

Protocol Omgaan met agressie

26 januari 2009

Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	3
2 Omgaan met agressief gedrag.....	4
2.1 Preventie van en reactie op agressie.....	4
2.2 Procedure.....	5
3 Opvang en nazorg.....	6
4 Corrigerende maatregelen tegen de agressor.....	7
5 Registratie en periodieke evaluatie.....	8

Bijlagen

Bijlage I Aandachtspunten ter preventie van agressie.....	9
Bijlage II Uitgangspunten bij ongewenst gedrag.....	10
Bijlage III Aandachtspunten bij reageren op agressieve situaties.....	11
Bijlage IV Procedures bij agressieve situaties.....	12
Bijlage V Opvang en nazorg.....	16
Bijlage VI Het verwerkingsproces.....	17
Bijlage VII Mogelijke sancties.....	18

1 Inleiding

Voor je ligt het protocol “omgaan met agressie”. In de praktijk blijkt dat medewerkers van Vryleve slechts indicenteel worden geconfronteerd met agressie en geweld door klanten. Beleid rondom dit onderwerp is echter wel gewenst.

Een definitie van agressie

Agressie is iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het ontladen van gevoelens van frustratie dan wel op het te weeg brengen van angst of onlustgevoelens bij de ander of op het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade

Vryleve 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 wordt getolereerd en er sancties volgen wanneer een contact waarbij agressie is getoond niet bevredigend is afgerond. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor elke medewerker van onze corporatie dat de eigen veiligheid en die van collega's altijd voorop staat.

Dit agressieprotocol richt zich op preventie, beheersing en nazorg. In Hoofdstuk 1 staat beschreven hoe wij denken over agressie en geweld. In hoofdstuk 2 komen preventie van, reactie op agressie en de procedure rondom dit onderwerp aan de orde. Hoofdstuk 3 gaat in opvang en nazorg wanneer agressieve situaties hebben voorgedaan. In hoofdstuk 4 worden corrigerende maatregelen tegenover de agressor behandeld. In hoofdstuk 5 gaan we in op registratie en evaluatie van het onderwerp. In de bijlagen worden handreikingen gegeven.

Dit protocol is een levend document dat door gebruik en ervaringen periodiek bijgesteld moet worden als blijkt dat onderdelen niet functioneren in de praktijk. Niet alle situaties laten zich vangen in een protocol. Belangrijk is dat we als team goede werkafspraken en procedures gemaakt worden hoe agressie voorkomen kan worden. Daarnaast blijft het belangrijk om met elkaar het onderwerp agressie bespreekbaar te houden.

2 Omgaan met agressief gedrag

2.1. Preventie van en reactie op agressie

Preventie

Om agressie te voorkomen, is de wijze waarop de organisatie de klant benadert van groot belang, daarom hebben we in bijlage I een aantal aandachtspunten opgenomen. Het verdient aanbeveling voor de medewerkers en de klanten over en weer duidelijkheid te scheppen over wat men van elkaar mag verwachten. We spreken klanten daarom zo snel mogelijk duidelijk aan op ongewenst gedrag. Uitgangspunten daarbij worden in bijlage II toegelicht.

Frustratie agressie en instrumentele agressie

Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en hier dient adequaat op gereageerd te worden. Je kunt twee soorten agressie onderscheiden; *frustratieagressie* (iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het ontladen van gevoelens van frustratie dan wel op het te weeg brengen van angst of onlustgevoelens bij de ander) en *instrumentele agressie* (iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade).

Het belangrijkste van de *frustratieagressie* is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal de agressie verminderen. Belangrijk bij *instrumentele agressie* is in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat, dat gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek op een normale manier hervat worden.

Vaardigheden

In bijlage III beschrijven we achtereenvolgens een aantal algemene aandachtspunten, vervolgens aandachtspunten per soort agressie. Deze vaardigheden zijn uitgangspunt van verdere procedure (naar aanleiding van agressie op kantoor, in bijvoorbeeld een woning, telefonische agressie, schriftelijke agressie en extreme incidenten) die beschreven wordt in bijlage IV. Medewerkers van Vryleve met veelvuldig klantencontact worden getraind in deze vaardigheden en de vaardigheden die nodig zijn in de verdere procedures. Nieuwe medewerkers krijgen in hun eerste dienstjaar een training. Deze wordt elke drie jaar herhaald om vaardigheden aan te scherpen. Deze trainingen kunnen *in company* worden aangeboden.

2.2. Procedure

In bijlage IV beschrijven we stapsgewijs de procedure hoe om te gaan met agressie op kantoor, in bijvoorbeeld een woning, aan de telefoon, in schriftelijke communicatie en bij extreme incidenten. We spreken van 'extreme' agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens, een gijzeling of een bommelding.

Politie inschakelen

In de procedures kan de politie ingeschakeld worden door stil alarm of leidinggevende. Met stil alarm wordt in deze de medewerker die de receptie bemand bedoeld. Wanneer deze gealarmeerd wordt door het zwaailicht in de ontvangsthal (knop zit tussen tafel en raam in de spreekkamer) of door een ander duidelijk signaal ('ik laat nu iemand de politie bellen') in de hal, belt hij/ zij de politie via 112, 0900-8844 of het 06-nummer van de gebiedsagent Rijnwaarden.

Registratie

Registratie heeft een tweeledig doel; (toekomstige) medewerkers worden geïnformeerd over de voorgevallen situatie en er wordt een dossier gevormd dat nodig kan zijn wanneer een juridische procedure wordt gestart om sancties op agressief gedrag af te dwingen (zie hoofdstuk 5 Registratie en periodieke evaluatie).

In bijvoorbeeld een woning

Wanneer een medewerker voor een bezoek aan bijvoorbeeld een woning het gevoel heeft dat de situatie uit de hand zou kunnen lopen meldt hij/zij dit afhankelijk van de situatie bij de baliemedewerker of de leidinggevende. Wanneer er concrete aanleiding is om aan te nemen dat er agressie gebruikt zal gaan worden, wordt het bezoek afgelegd met twee medewerkers. Tijdens alle bezoeken nemen de medewerkers hun mobiele telefoon mee.

3 Opvang en nazorg

Om geen last te krijgen van agressie incidenten is een goede interne opvang noodzakelijk. Dit is primair een taak van de corporatie zelf. Belangrijk is dat de medewerker zich gesteund voelt door Vryleve. Om deze taak zo goed mogelijk op te pakken, volgen de (nieuwe) managers een training 'Opvang van medewerkers na agressie incidenten'. Hierin leren zij het gebruik van een opvangmodel in drie stappen. Deze is opgenomen in bijlage V.

De eerste opvang

Naast de direct betrokken aandacht geven is het soms nodig om niet direct getroffen aanwezigen aandacht te geven, bijvoorbeeld collega's die bijsprongen of klanten in de wachtruimte. In dit opvanggesprek wordt ook besproken welke mogelijke sancties ingezet worden. Wanneer de medewerker aangifte wil doen, gaat de manager mee naar het bureau. Wanneer medewerkers om wat voor redenen dan ook liever niet met hun direct manager over hun problemen praten, kunnen zij terecht bij een van de andere managers of de directeur-bestuurder.

Vervolggesprekken

De manager informeert na een paar dagen naar het welzijn van de medewerker en bespreekt of verdere nazorg nodig is. Na 2 of 3 maanden volgt het laatste gesprek en wordt besproken of er nog klachten zijn en of er professionele hulp noodzakelijk of wenselijk is. Zo kan bijvoorbeeld slachtofferhulp te allen tijde ingeschakeld worden of een professionele hulpverlener via de Arbo-arts.

In overleg met de betrokken medewerker wordt het voorval besproken in het werkoverleg. Daarbij wordt niet het handelen van de persoon veroordeeld, maar wordt er gekeken hoe er geleerd kan worden voor een volgende keer.

Extreme incidenten

Bij extreme incidenten zoals gijzelingen en (extreme) fysieke agressie wordt na de eerste opvang gelijk bureau slachtofferhulp ingeschakeld en de Arbodienst. Vryleve meldt het incident bij de arbeidsinspectie. In bijlage VI wordt het verloop van het verwerkingsproces toegelicht.

4 Corrigerende maatregelen tegen de agressor

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 gesprek of incident bekeken worden welke sanctie passend is. Zeker bij instrumentele agressie is het een signaal naar de agressor dat het gebruikte gedrag niet wordt geaccepteerd.

Ordegesprek

Voorafgaand aan een sanctie wordt de agressor per brief uitgenodigd voor een ordegesprek waarin aangegeven wordt hoe meldt elkaar omgegaan dient te worden. Bij dit gesprek is de manager of de directeur-bestuurder aanwezig en de betreffende medewerker, zondig in aanwezigheid van een gebiedsagent Rijnwaarden.

Afhankelijk van het verloop van dit ordegesprek worden verdere sancties ingezet die per brief aan de klant gecommuniceerd worden. Indien noodzakelijk wordt advies ingewonnen bij politie en/ of advocaat.

In het gesprek komt met name het gedrag van de agressor aan bod en wordt er inhoudelijk géén zaken gedaan. Wij geven aan dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd en dat wij verwachten dat de klant zich anders gaat gedragen en eventueel excuses aanbiedt. Ook worden de consequenties aangegeven als het gedrag niet wordt aangepast, dit wordt per brief bevestigd en in het systeem vastgelegd.

Wanneer de agressie veroorzaakt is door een fout van Vryleve, dan is het zaak om de fout toe te geven en te herstellen. Er wordt dan wel in het ordegesprek aangegeven dat dit nooit een rechtvaardiging kan zijn voor agressief gedrag.

Melding maken en aangifte doen bij politie

In agressieve situaties waarin de klant zijn gedrag niet aanpast, het pand niet verlaat of een medewerker bijvoorbeeld de woning moet verlaten wordt altijd melding gemaakt bij de politie. In tegenstelling tot een aangifte is dit geen sanctie maar een registratie.

