

Convenant Sociale Veiligheid:

Veilig werken in en rond corporatiewoningen

Aanleiding

De maatschappij verandert en verruwt. De sociale huursector huisvest een diverse groep huurders, waaronder kwetsbare doelgroepen die kampen met diverse problematiek en onbegrepen gedrag. Bouw- en onderhoudsbedrijven en woningcorporaties in regio Oost-Nederland signaleren een toename van sociale onveiligheid bij uitvoerend personeel in dagelijks contact met huurders. Dan gaat het om het gevoel van onveiligheid, zowel fysiek als mentaal. Incidenten zoals (verbale) bedreigingen en andere vormen van ongewenst of intimiderend gedrag komen geregeld voor, waardoor het risico op gewenning groeit.

Medewerkers van bouw- en onderhoudsbedrijven beschikken over een sterk vakmanschap en een grote maatschappelijke betrokkenheid. Deze kwaliteiten staan echter steeds vaker onder druk door de complexiteit van situaties waarin zij terechtkomen. De urgentie om te werken aan sociale veiligheid is hoog onder woningcorporaties, bouw- en onderhoudsbedrijven en branches in Oost-Nederland. Woningcorporaties voelen zich als opdrachtgever verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van uitvoerend personeel. Dit vraagt om heldere afspraken over sociale veiligheid en een gedeeld begrip van rollen en verantwoordelijkheden tussen woningcorporaties en bouw- en onderhoudsbedrijven. Daarom hebben betrokken partijen dit convenant opgesteld.

Wettelijk kader

De partijen in dit convenant onderschrijven dat zij ieder afzonderlijk gehouden zijn aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, gezondheid en integriteit. Dit omvat in ieder geval:

Voor woningcorporaties

Woningcorporaties hebben een wettelijke zorgplicht voor een veilige woonomgeving voor eigen werknemers en werknemers van opdrachtnemers, voortvloeiend uit:

- de Arbowet (art. 2.28 en 2.29 Arbobesluit), waarin werkgevers verplicht zijn psychosociale arbeidsbelasting (PSA), zoals agressie, intimidatie, discriminatie en geweld, te voorkomen en te beperken.
- het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl), waarin zorgplichten zijn opgenomen voor bestaande gebouwen, bouwwerkinstallaties, brandveilig gebruik en het uitvoeren van werkzaamheden.
- Artikel 7:658 Burgerlijk Wetboek (BW), met een zorgplicht dat werkgever maatregelen moet treffen en aanwijzingen geven die redelijkerwijs nodig zijn om te voorkomen dat werknemer schade lijdt in de uitoefening van zijn werkzaamheden.
- de Omgevingswet, die een algemene zorgplicht bevat voor een veilige en gezonde fysieke leefomgeving.
- de Governancecode Woningcorporaties 2025, normering voor integer en veilig handelen binnen de corporatieorganisaties (Aedes).
- wettelijke verplichtingen rond bouwveiligheid zoals het opstellen van een Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G-plan) en het aanstellen van een veiligheidscoördinator. Corporaties zijn als opdrachtgever verantwoordelijk voor veilige en gezonde werkomgeving op de bouwplaats. Het verstrekken van de juiste informatie en veiligheidsrisico's vallen hieronder en het stellen van eisen aan het aan het VGM-plan, monitoring en acties indien nodig.

Voor bouw- en onderhoudsbedrijven

Bouw- en onderhoudsbedrijven zijn wettelijk verplicht een veilige en sociaal integere werkomgeving te borgen, onder meer op basis van:

- het Arbobesluit, dat voorschrijft dat PSA-risico's moeten worden beoordeeld, vastgelegd in de RI&E en vertaald in maatregelen en voorlichting.
- het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl), waarin verplichtingen zijn opgenomen voor veilig werken in de directe omgeving van gebouwen.
- wettelijke verplichtingen rond bouwveiligheid. Hoofdaannemers, onderaannemers en leveranciers zijn verantwoordelijk voor veilige werkomgeving op de bouwplaats tijdens werkzaamheden. Dit omvat onder meer het opstellen en implementeren van het VGM-plan, het zorgen voor de naleving van de veiligheids- en gezondheidsvoorschriften en –procedures, het geven van voorlichting aan werknemers en het melden van ongevallen en incidenten aan de opdrachtgever.

