. Ook moet de werknemer naar eigen vermogen zorgdragen voor zijn of haar eigen veiligheid en gezondheid en die van andere betrokken personen²⁸.

CBS heeft in 2022 onderzoek gedaan naar grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer onder verschillende beroepsgroepen¹⁴. De mate waarin dat voorkomt onder diergeneeskundige professionals is echter onbekend. Wel bleek uit eerder onderzoek van

Barbonis en Endenburg uit 2007¹⁵ dat 26% van de dierenartsen en 29% van de dierenartsassistenten te maken hebben gehad met agressieve klanten. Uit recent onderzoek van de KNMvD¹⁶ bleek bovendien dat 70% van de dierenartsen stress ervaart door discussies met klanten over de tarieven van de dienstverlening (KNMvD, 2024) en 33% daardoor overweegt de praktijk te verlaten. Uit recent onderzoek onder paraveterinair-dierenartsassistenten bleek dat één op de vijf er over denkt om op korte termijn het vak te verlaten, waarbij de communicatie met leidinggevende en klanten, en het gebrek aan erkenning en waardering door beiden als belangrijke oorzaken werden genoemd^{11,35}.

Het lijkt er op dat grensoverschrijdend gedrag in bepaalde mate zeker aanwezig is binnen de diergeneeskunde. Ook St. Anna Advies, een communicatieadvies- en trainingsbureau voor de veterinaire sector¹⁷ ontving regelmatig signalen van grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer binnen de veterinaire sector en merkte een toename in de vraag naar trainingen over dit onderwerp.

Er zijn geen actuele data bekend van de mate van voorkomen van grensoverschrijdend gedrag onder diergeneeskundige professionals (waaronder dierenartsen, paraveterinair-assistenten en praktijkmanagers). Om die reden heeft St. Anna Advies een verkennend onderzoek opgezet om zo de situatie in de Nederlandse dierenkliniek in kaart te brengen.

Doel van dit onderzoek is om te bepalen in welke mate diergeneeskundige professionals grensoverschrijdend gedrag, te weten agressie/intimidatie, pesten, seksueel ongewenst gedrag en discriminatie, hebben ervaren op de werkvloer in 2023. Daarbij wordt specifiek onderzocht of er verschillen zijn tussen functies (dierenarts, paraveterinair-dierenartsassistent, leidinggevende/praktijkmanager), geslacht (zich definiërend als man, vrouw, overig), leeftijd, locatie, type werk (gezelschapsdieren, landbouwhuisdieren, paard) en type kliniek (zelfstandig of keten).

Methode

Van 20-12-2023 t/m 15-01-2024 heeft St. Anna Advies een online enquête (zie bijlage 1) verspreid onder diergeneeskundige professionals om het grensoverschrijdend gedrag in de Nederlandse dierenkliniek in kaart te brengen. Daarbij is grensoverschrijdend gedrag onderverdeeld in vier dimensies van grensoverschrijdend gedrag zoals deze ook door het CBS worden gehanteerd¹⁴. Deze is gedeeld via een e-mailnieuwsbrief onder alle dierenartsenpraktijken van Nederland. Bovendien is de oproep verspreid via de social mediakanalen van St. Anna Advies (LinkedIn en Facebook) en is de oproep gedeeld in verschillende veterinaire Facebookgroepen waaronder “Dierenartsengilde”, “Vedias Discussiegroep Paraveterinaire Dierenartsassistenten” en “Veterinaire praktijkmanagers” waar een groot deel van de diergeneeskundige professionals volger van is. Tot slot is de online enquête ook gedeeld via de nieuwsbrief van onder andere Dactari dierenartsencoöperatie.

Om een representatief beeld te krijgen van de huidige situatie in de veterinaire sector, is er in de oproep expliciet benoemd om ook te reageren als men géén grensoverschrijdend gedrag heeft ervaren. In verband met de gevoeligheid van de gegevens konden deelnemers anoniem de vragenlijst invullen. Deelnemers konden tijdens het invullen van de enquête optioneel ook een toelichting geven als zij één van de vormen van grensoverschrijdend gedrag hebben ervaren. Hierdoor zijn er ook waardevolle quotes verzameld die inzicht geven in hoe grensoverschrijdend gedrag zich uit in de praktijk.

De gegevens zijn voorafgaand aan de analyse eerst opgeschoond. Deelnemers werkzaam in het buitenland zijn uitgesloten van het onderzoek, net als deelnemers waarvan het onduidelijk was of deze nog werkzaam waren in een dierenkliniek. De functies dierenartsassistent en paraveterinair zijn samengevoegd tot één categorie, namelijk paraveterinair-dierenartsassistent aangezien zij in het klantcontact vaak vergelijkbare werkzaamheden uitvoeren.

Voor de uiteindelijke analyse zijn twee programma's gebruikt. De beschrijvende analyse is uitgevoerd middels Microsoft Office Excel® 16.82 voor Mac. De statistische analyse is gedaan via JASP Version 0.18.3¹⁸.

Resultaten

In totaal ontving St. Anna Advies 649 enquêtes. Daarvan zijn 17 respondenten uitgesloten van de analyse. Allereerst zijn dat respondenten die aan hebben gegeven buiten Nederland werkzaam te zijn (tien uit België, twee uit Spanje, één uit Duitsland). Daarnaast gaf één respondent aan niet meer werkzaam te zijn binnen de diergeneeskunde. Ook drie respondenten met een leeftijd boven de 70 zijn uitgesloten, omdat niet duidelijk was of zij nog actief werkzaam waren in de dierenartsenpraktijk.

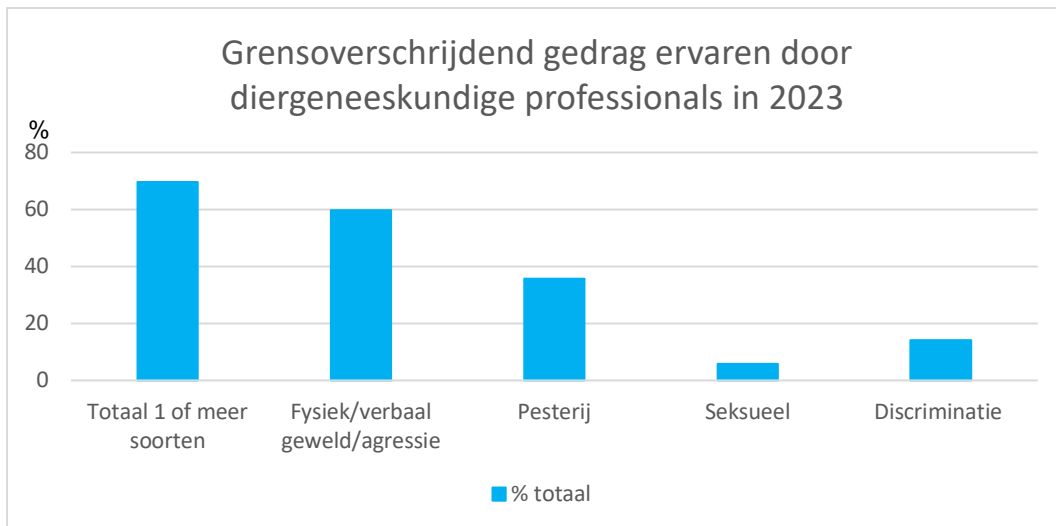
Demografische gegevens van de respondenten

In totaal zijn er 632 respondenten meegenomen in dit onderzoek. Daarvan is 94% vrouw, 5,7% man en 0,3% gaf aan dit liever niet te zeggen. De leeftijd varieert van jonger dan 20 tot en met 70 jaar. Van de respondenten is 54,1% paraveterinair-dierenartsassistent, 35,1% dierenarts en 9,7% heeft een leidinggevende of managementfunctie. 48,7% van de respondenten gaf aan voor een keten te werken en 46% werkt voor een zelfstandige kliniek. De gezelschapsdierenpraktijk is het meest vertegenwoordigd met 90,3%, gevolgd door landbouwhuisdieren (4,3%) en paarden (2,9%). Een totaaloverzicht van de demografische gegevens van de respondenten is gepresenteerd in Bijlage 2 en 3.

Mate van grensoverschrijdend gedrag in de diergeneeskunde

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat ongeveer 70% van de respondenten (n=440) één of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag heeft ervaren in 2023. Van de respondenten ervaart 59,7% agressie/intimidatie, 35,8% pesten, 5,9% seksueel ongewenst gedrag en 14,1% discriminatie (Zie figuur 1).

Wanneer we de ingevulde enquêtes van de 222 deelnemende dierenartsen en 342 deelnemende paraveterinair-dierenartsassistenten vergelijken, dan blijkt dat paraveterinair-dierenartsassistenten significant meer agressie (n=221, 65%) ervaren dan dierenartsen (n=120, 54%), $X^2(1, N = 564) = 6.29, p = .012$ (Zie tabel 1). Gepest worden (resp. 38% en 35%) en seksueel ongewenst gedrag is vergelijkbaar (beiden 6%) net als discriminatie (beiden 15%) (zie Figuur 2).



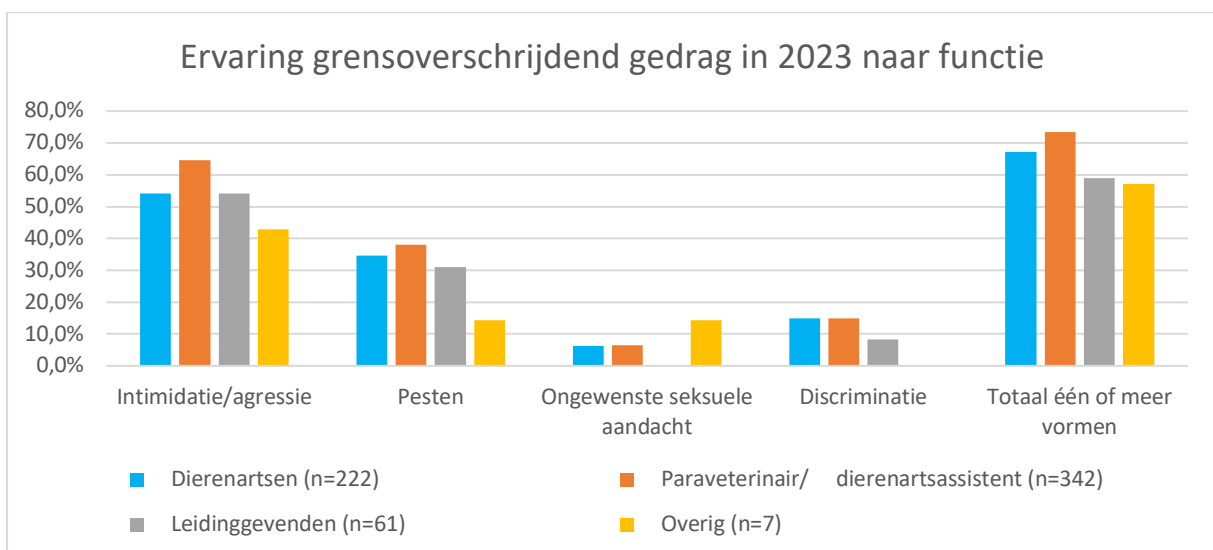
Figuur 1: Overzicht ervaren grensoverschrijdend gedrag door medewerkers van een dierenkliniek in 2023 per vorm

Tabel 1: Chi-Kwadraattoets functie versus mate van ervaren agressie in 2023

Agressie	Wat is uw functie?			Totaal
	Dierenarts	Paraveterinair-dierenartsassistent		
Ja	120	221		341
Nee	102	121		223
Totaal	222	342		564

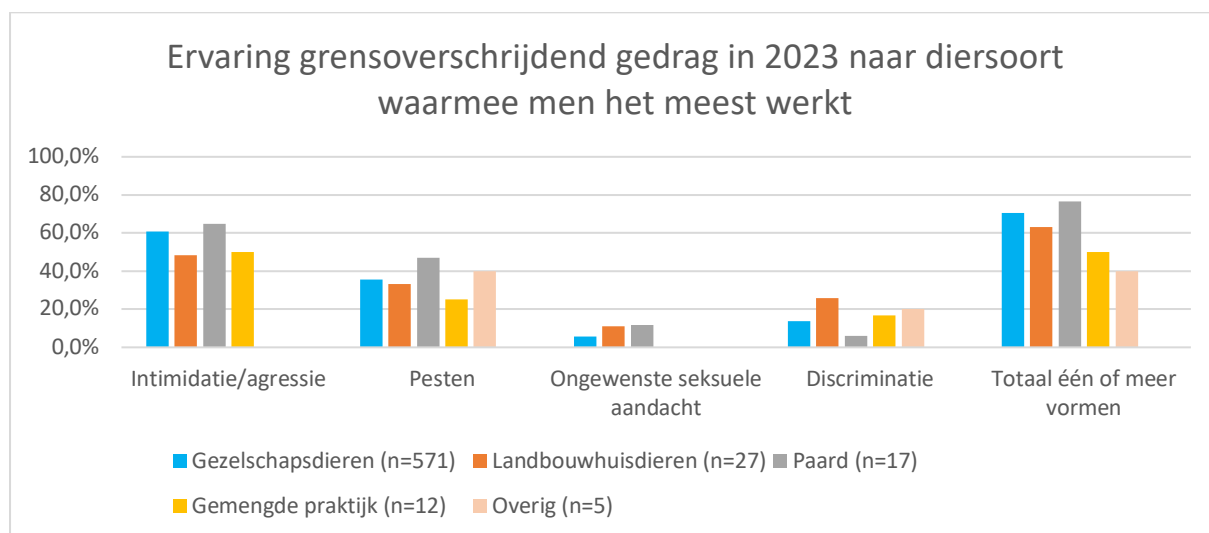
Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	6.286	1	0.012
N	564		



Figuur 2: Overzicht ervaren grensoverschrijdend gedrag in 2023 per vorm naar functie.

Daarnaast lijkt er een verschil te zijn in de diersoort waarmee men werkt. Medewerkers van een paardenkliniek ervaren meer grensoverschrijdend gedrag dan medewerkers van een kliniek gespecialiseerd in gezelschapsdieren of landbouwhuisdieren (resp. 77%, 70% en 63%) (Zie figuur 3). Dit verschil is echter niet significant vanwege het grote aandeel respondenten uit de gezelschapsdierenkliniek. Zie bijlage 2 voor een volledig overzicht.



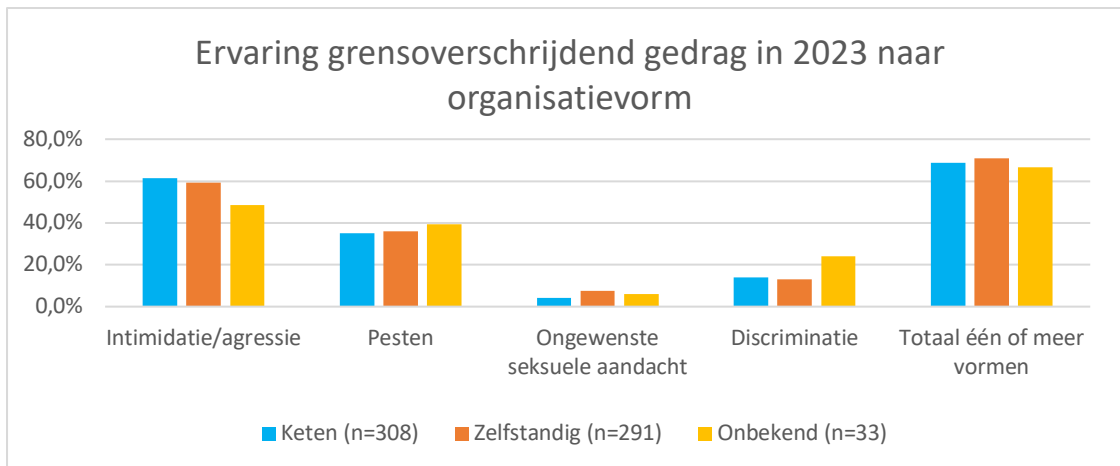
Figuur 3: Overzicht ervaren grensoverschrijdend gedrag in 2023 per vorm naar diersoort waarmee het meest gewerkt wordt in de dierenkliniek.

Verskil tussen mannen en vrouwen

Van de 594 vrouwen ervoeren 419 één of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag (70,5%). Van de 36 mannen ervoeren 19 (52,8%) één of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag. De twee respondenten die zich niet identificeerden met een geslacht hebben in 2023 allebei een vorm van grensoverschrijdend gedrag ervaren. Het verschil in ervaren grensoverschrijdend gedrag tussen man of vrouw was in de analyses wel significant, maar vanwege het grote aandeel vrouwelijke respondenten moet men voorzichtig zijn met het interpreteren van deze data.

Verskil tussen keten- en zelfstandige praktijken

Op basis van deze data lijkt geen significant verschil te zijn in de totaal ervaren mate van grensoverschrijdend gedrag bij ketenpraktijken of zelfstandige praktijken (resp. 69% en 71%). Ook als wordt gekeken naar de verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag, lijken hier geen significante verschillen in te zitten (Zie figuur 4).



Figuur 4: Overzicht ervaren grensoverschrijdend gedrag in 2023 per vorm naar organisatievorm van de dierenkliniek.

Verschil tussen leeftijdsgroepen

Veterinaire professionals tussen de 21 en 30 jaar oud (74%) ervaren gemiddeld significant meer agressie dan veterinaire professionals tussen de 51 en 60 jaar oud (36%), $X^2(1, N = 283) = 24.53, p < .001$ (Zie tabel 2). Bovendien ervaart deze eerste leeftijdsgroep significant meer pestgedrag (resp. 55% en 23%), $X^2(1, N = 283) = 7.83, p = .005$ (Zie tabel 3). Tot slot hebben veterinaire professionals tussen de 21 en 30 jaar oud (10,3%) vaker te maken met ongewenst seksueel gedrag dan hun collega's tussen de 51 en 60 jaar oud (0%), $X^2(1, N = 283) = 6.59, p = .010$ (zie tabellen 2 tot 5).

Tabel 2: Frequentieverdelingen ervaring met grensoverschrijdend gedrag in de dierenkliniek in 2023 per leeftijdscategorie

Leeftijd in jaren	Intimidatie/ agressie	Pesten	Ongewenst seksueel gedrag	Discriminatie
< 20 (n=9)	77,8%	66,7%	0,0%	22,2%
21 – 30(n=224)	70,5%	43,8%	10,3%	15,2%
31- 40 (n=213)	60,6%	38,0%	4,7%	16,0%
41- 50 (n=113)	50,4%	22,1%	2,7%	10,6%
51 – 60 (n=59)	35,6%	23,7%	0,0%	11,9%
61 – 70 (n=14)	35,7%	14,3%	7,1%	0,0%

Tabel 3: Chi-Kwadraattoets leeftijd versus ervaren agressie in 2023

Agressie	Wat is uw leeftijd?			Chi-Squared Tests		
	21 – 30 jaar	51 – 60 jaar	Totaal	Value	df	p
Ja	158	21	179	X ²	24.531	1 < .001
Nee	66	38	104	N	283	
Totaal	224	59	283			

Tabel 4: Chi-Kwadraattoets leeftijd versus ervaren pestgedrag in 2023

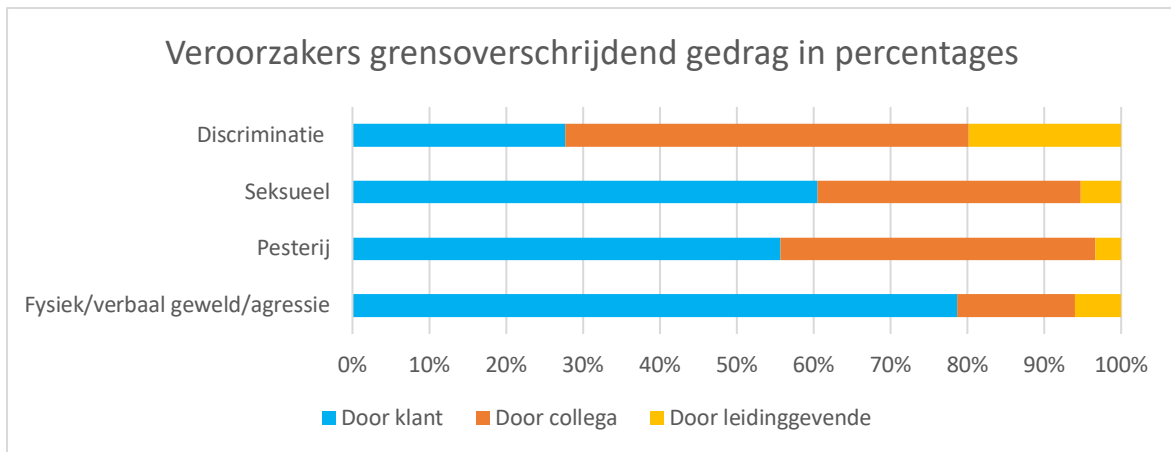
Pesten	Wat is uw leeftijd?			Chi-Squared Tests		
	21 – 30 jaar	51 – 60 jaar	Totaal	Value	df	p
Ja	98	14	112	X ²	7.828	1 0.005
Nee	126	45	171	N	283	
Totaal	224	59	283			

Tabel 5: Chi-Kwadraattoets leeftijd versus ervaren ongewenst seksueel gedrag in 2023

Seksueel ongewenst gedrag	Wat is uw leeftijd?			Chi-Squared Tests		
	21 – 30 jaar	51 – 60 jaar	Totaal	Value	df	p
Ja	23	0	23	X ²	6.594	1 0.010
Nee	201	59	260	N	283	
Totaal	224	59	283			

Veroorzakers van het grensoverschrijdend gedrag

Van alle deelnemers aan dit onderzoek die agressie hebben ervaren, wordt het grootste deel toegeschreven aan klanten (79%), en in mindere mate aan collega's en leidinggevenden (samen 21%). Voor ongewenst seksueel gedrag geldt hetzelfde (resp. 61% vs. 39%). Bij pesten stijgt het aandeel dat door het eigen team wordt veroorzaakt (resp. 56% door klanten en 44% door team). En bij discriminatie komt bijna driekwart voor rekening van het eigen team, waarvan 52% veroorzaakt wordt door collega's en 20% door leidinggevenden (zie Figuur 5).



