

De Nederlandse Veiligheidsbranche,

Sectie Particuliere onderzoeksbureaus

Onderzoeksprotocol Onderzoek Sociale Veiligheid op de werkvloer

Redactie: De Nederlandse Veiligheidsbranche Gorinchem

Uitgave: De Nederlandse Veiligheidsbranche

2026 © De Nederlandse Veiligheidsbranche, Gorinchem

Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de Nederlandse Veiligheidsbranche.

Dit overzicht is met zorgvuldigheid samengesteld. Toch is het mogelijk dat de aangeboden informatie verouderd, onvolledig of niet meer juist is. De Nederlandse Veiligheidsbranche aanvaardt voor mogelijke onjuistheden in de informatie geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het directe of indirecte gevolg is van handelingen en/of beslissingen die (mede) gebaseerd zijn op deze informatie.

1. Inleiding

Dit protocol dient als standaard aanpak voor onderzoek naar sociale veiligheid op de werkvloer, wat geen persoonsgericht onderzoek betreft. De aanpak die in dit protocol wordt beschreven, wordt aan de start van ieder onderzoek gecommuniceerd aan de opdrachtgever en is in iedere eindrapportage opgenomen als bijlage. In specifieke gevallen kunnen aanpassingen op deze aanpak noodzakelijk zijn. Eventuele aanpassingen op het protocol worden voorafgaand aan de aanpassing schriftelijk aan de opdrachtgever bevestigd en gemotiveerd in de eindrapportage.

1.1 Wettelijke richtlijnen particuliere onderzoeksbureaus

Een particulier onderzoeksbureau dient te beschikken over een vergunning voor het uitvoeren van onderzoekswerkzaamheden, afgegeven door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Alle onderzoekers op het terrein van fraude, integriteit en sociaal psychologen van het particuliere onderzoeksbureau die langer dan één jaar in dienst zijn (en na 1 augustus 2002 in dienst zijn getreden¹), beschikken over het diploma 'Particulier Onderzoeker', afgegeven door de Stichting Vakexamens Particuliere Beveiligingsorganisaties. Daarnaast beschikken alle medewerkers van het particuliere onderzoeksbureau over toestemming en een legitimatiebewijs (geel) van de politie voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

Het onderzoeksprotocol voor onderzoeken naar sociale veiligheid op de werkvloer is afgeleid van een combinatie van verschillende richtlijnen. Elk particulier onderzoeksbureau dient te werken volgens de Privacygedragscode sector Particuliere Onderzoeksbureaus van de Nederlandse Veiligheidsbranche². Los van wat verder in dit protocol staat beschreven, is deze Privacygedragscode leidend. Verder moeten particuliere onderzoeksbureaus zich houden aan:

- De Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wbpr);
- De Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr);
- De algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

¹ [Wijziging Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus | Overheid.nl](#)

² [Privacygedragscode sector Particuliere Onderzoeksbureaus | Nederlandse Veiligheidsbranche](#)

1.2 Definitie sociale veiligheid

Sociale veiligheid wordt in dit protocol gedefinieerd als:

'Beschermd zijn en je beschermd voelen tegen gevaar dat wordt veroorzaakt door het handelen van iemand anders binnen een sociale setting.'

Sociale veiligheid refereert naar veiligheid die het resultaat is van menselijk gedrag en interacties van menselijk gedrag in publieke ruimtes, of binnen een specifieke sociale context. Het begrip sociale veiligheid is nauw verbonden met vier belangrijke aspecten: organisatiecultuur, psychologische veiligheid, grensoverschrijdend en ongewenst gedrag, en systeem.

