



de  
**COMPLETE  
AGRESSIE  
AANPAK**

Maak nú werk van **veiligheid** en **veerkracht!**

Quicksan - vier pijlers voor  
het bevorderen van sociale veiligheid

## Quickscan - vier pijlers voor het bevorderen van sociale veiligheid

Ga je met interne sociale veiligheid aan de slag binnen jouw organisatie? Dan helpt deze QuickScan jou. Hiermee krijg je snel (en integraal) inzicht in wat er goed op orde is binnen de organisatie en waar je mee aan de slag kunt om de interne sociale veiligheid te vergroten. De QuickScan is gebaseerd op de vier pijlers van bevorderen van sociale veiligheid met collega's en leidinggevenden in jouw organisatie. Je ziet hieronder per pijler de doelen waarmee je interne sociale veiligheid kunt vergroten.



1



2



3



4

Sociaal en psychologisch veilig werken	Risico's en preventie	De-escaleren en veilig handelen	Afhandeling en nazorg
Duidelijkheid over wat we samen willen bereiken en hoe we dat doen	Risico's bekend	Herkennen vormen van ongewenst gedrag	Samen verder
Eenduidige normen en waarden	Risicobewustzijn vergroten	Benoemen en bespreken	Bespreken en samen oplossen op de werkvloer
Concrete gewenste manier van samenwerken stimuleren	Risico's verminderen	Norm hanteren	Ondersteunen
Divers en inclusief. Iedereen doet mee, telt mee en wordt uitgenodigd	Herkennen van risicogedrag	Stoppen ongewenst gedrag	Herstel vertrouwen en veilige werkomgeving
Continu leren en ontwikkelen	Weerbaarheid en veerkracht	Omstander ondersteuning	Evalueren, reflecteren en leren

## Sociaal en psychologisch veilig werken (Pijler 1)



De eerste pijler 'Sociaal en psychologisch veilig werken' gaat in op het helder hebben van hoe je binnen je organisatie met collega's onderling en leidinggevenden wil omgaan en samenwerken. Op basis van onderstaande stellingen krijg je een beeld waar in je organisatie prioriteiten liggen als het gaat om deze pijler en waar je mee aan de slag kunt.

- Het is binnen onze organisatie helder wat we samen willen bereiken en hoe (functies, rollen, taken en doelen zijn helder).
- We hebben binnen onze organisatie gedeelde normen en waarden over hoe we onderling met elkaar omgaan en een actuele gedragscode.
- In onze organisatie/ons team bespreken we periodiek gewenste, ongewenste en grensoverschrijdende omgang.
- Gewenste omgang en samenwerking wordt binnen onze organisatie gestimuleerd.
- We werken inclusief (iedereen doet mee, telt mee en wordt uitgenodigd).
- Reflecteren, leren en ontwikkelen wordt binnen onze organisatie gestimuleerd.

## Risico's en preventie (Pijler 2)



In de tweede pijler 'Risico's en preventie' worden risicofactoren en aanleidingen belicht die kunnen leiden tot intern ongewenste omgang. Daarnaast wordt besproken hoe je ongewenst- en grensoverschrijdend gedrag actief kunt voorkomen. Door de antwoorden op de stellingen krijg je zicht op wat prioriteiten zijn rondom risicofactoren en waar je mee aan de slag kunt.

- Risico's en aanleidingen van ongewenst gedrag worden onderkend en besproken, zoals bijvoorbeeld onderbezetting/ werkdruk of een team zonder voldoende leiding.
- Er is aandacht voor het vergroten van het bewustzijn van risico's en signalen die mogelijk leiden tot grensoverschrijdend gedrag.
- Binnen onze organisatie wordt gestimuleerd om signalen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag vroegtijdig te herkennen en te bespreken.
- Er wordt gewerkt aan het vergroten van weerbaarheid en veerkracht van medewerkers.



## Reageren op ongewenst gedrag (Pijler 3)

In de derde pijler 'Reageren op ongewenst gedrag' kijk je naar hoe je handelt als ongewenst- of grensoverschrijdend gedrag toch voorkomt. Door de antwoorden op de stellingen krijg je zicht op wat prioriteiten zijn rondom het reageren op ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag en waar je mee aan de slag kunt.

- Er is een duidelijke norm voor grensoverschrijdend gedrag.
- Het is duidelijk hoe je kunt reageren in geval van ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag van collega's en/of leidinggevende.
- Er wordt zorgvuldig en adequaat gehandeld bij grensoverschrijdend gedrag. Zowel naar de melder, degene die het gedrag vertoont en de mensen die er indirect mee te maken hebben gehad.



