

BIJLAGE 16: AGRESSIEPROTOCOL

Inleiding 2

Algemeen	4
1. Doelstellingen	4
2. Voorwaarden	4
3. Preventie en gedragscodes	4
4. Registratie	5
Boosheid - agressie - geweld	6
1. Reageren op frustratieagressie	6
Gedragscodes.....	8
1. Wat mag de cliënt van de medewerker verwachten?.....	8
2. Wat mag de medewerker van de cliënt verwachten?.....	8
Wat wordt als ongewenst gedrag ervaren en wat zijn preventieve maatregelen?	9
1. Telefonisch	9
2. Persoonlijk : In de spreekkamer / balie.....	10
3. Buiten de organisatie (huisbezoek, antennes, privésfeer).	11
4. Schriftelijke benadering	11
5. Organisatorisch.....	11
Hoe kan een crisis voorkomen worden – tips ?	12
1. Gesprekken op bureau:.....	12
2. Huisbezoeken:	12
Interventie bij een crisissituatie - Procedure	13
3. Concrete aanpak	13
4. de procedure bij agressief gedrag via de telefoon (schematisch)	14
5. de procedure bij agressief gedrag op kantoor (schematisch).....	15
6. de procedure bij agressief gedrag bij een klant - huisbezoek (schematisch).....	17
Opvang – nazorg en registratie	19
1. Opvang en opvolging ten aanzien van het slachtoffer.....	19
2. Nazorg.....	19
3. Registratie	19
Corrigerende maatregelen tegen de agressieve klant	21
1. Opvolging van de situatie	21
2. Beveiligde omgeving:	22
3. Ontvangst van geweerde personen.....	22
4. Aangifte bij de politie.....	22
Aanbevelingen:	24
1. Wat te doen na agressie.	24
2. Je denkt eraan iets te wijzigen aan de werkomgeving ?	24
Bijlage	25
1. Hoe kan je reageren op:	25
2. Hoe richt ik het ontvangstlokaal in?.....	26
3. Hoe ontvang ik een cliënt?	26
4. Tips voor beperken en vermijden van agressie.....	26

Inleiding

Voor je ligt het protocol "omgaan met agressie" van het lokaal bestuur van Heusden-Zolder

We mogen deze problematiek niet negeren en verder laten escaleren. Gelukkig maakt maar een heel beperkt deel van het cliënteel gebruik van geweld (verbaal en of fysisch) om haar doel te bereiken.

Van agressie is sprake als het gaat om voorvallen waarbij een persoon, bewust of onbewust, psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. De uitingsvormen van agressie kunnen verschillend zijn:

- verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigingen)
- fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen)
- psychisch (lastigvallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren).

Ondanks dat binnen onze organisatie weinig incidenten van geweld en agressie te noemen zijn, achten wij het toch van belang een dergelijk protocol op te stellen. De maatschappelijke tendens is namelijk dat de agressie toeneemt.

Het lokaal bestuur van Heusden-Zolder wil haar medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld en ook tegen de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Daarnaast is het belangrijkste uitgangspunt voor elke medewerker dat de eigen veiligheid en die van collega's altijd voorop staat.

Ondanks deze voorzorgsmaatregelen kunnen uitingen van agressie uit de hand lopen. In die gevallen is het van belang dat er opvang is voor medewerker én cliënt. De rechtstreekse leidinggevende is in eerste instantie verantwoordelijk voor de opvang van incidenten. Algemene richtlijnen, een stil alarm, een actieplan en nazorgmogelijkheden dragen bij tot een gevoel van veiligheid van het personeel.

Medewerkers zijn terecht bang van agressief gedrag. De organisatie kan deze angst terugdringen door :

- het scheppen van een helder kader van ontoelaatbaar gedrag door cliënten en bezoekers
- het regelmatig bespreken van agressie
- het doornemen van het agressieprotocol en andere adviezen.

Bij het uitschrijven van dit protocol werd nauwgezet gelet op het eerbiedigen van de rechten van de verschillende actoren in dit gebeuren.

Van elke deelnemer worden de rechten en de plichten opgegeven. Deze vinden hun rechtvaardiging in het doel: een professionele, kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening.

Maar, hulpverlening binnen onze diensten is geen eenrichtingsverkeer. Van elke cliënt mag verwacht worden dat hij/zij naar kunde en vermogen meewerkt aan een oplossing.

Geen betuttelende houding, maar wel een eind meestappen naar een oplossing van de problemen en de moeilijkheden. De empathie van de medewerker is hier van groot belang.

Ondanks de gedecentraliseerde werkingen, moet iedereen de geldende normen, regels en procedures volgen. Agressie moet door ieder personeelslid op gelijke wijze gedefinieerd worden.

Hoe er mee omgaan is heel persoonlijk.

Deze richtlijnen kunnen bijdragen om agressie te helpen oplossen. Het protocol kan meer zelfvertrouwen geven bij het hanteren van agressie. Want weten wat je moet doen en je gesteund voelen door de organisatie zijn belangrijke voorwaarden in het dagelijks contact met de cliënten en met de bezoekers van onze diensten.

Sanctionerende acties naar agressoren toe worden best steeds voorgesteld en uitgewerkt door overleg met de rechtstreeks leidinggevende.

Algemeen

1. Doelstellingen

Voor de medewerker:

- het gevoel van veiligheid verhogen door middel van duidelijke, uniforme procedures en een concreet bruikbaar actieplan;
- een personeelsvriendelijk klimaat creëren door middel van preventie, incidentbeheersing én nazorg

Voor de cliënt / bezoeker:

- niet-tolereerbaar gedrag, agressie en geweld indijken en verdere hulpverlening mogelijk maken in een positief klimaat door middel van duidelijke boodschappen en grenzen ten aanzien van de cliënt

2. Voorwaarden

Het lokaal bestuur draagt zorg voor de veiligheid van zijn personeel door :

- het nemen van preventieve maatregelen zoals het aanbieden van trainingen
- Het scheppen van organisatorische voorzieningen
- het creëren van nazorg-mogelijkheden.

Het personeel moet tijdens en na het incident kunnen rekenen op :

- aandacht
- ondersteuning
- professionele hulpverlening na het incident, indien gewenst
- vergoeding van materiële schade.

De teamverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het opvolgen van de naleving van het agressieprotocol. Het protocol regelt wie doet en wanneer: vóór, tijdens of na het incident. Binnen deze verantwoordelijkheid ligt de taak om het thema "agressie" regelmatig te bespreken in werkoverleg op verschillende niveaus.

3. Preventie en gedragscodes

We streven ernaar om agressie en geweld zoveel mogelijk te vermijden. Dit zowel bij telefonische, persoonlijke en schriftelijke contacten.

Het is belangrijk dat er eenduidige gedragscodes afgesproken worden.

Het lokaal bestuur mag verwachten van cliënten en bezoekers dat zij geen agressie en geweld gebruiken bij het contact met de dienst.

Anderzijds mogen cliënten van het lokaal bestuur verwachten dat ze in contact komen met competente medewerkers met een dienstverlenende houding.

4. Registratie

Uitingen van agressie moeten worden geregistreerd. Een agressie-registratieformulier kan hiervoor gebruikt worden. Deze kan je terugvinden via volgende link.

[Melding agressie - e-loket lbHZ \(topdesk.net\)](https://topdesk.net)

Door het invullen van dit formulier wordt snel en eenvoudig verslag gedaan van een agressie-incident. Het invullen doe je zo snel mogelijk nadat je een incident hebt meegemaakt. Je kan hiervoor ook steeds de hulp inroepen van je teamverantwoordelijke.

Het doel van de registratie is om inzicht te krijgen in het fenomeen agressie en de evolutie ervan.

Door de analyse van elke aangifte kan, waar nodig, een gepast voorstel voor verbetering gedaan worden om een gelijkaardig voorval te voorkomen.

Boosheid - agressie - geweld

De richtlijnen onderscheiden agressie en geweld van boosheid. Boosheid kan omslaan in agressie en geweld. De medewerkers moeten dit kunnen herkennen en hanteren.

