

EEN INTEGRALE AANPAK VOOR VEILIG WERKEN: HOE DOE JE DAT?



Aan de slag met de integrale aanpak

De medewerkers binnen jouw organisatie hebben geregeld te maken met agressie. Cliënten worden verbaal agressief, sturen dreigende mailtjes of vallen medewerkers zelfs fysiek aan. Dit heeft grote gevolgen voor het veiligheidsgevoel van iedereen die zijn werk moet uitvoeren. Maar het kan ook leiden tot normvervaging, psychische klachten en hoger verzuim en personeelsverloop.

Je wil een groter gevoel van veiligheid creëren binnen de organisatie en een beleid waarin de belangrijkste aspecten naar voren komen om veilig met elkaar te werken. Daarvoor is deze handreiking opgesteld. Dit biedt een kader voor een integrale aanpak. Het is richtinggevend voor waar een integrale aanpak minimaal aan moet voldoen, maar het is niet allesomvattend. Binnen elke organisatie kunnen er aspecten zijn die extra aandacht vragen.



Hoe en met wie stel je een goede aanpak op?

Bij het werken aan een nieuw agressiebeleid volgens de integrale aanpak is misschien wel het belangrijkste element dat de medewerkers betrokken worden bij het maken van het beleid. Veilig werken gaat over medewerkers en zij moeten zich herkennen in visie van de organisatie, maar ook vooral uit de voeten kunnen met de protocollen en afspraken. Bij het betrekken van medewerkers kun je denken aan het opstellen van een projectgroep waarin verschillende disciplines betrokken zijn zoals hr-medewerkers, leidinggevenden, kwaliteits/beleidsmedewerkers en vooral medewerkers uit het primaire proces. Ook kun je aanvullend gebruikmaken van een klankbordgroep. Op deze manier kun je input ophalen uit de organisatie en voorstellen voor beleid/protocollen testen en verbeteren.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Bestuurders en leidinggevenden binnen organisaties zijn de belangrijkste schakels in een goed beleid op veilig werken. Het is daarom van groot belang om in de uitwerking van de integrale aanpak bij alle onderwerpen goed stil te staan bij de vraag; Wie heeft hierin een essentiële rol en wie is waarvoor verantwoordelijk? Waar ligt de verantwoordelijkheid van de bestuurders en

leidinggevend? Waar ligt de verantwoordelijkheid van een team maar ook die van de individuele medewerker? Alleen wanneer iedereen zich hiervan bewust is en verantwoordelijkheid draagt voor zijn/haar aandeel kun je met de integrale aanpak werken aan een veiligere werkomgeving. Zorg ook dat verantwoordelijkheid van het agressiebeleid goed belegd is bij bijvoorbeeld een portefeuillehouder of regisseur.



IN HET KORT DE INTEGRALE AANPAK

1. Visie op dienstverlening en veilig werken

Hoe zorg je ervoor dat iedereen dezelfde norm hanteert en daar naar handelt?

Wat doet de organisatie om met alle medewerkers de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden, zodat de klanten tevreden zijn en niet onnodig boos en gefrustreerd zijn over het werk dat de professional levert? Heeft de organisatie een visie op de bejegening van haar cliënten en lukt het iedereen in de organisatie om op die manier te werken? Een medewerker van de receptie heeft daar invloed op, maar ook de ICT-collega of de medewerker die er voor moet zorgen dat een cliënt op tijd belangrijke post krijgt. Hoe zorg je ervoor dat je als organisatie er alles aan doet om je medewerkers zo goed mogelijk te ondersteunen voor, tijdens en na agressie?

2. Handelen voor agressie

Hoe zorg je ervoor dat je preventieve maatregelen hebt genomen om agressie zoveel mogelijk te voorkomen? Hoe worden medewerkers opgeleid en begeleid in het voorkomen van agressie? Hoe richt je je locaties in en zorg je ervoor dat je medewerkers goed vooraf de risico's inschatten?

3. Handelen tijdens agressie

Hoe zorg je ervoor dat medewerkers tijdens een agressie incident zo goed en veilig mogelijk kunnen handelen? Heb je een alarmeringssysteem zodat collega's elkaar kunnen steunen en zichzelf in veiligheid kunnen brengen?

4. Handelen na agressie

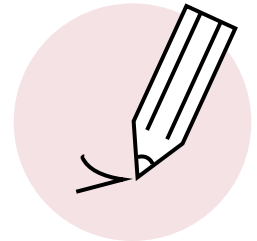
Hoe zorg je ervoor dat je zicht hebt op het aantal agressie incidenten? Hoe geef je opvolging aan incidenten door bijvoorbeeld aangifte of melding te doen bij de politie? Hoe reageert de organisatie naar de agressor en hoe zorg je nou goed voor je medewerkers na een agressie incident? Hoe leren je medewerkers en hoe leert de organisatie van agressie? En hoe zorg je voor een leercyclus die je beleid op veilig werken continu verbetert?