1.3 Doel van onafhankelijk onderzoek sociale veiligheid

Onderzoek naar sociale veiligheid op de werkvloer wordt uitgevoerd naar aanleiding van (interne) meldingen/signalen die duiden op sociale onveiligheid, of dienen als startpunt van een verbetertraject. Het algemene doel van deze onderzoeken is om de huidige sociale veiligheid van een organisatie in kaart te brengen en om vast te stellen of er mogelijk sprake is van sociale onveiligheid. Het betreft hier dus geen persoonsgericht onderzoek. Het cultuuronderzoek kan niet worden gestart als er sprake is van een concrete persoonsgerichte melding over het gedrag van een identificeerbare persoon. In dat geval kan, mits aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit worden voldaan, een persoonsgericht onderzoek worden ingesteld. Er mag namelijk nimmer sprake zijn van een zogenaamde fishing expedition.

Sociale veiligheid wordt benaderd vanuit vier thema's die samen een totaalbeeld geven van de sociale veiligheid binnen een organisatie:

- Organisatiecultuur;
- Psychologische veiligheid;
- Grensoverschrijdend en ongewenst gedrag;
- Systeem.

1.3.1 Organisatiecultuur

Een cultuur kan gedefinieerd worden als een groep mensen die door middel van gedragingen, gedachten en gevoelens met problemen leert omgaan die zij in hun omgeving tegenkomen. De manieren die zij aangeleerd hebben, leren ze weer aan nieuwe

leden van de groep. (Organisatie)cultuur wordt vaak weergegeven als een ijsberg³. Er zijn bewuste factoren (geplaatst boven de waterlijn) die onderdeel zijn van bijvoorbeeld een organisatiecultuur, zoals regels, strategieën, procedures en kennis. Dit worden ook wel formele controlesystemen genoemd die ervoor zorgen dat medewerkers zich op een manier gedragen waarbij de doelen van de organisatie behaald worden, zoals budgetten, beloningscriteria en relevante mijlpalen⁴. Ook zijn er onbewuste factoren (geplaatst onder de waterlijn) die onderdeel zijn van een cultuur, zoals normen en waarden over gedrag, overtuigingen, ongeschreven regels, of gewoontes. Dit wordt ook wel het informele controlesysteem genoemd. Werknemers leren deze factoren door het op een subtiele manier lezen van signalen van leidinggevend en collega's. Deze stilzwijgende regels zorgen voor impliciete kennis over hoe de organisatie werkt en wat er verwacht wordt van medewerkers.

1.3.2 Psychologische veiligheid

Psychologische veiligheid gaat over de waargenomen consequenties van het nemen van interpersoonlijke risico's in een specifieke context, zoals de werkplek (bijv. Edmondson, 2009; Edmondson & Lei, 2014). Het betreft situaties waarin mensen zich afvragen: *'Als ik dit zeg of doe, wat zal de reactie zijn?'* Bijvoorbeeld:

- *"Als ik mijn collega aanspreek op zijn gedrag, zal hij mijn opmerking bagatelliseren?"*
- *"Als ik mijn mening geef over een beslissing, loop ik dan risico op een negatieve beoordeling?"*

In een psychologisch veilige omgeving voelen mensen zich vrij om hun mening te geven, vragen te stellen en fouten te maken, zonder angst voor negatieve consequenties⁵.

1.3.3 Grensoverschrijdend en ongewenst gedrag

Grensoverschrijdend gedrag ondermijnt sociale veiligheid, omdat het gedrag betreft dat een ander persoon schade toebrengt op fysiek, mentaal of emotioneel vlak. Dit kan bestaan uit pestgedrag, discriminatie, seksuele intimidatie en fysiek geweld⁶. Ongewenst gedrag omvat meer dan grensoverschrijdend gedrag.

³ Hall, Edward T. *Beyond culture*. Anchor, 1976

⁴ Falkenberg, L., & Herremans, I. (1995). Ethical behaviours in organizations: Directed by the formal or informal systems? *Journal of business Ethics*, 14, 133-143.

