

“Uit het onderzoek bleek dat onze baliemedewerkers onvoldoende wisten over omgaan met agressieve klanten.”



Het agressie- en weerbaarheidsonderzoek van InternetSpiegel: een kant-en-klaar onderzoek dat in kaart brengt hoe veilig uw medewerkers zich voelen

Online, makkelijk, overzichtelijk

Bel ons op
020-5225990
voor een
afspraak!

“We hadden het vermoeden dat medewerkers binnen onze zorginstelling steeds vaker te maken krijgen met agressie en geweld op de werkvloer. Daarom hebben we het agressie- en weerbaarheidsonderzoek van InternetSpiegel ingezet. Daaruit bleek onder andere dat veel baliemedewerkers niet goed wisten hoe ze situaties met agressieve klanten de baas kunnen worden. Dat is iets waar we nu harder aan gaan werken, bijvoorbeeld door extra cursussen aan te bieden.”

Waarom agressie en weerbaarheid onderzoeken?

Medewerkers die te maken hebben met agressie en geweld verzuimen meer. Ook gaan ze risicovolle situaties mijden, waardoor ze hun werk niet uitvoeren zoals zou moeten. Als werkgever moet u daarom maatregelen nemen om uw werknemers zo veel mogelijk te beschermen. Een eerste stap daarbij is in kaart brengen hoe veilig uw medewerkers zich voelen op de werkvloer. En dat doet u met het agressie- en weerbaarheidsonderzoek van InternetSpiegel.

Wat komt aan bod?

In het onderzoek komen alle aspecten aan bod die te maken hebben met agressie en weerbaarheid, zoals het aantal incidenten, de mate waarin medewerkers zich veilig voelen, het effect van maatregelen en de gevolgen van agressie en geweld. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken vermijdingsgedrag.

Hoe effectief inzetten?

Het agressie- en weerbaarheidsonderzoek is een op zichzelfstaand onderzoek. U kunt het inzetten als u inzicht wilt krijgen in hoe veilig uw medewerkers zich voelen, hoe weerbaar ze zijn en wat de effecten zijn van uw beleid. Maar u kunt

Voorbeelden van stellingen uit het agressie- en weerbaarheidsonderzoek:

- De nazorg van een incident van agressie en geweld is door mijn werkgever goed geregeld.
- Mijn werkgever biedt voldoende gelegenheid om ervaringen met ongewenst gedrag te bespreken.
- Ik weet bij wie ik terecht kan op het moment dat ik te maken heb gekregen met ongewenst gedrag van klanten/burgers.
- Er zijn duidelijke huisregels opgesteld waaraan klanten/burgers zich moeten houden.