Figuur 5: Overzicht veroorzakers grensoverschrijdend gedrag in de dierenkliniek in 2023 per vorm

Voorbeelden grensoverschrijdend gedrag

Bij het invullen van de enquête werd de respondenten ook gevraagd om het grensoverschrijdend gedrag dat zij ervoeren toe te lichten. Hieronder wordt een selectie gepresenteerd van een aantal quotes per vorm van grensoverschrijdend gedrag. Sommige reacties waren erg gedetailleerd en zijn in verband met de vertrouwelijkheid van de gegevens niet toegevoegd aan dit verslag. Geïnteresseerden kunnen de geanonimiseerde toelichtingen ten kantore van St. Anna Advies inzien.

Agressie

“Ik ben uitgescholden en geïntimideerd tijdens een consult en er is gedreigd mij zwart te maken op sociale media.”

“Klant heeft mij en mijn gezin telefonisch bedreigd na het overlijden van een hond.”

“Meneer wilde alles kort en klein slaan. Hij wilde niet vertrekken en dus moesten we de politie bellen.”

Pesten

“Leidinggevende maakt afwezige collega's achter hun rug om belachelijk en scheldt zelfs op ze.”

“Als paraveterinair gezien worden als ‘de mindere’ door dierenartsen. Alleen als je dierenarts bent tel je mee.”

“Een collega uit vernederende opmerkingen over mij in het bijzijn van klanten.”

Discriminatie

“Omdat ik een vrouw ben, ben ik bij één van onze klanten niet welkom voor de keizersnedes.”

“Omdat ik een buitenlander ben en ben niet zo vlot met de taal. Sommige collega's wilden met me niet praten.”

“Afwijkende beloning (20%) in zelfde functie.”

Ongewenst seksueel gedrag

“Een klant gaf mij tijdens het vasthouden van de kat voor bloedprikken een kus op m'n hand.”

“Bij mijn billen gepakt.”

“In de avonddienst: over mijn boezem, of het “echt” was.”

Discussie

Veel diergeneeskundige professionals ervaren grensoverschrijdend gedrag

Uit dit onderzoek blijkt dat 70% van de veterinaire professionals grensoverschrijdend gedrag ervaart. Dat komt neer op meer dan twee op de drie medewerkers uit een dierenkliniek. In dit onderzoek is grensoverschrijdend gedrag onderverdeeld in vier vormen. Fysiek of verbaal geweld en/of intimidatie (als belediging, scheldwoorden, kwetsende uitingen, agressie of fysieke bedreiging of aanval) komt in de praktijk het vaakste voor (60%). Ruim één op de drie medewerkers (36%) ervaart pestering (denk aan vernederingen, minachtende en kleinerende commentaren, negeren en uitsluiten, het verspreiden van kleinerende berichten of foto's, iemand doen falen, roddelen en kwaadspreken). Discriminatie (denk aan mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken) wordt door 14% van de deelnemers aan dit onderzoek ervaren. Ongewenst seksueel gedrag (zoals ongewenste aanrakingen, ongepaste seksueel getinte opmerkingen, uitnodigingen voor seksuele handelingen, gluren en lonken, of elke andere fysieke aanraking die niet aanvaard wordt) komt, in vergelijking tot de andere drie vormen, het minst voor (6%). Hoewel de definities in de enquête duidelijk zijn omschreven, kan er enige overlap tussen de vier

categorieën van grensoverschrijdend gedrag voorkomen in de interpretatie door de deelnemers.

Meer agressie in 2023 dan in 2007

De resultaten geven een aanzienlijk verschil weer met eerder onderzoek naar agressie in de veterinaire beroepsgroep uit 2007 met destijds scores van onder de 30% voor agressie¹⁵. Op basis van dit onderzoek lijkt het er op dat grensoverschrijdend gedrag in de veterinaire sector de laatste jaren is toegenomen. Een kanttekening hierbij is dat grensoverschrijdend gedrag de laatste jaren een belangrijker gespreksonderwerp is geworden, waardoor er in de samenleving mogelijk meer de nadruk op ligt³⁶. Dat kan ertoe leiden dat degenen die grensoverschrijdend gedrag hebben ervaren, meer gemotiveerd zijn om een enquête met dit onderwerp in te vullen³⁶. Door expliciet op te roepen dat men ook moest reageren als ze geen grensoverschrijdend gedrag hadden ervaren, is geprobeerd dit te beperken.

Meer grensoverschrijdend gedrag dan andere (vergelijkbare) beroepen

De gemiddelde beroepsbevolking¹⁴ in Nederland ervaart veel minder grensoverschrijdend gedrag dan veterinaire professionals, namelijk 11% agressie, 5% pesten, 10% discriminatie, 4% ongewenst seksueel gedrag. Daarnaast ervaren veterinaire professionals meer agressie en pesten dan artsen¹⁴ (laatstgenoemde resp. 27% en 5%) of vakspecialisten gezondheidszorg¹⁴ waaronder verpleegkundigen en apothekersassistenten (laatstgenoemden resp. 23% en 5%). Uit recent vergelijkbaar onderzoek in september 2023 van vakblad Medisch Contact¹⁹ blijkt dat 52% van de artsen en geneeskunde studenten grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer heeft ervaren. Dat is minder dan de 70% van de diergeneeskundige professionals in dit onderzoek. Specifiek is in het onderzoek van Medisch Contact gevraagd naar de ervaringen in het jaar voorafgaand aan het onderzoek. Dan heeft bijna 20% van de artsen en geneeskundestudenten in 2023 een vorm van grensoverschrijdend gedrag ervaren, waarvan 19% agressie, 19% pesten, 13% seksueel en 25% discriminatie¹⁹. Dit bevestigt dat op basis van de uitkomsten van dit onderzoek diergeneeskundige professionals in 2023 meer grensoverschrijdend gedrag hebben ervaren dan medische professionals en dan met name meer agressie en pesten.

