

# 1. Bepalende factoren melden en registreren van incidenten agressie en geweld van burgers naar ambtenaren

## A. Zorg voor aanwezigheid en bekendheid norm en protocollen

### Aanwezigheid en bekendheid organisatienorm - melden en registreren

- Bekend binnen organisatie
- Duidelijk geformuleerd
- Gedragen binnen de organisatie
- Actief en herhaaldelijk gecommuniceerd

### Actueel protocol (melden/registreren) agressie en geweld - melden en registreren

- Bekend binnen organisatie
- Duidelijk geformuleerd
- Gebruiksvriendelijk
- Makkelijk te vinden
- Actief en herhaaldelijk gecommuniceerd

## B. Zorg voor laagdrempelig, duidelijk en efficiënt registratiesysteem

### Goed ingericht meld- en registratieproces - registreren

- Toegankelijk
- Eenvoudig
- Duidelijk
- Efficiënt

## C. Zorg voor een veilig meld- en registratieproces voor de medewerker

### Aanwezigheid en bekendheid organisatienorm - melden en registreren

- Garanderen vertrouwelijkheid (info uit) de melding
- Aanwezige vertrouwenspersoon
- Externe professionele begeleiders

### Wanneer een incident heeft plaatsgevonden - melden en registreren

- Melding geen invloed op imago/ervaren competentie
- Melder wordt serieus genomen en erkend
- Aanwezigheid sociale steun
- Melder heeft invloed op beslissing wel/niet registreren
- Melder krijgt terugkoppeling op vervolg van de melding
- Melder heeft invloed op vervolg van de melding

## D. Zorg dat leidinggevend hun rol pakken

### Continue - registreren

- (Periodieke) aandacht binnen het team
- Melden stimuleren (bij henzelf of onafhankelijk punt)
- Meer bekend maken registratiesysteem (bijv. GIR/ARO)
- Stimuleren registreren
- Rol formeel in takenpakket leidinggevend

### Wanneer een incident heeft plaatsgevonden - melden en registreren

- Actieve steun en begeleiding
- Opvolging, daadwerkelijk handelen na incident
- Vertrouwelijk omgaan met (info over) het incident
- Stimuleren registratie van het incident

## E. Breng het belang van melden en registreren periodiek onder de aandacht

### Periodiek, herhaaldelijke aandacht-momenten - melden en registreren

- Voorlichting
- Opleiding/training
- Sessies
- Herhaald uitdragen (organisatie)norm

## F. Laat de voordelen van melden en registreren zien

### Laten zien dat melden nut heeft voor de melder - melden

- Melding serieus nemen en oppakken
- Terugkoppeling geven over vervolg melding
- Aanbieden ondersteuning/nazorg aan melder
- Actie naar de dader, zoals schade verhalen

### Laten zien dat registreren nut heeft voor de organisatie - registreren

- Collega's zijn gebaat bij de registratie van een incident
- Registraties worden gebruikt voor procesverbetering

## 2. Kansrijk instrumentarium

### A. Normeren, protocolleren en informeren

- Actueel beleidsplan of -protocol en organisatienorm
- Normstellingssessie
- Melden en registreren in inwerkprogramma
- Infographic

### B. Laagdrempelig, duidelijk en efficiënt meld- en registratieproces

- Meldapp
- Consultatie medewerkers
- Koppelen registraties
- Meldbutton op homepage
- Meldlink in het zaaksysteem
- Coaches: hulp bij registreren

### C. Veiligheid van meld- en registratieproces

- Melden hoort erbij! Uitstralen vanuit MT/directie/leidinggevenden
- Personen met verschillende functies waar een melding gedaan kan worden
- Aangifte op adres van de organisatie

### D. Leidinggevenden stimuleren een rol te nemen

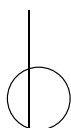
- Vanuit directie deze rol formeel opnemen in taken en verantwoordelijkheden
- Aandacht voor beoogde rol leidinggevenden in inwerkprogramma en opfrismomenten
- Inhoudelijk faciliteren: input werkoverleg
- Checks vanuit centraal punt op rol leidinggevenden

### E. Belang van melden en registreren onder de aandacht brengen

- Implementatietour, brede bewustzijns-campagne, periodieke training
- Momenten pakken, korte periodieke berichten via bestaande communicatiekanalen
- Inzet ervaringsdeskundigen, ambassadeurs
- Onderzoek problematiek: creëer urgentiegevoel

### F. Melden en registreren moet lonend zijn

- (Terugkoppeling) vervolg aan melder
- Passende nazorg melder
- Terugkoppeling trends en ontwikkeling registraties en (zichtbaar) verbeteren processen
- Interne alertering collega's over zgn. risicoburger of risicoadres



bureau broekhuizen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

### Colofon

#### Opdrachtgever

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

#### Auteurs

Drs. Jolijn Broekhuizen  
Shanna Mehlbaum Msc.

#### Uitgave

Bureau Broekhuizen - onderzoek en advies  
info@bureaubroekhuizen.nl  
www.bureaubroekhuizen.nl

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Bureau Broekhuizen. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.