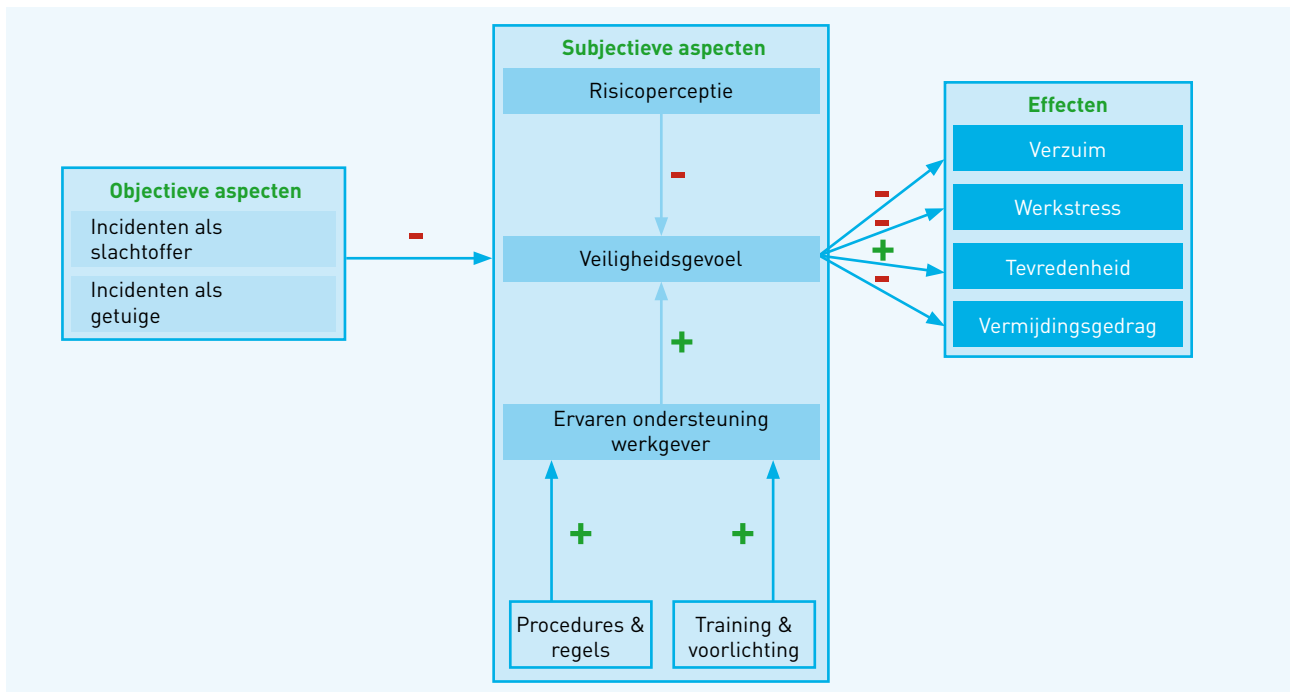
het onderzoek ook combineren met andere onderzoeken van InternetSpiegel, bijvoorbeeld het medewerkertevredenheidsonderzoek. Zo kunt u uw onderzoek helemaal toespitsen op de specifieke onderwerpen die een rol spelen in uw organisatie.

Hoe werkt het?

U bepaalt van tevoren, in overleg met medewerkers van InternetSpiegel, welke vraagmodules u wilt gebruiken, zoals

“We kunnen het onderzoek helemaal afstemmen op wat er binnen onze organisatie speelt”

InternetSpiegel:
Onderzoek met impact



Onderzoeksmodel Agressie en weerbaarheid

‘veiligheidsbeleving’, ‘veiligheidsmaatregelen’ en ‘aard en omvang van ongewenst gedrag’. Vervolgens geeft u op welke medewerker bij welke afdeling werkt, zodat u afdelingen straks met elkaar kunt vergelijken. Dit doet u allemaal vanuit uw persoonlijke online onderzoeksplatform. Vanuit dit platform kunt u ook medewerkers uitnodigen. Zij krijgen dan een e-mail met een link naar een vragenlijst die ze online kunnen invullen. Als het onderzoek is afgesloten, kunt u de resultaten meteen online bekijken en vergelijken met die van andere organisaties.

Waarom InternetSpiegel?

- Af te stemmen op uw organisatie
- Geschikt voor zowel kleine als grote organisaties
- Direct resultaten bekijken
- Vergelijken met andere organisaties
- Compacte vragenlijsten: hoogstens 15 minuten werk

Over InternetSpiegel

InternetSpiegel ontwikkelt en beheert onderzoeken speciaal voor organisaties met een publieke taak. Met het medewerkeronderzoek van InternetSpiegel kunt u onderzoek doen naar: medewerkertevredenheid, werkdruk, beroepstrots en regeldruk, agressie en weerbaarheid, integriteit, arbeidsproductiviteit, arbo en Het Nieuwe Werken. Zo kunt u concreet aan de slag met het verbeteren van uw organisatie.

Meer weten?

Wilt u meer weten over het agressie- en weerbaarheidsonderzoek van InternetSpiegel? Bel of e-mail ons om een afspraak te maken: **020-5225990** of **info@internetspiegel.nl**. Meer informatie kunt u ook vinden op **www.internetspiegel.nl**.

InternetSpiegel: Onderzoek met impact

Het medewerkeronderzoek van InternetSpiegel bestaat uit:

Medewerkertevredenheid 2.0 (MTO 2.0) | Arbo | Werkdruk | Beroepstrots en regeldruk | **Agressie en weerbaarheid**
Integriteit | Arbeidsproductiviteit | Het Nieuwe Werken