## Afhandeling en nazorg (Pijler 4)

In de vierde pijler 'Afhandeling en nazorg' geef je aandacht aan ondersteuning en nazorg voor zowel de melder als de beklagde. Door de antwoorden op de stellingen krijg je zicht op wat prioriteiten zijn rondom de afhandeling en nazorg na situaties met ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag en waar je mee aan de slag kunt.

- Kwesties van ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag worden in eerste instantie besproken met de direct leidinggevende.
- Het is duidelijk waar je terecht kunt en waar je je kunt melden als men er niet met de leidinggevende over in gesprek wil, of als de leidinggevende betrokken is bij de situatie met grensoverschrijdend gedrag.
- Er is ondersteuning en/of nazorg beschikbaar voor zowel degene die zich grensoverschrijdend bejegend voelt als degene die daarvan beschuldigd wordt.
- De opvolging van kwesties met ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag is gericht op herstel van vertrouwen en een prettige en sociaal veilige werkomgeving.
- Er wordt geëvalueerd en geleerd van situaties en waar nodig wordt beleid aangepast.

## Tips

- ✓ De Quickscan is een middel om snel inzicht te krijgen. Zie de uitkomst van de scan niet als de waarheid. Let op dat ieders beleving uniek is en dat normen en waarden verschillen. Juist door met elkaar in gesprek te gaan krijg je inzicht in wat gewenst, ongewenst en grensoverschrijdend ervaren wordt.
- ✓ Bespreek samen wat suggesties zijn om sociale en psychologische veiligheid te vergroten.
- ✓ Kijk vooral naar wat helpt, wat al sterk is en hoe dat wat al goed gaat meer toegepast kan worden.
- ✓ Neem vooraf de begrippenlijst sociale veiligheid door. Je krijgt daardoor goed zicht op wat de betekenis is van de terminologie.

# Begrippenlijst

**Sociale veiligheid** - Sociale veiligheid gaat over beschermd zijn en je beschermd voelen tegen dreiging en gevaar in de sociale omgang. Sociale veiligheid binnen organisaties bestaat uit twee gebieden, externe en interne sociale veiligheid. Externe sociale veiligheid heeft betrekking op veiligheid in relatie tot de omgang met externen, zoals cliënten, inwoners, jeugdigen, ouders, bezoekers, patiënten. Interne sociale veiligheid betekent dat je beschermd bent en je beschermd voelt tegen ongewenst en grensoverschrijdend gedrag van collega's en leidinggevenden binnen je organisatie. Een belangrijk deel van de bescherming ontstaat door het samen bespreken en afspraken maken over gewenste en ongewenste omgang. Daardoor is duidelijk waar je met elkaar voor gaat en staat en is de drempel lager om ongemak of ongewenste omgang bespreekbaar te maken. Door aandacht te besteden aan sociale veiligheid, beïnvloed je ook psychologische veiligheid.

**Psychologische veiligheid** - Psychologische veiligheid gaat over de kwaliteit van de onderlinge omgang in teams. Het is geen individueel kenmerk van een persoon. Het is de gedeelde overtuiging van teamleden dat zij hun ideeën en zorgen kunnen uiten, ongemak mogen benoemen, vragen kunnen stellen en fouten kunnen toegeven. Dit alles zonder angst voor negatieve gevolgen. Het gaat om het gevoel openhartig te kunnen zijn. De focus van de Complete agressie-aanpak ligt vooral op het vergroten van sociale veiligheid.

**Organisatieregels en waarden** - In organisaties werken mensen met verschillende referentiekaders met elkaar samen. Dat kan soms leiden tot meningsverschillen of veronderstelde belangentegenstellingen, met bijbehorende frustratie en ongemak. Daarom is het belangrijk dat er vanuit de organisatie duidelijk wordt gecommuniceerd waar zij voor staat. Dat vormt een gedeeld kader met normen en waarden op het werk. Hierin komt terug hoe men wel en niet met elkaar om wil gaan.

**Gedragscode** - Een gedragscode bestaat uit concrete gedragsregels die houvast bieden in situaties waar het er toe doet. De gedragscode beschrijft gedragingen die als goed, gewenst of nastrevenswaardig ervaren worden (positieve normen), maar ook gedragingen die wij als negatief, ongewenst of grensoverschrijdend ervaren (negatieve normen).

