

## Fragebogen FoBiK

Bitte geben Sie die Häufigkeiten pro Zeitraum an und beziehen Sie Ihre Angaben auf die **letzten 12 Monate**.

Damit Ihnen die Beantwortung der folgenden Fragen leichter fällt, ist im Folgenden erst ein kurzes Beispiel eingefügt, das Ihnen zeigt, wie sie die Fragen einfach und schnell bearbeiten können. Sie überlegen sich die Häufigkeit pro Zeitraum, geben dann die Zahl an und machen ein Kreuz für den gewünschten Zeitraum. **In diesem Beispiel kam im letzten Jahr ein Vorfall circa 3-mal pro Monat vor.** Falls einer der Vorfälle sich noch nie ereignet hat kreuzen Sie bitte in der letzten Spalte „noch nicht vorgekommen“ an.

Beispiel:

Wie häufig kommt es vor, dass Kunden...	<b>3</b>	mal pro	Tag	Woche	<input checked="" type="checkbox"/> Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
---	----------	---------	-----	-------	---	------	------------------------

Tragen Sie bitte die Häufigkeit pro Zeitraum ein.

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

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

<p><b>14. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden mit einem erheblichen Schaden oder mit Waffen bedroht?</b></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><b>15. Wie häufig werden Sie <i>persönlich</i> bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen mit Waffen von Kunden angegriffen?</b></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><b>16. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter zu bedrohen?</b></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><b>17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter (ggfs. mit Waffen) zu verletzen?</b></p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen