

Overzicht Veiligezorg

Versie maart 2025

Aanleiding

Dit overzicht omschrijft de fasen van Veiligezorg en de handreikingen die uitgevoerd kunnen worden om te komen tot een veilige werkomgeving, conform de inspectie eisen van het ministerie van SZW.

Aanpak Veiligezorg

Veiligezorg® is een methodische aanpak die wordt gebruikt om agressie en ongewenst gedrag van derden tegen te gaan. Onderzoek (2017) toont aan dat de aanpak Veiligezorg effectief blijkt te werken om agressie tegen te gaan, verzuim en uitstroom te verminderen en werkplezier te vergroten. De aanpak bevat zeven fasen en onderstreept het belang van continue aandacht en draagvlak voor en op het thema zowel op individueel, team als organisatieniveau binnen de organisatie maar ook in de samenwerking met ketenpartners als politie en openbaar ministerie.

Fase 1 Organisatorische voorbereiding

In fase I (organisatorische voorbereiding) dienen de volgende zaken geregeld:

- Sleutelpersonen zijn adequaat voorgelicht.
- De intentieverklaring is getekend.
- Een projectleider / coördinator is aangesteld.
- Er is bij voorkeur een plaatsvervanger aangewezen in het geval de projectleider tijdelijk vervangen moet worden.
- In fase I is een gedegen projectorganisatie opgezet, die minimaal bestaat uit een centrale werkgroep, eventueel aangevuld door centrale en/of decentrale werkgroepen en een klankbordgroep.
- In de voorbereidende fase zijn risicoafdelingen in kaart gebracht en een afvaardiging daarvan is toegevoegd aan de projectorganisatie.
- Er is een startbijeenkomst geweest.
- Er zijn communicatieactiviteiten uitgevoerd en ingepland.
- Er is een begin gemaakt met het systematisch creëren van intern en extern draagvlak voor Veiligezorg aan de hand van een communicatieplan.

Fase 2 Probleemanalyse

Aan het eind van fase II (Probleemanalyse) zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Er is een inventarisatie gemaakt van agressie-incidenten die plaats vinden in de organisatie.
- Er is een inventarisatie gemaakt van bestaand beleid dat zich (deels) richt op het voorkomen van agressie en/of de opvang van werknemers.
- Per risicoafdeling is een vertegenwoordiger gevraagd zitting te nemen in de centrale werkgroep (voor zover dit nog niet gebeurd was in fase I).
- Er is voorlichting gegeven op de risicoafdelingen over Veiligezorg® en in het bijzonder over de manier waarop de probleemanalyse wordt uitgevoerd.
- Per risicoafdeling zijn enkele werknemers gevraagd te fungeren als voortrekker en 'ambassadeur'.
- Er zijn sleutelpersonen geïnterviewd.

- Er is een enquête uitgevoerd onder het personeel en de resultaten hiervan zijn op schrift vastgelegd.
- Op de risicoafdelingen is de kleurenmethode uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn op schrift vastgelegd.
- Bovengenoemde rapportages over de personeelsenquête en de kleurenmethode zijn besproken in de werkoverleggen van de verschillende risicoafdelingen en met de Raad van Bestuur en het managementteam.
- Op grond van de rapportages en gesprekken wordt een plan van aanpak opgesteld. Het opstellen van het plan van aanpak wordt behandeld in fase III.

Fase 3 Beleidsontwikkeling

Iedere instelling of organisatie moet zelf bepalen hoe breed, van decentraal naar centraal, aan beleid wordt gewerkt. Een aantal onderdelen moet minimaal uitgevoerd worden. Dit zijn:

Afdelingsniveau:

- maatregelen op technisch/elektronisch, bouwkundig en organisatorisch gebied,
- normen en gedragsregels, waarden en gedragscode,
- handhavingsprotocollen en sanctiebeleid,
- opvang, begeleiding en nazorg,
- voorlichting.

Centraal niveau:

- het convenant met politie, justitie en gemeente,
- melding en registratie systeem,
- analyseren en leren van incidenten,
- voorlichting.

In het 'plan van aanpak' voor afdelingen worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Laat per risicoafdeling de werknemers bepalen welke van de door hen geïnventariseerde problemen direct of op korte termijn aangepakt moeten worden en welke op (middel)lange termijn.
- Laat de werknemers gezamenlijk bepalen welke maatregelen daarvoor het meest geschikt zijn.
- Bepaal in de centrale werkgroep welke afdelingsoverstijgende problemen aangepakt moeten worden en kies daarvoor passende maatregelen.
- Stem de prioriteiten van de risicoafdelingen waar nodig op elkaar af en coördineer de afdelingsoverstijgende prioriteiten.
- Voer een schouwronde uit op de hot spots om vast te stellen welke bouwkundige en technische maatregelen concreet gewenst zijn.
- (Laat) complexe maatregelen nader uitwerken in een uitvoeringsplan.
- Specificeer hoeveel budget noodzakelijk is voor het realiseren van de opgestelde plannen.
- Regel het benodigde budget.
- Laat management de plannen inclusief begroting accorderen.