⁵ Edmondson, A. C., & Lei, Z. (2014). Psychological safety: The history, renaissance, and future of an interpersonal construct. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 23-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091305>

⁶ Memorie van Toelichting van de wijziging van de arbeidsomstandigheden wet uit 1988: *Kamerstukken /2005/06, 30552, nr. 3, p.25-26 (MvT)*

Het kan gedrag zijn waarbij niet een persoon, maar de organisatie het slachtoffer is, zoals het plegen van fraude of diefstal. Hoewel de impact hiervan indirect kan zijn, draagt het bij aan een onveilige sociale omgeving en schaadt het de sociale veiligheid.

Omdat het een verzamelbegrip is, worden verschillende bronnen gehanteerd om het onderzoek zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren. Deze bronnen worden opgesplitst in vier componenten:

- De eventuele gedragscode van de opdrachtgever;
- Richtlijnen vanuit de Rijksoverheid;
- Het Nederlands Jeugdinstituut; en
- Slachtofferhulp/Slachtofferwijzer.

Overigens is het toepassen van een normenkader per definitie arbitrair. Een verdere toelichting op deze normenkaders en grensoverschrijdend gedrag zijn terug te lezen in het onderzoeksprotocol Grensoverschrijdend Gedrag op de werkvloer.⁷

1.3.4 Systeem

Met het systeem wordt in deze context het 'sociale vangnet' bedoeld omtrent sociale veiligheid. Dit zijn alle organisatorische maatregelen om de sociale veiligheid binnen een organisatie te waarborgen en medewerkers te ondersteunen als zij zich niet sociaal veilig voelen⁸. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het aanstellen van een vertrouwenspersoon, het hebben van een gedragscode en het hebben van een meldingsprocedure voor grensoverschrijdend gedrag.

2. Uitgangspunten onderzoek

2.1 Onderzoeksvorm

Het is belangrijk dat de onderzoekers onafhankelijk hun werk kunnen uitvoeren en zich beperken tot het rapporteren van de relevante feiten en resultaten. De onderzoeksopdracht staat hierbij centraal. Bij onderzoeken naar sociale veiligheid op de werkvloer wordt geen kwalificatie of oordeel uitgesproken of gerapporteerd over de

⁷ [Onderzoeksprotocol Grensoverschrijdend Gedrag op de Werkvloer | Nederlandse Veiligheidsbranche](#)

⁸ Royal Netherlands Academy of Arts and Sciences (2022). Social Safety in Dutch Academia. From Paper to Practice. Amsterdam. Royal Netherlands Academy of Arts and Sciences.

resultaten. Het doel van het onderzoek is de huidige sociale veiligheid van een organisatie en een mogelijk ervaren sociale onveiligheid in kaart te brengen.

2.2 Anonimiteit

Melders ervaren meermaals een drempel om zich intern te uiten over vermeende sociale onveiligheid, met als gevolg een grotere kans op het anoniem bij de werkgever indienen van een klacht. Het is binnen een onderzoek naar sociale veiligheid van belang om de privacybelangen van alle bij het onderzoek betrokken personen zoveel mogelijk te waarborgen. Hoewel een aanleiding voor een onderzoek op concrete anonieme signalen gebaseerd kan zijn, zal medewerking aan het onderzoek, door elke partij, bijna nooit op basis van volledige anonimiteit kunnen plaatsvinden. De identiteit van de gesprekspartners zal in ieder geval bekend zijn bij de onderzoekers.

2.3 Vaste contactpersonen

Voor het onderzoek worden vaste contactpersonen aangewezen van zowel de opdrachtgever als van het onderzoeksbureau. Mocht uit het onderzoek blijken dat de contactpersonen van de opdrachtgever op enige wijze als onderwerp van onderzoek gezien moeten worden, dan zullen de onderzoekers hiervan melding maken bij de opdrachtgever. De betreffende contactpersoon zal dan terugtreden als procesbegeleider, zodat deze persoon dan afstand kan houden van de inrichting en het proces van het onderzoek. Indien gewenst kan een ander contactpersoon vanuit opdrachtgever worden aangewezen, of kan deze rol extern worden belegd.

