

# Handreiking Veilige Werkplek

Organisatorische, Bouwkundige en Elektronische (OBE) beveiligingsmaatregelen



Stichting Sociaal Fonds  
Huisartsenzorg

Gezond, veilig en met plezier werken  
SSFH staat voor je klaar

[www.ssfh.nl](http://www.ssfh.nl)

## Inleiding

Een veilige inrichting en veilige gebouwen dragen bij aan het voorkomen en beperken van ongewenst gedrag tegen zorgverleners. Denk aan toegangscontrole tot het gebouw en eventuele afdelingen (compartimentering), alarmknoppen in risicoruimtes en spreekkamers, persoonsalarmering, alarmopvolging, buitenbeveiliging, gebouwbeveiliging, hand- en sluitwerk, verlichting, indringingsignalering, dragen van badges en CCTV-systemen (camerabeveiliging).

Deze handreiking gaat over OBE-maatregelen. OBE staat voor Organisatorische, Bouwkundige en Elektronische maatregelen. De organisatorische maatregelen zijn het makkelijkst in te voeren en zijn veel goedkoper dan de bouwkundige of elektronische maatregelen. De verhoudingen zijn ongeveer 80-15-5 procent qua resultaat en juist omgekeerd qua investering.

Allereerst kunt u het volgende nagaan:

- Wie heeft er daadwerkelijk toegang nodig tot welke ruimten en hoe gaan we dat regelen? 'Nice-to-be or Need-to-be'?
- Scheiden van medewerkersstromen en patiënten- en bezoekersstromen.
- Zorg dat patiënten en bezoekers geen zicht hebben vanuit wachtruimten op de personeelsruimten waar medewerkers eten. (Ik zit al een uur te wachten en nu gaan zij eten?)
- Loop als medewerker niet met een vol dienblad door de wachtruimte.
- Gebruik de toegangsdeur ook als toegangssluis, zodat groepen mensen buiten gehouden kunnen worden. Hierdoor kunt u alleen toegang bieden aan de patiënt en maximaal één begeleider.
- Pas triage toe vlakbij de toegangsdeur/toegangssluis.
- Triagemedewerkers werken volgens het principe: gezien – gehoord – uitleg – verwachting.
- De mens is de belangrijkste, maar ook de zwakste schakel in de beveiliging.

## Aandachtspunten

- Houd bij voorkeur bij het (laten) ontwerpen of plegen van onderhoud aan een gebouw of interieur rekening met het creëren van een veilige werkomgeving. In dat stadium zijn de mogelijkheden nog groot en de kosten beperkt. Het is vaak erg lastig en kostbaar om achteraf in een onveilig gebouw of onveilige werkomgeving alsnog veilige omstandigheden te creëren.
- Het is mogelijk om een goed veiligheidsniveau in een vriendelijk en open ogend gebouw te integreren. Denk bijvoorbeeld aan een open entree waarin de portier/beveiliging een goed overzicht heeft en, indien nodig, in staat is de deur dicht te houden.
- Geef ook aandacht aan verlichting en begroeiing van en rond de gebouwen. Denk hierbij ook aan verschillen tussen zomer en winter, zoals de schittering van de zon en de bladeren aan de bomen. Een camera tegen de schitterende zon in levert geen goede opnamen.
- Zorg voor bereikbaarheid; indien nodig 24 uur per dag. Maak gebruik van een alarmknop of persoonsalarmering. Een mobiele telefoon met voorgeprogrammeerde nummers is alleen verstandig wanneer de medewerker ook veilig kan bellen. Zorg dat uw medewerkers er niet alleen voor staan en in noodgevallen hulp kunnen inroepen.
- Zorg dus ook dat er steeds iemand bereikbaar is die weet hoe er op een hulpvraag gereageerd moet worden.

## Maatwerk

- In de huisartsenzorg is het van belang om goed te kijken waar bezoekers / patiënten wel of niet mogen komen. Kijk ook naar de positionering van het toilet en blijf steeds onderscheid maken tussen de ruimten voor patiënten en medewerkers.
- Geen gezondheidscentrum, huisartsenpost of huisartsenpraktijk is hetzelfde. Er zijn steeds andere omstandigheden, maar ook andere afwegingen. Het is altijd maatwerk en het gaat erom dat de medewerkers, patiënten en bezoekers zich veilig voelen.