Dit convenant operationaliseert wat wettelijk verplicht is, versterkt waar samenwerking nodig is en geeft richting aan bovenwettelijke afspraken die bijdragen aan een veilige, integere en respectvolle woon- en werkomgeving voor huurders en medewerkers. Partijen spreken met de uitgangspunten in dit convenant af dat ze hun huidige werkwijze/protocollen nalopen en bij op te stellen nieuwe werkafspraken met aannemers zich committeren aan de gestelde afspraken en gedragsregels.

Doel van convenant

De partijen die dit convenant ondertekenen, streven gezamenlijk de volgende doelstellingen na:

1. Waarborgen van sociale veiligheid

Het creëren en behouden van een veilige leef- en werkomgeving voor huurders, medewerkers van bouw- en onderhoudsbedrijven, corporatiemedewerkers en overige betrokkenen.

2. Kaders scheppen voor omgang met ongewenst gedrag

Het vaststellen van duidelijke richtlijnen en handelingskaders voor het omgaan met intimidatie, agressie, discriminatie en andere vormen van grensoverschrijdend gedrag, zowel richting medewerkers als richting huurders.

3. Bevorderen van een veilig werkklimaat voor bouwpersoneel

Het ondersteunen van bouw- en onderhoudsmedewerkers in het veilig en professioneel kunnen uitvoeren van hun werkzaamheden, ook in situaties waarin sprake is van complexe of kwetsbare bewonersgroepen.

4. Versterken van vertrouwen en samenwerking

Het versterken van het onderlinge vertrouwen tussen woningcorporaties, aannemers en huurders door transparante communicatie, wederzijds respect en een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor veiligheid en leefbaarheid.

5. Creëren van een sociaal veilige cultuur

Het bevorderen van een werkomgeving waarin sociale veiligheid een normaal en doorlopend onderwerp van gesprek is, zowel op de werkvloer als op bouw- onderhoudslocaties.

Wat is sociale veiligheid?

Partijen verstaan onder sociale veiligheid:

Sociale veiligheid verwijst naar alle maatregelen, afspraken en gedragingen die ervoor zorgen dat huurders, medewerkers en derden zich veilig, gerespecteerd, eerlijk behandeld en vrij van ongewenst gedrag voelen tijdens de uitvoering van werkzaamheden. Het gaat om zowel subjectieve veiligheid (gevoel van veiligheid) als objectieve veiligheid (gedrag, procedures, toezicht, naleving).

Uitgangspunt: We werken veilig of we werken niet.

Praktijkvoorbeelden

Ter illustratie voorbeelden van sociale veiligheid van zowel gedragingen huurder als personeel dat betrokken partijen niet accepteren. Deze lijst heeft niet als doel om een volledig beeld te geven, maar is ter illustratie:

- **Agressie of bedreiging.** Voorbeeld: Een monteur komt om een storing op te lossen. De bewoner wordt boos ("jullie corporatie heeft nog steeds niet gereageerd op een melding van mij. Jullie doen nooit iets!"), dreigt met een voorwerp en blokkeert de doorgang naar buiten. Of een omwonende mengt zich agressief in het gesprek. (Verbaal) geweld accepteren we niet.
- **Ongewenst gedrag of intimidatie.** Voorbeeld: "Dit ga jij voor mij regelen anders ga ik naar de bouwkeet en pak ik een jongen bij de nek".
- **Schade of stelen.** Voorbeeld: Huurder geeft aan dat medewerker schade heeft aangebracht of dat er zaken zijn gestolen. Deze situaties accepteren we niet, maar valse beschuldigingen accepteren we ook niet.
- **Binnenkomen in een woning met problematiek of vervuiling.** Voorbeeld: Een medewerker betreedt een woning waar sprake is van ernstige vervuiling, psychische problemen of gevaarlijke situaties (bijv. brandgevaar). Dit is geen veilige werkplek.
- **Privacy van huurders wordt niet gerespecteerd.** Voorbeeld: Een timmerman maakt foto's van werkzaamheden, maar er staan ook persoonlijke spullen van de bewoner op de foto. Dit kan leiden tot spanning bij huurder. Ook andersom indien huurder foto's maakt van vakmannen.
- **Miscommunicatie over toegang tot de woning.** Voorbeeld: Een bewoner denkt dat de aannemer pas om 12:00 komt, maar plots staat een medewerker om 08:00 in de deuropening. Bewoner voelt zich overvallen, daarmee kan stress en irritatie ontstaan.
- **Miscommunicatie door Nederlandse taalvaardigheid.** Voorbeeld: Bij onderhoudswerkzaamheden is miscommunicatie ontstaan doordat huurder de Nederlandse taal onvoldoende beheerst(e). De huurder heeft de aard en noodzaak van de werkzaamheden niet begrepen en ervoer het betreden van de woning door medewerkers als onverwacht en bedreigend. Dit leidde tot spanningen en een gevoel van sociale onveiligheid bij zowel huurder als uitvoerende medewerkers.

Reikwijdte

Dit convenant is van toepassing op alle werkzaamheden die worden uitgevoerd in opdracht van de deelnemende woningcorporaties en bouw- en onderhoudsbedrijven. Het omvat in ieder geval:

- **Dagelijks onderhoud.** Werkzaamheden die voortkomen uit storingen, reparatieverzoeken, mutatieonderhoud of acute situaties.
- **Planmatig onderhoud.** Geplande werkzaamheden aan complexen, woningen en installaties.
- **Groot onderhoud en renovatie.** Ingrijpende werkzaamheden aan woningen of wooncomplexen, inclusief renovatieprojecten.
- **Nieuwbouwprojecten.** Alle bouwactiviteiten die plaatsvinden in het kader van nieuwbouw van woningen of voorzieningen.

Daarnaast geldt het convenant voor alle personen en partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder:

- Medewerkers van bouw- en onderhoudsbedrijven
- Medewerkers van woningcorporaties
- Onderaannemers
- Ingehuurde derden en tijdelijke krachten

- Overige partijen die werkzaamheden uitvoeren namens of in opdracht van de convenantpartners.

Afsprakenkader en gedragsregels

Het borgen van sociale veiligheid vraagt om duidelijke, samenhangende afspraken tussen alle betrokken partijen. Om sociale veiligheid structureel te bevorderen en incidenten te voorkomen, worden de afspraken in dit afsprakenkader verdeeld over drie opeenvolgende fasen. Elke fase kent eigen aandachtspunten, verantwoordelijkheden en maatregelen die samen een sluitende aanpak vormen.

1. Preventiefase

In de preventiefase staat het **zover als mogelijk beperken van sociaal onveilige situaties** centraal. In deze fase worden afspraken gemaakt over opleiding, bewustwording, screening, communicatie, gedragsnormen, voorbereiding van projecten en het tijdig signaleren van risico's. Door vooraf duidelijke verwachtingen te scheppen en medewerkers goed toe te rusten, wordt de basis gelegd voor veilig werken.

2. Uitvoeringsfase

Tijdens de uitvoering ligt de nadruk op **professioneel gedrag, correcte/respectvolle omgang, veilige werkprocessen en adequaat handelen bij incidenten of signalen van onveiligheid**. Deze fase vraagt om alertheid, eenduidige werkwijzen en directe samenwerking tussen woningcorporatie en bouw- en onderhoudsbedrijven.