Paraveterinaire-dierenartsassistenten ervaren meer agressie

Als er wordt gekeken naar het ervaren van grensoverschrijdend gedrag per functie, komen paraveterinair en dierenartsassistenten, in dit onderzoek samengevoegd als één groep, vaker in aanraking met agressie dan dierenartsen (resp. 65% versus 54%). Dit verschil werd ook in 2007 gevonden, maar was weliswaar veel kleiner met lagere gerapporteerde frequenties, met 29% agressie ervaren door assistenten en 26% door dierenartsen¹⁵. De

ervaring met pestgedrag, ongewenst seksueel gedrag en discriminatie in 2023 is vergelijkbaar en even aanwezig bij beide functiegroepen. Helaas zijn daar ter vergelijking geen historische data van beschikbaar binnen de diergeneeskunde.

Jonge professionals ervaren meer grensoverschrijdend gedrag

Jonge diergeneeskundige professionals ervaren meer grensoverschrijdend gedrag zoals agressie, pestgedrag en ongewenst seksueel gedrag dan oudere medewerkers van een dierenkliniek. Dit lijkt vergelijkbaar met ander onderzoek naar grensoverschrijdend gedrag in andere sectoren^{14,19}.

Geen verschil tussen ketenpraktijken of autonome klinieken

Op basis van dit onderzoek lijkt er geen verschil te zijn in de totaal ervaren mate van grensoverschrijdend gedrag bij ketenpraktijken of zelfstandige praktijken. Dat terwijl ketenpraktijken in de media recent onder vuur liggen wat betreft de hoge tarieven voor de dienstverlening^{1,2,16} wat mogelijk grensoverschrijdend gedrag van klanten in de hand werkt. Ook is in dit onderzoek gekeken naar het verschil tussen diverse ketenorganisaties. Doordat niet alle ketens eerlijk vertegenwoordigd waren met een evenredig aantal respondenten is het lastig hier conclusies uit te trekken. Toekomstig onderzoek zou hier eventueel verder op in kunnen gaan.

Mogelijk meer grensoverschrijdend gedrag in paardenkliniek en bij vrouwen

Medewerkers van een paardenkliniek lijken vaker te maken hebben met grensoverschrijdend gedrag dan medewerkers van een kliniek gespecialiseerd in gezelschapsdieren of landbouwhuisdieren, echter kan hier vanwege het grote aantal reacties uit de gezelschapsdierenkliniek geen conclusie aan verbonden worden. Hetzelfde geldt voor de mate waarin mannen of vrouwen grensoverschrijdend gedrag ervaren. Alhoewel in deze studie vrouwen meer grensoverschrijdend gedrag ervaren dan mannen, het verschil in deze studie significant was, en vergelijkbare uitkomsten heeft met de medische studie¹⁹, kan vanwege de beperkte deelname van mannelijke respondenten aan deze studie niet direct een conclusie uit getrokken worden.

Ondanks het gebrek aan diversiteit onder de deelnemers wat betreft geslacht of diersoort waarmee men werkt, lijken de deelnemers wel een reële afspiegeling te geven van de huidige diergeneeskunde, waarbij een groot deel van de medewerkers van een dierenkliniek vrouwelijk zijn en de meeste diergeneeskundige professionals werken met gezelschapsdieren³⁵.

Klanten grootste bron, maar ook eigen team

Tot slot is er gekeken naar de veroorzakers van het grensoverschrijdend gedrag. Veterinaire professionals ervaren van zowel klanten als leidinggevenden en collega's grensoverschrijdend gedrag. Van alle deelnemers aan dit onderzoek die agressie hebben ervaren, wordt het grootste deel toegeschreven aan klanten, en in mindere mate aan collega's en leidinggevenden. Voor ongewenst seksueel gedrag geldt hetzelfde. Als het gaat over pesten, stijgt echter het aandeel van collega's aanzienlijk. Discriminatie wordt zelfs vaker veroorzaakt door het team dan door klanten. In die zin wijken deze resultaten iets af van het onderzoek van Medisch Contact, waarin met name ranghogere collega's een groot deel van het grensoverschrijdend gedrag veroorzaakten¹⁹.

Nog veel onduidelijk over oorzaak en aanpak in dierenklinieken

Meer onderzoek is nodig om te verklaren waarom grensoverschrijdend gedrag binnen de dierenkliniek meer voorkomt dan bij andere, soms vergelijkbare beroepen. Mogelijk heeft dit te maken met deels de gestegen tarieven van de diergeneeskunde en dat steeds meer diereigenaren grote problemen ondervinden in het betalen van de rekening wanneer hun geliefde huisdier acute zorg nodig heeft^{1,2,16}. Ook de communicatie tussen diereigenaar en diergeneeskunde professionals is een aandachtspunt, waarbij aangemerkt moet worden dat de in de opleiding aangeleerde biomedische communicatiestijl en een beperkt verwachtingsmanagement naar de klant toe een negatief effect kan hebben op klantgedrag^{3,22-25}. Omgaan met lastige klantsituaties blijkt nog beperkt aandacht te krijgen in opleidingen voor dierenartsen en paraveterinair-dierenartsenassistenten^{4,16, 27}. Mogelijk is ook de organisatiestructuur van een gemiddelde dierenkliniek een risicofactor, waarbij werken in teamverband met een hiërarchische dimensie, en een gebrek aan methodes voor conflicthantering belangrijke elementen zijn die nader onderzocht zouden kunnen worden^{20,21,28,29}. Ook is onduidelijk in hoeverre dierenklinieken een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangewezen hebben als onderdeel van de verplichte Risico Inventarisatie en Evaluatie rondom de psychosociale arbeidsbelasting (PSA)^{26-28,29}.

Aanbevelingen

Met in gedachten de grote mentale problemen onder diergeneeskundige professionals⁴⁻¹², het mogelijke tekort aan dierenartsen³⁵ en het grote aantal dierenartsen en paraveterinair-dierenartsassistenten die overwegen het vak te verlaten⁴⁻¹², vragen de resultaten van deze studie om actie van de veterinaire sector. Werkgevers zijn verplicht om beleid te voeren om

PSA te voorkomen of te beperken zoals vastgelegd in de Arbowet. Er is veel informatie beschikbaar over het voorkomen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer^{20,21, 28-33}. Echter zijn voor specifiek de veterinaire sector nog geen protocollen bij de auteurs van dit onderzoek bekend. Het is niet alleen belangrijk om een praktisch protocol te hebben, maar zeker ook om deze actief en structureel te bespreken in het team en standaard aan het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers toe te voegen. Belangrijkste aandachtspunten uit de eerdergenoemde literatuur voor het opstellen van een dergelijk protocol zijn onder andere:

- Stel duidelijke definities op met voorbeelden van wat als grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer wordt ervaren en hoe daar effectief op te reageren. Met voorbeelden van gedrag van onder andere klanten, collega's en leidinggevenden.
- Maak en communiceer gedragsregels (huisregels, code of conduct) naar klanten en collega's.
- Identificeer wanneer grensoverschrijdend gedrag van klanten veel voorkomt en zorg voor een klantgerichte bedrijfsvoering en effectieve communicatievaardigheden om deze situaties waar mogelijk te voorkomen.
- Zorg voor een duidelijke klachtenprocedure wanneer klanten klachten hebben.
- Maak signalering van grensoverschrijdend gedrag laagdrempelig. Bespreek dit structureel tijdens functioneringsgesprekken en teamoverleggen.
- Maak duidelijk aan elke werknemer wat de te volgen stappen zijn als deze grensoverschrijdend gedrag heeft ervaren
- Zorg voor een onafhankelijk en professioneel vertrouwenspersoon, liefst buiten de eigen organisatie, die de medewerker begeleidt in de te volgen stappen.
- Reageer accuraat en serieus op elke melding van grensoverschrijdend gedrag en bescherm de betrokkenen tegen represailles (klokkenluidersregeling).
- Zorg voor een vertrouwelijke procedure die de privacy van zowel beschuldigde als slachtoffer beschermt.
- Stel duidelijke maatregelen en sancties vast wanneer iemand, bijvoorbeeld een klant of collega, grensoverschrijdend gedrag vertoont. En zorg dat deze consequenties gehandhaafd worden.
- Zorg voor terugkoppeling naar het slachtoffer en adequate nazorg, bijvoorbeeld via stichting slachtofferhulp.
- Zorg voor regelmatige training van alle medewerkers in hoe grensoverschrijdend gedrag te herkennen en hoe daar effectief naar te handelen. Zowel in omgang met klanten als binnen de eigen organisatie.
- Geef het goede voorbeeld.