Het vaststellen van gedragsregels vindt plaats op de volgende wijze:

1. Vaststellen van gedragscode en -regels,
2. Opstellen handhavingsprotocollen,
3. Geven van voorlichting,
4. Trainen van werknemers,
5. Implementatie
6. Evaluatie.

Fase 4 Convenant

De volgende stappen worden ondernomen:

- Samen met externe samenwerkingspartners zoals politie, gemeente en OM wordt bepaald welke thema's relevant zijn voor de organisatie en welke (vooralsnog) niet.
- Met de relevante thema's wordt een convenant opgesteld met daarin proces en werkafspraken.
- Het convenant wordt ondertekend tijdens een bijeenkomst met alle betrokkenen.
- Communiceer het convenant binnen de organisatie zodat medewerkers op de hoogte zijn van de proces en werkafspraken.

Fase 5 Implementatie

Aan het begin van de implementatie fase wordt de volgende checklist doorlopen, om na te gaan of aan alle randvoorwaarden voldaan zijn, die nodig zijn voor een goede implementatie:

Organisatorische randvoorwaarden:

- Een door het management geaccordeerd budget specifiek voor Veiligezorg®,
- Een gekwalificeerde projectleider die voldoende tijd heeft om leiding te geven aan de implementatie,
- Een goedwerkend registratiesysteem,
- Een systeembeheerder die de registratie en analyses oppakt.

B. Beleidsinhoudelijke randvoorwaarden:

- Op schrift gestelde en geaccordeerde normen en gedragsregels en handhavingprocedure,
- Een door het management geaccordeerd plan van aanpak,
- Een plan van uitvoering dat door alle uitvoerenden is besproken en geaccordeerd,
- Goedgekeurde protocollen voor melding, registratie en beheer van incidenten,
- Een ondertekend convenant.

De implementatiefase volgt in drie stappen:

1. Organisatorische voorbereiding,
2. Opstellen uitvoeringsplannen,
3. Leidinggeven aan het uitvoeringsproces.

Fase 6 Verbreding

Na implementatie van Veiligezorg op de risicoafdelingen dient de aanpak zowel intern als extern te worden verbreed:

- Risicoanalyse per afdeling uitvoeren.
- Aan de hand van de risicoanalyse besluiten welke onderdelen van Veiligezorg worden uitgevoerd per afdeling.
- Opstellen en uitvoeren van communicatieplan.
- Implementeren van onderdelen Veiligezorg per afdeling.
- Aanpakken van de omgeving van de instelling of organisatie met als doel om de veiligheid van zowel werknemers als bezoekers te verhogen.

Fase 7 Verankering

Verankering vindt zowel op centraal als op decentraal niveau via de PDCA-cyclus plaats met focus op de volgende onderdelen:

- Procedures
- Werkwijzen
- Continue aandacht
- Gedragsverandering
- Afspraken convenant
- Communicatie

Inspectie eisen ministerie van SZW

De Inspectie SZW houdt toezicht op 11 eisen op het gebied van agressie en geweld. Aan de hand van deze eisen volgt hieronder een helder overzicht van de aanpak fasen en handreikingen Veiligezorg die hierover zijn opgesteld, inclusief link naar de handreikingen:

1. Heeft u de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?

- Fase 2 aanpak Veiligezorg.
- Handreiking kleurenmethode in kaart brengen van risico's.

2. Heeft u een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?

- Fase 3 en 5 aanpak Veiligezorg.
- Handreiking melden van incidenten.

3. Geeft u uw medewerkers voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?

- Fase 3 aanpak Veiligezorg.
- Zorg voor adequate en afdelings specifieke training in samenwerking met een trainingsbureau.

4. Heeft uw organisatie een protocol voor agressie en geweld?

- Fase 3 aanpak Veiligezorg.
- Praktische tool melden van agressie.

5. Heeft u huisregels opgesteld, waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?

- Fase 3 aanpak Veiligezorg.

6. Heeft u afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?

- Fase 3 t/m 7 aanpak Veiligezorg.

7. Heeft u voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?

- Fase 5 aanpak Veiligezorg.
- Handreiking veilige werkplek.
- App Veilig gesprek.

8. Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?

- Fase 5 aanpak Veiligezorg.

9. Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?

- Fase 3 en 5 aanpak Veiligezorg.
- Handreiking opvang na agressie van Veilige Publieke Taak.
- Handreiking aangifte doen bij de politie
- Handreiking schade verhalen (Veilige Publieke Taak).

10. Heeft u een regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders?

- Fase 3, 4 en 5 aanpak Veiligezorg.
- Handreiking huisvredebreuk
- Handreiking omgaan met beroepsgeheim.

11. Evalueert u periodiek uw beleid en maatregelen tegen agressie en geweld?

- Fase 3, 5 en 7 aanpak Veiligezorg.