3. Nazorgfase

In de nazorgfase worden **gebeurtenissen geëvalueerd, meldingen verwerkt en waar nodig passende ondersteuning geboden** aan betrokken medewerkers of huurders. Ook worden leerpunten vastgelegd en vertaald naar verbeteracties. Deze fase is essentieel om structureel te blijven verbeteren, vertrouwen te herstellen en te zorgen dat incidenten zorgvuldig en professioneel worden afgehandeld.

De betrokken partijen in dit convenant conformeren zich aan een gezamenlijk afsprakenkader met bijbehorende gedragsregels. In hoofdstuk **Werkafspraken** zijn de afspraken en gedragsregels waaraan de partijen zich conformeren nader beschreven.

Looptijd en ondertekening

Het convenant treedt in werking op 19 juni 2026 en wordt jaarlijks geëvalueerd. Aanpassingen worden in overleg vastgesteld.

De volgende partijen verbinden zich aan de afspraken en uitgangspunten zoals vastgelegd in dit convenant:

Lijst met partijen opnemen

Werkafspraken

In dit hoofdstuk zijn de werkafspraken per fase uitgewerkt. Indien gesproken wordt over 'Partijen' zijn de passages van toepassing op alle betrokken partijen die onderdeel zijn van de reikwijdte van dit convenant. Partijen spreken op projectniveau specifiek elkaars rollen en verantwoordelijken af. In andere gevallen wordt specifiek een rol toegewezen aan de woningcorporatie of aan bouw-/onderhoudsbedrijven.

Preventiefase

In de preventiefase richten partijen zich op het voorkomen van onveilige of ongewenste situaties. Partijen voelen zich verantwoordelijk voor de volgende uitgangspunten:

Het waarborgen van veiligheid voor huurders, medewerkers en derden.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Partijen maken het laagdrempelig om melding te maken over een onveilige situatie, maar werkgevers willen het vertrouwen bieden in medewerkers om hier een afweging in te maken. Medewerkers hoeven geen melding te doen als dit hun veiligheid kan schaden, bijvoorbeeld wanneer een melding herleidbaar is tot de medewerker.
 - Partijen delen casuïstiek met elkaar. Het doel van casuïstiek met elkaar delen is om samen te leren van praktijksituaties en zo de kwaliteit, veiligheid en professionaliteit van het werk te verbeteren.
 - Partijen zetten in op gezamenlijke kick-off/startgesprek, zodat mogelijke risico's aan het licht komen. Partijen kijken breed naar betrokken organisaties en betrekken waar nodig welzijns- of zorgorganisaties om vooraf een zo goed mogelijke inschatting van de situatie te maken.
 - AVG kan belemmerend worden ervaren om informatie tussen partijen uit te wisselen. Partijen kijken in hoeverre uitwisseling vanwege zwaarwegend algemeen belang van toepassing is in de mogelijkheden om veiligheid van medewerkers te waarborgen. Het borgen van AVG is een vereiste door middel van een samenwerkingsovereenkomst of verwerkersovereenkomst.

Zover als mogelijk beperken van agressie, intimidatie, discriminatie en grensoverschrijdend gedrag.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Partijen tolereren geen enkele vorm van agressie, intimidatie, discriminatie en grensoverschrijdend gedrag (Zero tolerance). Zie eerdergenoemde voorbeelden van ongeaccepteerd gedrag bij definitie sociale veiligheid.
 - Partijen gaan veelal alleen naar huurders in een woning tenzij op basis van een risicoanalyse/profiel aanleiding is om een collega bij te schakelen. Om mogelijk onveilige situaties voor medewerkers die alleen op locatie zijn te verminderen, zorgen partijen voor een alarmeringsprocedure waarbij ondersteuning snel bijgeschakeld kan worden.

