



## Aanmelden voor de Agressiescan

Voornaam:

Achternaam:

E-mailadres:

## Voor welke afdeling werk je?

Vink aan wat bij jou van toepassing is. Meerdere opties mogelijk:

- Administratief personeel (onthaal, secretariaat, boekhouding, ...)
- Begeleidend en educatief personeel (opvoeder/begeleider, monitor, trajectbegeleider, animator, psychologisch/maatschappelijk assistent, ADL-assistent, leerkracht, educatief medewerker/lesgevers/trainers, psycholoog, pedagoog, psychotherapeut, ...)
- Directie
- Doelgroepwerknemers sociale economie
- HR (personeelsdienst, opleidingsverantwoordelijke, ...)
- Lijn verantwoordelijken (afdelingshoofd, hoofdopvoeder/hoofdbegeleider/hoofdverpleegkundige, coördinator, ...)
- Logistieke & technische functies
- (Para)medisch personeel (arts, ergo, kiné, logo, ...)
- Stafdienst (projectbeheerder/verantwoordelijke, (preventie)adviseur, kwaliteitscoördinator
- Zorgpersoneel (verzorgende, zorgkundige, verpleegkundige, ...)
- Cliënt/klant/patiënt/gebruiker/leerling
- Anders, namelijk .....



Hieronder staan uiteenlopende stellingen. Vink het vakje aan als de stelling voor jouw organisatie van toepassing is.

## Thema 1: Beleid en organisatie

### 1. Het huidige beleidsplan rond lastig en agressief gedrag bestaat uit:

- Definities van gewenst, lastig en agressief gedrag
- Een visie op het installeren van een positief leef/speel/leer/werkklimaat, het bevorderen van gewenst gedrag en het voorkomen en hanteren van lastig en agressief gedrag
- De begeleidings- of behandelingsaanpak (bv. het hanteren van aandoeningsgerelateerde agressie)
- Een risicoanalyse: signaleer risico's van mogelijk onveilige leef/speel/leer/werkomgeving, risicovolle taken en risicovolle momenten
- Beleidsdoelstellingen over het installeren van een positief leef/speel/leer/werkklimaat, het bevorderen van gewenst gedrag en het voorkomen en hanteren van lastig en agressief gedrag
- Voorzorg- en veiligheidsmaatregelen: acties en maatregelen rond zelfzorg en het installeren van een positief leef- en werkklimaat, instructies rond veilig werken, ...
- Acties om de competenties van *medewerkers* te versterken bij het voorkomen en hanteren van agressief gedrag,
- Acties om de competenties van *gebruikers en hun context* te versterken bij het voorkomen en hanteren van agressief gedrag.
- Afspraken over gewenst gedrag: gedragscode, huisregels, leefregels, ...
- Een procedure voor het reageren op lastig en agressief gedrag
- Een procedure voor het melden en opvolgen van incidenten
- Een procedure voor een systematische analyse van incidenten
- Een procedure voor opvang en nazorg van medewerkers en gebruikers na een incident
- Een procedure voor herstel
- Maatregelen richting de persoon die het agressieve gedrag stelde.
- Ik ken geen beleidsplan rond lastig en agressief gedrag of ik weet het antwoord niet

### 2. Er is blijvend aandacht voor het daadwerkelijk voorkomen en hanteren van incidenten door:

- De directie
- Sleutelfiguren in het beleid rond lastig en agressief gedrag (agressiecoach, interne trainers, preventieadviseur, vertrouwenspersonen, kwaliteitscoördinator ...)
- Gebruikersoverleg
- Leidinggevenden
- Medewerkers
- Weet ik niet

### 3. Het gevoel van veiligheid en blootstelling aan lastig en agressief gedrag wordt onderzocht via:

- Meldings- en registratiesysteem voor incidenten
- Inventarisatie, analyse en evaluatie van risico's
- Individuele gesprekken met medewerkers (bijvoorbeeld tijdens functioneringsgesprekken, na uitval ten gevolge van een incident of bij uitdiensttreding)
- Individuele gesprekken met gebruikers en/of hun vertegenwoordigers
- Werkoverleg/ teamoverleg
- Enquêtes en/of tevredenheidsonderzoek bij medewerkers.
- Enquêtes en/of tevredenheidsonderzoek bij gebruikers en/of hun vertegenwoordigers
- Anders, namelijk ...
- Weet ik niet



**4. De organisatie heeft een vaste trekker rond het thema lastig en agressief gedrag. Zijn rol is vastgelegd in een functie- en taakomschrijving.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

## Thema 2: Uitvoering

*Hieronder volgen vijf vragen over de procedure en richtlijnen voor gepast reageren op -incidenten*

**5. De procedure en richtlijnen rond reageren op lastig en agressief gedrag zijn bekend bij:**

- alle leidinggevenden
- de meeste leidinggevenden
- weinig tot geen leidinggevenden
- alle medewerkers
- de meeste medewerkers
- weinig tot geen medewerkers
- niemand, we hebben er geen
- Weet ik niet

**6. De procedure en richtlijnen rond reageren op lastig en agressief gedrag zijn eenvoudig te vinden en bereikbaar**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**7. In de procedure en richtlijnen staan welk gedrag wel en niet aanvaardbaar is in onze organisatie**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**8. Er wordt volgens de procedure en richtlijnen gereageerd op lastig en agressief gedrag.**

- Altijd
- Vaak wel
- Meestal niet
- Nooit
- Weet ik niet

**8.a Geef aan waarom er in jouw organisatie niet altijd volgens de procedure en richtlijnen wordt gewerkt (deze vraag verschijnt automatisch bij antwoord vaak wel - nooit):**

- Medewerkers weten onvoldoende hoe ze gepast kunnen en/of mogen reageren
- Mijn organisatie stimuleert het niet of onvoldoende
- In bepaalde situaties zijn er meer medewerkers nodig om de procedure en richtlijnen te kunnen volgen
- In de drukte van alledag wordt dat wel eens vergeten of als tijdrovend gezien De procedure en richtlijnen passen niet bij de praktijk
- We hebben geen procedure noch richtlijnen rond reageren op lastig en agressief gedrag
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet



**9. Er zijn acties die het reageren op lastig en agressief gedrag volgens de procedure en richtlijnen stimuleren.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**9.a Geef aan om welke acties het gaat (Deze vraag verschijnt automatisch bij antwoord 'ja' van vraag 9):**

Intervisie

- Observatie of andere gestructureerde manieren om elkaar te evalueren
- Bij de nabespreking van incidenten toetsen we of de procedure en richtlijnen werden gevolgd
- We evalueren en sturen de procedure en richtlijnen regelmatig bij. Ook na incidenten
- Anders, namelijk....
- Weet ik niet

**9.b. Geef aan waarom de organisatie geen actie onderneemt om werken volgens de procedure en richtlijnen te stimuleren (Deze vraag verschijnt automatisch bij antwoord 'nee' van vraag 9):**

- Vergeten. Na de bekendmaking van de procedure en richtlijnen is er geen aandacht meer voor
- Er is geen tijd voor
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

*Hieronder volgen zes vragen over het melden en registreren van incidenten*

**10. Er is een meldings- en registratiesysteem.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**11. Het is duidelijk welke incidenten we moeten melden.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**12. Geef een inschatting van het percentage incidenten dat wordt gemeld**

- 0 – 20%
- 21 - 40%
- 41 – 60%
- 61 – 80%
- 81 – 100%

**12.a Je hebt een antwoord gegeven tussen de 0% en 80 %. Geef aan waarom volgens jou incidenten niet altijd worden gemeld (Deze vraag verschijnt automatisch bij antwoord tussen 0 en 80% van vraag 12):**

- Alleen ernstig fysiek agressief gedrag wordt gemeld
- Het melden van minder fysieke incidenten levert discussie op over wat wel of niet meldingswaardig is
- Medewerkers vinden dat dit gedrag bij dit werk hoort



- Het kost teveel tijd
- De leidinggevende moedigt het niet aan om incidenten te melden
- Het heeft geen zin, de organisatie doet er toch niets mee
- Anders, namelijk ...
- Weet ik niet

**13. Er zijn acties om meldingen van incidenten te stimuleren.**

- Ja, we bespreken alle meldingen tijdens een teamoverleg
- Ja, de leidinggevende vraagt na een incident altijd of er gemeld is
- Ja, we bespreken regelmatig nut en noodzaak van melden
- Ja, namelijk ...
- Nee
- Weet ik niet

**13.a Geef aan waarom er volgens jou geen of onvoldoende actie wordt ondernomen om meldingen te stimuleren** (Deze vraag verschijnt automatisch als je Nee hebt gekozen bij vraag 13):

- Mijn organisatie vindt melden niet belangrijk.
- Melden krijgt geen aandacht tijdens de uitvoering van het werk.
- Weet ik niet
- Anders, namelijk...

**14. Incidenten worden op afdelings- en/of teamniveau geanalyseerd.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**15. Er zijn afspraken over de wijze waarop incidenten worden geregistreerd.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

*Hieronder volgen drie vragen over maatregelen richting de veroorzaker van een incident*

**16. Naar de veroorzakers van incidenten zijn binnen onze organisatie volgende pedagogische en disciplinaire maatregelen mogelijk:**

- Gerichte feedback en gedragsinstructie
- Psycho-educatie, vorming, training, coaching, signalerings- of crisisplan opstellen
- Een waarschuwing geven
- Een consequentie laten volgen
- Een terreinverbod opleggen
- De dienstverlening/zorg stoppen
- Melding/aangifte doen bij de politie
- Klacht neerleggen bij de politie
- Schade verhalen op de veroorzaker
- Weet ik niet

**17. De bovenstaande maatregelen worden geregistreerd.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet



**18. Er zijn samenwerkingsafspraken met belangrijke partners zoals andere zorgorganisaties, Timeout zorgboerderij, politie, psychiatrie...**

- Ja, namelijk ....
- Nee
- Weet ik niet

*Hieronder volgen drie vragen over opvang en nazorg*

**19. De procedure voor opvang en nazorg is bekend bij:**

- alle leidinggevenden
- de meeste leidinggevenden
- weinig tot geen van de leidinggevenden
- alle medewerkers
- de meeste medewerkers
- weinig tot geen van medewerkers
- niemand, we hebben er geen
- Weet ik niet

**20. Er wordt volgens deze procedure opvang en nazorg aangeboden.**

- Altijd
- Meestal
- Zelden
- Nooit
- Weet ik niet

**20.a Geef aan waarom jij denkt dat er niet altijd of nooit volgens de procedure over opvang en nazorg wordt gewerkt** (Deze vraag verschijnt automatisch bij antwoorden 'meestal', 'vaak niet' en 'nooit' bij vraag 20):

- In de drukte van alledag wordt dat wel eens vergeten of als tijdrovend gezien
- Medewerkers weten na een incident onvoldoende hoe er gehandeld moet worden
- Het wordt niet of onvoldoende gestimuleerd vanuit onze organisatie
- In bepaalde situaties zijn er meer medewerkers nodig om de procedure goed te kunnen volgen
- De procedure past niet bij de praktijk
- We hebben geen procedure rond opvang en nazorg
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

**21) Er zijn samenwerkingsafspraken met belangrijke partners rond opvang en nazorg zoals slachtofferhulp, externe therapeuten, bemiddeling, herstelbemiddelingsdiensten ...**

- Ja, namelijk .....
- Nee
- Weet ik niet

*Hieronder volgen twee vragen over de procedure voor herstel van relationele schade*

**22) De procedure en richtlijnen rond herstel zijn bekend bij:**

- alle leidinggevenden
- de meeste leidinggevenden
- weinig tot geen van de leidinggevenden
- alle medewerkers
- de meeste medewerkers
- weinig tot geen van medewerkers
- niemand, want we hebben er geen



