

Handelingskader Veiligheid en Weerbaarheid bij potentiële veiligheidsdreigingen of geweld

Voor de partners die samenwerken op het snijvlak van veiligheid en zorg in de stad Utrecht

14 oktober 2025

Versie 1.0

Definitief

Colofon

Uitgave

info@utrecht.nl

In opdracht van

Veiligheid en Zorg
Openbare Orde en Veiligheid

Internet

www.utrecht.nl

Rapportage

Carola Achterhuis en Bo van Grinsven

INHOUD

Inleiding	5
1. Wat kan je doen ter voorkoming van mogelijke veiligheidsincidenten?	7
2. Welke stappen zet je bij een veiligheidsincident?	9
2.1. Contactpersonen	9
2.2. Contact met ketenpartners na een incident	10
3. Welk gedrag kan je ombuigen om veiligheidsincidenten te voorkomen?	11
4. Tijdens en na een incident	13
4.1. Afhandeling en nazorg	13
4.2. Melden en registreren incident	13
4.3. Opvang en nazorg slachtoffer	14
4.4. Dadergerichte aanpak	14
4.5. Aangifte doen onder naam	15
4.6. Evaluatie en actualisatie	15
5. Algemene tips en adviezen	16
6. Waar kan ik terecht met (buijkpijn)vragen over risicovolle casuïstiek?	19
6.1. Situatie of casus toetsen?	20
7. Aanbevelingen voor na de netwerkbijeenkomst oktober 2025	23
8. Infographic Veiligheid en Weerbaarheid	24
Bijlage 1: Voorbeelden uit de praktijk	25

Inleiding

Na een reeks van recente incidenten in de stad Utrecht waarbij professionals betrokken zijn geweest - waaronder een steekpartij- heeft op 3 februari 2025 de netwerkbijeenkomst Veiligheid en Zorg stad Utrecht plaatsgevonden. Hier is door de partners de wens uitgesproken voor een gezamenlijk gedragen Handelingskader gericht op hoe met elkaar samen te werken bij incidenten waar sprake is van potentiële veiligheidsdreigingen en geweld. In het Directeurenoverleg Veiligheid en Zorg en in samenwerking met het Zorg- en Veiligheidshuis Regio Utrecht is dit verzoek bekrachtigd. De gemeente Utrecht nam de coördinerende rol op zich voor de realisatie van het handelingskader.

Dit handelingskader is bedoeld om professionals die werkzaam zijn op het snijvlak van Veiligheid en Zorg in de stad Utrecht, handvatten te bieden voor (het voorkomen van) situaties waarbij de veiligheid van de desbetreffende professional, (directe) collega's, ketenpartners of andere aanwezigen in het gedrang kunnen komen. In dit document worden generieke (preventieve) veiligheidsmaatregelen beschreven die elke organisatie zelf kan toepassen, analoog aan de Richtlijn voor handelen voor scholen en kinderopvang bij (mogelijk) dreigende situaties met grote impact (april 2024).

In een groeiende stad met ruim 375.000 inwoners wonen veel diverse mensen door elkaar heen. Velen van hen draaien goed mee in onze stad, maar we hebben in onze aanpakken en programma's ook te maken met mensen die voor ernstige overlast zorgen of die zich inlaten met criminaliteit. Deze mensen kunnen voor grote veiligheidsrisico's zorgen voor de mensen om hen heen; andere bewoners, ondernemers, professionals en/of bestuurders. Voor deze mensen willen we met elkaar gedeelde afspraken hebben. Zodat de professionals, die werken met personen met een verhoogd risico, zich ook bewust zijn van de mogelijke veiligheidsrisico's en daar weerbaar voor zijn. Dit kan gaan om personen uit alle verschillende doelgroepen waarmee wij werken, zoals jeugdigen, personen met onbegrepen gedrag of criminele en overlastgevend vreemdelingen, maar ook de doelgroepen die in de aanpak ondermijning voorkomen.

Veiligheid en weerbaarheid gaat over het vermogen om risico's te beperken of te beheersen en om te herstellen van eventuele incidenten. Een bewuste houding, bewust gedrag en bewuste keuzes in zowel het werk als de afspraken binnen en tussen de verschillende organisaties waarmee wordt samengewerkt dragen bij aan de veiligheid en de weerbaarheid van alle professionals die samenwerken op het snijvlak van veiligheid en zorg. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid: om zo veilig mogelijk te werken moeten we in situaties die daarom vragen allemaal een stap naar voren doen en voor elkaar zorgen. Dit handelingskader is daarvoor een eerste opbrengst en een vertrekpunt.

Er gaat heel veel goed in ons werk en tegelijkertijd moeten we bewustwording blijven creëren om in het belang van onze medewerkers de veiligheid te vergroten en dit handelingskader heeft als doel om daaraan bij te dragen. Hiervoor is het onder andere belangrijk om te weten met welke risicovolle situaties we te maken kunnen krijgen. Te denken valt aan bedreiging en het toepassen van geweld. Maar ook andere vormen, zoals intimidatie, afpersing of doxing zijn risico's waar we alert op moeten zijn. Dit geldt

overigens niet alleen voor de stad Utrecht, ook landelijk zien we dit gebeuren, waardoor er vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken ook veel aandacht is voor een 'Weerbaar Bestuur'.¹

Voor de samenwerking met alle partners in de stad is dit gezamenlijke handelingskader opgesteld, met als basis de integrale documentatie die betrekking heeft op de 'Veilige Publieke Taak' en 'Veilige Publieke Dienstverlening'. Het geeft weer welke generieke (preventieve) veiligheidsmaatregelen elke organisatie zelf kan toepassen. Deze maatregelen zijn onder andere opgehaald door middel van gesprekken die zijn gevoerd met de verschillende partners. En hoewel elke organisatie zijn eigen veiligheidsrichtlijnen en protocollen heeft, is er gezien de intensieve samenwerking met en tussen alle partijen behoefte aan generieke richtlijnen die aanvullend zijn op de bestaande protocollen bij iedere organisatie. Deze richtlijnen zijn dan ook opgehaald bij de verschillende organisaties en zijn vertaald naar een generieke veiligheidsrichtlijn: het handelingskader "Veiligheid en Weerbaarheid bij potentiële veiligheidsdreigingen of geweld".

¹ [Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | Netwerk Weerbaar Bestuur](#)

1 Wat kan je doen ter voorkoming van mogelijke veiligheidsincidenten?

Veilig werken doe je niet alleen door in het moment met elkaar risico's in te schatten, af te wegen en een aanpak te hanteren. Juist ook door hier op verschillende momenten mee bezig te zijn, kun je onveilige situaties voorkomen en de weerbaarheid vergroten. Hieronder staat een overzicht van de belangrijkste zaken die elke organisatie als basis op orde zou moeten hebben. In bijlage 1 staat de uitwerking van onderstaande punten uitgebreider toegelicht. Hier is terug te lezen waarom deze punten zo belangrijk zijn en staan verschillende anekdotische voorbeelden beschreven over hoe dit geregeld is bij verschillende partners in de stad.

- ✓ **Norm stellen.** Het vaststellen van een organisatienorm bij normoverschrijdend gedrag en/of agressie en geweld bevordert eenduidigheid en verkleint het risico op escalatie (de een laat meer toe, waar de andere mogelijk last van heeft).
- ✓ **Veiligheidsprotocollen- en afspraken.** Uitgangspunt voor veilig en weerbaar werken zijn de eigen veiligheidsprotocollen en -afspraken van elke organisatie en locatie. Deze kunnen per locatie verschillen, afhankelijk van bewoners of bezoekers. Daarom zijn de interne veiligheidsafspraken altijd leidend.
- ✓ **Communicatie en voorlichting over veiligheid.** Organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de vindbaarheid en bekendheid van veiligheidsprotocollen en -afspraken. Nieuwe medewerkers moeten hierin worden geïnformeerd, en voor bestaande collega's is herhaling (vast agendapunt) belangrijk om het thema zichtbaar en bespreekbaar te houden. Zo wordt het belang van het thema onderstreept en wordt het gesprek hierover bevorderd.
- ✓ **Screening van nieuwe (en bestaande) medewerkers.** Screenen van medewerkers onder andere door het aanleveren van een VOG(-P) is een vast onderdeel van het aannamebeleid. Ook het controleren van referenties van nieuwe medewerkers is een laagdrempelige manier om een goed beeld te krijgen van nieuwe medewerkers. Omdat het aanleveren van een VOG(-P) een momentopname is, is het implementeren van een periodiek screeningsbeleid, zoals al het geval is voor SKJ-geregistreerde medewerkers, een goede manier om zicht te houden op het personeelsbestand. Denk hierbij ook aan controle op echtheid van diploma's.
- ✓ **Screening vrijwilligers.** In sommige branches kan het lastig zijn om voldoende vrijwilligers te werven. Toch is kwaliteit, ook van vrijwilligers, cruciaal om goede zorg en diensten te leveren. Screenen van vrijwilligers die vaker komen helpen, verdient dan ook de aandacht.
- ✓ **Training en opleiding.** Het regelmatig oefenen en trainen van verschillende vaardigheden en competenties die horen bij veilig werken is cruciaal. Denk hierbij onder andere aan de-escalierend handelen, omgaan met agressie en geweld of conflicthantering. Herhaling is hierbij zeer belangrijk, dit zorgt voor herkenning en toepassing. Daarnaast is intervisie en het bespreken van casuïstiek belangrijk voor het evalueren en leren van (bijna)incidenten.
- ✓ **Deurbeleid.** Huisregels zorgen ervoor dat alle bezoekers van de locatie weten welke afspraken er gelden op die locatie. Daarbij is het makkelijker, door het aanwezig zijn van de huisregels, om mensen hierop te wijzen. Dit staat verder los van het type locatie; op sommige locaties wonen vaste bewoners, terwijl andere locaties een inloopfunctie hebben.
- ✓ **Registratie.** Type locatie kan invloed hebben op de manier waarop bezoekers geregistreerd

worden. Op locaties waar vaste bewoners wonen, zal de registratie van bezoekers tot grotere praktische bezwaren kunnen leiden. Op locaties waar veel mensen in- en uitlopen, is het belangrijk om goed zicht te hebben op wie deze mensen zijn. Het registreren en bij voorkeur ook identificeren van bezoekers verdient de voorkeur.

- ✓ **Sociale media.** Creëer bewustwording over de vindbaarheid van persoonlijke gegevens van medewerkers en maak duidelijke afspraken over wat wenselijk is. Houdt werk en privé gescheiden.

2 Welke stappen zet je bij een veiligheidsincident?

Elke situatie is anders en niet elke veiligheidssituatie vraagt om eenzelfde verloop. Toch is er op hoofdlijnen een aantal stappen te doorlopen die bij verschillende situaties horen.

2.1 Contactpersonen

Na een veiligheidsincident of dreiging is het belangrijk dat er melding wordt gemaakt van deze situatie. Binnen de organisatie dient in ieder geval de directe leidinggevende te worden geïnformeerd. Verder is het belangrijk dat de veiligheidsfunctionaris binnen de organisatie wordt geïnformeerd. Ook is het belangrijk om de politie te informeren. Zij kunnen meer informatie vertrekken ten aanzien van het doen van aangifte als sprake is van een strafbaar feit. Als blijkt dat aangifte doen niet mogelijk is, kan er een melding gedaan worden, waardoor evt. afhankelijk van het type en de aard van het veiligheidsincident dossieropbouw plaats kan vinden.

Contactpersonen eigen organisatie en politie:

→ Contactpersoon veiligheidsfunctionaris eigen organisatie tijdens/na incident:
Naam/telefoonnummer:.....
.....

→ Niet acute situaties, wel politie: Bel 0900-8844 of neem contact op met de wijkagent
Naam
Wijkagent:.....
.....
Telefoonnummer
wijkagent:.....

→ Contact met politie voor hulp bij aangifte doen onder VPT:
bestuurszaken.stad-utrecht@politie.nl

→ Acute veiligheidsdreiging: politie, Bel 112

Contactgegevens opvang-/nazorgteam:
.....

2.2 Contact met ketenpartners na een incident

Omdat we als ketenpartners vaak samenwerken en soms te maken hebben met dezelfde cliënten, is het belangrijk dat ketenpartners die betrokkenheid hebben bij de cliënt waarmee een veiligheidsincident heeft plaatsgevonden te informeren. Hiermee verkleinen we mogelijke veiligheidsrisico's bij onze collega's in de stad. Eén actie die altijd genomen dient te worden na een incident is dan ook het informeren van de ketenpartners met een direct belang. Gegevensdeling is hierbij altijd een onderwerp van gesprek, maar het uitgangspunt is dat "need-to-know" informatie-uitwisseling altijd mag wanneer er sprake is van een veiligheidsrisico. Daarbij hebben we in de stad met elkaar afgesproken dat we allemaal een stap naar voren doen als het de veiligheid van onze collega's betreft. De belangrijkste afspraak hierbij is:

“We delen informatie, tenzij...”

3 Welk gedrag kan je ombuigen om veiligheidsincidenten te voorkomen?

Bij een klein deel van de mensen die zorg nodig hebben, bestaat ook een veiligheidsrisico. Dit betekent dat medewerkers van ketenpartners die werken binnen het zorg- en veiligheidsdomein zich bewust moeten zijn van mogelijke veiligheidsrisico's en daar weerbaar voor moeten zijn. Veiligheid en weerbaarheid gaat over het vermogen om risico's te beperken of te beheersen en om te herstellen van eventuele incidenten. Een bewuste houding, bewust gedrag en bewuste keuzes in zowel werk als privé zijn hierin cruciaal. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid dus het is goed om met elkaar eenzelfde norm te hanteren ten aanzien van het voeren van gesprekken. Hierbij maken we onderscheid tussen emotioneel gedrag en agressief gedrag. Daarin kennen we verschillende vormen; ik-gedrag, jullie-gedrag en jij-gedrag. Zie hieronder.

Emotioneel gedrag

Ik - gedrag: De cliënt wil dat voor hem/haar een uitzondering geldt, smeekt, zeurt, vraagt om begrip en/of dreigt zichzelf iets aan te doen.

Jullie - gedrag: De cliënt bekritiseert het beleid van de organisatie of wet- en regelgeving.

Agressie/ geweld

Jij - gedrag: De cliënt richt zijn emotie of agressie op de medewerker als persoon in de vorm van discriminatie, kritiek, belediging, treiteren, schelden of bedreiging.

Fysiek geweld: De cliënt, intimideert of dreigt met fysiek geweld of past dit daadwerkelijk toe.

Handelen bij normoverschrijdend gedrag

We streven ernaar dat iedere medewerker op dezelfde manier reageert op normoverschrijdend gedrag. Dit werkt op de volgende wijze:

Handelen bij Ik- en jullie-gedrag

Het doel is het gedrag van de cliënt om te buigen. Dit door middel van de volgende stappen:

1. *Meeveren/meeleven*
2. *Toelichten*
3. *Afronden*

Handelen bij Jij -gedrag

Het doel is het gedrag direct te laten stoppen waarbij eigen veiligheid voorop staat. Dit door middel van de volgende stappen:

1. *Inschatting veiligheid* - Ervaar je de situatie als veilig, dan kun je verdergaan met stap 2. Ervaar je de situatie als onveilig, dan beëindig je het gesprek (stap 5).
2. *Gedrag benoemen*
3. *Voor de keuze stellen*
4. *Werkzaamheden voortzetten?*
 - A. Stopt het gedrag en schat je in dat je veilig verder kunt, dan kun je het gesprek voortzetten.
 - B. Stopt het gedrag niet en/of ervaar je de situatie als onveilig dan beëindig je het gesprek.

5. *Gesprek beëindigen*

Handelen bij (dreiging/intimidatie met) fysiek geweld

Het doel is het contact/gesprek met de cliënt te beëindigen waarbij eigen veiligheid voorop staat. Dit doe je door middel van de volgende stappen:

1. *Gedrag benoemen*
2. *Norm/grens benoemen*
3. *Gesprek beëindigen*

4 Tijdens en na een incident

Ondanks alle inspanningen zijn incidenten niet altijd te voorkomen. Medewerkers en leidinggevenden horen daarom te beschikken over handvatten die nodig zijn om een (bijna-)incident goed te kunnen afhandelen. Zowel ten aanzien van het slachtoffer, als ten aanzien van de dader. Hierbij is het belangrijk om één lijn te trekken in wat wel en niet acceptabel is in de interactie met de burger/cliënt, ook tussen de verschillende organisaties in de stad. Wanneer is gedrag normoverschrijdend? Wanneer doen we melding? Wanneer doen we aangifte? Hoe zorgen we ervoor dat andere ketenpartners die met de betreffende cliënt/burger van doen hebben, op de hoogte zijn van het (bijna)incident?

Stappenplan afhandeling (bijna)incident

- Kan je het gesprek ombuigen? Geen melding/geen aangifte
- Stop je voortijdig het gesprek? Informeer je leidinggevende en meld/registreer het incident in jullie incidentenregister
- Geen aangifte? Maak wel een VPT-melding bij de politie (dossieropbouw)
- Dreigende situatie? Bel 112!!

(DREIGING MET) FYSIEK GEWELD = ALTIJD AANGIFTE DOEN!

4.1 Afhandeling en nazorg

Een goede afhandeling van een incident is belangrijk. Niet alleen voor de emotionele verwerking van het slachtoffer, maar ook voor de bescherming van andere collega's die ook te maken (kunnen) hebben of krijgen met de cliënt. We spreken daarom een aantal basisafspraken af wanneer het gaat om het melden en registreren van incidenten.

4.2 Melden en registreren incident

- Meld incidenten altijd bij je leidinggevende. Ook bijna-incidenten of wanneer een gesprek voortijdig is afgebroken dienen te worden gemeld. Daarvan kan samen een melding worden gemaakt in het incidentenregister en kan besloten worden of er een melding of aangifte gedaan moet worden bij de politie. Ook kunnen medewerker en leidinggevende met elkaar kijken naar eventueel te nemen (veiligheid-/ beschermings-) maatregelen.

- Veiligheidsincidenten, waarbij er sprake is agressie en geweld tegen een medewerker², worden altijd gemeld bij de politie, ook als geen aangifte hoeft te worden gedaan en hierbij moet worden vermeld dat het een VPT-melding betreft. Op deze manier kan de politie een dossier opbouwen. Indien hier moeilijkheden bij worden ondervonden, neem je contact op met de politie via bestuurszaken.stad-utrecht@politie.nl

4.3 Opvang en nazorg slachtoffer

Ieder incident wordt door de medewerker gemeld bij de leidinggevende. Zo wordt de medewerker ook direct door de leidinggevende opgevangen. Hierbij wordt altijd de vraag gesteld of de medewerker behoefte heeft aan nazorg. Deze vraag dient te worden gesteld kort na het incident, maar ook een paar dagen tot max. 2 weken later, omdat het kan zijn dat de medewerker wat verwerkingstijd nodig heeft gehad en daarna pas zelf kan beoordelen of er nog behoefte is aan nazorg). Ook wanneer de leidinggevende inschat dat het goed is voor de medewerker om specifieke nazorg te ontvangen, kan die zorg worden ingeschakeld. Over opvang en nazorg spreken we het volgende af:

- De leidinggevende is verantwoordelijk voor de eerste opvang van de medewerker;
- De leidinggevende regelt de praktische zaken direct na het incident;
- De leidinggevende probeert in te schatten of er collegiale en/of professionele nazorg nodig is voor de medewerker;
- Als een medewerker behoefte heeft aan nazorg dan wordt dit door de leidinggevende georganiseerd;
- Wanneer de medewerker aangeeft geen behoefte te hebben aan nazorg, maar het incident als zeer impactvol beoordeeld is door de leidinggevende, wordt alsnog nazorg aangeboden aan de medewerker in de vorm van een vrijblijvend gesprek.
- Indien intern een nazorgteam aanwezig is wordt dit team ingeschakeld door de leidinggevende. Een voorbeeld hiervan is het Bedrijf Opvang Team (BOT) of het team collegiale ondersteuning (TCO). Dit zijn hiervoor speciaal opgeleide collega's.
- Voor nazorg bestaan er ook externe organisaties zoals [D.O.E.N. Directe Opvang en Nazorg](#)

4.4 Dadergerichte aanpak

De afspraak is dat normoverschrijdend gedrag, agressie en geweld nooit onbeantwoord wordt gelaten. Er volgt altijd binnen 48 uur een reactie naar de dader waarbij eventuele sancties in verhouding staan tot het incident. Een reactie naar de dader kan op de volgende manieren:

- Geef een waarschuwing.
- Ga een incidentgesprek aan.
- Contactbeperkende maatregel: contact via een gemachtigde/ het niet meer op dezelfde manier helpen van iemand/ lokaalverbod.
- Stel de dader aansprakelijk voor eventueel gemaakte kosten en eis een schadevergoeding.

² Onder agressie en geweld wordt verstaan lichamelijke en verbale geweldplegingen, belaging, intimidatie, en bedreiging gepleegd in of door omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de publieke taak (al dan niet door middel van, of gepaard gaand met beschadiging van goederen).

- Doe aangifte indien er sprake is van strafbaar gedrag.
- Doe een melding bij de politie wanneer het incident nog onvoldoende blijkt voor een aangifte.

4.5 Aangifte doen onder naam

Voor veel mensen in het werkveld van veiligheid en zorg is het de wens om anoniem aangifte te kunnen doen. Dit is volgens ons rechtssysteem veelal niet mogelijk. Wel kan aangifte worden gedaan op naam van de medewerker en op domicilie van de werkgever. De medewerker wordt dan als getuige genoteerd en kan tijdens een zitting worden opgeroepen, het privéadres wordt niet genoemd. De wens voor een handleiding aangifte doen is door diverse organisaties uitgesproken.

Voor meer informatie en uitleg zie ook de website www.veiligepubliekdienstverlening.nl

4.6 Evaluatie en actualisatie

Vanuit de Gemeente Utrecht wordt elk jaar een bijeenkomst georganiseerd om de volgende zaken met elkaar te bespreken:

- Jaarlijkse toetsing en actualisatie van het handelingskader
- Input via incidentregistraties en feedback van partners
- Uitwisseling van ervaringen op het gebied van incidenten, interne afhandeling en aangifte doen, met als doel om van elkaar te leren.

5 Algemene tips en adviezen

Naast de verschillende maatregelen die organisaties kunnen nemen om de weerbaarheid ten aanzien van veiligheid te vergroten, zijn er ook nog een aantal algemene tips en adviezen die bruikbaar kunnen zijn voor alle medewerkers van de organisatie en die altijd bijdragen aan veiliger werken.

Algemene veiligheidstips

- Maak zorgen bespreekbaar, vertrouw op je onderbuikgevoel.
- Als je je zorgen maakt over je eigen veiligheid als gevolg van het werk, bespreek dit dan met je leidinggevende.
- Wees terughoudend met het delen van informatie over je werk. Denk goed na over de zaken die je wel deelt en of delen wel noodzakelijk is. Dit geldt met name voor het delen van informatie met mensen die op geen enkele wijze betrokkenheid hebben bij het werk.
- Bespreek de inhoud van deze handreiking met je collega's en je naasten, zodat ook zij zich bewust zijn van weerbaarheid en veiligheid.

Ook zijn er handelingen die je kunt doen om je persoonlijke gegevens zo goed mogelijk af te schermen. Het werken met een privacy filter op laptop en/of telefoon is aan te raden. Daarmee kunnen anderen niet meekijken op je laptop/telefoon en dus ook geen persoonlijke informatie van jou/anderen zien (mocht er iemand meekijken op je scherm). Denk verder bijvoorbeeld aan het afschermen van je huis in Google Streetview, of het afschermen van persoonsgegevens en het gebruik van social media. Zie daarvoor deze en de volgende twee pagina's.

Afschermen van je huis in google Street view

- Zoek je woning op via Google Streetview.
- Klik rechts op de knop of op de 3 puntjes en kies 'een probleem melden'
- Vul het formulier in dat verschijnt en geef aan dat je jouw huis, een gezicht of kenteken wil laten vervagen. Google neemt je aanvraag in behandeling en laat weten of deze wordt goedgekeurd.

Afschermen van persoonsgegevens

Het is belangrijk om je persoonsgegevens goed te beschermen tegen ongewenste toegang door derden. Hieronder vind je tips over hoe je je gegevens kunt afschermen bij verschillende instanties en organisaties, evenals nuttige websites die je verder kunnen helpen.

Afschermen gegevens in Basisregistratie Personen (BRP)

Schermt uw persoonsgegevens af in de BRP bij de gemeente waar je woont.

- De gegevens zijn dan niet meer eenvoudig op te vragen of in te zien door derden. De gegevens blijven wel opvraagbaar voor functionarissen die deze gegevens voor de uitvoer van hun (wettelijke) taak nodig hebben, zoals gemeente en politie.
- In de meeste gemeenten kan je via het digitale loket en met je DigiD online afscherming van je persoonsgegevens aanvragen. Het is niet nodig om dit verzoek tot geheimhouding te onderbouwen; het is een recht van iedere burger om zijn of haar gegevens te laten afschermen. Kijk op de website van de gemeente waar je woont, hoe je een verzoek kunt indienen.
- Als je gaat verhuizen, wordt de afscherming van persoonsgegevens automatisch doorgevoerd in de nieuwe gemeente. Het kan overigens geen kwaad om dit bij de inschrijving nog even te controleren.
- De gegevens van (minderjarige) kinderen worden automatisch mee afgeschermd. Een eventuele partner moet zelf een aparte aanvraag doen om zijn/haar gegevens te laten afschermen.

Bent je (onlangs) verhuisd? Het is aan te raden om ook bij de laatste woongemeente vóór het verzoek om geheimhouding van BRP-gegevens de afscherming van de verwijsggegevens aan te vragen. Deze gegevens zijn in de laatste woongemeente namelijk op te vragen.

Afschermen kenteken

De RDW geeft naam- en adresgegevens van particulieren niet zomaar door aan derden. Volgens de RDW is het in principe niet nodig om de kentekengegevens af te schermen, omdat de RDW altijd een brief stuurt aan de kentekenhouders met de vraag of de eigenaar van het voertuig toestemming geeft voor het verstrekken van persoonsgegevens door de RDW. In de brief staan de naam en adresgegevens van de aanvrager en de reden van opvraag.

Wilt u toch het opvragen van een kenteken door andere personen of organisaties laten blokkeren, dan kunt u zelf een e-mail sturen naar de RDW o.v.v. het kenteken, naam, adres en woonplaats. Verzoeken voor verstrekken van gegevens worden dan direct door de RDW afgewezen. Nadeel hiervan is dat je als houder van het kenteken geen bericht en/of verzoeken m.b.t. instemming verstrekking krijgt. Bij aanschaf van een ander voertuig hoeft u niet opnieuw een verzoek voor een blokkade in te dienen.

Social media

Een zekere mate van terughoudendheid is van essentieel belang zodra je je op social media begeeft. Denk hier bijvoorbeeld aan de volgende zaken:

- Doxing is het verzamelen of delen van persoonsgegevens, zoals een adres of telefoonnummer, om iemand te intimideren en dit is strafbaar. Let er dus ook goed op dat die gegevens niet zomaar online te vinden zijn. Denk hierbij ook aan een emailhandtekening
- Let op het onderscheid tussen jezelf als privépersoon en jezelf als professional in functie
- Gebruik daar waar mogelijk een pseudoniem in plaats van de eigen naam, of scherm daar waar mogelijk je naam af. Gebruik een onherkenbare profielfoto
- Vermeld zo min mogelijk privéinformatie op je social media-accounts (zoals woonplaats, opleiding, werk, relaties met familieleden)
- Let op met het plaatsen van foto's waaruit kan worden afgeleid waar je je bevindt, waar je woont of waar je werkt => Plaats geen foto's waarop een straatnaam, woning, werklocatie of de school van je kinderen te zien is
- Schakel de locatie uit in een foto voor je die plaatst
- Geef apps geen toegang tot je locatie. Denk hierbij in het bijzonder aan apps als Twitter en Instagram: daar wordt automatisch aangeboden je locatie aan je berichten toe te voegen
- Vermeld geen privé- of nevenactiviteiten op LinkedIn
- Controleer regelmatig je instellingen, updates kunnen ervoor zorgen dat instellingen worden gewijzigd
- Berichten kunnen onbedoeld snel en veelvuldig verspreid worden, houd daar rekening mee
- Verwijder oude accounts

Voor verdere uitleg over het instellen van je social media-accounts en andere tips over veilig social media-gebruik kan je terecht op: <https://www.mijnonlineidentiteit.nl>.

6 Waar kan ik terecht met (buikpijn)vragen over risicovolle casuïstiek?

Als organisatie kan er veel gedaan worden om de veiligheid van de professionals te waarborgen. Toch kunnen er zich situaties in de casuïstiek voordoen waarbij je potentieel dreigende situaties verwacht, iemand een hoog risico vormt voor zichzelf en/of de omgeving, of dat je de dreiging niet helemaal goed kan inschatten. Dat kan komen door informatie die je tot je hebt gekregen, of vanwege een onderbuikgevoel. Je twijfelt over wat te doen en of hier meer nodig is. Bijvoorbeeld een domeinoverstijgende ketenaanpak.

Als zo'n situatie zich voordoet is overleg en afstemming veelal wenselijk. Hiervoor zijn verschillende opties. Zo is er de mogelijkheid om de situatie te toetsen bij de politie; is de persoon en zijn/haar gedrag bekend? Wat te doen in deze situatie? Maar dit kan ook bij de projectleider veiligheid en weerbaarheid van de gemeente Utrecht; wij lopen hier of daar tegenaan, waar of bij wie moet ik zijn? Wat kunnen we doen? Of bij het door de gemeente gefaciliteerde Advies- en Triagepunt (ATP) waar gezamenlijk een afweging gemaakt kan worden in hoe verder te gaan, of bijvoorbeeld triage voor een domeinoverstijgende ketenaanpak nodig is. Deze afweging hoeft niet alleen te worden gemaakt, hierbij kan worden teruggevallen op een vast team van collega's uit het domein van veiligheid en zorg, denk hierbij aan de contactpersonen bij de politie, de coördinator veiligheid en weerbaarheid vanuit de gemeente Utrecht en collega's betrokken bij het Advies- en Triagepunt (ATP).

Vooraf of tijdens de afstemming kan blijken dat iemand in aanmerking komt voor triage voor een domeinoverstijgende ketenaanpak. Dit kan een lokale aanpak zijn of een aanpak in het Zorg en Veiligheidshuis Utrecht (ZVHRU). Aanmelding voor triage gaat via onderstaande digitale link. Voor specifieke afspraken over de georganiseerde casustafels in het lokale veld of het ZVHRU, zijn binnen die context samen met de manager ZVHRU specifieke afspraken gemaakt en uitgewerkt.

De komende periode wordt gezamenlijk met het ZVHRU en lokale partners uitgewerkt hoe risicotaxatie en risicomangement kunnen worden toegepast binnen de aanpakken van het ZVHRU en de lokale PGA. Hiermee kan gezamenlijk aan de bespreektafel ingeschat worden welke mate van risico bij de betreffende casuïstiek aanwezig is. Dit met als doel om, waar nodig, tijdig passende veiligheidsinterventies in te zetten op basis van de veiligheidsmatrix. In de veiligheidsmatrix op pagina 20 valt per organisatie terug te zien welke interventies/maatregelen ingezet zouden kunnen worden gelet op de mate van het veiligheidsrisico (oplopend van geen tot zeer hoog risico). Samen afstemmen blijft hierin de belangrijkste basis.

6.1 Situatie of casus toetsen? Neem contact op met één van onderstaande personen:

- ❖ Carola Achterhuis (projectleider veiligheid en weerbaarheid).
 -  ○ 0618703585
 -  ○ c.achterhuis@utrecht.nl
- ❖ Contact met politie: bestuurszaken.stad-utrecht@politie.nl
- ❖ Advies- en Triagepunt (ATP) voor overleg/afstemming: 030-2860484
- ❖ ATP aanmeldlink [PGAx: Digitaal loket - VANU](#) => Kies voor Utrecht

**MAATREGEEL
KEUZE-
INSTRUMENT
VEILIGHEID
PROFESSIONALS**

Op- en Afschalingplan:

Op- en Afschalingplan:

Op- en Afschalingplan:

Op- en Afschalingplan:

<p>Niveau / Fase 1 geen c.q. zeer beperkt risico e/o geen c.q. nauwelijks impact</p>	<p>Niveau / Fase 2 laag risico e/o weinig impact</p>	<p>Niveau / Fase 3 gemiddeld risico e/o gemiddelde impact</p>	<p>Niveau / Fase 4 hoog risico e/o grote impact</p>	<p>Niveau / Fase 5 zeer hoog risico e/o zeer grote impact</p>
<p>Politie Afspraak op locatie (AOI) / Afspraak op persoon (AOP) Object dan wel persoon opnemen in briefing / informatie gestuurd Politie (IGP) opdracht Contact wijkagent / inzet familiebeheerder Reguliere surveillance</p> <p>Beveiligingsadvies (verwijden naambordje / aanbrenge (deur)camera / afsluiten brievenbus / goed hang- en sluitwerk / sluitronde enz.)</p>	<p>Politie Afspraak op locatie (AOI) / Afspraak op persoon (AOP) Object dan wel persoon opnemen in briefing / informatie gestuurd Politie (IGP) opdracht Contact wijkagent / inzet familiebeheerder Reguliere surveillance</p> <p>Beveiligingsadvies (zie Fase 2) + beveiligingsmaatregelen (deur)camera + camera bij Particuliere Alarmcentrale (PAC) / afschermen ontwikkelingen / omhaken perceel)</p>	<p>Politie Afspraak op locatie (AOI) / Afspraak op persoon (AOP) Object dan wel persoon opnemen in briefing / informatie gestuurd Politie (IGP) opdracht Contact wijkagent / inzet familiebeheerder Dynamisch toezicht / extra surveillance Inzet Automatische kentekenplaatberkenning (ANPR) Inzet- en handlingsprotocol</p> <p>Beveiligingsadvies (zie Fase 3) + barrières in de wijk</p>	<p>Politie Afspraak op locatie (AOI) / Afspraak op persoon (AOP) Object dan wel persoon opnemen in briefing / informatie gestuurd Politie (IGP) opdracht Contact wijkagent / inzet familiebeheerder Dynamisch toezicht / extra surveillance Inzet Automatische kentekenplaatberkenning (ANPR) Inzet- en handlingsprotocol Opsporingsonderzoek Meerspan inzetten</p> <p>Beveiligingsadvies (zie Fase 4) + elders huwvsternstronngroom/noodnoodnopl afgrendelen object./ enz.) + douwvtechnisch aanpassing object</p>	<p>Politie Afspraak op locatie (AOI) / Afspraak op persoon (AOP) Object dan wel persoon opnemen in briefing / informatie gestuurd Politie (IGP) opdracht Contact wijkagent / inzet familiebeheerder Dynamisch toezicht / surveillance Inzet Automatische kentekenplaatberkenning (ANPR) Inzet- en handlingsprotocol Opsporingsonderzoek Meerspan inzetten Beveiligingsadvies (zie Fase 4) + elders huwvsternstronngroom/noodnoodnopl afgrendelen object./ enz.) + douwvtechnisch aanpassing object</p>
<p>OM Op persoon: veiligheidsbevestiging vergroten Organisatieniveau: Handelen conform regulier werkproces</p>	<p>OM Op persoon: voeren veiligheidsgesprek en treffen aanvullende maatregelen (woonhuis beveiliging). Organisatie: verscherpte aandacht bij OM-zittingen</p>	<p>OM Op persoon: voeren veiligheidsgesprek en treffen aanvullende maatregelen (woonhuis beveiliging). Organisatie: verscherpte aandacht bij OM-zittingen Cybersecuritycheck</p>	<p>OM Op persoon: Opname stabiel bewaken & beveiligen beveiligen Organisatie: zittingen enkel bij de rechtbank</p>	<p>OM Op persoon: Opname stabiel bewaken & beveiligen beveiligen Organisatie: zittingen enkel bij de rechtbank</p>
<p>Gemeente Utrecht Risiko-inventarisatie met partners: voorafgaand aan gesprek Gesprek in pand met aanwezige beveiliging Gesprek in beveiligde ruimte Gesprek met alleen Alarminroepen met op huisbezoek</p> <p>Mogelijkheid gebruik alleenmen mailadres Mogelijkheid: auto gebruiken Privacy scherm op laptop</p>	<p>Gemeente Utrecht Risiko-inventarisatie met partners: voorafgaand aan gesprek Gesprek in pand met aanwezige beveiliging Gesprek in beveiligde ruimte Gesprek met alleen Alarminroepen met op huisbezoek</p> <p>Mogelijkheid gebruik alleenmen mailadres Mogelijkheid: auto gebruiken Privacy scherm op laptop</p>	<p>Gemeente Utrecht Risiko-inventarisatie met partners: voorafgaand aan gesprek Gesprek in pand met aanwezige beveiliging Gesprek in beveiligde ruimte Gesprek met alleen Alarminroepen met op huisbezoek</p> <p>Mogelijkheid gebruik alleenmen mailadres Mogelijkheid: auto gebruiken Privacy scherm op laptop</p>	<p>Gemeente Utrecht Risiko-inventarisatie met partners: voorafgaand aan gesprek Gesprek in pand met aanwezige beveiliging Gesprek in beveiligde ruimte Gesprek met alleen Alarminroepen met op huisbezoek</p> <p>Mogelijkheid gebruik alleenmen mailadres Mogelijkheid: auto gebruiken Privacy scherm op laptop</p>	<p>Gemeente Utrecht Risiko-inventarisatie met partners: voorafgaand aan gesprek Gesprek in pand met aanwezige beveiliging Gesprek in beveiligde ruimte Gesprek met alleen Alarminroepen met op huisbezoek</p> <p>Mogelijkheid gebruik alleenmen mailadres Mogelijkheid: auto gebruiken Privacy scherm op laptop</p>
<p>Reclassering Nederland Reguliere inzet</p>	<p>Reclassering Nederland Reguliere inzet</p>	<p>Reclassering Nederland Reguliere inzet</p>	<p>Reclassering Nederland Reguliere inzet</p>	<p>Reclassering Nederland Reguliere inzet</p>
<p>Reclassering Nederland Gesprek op beveiligde spreelocatie Minimaal 2-persoonsbenadering Periodiek wisselen toezichthouder (optie) Maken geluidsoptnames (optie) Afgeschermd verifien; dienstvoort Alleen huisbezoek Vertrouf niet mogelijk</p>	<p>Reclassering Nederland Gesprek op beveiligde spreelocatie Minimaal 2-persoonsbenadering Periodiek wisselen toezichthouder (optie) Maken geluidsoptnames (optie) Afgeschermd verifien; dienstvoort Alleen huisbezoek Vertrouf niet mogelijk</p>	<p>Reclassering Nederland Gesprek op beveiligde spreelocatie Minimaal 2-persoonsbenadering Periodiek wisselen toezichthouder (optie) Maken geluidsoptnames (optie) Afgeschermd verifien; dienstvoort Alleen huisbezoek Vertrouf niet mogelijk</p>	<p>Reclassering Nederland Gesprek op beveiligde spreelocatie Minimaal 2-persoonsbenadering Periodiek wisselen toezichthouder (optie) Maken geluidsoptnames (optie) Afgeschermd verifien; dienstvoort Alleen huisbezoek Vertrouf niet mogelijk</p>	<p>Reclassering Nederland Gesprek op beveiligde spreelocatie Minimaal 2-persoonsbenadering Periodiek wisselen toezichthouder (optie) Maken geluidsoptnames (optie) Afgeschermd verifien; dienstvoort Alleen huisbezoek Vertrouf niet mogelijk</p> <p>Opvragen dreigingsanalyse Veiligheidsinformatie bij keten inwinnen Bewuste inzet comm. middelen (mail/telefoon) Inzet op controle en risicobeheersing. Te hoog risico => reclassering, werkt met cliënt (uitzonderlijk)</p>