Naast werkgevers worden ook onderwijsinstellingen opgeroepen om deze resultaten serieus te nemen. Uit eerder onderzoek blijkt namelijk dat de aansluiting tussen onderwijs en praktijk beter kan, zodat medewerkers van een dierenkliniek beter zijn toegerust om effectief met grensoverschrijdend gedrag om te gaan en waar mogelijk te voorkomen ^{4-21,27,35}.

Conclusie

Zeventig procent van de medewerkers in een dierenkliniek, waaronder dierenartsen, paraveterinair en dierenartsassistenten, ervoer in 2023 een of meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag. Dat is ruim twee keer zo veel als in een eerdere peiling in 2007 en bijna zeven keer zoveel als de gemiddelde beroepsbevolking. Bijna driekwart van de paraveterinair-dierenartsassistenten heeft in 2023 een vorm van grensoverschrijdend gedrag meegemaakt. Zij hebben nog meer dan dierenartsen te maken met fysiek of verbaal geweld. Bijna twee op de drie ervaart een dergelijke vorm van agressie. Ook ervaart ruim één op de drie pestgedrag, ruim één op de zeven discriminatie en één op de zestien ongewenst seksueel gedrag. Diergeneeskundige professionals ervaren niet alleen van klanten, maar ook van collega's en leidinggevenden grensoverschrijdend gedrag. Deze resultaten laten zien dat veterinaire werkgevers een belangrijke taak hebben in het beperken van de psychosociale arbeidsbelasting als het gaat om grensoverschrijdend gedrag in de dierenkliniek. Zij moeten zich niet alleen richten op de communicatie met klanten, maar zeker ook binnen het eigen team signalen van grensoverschrijdend gedrag serieus nemen. Ook veterinaire onderwijsinstellingen kunnen toekomstige medewerkers van een dierenkliniek beter voorbereiden op de situaties die veterinaire professionals tegen kunnen komen op de werkvloer.

Referentielijst

1. M. de Jong, 2024, Telegraaf. [Baasjes betalen duizenden euro's aan operaties, dierenartsen zijn het zat uitgemaakt te worden voor geldwolf](#) (17 februari 2024), (last accessed 05-03-2024)
2. J. Verlaan, S. Vermeulen, 2023. NRC. Gepubliceerd op 8 september 2023 [Voor investeerder Evidensia zijn Nederlandse huisdieren vooral een melkkoe](#), (last accessed 05-03-2024)
3. J.K.H. Pun - [An integrated review of the role of communication in veterinary clinical practice](#) (2020) BMC Veterinary Research vol. 16:394 <https://doi.org/10.1186/s12917-020-02558-2>
4. D. Sonneveld, Y. Goverts, C. M. A. Duijn, G. Camps, R. Bougie, N.J.J.M. Mastenbroek, 2022- [Dutch veterinary graduates leaving practice: A mixed-methods analysis of frequency and underlying reasons](#). Veterinary Record, Volume 192, Issue 4 Pages 139-183, i-iv <https://doi.org/10.1002/vetr.2178>
5. J.L. Perret, C.O. Best, J.B. Coe, A.L. Greer, D.K. Khosa, A. Jones-Bitton, 2020. [Prevalence of mental health outcomes among Canadian veterinarians](#). Journal of the American Veterinary Medical Association, vol 256, Issue 3 pp 365-375 <https://doi.org/10.2460/javma.256.3.365>
6. D.J. Bartram, G. Yadegarfar, D. S. Baldwin, 2009. – [A cross-sectional study of mental health and well-being and their associations in the UK veterinary profession](#). Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology Volume 44, Pages 1075–1085. <https://doi.org/10.1007/s00127-009-0030-8>
7. R.J. Nett, T.K. Witte, S.M. Holzbauer, B.L. Elchos, E.R. Campagnolo, K.J. Musgrave, K.K. Carter, K.M. Kurkjian, C.F. Vanicek, D.R. O'Leary, K.R. Pride, R.H. Funk, 2015. [Risk factors for suicide, attitudes toward mental illness, and practice-related stressors among US veterinarians](#). Journal of the American Veterinary Medical Association, Volume 247: Issue 8, Pages 945-955 <https://doi.org/10.2460/javma.247.8.945>
8. P.H. Hatch, H.R. Winefield, B.A. Christie, J.J. Lievaart - [Workplace stress, mental health, and burnout of veterinarians in Australia](#), 2011. Australian Veterinary Journal, Volume 89, Issue 11, Pages 460-468. <https://doi.org/10.1111/j.1751-0813.2011.00833.x>
9. K.A. Schwerdtfeger, M. Bahramsoltani, L. Spangenberg, N. Hallensleben, H. Glaesmer, 2020. [Depression, suicidal ideation and suicide risk in German veterinarians compared with the general German population](#). Veterinary record, Volume 186, Issue 15, Pages e2-e2 <https://doi.org/10.1136/vr.105430>
10. John O. Volk, Ulrich Schimmack, Elizabeth B. Strand, Linda K. Lord, Colin W. Siren - [Executive summary of the Merck Animal Health Veterinary Wellbeing Study](#), 2018. Journal of the American Veterinary Medical Association, Volume 252, issue 10, pages 1231-1238 <https://doi.org/10.2460/javma.252.10.1231>
11. L. Infanti - Het versterken van de positie van de paraveterinair, 2022. MSc thesis report. Opleiding Arbeids- en Organisationspsychologie van de Saxion Hogeschool in opdracht van St. Anna Advies, Nederland. Rapport opvraagbaar via auteur of St. Anna Advies.
12. D.J. Bartram, D.S. Baldwin, 2010. [Veterinary surgeons and suicide: a structured review of possible influences on increased risk](#), Veterinary Record, Volume 166, Issue 13, Pages 388-397, <https://doi.org/10.1136/vr.b4794>
13. FNV - [Definitie Grensoverschrijdend Gedrag](#) (last accessed 05-03-2024)
14. CBS - [Psycho-sociale arbeidsbelasting werknemers per beroep in 2022](#) (last accessed 05-03-2024)
15. T.S.A.E. Barbonis, N. Endenburg - [Aggressive clients in Dutch veterinary practice](#), [Aggressive cliënten in de Nederlandse dierenartsenpraktijk in Dutch] 2007. Tijdschrift voor Diergeneeskunde 132 vol 10, pages :380-4. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17578228/>
16. KNMvD 2024 - [Toename agressie in de dierenartspraktijk door tarievendiscussie](#) (last accessed 05-03-2024)

