

## Vragenlijst agressie

*Kruis aan wat voor jou van toepassing is*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Administratie                      | <input type="checkbox"/> Leidinggevende          |
| <input type="checkbox"/> Begeleiders/opvoeders/leerkrachten | <input type="checkbox"/> Logistiek               |
| <input type="checkbox"/> Busbegeleiding                     | <input type="checkbox"/> Ondersteunende diensten |
| <input type="checkbox"/> Directie                           | <input type="checkbox"/> Andere                  |

### 1. Lichamelijke agressie tijdens het werk

*1.1. Welke vorm van lichamelijke agressie werd de afgelopen 12 maanden tegen jou gebruikt?*

- Fysiek hinderen om je werk uit te voeren
- Spugen
- Duwen – stompen – vastgrijpen
- Gooien met voorwerpen
- Intieme lichaamsdelen aanraken of er naar grijpen
- Bijten – krabben — haar trekken
- Slaan – schoppen
- Kwetsen met voorwerp
- Andere .....
- Geen -> Ga door naar punt 2.

*1.2. Van wie ging die agressie uit?*

- Cliënt
- Cliënten systeem (vrienden, familie, ...)
- Collega's
- Leidinggevend
- Andere .....

*1.3. Hoe vaak heb je de afgelopen 12 maanden tijdens je werk een situatie meegemaakt waarin lichamelijke agressie tegen jou werd gebruikt?*

- Afgelopen jaar niet
- Afgelopen jaar één of meerdere keren
- Iedere 6 maanden één of meerdere keren
- Iedere 3 maanden één of meerdere keren
- Iedere week één of meerdere keren
- Dagelijks

### 2. (Non-)verbale agressie en ernstige bedreiging tijdens het werk

*2.1. Welke vorm van (non-)verbale agressie werd de afgelopen 12 maanden tegen jou gebruikt?*

- Uitschelden, beledigen, belachelijk maken, denigreren
- Discriminerende opmerkingen en gedrag
- Uitdagen, provoceren
- Seksueel getinte opmerkingen
- Bang maken, intimideren
- Dreigen om fysieke agressie te gebruiken

- Dreigen met voorwerp of wapen
- Treiteren, pesten
- Spullen kapot maken
- Andere .....
- Geen -> Ga door naar punt 3.

**2.2. Van wie ging die agressie uit?**

- Cliënt
- Cliënten systeem (vrienden, familie, ...)
- Collega's
- Leidinggevenden
- Andere .....

**2.3. Hoe vaak ben je de afgelopen 12 maanden tijdens je werk in aanraking gekomen met (non-) verbale agressie en bedreigingen?**

- Afgelopen jaar niet
- Afgelopen jaar één of meerdere keren
- Iedere 6 maanden één of meerdere keren
- Iedere 3 maanden één of meerdere keren
- Iedere week één of meerdere keren
- Dagelijks

**3. Lastig gedrag tijdens het werk**

**3.1. Welke vorm van lastig gedrag heb je de afgelopen 12 maanden ondervonden?**

- Afspraken niet nakomen, negeren, bij herhaling niet aan de regels houden
- Je negeren of sociaal isoleren
- Gestolen spullen
- Iemand die zichzelf pijn dreigt te doen in jou bijzijn
- Andere .....
- Geen -> Ga door naar punt 4.

**3.2. Van wie ging dit lastig gedrag uit?**

- Cliënt
- Cliënten systeem (vrienden, familie, ...)
- Collega's
- Leidinggevenden
- Andere .....

**3.3. Hoe vaak had je de afgelopen 12 maanden te maken met lastig gedrag op het werk?**

- Afgelopen jaar niet
- Afgelopen jaar één of meerdere keren
- Iedere 6 maanden één of meerdere keren
- Iedere 3 maanden één of meerdere keren
- Iedere week één of meerdere keren
- Dagelijks

## 4. Letsel en/of klachten ten gevolge van agressie tijdens het werk.

### 4.1. Heb je de afgelopen 12 maanden ten gevolge van agressie geweld op het werk:

- Licht letsel opgelopen (schaafwonden, blauwe plekken, bloedneus, blauw oog,...)
- Ernstig letsel opgelopen (steekwonden, botbreuk, bewusteloosheid, kneuzingen,...)
- Andere .....
- Neen

