

Auswertung Fragebogen FoBiK

Der Fragebogen FoBiK berücksichtigt die unterschiedlichen Gefahrenszenarien sowie deren erlebte Häufigkeit und ordnet sie den einzelnen Gefährdungsstufen des „Aachener Modells“ zu.

Zur einfachen Auswertung des Fragebogens kann das farbige Schema verwendet werden. Dazu werden die Eintragungen im FoBiK-Fragebogen auf das nachfolgende Auswerteschema übertragen.

Werden mehrere Arbeitsplätze gemeinsam ausgewertet, sollten die errechneten Mittelwerte zu den einzelnen Fragen (z.B. mit der Excel-Tabelle FoBiK-Auswertung) ermittelt und dann in das vorliegende Schema übertragen werden.

Als Grundsatz für die Auswertung des Fragebogens gilt:

Die höchste ermittelte Gefahrenstufe (auch bei einmaligen Ankreuzen) ist für den betrachteten Bereich / Tätigkeit gegeben.

Stufe 0	normale bzw. kontroverse Gesprächssituation
Stufe 1	Verbale Aggression, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung
Stufe 2	Körperliche Gewalt, eindeutige Bedrohung / Nötigung
Stufe 3	Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Geiselnahme, Überfall

Fragebogen FoBiK

Tragen Sie bitte die Häufigkeit pro Zeitraum ein.

1. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
2. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen oder sich weigern mit einem Sachbearbeiter zu sprechen ? z.B. sich weigern den Anweisungen eines Beschäftigten folge zu leisten, Fragen nicht beantworten oder benötigte Auskünfte verweigern	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern ein bestimmtes Verhalten auszuführen oder telefonische Kontaktaufnahmen verweigern ? z.B. Unterlagen nicht zurückschicken, auf Schreiben oder Telefonate nicht reagieren.	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
4. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde wissentlich ungerechtfertigt über einen Sachbearbeiter beschwert? z.B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
5. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wissentlich unwahre Tatsachen über Sachbearbeiter verbreiten? z.B. in der Öffentlichkeit unwahre Dinge behaupten	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen

<p>6. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden im Gebäude oder in Ihrem unmittelbaren Umfeld randalieren?</p> <p>z.B. Türen knallen, im Flurbereich Türen oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Scheiben beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herum werfen etc.</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren?</p> <p>z.B. Schreibtisch abräumen, Telefon/ Computer zerstören, Möbel umkippen mit Gegenständen werfen oder Einrichtung beschmutzen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>8. Wie häufig sind Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt?</p> <p>z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben?</p> <p>um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>10. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden verbal bedroht?</p> <p>z.B. mit Körperverletzung, Sachbeschädigung, Erpressungen, üble Nachrede, anonyme Briefe</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>11. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind?</p> <p>z.B. anstarren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>12. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich sexuell belästigt werden?</p> <p>z.B. Kunden grapschen, berühren oder streifen den Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>13. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich angegriffen?</p> <p>z.B. spucken, schubsen, schlagen, treten</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen

<p>14. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden mit einem erheblichen Schaden oder mit Waffen bedroht?</p> <p>z.B. mit Brandanschlag, Geiselnahme oder Mord drohen oder bei der Bedrohung / Nötigung eine Waffe einsetzen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>15. Wie häufig werden Sie <i>persönlich</i> bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen mit Waffen von Kunden angegriffen?</p> <p>z.B. mit Gegenständen werfen, durch Schlag-, Schusswaffen, Messer, Beil, Spritzen oder ätzenden Flüssigkeiten angreifen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>16. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter zu bedrohen?</p> <p>z.B. mit einem erheblichen Schaden drohen oder bei der Bedrohung/Nötigung eine Waffe einsetzen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p>17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter (ggfs. mit Waffen) zu verletzen?</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen