

## Veelgestelde vragen

### 1. Waarom is de VeiligPlus-aanpak ontwikkeld?

Alle professionals en cliënten in de gehandicaptenzorg moeten zich veilig voelen en zichzelf kunnen zijn. Dat is het doel van de VeiligPlus-aanpak. Want veiligheid en je veilig voelen zijn bepalende factoren voor de kwaliteit van leven én de kwaliteit van werken in de gehandicaptenzorg.

Hoe kun je zo goed mogelijk voor je cliënt zorgen en tegelijk je eigen veiligheid bewaken? Dat is een dilemma waar veel zorgprofessionals mee te maken hebben. Angst voor intimidatie en agressie vreet daarbij aan je vitaliteit, nog meer dan de intimidatie en agressie zelf. Die angst kan leiden tot psychosociale klachten, ziekteverzuim of juist presenteïsme (aanwezig zijn terwijl je ziek bent). Door te praten over de dilemma's en de gevoelens van onveiligheid kun je veel klachten voorkomen of wegnemen.

Daarom willen werkgevers en werknemers in de gehandicaptenzorg stimuleren dat in iedere organisatie een vanzelfsprekende manier van denken en werken ontstaat waarbinnen alle medewerkers vanuit hun vakmanschap open en eerlijk over veilig werken kunnen spreken. Een dialoog tussen medewerkers onderling, maar ook tussen top en medewerkers.

### 2. Voor wie is de VeiligPlus-aanpak ontwikkeld?

De VeiligPlus-aanpak is bedoeld voor alle organisaties die het thema 'veiligheid op de werkvloer' een extra impuls willen geven. Van organisaties die zelf al actief bezig zijn met het thema veiligheid tot instellingen die nog aan het begin staan van een eigen veiligheidsbeleid.

### 3. Wie heeft de VeiligPlus-aanpak ontwikkeld?

De VeiligPlus-aanpak is een initiatief van Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg (StAG), een samenwerkingsverband van werkgeversorganisatie VGN en werknemersorganisatie CNV Zorg & Welzijn, FBZ, FNV Zorg & Welzijn en NU'91. De VeiligPlus-aanpak wordt inhoudelijk ondersteund door Stichting IZZ. De VeiligPlus-aanpak is het resultaat van wetenschappelijk onderzoek van Stichting IZZ in samenwerking met de Erasmus Universiteit en is inmiddels al in verschillende gehandicaptenzorginstanties uitgevoerd.

### 4. Wat is de VeiligPlus-aanpak in het kort?

De VeiligPlus-aanpak is een methodiek voor het voeren van een veilige dialoog en het creëren van een veilig organisatieklimaat. Het sluit goed aan op projecten die al bestaan in zorgorganisaties en bij de kennis over agressie en geweld. De bestaande projecten en kennis vormen de basis voor de

VeiligPlus-aanpak. Door eerst een inventarisatie te maken van bestaande initiatieven in de organisatie, zijn ervaringen en goede voorbeelden hieruit mee te nemen. De aanpak is ook te gebruiken voor thema's als fysieke en mentale gezondheid, vitaliteit, werk-privé balans.

De methodiek is een beproefd middel waarmee alle medewerkers in een organisatie met elkaar in dialoog gaan. De VeiligPlus-aanpak bestaat uit vier stappen, waarbij in Stap 3 de echte dialoog op de werkvloer op gang wordt gebracht en gehouden.

## 5. Wat zijn de vier stappen van de VeiligPlus-aanpak?

### Stap 1: Inspireren

Eindresultaat van deze stap is dat bestuur en management overtuigd zijn van het belang van een continue dialoog over veiligheid en oplossingsmechanismen. Ze spreken hun commitment hiervoor uit en investeren tijd en energie in de VeiligPlus-aanpak. Er is een duidelijk overzicht van wat er al aan mogelijke oplossingen is binnen de eigen organisatie. Een Bezieler is aangewezen en een Projectteam geïnstalleerd.

### Stap 2: Organiseren

Medewerkers (Doeners) zijn uitgenodigd om mee te denken en mee te doen in het verbeteren van veiligheid. Zowel management als medewerkers zijn doordrongen van de noodzaak van continue dialoog en willen ermee aan de slag. Aanjagers zijn aangewezen en er is georganiseerd hoe en gepland wanneer de dialoog gevoerd gaat worden.

Kortom, stap 2 is de voorbereiding op de echte dialoog in stap 3.

### Stap 3: Realiseren

In de organisatie is bekend hoe veiligheid wordt ervaren door de medewerkers en wat de dilemma's zijn. De dialoog over veiligheid is in gang gezet en wordt open, respectvol en eerlijk gevoerd. De medewerkers nemen zelf vanuit hun vakmanschap verantwoordelijkheid voor het verbeteren van de veiligheid. Ook is de dialoog tussen bestuurder en werkvloer tot stand gekomen. De Bezieler weet wat er leeft op de werkvloer, welke dilemma's er spelen. De medewerkers, de Doeners, voelen zich gesteund door de Bezieler.