Binnen het onderzoeksbureau is per onderzoek een beperkt aantal medewerkers aangewezen dat toegang zal hebben tot het onderzoeksdossier op basis van het 'need to know' principe. Andere medewerkers binnen het onderzoeksbureau hebben geen toegang tot het onderzoeksdossier.

3. Werkwijze

3.1 Plan van Aanpak

Afhankelijk van de onderzoeksvraag wordt een plan van aanpak opgesteld in samenspraak met de (al dan niet gedelegeerde) opdrachtgever(s). Bij het uitvoeren van een onderzoek worden te allen tijde de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit in acht genomen. Daarnaast is het van belang om het onderzoek gestructureerd uit te voeren. Hoewel er altijd uitzonderingen kunnen zijn, zullen onderzoeken naar sociale veiligheid vrijwel altijd starten met een voorbespreking en een dossierstudie.

3.2 Werkwijze Gesprekken

Op basis van de informatie die uit de dossierstudie bekend is geworden, zullen een of twee onderzoekers gesprekken voeren met (voormalig) medewerkers. Tijdens de gesprekken zullen geen andere personen in de gespreksruimte aanwezig zijn, anders dan de gesprekspartner, degene die de gesprekspartner eventueel bijstaat en de onderzoeker(s).

3.3 Inhoud van de gesprekken

De algemene reikwijdte van het onderzoek omvat het voeren van semigestructureerde gesprekken met (voormalig) medewerkers. In deze gesprekken wordt eerst een aantal algemene vragen gesteld aan de gesprekspartners. Zo wordt gevraagd naar de functie, hoelang zij in dienst zijn/waren en waar hun werkzaamheden uit bestaan/bestonden. Vervolgens wordt gevraagd hoe zij het werken bij de organisatie in casu (hebben) ervaren. Daarna worden de thema's waaruit sociale veiligheid bestaat, zoals hierboven omschreven, uitgevraagd aan de hand van vragen per thema. Als laatste wordt aan de gesprekspartners gevraagd of zij suggesties voor verbeteringen hebben en hoe zij het gesprek hebben ervaren.

3.4 Selectie gesprekspartners

In samenspraak met de opdrachtgever zal de onderzoeker in een homogene populatie een willekeurige selectie van gesprekspartners maken en in een heterogene populatie een selectieve steekproef van gesprekspartners. Dit laatste betreft een steekproef waarbij respondenten niet willekeurig worden geselecteerd, maar op basis van bepaalde kenmerken of door de onderzoeker zelf. Zo zullen de resultaten beter generaliseerbaar zijn over de gehele organisatie.

Mocht er sprake zijn van een interne melding die heeft gediend als aanleiding voor het onderzoek sociale veiligheid op de werkvloer, dan zal ernaar gestreefd worden om deze melder(s) ook te spreken tijdens het onderzoek.

Het doel van het voeren van gesprekken is het verkrijgen van een representatief beeld van de verschillende ervaringen en perspectieven van medewerkers. Anders dan bij een kwantitatief onderzoek gaat het hierbij om diepgang en zijn er geen vaste regels voor het aantal gesprekspartners. Het onderzoek is gebaseerd op het principe van *theoretische saturatie*⁹. Dit betekent in beginsel dat er nieuwe gesprekken worden gevoerd totdat de verzamelde informatie geen nieuwe thema's, inzichten of relevante variaties meer oplevert. Er worden gesprekken gevoerd totdat patronen en onderwerpen herhaaldelijk voorkomen en aanvullende gesprekken geen wezenlijke nieuwe informatie opleveren.

⁹ Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field methods*, 18(1), 59-82.