- Weet ik niet

**23) Er wordt volgens de procedure/richtlijnen aan herstel gewerkt.**

- Altijd
- Meestal
- Zelden
- Nooit
- Weet ik niet

**23a) (Geef aan waarom jij denkt dat er niet altijd of nooit volgens de procedure aan herstel wordt gewerkt** Deze vraag verschijnt automatisch bij antwoorden 'Meestal', 'vaak niet', 'nooit' bij vraag 23):

- In de drukte van alledag wordt dat wel eens vergeten of als tijdrovend gezien
- Het wordt niet of onvoldoende gestimuleerd vanuit onze organisatie
- Medewerkers en leidinggevenden weten na een incident onvoldoende hoe ze op dit herstel kunnen aansturen.
- In bepaalde situaties zijn er meer medewerkers nodig om de procedure en richtlijnen goed te kunnen volgen
- De procedure past niet bij de praktijk
- We hebben geen procedure rond herstel
- Anders, namelijk ...
- Weet ik niet

*Hieronder volgen zes vragen over vorming en training. Voor dit onderdeel bevraag je best je collega's en/of zoek je informatie op uit vormingsevaluaties*

**24. Medewerkers die tijdens het werk op welk manier ook te maken krijgen met lastig en agressief gedrag krijgen vorming rond dit thema.**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**25. De volgende medewerkers krijgen vorming in het signaleren, herkennen en hanteren van lastig en agressief gedrag**

- Leidinggevenden
- Medewerkers
- Niemand
- Weet ik niet

**26. Deze vorming voorziet voldoende in de behoefte van** (blijkt uit evaluatie of andere navraag bij deelnemers):

- Leidinggevenden
- Medewerkers
- Niemand
- Weet ik niet

**27. Er wordt na vorming op toegezien dat de cursist aangeleerde kennis en vaardigheden daadwerkelijk in de praktijk toepast door:**

- Een periode af te spreken om de nieuwe vaardigheden te oefenen op de werkvloer en nadien te evalueren.



- Individuele-, team-, functionerings-, coachingsgesprekken te organiseren om de nodige aanmoediging, opvolging, feedback en ondersteuning te geven bij het toepassen van de nieuwe vaardigheden
- De eigen visie, procedures en richtlijnen naar aanleiding van de vorming bij te sturen
- Opfrismomenten of terugkomdagen te organiseren
- Anders, namelijk
- Nee, dit gebeurt niet
- Weet ik niet

**28. Nieuwe medewerkers worden geïnformeerd over de visie, het beleid en de maatregelen rond het installeren van een positief leef/speel/leer/werkklimaat, het stimuleren van gewenst gedrag en het voorkomen van en omgaan met lastig en agressief**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**29. Nieuwe medewerkers worden opgeleid in het signaleren, herkennen en hanteren van lastig en agressief gedrag**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

## Thema 3: Verankering

**30. De gestelde doelen uit het beleid worden altijd geëvalueerd**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**31. De registraties van incidenten worden geanalyseerd op organisatieniveau en gebruikt voor verbeterplannen**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**32. De resultaten en conclusies uit deze analyse worden kenbaar gemaakt aan het personeel**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**33. Een werkgroep of persoon is formeel toegewezen om het beleid en de maatregelen rond het voorkomen en beheersen van lastig en agressief gedrag op te volgen (bv. agressiecoach, preventieadviseur, directielid, ...)**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet





**34. Lastig en agressief gedrag kunnen hanteren is een onderdeel van de functie- en taakomschrijving van:**

- Leidinggevenden
- Medewerkers
- Geen van beide
- Weet ik niet

**35. Voorkomen en omgaan met lastig en agressief gedrag is een vast onderdeel van functioneringsgesprekken, afdelingsoverleg, CPBW en/of teamoverleg**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**36. Voorkomen en omgaan met lastig en agressief gedrag is een vast onderdeel binnen de onthaalprocedure voor nieuwe medewerkers bij**

- alle nieuwe medewerkers
- de meeste nieuwe medewerkers
- sommige nieuwe medewerkers, namelijk ....
- geen enkele nieuwe medewerker
- Weet ik niet

**Opmerkingen en suggesties**