Ministerie van Justitie en Veiligheid

Maatregelenkaart

Fase 2 - handelen bij een incident

Medewerkers kunnen bij de uitvoering van hun werk te maken krijgen met **agressie en geweld**. Als werkgever wil je snel en passend reageren om je medewerker te beschermen en herhaling te voorkomen. Deze maatregelenkaart biedt een overzicht van mogelijke maatregelen die genomen kunnen worden. Zo kun je bij en na een incident bepalen hoe je moet of kan handelen.

Klik op een blok met een voor **meer informatie.**

1. Tijdens het incident

De medewerker schat in of direct actie nodig is

- De medewerker neemt **geen directe actie**
- De medewerker **alarmeert** de eigen beveiliging
- De medewerker kan **directe actie nemen**
  - De-escaleren
  - Aanspreken/begrenzen
  - Dienstverlening stoppen
  - Isoleren/afkoelen
  - Alarmeren hulpdiensten

2. Na het incident

De medewerker **meldt** en de werkgever **registreert het incident**

De werkgever **bespreekt, beoordeelt en bepaalt de maat-regelen**

- **Beschermings-maatregelen t.b.v. de medewerker** zoals veilig vervoer of bewakings-camera's
- **Niet-strafrechtelijke maatregelen door de organisatie** zoals een stopbrief, pandverbod of mediation
- **Strafrechtelijke maatregelen**
  - **Stopgesprek** door politie
  - **Melding of aangifte** bij de politie
  - **Vervolging** door het OM



Zorg als werkgever voor de medewerker en betrokkenen

Neem als werkgever binnen 24 uur na het incident contact op om zorg te verlenen.

3. Evaluatie

De werkgever **evalueert** samen met de medewerker het proces



Meer weten

Bekijk de handreiking 'veilig online' op onze website.
Vragen? Stuur ons gerust een e-mail.

voorbereidopagressieengeweld.nl
voorbereidopagressieengeweld@minjenv.nl

Voorbereid op **agressie en geweld**

De norm van het ministerie van JenV is dat het geen agressie en geweld accepteert, in welke vorm dan ook tegen medewerkers, de taakuitvoering en/of objecten van de organisatie.

Als werkgever zal zij daarom – indien mogelijk – altijd binnen 48 uur een reactie naar de pleger(s) geven. Doel hiervan is om het (agressief) gedrag van pleger(s) te stoppen en herhaling te voorkomen, om medewerkers te beschermen en om zorg te dragen voor een ongestoorde uitvoering van de publieke taken.

Door consequent een reactie naar de pleger te geven bevestig je als organisatie ook de norm, zowel naar de buitenwereld als naar de eigen medewerkers. Daarbij moeten worden opgemerkt dat deze reactie niet altijd of beperkt kan worden gegeven bij anonieme plegers.



1. Tijdens het incident

De medewerker schat in of er direct een actie nodig is

We gaan uit van de visie dat er een proportionele reactie op de agressie dient plaats te vinden. Veel organisaties hanteren daarbij een op hun eigen context afgestemde definitie of indeling van agressie en geweld.

Er zijn allerlei theorieën en modellen over agressie. Wat de een agressie noemt, hoeft voor de ander nog geen agressie te zijn. Het ABCD-model is een handig hulpmiddel om als het incident gebeurt te bepalen wat je wel of niet agressie kunt noemen, en wanneer je een situatie nog kunt oplossen, beter kunt weglopen, de eigen beveiliging er bij te roepen of de politie moet alarmeren.

- **A-gedrag (ik):** klagen, uitzondering vragen – wordt getypeerd als frustratieagressie gericht op zich zelf.
- **B-gedrag (jullie):** kritiek op de organisatie – als frustratieagressie op de organisatie of het beleid.
- **C-gedrag (jij):** persoonlijk beledigen – als instrumentele agressie.
- **D-gedrag:** dreigen, uitschelden, discriminatie, (seksuele) intimidatie, geweld gebruiken, al dan niet door middel van of gepaard gaand met beschadiging van goederen.

Als ontvanger probeer je te voorkomen dat het gedrag van de pleger verschuift van A, naar B, naar C of zelfs naar D gedrag.

De medewerker neemt geen directe actie

Er zijn situaties waarin het niet nodig of wenselijk is dat je direct handelt. Denk aan een online bericht dat onaardig maar niet strafbaar is. Het is in een dergelijk losstaand geval geen noodzaak om (strafrechtelijke) actie te nemen.

Bij veelschrijvers of bellers is het verstandig om een dossier op te bouwen. Dit kan leiden tot een stopbrief en/of stopgesprek.



Wat is een agressie- en/of geweldsincident?

Met agressie en geweld bedoelen we alles van:

- non verbale agressie zoals dreigend kijken, een middelvinger opsteken of een snijbeweging langs de keel maken;
- verbale agressie zoals uitschelden, seksisme of discrimineren;
- intimidatie door te dreigen met agressie tegen de medewerker en/of zijn thuisfront, al dan niet met een wapen;
- fysieke agressie zoals schoppen, slaan, steken of dingen kapotmaken.

Relatief nieuw is de online agressie zoals schelden en intimidatie via sociale media of het digitaal openbaar maken van adresgegevens van medewerkers (doxing). Ook blijkt uit een verkenning dat de intimidatie steeds vaker in de privé sfeer van de medewerker plaats vindt.



De medewerker kan direct actie nemen

Tijdens een gesprek (fysiek, digitaal of telefonisch) kunnen bij de ander emoties of frustratie ontstaan. Dat is op zich normaal, zeker bij beslissingen die ingrijpen in de situatie van de ander. Het is dan aan de medewerker om in gesprek te blijven, goed te luisteren en de emoties ook te herkennen en te erkennen. Maar ook om eventueel te begrenzen.

1. **De-escaleren**
   De emoties en frustratie kunnen ook leiden tot in discussie gaan, ter verantwoording roepen van de medewerker of zijn organisatie of tot het beschuldigen van de medewerker. Ook dan is het aan de medewerker om goed te luisteren, de emoties te erkennen en te proberen om het gesprek te de-escaleren (A en B gedrag). Als verdere escalatie wordt voorkomen kan het contact worden voortgezet en hoeft er ook geen vervolg worden gegeven.

2. **Aanspreken / begrenzen**
   Als dat niet lukt en de pleger gaat over tot (non) verbale agressie zoals sarren, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken of spullen kapot maken dan wordt het tijd de pleger aan te spreken, diens gedrag te begrenzen en aan te geven onder welke voorwaarden het gesprek nog kan door gaan (C gedrag). Als verdere escalatie wordt voorkomen kan het contact worden voortgezet en hoeft er ook geen vervolg te worden gegeven.

3. **Stoppen gesprek en stoppen of beperken dienstverlening**
   Als de pleger toch volhardt in dit gedrag of zelfs overgaat tot dreigende taal, intimidatie tot aan fysiek geweld dan dient de medewerker het gesprek te beëindigen (C en D gedrag). Daarmee stopt op dat moment ook de dienstverlening aan de pleger. Soms is de dienstverlening wel wettelijk verplicht. Dan is het aan de organisatie om te bezien hoe en onder welke voorwaarden de dienstverlening hervat kan worden. Bijvoorbeeld de voortzetting van het gesprek op een andere locatie, buiten het spreekuur in een veilige setting.

4. **Verwijderen / toegang ontzeggen**
   Bij het stoppen van het gesprek zal de agressor waar mogelijk ook het pand dienen te verlaten en kan besloten worden om de persoon ook de toegang (voorlopig) te ontzeggen.
   In deze gevallen wordt het incident altijd gemeld en kan overwogen worden melding of aangifte te doen bij de politie.

5. **Alarmeren**
   Wanneer de situatie zeer dreigend is en er snel gehandeld moet worden, is het raadzaam om hulpdiensten in te schakelen. De politie is in dat geval de eerste optie die je kunt benaderen.



2. Na het incident

De medewerker meldt en de werkgever registreert het incident

Álle meldingen moeten geregistreerd worden. Dit heeft meerdere redenen: om het incident zelf goed af te handelen en het geven van zorg en nazorg aan de medewerker. Daarnaast voor de opbouw van een dossier als er later een melding en/of aangifte bij de politie wordt gedaan. En tot slot ten behoeve van de analyse van de meldingen zodat we daarvan kunnen leren.

Registreer in ieder geval de 7 W's:

- Wie
- Wat
- Waar
- Waarmee
- Welke wijze
- Wanneer
- Waarom

De werkgever bespreekt, beoordeelt en bepaalt de maatregelen

Na de melding en registratie kan (in overleg met de medewerker) bepaald worden wat voor (aanvullende) reactie naar de pleger gewenst is. Voor zover dit nog niet vastligt, bepaal als eerste bij een incident wie binnen de organisatie de regie houdt over de incidentafhandeling. Die persoon kan regie houden en afspraken maken over wie verantwoordelijk is voor nazorg, wie namens de werkgever aanspreekpunt en postbus is voor het OM en de politie, alsmede wie de voortgang vastlegt.



