


| | | | |
|---|--|------------------|---------------|
|  | <p>Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers</p> | <p>Versie 14</p> | <p>1 / 13</p> |
|---|--|------------------|---------------|

| | |
|---|----------------------|
| <p>Laatste beoordeling en goedkeuring door:</p> | <p>Op datum van:</p> |
| <p>Stuurgroep</p> | <p>12/03/2013</p> |


4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers

Geschreven referentiekader en verwante documenten

- [Algemene Beleidsnota](#)
- [Visietekst 'Relaties, lichamelijke en seksualiteit'](#)
- [Individueel begeleidingsplan](#)
- [Klachtenformulier](#)
- [Registers urgentiemap](#)
- [Omzendbrief Meldpunt en lijst met strafbare feiten](#)

Definities

- **Grensoverschrijdend gedrag:** elke handeling, verbaal of non-verbaal, bewust of onbewust, dat ervaren wordt als negatief, ongewenst of gedwongen en dat resulteert in een significante inbreuk op de rechten, de lichamelijke of psychische integriteit, de waardigheid of het welbevinden van een persoon met een handicap. Dit kan gaan om fysiek geweld, ongewenst seksueel gedrag, verzuim of verwaarlozing, psychisch geweld en financieel of materiaal misbruik.
- **Slachtoffer:** deze procedure is bedoeld voor situaties waarbij het slachtoffer een gebruiker is.
- **Dader:** deze procedure is bedoeld voor situaties waarbij de dader een medebewoner is, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening. Acties die ondernomen worden naar de dader worden in deze procedure beschreven als het om een medebewoner gaat. Acties die ondernomen worden t.a.v. een personeelslid of een derde worden beperkt aangehaald, maar maken geen deel uit van deze procedure.
- **Vermoeden:** we spreken van een vermoeden wanneer er diverse signalen zijn die wijzen op grensoverschrijdend gedrag of wanneer er vage getuigenissen zijn.
- **Vastgestelde feiten:** we spreken van vastgestelde feiten wanneer het gaat om een vastgestelde handeling, wanneer er onmiskenbare gevolgen zijn en/of wanneer er één of meerdere getuigen betrokken zijn.

| | | | |
|---|--|------------------|---------------|
|  | <p>Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers</p> | <p>Versie 14</p> | <p>2 / 13</p> |
|---|--|------------------|---------------|

Voorkomen van grensoverschrijdend gedrag

- Een open overlegcultuur moet borg staan voor de bespreekbaarheid van moeilijke en delicate materie zoals grensoverschrijdend gedrag, misbruik en geweld in de hulpverleningscontext.
- Door het ontwikkelen en evalueren van visie en procedure, samen met gebruikers en personeel, wordt met zekere regelmaat kennis gedeeld over de materie, alsook over de te bewaken signalen, de te volgen weg voor wie met vragen zit en de te volgen procedure bij vermoeden of vaststelling van grensoverschrijdend gedrag.
- De verwachtingen naar een professionele houding t.a.v. bewoners worden aan elke personeelslid duidelijk gemaakt bij aanwerving (o.a. Algemene Beleidsnota).
- De sociaal verpleegkundige, de verantwoordelijke begeleiding en de individuele begeleiders zijn vertrouwenspersonen voor bewoners. Bewoners weten dat zij in alle vertrouwen bij hen terecht kunnen met vragen en problemen, ook op het vlak van grensoverschrijdend gedrag.
- Via individuele begeleiding kan preventief gewerkt worden aan het vergroten van de weerbaarheid en mondigheid van bewoners. Hierdoor vergroot men de kans dat bewoners niet in problematische situaties terecht te komen of dat ze de nodige stappen kunnen zetten eens ze het slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag zijn of dreigen te worden.
- Wanneer bewoners zich in een problematische situatie of relatie bevinden die risico's inhoudt op het vlak van grensoverschrijdend gedrag (familiaal, ...), zal samen met de sociaal verpleegkundige of iemand van het begeleidingsteam preventief samen met de bewoner gewerkt worden in een poging de situatie te veranderen.
- Door het aanbieden van begeleiding en (praktisch-technische) ondersteuning op vlak van relaties, lichamelijke en seksualiteit (zie visietekst) een veilig kader scheppen voor bewoners om hun seksualiteit te beleven.

Detecteren van grensoverschrijdend gedrag

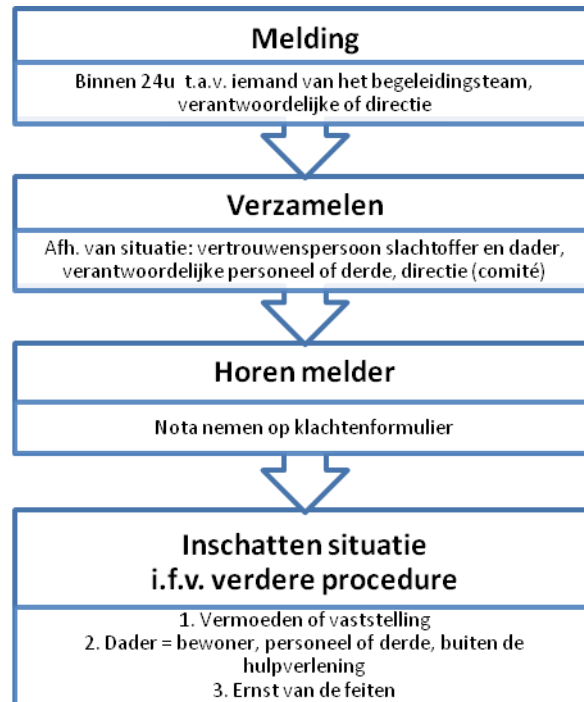


Het is ieders verantwoordelijkheid alert te zijn voor signalen die kunnen wijzen op grensoverschrijdend gedrag. Van elke bewoner en elk personeelslid wordt verwacht dat zij bij het opmerken van signalen die wijzen op een vermoeden van misbruik of geweld ten aanzien van een bewoner binnen de 24 uur iemand van het begeleidingsteam, een verantwoordelijke of de directie inlichten.

Elke bewoner die met vragen zit over grensoverschrijdend gedrag of slachtoffer is van grensoverschrijdend gedrag, moet terecht kunnen bij één personeelslid. Elk personeelslid dat een melding ontvangt over (van een medebewoner bijvoorbeeld) of zelf getuige is van grensoverschrijdend gedrag is gehouden aan absolute discretie en heeft de plicht dit te melden aan iemand van het begeleidingsteam, een verantwoordelijke of de directie.

Indien het gaat om een vaststelling van ernstige feiten bestaat de eerste actie eruit het slachtoffer in veiligheid te brengen!

Gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag



Diegene die de melding in ontvangst neemt verzamelt alle betrokkenen. Dit zijn minimaal:

- de sociaal verpleegkundige of begeleider/verantwoordelijke begeleiding die als vertrouwenspersoon voor de bewoner fungeert (slachtoffer en/of dader)
- de dienstverantwoordelijke in het geval een personeelslid (of derde in opdracht) betrokken is
- de directie

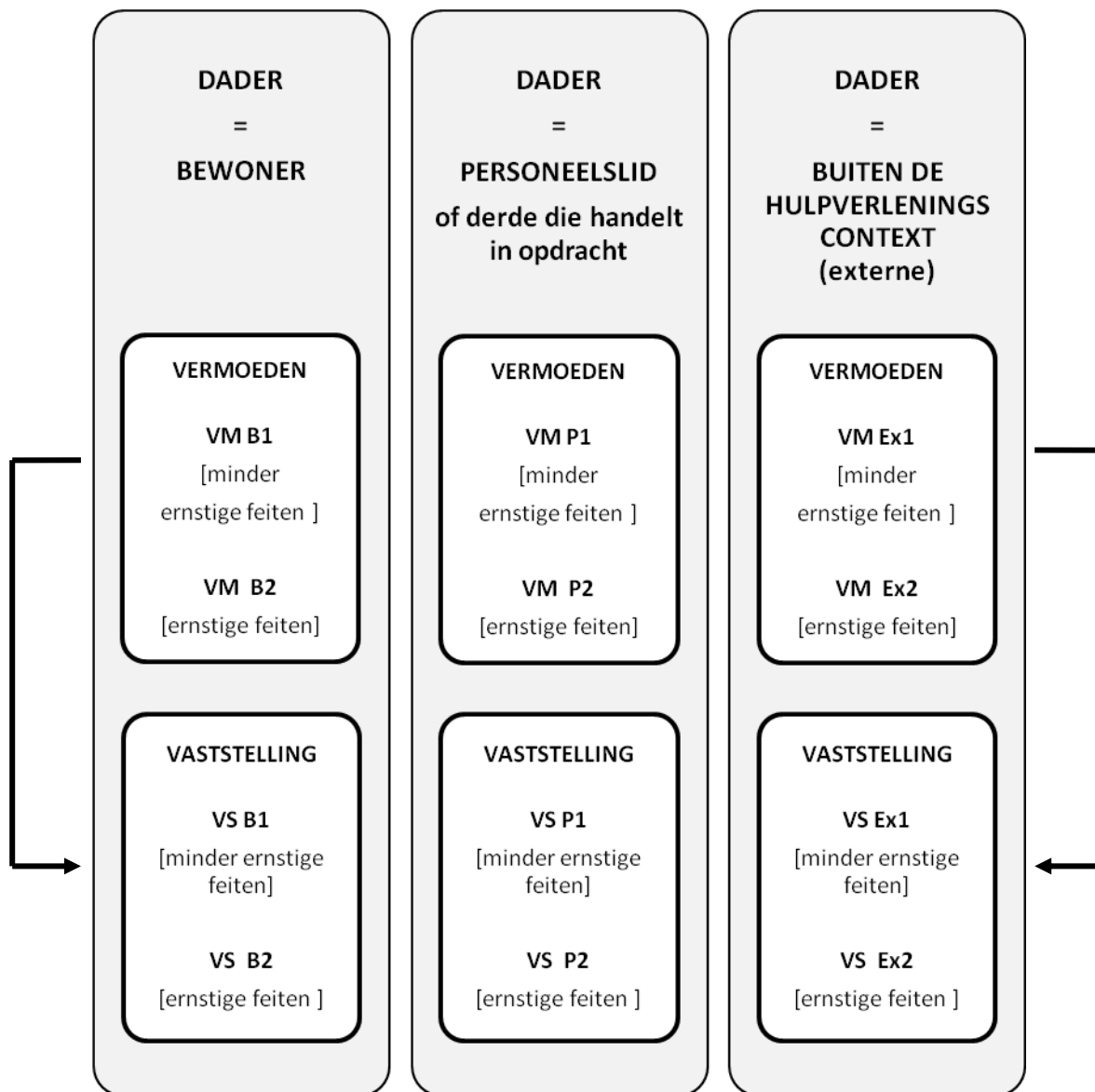
De melder wordt gehoord. In alle gevallen wordt er nota genomen van de melding en de opvolging op een klachtenformulier [KHB [4.6.5. Het afhandelen van klachten van gebruikers](#)].


In alle gevallen staat de opvang en veiligheid van het slachtoffer voorop!

In alle gevallen is omzichtige communicatie en discretie vereist (zeker in het geval van vermoedens) en kan aan betrokkenen zwijgplicht worden opgelegd.

De betrokkenen maken op basis van het horen van de melder een eerste inschatting van de situatie om de verdere procedure te bepalen. Elementen die worden afgewogen:

- is de dader een medebewoner, een personeelslid (of een derde die handelt in opdracht) of iemand buiten de hulpverleningscontext
- gaat het om een vermoeden, dan wel om een vaststelling
- de ernst van de feiten: we spreken van ‘minder ernstige feiten’ wanneer het gaat om éénmalig gedrag dat als ‘onaangenaam’ wordt ervaren, zonder herhaling en blijvende gevolgen – in alle andere gevallen spreken we van ernstige feiten




| | | | |
|---|--|------------------|---------------|
|  | <p>Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers</p> | <p>Versie 14</p> | <p>6 / 13</p> |
|---|--|------------------|---------------|

Procedure VM B1 (Vermoeden / Bewoner / Minder ernstige feiten)

- **Voorbeeld:** bewoner X wil verhuizen van tafel, vermoed wordt dat bewoner Y regelmatig, als niemand anders het hoort, een opmerking geeft over de slordige manier van eten van bewoner X
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer en dader (sociaal verpleegkundige, individuele begeleider, verantwoordelijke begeleiding), directie
- **Horen slachtoffer:**
 - slachtoffer bevestigt vermoeden: zie procedure VSB1
 - slachtoffer ontkent en er is geen reden om hieraan te twijfelen: procedure wordt stopgezet
 - slachtoffer ontkent, maar er is twijfel of bewoner is niet in de mogelijkheid om duidelijke info te geven: procedure wordt verder gezet.
- **Mogelijke Acties:**
 - gesprek met dader
 - observatie van slachtoffer en dader
 - acties om te voorkomen dat situatie zich in de toekomst kan herhalen (voorbeeld, van tafel verhuizen)

Procedure VM B2 (Vermoeden / Bewoner / Ernstig)

- **Voorbeeld:** bewoner Y gaat regelmatig op bezoek bij bewoner X, daarna is bewoner X altijd erg overstuur, bewoner X heeft ernstige spraakproblemen
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer en dader (sociaal verpleegkundige, individuele begeleider, verantwoordelijke begeleiding), directie
- **Horen slachtoffer:**
 - slachtoffer bevestigt vermoeden: zie procedure VSB2
 - slachtoffer ontkent en er is geen reden om hieraan te twijfelen: procedure wordt stopgezet
 - slachtoffer ontkent, maar er is twijfel of bewoner is niet in de mogelijkheid om duidelijke info te geven: procedure wordt verder gezet.
- **Mogelijke Acties:**
 - gesprek met dader, afspraken met dader maken i.f.v. veiligheid slachtoffer, ook als dader vermoeden ontkent (vb. vragen aan bewoner Y om niet meer op bezoek te gaan bij bewoner X)
 - observatie van slachtoffer en dader
 - acties om te voorkomen dat situatie zich in de toekomst kan herhalen (vb. toegang studio X voor bewoner Y weigeren)
 - inschatten of er tijdelijke afzonderingsmaatregelen nodig zijn [KHB [4.6.7. De tijdelijke afzonderingsmaatregelen](#)].

| | | | |
|---|--|------------------|---------------|
|  | <p>Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers</p> | <p>Versie 14</p> | <p>7 / 13</p> |
|---|--|------------------|---------------|

Procedure VS B1 (Vaststelling / Bewoner / Minder ernstige feiten)

- **Voorbeeld:** personeelslid stelt vast dat bewoner Y groffe opmerkingen maakt tegen bewoner X.
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer en dader (sociaal verpleegkundige, individuele begeleider, verantwoordelijke begeleiding), directie
- **Horen slachtoffer:** inschatten hoe slachtoffer situatie ervaren heeft, wat bewoner wenst
- **Mogelijke Acties:**
 - gesprek met dader, afspraken met dader maken i.f.v. welbevinden slachtoffer (vb. duidelijk maken dat groffe taal niet kan, dat hierop zal toegezien worden door personeel, dat bewoner Y zal verwijderd worden uit gemeenschappelijke ruimte als hij/zij opnieuw groffe taal gebruikt)
 - acties om te voorkomen dat situatie zich in de toekomst kan herhalen (vb. bewoners zoveel mogelijk uit mekaars buurt houden, niet samen aan tafel zetten)

Procedure VS B2 (Vaststelling / Bewoner / Ernstig)


- **Voorbeeld:** personeelslid stelt vast dat bewoner Y bewoner X klem zet en zonder toestemming aanraakt
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer en dader (sociaal verpleegkundige, individuele begeleider, verantwoordelijke begeleiding), directie
- **Horen slachtoffer:** inschatten hoe slachtoffer situatie ervaren heeft
- **Mogelijke Acties:**
 - in veiligheid brengen slachtoffer
 - opdrijven begeleiding slachtoffer, inschatten of externe hulp moet ingeschakeld worden
 - gesprek met dader, afspraken met dader maken i.f.v. veiligheid slachtoffer (vb. elk contact tussen beide bewoners (tijdelijk) verbieden)
 - acties om te voorkomen dat situatie zich in de toekomst kan herhalen: opdrijven begeleiding dader, inschatten of hierbij externe hulp moet ingeschakeld worden
 - inschatten of politie moet worden gecontacteerd
 - inschatten of er tijdelijke afzonderingsmaatregelen nodig zijn [KHB [4.6.7. De tijdelijke afzonderingsmaatregelen](#)]
 - inschatten of t.a.v. de dader een ontslagprocedure moet worden opgestart

Procedure VM P1 (Vermoeden / Personeel / Minder ernstige feiten)

- **Voorbeeld:** collega Y is nogal ruw in haar verzorgingen, vermoeden dat zij hierdoor bewoner X soms pijn doet bij het wassen
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer, dienstverantwoordelijke personeelslid, directie
- **Horen slachtoffer:**
 - slachtoffer bevestigt vermoeden: zie procedure VS P1
 - slachtoffer ontkent en er is geen reden om hieraan te twijfelen: procedure wordt stopgezet
 - slachtoffer ontkent, maar er is twijfel of bewoner is niet in de mogelijkheid om duidelijke info te geven: procedure wordt verder gezet.
- **Mogelijke Acties:**
 - observatie van slachtoffer en dader
 - gesprek met dader – opvolging volgens procedure 4.7.3 Ondersteunen en evalueren personeel' (4.7.3)
 - duidelijke afspraken maken indien dader derde in opdracht is (ultieme actie: stopzetting opdracht).

Procedure VM P2 (Vermoeden / Personeel / Ernstig)

- **Voorbeeld:** telkens vrijwilliger helpt bij activiteiten gaat hij daarna binnen bij bewoner X, daarna is bewoner X altijd erg overstuur, bewoner X heeft ernstige spraakproblemen
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer, dienstverantwoordelijke personeelslid of verantwoordelijke derde in opdracht, directie
- **Horen slachtoffer:**
 - slachtoffer bevestigt vermoeden: zie procedure VS P2
 - slachtoffer ontkent en er is geen reden om hieraan te twijfelen: procedure wordt stopgezet
 - slachtoffer ontkent, maar er is twijfel of bewoner is niet in de mogelijkheid om duidelijke info te geven: procedure wordt verder gezet.
- **Mogelijke Acties:**
 - observatie van slachtoffer en dader
 - gesprek met dader – opvolging volgens procedure 'Ondersteunen en evalueren personeel' [KHB [4.7.3 - Het ondersteunen en evalueren van het personeel](#)]
 - duidelijke afspraken maken indien dader derde in opdracht is (ultieme actie: stopzetting opdracht).


| | | | |
|---|--|------------------|---------------|
|  | <p>Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers</p> | <p>Versie 14</p> | <p>9 / 13</p> |
|---|--|------------------|---------------|

Procedure VS P1 (Vaststelling / Personeel / Minder ernstige feiten)

- **Voorbeeld:** een collega stelt vast dat de vloerder die aan het werk is bij bewoner X groffe praat uitslaat tegen bewoner X
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer, dienstverantwoordelijke personeelslid, directie
- **Horen slachtoffer:** inschatten hoe slachtoffer situatie ervaren heeft, wat bewoner wenst
- **Mogelijke Acties:**
 - gesprek met dader – opvolging volgens procedure ‘Ondersteunen en evalueren personeel’ [KHB [4.7.3 - Het ondersteunen en evalueren van het personeel](#)]
 - duidelijke afspraken maken indien dader derde in opdracht is (ultieme actie: stopzetting opdracht).

Procedure VS P2 (Vaststelling / Personeel / Ernstig)

- **Voorbeeld:** een bewoner komt vertellen dat personeelslid Y bewoner X heeft geslagen
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer, dienstverantwoordelijke personeelslid of verantwoordelijke derde in opdracht, directie
- **Horen slachtoffer:** inschatten hoe slachtoffer situatie ervaren heeft
- **Mogelijke Acties:**
 - in veiligheid brengen slachtoffer
 - opdrijven begeleiding slachtoffer, inschatten of externe hulp moet ingeschakeld worden
 - gesprek met dader – opvolging volgens procedure ‘Ondersteunen en evalueren personeel’ [KHB [4.7.3 - Het ondersteunen en evalueren van het personeel](#)]
 - duidelijke afspraken maken indien dader derde in opdracht is (ultieme actie: stopzetting opdracht).
 - inschatten of politie moet worden gecontacteerd
 - inschatten of t.a.v. de dader een ontslagprocedure moet worden opgestart


| | | | |
|---|--|------------------|----------------|
|  | <p>Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers</p> | <p>Versie 14</p> | <p>10 / 13</p> |
|---|--|------------------|----------------|

Procedure VM Ex1 (Vermoeden / Extern / Minder ernstige feiten)

- **Voorbeeld:** telkens als de dochter van bewoner x op bezoek is geweest lijkt bewoner x wat kleingeld armer te zijn
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer, directie
- **Horen slachtoffer:**
 - slachtoffer bevestigt vermoeden: zie procedure VS Ex1
 - slachtoffer ontkent en er is geen reden om hieraan te twijfelen: procedure wordt stopgezet
 - slachtoffer ontkent, maar er is twijfel of bewoner is niet in de mogelijkheid om duidelijke info te geven: procedure wordt verder gezet.
- **Mogelijke Acties:**
 - observatie van slachtoffer en dader
 - gesprek met dader indien bewoner dit wenst

Procedure VM Ex2 (Vermoeden / Extern / Ernstig)

- **Voorbeeld:** bewoner X wil niet meer op weekend gaan bij echtgenoot en is telkens overstuur na terugkomst, maar kan of wil niet vertellen wat de reden is
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer, directie
- **Horen slachtoffer:**
 - slachtoffer bevestigt vermoeden: zie procedure VS Ex2
 - slachtoffer ontkent en er is geen reden om hieraan te twijfelen: procedure wordt stopgezet
 - slachtoffer ontkent, maar er is twijfel of bewoner is niet in de mogelijkheid om duidelijke info te geven: procedure wordt verder gezet.
- **Mogelijke Acties:**
 - observatie van slachtoffer en dader
 - gesprek met dader indien bewoner dit wenst
 - inschakelen externe hulp indien bewoner dit wenst


| | | | |
|---|--|------------------|----------------|
|  | <p>Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers</p> | <p>Versie 14</p> | <p>11 / 13</p> |
|---|--|------------------|----------------|

Procedure VS Ex1 (Vaststelling / Extern / Minder ernstige feiten)

- **Voorbeeld:** zus van bewoner x maakt haar regelmatig, in het bijzijn van anderen, uit voor 'dom en lompe'
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer, directie
- **Horen slachtoffer:** inschatten hoe slachtoffer situatie ervaren heeft, wat bewoner wenst
- **Mogelijke Acties:**
 - opdrijven begeleiding slachtoffer
 - gesprek met dader indien bewoner dit wenst

Procedure VS Ex2 (Vaststelling / Extern / Ernstig)

