

## Vragenlijst rond onveiligheid, grensoverschrijdend en agressief gedrag naar verzorgend, begeleidend en ondersteunend personeel

### Achterhaal met deze vragenlijst:

- Wat verzorgend, begeleidend en ondersteunend personeel verstaat onder grensoverschrijdend en agressief gedrag van cliënten, klanten of doelgroepmedewerkers, hoe vaak ze ermee te maken krijgen en wat de gevolgen zijn.
- Welke factoren dat gedrag veroorzaken.
- Hoe veilig verzorgend, begeleidend en ondersteunend personeel zich voelt tijdens hun werk.
- Hoe ze preventieve maatregelen beoordelen en welke belemmeringen ze ondervinden.

### Tips

- Hier zijn meer dan 40 vragen opgesomd. Dat is waarschijnlijk wat veel. En op sommige vragen heb je mogelijks al een antwoord. Selecteer daarom enkel die vragen die echt relevant zijn voor jouw organisatie en werking.
- Wie wil je precies bevragen? Is het belangrijk om zicht te krijgen op bepaalde beroepsgroepen? Geef dan in het begin van je vragenlijst de verschillende beroepsgroepen weer en vraag om aan te duiden wat op de invuller van toepassing is. Zo kunnen ze toch anoniem blijven.
- Hoe wil je hen bevragen? Schriftelijk? Online? Mondeling? Bevraag bijvoorbeeld mindertalige personen 'live' als je merkt dat online vragen beantwoorden te moeilijk zou zijn.
- Verduidelijk bij aanvang van de vragenlijst het doel van de vragenlijst. Wat hoop je eruit te halen en wat wil je nadien met die kennis doen?
- Omdat je vraagt naar perceptie, kan het uiteindelijke resultaat een onderschatting zijn. Toch geeft het richting aan welk soort grensoverschrijdend gedrag het meest voorkomt en waar dus de grootste beleidsnoden zich situeren.

### Hoe de vragenlijst verwerken en de antwoorden op de open vragen analyseren?

#### Stap 1: Werk zoveel mogelijk digitaal

Gebruik een online tool om de bevraging te organiseren (SurveyMonkey, Google Forms, ...). Zo kan je vragenlijst makkelijk verspreiden en nadien de antwoorden makkelijker in een Excel trekken en overzichtsgrafieken en -tabellen maken.

#### Stap 2: Bekijk, verwerk en analyseer de data uit de bevraging

- Bekijk de ruwe data en ga bij de gesloten vragen per vraag/stelling na hoeveel personen een bepaald antwoord gaven. Er zijn namelijk heel wat gesloten vragen met meerkeuzeantwoorden.
- Interpreteer de aantallen in functie van de gestelde vraag. Vergelijk de aantallen per vraag.
- Lijst bij de open vragen de antwoorden op en kijk of er antwoorden meerdere keren voorkomen, turf deze.
- Maak een kolom met de succesvolle en minder succesvolle acties. Koppel de succesvolle acties aan elkaar. Maak een overzicht met de minder succesvolle acties.
- Dit is natuurlijk subjectief en kan later nog dieper doorgrond worden.
- Tracht conclusies te formuleren: wat komt regelmatig terug? Wat valt op?
- Vergelijk de resultaten tussen beroepsgroepen: Wat komt overeen? Waar is een tegenstelling? Wat valt je op?

#### Stap 3: Formuleer je suggesties in functie van de noden

*"Uit de bevraging merken wij dat... Daarom suggereren wij..."*

## De vragen

### 1. Perceptie van aard en frequentie van grensoverschrijdend en agressief gedrag op het werk

- Zet een kruisje in de eerste kolom jij het gedrag grensoverschrijdend/agressief vindt.
- Hoe vaak heb je met dit gedrag te maken in je contact met je cliënten, klanten of doelgroepmedewerkers? Zet een kruisje in de juiste kolom.

Soorten en frequentie van grensoverschrijdend en agressief gedrag		IS VOOR MIJ GRENDOERSCHRIJD/AGRESSIEF	dagelijks	wekelijks	maandelijks	om de 3md	om de 6md	nooit
(Non)Verbaal	Negeren, niet reageren, niet meewerken, tegenwerken, ...							
	Geluidsoverlast geven: luid praten, roepen/schreeuwen, boeren, ...							
	Ongepast (non) verbaal uiten van teleurstelling, onbegrip, irritatie, boosheid, klachten, frustraties, kritiek, ..							
	Ongepast eisen stellen							
	Ongepast/zeer fel in discussie gaan							
	Onbeleefd/grof taalgebruik of gedrag (vloeken, (uit)schelden, ...)							
	Beledigen, belachelijk maken, ...							
	Manipuleren, chanteren, Intimideren, (be)dreigen, macht misbruiken, onder druk zetten.							
	Roddelen							
	Liegen							
	Achtervolgen, stalken							
	Andere:							
Fysiek	Duwen							
	Krabben							
	Slaan							
	Stampen							
	Gooien met een voorwerp							
	Bewust beschadigen, vernielen, vervuilen van voorwerpen							
	Je fysiek verhinderen							
	Spugen							
	Vastgrijpen							
	Bijten							
	Stalken							
	Haar trekken							
	Dreigen met een wapen							
	Aanvallen met voorwerp/wapen							
	Andere:							