Onder boosheid begrijpen wij het uiten van de eigen agressieve gevoelens zonder daarom over te gaan tot een aanval op de andere (verbaal of fysiek).

Onder agressie begrijpen wij dat - bij het uiten van de agressieve gevoelens - er ook een verbaal of fysiek binnendringen is in het territorium van de andere (= aanvallen), maar zonder bedoeling van vernietiging of destructie. Het binnendringen moeten we dan beschouwen als een overschrijding van de grenzen van de ander zonder die echt te willen kwetsen of raken.

Onder geweld begrijpen wij agressie waarbij de intentie aanwezig is de andere verbaal of fysiek te vernietigen, te vernederen, te kwetsen, te bedreigen, over te gaan tot destructie. Geweld is alles wat de integriteit van de ander niet respecteert en dus grenzen overschrijdt.

Als boosheid bij cliënten omslaat in agressie of geweld, ontstaat er een crisissituatie.

Een actieplan, dat bij crisis in werking treedt, geeft aan hoe de medewerkers deze situatie aanpakken.

Hierna volgt een opsomming van enkele algemene aandachtspunten bij (mogelijke) agressieve situaties. Let op gevaar.

- Je eigen veiligheid gaat voor, soms is weglopen het beste. Als de spanning te hoog oploopt, verlaat je de ruimte.
- Blijf zelf rustig. Door een heftige reactie van jouw kant kan de agressie toenemen. (Beantwoord nooit met agressie of geweld!)
- Reageer niet alleen op wat er gezegd wordt, maar vooral op hoe het gezegd wordt.
- Bewaar afstand en maak geen onverwachte bewegingen. Voorkom discussie, daarmee kan de agressie versterken.
- Zorg ervoor dat je bij een gesprek altijd zo in de ruimte opstelt dat er een "vluchtweg" is of de alarmknop bereikbaar is.

1. Reageren op frustratieagressie

Bij frustratieagressie is er sprake van een externe aanleiding, een uitlokkende gebeurtenis. Die gebeurtenis roept negatieve gevoelens op en het lichaam reageert met een stressreactie, een impuls, wat het denken kan verstoren. Gelukkig kunnen veel mensen deze eerste impuls beheersen en zichzelf onder controle houden. Maar soms neemt het gevoel het over van het verstand. De kans op het ontstaan van agressief gedrag neemt dan toe.

Het belangrijkste van de frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra hij/zij dit gevoel heeft, zal de agressie verminderen.

Effectieve reacties zijn:

- Laat de klant uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat de klant gezegd heeft.
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk gericht wordt. Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze. Daardoor voelt de ander zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen als dat nodig is.
- Als iemand rustiger is geworden en je met hem in gesprek kunt, maak dan duidelijk wat je wel en niet voor hem/haar kunt betekenen.
- Wek geen verwachtingen die je niet waar kunt maken. De kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede (procedurele) afspraken en bevestig deze schriftelijk.

2. Reageren op instrumentele agressie

Bij deze vorm van agressie zet de "dader" zijn agressie bewust in als middel om een doel te bereiken. De agressie of het geweld is daarbij een hulpmiddel. Hij/zij heeft vaak in eerdere situaties geleerd dat agressief gedrag kan lonen.

Belangrijk bij instrumentele agressie is in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat dat gedrag niet geaccepteerd wordt en het niet zal bijdragen om zijn/haar doel te bereiken. Stel hem/haar vervolgens voor de keuze om het gedrag te corrigeren en het gesprek op een normale manier voort te zetten.

Effectieve reactie zijn:

- Probeer het gevaar van een situatie goed in te schatten, de eigen veiligheid gaat voor alles. Ga weg uit de situatie als jij dat nodig acht.
- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- Laat je niet intimideren en geef de klant de keuze: als hij doorgaat met zijn gedrag, beëindig je het gesprek, als hij stopt met intimideren sta je hem te woord.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens gebruikt worden.

Gedragcodes

Deze gedragcodes zijn een algemene richtlijn voor zowel de medewerker als de cliënt. De cliënt kan indien nodig, hierop aangesproken worden.

1. Wat mag de cliënt van de medewerker verwachten?

- Competentie en professionaliteit:
De medewerker neemt altijd een dienstverlenende houding aan en toont een probleemoplossend gedrag.
- Correctheid
De medewerker geeft juiste informatie en is correct. De medewerker is discreet in de benadering van cliënten.
- Begrip en empathie
De medewerker toont begrip voor de situatie van de cliënt.
- Respect
De medewerker respecteert de cliënt en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.

Opmerking : Advies en hulp betekent niet alles in de plaats van de cliënt doen.

2. Wat mag de medewerker van de cliënt verwachten?

- Respect
De cliënt respecteert de integriteit van de hulpverlener.
- Afspraken nakomen
De cliënt verleent medewerking naargelang zijn mogelijkheden. Hij/zij moet zelf ook een deel van het werk doen!
- Geen intimidatie of agressie gebruiken
De cliënt mag boos zijn maar hij/zij mag geen geweld of agressief gedrag vertonen.
- Correctheid
De cliënt is correct in het doorgeven van informatie over zijn sociaal-financiële situatie.

Wat wordt als ongewenst gedrag ervaren en wat zijn preventieve maatregelen?

Waar lokt de organisatie in haar benadering agressie uit?

Wij kunnen dit op 4 vlakken onderscheiden in de:

- Telefonische
- Persoonlijke
- Schriftelijke
- Organisatorische benadering.

Om agressie te voorkomen, is de wijze waarop we de klant benaderen van groot belang. Daarom geven we hieronder een aantal aandachtspunten.

1. Telefonisch

- aanhoudend schelden zodat een gewoon gesprek niet meer mogelijk is
- onder invloed zijn van alcohol of drugs (en geen zinnig gesprek kunnen voeren)
- het uiten van racistische taal
- persoonlijke bedreigingen of beledigingen
- telefoonstalking.

Mogelijke preventieve maatregelen

Om een incident te voorkomen (bij vloeken, schelden, roepen, ...) moet betrokkene op het ongewenste gedrag worden gewezen, waarna het gesprek verder kan gaan.

- Blijf steeds hoffelijk aan de telefoon.
- Beperk het omgevingslawaaï (gepraat, radio en dergelijke).
- Zorg voor een correcte doorverwijzing.
- Gebruik gepast de wachttoets.
- Voer geen inhoudelijke telefoongesprekken met een cliënt langs de balietelefoon

Mogelijke preventiemaatregelen telefoonstalking

- Maan de stalker aan om op te houden.

Zeg één keer duidelijk 'neen' en dreig ermee om klacht neer te leggen bij de politie maar houd het daar bij. Stalkers zijn op zoek naar reactie. Ze krijgen liever een negatieve reactie dan helemaal geen reactie..

- Bel Meldpunt 1712.

1712 is een hulplijn voor elke burger die vragen heeft over geweld, misbruik en kindermishandeling. Ervaren hulpverleners luisteren, staan je bij, geven je informatie en advies of verwijzen je door naar verdere hulp

- Houd een logboek bij.

Het is erg belangrijk om bewijsmateriaal te verzamelen, zelfs als je niet meteen van plan bent om juridische stappen te ondernemen. Elk detail, hoe klein ook, is belangrijk. Je doet er dus goed aan om een logboek bij te houden waarin je alle feiten noteert. Vermeld telkens datum, tijdstip, eventuele getuigen en gedetailleerde omstandigheden - ook als de stalker jouw familie of vrienden bedreigt. Houd ook alle sms'en voicemail, enz. goed bij.

- Informeer je omgeving.

Breng je familie, vrienden en collega's op de hoogte. Vraag hen om jouw privé-gegevens niet door te geven en waarschuw hen uit de buurt te blijven van de stalker, zelfs als hij hen vriendelijk benadert. Het belangrijkste is om zo weinig mogelijk contact te hebben met de stalker.

- Neem contact op met Slachtofferhulp of met je EDPBW voor eventuele psychosociale ondersteuning
- Contacteer de politie.

Als de stalker hardnekkig volhoudt of het stalken in intensiteit toeneemt, stap dan met verzamelde bewijzen naar de politie en leg effectief klacht neer

- Word je lastiggevalen door iemand met een geheim nummer? Dan kan je toch achterhalen wie je belager is.