## Checklist gebouwen, werkplekken en wijk

Wie wil beoordelen of gebouwen en werkplekken bijdragen aan het voorkomen en beperken van ongewenst gedrag, kan het beste uitgaan van de volgende onderverdeling:

1. Omgeving van het gebouw
2. Toegang tot het gebouw
3. Inrichting van het gebouw en werkplekken
4. Technische-elektronische voorzieningen
5. Spreekkamers waar medewerkers met patiënten of bezoekers afspreken
6. Objectieve en subjectieve veiligheid
7. Omgevingsfactoren in de wijk

## 1. Omgeving van het gebouw

- Op de [website van de politie](#) kunt u de postcode invullen van de wijk waarover u meer informatie wilt. Onder de button: 'Misdaad in kaart' staat informatie over de bij de politie gemelde misdrijven in dat gebied.
- Ligt het gebouw afgelegen? Hebben derden zicht op wat zich rondom het pand afspeelt?
- Is de directe omgeving van het pand goed te overzien en bijvoorbeeld zichtbaar voor passanten?
- Is het gebouw gemakkelijk te bereiken (bijvoorbeeld met het openbaar vervoer) en goed te vinden (bewegwijzering, verlichte wegen/paden, lage begroeiing)?
- Is de omgeving van het gebouw goed te overzien vanuit het pand (geen verstopplekken, goed verlicht)?
- Is er voldoende parkeergelegenheid en zijn de parkeerplaatsen te overzien?
- Is er een goede fietsenstalling met voldoende verlichting en met voldoende zicht (en aandacht) van de portier/beveiliging?
- Is de directe omgeving van het gebouw netjes en goed onderhouden?
- Verkeren hekwerk en poorten in een goede staat en functioneren zij naar behoren?



## 2. Toegang tot het gebouw

- Is er een centrale, goed vindbare en ruime ingang?
- Is de ingang goed verlicht en volledig te overzien, bijvoorbeeld vanaf een balie of via camerabeelden?
- Is de ingang tot het gebouw van buitenaf goed zichtbaar?
- Worden de overige ingangen, zoals de personeelsingang met behulp van een camera (CCTV) of andere detectiesystemen gecontroleerd?
- Wordt de toegang tot het gebouw gecontroleerd (melden bij een balie, pasjesbeleid, kaartlezers en dergelijke)?

## 3. Inrichting van het gebouw en werkplekken

- Zijn alle werkruimten overzichtelijk ingericht?
- Zijn kleine, afgesloten kantoren van glas voorzien, zodat het interieur vanuit een aangrenzende ruimte of vanaf de gang te overzien is?
- Zijn eventuele resterende onoverzichtelijke ruimtes, denk aan krappe kopieerruimten, nauwe gangen en slecht verlichte ruimtes, in kaart gebracht en is er werk gemaakt van een overzicht van noodzakelijke maatregelen?
- Zijn meubilair en apparaten zo geplaatst dat medewerkers er mee kunnen werken zonder dat ze te dicht bij elkaar hoeven te komen of elkaar hoeven aan te raken?
- Is het gebouw schoon en ordelijk en oogt het prettig (denk onder meer aan kleurstelling en inrichting)?
- Is bij het inrichten van kamers rekening gehouden met straling van grote printers en gevaarlijke stoffen (bv zuurstoftank onder de balie)?
- Ligt in kamers zonder andere vluchtweg dan de toegangsdeur, maar wel voorzien van een ruit, op de afgesproken plaats een lifehammer om in geval van (brand)gevaar een uitweg te creëren?
- Is de publieksruimte veilig ingericht, met aandacht voor:
  - overzichtelijkheid voor derden;
  - het gebruik van veilige materialen, die niet breken, splinteren of als wapen te gebruiken zijn;
  - de aanwezigheid van een speciale spreekkamer voor risicogesprekken, voorzien van sobere inrichting met veilige materialen, een vluchtweg voor personeelsleden, alarmmogelijkheden en met assistentie in de onmiddellijke nabijheid;
  - de aanwezigheid van een comfortabele wachtruimte, met bijvoorbeeld lees- of werkplekken?
- Is waar nodig inijkbeveiliging aangebracht?
- Met [de kleurenmethode](#) kunnen medewerkers 'hun afdeling' zelf beoordelen op (on)veilige plekken.
- Lees hoe u [een gastvrije en veilige balie](#) ontwerpt.