Zorg voor slachtoffer(s)

Na een (ingrijpend) incident is het van groot belang dat er ook gelijk aandacht is voor de medewerker(s) die het is overkomen of die er getuige van is of zijn geweest. Een belangrijke rol daarbij is weggelegd voor de leidinggevende. Aanbevolen wordt dat er binnen 24 uur een eerste contact is met de medewerker. Is er aandacht en erkenning voor de medewerker? Via een operationele briefing kan met een grotere groep medewerkers over het incident gesproken worden. Daarnaast hebben veel organisaties een vorm van collegiale ondersteuning georganiseerd. Dit zijn daarvoor opgeleide collega's die contact opnemen met de medewerker zodat die zijn eigen verhaal kan vertellen en eventuele emoties uiten.

Verder is het belangrijk dat de werkgever praktische en juridische ondersteuning biedt en vroegtijdig problemen bij het functioneren signaleert. Let op dat er daarbij (indien nodig) ook aandacht is voor het thuisfront.

Handelen bij digitale agressie

Een relatief nieuwe vorm van agressie is digitale agressie. Digitale agressie vindt plaats als er sprake is, via social media of op het internet, van stalking, smaad en laster, seksuele intimidatie en/of bedreiging van medewerkers. Een specifieke vorm daarvan is doxing. Dan worden de persoonsgegevens van medewerkers zoals telefoonnummers en adresgegevens verzameld en openbaar gemaakt met de bedoeling om te intimideren. Sinds 1 januari 2024 is doxing strafbaar in Nederland. Als organisatie kun je de medewerker helpen om bewijsmateriaal te verzamelen van de digitale agressie, helpen om de procedure te starten om die content te laten verwijderen, het internet (helpen) doorzoeken of er nog meer van deze negatieve content is.

Preventief kun je medewerkers wijzen op het veilig online gebruik van social media. De handreiking 'Veilig online' gaat ook in op hoe je kan omgaan met ongewenste berichten.

- Zie ook: Handreiking veilig online.

Beschermingsmaatregelen t.b.v. de medewerker

- Afhankelijk van de inschatting van de ernst van de dreiging en/of de kans op herhaling - dat kan mede op basis van een inschatting(methodiek) van risicovolle functies of een veiligheidsscan- kan de werkgever gerichte beschermingsmaatregelen nemen t.b.v. de medewerker. Dat kan op de werkplek (organisatorische maatregelen) zoals het aanbieden van dienstvervoer, de medewerker alternatief werk bieden waarbij geen contact met burgers is of afgeschermd laten werken, etc. De maatregelen kunnen ook bij de medewerker in de privé-omgeving worden genomen zoals het aanbrengen van rolluiken, extra verlichting en verbeterd hang- en sluitwerk wat voldoet aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen of cameratoezicht.

Medewerker zelf

Bij (kans op) ernstige dreiging liggen terecht veel verantwoordelijkheden bij de werkgever maar ook van de medewerker mag een en ander verwacht worden. Bijvoorbeeld meldt deze elke bedreiging bij de leidinggevende? Of hoe zichtbaar presenteert de medewerker (of gezinsleden) zich op social media of hoeveel vertelt hij over zijn werk aan (on) bekenden bijvoorbeeld bij een verjaardagsfeest? Voldoet diens hang- en sluitwerk al aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen?

Stelsel bewaken en beveiligen

Als er sprake is van een dusdanig ernstige bedreiging naar de privé-omgeving van de medewerker of als de bedreiging structureel is, kan door de politie een procedure worden gestart die leidt tot een afweging of de medewerker in aanmerking komt voor opname in het stelsel van bewaken en beveiligen. Deze afweging maar ook de plaatsing in het stelsel vallen buiten het kader van maatregelen die door de werkgever kunnen worden genomen. Wel blijft de werkgever verantwoordelijk voor de zorg voor de medewerker.

Zie ook: Handreiking werkgeversrol bij ernstige en acute dreiging.

Zie ook: Circulaire stelsel bewaken en beveiligen?.