Dat gaat echter niet op een-twee-drie, en het kan ook niet in alle gevallen. Wat je concreet moet doen is de telecomombudsman vragen om het nummer vrij te geven van de persoon die je belt of sms't.

Hoe gaat dat in de praktijk? Ga naar de website van de ombudsdienst telecommunicatie <http://www.ombudsmantelecom.be/nl/ho-klacht-indienen.html?IDC=41> en download het formulier "Klacht met betrekking tot kwaadwillige oproepen". Je wordt daarin o.a. gevraagd om door te geven op welke exacte momenten je lastiggevalen werd. Het is belangrijk om het formulier volledig in te vullen, incl. handtekening. Vervolgens moet je het doormailen of opsturen en daarna, als alles goed gaat, verneem je de identiteit van wie je lastigvalt.

Op de website lees je dat in de meeste gevallen de identiteit van de dader niet kan worden achterhaald als hij of zij een buitenlands nummer gebruikt. Dat is toch iets om mee rekening te houden

Opmerking :

- o Als het ongewenste gedrag blijft, moet het gesprek worden beëindigd nadat duidelijk aangegeven is waarom én tevens bereidheid getoond is om het gesprek opnieuw, op beschaafde wijze, aan te gaan op een door de medewerker bepaald tijdstip.
- o In het geval van persoonlijke bedreigingen en racistische taal, alcohol/drugs, moet het gesprek worden beëindigd na vermelding van de reden én er tevens bereidheid getoond is om het gesprek opnieuw aan te gaan op een door de medewerker bepaald tijdstip.

2. Persoonlijk : In de spreekkamer / balie

- Indien aanhoudend vloeken/roepen de boventoon neemt, waardoor een gesprek onmogelijk wordt
- vernederende, obscene, bedreigende en/of racistische opmerkingen/gebaren
- het meenemen van huisdieren in spreekkamer / wachtzaal
- persoonlijke bedreigingen / beledigingen
- het tonen van wapens

Mogelijke preventieve maatregelen

- Beperk, zoveel mogelijk, de wachttijden voor de spreekuren, laat cliënten niet onnodig wachten en werk zoveel mogelijk op afspraak..
- Werk eventueel een soepele regeling uit voor dringende problemen.
- Kom de gemaakte afspraken na.
- Geef voldoende informatie aan de cliënt over de werking, de procedures en het verloop van de dossierbehandeling.
- Probeer zoveel mogelijk storende elementen tijdens een gesprek te vermijden.

- Wees bij een contact met de cliënt correct, duidelijk, begripvol en professioneel
- Laat betrokkene in zijn waarde.
- Bied een luisterend oor.
- Blijf, ook bij de tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk.
- Doe een ultieme poging om het gesprek positief af te ronden.
 - o Als het ongewenste gedrag ophoudt, kan er verder gegaan worden.
 - o Als het gedrag aanhoudt, het gesprek stopzetten met duidelijke vermelding van de reden.
- Bij wapenvertoon duidelijk stellen dat dit niet kan en dat bij een volgende vaststelling dit gemeld zal worden aan de politie.

3. Buiten de organisatie (huisbezoek, antennes, privésfeer).

- stalking
- verbaal en/of fysiek bedreigen van medewerker en/of familie van medewerker;
- pesterijen
- beschadigen persoonlijke bezittingen.

Signaleer elk agressief gedrag aan de rechtstreeks verantwoordelijke leidinggevende waarna deze onmiddellijk de cliënt uitnodigt voor een disciplinair gesprek met het oog op stopzetten gedrag.

4. Schriftelijke benadering

- Zorg voor duidelijke communicatie in "mensentaal".
- Gebruik cliëntvriendelijke brieven of formulieren voor de cliënten.

5. Organisatorisch

- Uitbouw van een goede en veilige infrastructuur: wachtzalen, aanwezigheid van onthaalbalie, voldoende ontvangstruimtes, telefonie.
- Cliëntvriendelijke wachtruimtes: muziek, speelhoekje, ...
- Cliëntadministratie zo beperkt en gebruiksvriendelijk mogelijk houden.
- Bij planning van organisatorische ingrepen: rekening houden met veiligheidsfactoren.

Hoe kan een crisis voorkomen worden – tips ?

Een nieuwe cliënt ontvang je het best voor de eerste maal op jouw bureau. Pas bij een tweede afspraak kan een huisbezoek.

1. Gesprekken op bureau:

- In duidelijke taal je grenzen kenbaar maken.
- Als een medewerker vooraf problemen verwacht, kan hij/zij een teamlid of de teamverantwoordelijke op de hoogte brengen.
- Gesprek al onmiddellijk met een collega of teamverantwoordelijke erbij voeren.
- Een teamverantwoordelijke moet bereikbaar en/of aanwezig zijn zolang er cliënten ontvangen worden of in het gebouw zijn.
- Risicovolle gesprekken mogen uitsluitend tijdens de normale openingsuren gepland worden of bij aanwezigheid van andere collega's.

2. Huisbezoeken:

- Plan de huisbezoek liefst in tijdens de kantooruren. Indien dit niet mogelijk is breng je je collega of teamverantwoordelijke hiervan op de hoogte.
- Er kan een outlook-agenda huisbezoeken aangemaakt worden. Noteer hierin naam en adres van de cliënt.
- Risicovolle huisbezoeken doe je het best niet alleen of vermijd je.
 - o Laat bij huisbezoeken altijd de volledige naam en het adres van de cliënt bij een collega achter of speel hen die gegevens door via de elektronische agenda.
- Slechtnieuwsgesprekken voer je best op kantoor. Een uitzondering hierop is een thuisbezoek in kader van een overlijden.
- Tracht het bezoek zo goed mogelijk voor te bereiden en probeer in te schatten in welke situatie je kan terechtkomen.
 - o Wat is de reden van het gesprek?
 - o Zijn er nog andere aanwezigen in de woning?
 - o Welke problematiek heerst er?
- Neem altijd een gsm mee op huisbezoek.
- Bij huisbezoek: taxeer de locatie! Houd steeds een 'vluchtweg' in gedachten.
 - o Houd deuren zoveel mogelijk open, niet in het slot.
 - o Probeer zoveel mogelijk obstakels te vermijden
- Neem geen risico's die je veiligheid in het gedrang brengen.
- Zorg ervoor dat je je zo discreet mogelijk opstelt.
- Verhoogt de spanning tijdens een gesprek, poog het gesprek dan neutraal te houden en sluit het zo tactvol mogelijk af en verlaat de woning.
- Indien je merkt dat de persoon wie je bezoekt onder invloed is van drank en / of drugs is, kan je best het bezoek beëindigen en een nieuwe afspraak maken.
- Blijf altijd respectvol en vraag aan de cliënt toestemming om zijn woning te bezichtigen en zo nodig zijn kasten te openen.
- Geef je grenzen aan.
 - o huisdieren in een aparte ruimte laten zetten.
 - o Breek het gesprek af indien je je ongemakkelijk voelt.
- Pas je communicatiestijl aan. Neem hier een begripvolle communicatiestrategie in.

Opmerking:

Voor de maatschappelijk werkers van het OCMW van Heusden-Zolder is er een protocol uitgeschreven ivm huisbezoeken.

Interventie bij een crisissituatie - Procedure

Wanneer iedere medewerker op de hoogte is van de preventieve maatregelen en deze toepast, worden crisissituaties tot een minimum herleid.

Als boosheid niet tijdig kan doorbroken worden en overgaat in extreem verbaal en non-verbaal agressief gedrag, spreken wij van een crisissituatie:

- De situatie is niet meer onder controle en vraagt om speciale maatregelen.
- De toestand gaat de redelijkheid te buiten.
- De "ontvanger" van de boodschap blokkeert.
- Normale interventies hebben geen effect meer.
- De spanning loopt zo hoog op wordt dat zelfcontrole verloren kan gaan.
- Je wordt psychisch of fysiek bedreigd.
- De cliënt dreigt schade toe te brengen.
- Er is sprake van materiële vernieling.