17. St. Anna Advies – [Over St. Anna Advies](#) (last accessed 05-03-2024)
18. JASP Team (2024). JASP (Version 0.18.3)[Computer software].
19. S. Paauw, E. Kneepkens, 2023. Enquête: Grensoverschrijdend gedrag ligt vooral in het ziekenhuis op de loer. Medisch Contact Online. <https://www.medischcontact.nl/actueel/laatste-nieuws/artikel/enquete-grensoverschrijdend-gedrag-ligt-vooral-in-het-ziekenhuis-op-de-loer> (last accessed 05-03-2024)
20. Ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk: organisatorische risicofactoren. 2006. Algemene Directie Humanisering van de Arbeid. Belgische Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Wettelijk depot:D/2006/1205/35 https://werk.belgie.be/sites/default/files/nl/modules_pages/publicaties/document/f82e5323070d419f95c01de4b46c28dc2.pdf
21. M. Hodgins, S. MacCurtain, P. Mannix-McNamara, 2014. [Workplace bullying and incivility: a systematic review of interventions](#). International journal of workplace health management, Vol. 7, Issue 1, pages 54 – 72. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJWHM-08-2013-0030/full/html>
22. Kanji N, Coe JB, Adams CL, Shaw JR. [Effect of veterinarian-client-patient interactions on client adherence to dentistry and surgery recommendations in companion-animal practice](#). 2012. Journal of the American Veterinary Medical Association. Vol 240 issue 4, pages 427-36. <https://doi.org/10.2460/javma.240.4.427>
23. Shaw JR. [Four core communication skills of highly effective practitioners](#). 2006. Veterinary Clinics of North America, Small Animal Practice. Vol 36, issue 2 pages 385-96, vii. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2005.10.009>
24. Shaw JR, Bonnett BN, Adams CL, Roter DL. Veterinarian-client-patient communication patterns used during clinical appointments in companion animal practice. J Am Vet Med Assoc. 2006 Mar 1;228(5):714-21. <https://doi.org/10.2460/javma.228.5.714>
25. A.M. Küper, R. Merle. 2019. [Being Nice Is Not Enough-Exploring Relationship-Centered Veterinary Care With Structural Equation Modeling. A Quantitative Study on German Pet Owners' Perception](#). Frontiers in Veterinary Science.Vol 6:56. <https://doi.org/10.3389/fvets.2019.00056>
26. John Ekkelboom (2022). Een luisterend oor voor ongewenst gedrag. Tijdschrift voor diergeneeskunde. Jaargang 147, Aflevering 12, december 2022 <https://www.knmvd.nl/een-luisterend-oor-voor-ongewenst-gedrag/>. Dec 2022. (last accessed 05-03-2024)
27. J. Jansen, R.W. Wessels, T.J.G.M. Lam, 2023. Tackel die Nachtmierrie. Praktische antwoorden op wakkerligvragen in de dierenartsenpraktijk. Communication in Practice, Nijmegen.
28. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2024. <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/psychosociale-arbeidsbelasting> (last accessed 05-03-2024)
29. K. Peereboom, F. Horsten, 2015., Stichting van de Arbeid. [Handreiking psychosociale arbeidsbelasting \(PSA\)](#). (last accessed 05-03-2024)
30. J. B. Becton, J.B. Gilstrap, M. Forsyth, 2017. [Preventing and correcting workplace harassment: Guidelines for employers](#), Business Horizons, Volume 60, Issue 1,2017, Pages 101-111, <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.09.005>.
31. International Labour Organization, International Council of Nurses & World Health Organization and Public Services International. 2005. Framework guidelines for lxvii addressing workplace violende in the healthcare sector – the training manual. In World Health Organizations (Nr. 92-2-118246–0). ILO

- publications. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/training/WCMS_108542/lang--en/index.htm (last accessed 05-03-2024)
32. Kelloway, E. K., Barling, J., & Hurrell, J. J. 2006. Handbook of Workplace Violence. In SAGE Publications, Inc. eBooks. <https://doi.org/10.4135/9781412976947>
33. Slachtofferhulp Nederland (z.d.). GOG op de werkvloer. <https://www.slachtofferhulp.nl/professionals/praktische-ondersteuning/quickscangrensoverschrijdend-gedrag/> (last accessed 05-03-2024)
34. Bram Berkhout, Tim van Dijke, Kees Gillesse, Eva de Groot, Wubbo Wierenga en Maartje van Elst. 2022. Onderzoek naar positie en rol dierenarts en kwaliteitsborging diergeneeskundige beroepsuitoefening. Berenschot. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/12/23/bijlage-1-onderzoek-naar-positie-en-rol-dierenarts-en-kwaliteitsborging-diergeneeskundige-beroepsuitoefening-rapport-berenschot> (last accessed 05-03-2024)
35. SEO-rapport De arbeidsmarkt voor dierenartsen knelpunten en perspectieven 2022-69 ISBN 978-90-5220-203-7 <https://open.overheid.nl/repository/rnl-c4eaafad26136be054597fd416fd58e9581498c4/1/pdf/bijlage-2-de-arbeidsmarkt-voor-dierenartsen-knelpunten-en-perspectieven-rapport-seo.pdf> (last accessed 05-03-2024)
36. S.E.V. Brown, J.S. Battle, 2020. [Ostracizing targets of workplace sexual harassment before and after the #MeToo movement](https://doi.org/10.1108/edi-09-2018-0162). Equality Diversity and Inclusion, Volume 39, Issue 1. <https://doi.org/10.1108/edi-09-2018-0162>

Bijlagen

Bijlage I: Online enquête

Enquête over grensoverschrijdend gedrag in de diergeneeskunde

Prettig werken betekent ook veilig werken. Met deze vragenlijst inventariseren we in hoeverre u **de afgelopen 12 maanden** grensoverschrijdend gedrag heeft ervaren **op de werkvloer** zowel **fysiek of online**.

Waarom deze vragenlijst?

- Zo krijgen we meer inzicht in situaties op de werkvloer.
- Zo helpt u onze beroepsgroep om problemen te kunnen aanpakken.

Belangrijke informatie:

- Resultaten worden anoniem verwerkt.
- Resultaten worden gedeeld via social media en vakbladen.
- St. Anna Advies voert dit onderzoek zelf volledig onafhankelijk uit.

Alvast bedankt!

Er zijn vier belangrijke vormen van grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer. Deze kunnen zowel fysiek als online plaatsvinden. Per vorm vragen we u of u hiermee te maken heeft gehad en door wie.

1. Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een vorm van **fysiek of verbaal geweld en/of intimidatie** (denk aan belediging, scheldwoorden, kwetsende uitingen, agressie of fysieke bedreiging of aanval)
 - Ja
 - Nee
2. Door wie ervaarde u **fysiek of verbaal geweld en/of intimidatie**?
 - Een klant of klanten
 - Een collega of collega's
 - Anders, namelijk: ...
3. Eventuele toelichting: [Voer uw antwoord in]*
4. Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een vorm van **pesterij** (denk aan vernederingen, minachtende en kleinerende commentaren, negeren en uitsluiten, het verspreiden van bedreigende of kleinerende berichten of foto's, iemand doen falen, roddelen en kwaadspreken)
 - Ja
 - Nee
5. Indien uw antwoord op de vorige vraag 'ja' was, door wie ervaarde u **pesterij**?
 - Een klant of klanten
 - Een collega of collega's
 - Anders, namelijk: ...
6. Eventuele toelichting: [Voer uw antwoord in]*

7. Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een vorm van **ongewenst seksueel gedrag** (denk aan ongewenste aanrakingen, ongepaste seksueel getinte opmerkingen, uitnodigingen voor seksuele handelingen, gluren en lonken, of elke andere fysieke aanraking die niet aanvaard wordt)
- Ja
 - Nee
8. Indien uw antwoord op de vorige vraag 'ja' was, door wieervaarde u **ongewenst seksueel gedrag**?
- Een klant of klanten
 - Een collega of collega's
 - Anders, namelijk: ...
9. Eventuele toelichting: [Voer uw antwoord in]*
10. Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een vorm **discriminatie** op de werkvloer (denk aan mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken).
- Ja
 - Nee
11. Indien uw antwoord op de vorige vraag 'ja' was, door wieervaarde u **discriminatie**?
- Een klant of klanten
 - Een collega of collega's
 - Anders, namelijk: ...
12. Eventuele toelichting: [Voer uw antwoord in]*

Nog wat vragen over uzelf:

13. Hoe identificeert u zichzelf?
- Vrouw
 - Man
 - Zeg ik liever niet
 - Anders, namelijk: ...
14. Wat is uw leeftijd?
- < 20
 - 21 – 30
 - 31 – 40
 - 41 – 50
 - 51 – 60
 - 61 – 70
 - > 70
15. In welke provincie bent u werkzaam?
[Voer uw antwoord in]
16. Waar bent u werkzaam?
- Dierenartspraktijk
 - Anders, namelijk: ...
17. Wat voor soort praktijk is dit?
- Zelfstandige kliniek
 - Onderdeel van een keten
 - Weet ik niet

18. Welke keten is dit?
[Voer uw antwoord in]

19. Wat is uw functie?

- Dierenarts
- Paraveterinair
- Praktijkmanager
- Dierenartsassistent
- Anders, namelijk: ...

20. Met welke diersoort werkt u het meest?

- Gezelschapsdieren
- Landbouwhuisdieren
- Paarden
- Anders, namelijk: ...

21. Heeft u nog **opmerkingen, aanvullingen** of **suggesties** om de sociale veiligheid op de werkvloer te verbeteren?*

[Voer uw antwoord in]

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Samen kunnen we zorgen voor een veilige werkomgeving!

Voor meer informatie over dit onderzoek neem dan contact op via:

Info@anna-advies.nl of 024 350888

**Deze vraag was niet verplicht om in te vullen.*

Bijlage II: Totaaloverzicht demografische gegevens respondenten

Vraag	Totaal respondenten (N=632)
<i>Geslacht</i>	Vrouw: 94% (N=594) Man: 5,7% (N=36) Zeg ik liever niet: 0,3% (N=2)
<i>Leeftijd</i>	<20: 1,4% (N=9) 21-30: 35,4% (N=224) 31-40: 33,7% (N=213) 41-50: 17,9% (N=113) 51-60: 9,% (N=59) 61-70: 2,2% (N=14)
<i>Functie</i>	Paraveterinair-dierenartsassistent: 54,1% (N=342) Dierenarts: 35,1% (N= 222) Leidinggevende/management: 9,7% (N= 61) Overig: 1,1% (N= 7)
<i>Praktijksoort</i>	Keten: 48,7% (N=308) Zelfstandig: 46,0% (N=291) Niet ingevuld/weet niet: 5,2% (N=33)
<i>Diersoort waarmee men het meeste werkt</i>	Gezelschapsdieren: 90,3% (N= 571) Landbouwhuisdieren: 4,3% (N= 27) Combinatie: 1,9% (N= 12) Paarden: 2,9% (N= 17) Overig: 0,8% (N= 5)
<i>Keten (geanonimiseerd)</i>	A: N= 9 B: N=54 C: N=12 D: N= 209 G: N= 18 Overig J: N=6
<i>Locatie</i>	Drenthe N=15 Flevoland N=16 Friesland N=30 Gelderland N=95 Groningen N=12 Limburg N=34 Noord-Brabant N=108 Noord-Holland N=85 Overijssel N=35 Utrecht N=87 Zeeland N=6 Zuid-Holland N=109

Bijlage III: Overzicht resultaten enquête

Onderstaan een overzicht van de belangrijkste onderzoeksdata: de mate van ervaren grensoverschrijdend gedrag in 2023 per vorm, naar functie, geslacht, organisatiestructuur en type diersoort in vergelijking met de CBS gegevens uit 2022¹⁴.

	Intimidatie/ agressie	Pesten	Ongew. seksueel gedrag	Discriminatie	Totaal één of meer vormen
CBS gegevens¹⁴					
<i>Algemeen beroepsbevolking</i>	11,3%	4,9%	4,4%	10,3%	-
<i>Beroepsgroep 101 (o.a. artsen)</i>	27,2%	5,2%	13,6%	-	-
<i>Beroepsgroep 103 (o.a. apothekers-assistenten, verpleegkundigen, laboranten)</i>	22,5%	5,4%	9,4%	-	-
Dit onderzoek					
<i>Diergeneeskundige professionals 2023 (n=632)</i>	59,7%	35,8%	5,9%	14,1%	69,6%
Naar functie					
<i>Dierenarts (n=222)</i>	54,1%	34,7%	6,3%	14,9%	67,1%
<i>Paraveterinair -assistent (n=342)</i>	64,6%	38,0%	6,4%	14,9%	73,4%
<i>Leidinggevend (n=61)</i>	54,1%	31,1%	0%	8,2%	59,0%
<i>Overig (n=7)</i>	42,9%	14,3%	14,3%	0%	57,1%
Naar geslacht					
<i>Man (n=36)</i>	47,2%	19,4%	0%	8,3%	52,8%
<i>Vrouw (n=594)</i>	60,3%	36,5%	6,1%	14,3%	70,5%
<i>Anders (n=2)</i>	100%	100%	50%	50%	100%
Naar organisatiestructuur					
<i>Keten (n=308)</i>	61,4%	35,1%	4,2%	14,0%	68,8%
<i>Zelfstandig (n=291)</i>	59,1%	36,1%	7,6%	13,1%	70,8%
<i>Onbekend (n=33)</i>	48,5%	39,4%	6,1%	24,2%	66,7%
Naar type diersoort waar meest mee gewerkt wordt					
<i>Gezelschapsdieren(n=571)</i>	60,8%	35,7%	5,6%	13,7%	70,4%
<i>Landbouwhuisdieren(n=27)</i>	48,2%	33,3%	11,1%	25,9%	63,0%
<i>Paard (n=17)</i>	64,7%	47,1%	11,8%	5,9%	76,5%
<i>Gemengde praktijk (n=12)</i>	50,0%	25,0%	0,0%	16,7%	50,0%
<i>Overig (n=5)</i>	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	40,0%