Niet-strafrechtelijke maatregelen

- **Stopbrief en/of stopgesprek door de organisatie**
  Bij aanhoudende verbale agressie is het advies om als werkgever binnen 48 uur telefonisch contact op te nemen met de pleger en wederhoor te plegen. Je kunt vragen: "Hoe heeft het zover kunnen komen dat u mijn collega een ziekte toewenst en bedreigt?" Misschien kampt de persoon met de gevolgen van een onbegrijpelijke brief van de organisatie of had die eerder nare ervaringen met een andere overheidsorganisatie. Er kan ook gekozen worden om de pleger eerst een brief te sturen waarin hij of zij wordt aangesproken op het vertoonde gedrag. Dit kan gekoppeld worden aan een uitnodiging voor een (stop)gesprek. Zo'n gesprek kan ook preventief werken en de relatie herstellen. Doel van deze aanpak is om herhaling te voorkomen en/of omdat het gepleegde feit net niet ernstig genoeg voor een aangifte of omdat er nog te weinig bewijs is. Ook de politie kan gevraagd worden een stopgesprek met de pleger te voeren. De politie beslist zelf of ze dat stopgesprek gaat voeren.



  Advies is ook om na het stop- of herstelgesprek een brief te sturen, waarin wordt terugkeken op het gesprek en wat is afgesproken over gedrag in de toekomst. Ook hier geldt: toon gepast inlevingsvermogen, zonder dat het gedrag wordt goedgekeurd. Het kan natuurlijk ook gebeuren dat de gesprekspartner tijdens het herstelgesprek opnieuw agressief gedrag vertoont. Keur het gedrag opnieuw af, beëindig zo nodig het gesprek en kom erop terug in je brief.

- **Pandverbod en/of contactverbod**
  Als het stopgesprek niet de gewenste uitkomst heeft en de persoon volhardt in het dreigen en intimideren kan je als organisatie de persoon ook een pandverbod opleggen – zodat hij of zij niet meer binnen kan komen. Een andere variant is om de persoon aan te geven dat die geen contact meer mag opnemen met één of een groep medewerkers. Soms is de organisatie wettelijk verplicht om de dienstverlening aan de pleger wel te blijven geven. Dan kan gekeken worden naar alternatieven zoals het politiebureau als locatie voor de dienstverlening of buiten werktijd langskomen, of bijv. alleen als de pleger samen met zijn advocaat komt. Het is belangrijk dat de medewerker deze gesprekken niet alleen voert maar samen met een collega en beveiliging in de buurt.

- **Schade verhalen - civielrechtelijk**
  Als er schade is ontstaan: materieel, fysiek of geestelijk dan is een belangrijke reactie naar de pleger toe dat de schade ook weer op hem of haar wordt verhaald. De schade kan de medewerker en/zijn of haar eigendommen betreffen maar het kan ook gaan om schade aan het gebouw of spullen van de organisatie. Het uitgangspunt is dat er bij (een vermoeden van) een strafbaar feit aangifte gedaan wordt tegen de pleger.

  Wanneer dit niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de aangifte wordt geseponeerd, dan kan de schade ook via een civiele procedure op de pleger worden verhaald. Een civiele procedure is een rechtszaak tussen twee partijen. Degene die de procedure start, is de eiser. Degene die zich tegen die eis moet verweren, is de gedaagde. De rechter beslist over het conflict.

  Wanneer je de schade vergoed wilt krijgen zonder hiervoor een rechtszaak te starten, kan je ervoor kiezen om de pleger formeel aansprakelijk te stellen voor de schade die je hebt geleden. Dit wordt een schriftelijke aansprakelijkstelling genoemd.
  Daarnaast is er het regres recht. Valt een medewerker uit door een ongeval, een daad van agressie of geweld? Dan kunnen de loon- en re-integratiekosten van die medewerker in de meeste gevallen worden verhaald op de (verzekering van de) veroorzaker, ook als de gebeurtenis plaatsvond in de privé-tijd van de medewerker. Voor organisaties die gebruik maken van de dienstverlening van O&P Rijk wordt het regresrecht uitgevoerd door BSA Schaderegeling BV.

Zie ook: De handreiking schade verhalen werknemer.