Seksueel	Seksueel getinte opmerkingen								
	Ongepast staren								
	Intieme, seksueel getinte gebaren, vragen, opmerkingen, berichten of beelden								
	Naar de borsten grijpen								
	Naar de billen of het kruis grijpen								
	Verkrachting								
	Andere:								
Andere	Discriminerende opmerkingen en gedrag.								
	Diefstal								
	Treiteren/pesten								
	Bezit van verboden wapens								
	Iemand die zichzelf opzettelijk pijn doet in jou bijzijn								
	Andere:								

## 2. Beïnvloedende factoren

In welke mate zijn volgende factoren volgens jou de oorzaak van grensoverschrijdend en agressief gedrag? (zie ook: <https://www.icoba.be/tools/beinvloedende-factoren-agressief-gedrag>)

Factoren/Frequentie	niet	soms	veel
<b>Factoren bij de cliënten, klanten of doelgroepmedewerkers</b>			
Problemen met lichamelijke/fysieke gesteldheid en/of middelengebruik			
Problemen in de cognitieve, sociale en/of emotionele ontwikkeling			
Taalproblemen			
Problematische/traumatische ervaringen in het verleden			
Psychologisch, sociale en emotionele gesteldheid			
Persoonlijke beleving van het moment, perceptie van de situatie/zorg/dienst			
Andere .....			
<b>Factoren bij verzorgend, begeleidend of ondersteunend personeel</b>			
Problemen met lichamelijke/fysieke gesteldheid en/of middelengebruik			
Psychologisch, sociale en emotionele gesteldheid			
Taal en lichaamstaal			
Basishouding, attitude, bejegening			
Conflicthanteringsstijl			
Gebrek aan kennis/vaardigheden/ervaring rond de omgang met (nieuwe) cliënten, klanten of doelgroepmedewerkers			
Risicovolle interventies en handelingen: (vrijheids)beperkende maatregelen, afspraken niet nakomen, veranderingen, overvragen, slecht nieuws brengen, ....			
Verkeerd begrijpen/inschatten van (gedrag van) gebruiker			
Andere .....			
<b>Factoren in het aanbod</b>			
Doelen/verwachtingen			
Therapie-/behandel-/verzorgingsaanbod			
Tempo van de ondersteuning			
Dagindeling			

Activiteiten aanbod: tempo, variatie, op interesses en mogelijkheden...			
Regels, afspraken			
Toezicht			
Andere .....			
<b>Factoren in de omgeving</b>			
Inrichting gebouwen en infrastructuur			
Fysieke omgeving: herrie, prikkels, bewegingsvrijheid, mate van privacy, ..			
Sociale omgeving: gebeurtenis/verandering in familie, personeel of groepsgenoten, ...			
Tijdstippen: weekend, vakantie, feest(dag), buiten kantooruren ...			
Andere .....			
<b>Factoren in de organisatie</b>			
Stijl(en) van leidinggeven en omgaan met macht			
Organisatiecultuur			
Visie op zorg, agressie, seksualiteit, alcohol en drugs, pesten...			
Prioriteiten van het beleid			
Administratie			
Wachlijsten			
Personeelsbeleid			
Planning, coördinatie, rol- en taakverdeling			
Concentratie van cliënt met ernstige problemen			
Communicatie, overleg, samenwerking, afstemming en ondersteuning			
Kennis en informatie uitwisseling in en tussen teams, afdelingen, organisaties			
Andere: .....			

### 3. Perceptie van de mate van veiligheid en duidelijkheid op het werk

#### 3.1. Hoe veilig voel jij je op dit moment op je werk?

<b>Onveilig</b>					<b>Veilig</b>
1	2	3	4	5	

#### 3.2. Zijn er elementen in je 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
- Geen
- Andere .....

#### 3.3. Hebben conflicten tussen verzorgend, begeleidend en ondersteunend personeel tot gevolg dat je gebrekkige informatie krijgt over ....?

- Ja
- Neen

**3.4. Worden de vaardigheden en mogelijkheden van sommige collega's hoger ingeschat dan ze feitelijk zijn en moeten zijn?**

- Ja
- Neen

**3.5. Erkennen jouw leidinggevenden dat je tijdens je werk risico loopt op grensoverschrijdend en agressief gedrag?**

- Ja
- Neen

**3.6. Zijn jouw leidinggevenden bereid rekening te houden met de risico's waarmee je te maken hebt?**

- Ja
- Neen

**3.7. Worden adviezen over veiligheid van experts van buitenaf opgevolgd?**

- Ja
- Neen

**3.8. Weet je wat je moet doen als je met grensoverschrijdend of agressief gedrag te maken hebt?**

- Ja
- Neen

**3.9. Bij wie kan jij terecht als er zich grensoverschrijdend of agressief gedrag voordeed?**

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

**3.10. Is er volgens jou voldoende opvang na een incident voor het slachtoffer? Het slachtoffer kan een cliënt, klant of doelgroepmedewerker of iemand van het verzorgend, begeleidend of ondersteunend personeel zijn.**

**Slachtoffer is cliënt, klant of doelgroepmedewerker**

**Slachtoffer is verzorgend, begeleidend of ondersteunend personeel**

- Ja
- Neen

- Ja
- Neen

**3.11. Is er volgens jou voldoende opvang na een incident voor de persoon die het grensoverschrijdende of agressieve gedrag stelde?**

- Ja
- Neen

**3.12. Wordt er voldoende rekening gehouden met de ervaringen van verzorgend, begeleidend en ondersteunend personeel met grensoverschrijdend en agressief gedrag?**

- Ja
- Neen

**3.13. Staan jouw leidinggevenden open om het beleid bij te sturen?**

- Ja
- Neen

## 4. Noden

### 4.1. Welke factoren vind jij belangrijk om grensoverschrijdend en agressief gedrag professioneel te benaderen?

Noteer een cijfer naargelang de mate van belangrijkheid

- 1: niet belangrijk
- 2: zelden belangrijk
- 3: soms belangrijk
- 4: belangrijk
- 5: heel belangrijk

Factoren	Mate van belangrijkheid
Vorming, training, intervisie, coaching	
Erkenning/ondersteuning door collega's	
Erkenning/Ondersteuning door leidinggevenden/staf	
Procedures	
Ondersteuning door externe experts	
Nazorg	
Herstelacties	
Andere:	

### 4.2. Stel dat je vorming mag volgen, ga je erop in?

- Ja
- Neen

### 4.3. Welke vorming vind jij meest belangrijk?

1 = meest belangrijk      4 = minst belangrijk

VORMING	KEUZE
Preventie	
Interventie	
Opvang en nazorg	
Herstel	

### 4.4. Welke aspecten moeten volgens jou zeker in een procedure rond omgaan met grensoverschrijdend en agressief gedrag?

.....

.....

.....

.....

.....

### 4.5. Heb je voldoening in de uitvoering van je job?

- Niet
- Soms
- Vaak

### 4.6. Heb je suggesties om je werkomstandigheden te verbeteren?

.....

.....

.....

.....

## 5. Letsel/klachten door grensoverschrijdend en agressief gedrag tijdens het werk

### 5.1. Heb je het afgelopen jaar ten gevolge van grensoverschrijdend en agressief gedrag op het werk:

- Een licht letsel opgelopen zoals schaafwonde, blauwe plek, bloedneus, blauw oog...
- Een ernstig letsel opgelopen zoals steekwond, botbreuk, bewusteloosheid, kneuzing...
- Geen letsel opgelopen
- Andere .....

### 5.2. Kruis aan wat van toepassing is in het afgelopen jaar ten gevolge van grensoverschrijdend en agressief gedrag op het werk:

- Ik ben wel eens thuisgebleven van het werk
- Ik ben langer dan 4 weken thuisgebleven van het werk
- Ik heb wel eens minder goed gefunctioneerd op het werk
- Ik heb langer dan 4 weken minder goed gefunctioneerd op het werk
- Ik ben mijn plezier in het werk verloren
- Ik heb ernstig overwogen om van job te veranderen
- Andere .....

### 5.3. Was je het afgelopen jaar dikwijls op je hoede voor grensoverschrijdend en agressief gedrag tijdens je werk?

- Ja
- Neen

### 5.4. Heb je ten gevolge van grensoverschrijdend en agressief gedrag dat je het voorbije jaar meemaakte op dit moment nog één van volgende klachten?

- Last van beelden en herinneringen die je niet van je af kan zetten
- Vermijden van bepaalde plaatsen, taken of personen omdat ze je angstig maken
- Niet willen denken aan, niet willen praten over hetgeen gebeurde
- Schrikreacties bij gebeurtenissen die lijken op de agressie die je meemaakte
- Neerslachtigheid als je eraan denkt of eraan herinnerd wordt
- De indruk dat alles wat je doet meer inspanning vraagt dan voordien
- Andere .....