Zet jezelf niet in probleemsituaties! Deze kunnen ontstaan :

- bij vertoon van wapens
- bij seksuele intimidatie
- bij een cliënt die je bureau of het gebouw niet wil verlaten
- bij het belemmeren van de uitgang
- bij misbruik van drugs of alcohol, waarbij geen enkele vorm van gesprek meer mogelijk is
- bij aanhoudend roepen en tieren
- bij stalken of chantage
- bij diefstal
- bij ruzies en vechtpartijen tussen cliënten
- bij persoonlijke bedreigingen tegen jezelf of je gezin.

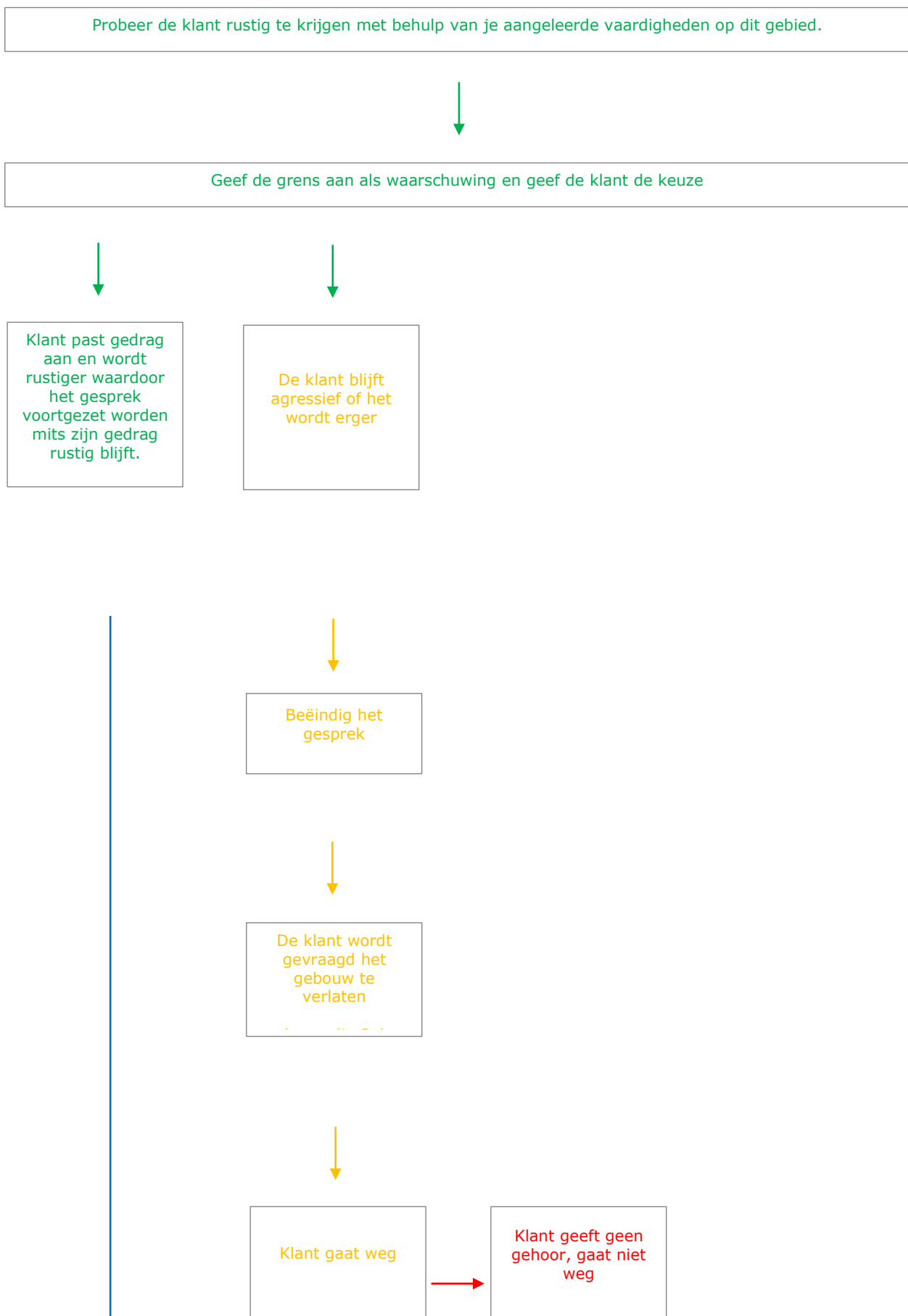
STOP !

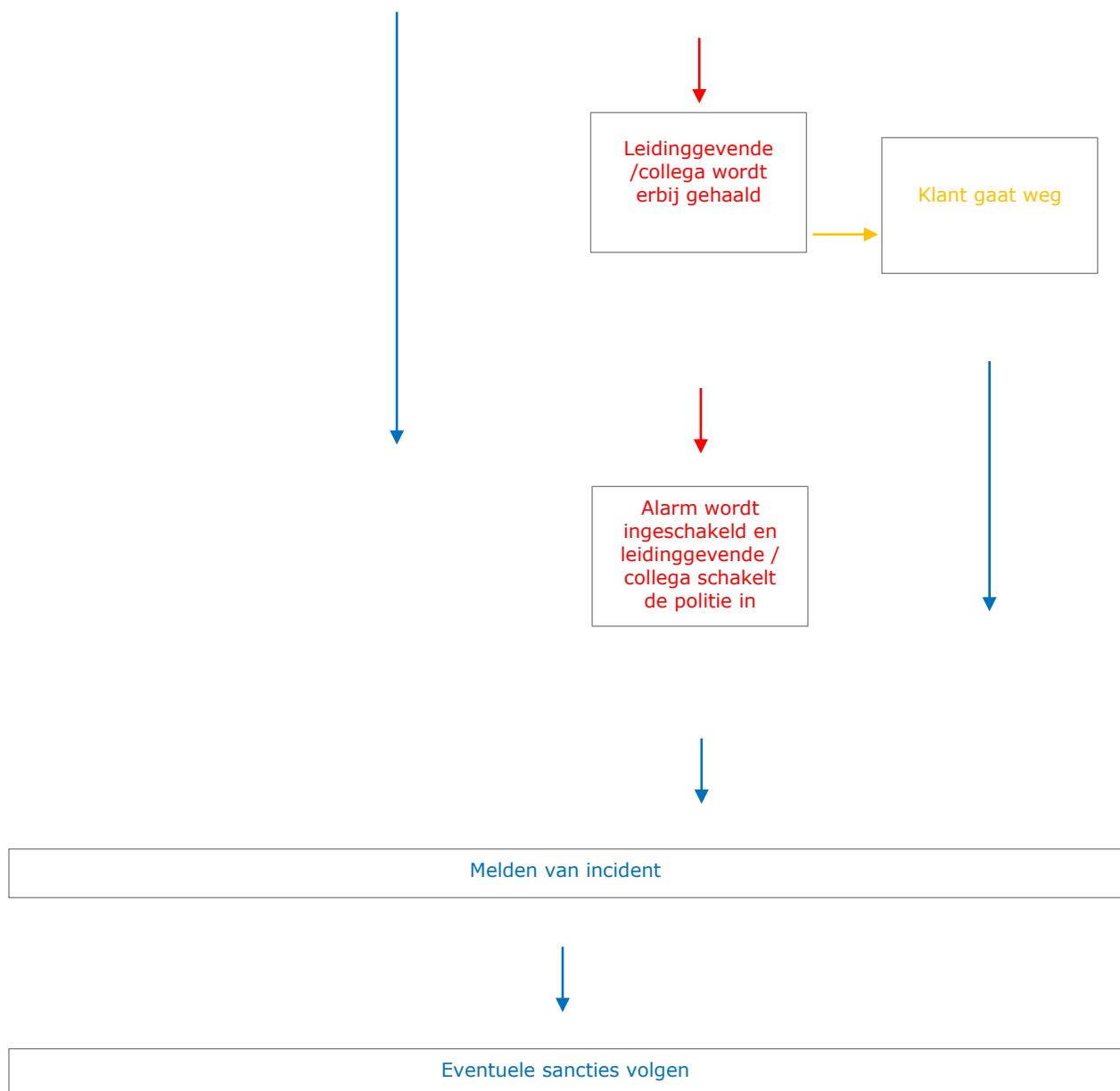
- Dit mag je niet aanvaarden.
- Dit gedrag moet ophouden.