De enige manier om op een duurzame, prettige manier met elkaar om te gaan, is door daar met elkaar over in gesprek te gaan. Dit moet gebeuren zonder oordeel en met de motivatie elkaar te willen begrijpen, en daarin moet men zich ook vrij voelen het ongemak te benoemen. Daarbij helpt het om een gemeenschappelijk referentiekader te hanteren, liefst vastgesteld in een praktische gedragscode.

**De organisatieregels** - De organisatieregels is leidend. Als organisatie wil je optimaal gebruik maken van verschillen in denkwijzen tussen mensen. Diversiteit in denken en handelen helpt organisaties om te groeien. Daarnaast is de organisatie ook een ontmoetingsplek waar iedereen samen werkt aan gemeenschappelijke doelen. Er moet ruimte zijn voor persoonlijke en professionele verschillen, maar wel binnen een gemeenschappelijk kader. Vrijheid en veiligheid bestaan alleen binnen begrenzing. Ons handelen mag niet ten koste gaan van collega's of anderen.

**Persoonlijke normen en waarden** - Persoonlijke normen en overtuigingen verschillen sterk tussen mensen. Iedereen heeft eigen, persoonlijke normen, waarden, overtuigingen, denkbeelden, gedachten en gevoelens. Ze kunnen haaks staan op het formele beleid van de organisatie. Verschillen in overtuiging kunnen bijvoorbeeld gaan over de verhouding tussen mannen en vrouwen, of over thema's in het maatschappelijk debat (bijv. gender, inclusie). Dergelijke overtuigingen kunnen een kwestie zijn van gewoonten, maar kunnen ook diepgeworteld zijn in opvoeding en/of culturele en religieuze achtergrond. In het werk gaat het om het goed uitvoeren van de taken en het bijdragen aan gemeenschappelijke doelen.

**Sociale normen** - Naast persoonlijke en organisatienormen is er ook sprake van de sociale norm. De sociale norm bestaat uit ongeschreven regels die los van de organisatienormen staan. Ze kunnen ermee overeenkomen maar er ook van verschillen. De organisatienormen zijn officieel en zijn deels opgeschreven in beleid, kernwaarden en gedragscodes.

**Gewenst gedrag** - Gewenst gedrag draagt bij aan het bereiken van de visie en doelen van de organisatie, volgens de kernwaarden die zijn vastgesteld. Het gaat om pro-sociaal (helpend) gedrag, verbindend met als doel een optimale samenwerking, leidend tot het realiseren hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening voor de cliënt, inwoner, patiënt, bewoner. Intern leidt het tot hoge betrokkenheid, werkplezier en verbondenheid.

**Ongewenst gedrag** - In de Arbowet wordt gesproken over ongewenste omgang. In het dagelijks taalgebruik wordt meestal gesproken over grensoverschrijdend gedrag. Wij hanteren ongewenst gedrag als gedrag dat niet bijdraagt aan een prettige onderlinge omgang en samenwerking. Wat ongewenst is, is afhankelijk van de organisatienormen van gewenst omgang, gericht op het samen bereiken van doelen. De vraag is: Is wat iemand zegt of doet (of nalaat), gericht op een positieve bijdrage aan de collega, het team, de afdeling of de organisatie, om de gestelde doelen te bereiken?

**Grensoverschrijdend gedrag** - Er bestaan verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten. Soms is het duidelijk dat gedrag grensoverschrijdend is, maar dat is niet altijd het geval. Het kan zijn dat wat voor de één acceptabel is, voor de ander een grens overschrijdt. Ongewenst gedrag dat als grensoverschrijdend ervaren wordt, gebeurt vaak onbewust. Grapjes over iemands afkomst, geloof, geaardheid zijn ongewenst en kunnen zowel bewust als onbewust worden gemaakt en grensoverschrijdend zijn. Of iets grensoverschrijdend is, heeft te maken met welk uitgangspunt gehanteerd wordt, namelijk uitgaan van beleving van de ontvanger of uitgaan van feitelijk gedrag

## Colofon

Publicatiedatum: mei 2024

Deze uitgave maakt onderdeel uit van de Complete agressie-aanpak en is ontwikkeld door Jeugdzorg werkt! in samenwerking met Bureau Dinsdag en professionals uit jeugdzorg.

[www.jeugdzorg-werkt.nl](http://www.jeugdzorg-werkt.nl)