CHECKLIST INTEGRALE AANPAK

1. Visie op veilig werken

Beschrijf een organisatievisie op veilig werken, waarin je ten minste aandacht hebt voor:

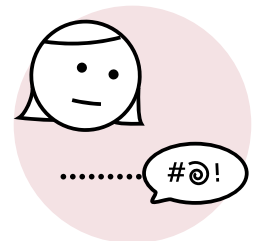
- Wat vinden wij belangrijke kernpunten in onze dienstverlening aan onze cliënten?
- Een duidelijke organisatienorm, bijvoorbeeld: 'Alle vormen van agressie zijn onacceptabel.'
- Een beschrijving van wat wel kan en communiceer dit naar de cliënt.
- Een duidelijke definitie voor (de verschillende vormen van) agressie waarin medewerkers zich herkennen.



2. Handelen voor agressie

Beschrijf wat de organisatie en de medewerkers doen ter voorbereiding op agressie en heb daarin ten minste aandacht voor:

- De inrichting van je locaties: zijn ze cliëntvriendelijk en doe je daarin voldoende om agressie/frustratie bij de cliënt weg te nemen?
- Kennis en middelen voor je medewerkers, zodat zij risico's op onveiligheid in kunnen schatten.
- Een training voor medewerkers in het voorbereiden op en handelen tijdens agressie. Laat deze training aansluiten bij de wensen van de medewerkers.
- Informatie over de vormen van digitale agressie voor je medewerkers, en hoe zij zichzelf daartegen kunnen beschermen.
- Goede samenwerkingsafspraken met de politie.



3. Handelen tijdens agressie

Beschrijf wat de organisatie en medewerkers doen wanneer er sprake is van agressie en heb daarin ten minste aandacht voor:

- Medewerkers die zijn getraind in het de-escaleren.
- Het feit dat medewerkers nooit alleen staan in agressie.
- Een alarmerings/piepersysteem waarmee collega's elkaar en/of politie kunnen alarmeren bij agressie.



- Kennis zodat collega's weten hoe te handelen op verschillende locaties (kantoor/huisbezoek) wanneer er agressie plaatsvindt.

4. Handelen na agressie

Beschrijf wat de organisatie en de medewerkers doen wanneer er agressie heeft plaatsgevonden en heb daarin ten minste aandacht voor:

- De eerste opvang en nazorg voor de betrokken medewerkers. Beschrijf hoe je deze nazorg vormgeeft met daarin de rol van leidinggevende, collega's, professionele hulpverlening (eventuele bedrijfsopvangteam).
- Een meldingssysteem wat eenvoudig is in te vullen en gebruiken door de medewerker. Koppel dit bijvoorbeeld aan het cliëntregistratiesysteem.
- Een duidelijke procedure rondom aangifte en melding doen bij de politie. Heb hierin aandacht voor de Veilige Publieke Taak (VPT) en neem als organisatie verantwoordelijkheid voor je medewerker.
- Een reactie naar de agressor en het verhalen van eventueel geleden schade bij de agressor.
- Het periodiek analyseren van de incidenten om van te leren.
- Een periodieke evaluatie van het agressiebeleid om continu te verbeteren en veiliger werken te bevorderen.



BORGING VAN VEILIG WERKEN

Wanneer je een agressiebeleid hebt opgesteld met collega's die alle belangrijke onderwerpen uit de integrale aanpak bevat, ben je helaas nog niet klaar. Sterker nog, hier begint het pas. In de integrale aanpak zie je dat veel facetten uit de opgestelde visie of normstelling invloed hebben op de manier waarop je binnen de organisatie mensen traint of hoe je protocollen opstelt. Alleen met een continu lerende houding kun je het beleid op veilig werken blijven verbeteren en blijvend laten aansluiten op de behoefte van de medewerkers. Om het opgestelde beleid goed te borgen is het van belang om aandacht te hebben voor het periodiek evalueren van het beleid.

Het is aan organisaties zelf om de frequentie (de genoemde onderstaande frequenties zijn richtinggevend) van rapportages en evaluaties passend te maken binnen het huidige

kwaliteitsmanagementsysteem. Maar het is van belang om hier ten minste aandacht te hebben voor:

Jaarlijks:

- Leidinggevenden evalueren in de teams de uitvoering van het beleid. Hanteren we dezelfde normen, werken de opgestelde protocollen en houden we ons aan de gemaakte afspraken? Wat gaat er goed en wat kan er beter?
- HRM/Beleid evalueert beleid op basis van de besprekingen in de teams en stelt hiervan een rapportage op met een voorstel voor aanpassingen en verbeteringen in het beleid.
- Directie/MT stelt nieuwe doelen/aanpassingen vast en communiceert hierover naar de organisatie.
- Leidinggevenden nemen de nieuwe aanpassingen en aangepaste beleid weer mee naar de teams.

Kwartaal/maandelijks:

- HRM/Beleid stelt incidentenrapportage op.
- Leidinggevenden bespreken incidentenrapportage onderling en in de teams.
- HRM/Beleid bespreekt incidenten en afhandeling met leidinggevenden.

Continu:

- HRM/Beleid ondersteunen leidinggevenden na agressiemeldingen.
- Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor inwerken nieuwe collega's en bekend maken met veiligheidsbeleid en werkafspraken.
- Agressie staat op de agenda's van de werkoverleggen tussen leidinggevenden en werknemers en op de vergaderingen van teams.
- Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het volgen van training en deskundigheidsbevordering. De organisatie is verantwoordelijk voor het faciliteren van de trainingen.