3. Concrete aanpak

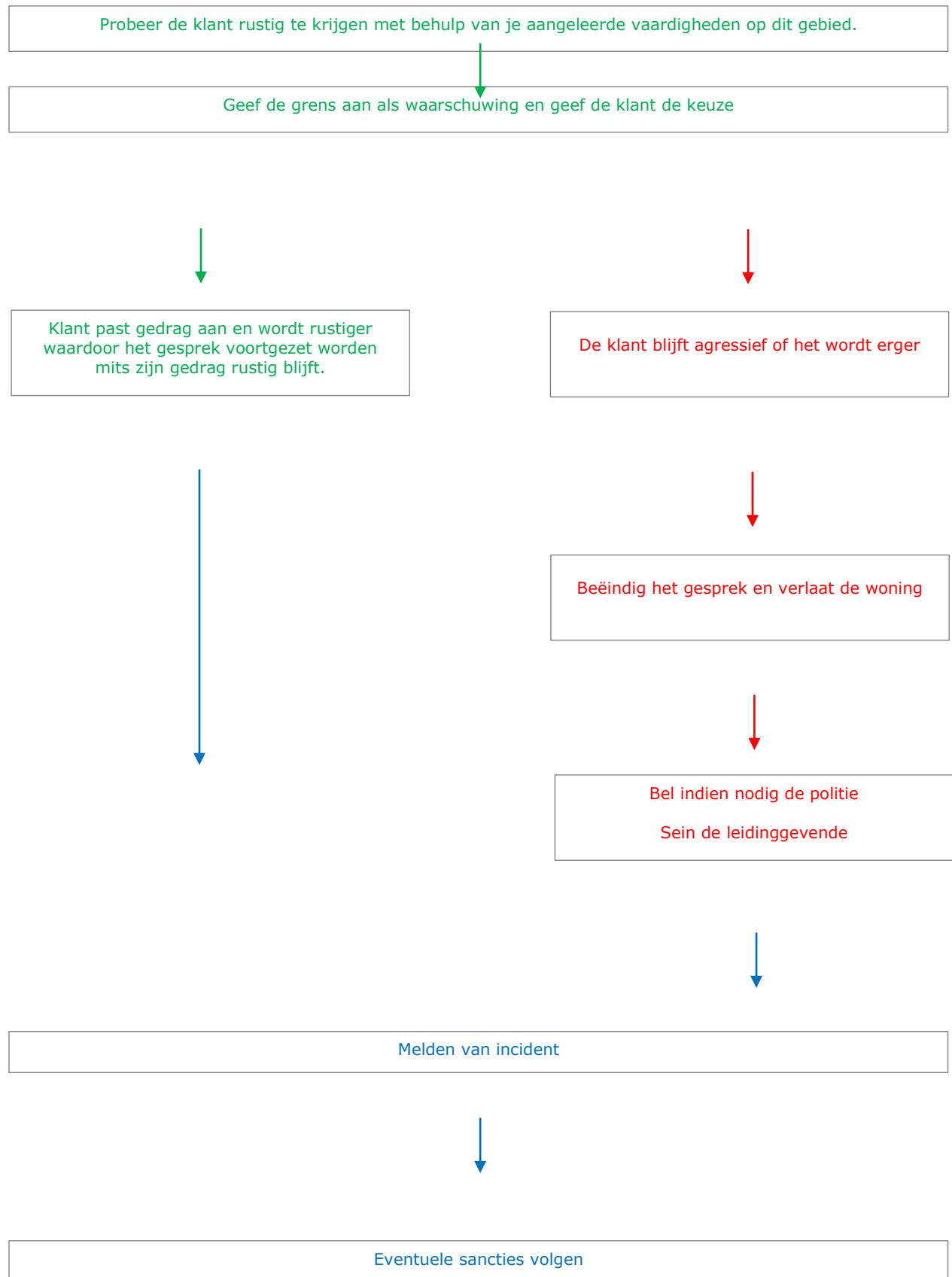
- Ik wijs de cliënt tactvol en toch duidelijk op zijn ongewenst gedrag waarna het gesprek verder kan gaan.
- Als het ongewenst gedrag blijft aanhouden, beëindig je het gesprek.
- Indien nodig, schakel je hulp in.
- Ik maak de cliënt duidelijk dat hij de dienst moet verlaten.
 - o Als cliënt geen gevolg geeft aan dit verzoek, schakel ik de eerste leidinggevende in.
 - o De (eerste) leidinggevende geeft cliënt dezelfde boodschap: de dienst tolereert dit gedrag niet en cliënt moet de dienst verlaten.
 - o Als cliënt de dienst niet verlaat, schakelt de (eerste) leidinggevende de politie in.
 - o Als het voorval in de wachtruimte escaleert, evacueer dan de andere bezoekers naar buiten of naar een andere veilige plaats
- Bij een huisbezoek verlaat ik zo snel mogelijk de woning. Ik laat me niet bepraten.
 - o Zo nodig contacteer ik de dienst of zo nodig de politie.

4. de procedure bij agressief gedrag via de telefoon (schematisch)

5. de procedure bij agressief gedrag op kantoor (schematisch)



- Het oproepnummer 101 is er alleen voor dringende hulp. Geef dan wel aan dat het om agressie gaat

6. de procedure bij agressief gedrag bij een klant - huisbezoek (schematisch)

Opmerking:

- Respecteer de omgeving van de klant, je komt immers bij iemand in huis.
- Let vooral op gevaar en je eigen veiligheid. Stel je zo op in de woning dat er altijd een "vluchtroute" is als situaties uit de hand dreigen te lopen.
- Als een situatie uit de hand dreigt te lopen, ga dan ook daadwerkelijk weg.
- Bel bij calamiteiten altijd eerst de politie en licht daarna pas je leidinggevende of een collega in.
- Het oproepnummer 101 is er alleen voor dringende hulp. Geef dan wel aan dat het om agressie gaat

Opvang – nazorg en registratie

1. Opvang en opvolging ten aanzien van het slachtoffer

Onmiddellijk na het incident:

De eerste opvang na een incident gebeurt door de eerste leidinggevende en bij diens afwezigheid door zijn/haar vervang(st)er.

De leidinggevende laat alles vallen waarmee hij/zij bezig is en zegt eventuele afspraken af.

Hiermee laat de leidinggevende zien dat de medewerker voor hem/haar belangrijk is.

Handvaten voor eerste gesprek:

- tijd vrij maken;
- de medewerker zijn/haar verhaal laten vertellen (ventileren)
- emotioneel steunen
- luisteren naar de emoties
- betrokkene laten ontladen
- eventueel praktische zaken regelen zoals informeren thuisfront, vervanging op de werkvloer, vervoer,...
- Het is ook van belang dat de collega's begripvol reageren.
- Het is tevens de taak van de leidinggevende om gepaste professionele hulp aan te bieden. Dit kan onder de vorm van:
 - o medische hulp;
 - o psychologische hulp.Het slachtoffer heeft de vrije keuze om hier al dan niet op in te gaan.

2. Nazorg

Het is belangrijk dat de leidinggevende regelmatig bij de medewerker die slachtoffer werd van agressie, toetst hoe deze de situatie verwerkt en er mee omgaat:

- vragen hoe het slachtoffer zich voelt
- navragen hoe hij/zij thuis werd opgevangen
- informeren over de verwerking en verwerkingsreacties
- informeren over reacties uit de omgeving (privé en werk)
- bespreken hoe het werk hervat wordt.

Wanneer er sprake is van posttraumatische klachten moet de leidinggevende dit bespreken met het slachtoffer en eventueel (opnieuw) professionele hulp (psychologische begeleiding) aanbieden (eigen dienst of psychologen MENSURA / IDEWE;

Opmerking :

- o Bij erge agressiegevallen met psychologische schade: vul ook een aangifte arbeidsongeval in. Dit voorval kan erkend worden als arbeidsongeval.
- o De situatie moet ook in team worden gebracht, zodat alle medewerkers geïnformeerd kunnen worden over wat er precies gebeurd is. Dit geeft de gelegenheid aan het slachtoffer en aan de collega's om hun ervaringen en/of emoties te uiten.