Het aantal gesprekspartners is dus afhankelijk van de homogeniteit van de doelgroep en de complexiteit van het onderwerp. Het thema sociale veiligheid, dat wordt onderzocht aan de hand van de vier eerdergenoemde onderwerpen, kan als complex worden beschouwd. Het particulier onderzoeksbureau hanteert daarom de volgende richtlijnen voor het aantal gesprekspartners dat doorgaans wordt aangehouden in een kwalitatief onderzoek¹⁰:

- Bij een homogene groep: 8 - 15 gesprekspartners;
- Bij een heterogene groep: 15 - 30 gesprekspartners.

Uiteindelijk wordt het aantal gesprekspartners in samenspraak met de opdrachtgever bepaald.

Alle gesprekspartners zullen in de gelegenheid worden gesteld om de informatie die zij ter beschikking hebben en relevant achten voor het onderzoek, te delen met onze onderzoekers. Gesprekspartners krijgen daarbij vanuit het onderzoeksbureau geen inzage in gespreksnotities van met anderen gevoerde gesprekken, om de privacybelangen van alle bij het onderzoek betrokken personen zoveel mogelijk te waarborgen.

3.5 Privacygedragscode

Bij aanvang van de gesprekken zullen de onderzoekers zich legitimeren en aangeven dat medewerking aan het onderzoek op basis van vrijwilligheid plaatsvindt. Bij het voeren van de gesprekken wordt de eerdergenoemde Privacygedragscode in acht genomen.

3.6 Delen van informatie uit andere gesprekken

Met gesprekspartners wordt zo min mogelijk informatie uit andere gesprekken gedeeld. Dit gebeurt alleen wanneer dit relevant is om verschillen in verklaringen te onderzoeken. Als er sprake is van specifieke signalen die als aanleiding voor het sociale veiligheid onderzoek hebben gediend kunnen deze specifieke signalen ook worden onderzocht tijdens het onderzoek. Deze signalen worden dan in zijn algemeenheid, zonder verdere details, voorgelegd aan de gesprekspartners. Het doel hiervan is om na te gaan of de gesprekspartners deze signalen herkennen.

Als vanzelfsprekend gebeurt dit te allen tijde met uiterste terughoudendheid om bijvoorbeeld verspreiding van informatie en kleuring van waarnemingen te voorkomen.

¹⁰ Hennink, M., & Kaiser, B. N. (2022). Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests. *Social science & medicine*, 292, 114523.

Met gesprekspartners wordt niet besproken wie er aan het onderzoek hebben deelgenomen, of nog gaan deelnemen.

3.7 Duur van gesprekken

Aangezien zorgvuldigheid voorop staat en gesprekspartners zich volledig moeten kunnen vinden in de weergave van het gesprek, is de ervaring dat gesprekspartners deze gesprekken als langdurig kunnen ervaren. Derhalve is het beter om gesprekken in een keer goed te voeren dan verschillende contactmomenten te hebben, aangezien dit mogelijk een onnodige impact kan hebben op de gesprekspartners. Gesprekken kunnen te allen tijde even worden onderbroken voor een pauze. Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat gesprekspartners iets kunnen drinken en/of eten.

3.8 Reikwijdte

Het onderzoek naar sociale veiligheid op de werkvloer richt zich op de vraag of binnen de organisatie of een specifieke afdeling sociale onveiligheid wordt ervaren. Zaken die niet gerelateerd zijn aan dit sociale veiligheidsonderzoek vallen buiten de scope. Indien er signalen over een specifieke medewerker bekend worden, dan worden deze signalen niet in het onderzoek meegenomen. In overleg met opdrachtgever zal bepaald worden of een nader persoonsgericht onderzoek moverend is. Indien hier een gerechtvaardigd belang voor is, zou een separaat persoonsgericht onderzoek opgestart kunnen worden.

