

## Vragenlijst: Omgaan met agressie en geweld in het werk

Als..... willen wij graag meer inzicht krijgen in de mate waarin onze medewerkers met agressie en geweld in aanraking komen en de manier waarop hiermee omgegaan wordt. Deze vragenlijst is vooral gericht op functies in de bos- en natuursector die in contact komen met publiek. Wilt u bij iedere vraag aankruisen wat voor u van toepassing is? Mochten er zaken zijn die u niet kwijt kunt of dat er andere aspecten een rol spelen dan door ons vermeld, dan kunt u dit in het vakje 'opmerkingen' vermelden. Alvast hartelijk dank en succes bij het invullen!

### 1. a. Hebt u in het werk vaak te maken met lastige bezoekers/publiek/recreanten?

Nee  Ja

### b. Wordt u soms persoonlijk aangevallen en/of bedreigd in het werk (lichamelijk/verbaal)?

Nee  Ja

### c. Komt u door het werk in situaties terecht die u meer dan normaal emotioneel raken?

Nee  Ja

### d. Voelt u zich over het algemeen veilig tijdens uw werk?

Ja  Nee

## 2. Hebt u, zo ja hoe vaak en met welke doelgroep in de afgelopen 12 maanden onderstaande vormen van agressie ervaren?

### a. Agressie in lichaamstaal (non-verbaal): onuitgesproken boosheid van de ander, zoals tong uitsteken, middelvinger opsteken?

Nee  Ja , aantal malen per jaar

Betrof voornamelijk:

Bezoekers	<input type="radio"/>
Recreanten (wandelaar/fietser met/zonder hond)	<input type="radio"/>
Sporters (motoren, mountainbikes, ruiters)	<input type="radio"/>
Jongeren	<input type="radio"/>
Stroperij en/of andere criminele intenties	<input type="radio"/>

Opmerking:

### b. Licht verbale agressie, zoals: fel in discussie gaan, beledigen, uitschelden, verwensingen uiten, schreeuwen.

Nee  Ja , aantal malen per jaar

Betrof voornamelijk:

Bezoekers	<input type="radio"/>
Recreanten (wandelaar/fietser met/zonder hond)	<input type="radio"/>
Sporters (motoren, mountainbikes, ruiters)	<input type="radio"/>
Jongeren	<input type="radio"/>
Stroperij en/of andere criminele intenties	<input type="radio"/>

Opmerking:

### c. Zware verbale ofwel psychische agressie, zoals: intimideren, treiteren, pesten, lastig vallen, stalken, irriteren, onder druk zetten en bedreigen met fysiek geweld.

Nee  Ja , aantal malen per jaar

Betrof voornamelijk:



- Bezoekers
- Recreanten (wandelaar/fietser met/zonder hond)
- Sporters (motoren, mountainbikes, ruiters)
- Jongeren
- Stroperij en/of andere criminele intenties

Opmerking:

**d. Lichte vormen van fysieke agressie, zoals: duwen, fysiek hinderen**

Nee  Ja , aantal malen per jaar

*Betrof voornamelijk:*

- Bezoekers
- Recreanten (wandelaar/fietser met/zonder hond)
- Sporters (motoren, mountainbikes, ruiters)
- Jongeren
- Stroperij en/of andere criminele intenties

Wanneer u letsel opliep? Wilt u dan beschrijven welk letsel?:

Opmerking:

**e. Zware vormen van fysieke agressie, zoals: slaan, schoppen, krabben, bijten, verwonden, aanranden, naar u gooien met spullen**

Nee  Ja , aantal malen per jaar

*Betrof voornamelijk:*

- Bezoekers
- Recreanten (wandelaar/fietser met/zonder hond)
- Sporters (motoren, mountainbikes, ruiters)
- Jongeren
- Stroperij en/of andere criminele intenties

Wanneer u letsel opliep? Wilt u dan beschrijven welk letsel?:

Opmerking:

**f. Agressie met gevaarlijke middelen, zoals: mes, pistool, knuppel, hond, wurgpoging**

Nee  Ja , aantal malen per jaar

*Betrof voornamelijk:*

- Bezoekers
- Recreanten (wandelaar/fietser met/zonder hond)
- Sporters (motoren, mountainbikes, ruiters)
- Jongeren
- Stroperij en/of andere criminele intenties

Hebt u hierbij letsel opgelopen?

Nee  Ja

Zo ja, wilt u dan beschrijven welk letsel?:

Opmerking:



**g. Agressie die gericht is op anderen, zoals: getuige zijn van agressie, maar ook erover horen, zien of lezen dat bezoekers, publiek, recreanten of collega's slachtoffer zijn geweest van agressie**

Nee  Ja , aantal malen per jaar

*De agressie werd in die gevallen veroorzaakt door:*

- Bezoekers
- Recreanten (wandelaar/fietser met/zonder hond)
- Sporters (motoren, mountainbikes, ruiters)
- Jongeren
- Stroperij en/of andere criminele intenties

Opmerking:

*De agressie was in die gevallen gericht op:*

- Bezoekers
- Recreanten (wandelaar/fietser met/zonder hond)
- Sporters (motoren, mountainbikes, ruiters)
- Jongeren
- Stroperij en/of andere criminele intenties

Opmerking:

Wanneer u letsel opliep? Wilt u dan beschrijven welk letsel?:

**3. Wanneer u afgelopen jaar met agressief gedrag te maken hebt gehad, gelden deze risico's dan voor speciale plaatsen of activiteiten?**

Nee  Ja , waar / welke?:

Hoe vaak bent u daar / doet u dit per jaar?

**4. Hebt u de afgelopen 12 maanden ten gevolge van agressie en geweld op uw werk:**

**a. gevolgen ervaren, lichamelijk en/ of geestelijk?**

Nee  Ja , welke?:  Hoe vaak?:

**b. zich wel eens ziek gemeld?**

Nee  Ja

**c. zich wel eens langer dan 4 weken ziek gemeld?**

Nee  Ja

**d. wel eens minder goed gefunctioneerd in uw werk?**

Nee  Ja

**e. langer dan 4 weken minder goed gefunctioneerd in uw werk?**

Nee  Ja

**f. uw plezier in uw werk verloren?**

Nee  Ja

**g. serieus overwogen van baan te veranderen?**

Nee  Ja



Met de hierna volgende vragen willen wij u vragen een beeld te geven van de maatregelen die u toepast om agressief gedrag te voorkomen dan wel er mee om te gaan. Wilt u ons alstublieft een zo compleet mogelijk beeld geven?

**5. Onderneemt u zelf acties om agressief gedrag te voorkomen?**

Nee  Ja  , welke?:

**6. Kent u voorbeelden van maatregelen op de werkplek die agressief gedrag en geweld helpen voorkomen dan wel te verminderen?**

Nee  Ja  , ik ben bekend met:

	<i>Mee bekend en ervaren</i>	<i>mee bekend, niet ervaren</i>	<i>niet mee bekend</i>
Publiek op een open en rustige manier benaderen <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volgen van cursus of training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Met elkaar praten/ervaringen uitwisselen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Met meerdere collega's samenwerken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Werk op publiekvriendelijke manier organiseren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altijd mobiel bereikbaar zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Melden en registreren van incidenten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Andere voorbeelden/opmerking:

**7. Heeft uw werkgever u voorbereid op het voorkomen en omgaan met agressief gedrag en geweld?**

Nee  Ja  , met welke activiteiten en/of instructies?:

	<i>mee bekend en ervaren</i>	<i>mee bekend, niet ervaren</i>	<i>niet mee bekend</i>
<i>door u</i>			
	<i>gewenst</i>		
Werkafspraken/beleid over <b>voorkomen</b> van agressie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Werkafspraken/beleid over <b>omgaan met</b> agressie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Werkafspraken/beleid over <b>zorg na</b> agressie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foldermateriaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bespreken in werkoverleg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onderwerp van functioneringsgesprek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voorlichtingsbijeenkomst / toolbox	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Training communicatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Training conflicthantering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Training omgaan met bezoekers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Training klantvriendelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aanvullende opmerking:

**8. a. Hebt u afspraken gemaakt met uw werkgever over de acties die u samen kunt ondernemen na blootstelling aan agressief gedrag en geweld?**

**Bijvoorbeeld: samen het incident en de impact ervan bespreken; inschakelen van professionele (psychische) hulp; registratie en analyse van incidenten**

Nee  Ja  , welke ? :

**b. Welke afspraken zou u met uw werkgever willen maken over de acties die u samen kunt ondernemen na blootstelling aan agressief gedrag en geweld?**



**c. Wanneer u onverhoopt te maken hebt gehad met agressief gedrag of geweld op uw werk, welke (na)zorg hebt u dan genoten?**

- Hulp van collega's **tijdens** een agressief incident
- Hulp van collega's **na** een agressief incident
- Hulp van leidinggevende/werkgever **na** een agressief incident
- Professionele (psychische) hulp **na** een agressief incident
- Wel gewenst, niet geboden
- Vind ik niet nodig

Opmerking:

De volgende vragen zijn gericht op de werksfeer binnen uw organisatie.

**9.a. Hebt u regelmatig conflicten binnen uw organisatie/bedrijf?**

- |                        |                           |                          |                           |
|------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Met uw collega('s)?    | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |
| Met uw leidinggevende? | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |
| Met uw werkgever?      | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |

Zo ja, waarover?:

**b. Heerst er een onprettige sfeer binnen uw organisatie/bedrijf?**

- |                               |                           |                          |                           |
|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Tussen u en uw collega(s)     | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |
| Tussen u en uw leidinggevende | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |
| Tussen u en uw werkgever      | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |

Zo ja, wat speelt er?:

**c. Voelt u zich gehaard binnen uw organisatie/bedrijf?**

- |                        |                           |                          |                           |
|------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Door uw collega(s)     | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |
| Door uw leidinggevende | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |
| Door uw werkgever      | Nee <input type="radio"/> | Ja <input type="radio"/> | nvt <input type="radio"/> |

Zo nee, wat speelt er?:

**10. Wanneer u een collega tips zou mogen geven over het voorkomen en omgaan met agressief gedrag en geweld, welke zou(den) dit dan zijn?**

**11. Wanneer u uw werkgever of leidinggevende tips zou mogen geven over het voorkomen en omgaan met agressief gedrag en geweld, welke zou(den) dit dan zijn?**

**12. Wat zou u graag anders zien om uw werkplezier te verhogen en/of werkstress te verminderen?**

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst.