### 4.2. Heb je de afgelopen 12 maanden ten gevolge van lastig gedrag en agressie op het werk:

- Wel eens thuisgebleven van het werk
- Langer dan 4 weken thuisgebleven van het werk
- Wel eens minder goed gefunctioneerd op het werk
- Langer dan 4 weken minder goed gefunctioneerd op het werk
- Je plezier in het werk verloren
- Ernstig overwogen om van job te veranderen.
- Andere .....
- Neen

### 4.3. Ben je de afgelopen 12 maanden dikwijls op je hoede voor lastig gedrag en agressie in je werk?

- Ja
- Neen

### 4.4. Heb je ten gevolge van het lastige gedrag of de agressie dat je de voorbije 12 maanden meemaakte, op dit moment nog één van de volgende klachten?

- Last van beelden en herinneringen die je niet van je af kan zetten
- Bepaalde plaatsen, taken of personen moet je vermijden omdat je er angstig van wordt
- Er niet aan willen denken en/of er niet over willen praten
- Schrikreacties bij gebeurtenissen, die lijken op het lastige gedrag of de agressie dat je meemaakte.
- Neerslachtigheid als je eraan denkt of eraan herinnerd wordt
- De indruk dat alles wat je doet meer inspanning vraagt dan voordien.
- Andere .....
- Geen

## 5. De rol van de omgeving

### 5.1. Zijn er elementen in de omgeving die maken dat je je bedreigd voelt?

- Alleen op dienst – huisbezoek – avondwerk - nachtwerk (omcirkel wat van toepassing is)
- Werk-/Leefruimte is niet aangepast
- Groepssamenstelling
- Teamsamenstelling
- Gebrek aan informatie
- Gebrek aan communicatie
- Gebrek aan collegiale steun
- Gebrek aan afspraken
- Gebrek aan voorlichting - vorming/training
- Andere .....
- Geen

5.2. *Bij wie kan jij terecht als er zich lastig of agressief gedrag heeft voorgedaan?*

- Collega eigen team/afdeling
- Collega ander team/afdeling
- Direct leidinggevende
- Vertrouwenspersoon
- Andere .....
- Niemand

5.3. *Is er volgens jou voldoende opvang na een agressie-incident voor het slachtoffer? Het slachtoffer kan een cliënt of medewerker.*

**Slachtoffer is een cliënt**

- Ja
- Neen

**Slachtoffer is een medewerker**

- Ja
- Neen

5.4. *Is er volgens jou voldoende opvang na een agressie-incident voor de dader?*

- Ja
- Neen

## 6. Bedrijfscultuur

6.1. *De betrokkenheid van collega's na agressie-incidenten is groot*

- Helemaal oneens
- Oneens
- Eens
- Helemaal eens

6.2. *De betrokkenheid van de leidinggevende na agressie-incidenten is groot*

- Helemaal oneens
- Oneens
- Eens
- Helemaal eens

6.3. *Vriendjespolitiek komt in onze organisatie niet voor*

- Helemaal oneens
- Oneens
- Eens
- Helemaal eens

6.4. *Zijn er in de organisatie mensen die bepaalde (groepen) medewerkers minderwaardig noemen?*

- Ja

- Neen -> Ga door naar 6.6

**6.5. Wie durft echt in te gaan tegen degenen die medewerkers proberen te kleineren**

- Leidinggevend
- Collega's
- Ik zelf
- Cliënten
- Andere .....
- Niemand

**6.6. Zijn er in de organisatie mensen die bepaalde (groepen) cliënten minderwaardig noemen?**

- Ja
- Neen -> Ga door naar punt 7.

**6.7. Wie durft echt in te gaan tegen degenen die cliënten proberen te kleineren**

- Leidinggevend
- Collega's
- Ik zelf
- Cliënten
- Andere .....
- Niemand

<b>7. Beoordeling van preventieve maatregelen</b>
---

Hieronder staan mogelijke preventieve maatregelen tegen agressie en lastig gedrag.

Geef per maatregel aan in hoeverre deze op jouw afdeling genomen wordt.

Geef vervolgens per maatregel aan hoe zinvol je deze maatregel vindt als hij goed wordt uitgevoerd: 1 staat voor 'helemaal niet zinvol' en 5 voor 'zeer zinvol'.

