

## **Een praktische instructie voor Veiligezorg® in het werkoverleg**

Veiligezorg® moet een vast agendapunt worden van het reguliere werkoverleg. Afhankelijk van de fase waarin Veiligezorg® zit, wordt dit agendapunt anders ingevuld.

*Agenda tijdens kleurenmethode:*

### **vuilniszakkendag**

Om tot kleurenconsensus te komen, moet u in ieder geval een uitgebreide vergadering inplannen en vrijhouden voor dit onderwerp. Indien nodig meerdere vergaderingen. De vergadering naar aanleiding van de resultaten van de kleurenmethode heet ook wel 'vuilniszakkendag': alle incidenten uit de voorgaande periode en al het oud zeer wordt boven tafel gehaald en besproken.

*Agenda tijdens ontwikkelingstraject gedragsregels en waarden:*

### **voorstellen centrale projectgroep bespreken en checken**

Het waarden- en normentraject dient om te komen tot een gedragscode en gedragsregels. Het wordt pas ingezet nadat kleurenconsensus is bereikt in het werkoverleg van de risicoafdeling.

De werkoverleggen staan nu in het teken van:

- gedragsregels en handhavingsprotocollen opstellen;
- periodiek de resultaten van de centrale projectgroep bespreken, om tot consensus te komen.

Reserveer hier elke vergadering de nodige tijd voor (gemiddeld circa een uur).

*Agenda na implementatie waarden- en normentraject:*

### **structurele en systematische evaluatie**

Na circa vijf maanden, wanneer de gedragscode, -regels en protocollen zijn vastgelegd, kan de invoering beginnen. Daarna zijn vaste agendapunten in elke vergadering:

- de evaluatie van het waarden- en normentraject;
- reguliere/lopende zaken van het plan Veiligezorg®.

### **Reguliere agendapunten Veiligezorg® voor het werkoverleg**

- Kort verslag lopende zaken Veiligezorg®.
- Terugkoppeling op incidenten die in de vorige vergadering gemeld zijn: huidige status en follow-up.
- Terugkoppeling over afspraken die vorige keer gemaakt zijn: in hoeverre zijn de afspraken daadwerkelijk nagekomen? Zo niet, waarom niet? Voorbeeld van zo'n afspraak: voortaan worden bepaalde klanten behandeld in een andere behandelkamer.
- Melding nieuwe incidenten: Wat is er (feitelijk) gebeurd? Hoe hebben de betrokkenen gereageerd?
- Deze incidenten bespreken: Wat heeft dit met de betrokken medewerkers gedaan? Welke begeleiding en opvang waren er? In hoeverre hebben de medewerkers behoefte aan aanvullende opvang?
- Hoe zouden deze incidenten voorkomen kunnen worden? Bespreek (mogelijke) oorzaken en te treffen maatregelen.

- Gemaakte afspraken over opvang en verbeteren van de handhaving en/of preventie samenvatten en vastleggen. Wat kunnen we hieruit leren en vervolgens verbeteren?

Gemiddeld kost het bespreken van de agendapunten Veiligheidszorg® 15 tot 30 minuten per werkoverleg. Vraag de projectleider hier als ‘coach’ bij aanwezig te zijn.

Communiceer de gemaakte afspraken vervolgens goed naar diegenen die niet bij de vergadering aanwezig waren. Vraag hen ook of zij onlangs nog incidenten hebben meegemaakt en of er behoefte is aan aanvullende opvang. Eventueel gemelde incidenten worden alsnog besproken op een volgende vergadering.

Download de [handreiking gedragscodes en gedragsregels](#) >

Download [Teamgerichte Analyse van Agressie-incidenten \(TAVA\)](#) >