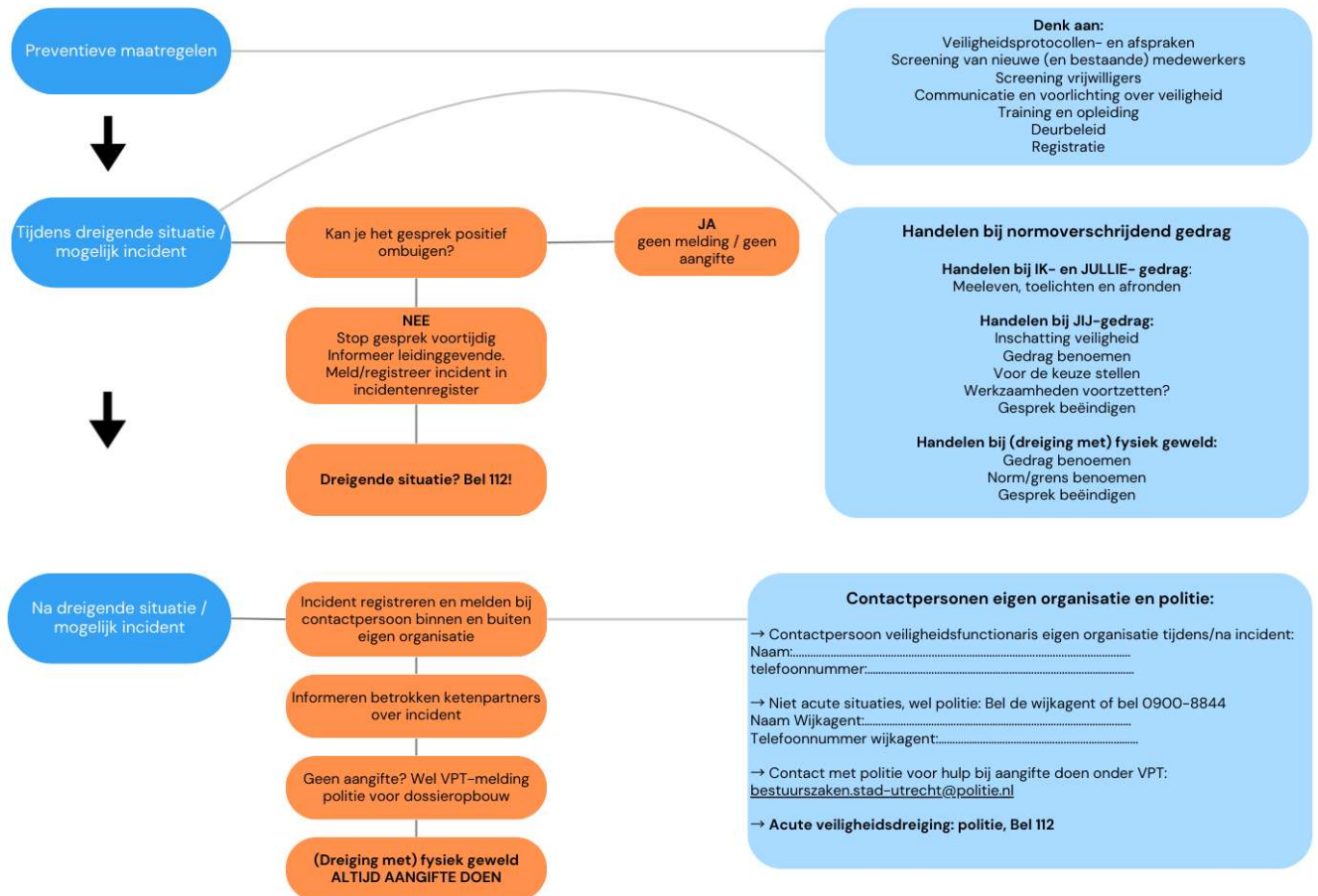
CONCEPT

		<p>Rudk</p> <p>Reguliere inzet Rudk, zoals: Voorinformatie betreffende de zaak goed doornemen Mogelijke risico's altijd in start MDO bespreken in agenda altijd adres noteren huisbezoek</p> <p>Tussenvoorziening</p> <p>Op locatie: Reguliere inzet beveiliging Signalen in team bespreken Deurbeleid woonvoorziening verscherpen Informeren in casering (Forensische zorg cliënten) Incidenten digitaal contact cliënten</p> <p>Ambulant werken: Signaleringsplan Cliëntgebonden risico's in plan FARE (Forensische Zorg cliënten) Woningcontrole</p>	<p>Rudk</p> <p>Politiemutaties opvragen - fatteren Overleg politie => wijk beeld casus? Zoek overleg met Veiligheidsadviseur voor => veiligheidsinschatting/risico inventarisatie. Overwegen samenwerking Hoog Risico Team (HRT). Zaak bij voorkuur in duo</p> <p>Tussenvoorziening</p> <p>Op locatie: Beveiliging bij oprang verscherpen Contact met keten (wijkagent, wijkveiligheid, etc) Intern opschalen naar manager Extra rondes lopen bij woonvoorziening Incidenten (confereren, timmerwerken, herstelgesprek) Afpraak op lokale AOP / Afpraak op persoon AOP</p> <p>Ambulant werken: Checklist veilig huisbezoek gebruiken Aan- en afmelden bij collega Bij onverwachte bezoekers hen vragen te vertrekken of zelf weggaan Alert op waar je bent - vluchtroute Extra MDO</p>	<p>Rudk</p> <p>Politiemutaties opvragen + fatteren Overleg politie => wijk beeld casus? ALTIJD overleg landelijke veiligheidsadviseur Inzet door Hoog Risico Team - Anoniem en in duo Gesprekken op beveiligde locatie zoals politiebureau Zaak altijd in duo</p> <p>Tussenvoorziening</p> <p>Op locatie: 100% fouleren Opschalen beveiliging Overleg met keten (Pca, TROP, Levensloop aanpak, GGZ) Vooraanmelding politie, crisdienst, avond', nacht Weer opschalen naar districtmanager sancties (pandverbod/schorsing)</p> <p>Ambulant werken: Gesprekken online of kantoor met achterwacht en incidentenbegeleiding aanwezig Samen met politie naar woning vooraanmelding doen bij politie Client aanmelden voor UNO of PCA</p>	<p>Rudk</p> <p>Politiemutaties opvragen + fatteren Overleg politie => wijk beeld casus? ALTIJD overleg landelijke veiligheidsadviseur Inzet door Hoog Risico Team - Anoniem en in duo Gesprekken op beveiligde locatie zoals politiebureau</p> <p>Tussenvoorziening</p> <p>Opschalen naar politie Geen huisbezoeken Begelidingsovereenkomst en/of huurovereenkomst</p>
--	--	--	--	---	--

7 Aanbevelingen voor na de netwerkbijeenkomst okt. 2025

- **Periodieke VOG:** Het is aan te bevelen om in de komende aanbestedingen voor de contracten MO/BW op te nemen dat medewerkers, daar waar mogelijk, periodiek een VOG dienen aan te leveren. Mogelijk conform beleid welke ook bij de gemeente Utrecht is ingesteld.
- **Handelingskader aangifte VPT:** Het is aan te bevelen om een handelingskader aangifte VPT te realiseren. Een document dat handvatten en inzicht geeft t.a.v. het aangifte- en strafrechtelijke proces.

8 Infographic Veiligheid en weerbaarheid



Bijlage 1: Voorbeelden uit de praktijk

A) Screening (nieuwe) medewerkers

De samenleving is continue in ontwikkeling en vraagt op het gebied van risico's en veiligheid steeds meer van onze medewerkers. Waar we bij veel organisaties zien dat het screenen van medewerkers een standaard door middel van het aanleveren van een VOG-onderdeel is van het aannamebeleid, zijn er ook mogelijkheden om hier nog op door te ontwikkelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan diplomacontrole bij indiensttreding, of het periodiek aanleveren van een VOG in plaats van slechts bij indiensttreding. Daarnaast kan gekeken worden of een 'verscherpte screening' onderdeel kan zijn van het screenen van medewerkers, wat kan bestaan uit een vragenlijst en/of een gesprek om integriteitsrisico's uit te sluiten, een uitgebreide screening van het CV, de controle op echtheid van diploma's en de aanvraag van een VOG(-P). Het aanvragen van een VOG-P is voor [specifieke functies](#) in het veiligheidsdomein mogelijk.

Voorbeeld uit de praktijk:

Voor SKJ 3 geregistreerden geldt dat zij iedere 5 jaar bij de herregistratie een nieuwe VOG moeten aanleveren. Tevens worden momenteel de diploma's van de (toekomstige) SKJ geregistreerden op echtheid gecontroleerd.

B) Screening vrijwilligers

Naast de vaste medewerkers wordt bij veel organisaties gebruik gemaakt van vrijwilligers. Deze vrijwilligers doen van alles: maatjes, kookvrijwilligers, financieel vrijwilligers, chauffeurs, postmedewerkers, vrijwilligers voor de broodjes, koffie of gewoon een praatje of een spelletje. Afhankelijk van de taak en locatie wordt ook gekeken naar wie past als vrijwilliger. Een ervaringsdeskundige die zelf dakloos is geweest of iemand met passie voor koken die graag anderen aan een voedzame maaltijd helpt. Welke voorwaarden gesteld worden bij de start van een vrijwilliger loopt daardoor enorm uiteen.

Voorbeeld uit de praktijk:

Bij de Tussenvoorziening wordt gewerkt met vrijwilligers die zich minimaal een jaar willen inzetten voor een bepaalde vrijwilligers vacature. Een vrijwilliger solliciteert echt op de plek en bij aanname leveren zij een VOG aan en volgen zijn een aantal verplichte trainingen/e-learnings. In 2024 heeft de Tussenvoorziening "Het Gouden Paard" gewonnen, de Utrechtse vrijwilligers trofee.

Bij de Herstart wordt gewerkt met vrijwilligers die soms maar een dagdeel/dienst meedraaien. Vrijwilligers kunnen zich aanmelden voor het eenmalig meedraaien van een dienst om bijvoorbeeld koffie te schenken of een spelletje te spelen. Deze vrijwilligers leveren geen VOG aan voordat zij dit doen.

³ SKJ geregistreerd betekent dat een professional in de jeugdhulp is ingeschreven in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Dit register is een officiële erkenning van de vakbekwaamheid van de professional en wordt beheerd door Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Een SKJ-registratie is verplicht voor professionals die risicovolle en complexe handelingen verrichten in de jeugdhulp en jeugdbescherming.

Hierdoor lukt het de Herstart om voldoende vrijwilligers te vinden om alle functies te vervullen, maar dus niet door vrijwilligers die ook een VOG aanleveren.

C) Voorlichting, communicatie en training

Veilig werken is voor alle organisaties een van de basisbeginselen en staat dan ook met grote regelmaat op de agenda. De manier waarop dit op de agenda staat, kan verschillen per organisatie. Er zijn verschillende manieren om veilig werken in de organisatie in te bedden. Onder andere door trainingen, intervisie en communicatie.