<i>Maatregel</i>	<i>Wordt de maatregel uitgevoerd?</i>	<i>Hoe zinvol vind je de maatregel?</i>
Agressie-incidenten worden gemeld en geregistreerd	<input type="radio"/> nooit <input type="radio"/> soms <input type="radio"/> regelmatig <input type="radio"/> altijd	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Agressie wordt besproken in het werkoverleg	<input type="radio"/> nooit <input type="radio"/> soms <input type="radio"/> regelmatig <input type="radio"/> altijd	
Agressie wordt besproken in functioneringsgesprekken	<input type="radio"/> nooit <input type="radio"/> soms <input type="radio"/> regelmatig <input type="radio"/> altijd	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Agressie wordt opgenomen in het handelingsplan van cliënten	<input type="radio"/> nooit <input type="radio"/> soms <input type="radio"/> regelmatig <input type="radio"/> altijd	1 - 2 - 3 - 4 - 5

Op de afdeling zijn afspraken gemaakt over normen/gedragsregels met betrekking tot agressie en geweld	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> ja	1 – 2 – 3 – 4 – 5
<b>Maatregel</b>	<b>Wordt de maatregel uitgevoerd?</b>	<b>Hoe zinvol vind je de maatregel?</b>
De afspraken over normen en gedragsregels zijn vastgelegd in een gedragscode, zodat iedereen weet waar zich aan te houden	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> ja	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Op de afdeling zijn er afspraken over procedures die gevolgd moeten worden tijdens een agressie-incident (agressieprotocol)	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> ja	1 – 2 – 3 – 4 – 5
De medewerkers van de afdeling zijn getraind in het omgaan met agressie en geweld	<input type="radio"/> niet <input type="radio"/> onvoldoende <input type="radio"/> voldoende <input type="radio"/> goed	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Op de afdeling zijn voldoende gekwalificeerde krachten aanwezig gezien de problematiek van cliënten	<input type="radio"/> zeer onvoldoende <input type="radio"/> onvoldoende <input type="radio"/> net onvoldoende <input type="radio"/> ruim voldoende	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Op de afdeling zijn voldoende technopreventieve maatregelen, zoals alarm, vluchtwegen en camera's getroffen	<input type="radio"/> zeer onvoldoende <input type="radio"/> onvoldoende <input type="radio"/> net onvoldoende <input type="radio"/> ruim voldoende	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Er zijn duidelijke afspraken over opvang na een agressie-incident (opvangprotocol)	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> ja-	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Medewerkers kunnen na agressie-incidenten een beroep doen op externe hulp	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> ja	
De instelling verzorgt hulp bij aangifte	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> ja	

## 8. Belemmeringen

Hieronder vind je een aantal mogelijke belemmeringen bij het nemen van maatregelen tegen agressie. Geef per item aan in hoeverre jij dit op jouw afdeling ervaart als een belemmering bij de aanpak van agressie: 1 betekent 'dit is absoluut geen belemmering' en 5 staat voor 'dit belemmert in hoge mate'.

<i>Maatregel</i>		<i>Hoe belemmerend vind je dit?</i>
Het probleem wordt niet serieus genomen door het management	<input type="radio"/> helemaal oneens <input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> helemaal eens	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Het probleem wordt niet serieus genomen door medewerkers	<input type="radio"/> helemaal oneens <input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> helemaal eens	1 – 2 – 3 – 4 – 5

<i>Maatregel</i>		<i>Hoe belemmerend vind je dit?</i>
Er leeft het idee dat maatregelen tegen agressie te veel geld kosten	<input type="radio"/> helemaal oneens <input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> helemaal eens	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Er leeft het idee dat maatregelen tegen agressie te veel tijd kosten	<input type="radio"/> helemaal oneens <input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> helemaal eens	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Het management heeft andere prioriteiten	<input type="radio"/> helemaal oneens <input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> helemaal eens	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Er is een dalende motivatie omdat maatregelen geen effect hebben	<input type="radio"/> helemaal oneens <input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> helemaal eens	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Er is een dalende motivatie omdat er geen sancties bestaan tegen 'daders'	<input type="radio"/> helemaal oneens <input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> helemaal eens	1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 9. Opmerkingen of suggesties

Als je vragen of opmerkingen hebt of als je meer informatie wil geven, schrijf dat hieronder.