Respectvolle omgangsvormen tussen huurders, medewerkers en derden.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Betrokken partijen leggen heldere normen en verwachtingen in dit convenant vast.
 - Iedere woningcorporatie heeft een gedragscode voor aannemers over sociale veiligheid.
 - Iedere woningcorporatie heeft een gedragscode voor huurders.
 - Ieder bouw-/onderhoudsbedrijf heeft een gedragscode voor personeel.
 - Partijen spreken in dit convenant de intentie uit voor het belang van het aanbieden van training of een toolbox om aandacht te vragen voor sociale veiligheid. Woningcorporaties zien het graag dat bouw-/onderhoudsbedrijven agressietraining of een toolbox aanbieden voor omgang met agressie aan personeel. Hierbij valt ook te denken aan training communicatie aan personeel met huurder.

- Woningcorporaties nemen in hun aanbestedingsprocedure mee dat bedrijven aangeven op welke wijze ze aandacht hebben voor sociale veiligheid. Dit laten woningcorporaties meewegen in de selectie voor betrokken bouw-/onderhoudsbedrijven. Woningcorporaties nemen dit waar mogelijk op in nieuwe contractvoorwaarden met bouw-/onderhoudsbedrijven.

We houden rekening met kwetsbare huurders en passen ons gedrag en communicatie daarop aan.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Partijen communiceren helder, eerlijk en tijdig over werkzaamheden, planning en mogelijke overlast naar onze huurders (bv. mondeling of via app woningcorporatie en onderaannemers). Partijen zetten zich maximaal in om verrassingen voor huurders te beperken. Partijen maken een communicatieplan (bijvoorbeeld met klantreis) met daarin opgenomen hoe huurders worden meegenomen en wat te doen als er tegenvallers zijn in de planning.
 - Woningcorporaties bieden preventief informatie aan bouw- en onderhoudsbedrijven (bijv. mondeling of via app), zodat personeel van bouw- en onderhoudsbedrijven voorbereid op pad gaan. We zetten in op een risicoanalysescan per woning waar bouw- en onderhoudsbedrijven en opdrachtgevers elkaar wederzijds informeren over mogelijke risico's bij een woning.
 - Woningcorporaties zetten in op bijvoorbeeld een flyer bij renovatietrajecten, waarbij we naast informatie over het project ook opnemen wat we verwachten van de bewoner.

Uitvoeringsfase

In de uitvoeringsfase richten partijen zich op professioneel gedrag, correcte omgang met huurders, veilige werkprocessen en adequaat handelen bij incidenten of signalen van onveiligheid. Partijen voelen zich verantwoordelijk voor de volgende uitgangspunten:

Veiligheid staat boven planning en kosten. We werken veilig of we werken niet.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Mocht medewerker zich op enige wijze onveilig voelen, dan legt diegene per direct werkzaamheden neer en verlaat de woning. Woningcorporaties accepteren dat werkzaamheden dan niet of vertraagd worden uitgevoerd. Sommige werkomstandigheden (zoals bijvoorbeeld onhygiënische werkomstandigheden) zorgen voor een korte stop en uitvoerder gaat niet zelf schoonmaken.
 - Bij bouwprojecten bieden woningcorporaties een plek voor rust of respijt voor huurders.
 - Vertraging door stilleggen van werkzaamheden kost geld. Op projectniveau spreken partijen af wie hiervoor verantwoordelijkheid draagt.

Medewerkers woningcorporaties en bouwbedrijven dragen actief bij aan een veilige sfeer door alert te zijn op signalen van overlast, zorgproblemen of escalatie.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - We melden onveilige, bedreigende, of onhygiënische werkomstandigheden volgens de afgesproken meldstructuur, zowel bij werkgever als bij contactpersoon woningcorporatie. Woningcorporatie heeft als kerntaak om melding op te pakken.
 - Partijen faciliteren meldmogelijkheden, zonder een meldplicht voor personeel van bouw- en onderhoudsbedrijven. Medewerkers hoeven geen melding te doen als dit hun veiligheid kan schaden, bijvoorbeeld wanneer een melding herleidbaar is tot de medewerker. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen als een medewerker tijdens werkzaamheden strafbare feiten in een woning aantreft.