3. Registratie

Om zicht te krijgen op de mate en omvang van agressie, is het noodzakelijk dat alle voorvallen, ook minder ernstige gevallen, geregistreerd worden.

Hierdoor ontstaat een overzicht waaruit gegevens te putten zijn die tot een betere beheersing van agressievoorvallen kunnen leiden.

Het is dan ook van groot belang dat de formulieren in alle gevallen gebruikt en volledig ingevuld worden.

Het formulier kan opgevraagd worden via intranet (zie de link hieronder) en moet ingevuld worden door het slachtoffer en, zo nodig aangevuld door de leidinggevende. Daarna wordt het doorgemailed naar een centraal punt : de dienst Preventie en Veiligheid

link op het intranet :

[Melding agressie - e-loket lbHZ \(topdesk.net\)](#)

Voor je collega's is het belangrijk ook informatie te hebben over het (mogelijke) agressieve gedrag van bepaalde personen. Het best noteer je die in het digitaal dossier van de betrokkene

De verzamelde agressie-registratieformulieren worden op geregelde tijdstippen ter kennis gebracht van het bestuur.

Corrigerende maatregelen tegen de agressieve klant

1. Opvolging van de situatie

Als een klant zich agressief heeft gedragen, is het belangrijk om daar als organisatie sancties tegenover te stellen. In overleg met de betreffende medewerker kan na afloop van een incident bekeken worden welke sanctie passend is. Zeker bij instrumentele agressie is het signaal naar de agressieve klant dat het vertoonde gedrag niet wordt geaccepteerd. Voorafgaand aan een eventuele sanctie wordt de agressieve klant uitgenodigd voor een gesprek met de leidinggevende en de betreffende medewerker. Afhankelijk van het verloop van dit gesprek worden verdere sancties ingezet die aan de klant gecommuniceerd worden.

Mogelijk sancties kunnen zijn:

- waarschuwing geven
- ordegesprek voeren
- uitzetting kantoor
- aangifte of melding doen bij de politie
- toegang tot de kantoren ontzeggen
- straatverbod
- indienen schadeclaim.

Waarschuwing geven

Dit houdt in dat de agressieve klant een signaal krijgt dat de grenzen zijn overschreden. Dit kan mondeling of per brief gebeuren.

Ordegesprek voeren

Het is belangrijk dat aan de agressor de grenzen duidelijk gesteld worden.

Wanneer de rust hersteld is, kan de leidinggevende een afspraak maken met de agressor om een gesprek te voeren met de bedoeling het gedrag van de agressor te berispen. Tijdens dit gesprek worden ook de genomen maatregelen meegedeeld (bv. de opmaak van een proces verbaal).

Er wordt uitdrukkelijk gesteld dat lokaal bestuur, bestuur en directie agressie niet tolereren.

Belangrijk is dat het om een disciplinegesprek gaat.

Het gesprek over het verdere verloop van de hulpverlening wordt op een later tijdstip gevoerd tussen agressor en maatschappelijk werker.

Na een daad van agressie of intimidatie, wordt de betrokken cliënt eventueel in een "beveiligde omgeving" ontvangen voor een bepaalde periode (bv. 6 weken). Bij herhaalde agressie of intimidatie wordt de cliënt ontvangen op het politiekantoor.

Voor deze maatregel is evenwel een beslissing van het bestuur nodig om deze cliënt (tijdelijk of permanent) de toegang tot het lokaal bestuur te ontzeggen.

Aan de agressor wordt ook een brief gestuurd om zijn gedrag te berispen, ondertekend door de leidinggevende en de medewerker, met mededeling van de genomen maatregelen en/of afspraken.

Daarna kan de agressor een nieuwe afspraak maken met de medewerker die zijn dossier verder behandelt om de hulpverlening opnieuw op te nemen.

Uitzetting kantoor

Bij onacceptabel gedrag kan een klant verzocht worden om het pand te verlaten. Als de agressieve klant na 3 "waarschuwingen" het pand nog niet heeft verlaten, kan men de politie inschakelen.

Aangifte of melding doen bij de politie

In gevallen waarbij sprake is van (ernstige) dreiging en/of fysieke agressie kan er aangifte gedaan worden. Een aangifte is feitelijk een verzoek tot strafvervolgning van de agressieve klant. Het is afhankelijk van de situatie of dit een juiste reactie is. De leidinggevende begeleidt de medewerker hierbij en er wordt geen privéadres van de medewerker gebruikt, maar het adres van de werkgever.

Contact op voorwaarden

Klanten die zich gedurende langere tijd en tijdens meerdere incidenten scheldend of intimiderend hebben gedragen, kunnen een kantoorverbod krijgen. Bij een ontzegging kan de klant bijvoorbeeld alleen op uitnodiging nog op de betreffende locatie komen of alleen telefonisch te woord worden gestaan.

Indienen schadeclaim

Materiële en/of immateriële schade die is toegebracht aan medewerkers of eigendommen van het lokaal bestuur door de agressieve klant, wordt door het lokaal bestuur verhaald op de agressieve klant.

2. Beveiligde omgeving:

Bij agressief gedrag kan beslist worden de cliënt alleen in een beveiligde omgeving te ontvangen.

Hierna volgen een aantal richtlijnen.

Tips i.v.m. een ontvangst in een beveiligde omgeving:

- Een (potentieel) agressieve cliënt ontvang je nooit alleen.
- Zorg ervoor dat er altijd een collega het gesprek vanuit de gang, een aanpalend lokaal of op een andere wijze kan volgen.
- Bereid het gesprek goed voor:
 - o probeer zoveel als mogelijk de vragen te anticiperen, over de goede informatie te beschikken en zelfzeker en goed gedocumenteerd over te komen. Komen er vragen naar boven waarop je geen concreet antwoord weet, geef dit toe en maak een nieuwe afspraak op zo kort mogelijke termijn.
- Concentreer je 100% op het gesprek en houd het zakelijk en kort. Telefoongesprekken doe je niet tijdens de consultatie.
Vraag ook aan je cliënt om geen gsm-gesprekken aan te nemen tijdens de consultatie.
- De assisterende persoon volgt goed het gebeuren in de ontvangstruimte op.
- Laat je niet afleiden of indommelen door de 'gemoedelijke' vorm van het gesprek.
- Laat na het einde van het gesprek de cliënt buiten en zorg dat de deur gesloten wordt. Prent altijd de volledige informatie van dit agressieprotocol in geheugen.
- Zorg ervoor dat de tafel vrij is van alle voorwerpen. Je hebt alleen de elementaire stukken van het dossier en een kogelpen nodig. Al het overige kan tegen jou gebruikt worden.
- Bij bedreiging of begin van agressie, spreek de cliënt hierover aan en beëindig zo nodig het gesprek.
- Indien nodig bemiddelt een collega.

3. Ontvangst van geweerde personen.

Personen die officieel de toegang tot het lokaal bestuur ontzegd zijn, worden alleen ontvangen op een politiekantoor.

Voor deze uitzonderlijke maatregel dienen de nodige afspraken gemaakt met de politiediensten

4. Aangifte bij de politie.

Wanneer doe je een aangifte bij de politie

- Bij doodsbedreigingen tegen jezelf of je familieleden.

- Bij geweldpleging tegen je persoon.
- Bij het aanrichten van materiële schade of het toebrengen van lichamelijk letsel.
- Na een ernstig incident, na bespreking met je leidinggevende.
- Na bespreking met je leidinggevende.

Waar doe je aangifte ?

- Aangifte van deze voorgenoemde feiten doe je bij de politie. Dit kan in principe gelijk waar gebeuren.
- Probeer dit echter zoveel mogelijk in Heusden-Zolder te doen omwille van de afhandeling van de klacht.