Inzetten herstelrecht
Incidenten met agressie en geweld kunnen een grote impact hebben op het slachtoffer. Soms hebben slachtoffers vragen na een heftige gebeurtenis. Vragen als: Waarom heeft de pleger dit mij aangedaan? Waarom ik? Beseft die persoon wat de gevolgen voor mij zijn? Heeft de pleger spijt? Contact met de pleger kan helpen bij de verwerking van deze gebeurtenis. Een vorm van herstelrecht is herstelbemiddeling.
Dat is een proces waarbij slachtoffers en veroorzakers van een ingrijpende gebeurtenis zoals agressie onder begeleiding van een neutrale bemiddelaar met elkaar in contact komen. Het doel is om emotioneel herstel te bevorderen, de gebeurtenis te verwerken, antwoorden te krijgen en afspraken voor de toekomst te maken, wat kan leiden tot meer rust, minder angst en een verminderde kans op herhaling. Het contact kan op verschillende manieren plaatsvinden, zoals een gesprek, briefwisseling of videoboodschap. Als werkgever kan je het slachtoffer steunen om dat contact te leggen. Soms wil de pleger contact leggen met het slachtoffer. In dat geval wordt de medewerker benaderd voor herstelbemiddeling.
De aanbeveling is dit via Slachtofferhulp Nederland te laten lopen. Zij hebben de kennis en expertise om de medewerker hier goed bij te begeleiden.

Zie ook: Website van slachtofferhulp Nederland.

Strafrechtelijke maatregelen

Bij een vermoeden van een strafbaar feit wordt het incident in principe gemeld door de werkgever bij de politie. Maak altijd duidelijk aan de politie dat het een VPT (Veilige Publieke Taak) incident betreft.

1. **Melden bij de politie**
   In het geval er twijfel is over de strafbaarheid van het voorval of er weinig aanknopingspunten zijn voor onderzoek naar het incident (bijvoorbeeld een anoniem online bericht), is het toch belangrijk het incident te melden bij de politie. In dat geval kan het als een melding worden vastgelegd door de politie in plaats van een aangifte. Het belang van melden is dat het bijdraagt aan dossiervorming bij de politie wat later ook bruikbaar is voor een aangifte, bij herhaaldelijke incidenten, of analyse van de cijfers over agressie en geweld incidenten.

2. **Aangifte doen**
   Indien er sterke vermoedens zijn dat er sprake is van een strafbaar feit, en/of dat er aanknopingspunten zijn voor de politie om onderzoek te doen naar het incident, kan er een daadwerkelijke aangifte worden gedaan. Het uitgangspunt is dat de werkgever in plaats van de werknemer aangifte doet. Ook volgt de werkgever actief het proces na de aangifte om de last te verlichten voor het slachtoffer, de werknemer. Maak duidelijke afspraken met elkaar hoe de werkgever als aangever en het slachtoffer als getuige worden geïnformeerd; door wie en op welke manier. Overigens mag de medewerker er altijd voor kiezen om zelf aangifte te doen.

Het adres (domicilie) van de werkgever wordt dan het adres dat in de aangifte wordt opgenomen als correspondentieadres. Maak een afspraak bij de politie om aangifte te doen en neem bij voorkeur een uitgebreide slachtofferverklaring van het slachtoffer mee, zoals het aangiftemodel van JenV. Bespreek de mogelijkheden rond het afgeschermd houden van de persoonsgegevens van het slachtoffer indien er zorgen zijn om de veiligheid van het slachtoffer. Neem, indien mogelijk, bewijsmateriaal mee zoals het vastleggen van verwondingen bij het slachtoffer, screenshots van online bedreigende berichten of opnames van een intimiderend telefoongesprek.

Zie ook: De handreiking 'Aangifte doen' en informatie over afgeschermd aangifte doen.



Vervolging door het OM

- **Starten strafzaak**
  Het OM kan besluiten om op basis van de aangifte over te gaan tot een strafzaak. Het OM hanteert daarvoor een eigen afwegingskader. Naast gebrek aan bewijs of een gebrekkige aangifte kunnen ook afwegingen als capaciteitsgebrek een rol spelen bij de beslissing van het OM om wel of niet over te gaan tot een strafzaak.

  Indien de OvJ besluit om de zaak verder op te pakken en over te gaan op vervolging, zijn er verschillende opties:

  A. Strafbeschikking: Dat is een straf die de OvJ, zonder tussenkomst van de rechter, aan de dader geeft. In het kader van de strafbeschikking kan de OvJ bepalen om de verdachte te horen tijdens een OM-hoorzitting. Het slachtoffer kan een schriftelijke verklaring indienen over de schade en de gevolgen van het strafbare feit.