(Interne) Communicatie

Voor het intern bespreken/communiceren van de veiligheidsrichtlijnen die intern gelden, geldt o.a.:

- Wijs (nieuwe) medewerkers periodiek op de informatie in en de vindbaarheid van de veiligheidsrichtlijnen. In de basis moet vooral duidelijk zijn bij iedere medewerker hoe te handelen bij normoverschrijdend gedrag en bij wie je moet zijn indien een incident gemeld moet worden.
- Bespreek de veiligheidsrichtlijnen regelmatig (minimaal jaarlijks) in het teamoverleg. Het is belangrijk om met elkaar aandacht te hebben voor het onderwerp veiligheid, wat de normstellingen zijn van de organisatie en wat de verdere afspraken zijn.
- Bespreek de registraties van incidenten, evenals de opvolging ervan. Medewerkers ervaren daardoor dat er iets gedaan wordt met de melding van een incident waardoor de meldingsbereidheid toe kan nemen en het gesprek hierover geopend is.
- De gesprekken met verschillende organisaties leren ook dat intervisiesessies met collega's onderling worden ervaren als een hele fijne en veilige manier om situaties (ook niet- of bijna-incidenten) te bespreken en van te leren. Dit kan ook plaatsvinden in de vorm van korte debriefmomenten aan het eind van een afspraak of dag. Ook korte briefingsmomenten aan het begin van de dag/dienst zorgen voor extra alertheid op het gebied van veiligheid. Dit is goed te vergelijken met de zogenaamde LMRA die veel gebruikt wordt in de luchtvaart en in de bouw; de 'Last Minute Risk Assessment', waarbij je voor elke situatie/actie/afpraak samen de mogelijke risico's en elkaars taken en verantwoordelijkheden doorspreekt.

Voorbeelden uit de praktijk:

"Bij Herstart begint iedere dienst met een briefing. Wie zijn er aanwezig, wie doet wat, wat wordt er van eenieder verwacht bij een incident (zo blijkt bijvoorbeeld dat het voortzetten reguliere taken door mensen die niet bij een incident betrokken zijn, de-escalerend werk). Elke dienst wordt afgerond met een debriefing. Bij de Tussenvoorziening wordt gewerkt met een aandachtsfunctionaris Veilig Werken, deze heeft als taak om veiligheid op de agenda te houden, incidenten te analyseren en bespreekbaar te maken.

Trainingen

Naast het regelmatig bespreken van de veiligheidsrichtlijnen die gelden binnen de organisatie, is het regelmatig oefenen, bijvoorbeeld door het volgen van verschillende trainingen ook belangrijk. De kracht van de herhaling draagt bij aan herkenning, bewustwording, vergroten van (zelf)vertrouwen en handelingsbekwaamheid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Trainingen: eigen veiligheid, omgaan met normoverschrijdend gedrag, omgaan met agressie (OMA), de-escalatie/de-escalierend handelen, conflicthantering.
- Casuïstiekbespreking: het koppelen van veiligheid aan vraagstukken/casuïstiek.
- Intervisie: zoals hierboven beschreven, worden intervisiesessies als zeer leerzaam en waardevol beschouwd.

Wat zien we in de praktijk:

In de gesprekken met de ketenpartners is naar voren gekomen dat er verschillend omgegaan wordt met het trainen van het personeel. Bij alle ketenpartners krijgen nieuwe medewerkers een inwerktraject aangeboden met bijbehorende (veiligheids-)trainingen. Voor medewerkers die al langer bij de organisatie werken, verschilt het sterk. Medewerkers met bepaalde registraties (SKJ/BIG) dienen zich te houden aan specifieke voorwaarden om deze registratie te kunnen behouden. Er zijn ketenpartners waar periodiek veiligheids- en weerbaarheidstrainingen aangeboden worden en verplicht zijn. Er zijn ketenpartners waar de trainingen periodiek aangeboden worden, niet verplicht zijn en er ook geen controle is op of iemand deze volgt. Uit alle gesprekken met ketenpartners is naar voren gekomen dat het intern goed geregeld is, of dat er kritisch gekeken gaat worden naar het periodiek integreren van (veiligheids-) trainingen met een controle op deelname.

D) Deurbeleid

Iedere organisatie heeft wel eens incident meegemaakt aan de hand waarvan het deurbeleid ter sprake is gekomen. Zo kan een bedreiging leiden tot een tijdelijke aanpassing van het open deurenbeleid. Een bezoeker die onacceptabel gedrag vertoonde en hierop aangesproken diende te worden kan geleid hebben tot het zichtbaar ophangen van huisregels. Ervaringen maken ons wijzer en geven ons handvatten om situaties in de toekomst anders aan te pakken. Hieronder beschrijven we een aantal mogelijkheden die in de gesprekken met de verschillende ketenpartners zijn besproken, waarbij we hebben geleerd dat de keuze voor een specifieke maatregel een bepaald effect kunnen hebben op de bezoekers. Hier dient bij de eventuele implementatie rekening gehouden te worden.

Huisregels

Om bezoekers van een locatie te kunnen aanspreken op hun gedrag, is het goed om de huisregels die voor die locatie gelden, zichtbaar te hebben hangen. Hoewel het ophangen van de huisregels geen garantie is voor het naleven daarvan, wordt het in voorkomende gevallen wel makkelijk(er) om fysiek naar de huisregels te verwijzen en een bezoeker die ongepast gedrag vertoond aan te spreken.

Sommige partners hebben de ontvangstruimte van cliënten ingericht met als doel een ontspannen en huiselijke sfeer te creëren wanneer cliënten binnenkomen. Daarbij wordt gezegd dat het niet altijd passend is om de huisregels zichtbaar te hebben hangen. Als dat het geval is, kan wel altijd nog naar de digitale versie van de huisregels verwezen worden bij het aanspreken.

Toegang tot de locatie

Uit de rondgang bij de verschillende locaties blijkt dat er grote verschillen zijn in de toestroom van bezoekers en de toegankelijkheid van de locatie (gesloten of open setting). Zo zijn er locaties waar alleen vaste bewoners wonen. De huisregels gelden daar voor de bewoners, maar uiteraard ook voor bezoekers/gasten van de bewoners. Ook zijn er organisaties die juist een 'inloop-functie' hebben. Hier heeft iedereen toegang tot de locatie, afhankelijk van de beschikbare capaciteit. Ook zijn er organisaties

waar de bezoekers vooral op afspraak komen, zich bij de balie moeten aanmelden en opgehaald worden door de medewerker waar zij voor komen om vervolgens plaats te nemen in een spreekkamer. Waar bij de ene locatie gewerkt wordt met een open toegang, dien je bij een andere locatie aan te bellen om binnen te kunnen komen. De meeste locaties hebben een receptie met een medewerker waar je je als bezoeker meldt.

Voorbeelden uit de praktijk:

Lister geeft aan dat zij diverse woonvormen hebben waar bewoners wonen. Bij de bewoners zijn de huisregels bekend en indien nodig worden zij hier vaker op gewezen. Bezoekers zijn welkom en dienen zich ook aan de huisregels te houden. Hiervoor is de bewoner verantwoordelijk. Herstart geeft aan dat iedereen welkom is mits zij zich aan de huisregels houden. Herstart heeft een maximale capaciteit van 60 personen. Op reguliere dagen is dit goed hanteerbaar, in de wintermaanden en dan vooral tijdens de periode van de koudweerregeling (KWR) zorgt dit regelmatig voor een wachtrij buiten. Bij SAVE komt een bezoeker binnen, meldt zich bij de baliemedewerker en wacht in de wachtruimte tot men opgehaald wordt voor het gesprek in een spreekkamer. Hetzelfde geldt bij De Waag, waarbij men er door middel van briefjes in de wachtruimte op gewezen wordt dat, wanneer je langer dan 10 minuten moet wachten voor je opgehaald wordt, dat je je dan opnieuw moet melden bij de receptie. Dit wordt ook vanuit de receptie proactief in de gaten gehouden.

Bij de Stek (Tussenvoorziening) wordt gewerkt met een sluis; eerst een buitendeur, dan een halletje, dan een binnendeur. Een portier bedient de deuren en zorgt ervoor dat alleen cliënten met een toegangspasje naar binnen gaan. De portiers functie wordt uitgevoerd door het externe beveiligingsbedrijf Andor.

Beveiliging van de locatie

Afhankelijk van het type locatie, wordt er op de verschillende locaties anders omgegaan met de beveiliging daarvan. Waarbij het belangrijkste inzicht is dat veel partijen proberen een warme en welkome omgeving te creëren omdat dat ook zijn weerslag heeft op de gemoedstoestand van de cliënten die daar komen. Beveiliging bestaat bij bepaalde organisaties uit duidelijke afspraken met collega's onderling, maar kan ook bestaan uit cameratoezicht of fysiek een beveiliging aan de deur.

Bij De Waag wordt aangegeven dat wanneer zij een risicovol gesprek hebben, zij hun collega's hierover informeren. Tijdens het gesprek is dan de afspraak dat de collega's meerdere malen langslopen om te kijken of alles in orde is. Wanneer er stemverheffing is of de medewerker maakt bonkgeluiden, dan weten ze van elkaar dat het nodig is om bij te springen. Dit is een onderlinge afspraak die ontstaan is door goede met elkaar te praten, te leren van vorige situaties en goed voor elkaar te zorgen.