4. Verslaglegging van de gesprekken

Het is van groot belang dat gesprekspartners zich veilig voelen tijdens het gesprek met de onderzoeker(s) en dat de drempel om relevante informatie te delen zo laag mogelijk is. Tijdens het gesprek wordt daarom geen gespreksverslag opgemaakt. Wel worden er uitgebreide gespreksnotities gemaakt. De uitkomsten van de gesprekken zullen samenvattend worden gerapporteerd, zodat deze niet herleidbaar zijn naar specifieke gesprekspartners. De persoonsgegevens van de gesprekspartners die de onderzoeker(s) tijdens het onderzoek hebben ontvangen worden verwerkt conform de AVG¹¹. De gespreksnotities zijn ten behoeve van het onderzoeksdossier en blijven niet langer dan noodzakelijk in het bezit van het onderzoeksbureau. Gespreksnotities van gesprekken binnen cultuuronderzoeken worden nimmer met opdrachtgevers, gesprekspartners of derden gedeeld.

¹¹ [Algemene Verordening Gegevensbescherming | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

Indien er besloten wordt om, vanuit het onderzoek sociale veiligheid op de werkvloer, over te gaan tot een persoonsgericht onderzoek worden de desbetreffende relevante gespreksnotities alsnog omgezet naar een integraal gespreksverslag. Het gespreksverslag wordt dan opgenomen en verwerkt in het persoonsgerichte onderzoek conform het onderzoeksprotocol Onderzoek Grensoverschrijdend Gedrag op de werkvloer. Dit betreft in de regel een nieuw onderzoeksdossier met specifieke doelstellingen en een passend plan van aanpak. Omwille van de mogelijke psychische belasting wordt in de regel in dergelijke gevallen besloten om niet nogmaals een gesprek met de betreffende gesprekspartner te voeren, maar de relevante gespreksnotities uit het eerdere gesprek om te zetten naar een integraal gespreksverslag. De desbetreffende gesprekspartner zal hiervoor eerst om toestemming worden gevraagd en krijgt de gelegenheid om op de inhoud van het gespreksverslag een reactie te geven en eventuele aanvullingen op het gespreksverslag te doen. Die aanvullingen worden verwerkt in het definitieve gespreksverslag, dat ter ondertekening aan de gesprekspartner zal worden aangeboden.

4.1 Rapportage

Een eindrapport wordt dusdanig opgesteld zodat het, na een onderzoek naar sociale veiligheid op de werkvloer, bij een verbeteringstraject kan dienen als onafhankelijk en objectief document. De uitvoerend onderzoeker(s) stellen het rapport op, waarna de verantwoordelijke unitmanager/teamleider het rapport inhoudelijk toetst. De wijze van rapporteren is uiteraard afhankelijk van de bevindingen. Over de vorm en dus niet de inhoud van de rapportage kunnen met opdrachtgever afspraken worden gemaakt. Alle vertrouwelijke rapportages en bijbehorende documenten worden versleuteld aan de opdrachtgever verstuurd.

4.2 Nazorg

Gesprekken in het kader van een onderzoek naar sociale veiligheid op de werkvloer kunnen emotioneel of mentaal belastend zijn voor de gesprekspartners. Daarom kan door de opdrachtgever een vertrouwenspersoon aangesteld worden bij wie gesprekspartners na afloop van het gesprek terecht kunnen voor vragen, begeleiding of ondersteuning.

5. Klachten

Het particuliere onderzoeksbureau heeft een klachtenregeling welke via haar website is gepubliceerd. Bij klachten over de wijze van onderzoek door het particuliere onderzoeksbureau en/of de compliance met de AVG en/of de eerdergenoemde

Privacygedragscode kan een klacht aan de directeur van het particuliere onderzoeksbureau worden gericht. Mocht de melder niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht door de directeur van het particuliere onderzoeksbureau, dan staat er een beroepsmogelijkheid open bij de onafhankelijke beroepscommissie van de Nederlandse Veiligheidsbranche, als het betrokken particuliere onderzoeksbureau lid is van de Nederlandse Veiligheidsbranche.