#### 4. Technische en elektronische voorzieningen

- Is het gebouw voorzien van inbraakbeveiliging?
- Is het gebouw voorzien van signaleringsdetectie?
- Is er op kritieke locaties een alarmeringssysteem aangebracht en is er, voor zover nodig, gezorgd voor technische systemen voor de opvolging, zoals een meldkamer, cameraobservatie en -registratie en een doorschakelmogelijkheid naar bijvoorbeeld de politie?
- Zijn er persoonlijke veiligheidsalarmsystemen met plaatslocatie m.b.v. bakens, geluidsopname en 'men-down-functie'?
- Is op onoverzichtelijke risicolocaties cameratoezicht en zo ja:
  - Worden de beelden voortdurend gemonitord of is er bijvoorbeeld bewegingsdetectie?
  - Is er een cameraprotocol (wie heeft toegang tot de beelden, worden ze bewaard en zo ja, voor hoe lang, et cetera)?
- Zijn assistentie- en vluchtwegen bij alarmering gemakkelijk te ontsluiten?
- Is er een branddetectiesysteem met een bijbehorend ontruimingsprotocol?
- Is er voor de technische systemen een onderhoudssysteem en worden de systemen regelmatig getest?
- Is beleid vastgesteld door toegang tot opgenomen camerabeelden, bewaartermijnen, geheimhouding in de zorg en inbeslagname door politie?

#### 5. Spreekkamers waar medewerkers met patiënten of bezoekers afspreken

- Beschikt het gebouw over één of meer extra beveiligde spreekkamers?
- Is er toezicht op deze spreekkamers?
- Is iedere spreekkamer uitgerust met een alarmknop of persoonsalarm?
- Zijn de spreekkamers gescreend op gevaarlijke voorwerpen?
- Heeft iedere spreekkamer twee toegangsdeuren?
- Zijn de spreekkamers prettig ingericht (denk aan een prettige kleurstelling, geen tocht en een comfortabele temperatuur)?
- Is het interieur van de spreekkamer ruim genoeg, zodat medewerker en patiënt of bezoeker in het gesprek buiten elkaars persoonlijke ruimte kunnen blijven?



## 6. Objectieve en subjectieve veiligheid

Objectieve veiligheid is de veiligheid gemeten aan cijfers en registraties. Subjectieve veiligheid is veiligheid gemeten aan gevoelens. Mensen kunnen dit verschillend ervaren.

- Is er een meldingssysteem? Het doen van een interne melding kan heel kort en duidelijk zijn. De ontvanger van de melding doet navraag bij de melder en aan de hand van de verkregen extra informatie zorgt hij of zij voor de registratie.
- Is er een incidentenregistratie? Door registraties kunnen deugdelijke analyses worden gemaakt met als doel een veiligere werkplek.
- Registreert uw huisartsorganisatie bij incidenten ook de plaats waar het incident plaatsvond en komt daarbij de vraag aan de orde of er bouwkundige of technische zaken waren die het ontstaan of verloop van het incident hebben beïnvloed?
- Worden ook bijna-incidenten en risicovolle situaties geregistreerd en geëvalueerd, bijvoorbeeld door deze periodiek in het team te bespreken?
- Vraagt uw huisartsorganisatie aan personeelsleden periodiek om plaatsen in het gebouw te noemen waar zij zich niet veilig voelen? Zie de [kleurenmethode](#).
- Vraagt uw huisartsorganisatie ook naar de ervaren veiligheid en (bijna-) incidenten tijdens exitgesprekken met medewerkers?

## 7. Omgevingsfactoren in de wijk

- Beschikken medewerkers over een actuele (sociale) kaart van de buurt?
- Is er contact met toezichthouders of huismeesters van flats in de werkomgeving?
- Is bij de intake aandacht gegeven aan de veiligheid van de route en directe werkomgeving van het werkadres?
- Ligt het adres niet op een afgelegen (industrie-)terrein?
- Is het mogelijk van het adres veilig naar de parkeerplaats, fietsenstalling of bushalte te lopen?
- Is de buitenverlichting 's avonds of 's nachts adequaat?
- Zijn in de omgeving van het adres struiken en bomen goed onderhouden ter preventie van onveilige, onoverzichtelijke situaties?
- Wordt met enige regelmaat gekeken welke incidenten in de wijk plaatsvinden op de website van de politie?

### Checklist bestaande en geplande maatregelen

SSFH kent een [checklist van bestaande en geplande maatregelen](#) ter ondersteuning van dit beleid.



Stichting Sociaal Fonds  
Huisartsenzorg