## 6. Bedrijfscultuur

### 6.1. De betrokkenheid van collega's na een incident is groot

- Helemaal oneens
- Oneens
- Eens
- Helemaal eens

### 6.2. De betrokkenheid van de leidinggevende na een incident 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

**6.5. Wie durft ingaan tegen medewerkers en/of leidinggevenden die andere medewerkers kleineren?**

- Leidinggevenden
- Collega's
- Ik zelf
- Gebruikers
- Niemand
- Andere .....

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

- Ja
- Neen

**6.7. Wie durft ingaan tegen degenen die gebruikers kleineren?**

- Leidinggevenden
- Collega's
- Ik zelf
- Gebruikers
- Niemand
- Andere .....

**7. Beoordeling van preventieve maatregelen**

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 = helemaal niet zinvol

3 = neutraal/geen mening

5 = zeer zinvol

Maatregel	Wordt de maatregel uitgevoerd?	Hoe zinvol vind je de maatregel?
Incidenten met grensoverschrijdend en agressief gedrag worden gemeld en geregistreerd	<input type="radio"/> Nooit <input type="radio"/> Soms <input type="radio"/> Altijd	1 – 3 – 5
Grensoverschrijdend en agressief gedrag wordt besproken in het werkoverleg	<input type="radio"/> Nooit <input type="radio"/> Soms <input type="radio"/> Altijd	1 – 3 – 5
Grensoverschrijdend en agressief gedrag wordt besproken tijdens functioneringsgesprekken	<input type="radio"/> Nooit <input type="radio"/> Soms <input type="radio"/> Altijd	1 – 3 – 5
Grensoverschrijdend en agressief gedrag wordt opgenomen in het handlingsplan van cliënten	<input type="radio"/> Nooit <input type="radio"/> Soms <input type="radio"/> Altijd	1 – 3 – 5
In de afdeling zijn afspraken gemaakt over normen/gedragsregels met betrekking tot grensoverschrijdend en agressief gedrag	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> Ja	1 – 3 – 5
De afspraken over normen en gedragsregels zijn vastgelegd in een gedragscode, zodat zowel cliënten/klanten/doelgroepmedewerkers, bezoekers als personeel weten waar zich aan te houden	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> Ja	1 – 3 – 5
Per afdeling zijn afspraken gemaakt over procedures die medewerkers moeten volgen tijdens een incident (agressieprotocol)	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> Ja	1 – 3 – 5



Verzorgend, begeleidend en ondersteunend personeel is getraind in het omgaan met grensoverschrijdend en agressief gedrag	<input type="radio"/> voldoende <input type="radio"/> onvoldoende <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
In de afdeling zijn voldoende gekwalificeerde krachten aanwezig gezien de problematiek van de cliënten, klanten of doelgroepmedewerkers	<input type="radio"/> voldoende <input type="radio"/> onvoldoende <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
In de afdeling zijn er voldoende techno-preventieve maatregelen, zoals alarm slaan, vluchtwegen en camera's	<input type="radio"/> voldoende <input type="radio"/> onvoldoende <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
Er zijn duidelijke afspraken over opvang na een incident (opvangprotocol)	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> Ja	1 – 3 – 5
Medewerkers kunnen na een incident beroep doen op externe hulp/ondersteuning	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> Ja	1 – 3 – 5
De organisatie helpt als er aangifte wordt gedaan bij de politie	<input type="radio"/> nee <input type="radio"/> beperkt <input type="radio"/> Ja	1 – 3 – 5

## 8. 8. Belemmeringen

Hieronder vind je een aantal mogelijke belemmeringen bij het nemen van maatregelen tegen grensoverschrijdend en agressief gedrag. Geef per item aan in hoeverre jij dit op jouw afdeling ervaart als een belemmering bij de aanpak van grensoverschrijdend en agressief gedrag:

1 = absoluut geen belemmering

3 = neutraal/geen mening

5 = belemmert in hoge mate

Maatregel		Hoe belemmerend vind je dit?
Het management neemt het probleem niet serieus	<input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
Het personeel neemt het probleem niet serieus	<input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
Het idee leeft dat maatregelen tegen grensoverschrijdend en agressief gedrag te veel geld kosten	<input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
Het idee leeft dat maatregelen tegen grensoverschrijdend en agressief gedrag te veel tijd kosten	<input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
Het management heeft andere prioriteiten	<input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
De motivatie is laag omdat maatregelen geen effect hebben	<input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5
De motivatie is laag omdat er geen sancties bestaan tegen daders	<input type="radio"/> oneens <input type="radio"/> eens <input type="radio"/> geen mening	1 – 3 – 5

## 9. Opmerkingen

Heb je vragen, wil je meer informatie of wil je iets rond het thema grensoverschrijdend en agressief gedrag delen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....