Deze stap bestaat uit drie cycli met de volgende activiteiten: Teamcoachingssessies voor *Aanjagers*, Veiligheidspeiling onder *Doeners*, Veiligheidsdialoog tijdens teamoverleg en Veiligheidsronde met de *Bezieler*. Iedere ronde duurt ongeveer 8 weken.

### Stap 4: Blijven leren

Eindresultaat van deze fase is dat de dialoog een normaal onderdeel van het werk is geworden, dilemma's worden besproken en successen worden gevierd. Er wordt geregeld geëvalueerd. De VeiligPlus-aanpak is verweven in de dagelijkse praktijk.

## 6. Wie uit mijn organisatie is betrokken bij de implementatie van de VeiligPlus-aanpak?

De VeiligPlus-aanpak werkt alleen als iedereen samenwerkt en de belangrijkste personen in de aanpak in elke stap betrokken zijn. Iedereen heeft dan ook een rol bij iedere stap. We geven de rollen een naam omdat een rol uit verschillende functies en meerdere personen kan bestaan.

### **Rol 1: de Doener(s)**

Dit zijn de zorgprofessionals op de werkvloer, de mensen die direct met cliënten in aanraking komen. De VeiligPlus-aanpak kan organisatiebreed worden ingezet, voor alle medewerkers van de werkvloer, maar ook bijvoorbeeld eerst op één afdeling of locatie. Dan zijn de Doeners de medewerkers van die afdeling of locatie.

### **Rol 2: de Ondersteuner(s)**

Dit zijn medewerkers die niet direct met cliënten werken maar wel (mede)verantwoordelijk zijn voor de veiligheid van medewerkers en betrokken zijn bij het veiligheidsbeleid. Veelal zijn dit staffuncties zoals HR-medewerkers, arbocoördinatoren of personen met soortgelijke functies. Zij werken nauw samen met de projectleider (zie rol 4).

### **Rol 3: de Aanjager(s)**

Dit zijn medewerkers die heel dicht bij de werkvloer staan. Bijvoorbeeld iemand uit het team zelf die deze aanjagende rol wil en kan vervullen, zoals een teamleider, coach, aandachtsvelder of ergocoach.

### **Rol 4: het Projectteam**

Dit is een team dat speciaal voor de VeiligPlus-aanpak wordt samengesteld. Het team bestaat bijvoorbeeld uit de projectleider, een personeelsfunctionaris, een leidinggevende, twee Aanjagers, twee of drie Doeners en een medewerker communicatie. Dit team organiseert afdelingoverstijgende zaken die nodig zijn voor de VeiligPlus-aanpak, zoals de kick-offbijeenkomst. Daarnaast verzamelen ze de ervaringen van de Aanjagers en de Bezieler, communiceren ze hierover in de organisatie en stellen ze in overleg met de Bezieler de aanpak waar nodig bij. De projectleider is spin in het web bij de uitvoering van het project, en intern en extern het aanspreekpunt.

### **Rol 5: de Bezieler**

Dit is iemand (één persoon) in de top van de organisatie die het gezicht van de VeiligPlus-aanpak is. Bij voorkeur is dit een bestuurder, maar het zou eventueel ook een zorgdirecteur of locatiehoofd kunnen zijn. Belangrijk is dat deze persoon de top vertegenwoordigt, in woord en daad de VeiligPlus-aanpak uitdraagt, volledige steun van het topmanagement heeft en volledig mandaat heeft om besluiten te nemen. De belangrijkste rol van de Bezieler is om

onvoorwaardelijke, zichtbare steun in woord en daad te bieden aan de hele organisatie bij de VeiligPlus-aanpak.

## **7. Wat is de impact van de implementatie van de VeiligPlus-aanpak op mijn organisatie, in termen van tijd en capaciteit?**

In de bijlage 'Doorlooptijd VeiligPlus-aanpak' wordt per stap een indicatie gegeven van de hoeveel tijd per stap en per betrokken medewerkers. De bijlage vindt u op [www.veiligplusaanpak.nl](http://www.veiligplusaanpak.nl)

## **8. Wat zijn de succesfactoren?**

Het bestuur onderschrijft en ondersteunt met energie en daadkracht het belang van deze aanpak en laat dit onder andere zien tijdens de kick-offbijeenkomst.

- Het bestuur onderschrijft en ondersteunt met energie en daadkracht het belang van deze aanpak en laat dit onder andere zien tijdens de kick-offbijeenkomst.
- De staf (HR-medewerkers, arbocoördinatoren) kent de organisatie van binnen en van buiten en krijg de teams in beweging.
- De activiteiten worden goed voorbereid en vooraf gestructureerd gepland door Ondersteuner(s) en een sterke projectleider.
- Gemotiveerde Aanjagers, die op proces kunnen sturen.
- De aanwezige kennis en bestaande projecten op het gebied van veilig werken worden gecombineerd met de VeiligPlus-aanpak.
- De medewerkers op de werkvloer werken oplossingsgericht en staan ervoor open om een veilige dialoog te voeren.
- Fouten maken mag.

Wat verder van groot belang is bij de VeiligPlus-aanpak is de communicatie over het project. Belangrijk is dat dit van begin af aan gebeurt. Dat draagt bij aan het draagvlak. Daarom is een medewerker communicatie van begin af aan bij het Projectteam betrokken. Hij of zij kan bestaande communicatiemiddelen inzetten of een nieuw communicatiemiddel ontwikkelen om te berichten over het verloop van de aanpak. Dit moet gebeuren in heldere en duidelijke taal. Bij voorkeur is de communicatie interactief – het gaat tenslotte om het op gang brengen van de dialoog.

## **9. Na het doorlopen van de vier stappen, welk resultaat kan ik dan verwachten?**

De VeiligPlus-aanpak leidt tot een betrokken bestuur en krachtige, zelfredzame zorgprofessionals die zich gesteund weten. Zij leveren de best mogelijke zorg voor hun cliënten door ook hun eigen veiligheid te bewaken. Ieder gevoel van onveiligheid wordt besproken en concrete oplossingen worden ingezet voor structurele veiligheidsissues.

### **10. Zijn er kosten verbonden aan deelname?**

Nee. Als deelnemende organisatie kun je tijdelijk kosteloze begeleiding krijgen om de VeiligPlus-aanpak in jouw organisatie tot een succes te maken. Je kunt de aanpak geheel op maat inzetten zodat deze optimaal aansluit bij de organisatie. Een externe deskundige helpt je met kennis en tools, en begeleidt jou en je collega's. Bovendien kun je in het begeleide traject gratis gebruikmaken van een innovatieve webapplicatie voor een online dialoog over veiligheid. De tijd die de medewerkers gebruiken voor het uitvoeren van deze aanpak zijn voor kosten van de organisatie.

### **11. Tot wanneer geldt het aanbod van de kosteloze begeleiding?**

Het aanbod voor een traject met kosteloze begeleiding geldt nog voor 2018. Je kunt in 2018 uiteraard ook zelfstandig aan de slag, aan de hand van de ondersteunende materialen op de website [www.veiligplusaanpak.nl](http://www.veiligplusaanpak.nl).

### **12. Bij wie kan ik me aanmelden voor de kosteloze begeleiding?**

Wil je meer informatie over de kosteloze begeleiding of wil je het direct aanvragen? Stuur dan een mail met je contactgegevens naar Michiel Hietkamp, [info@veiligplusaanpak.nl](mailto:info@veiligplusaanpak.nl). Dan wordt er zo snel mogelijk contact met je opgenomen.

### **13. Kan ik ook zelfstandig met de VeiligPlus-aanpak aan de slag?**

Jazeker! De aanpak is zo gemaakt dat je er zelf mee kunt werken. Op de website [www.veiligplusaanpak.nl](http://www.veiligplusaanpak.nl) vind je ondersteunende materialen die je bij de implementatie van de aanpak kunnen helpen. Te beginnen bij een handleiding die je stap voor stap door het proces leidt.

### **14. Kan ik de ervaringen van andere deelnemende organisaties ergens volgen?**

Ja, dat kan. Via de website [www.veiligplusaanpak.nl](http://www.veiligplusaanpak.nl) en ook via de nieuwsbrief. Daar kun je regelmatig nieuwe verhalen lezen of filmpjes bekijken over de vorderingen en ervaringen van andere deelnemers.

### **15. Hoe meld ik me aan voor de nieuwsbrief?**

Dat kan via het formulier op de website: <http://www.veiligplusaanpak.nl/nieuws/nieuwsbrief/>

### **16. Mag ik de artikelen en filmpjes op de website en nieuwsbrief ook gebruiken om de aanpak in mijn eigen organisatie onder de aandacht te houden?**

Graag zelfs! Samen maken we alle gevoel van onveiligheid bespreekbaar.

**17. Waar kan ik terecht voor meer informatie over de VeiligPlus-aanpak?**

Wil je meer informatie over de kosteloze begeleiding of wil je het direct aanvragen? Stuur dan een mail met je contactgegevens naar Michiel Hietkamp, [info@veiligplusaanpak.nl](mailto:info@veiligplusaanpak.nl). Dan wordt er zo snel mogelijk contact met je opgenomen.