- **Voorbeeld:** wanneer bewoner X na een weekend thuis terug komt hangt hij altijd vol stoelgang, is hij vuil, ziet hij rood met kans op doorzitwonden
- **Betrokkenen:** vertrouwenspersonen slachtoffer, directie
- **Horen slachtoffer:** inschatten hoe slachtoffer situatie ervaren heeft
- **Mogelijke Acties:**
 - in veiligheid brengen slachtoffer
 - intensifiëren begeleiding slachtoffer, inschatten of externe hulp moet ingeschakeld worden
 - gesprek met dader indien bewoner dit wenst
 - inschatten of extern meldpunt, politie moet worden gecontacteerd

| | | | |
|---|---|------------------|----------------|
|  | <p>Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers</p> | <p>Versie 14</p> | <p>12 / 13</p> |
|---|---|------------------|----------------|

Externe Melding

Melding aan het VAPH

De voorziening is verplicht elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker binnen de hulpverleningscontext en uitgaande van een medegebruiker, personeelslid of derde die handelt in opdracht van de voorziening, te melden aan het VAPH wanneer zich mogelijk strafbare feiten hebben voorgedaan.

Dit gebeurt aan de hand van het registratieformulier dat terug te vinden is in [bijlage](#) of dat kan gedownload worden op de website van het VAPH. Dit formulier dient bezorgd te worden aan het VAPH op het e-mailadres gog@vaph.be. Het is de directie die beslist wat gemeld wordt.

Melding t.a.v. politie en/of gerecht

De directie beslist of politie / gerecht moet ingeschakeld worden, afhankelijk van de ernst van de situatie, wanneer strafrechtelijke feiten zijn gepleegd of de veiligheid van het slachtoffer niet kan gegarandeerd worden.

Melding via het Meldpunt 'Misbruik, geweld en kindermishandeling' - 1712

Gebruikers of familieleden kunnen voor melding van of met vragen over grensoverschrijdend gedrag ook rechtstreeks terecht op het Meldpunt 'Misbruik, geweld en kindermishandeling' van de Vlaamse Overheid op het gratis nummer 1712 (elke werkdag tussen 9u00 en 17u00, buiten deze uren doorschakeling naar gratis nummer 106 van Teleonthaal).


De voorziening kan via dit meldpunt grensoverschrijdend gedrag melden dat wordt vastgesteld buiten de context van de hulpverlening.

Dit meldpunt integreert de bestaande meldpunten, aanspreekpunten, onthaalwerkingen van de vertrouwenscentra kindermishandeling en de centra algemeen welzijnswerk (slachtofferhulp, oudermishandeling, partnergeweld, intrafamiliaal geweld) en is een meldpunt voor alle burgers.

Samenwerking met externe derden

Indien nodig wordt gezocht naar samenwerking met externe derden. De contactgegevens van alle externe derden hieronder vermeld, zijn terug te vinden in de registers van de urgentiemap (zie [Visietekst 'Ziekte en gezondheid, zorgplanning en overlijden'](#))

- **Huisarts of instellingsarts:** dit zijn in eerste instantie ook vertrouwenspersonen voor bewoner en familie, waarmee veelal een goed contact is opgebouwd.
- **Meldpunt Misbruik, geweld en kindermishandeling - 1712:** bij twijfel wordt het meldpunt gecontacteerd dat o.a. advies kan geven i.v.m. welke diensten in te schakelen.
- **CAW (Centrum voor Algemeen Welzijn) Vilvoorde:** het CAW kan advies geven i.v.m. welke diensten lokaal kunnen ingeschakeld worden.

| | | | |
|---|---|-----------|---------|
|  | Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers | Versie 14 | 13 / 13 |
|---|---|-----------|---------|

- **Teleonthaal - 106:** telefonische hulpverlening – 24u/24u 7d/7d - altijd bereikbaar in dringende gevallen.
- **Politiediensten:** bij twijfel (strafrechtelijke feiten, aansprakelijkheid, ...) wordt de politie gecontacteerd voor advies

Interne en externe communicatie

De directie bepaalt samen met de betrokkenen welke interne communicatie gevoerd wordt. De directie bepaalt wie welke externe communicatie verzorgt indien nodig.

Registraties

| Wat | Bewaring |
|---------------------------------------|--------------------|
| Klachtenformulier mondelinge klachten | Beleidscoördinator |
| Formulier VAPH | Directie |