Bij SAVE geeft men aan dat iedere week een groep collega's verantwoordelijk is voor de ondersteuning bij incidenten. Zij krijgen een melding op hun pieper door zodra er onrust is en komen dan gelijk in actie. Deze medewerkers zijn hier speciaal voor getraind. Iedere medewerker is verplicht een noodknop mee te nemen tijdens de gesprekken in de spreekkamers.

Bij Lister geeft men aan dat op bepaalde locaties zoals de Boerderij het personeel getraind is op de-escaleren en handelen uit relatie. Zodra dit niet meer voldoende blijkt te zijn, is afgesproken dat zij 112 bellen. Zij kiezen er bewust voor om niet te werken met beveiligers aangezien dit schijnveiligheid en juist

eerder agressie kan oproepen, een beveiliging kan en mag namelijk niet meer dan een medewerker van Lister zelf. Ook zij dienen 112 te bellen wanneer de veiligheid in het geding komt. Wel hebben zij als extra veiligheidscomponent camera's hangen.

Herstart geeft aan dat zij tijdens een dienst eerst werkten met één vaste medewerker en verder met vrijwilligers. Sinds een aantal maanden werken zij met 2 vaste medewerkers per dienst en verder met vrijwilligers. Het werken met 2 vaste medewerkers heeft het aantal incidenten significant doen afnemen. Vaste medewerkers kennen de bezoekers, signaleren eerder onregelmatigheden en kunnen hier dan op anticiperen. Is de ene vaste medewerker bezig met een incident, kan de andere vaste medewerker zicht houden op de locatie, de bezoekers en de vrijwilligers. De Herstart heeft ook duidelijke afspraken met de politie; zodra er een incident is proberen zij de-escalerend te handelen, is dit niet voldoende dan wordt direct 112 gebeld en komt politie met spoed aanrijden. Ook Lister heeft deze afspraak. "Zodra wij bellen komt de politie direct".

Bij de Tussenvoorziening heeft iedere locatie een eigen veiligheidsplan wat specifiek is toegeschreven op de locatie, de bezoekers/bewoners en de nabije omgeving.

Toezicht rondom de locatie

In de omgeving van de verschillende locaties zoals de Stadsbrug, de Stek, Herstart en ook zeker alle andere locaties van de betrokken ketenpartners is onze doelgroep niet alleen in de locatie te vinden als bezoeker en/of bewoner, maar worden zij ook gesignaleerd in de directe omgeving van de locaties. De vraag hierbij is, wie houdt er zicht op de doelgroep die zich rondom de locatie bevindt, wie is er verantwoordelijk voor het toezicht en tot waar gaat die verantwoordelijkheid? Wie heeft welke bevoegdheden? Iedere ketenpartner geeft aan zich verantwoordelijk te voelen voor wat er in hun pand gebeurt. Tegelijkertijd bestaat ook het inzicht dat als alle medewerkers op de betreffende locatie nodig zijn, het lastig is om ook de directe omgeving in de gaten te houden. Verder zal ook met de politie moeten worden besproken wie verantwoordelijk is voor incidenten in de directe omgeving van een locatie. Dat is openbare ruimte, terwijl de betrokkenen vaak afkomstig zijn van de locatie daar in de buurt.

Voorbeelden uit de praktijk

Alle ketenpartners geven aan dat wanneer zij zien dat iemand in de directe omgeving van het pand overlast bezorgd, dat zij zullen inschatten wat nodig is. Dit kan zijn dat zij de persoon vragen wat er gaande is (op de relatie) en mogelijk hierin ondersteunend/de-escalerend kunnen acteren of dat zij inschatten dat inzet van politie nodig is en hiernaar handelen.

Herstart geeft aan dat zij bij de koudweerregeling zicht hebben op wat er gebeurt in de wachtrij en als het nodig is, dat zij personen aanspreken. Als dat niet voldoende blijkt bellen zij de politie.

Bij de Tussenvoorziening wordt gewerkt met beheergroepen met de burens. Als er wat is kunnen deze burens altijd bellen. Iedere locatie heeft verder een Veiligheidsplan en bijvoorbeeld bij de Stek werken ze met verschillende camera's die de nabije omgeving goed in beeld brengen. Het komt bij de Stek voor dat een beveiliging mensen rondom de Sijpesteijntunnel aanspreekt. Dit doet hij dan op relatie (kent de personen), maar niet omdat hij hiertoe bevoegd is.

E) Registratie bezoekers

We hebben te maken met verschillende organisaties, met verschillende locaties en verschillende woon- en bezoeken vormen en daardoor ook verschillen in de manier waarop bezoekers geregistreerd en ontvangen worden. We vragen alle ketenpartners om goed na te denken over de wijze waarop bezoekers binnen kunnen komen, weer vertrekken en over de manier waarop bezoekers zich moeten identificeren bij binnenkomst. Belangrijk hierbij is dat we ons bewust zijn van hoe dit is vormgegeven in elke organisatie.

De wens hierbij is een eenduidige manier van werken. In de basis lijkt het van belang dat:

- Medewerkers zich met een personeelspas digitaal aanmelden, fysiek inschrijven in een aanwezigheidsregister of ergens kunnen aangeven dat ze wel/niet aanwezig zijn. In het geval van een incident (niet alleen veiligheidsincidenten, maar ook bijvoorbeeld in het geval van brand, kan zo snel inzicht verkregen worden in wie er aan- en afwezig is).
- Daar waar mogelijk bezoekers vooraf aangemeld zijn, geregistreerd staan in een bezoekersadministratie en zich melden door het tonen van een pas en/of (geldig) legitimatiebewijs.
- Een bezoeker niet zonder controle een pand kan binnentreden, of anderszins een bezoeker niet zonder controle de beveiligde omgeving kan binnentreden.
- Een bezoeker niet op plekken kan komen waar alleen personeel welkom is.
- Een bezoeker te allen tijde het pand kan verlaten (de-escalatie).
- Het creëren van een sluiswerking, deur B gaat pas open wanneer deur A gesloten is, bij sommige organisaties tot de mogelijkheden behoort om de veiligheid te vergroten.

Naast dat we met elkaar gedeelde wensen hebben ten aanzien van het registreren van bezoekers, leren we ook uit de rondgangen bij de verschillende organisaties dat het registreren niet overal en niet overal op eenzelfde manier gebeurt.

Voorbeelden uit de praktijk

Bij de reclassering is veelal bekend wie er komt. De afspraak staat gepland, de bezoeker meldt zich bij de balie en de baliemedewerker informeert de medewerker over de aanwezigheid van de bezoeker.

Dit werkt zo ook bij de Waag, bij SAVE, bij Woonin en bijvoorbeeld bij Altrecht. Bij Herstart komen de bezoekers binnen en worden zij geregistreerd met voornaam, leeftijd en nationaliteit (NL/EU/Non-EU). Hierbij wordt geen verdere informatie genoteerd, aangezien ze met veel vrijwilligers werken en dit niet wenselijk is vanuit de privacywet. De vaste medewerkers weten wel aan de hand van de gegevens om wie het gaat. Zij kennen vrijwel alle bezoekers bij naam. Lister geeft aan dat op locaties waar vaste bewoners zitten, de bezoekers van die bewoners niet geregistreerd worden. De bewoner is zelf verantwoordelijk voor de bezoekers. Bij de Tussenvoorziening komen de cliënten/bewoners altijd via een verwijzing. Dit kan bijvoorbeeld via Stadsteam Back Up. Stadsteam Back Up registreert de cliënt in ZorgNed inclusief de locatie waar de cliënt naartoe gestuurd wordt. Hierdoor zijn de gegevens van de bewoners/cliënten altijd bekend voordat zij bij de locatie zijn aangekomen waar zij naartoe doorverwezen zijn.

Dilemma's ten aanzien van het doen van aangifte

Voorbeelden vanuit de praktijk:

Wanneer we aangifte willen doen krijgen we te horen dat het vinkje VPT niet bestaat, dat wij niet vallen onder VPT of dat men niet weet wat zij hier precies mee moeten doen.

Wanneer we aangifte doen krijgen we al snel de reactie "Ik weet niet of dit voldoende is voor aangifte doen". Medewerkers voelen een drempel wanneer zij op eigen naam aangifte moeten doen.

Aangifte doen kost veel tijd, dan hebben we het niet over minuten, maar echt over uren. Bij de Herstart wordt aangifte gedaan aan de hand van een standaard format (zelf door Herstart opgesteld) die aangevuld kan worden met de op dat moment aangiftewaardige situatie, dat scheelt tijd.