  B. Strafproces: De OvJ kan ook besluiten de zaak aan een strafrechter voor te leggen. Dan wordt er een rechtszaak ingepland waar alle bewijzen worden besproken en de rechter gaat bepalen of de verdachte in de zaak strafbaar en schuldig is. Het slachtoffer kan hierbij aanwezig zijn en de (schade)vordering mondeling toelichten.

  C. Sepot: Dit houdt in dat de OvJ niet tot vervolging overgaat en de zaak ook niet voor de rechter komt, vaak bij een gebrek aan bewijs. Het is daarom belangrijk dat je bewijsmiddelen meestuurt om een sepot te voorkomen.

  D. Voorwaardelijk sepot: dit houdt in dat de dader alleen vervolgd wordt als hij binnen een bepaalde periode nogmaals een strafbaar feit begaat.

  E. Transactie. Het OM kan in bepaalde gevallen de verdachte een transactievoorstel doen. Als de verdachte op dit voorstel ingaat, hoeft deze niet voor de rechter te verschijnen. Wanneer de verdachte het niet eens is met het voorstel of de gemaakte afspraak niet nakomt moet deze zich alsnog verantwoorden voor de rechter.

- **Schade verhalen**
  Als de aangifte – gedaan door de werkgever - leidt tot een strafzaak kan er ook schadevergoeding worden geëist van de dader voor het slachtoffer en/of de werkgever. Om een schadevergoeding te eisen van de verdachte in het strafproces, doorloop je een aantal stappen. Dit kan door o.a. het formulier 'Verzoek tot schadevergoeding' in te vullen dat je van het Openbaar Ministerie krijgt. Hou rekening ermee dat de bewijzen voor de schade en kosten in het strafdossier terecht komen. Ook de verdachte kan de bewijzen dus zien.

  NB: De schade kan de medewerker betreffen maar het kan ook gaan om schade aan het gebouw of spullen van de organisatie. Ook dan kan de schadevergoeding door de werkgever worden geëist als onderdeel van de rechtszaak.

  Zie ook: De handreiking schade verhalen werknemer
  .

- **Inzet herstelrecht strafproces**
  De officier van justitie of de rechter kan opdracht geven tot bemiddeling. Dit wordt ‘mediation’ genoemd en kan alleen tijdens het strafproces plaatsvinden. De medewerker en de dader worden gevraagd om deel te nemen. Het is vrijwillig, vertrouwelijk en gericht op het maken van afspraken over excuses en schadevergoeding, wat kan meewegen in de uiteindelijke straf.



3. Evaluatie

De werkgever evalueert samen met de medewerker het proces

Als organisatie heb je ook de plicht om in de spiegel te kijken, bronnen van incidenten op te sporen en waar mogelijk weg te nemen. Zorg dat deze evaluatietaak bij een functionaris belegd is en dat de evaluatie ook besproken wordt in het management. Communiceer verbetermaatregelen met de medewerkers.

Het evalueren gaat niet alleen over hoe het incident is ontstaan en afgehandeld. Een goede evaluatie gaat ook over het mogelijke eigen aandeel van de organisatie in het ontstaan van de agressie. Hoe zijn onze werkprocessen ingeregeld en welke effecten heeft dat op de cliënten? En zijn onze medewerkers ook voldoende getraind en opgeleid om de interacties met burgers of cliënten in goede banen te leiden?

Net als bij de niet-strafrechtelijke aanpak is het ook belangrijk om de afhandeling van incidenten via de strafrechtelijke aanpak te evalueren op wat er goed ging en wat beter kan.

Alleen zo kan een lerende organisatie ontstaan. Zorg ook dat periodiek wordt gekeken naar het totaal van de evaluaties om zo patronen te kunnen ontdekken. Zorg dat deze taak en verantwoordelijkheden voor de evaluatie ook bij een (centrale) functie worden belegd. Dus het gaat niet alleen om het evalueren van de afzonderlijke incidenten. Het gaat ook om het analyseren van de optelsom van de incidenten. Zijn er patronen waar te nemen? En wat kunnen we zelf als organisatie beïnvloeden? En combineer deze analyse ook met de periodieke cijfers uit het meld- en registratiesysteem.



Deze maatregelenkaart is een uitgave van:
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Wilt u meer informatie? Bezoek onze website of stuur ons een e-mail.

voorbereidopagressieengeweld@minjenv.nl

voorbereidopagressieengeweld.nl

Voorbereid
op **agressie**
en geweld