Mederwerker kan afzien van melden omdat de huurder weet dat de medewerker als laatste aanwezig was en de medewerker zich daardoor onveilig kan voelen.

Partijen zorgen dat de lijnen tussen de organisaties kort zijn.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Woningcorporaties hebben personeel zichtbaar in de wijk. Zij zijn de basis voor informeel contact met huurders en de-escalatie.
 - Personeel van bouw-/onderhoudsbedrijven bespreken in geval van escalatie van spanningen of conflicten waar zij ondersteuning bij nodig hebben dit niet alleen met huurders, maar schakelen de juiste contactpersoon bij de Woningcorporatie in.

Partijen houden consequent vast aan gemaakte afspraken om heldere verwachtingen te scheppen naar huurders.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Partijen zetten zich maximaal in om verrassingen voor huurders te beperken. Partijen houden zich aan het opgestelde communicatieplan en stemmen met elkaar een eenduidige boodschap naar de huurder af.

Medewerkers handelen professioneel en respectvol in elke situatie, ongeacht het gedrag van de huurder of derde.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - De medewerker van bouw-/onderhoudsbedrijf communiceert rustig, duidelijk en zonder oordeel, bewaakt zijn eigen grenzen en neemt afstand wanneer een situatie dreigt te escaleren. De medewerker reageert nooit met vergelijkbaar of grensoverschrijdend gedrag, maar volgt de afgesproken meld- en escalatieroute.

Nazorgfase

In de nazorgfase worden gebeurtenissen geëvalueerd, meldingen verwerkt en waar nodig passende ondersteuning geboden aan betrokken medewerkers of huurders. Partijen voelen zich verantwoordelijk voor de volgende uitgangspunten:

Alle betrokkenen (woningcorporaties, bouw- of onderhoudsbedrijven, huurders) worden geïnformeerd op een manier die duidelijk, tijdig en respectvol is.

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Communicatie verloopt via aangewezen contactpersoon woningcorporatie en volgens een opgesteld protocol van de woningcorporatie.

Partijen zorgen voor passende ondersteuning

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Betrokkenen krijgen toegang tot passende ondersteuning van leidinggevende organisatie en van de aangewezen contactpersoon woningcorporatie.
 - Er wordt regelmatig contact gezocht vanuit de woningcorporatie om te checken hoe het gaat en of extra ondersteuning nodig is.

Partijen evalueren incidenten

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Informatie over incident wordt geregistreerd bij de woningcorporatie. De woningcorporatie monitort de incidenten en gaat hierover met betrokken partijen in gesprek.
 - Informatie over incident wordt geregistreerd bij opdrachtnemer (bouw-/onderhoudsbedrijf). Werkgever en werknemer gaan met elkaar in gesprek over wat het incident betekent voor de werknemer.
 - Bij het stilleggen van werkzaamheden door onveilige situatie bij huurder, zetten partijen (woningcorporatie en bouw-/of onderhoudsbedrijf) in op het uitnodigen van huurder op kantoor van de woningcorporatie voor een gesprek.

Hiermee hopen partijen melder te ondersteunen en grenzen duidelijk met elkaar af te stemmen.

Partijen maken indien nodig melding of aangifte van incident

- Dit bereiken we door de volgende gedragsregel(s):
 - Partijen zetten in op melden en aangifte indien aan de voorwaarden wordt voldaan. Zie voor woningcorporaties: [factsheet-melden-en-aangifte-doen](#). Ook de bouw-/onderhoudsector heeft een protocol voor het doen van aangifte. Zie voor protocol onderhoudsbranche: [Agressieprotocol voor OnderhoudNL-1.pdf](#).