Aanbevelingen:

1. Wat te doen na agressie.

Altijd een agressieaangifte invullen:

[Melding agressie - e-loket lbHZ \(topdesk.net\)](https://topdesk.net)

Eventueel een proces verbaal laten opstellen:

- Dien zo nodig klacht in bij de politie. Je kan hierover eerst overleggen met je rechtstreeks leidinggevende. Op die wijze kan de klacht beter omschreven of gestoffeerd worden.
- Vraag altijd kopie van het proces-verbaal

2. Je denkt eraan iets te wijzigen aan de werkomgeving ?

Als je van plan bent een verandering door te voeren aan je ontvangstbureau, aan de organisatie of procedure van ontvangst of onthaal, toets dit alles eerst aan het agressieprotocol.

Bij twijfel, overleg met de dienst Preventie.

Bijlage

1. Hoe kan je reageren op:

Ongewenst gedrag :

(ook roepen, vloeken, beledigen, racisme, dronkenschap, druggebruik ...)

Doet een cliënt je ongewenste voorstellen, doet hij ongewenste handelingen of maakt hij insinuaties, maak hem dan kordaat maar beleefd duidelijk hiermee op te houden. Geeft hij hieraan gevolg, dan kan je het inhoudelijke gesprek voortzetten.

Zo niet, stop je het gesprek en zeg je duidelijk waarom. Daarna moet de cliënt het gebouw verlaten. Hij zal gecontacteerd worden voor een nieuwe afspraak.

Aanwezigheid van dieren :

Binnen de gebouwen van het lokaal bestuur worden geen dieren toegelaten, met uitzondering van geleidehonden die de slechtziende begeleiden. Je ontvangt geen cliënten die vergezeld zijn van om het even welk dier. Deze moeten buiten wachten of thuis blijven. Zo kunnen ze niet als bedreiging gebruikt worden.

Bij gekend wapenbezit of vertoon ervan :

Het bezit en/of vertoon van een wapen wordt binnen de lokaal bestuur diensten niet aanvaard en staat gelijk met agressie !

Het gesprek wordt gestopt en de reden ervan meegedeeld.

Bvb:

"U bent drager van een wapen en dit kan/mag niet binnen de lokaal bestuursgebouwen. Er is immers een algemeen verbod op wapenbezit in België. Wil je nu het gebouw verlaten en het wapen wegbrengen. Ik geef je de mogelijkheid om op (Datum en uur). zonder wapen uw dossier verder te bespreken."

Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt met de duidelijke mededeling dat deze "zonder wapens" dient door te gaan.

In een gesprek met de leidinggevende wordt dan bepaald welk gevolg eraan gegeven wordt.

- De cliënt ziet dit in en aanvaardt dit zonder protest : de verdere behandeling van zijn dossier kan dan op de volgende afspraak doorgaan.
- De cliënt aanvaardt het niet ongewapend ontvangen te worden : dit staat gelijk met verdere agressie.

STOP !

- Dit mag je niet aanvaarden.
- Politie onmiddellijk verwittigen. (bel 101)

Stalking :

Als je door een cliënt voortdurend wordt lastiggevallen, gevolgd en opgebeld, zelfs in de privé-uren, dan spreken we van stalking. Je meldt dit aan je leidinggevende, die met de stalker een disciplinair gesprek voert.

Als dit geen resultaat geeft, dien je klacht in bij de politie.

Beschadiging van persoonlijke voorwerpen :

Als een cliënt om welke reden ook je persoonlijke bezittingen beschadigt, ontvreemdt of vernielt, dien dan zeker klacht in bij de politie.

Het lokaal bestuur kan deze schade vergoeden, na een gemotiveerd verslag aan het VB, opgesteld door de leidinggevende.

2. Hoe richt ik het ontvangstlokaal in?

- Zorg voor een correcte positie van de meubels in dit lokaal.
- Je zit altijd het dichtst bij de deur, met het bureau tussen jou en de cliënt(en).
- Werk zo veel als mogelijk met een "clean desk" als je cliënten ontvangt. Laat geen voorwerpen op tafel liggen die als wapen bruikbaar zijn.
- Geen nietjesmachine, ontnieter, perforator, briefopener, bureaulamp, tassen, thermossen, bestekken...), alleen de computerterminal, de telefoon en je dossier
- Heb je kasten in het bureau, zorg dat de deuren ervan gesloten zijn.
- Zorg voor voldoende verlichting.
- Bloempotjes en andere draagbare voorwerpen vermijden

Probeer zo veel als mogelijk cliënten te ontvangen in ontvangstlokalen.

3. Hoe ontvang ik een cliënt?

- Ontvang de cliënt bij voorkeur op het afgesproken moment.
- Hou je gesprek zo zakelijk mogelijk.
- Zorg ervoor dat jij altijd de leiding houdt over het gesprek.
- Hou altijd je veiligheid voor ogen.
- Zorg ervoor dat de agressietoets op je telefoontoestel altijd bereikbaar is. **Van toepassing? Nieuwe huisvesting**
- Zorg ervoor dat je dossier volledig blijft.
- Ontvang indien mogelijk de cliënt alleen en laat alleen de noodzakelijke gesprekspartner(s) toe in het lokaal.
- Probeer je te concentreren op het gesprek. Vermijd tussentijdse gesprekken aan te nemen.
- Vraag ook aan de cliënt geen telefoongesprekken aan te nemen.
- Probeer het gesprek positief af te sluiten.
- Moet je documenten kopiëren, informatie inwinnen ..., Probeer dit alles op het einde van het gesprek te doen. Vraag aan de cliënt nog even in de wachtzaal plaats te nemen.
- Laat indien mogelijk geen cliënten "onbeheerd" in de lokalen achter.

Vergeet je computer niet te vergrendelen indien je de cliënt alleen laat in het gesprekslokaal. Computervergrendeling opzetten!!

4. Tips voor beperken en vermijden van agressie.

Deze opsommingen kunnen je helpen een inschatting te maken, zeker bij een eerste huisbezoek of bij cliënten die je nog niet goed kent of minder vertrouwt. Elke situatie dient individueel ingeschat te worden.

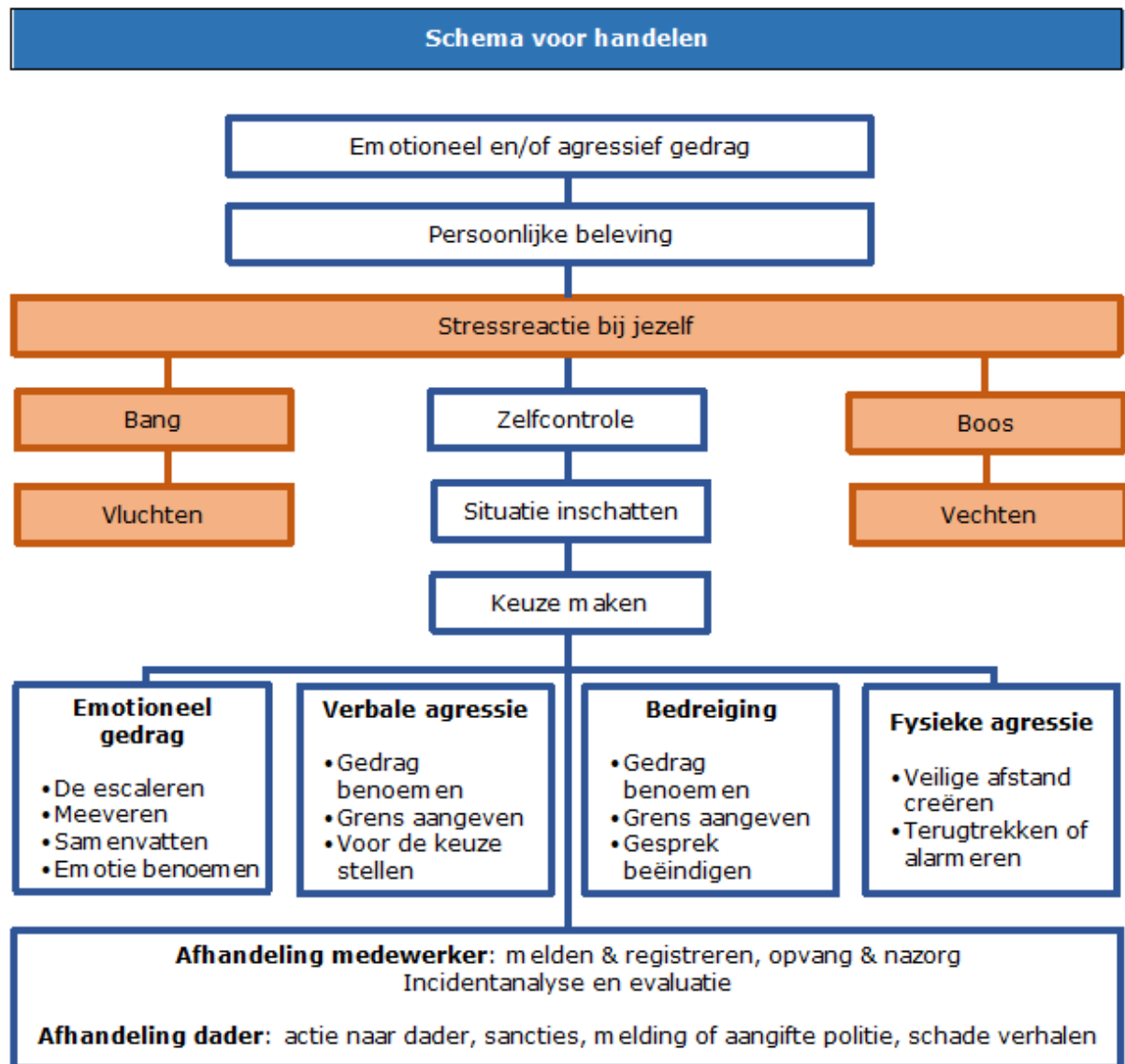
Jijzelf maakt de uiteindelijke balans op en beslist over de nodige voorzorgen.

De opsomming van de aandachtspunten:

- Hou altijd afstand (zowel figuurlijk en letterlijk).
- Laat je niet insluiten. Voorzie u steeds in een vluchtmogelijkheid door oa. het vermijden van smalle ruimtes plaats te nemen langs de zijde van de (vlucht)deur.
- Bekijk op voorhand mogelijke ontsnappingsmogelijkheden.
- Reageer kordaat, praat niet in op de agressor.
- Breng geen slechte boodschappen aan huis.
- Breng na 17 uur geen bezoeken meer wegens ontbreken van een back-up (zie ook gsm). Indien dit niet mogelijk is, laat je collega of teamverantwoordelijke dit weten.
- Maak geen afspraken met dronken mensen.
- Draag altijd aangepaste kledij.
- Ga niet op een bed zitten. Als er geen stoel staat, blijf dan liever rechtop staan.
- Is er tijdens het huisbezoek familie aanwezig, houd dan het gesprek kort.
- Eet / drink geen zaken die je ter plaatse krijgt aangeboden. Dit lukt niet altijd bij verzorgende, poetshulpen, ... Probeer zelf in te schatten wat mogelijk is. Wees altijd voorzichtig.
- Bekijk de buitenzijde van het gebouw alvorens naar binnen te gaan.
- Hou rekening met andere bewoners. In kraakpanden bv. kunnen nog andere personen aanwezig zijn (drugs).
- Mijd kleine doorgangen en wring je nergens tussen, zodat je in noodgevallen gemakkelijk kan ontsnappen
- Let in sterk vervuilde panden op je gezondheid en hou afstand.
- Schat je op voorhand een toestand als onveilig in, ga dan niet naar binnen.
- Wees op je hoede voor huisdieren. Laat deze eventueel in een afzonderlijke kamer onderbrengen.
- Ontsnap eventueel door gebruik te maken van een list, door bijvoorbeeld een vergeten boek buiten te gaan halen
- Parkeer je wagen niet voor de deur om beschadiging te voorkomen.
- Voorafgaand aan een huisbezoek:
 - o Bij huisbezoeken werk je alleen informatief en verkennend.
 - o Goed nieuws kan je bij de cliënt thuis brengen, maar blijf ook hier waakzaam.
 - o Minder goede of slechte boodschappen deel je aan de cliënt alleen mee in je eigen ontvangsbureau.
 - o Als je een huisbezoek als gevaarlijk inschat, bespreek dan met je overste een andere werkwijze.

Procedure te volgen bij huisbezoeken.

- Vóór je op huisbezoek vertrekt, laat weten waar je naartoe gaat, wat de planning is van je verplaatsing (adres, tijdsverloop) en wanneer je vermoedt terug te komen.
- Meld je bij je terugkomst weer als aanwezig aan.
- Het is nuttig elk afgewerkt bezoek onmiddellijk te melden aan de baliemedewerker van je dienst.
- Ga je na het bezoek rechtstreeks naar huis, meld je dan af bij de persoon die deze lijst bijhoudt.
- Loopt je bezoek uit na 17.00 u, meld je dan af bij de afgesproken collega na een sms-bericht.
- Voor de afgesproken collega, indien je merkt dat er iets niet klopt:
 - o Bel zelf de persoon op via gsm.
 - o Krijg je geen antwoord, verwittig de politie : meld je bezorgdheid en vraag assistentie voor een plaatsbezoek.



Schema omgaan met emotioneel en/of agressief gedrag

Emotie of agressie?	A. Emotie		B. Emotie		C. Agressie verbaal		D. Agressie Bedreiging		E. Agressie Fysiek
Gedrag	• Zeuren • Begrip vragen • Uitzondering vragen • Teleurstelling • Irritatie		• Kritiek op de regels • Kritiek op het beleid • Kritiek op de organisatie		• Schelden • Persoonlijk worden • Beledigen • Discrimineren		(Non)verbale dreiging Dreigen met geweld Intimideren		• Beetpakken Spugen • Schoppen/slaan • Voorwerpen gooien • Vernielen
Voorbeelden	Hoe moet ik nou boodschappen doen?		Wat is dat voor een belachelijke regel van jullie? Jullie moeten eens zorgen dat de zaken in orde zijn!		Wat ben jij een sukkel! Zeker je school niet afgemaakt?		Ik wacht je buiten op en zal je eens flink te grazen nemen		
Aanpak	Contact		Contact		Grens stellen		Grens stellen		Eigen veiligheid
	• Meeveren • Ruimte geven • Zelfcontrole • Contact maken • Actief luisteren • Begrip tonen • Samenvatten • Geduld bewaren		• Meeveren • Ruimte geven • Zelfcontrole • Contact maken • Actief luisteren • Begrip tonen • Samenvatten • Geduld bewaren		• Grens aangeven • Zelfcontrole • Gedrag benoemen • Aangeven wat je wel wilt • Voor de keuze stellen		• Grens stellen • Zelfcontrole • Gedrag benoemen • Grens aangeven • Gesprek beëindigen		• Veiligheid • Zelfcontrole • Eigen veiligheid • Veilige afstand nemen • Alarmeren
Voorbeelden	Ik kan me voorstellen dat u ervan baalt. Wat ik u hoor zeggen is dat .. (korte samenvatting). Ik begrijp dat dit koud op uw dak valt.		Ik begrijp dat u boos bent. Ik kan me voorstellen dat u verwachtte dat het zou lukken. Ik merk dat u erg teleurgesteld bent.		U scheldt mij uit. Dat accepteer ik niet. Of u scheldt en ik stop het gesprek. Of u stopt met schelden en dan ga ik het gesprek met u verder.		U zegt mij dat u mij buiten gaat opwachten. Dit vat ik op als een bedreiging. Dat accepteer ik niet. Ik beëindig nu het gesprek en maak er melding van.		
Effect	Ja		Ja		Ja		Gesprek beëindigen		Gesprek beëindigen
Hoe verder	Gesprek voeren		Gesprek voeren		Gesprek voeren		Gesprek beëindigen		Gesprek beëindigen
Melden	Maak een melding via het intranet voor verdere afhandeling		Maak een melding via het intranet voor verdere afhandeling		Maak een melding via het intranet voor verdere afhandeling		Maak een melding via het intranet voor verdere afhandeling		Maak een melding via het intranet voor verdere afhandeling
Afhandeling	Op maat		Op maat		Op maat		Op maat		Op maat