Wanneer er sprake is van fysiek geweld of vernieling doet Vryleve altijd aangifte bij politie. De directeur is verantwoordelijk voor de aangifte. Wanneer de medewerker zelf aangifte wil doen begeleidt de manager hem/haar hierbij. Er wordt geen prive-adres van de medewerker gebruikt, maar het adres van Vryleve. Van groot belang is dat er ook getuigen zijn, die bereid zijn een verklaring af te leggen.

In bijlage VII staan naast aangifte doen bij politie een aantal andere mogelijke sancties vermeld.

5 Registratie en periodieke evaluatie

Registratie

Ondanks de nodige maatregelen ter preventie zal agressie nooit helemaal uit te sluiten zijn. Ter preventie en waarschuwing van collega's is registratie in het systeem wenselijk. Een notitie waarin het voorval wordt beschreven wordt gedigitaliseerd en opgeslagen in het E-archief op het adres van de agressieve klant. Wanneer de klant geen huurder is wordt deze informatie in het e-archief onder 'derden' opgeslagen. Deze melding moet kort en bondig zijn met daarin de oorzaak, het verloop en de afronding en een verwijzing naar de betreffende collega voor meer informatie.

Om meer inzicht te krijgen in het fenomeen agressie en de ontwikkeling ervan bij Vryleve worden deze schriftelijke meldingen doorgegeven aan de directeur-bestuurder.

Evaluatie

In de Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) wordt verwezen naar dit agressieprotocol. Het management evalueert de RI&E jaarlijks en de directeur-bestuurder bespreekt dit met de Ondernemingsraad. De jaarlijkse agressie-incidenten worden vermeld in het sociaal jaarverslag en het Arbo-jaarplan onder de noemer veiligheid. De verantwoordelijkheid voor preventie, procedure, opvang en nazorg, sancties en evaluatie binnen de afdelingen ligt bij de managers. Deze stellen het onderwerp 1x per jaar binnen hun afdeling en in het managementteam aan de orde en bekijken in hoeverre het handboek nog actueel is en of er aanpassingen nodig zijn.

Bijlage I Aandachtspunten ter preventie van agressie

I Telefonische benadering

- Neem de telefoon zo snel mogelijk op.
- Bij afwezigheid: dit vermelden in agenda (die toegankelijk is voor receptionist) of doorgeven aan de balie.
- Bij herhaalde afwezigheid van een medewerker: concrete afspraken maken rond terugbellen van de klant.
- Als de afspraak gemaakt wordt iemand terug te bellen, doe dat dan ook.
- Geef altijd correcte informatie over uw bereikbaarheid.
- Blijf steeds hoffelijk aan de telefoon.
- Beperk het omgevingslawaai (gepraat, radio en dergelijke).
- Zorg voor een correcte doorverwijzing.
- Gebruik gepast de wachttoets.
- Bedenk bij dit alles hoe je zelf behandeld wilt worden.

II Persoonlijke contacten

- Beperk de wachttijden, laat klanten niet onnodig wachten, vertel waarop de klant wacht.
- Voor dringende problemen moet een soepele regeling mogelijk zijn.
- Kom gemaakte afspraken na.
- Geef voldoende informatie aan klant over de werking, de procedures, het verloop van dossierafhandeling.
- Tracht zoveel mogelijk storende elementen tijdens gesprek te vermijden.
- Wees bij een contact met de klant correct, duidelijk, begripvol en professioneel.
- Laat betrokkene in zijn waarde.
- Bied een luisterend oor.
- Blijf, ook bij tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk.
- Doe een ultieme poging om het gesprek positief af te ronden.
- Wees professioneel.

III Schriftelijke benadering

- Zorg voor duidelijke communicatie in 'mentsentaal'.
- Gebruik klantvriendelijke brieven of formulieren naar klanten toe.

Bijlage II Uitgangspunten bij ongewenst gedrag

I Wat mag de klant van de medewerker verwachten?

Competentie en professionaliteit

De medewerker neemt steeds een dienstverlenende houding aan en gedraagt zich probleemoplossend.

Correctheid

De medewerker geeft juiste informatie en is eerlijk. De medewerker is discreet in de benadering van klanten.

Begrip en empathie

De medewerker toont begrip voor de situatie van de klant.

Respect

De medewerker toont respect voor de klant en laat zich niet leiden door vooroordelen, antipathieën en willekeur.

II Wat mag de medewerker van de klant verwachten?

Respect

De klant toont respect voor de persoonlijke integriteit van de medewerker.

Afspraken nakomen

De klant verleent medewerking naargelang zijn mogelijkheden.

Geen intimidatie of egressie gebruiken

De klant mag boos zijn maar hij/ zij mag geen geweld gebruiken of agressief gedrag vertonen.

Eerlijkheid

De klant is correct in het doorgeven van informatie over zijn situatie.

Bijlage III Aandachtspunten bij reageren op agressieve situaties

I Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiele) 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 in de spreekkamers aan de juiste kant van de tafel zit, zodat de vluchtweg en/of alarmknop bereikbaar is.

II Effectief reageren op frustratieagressie:

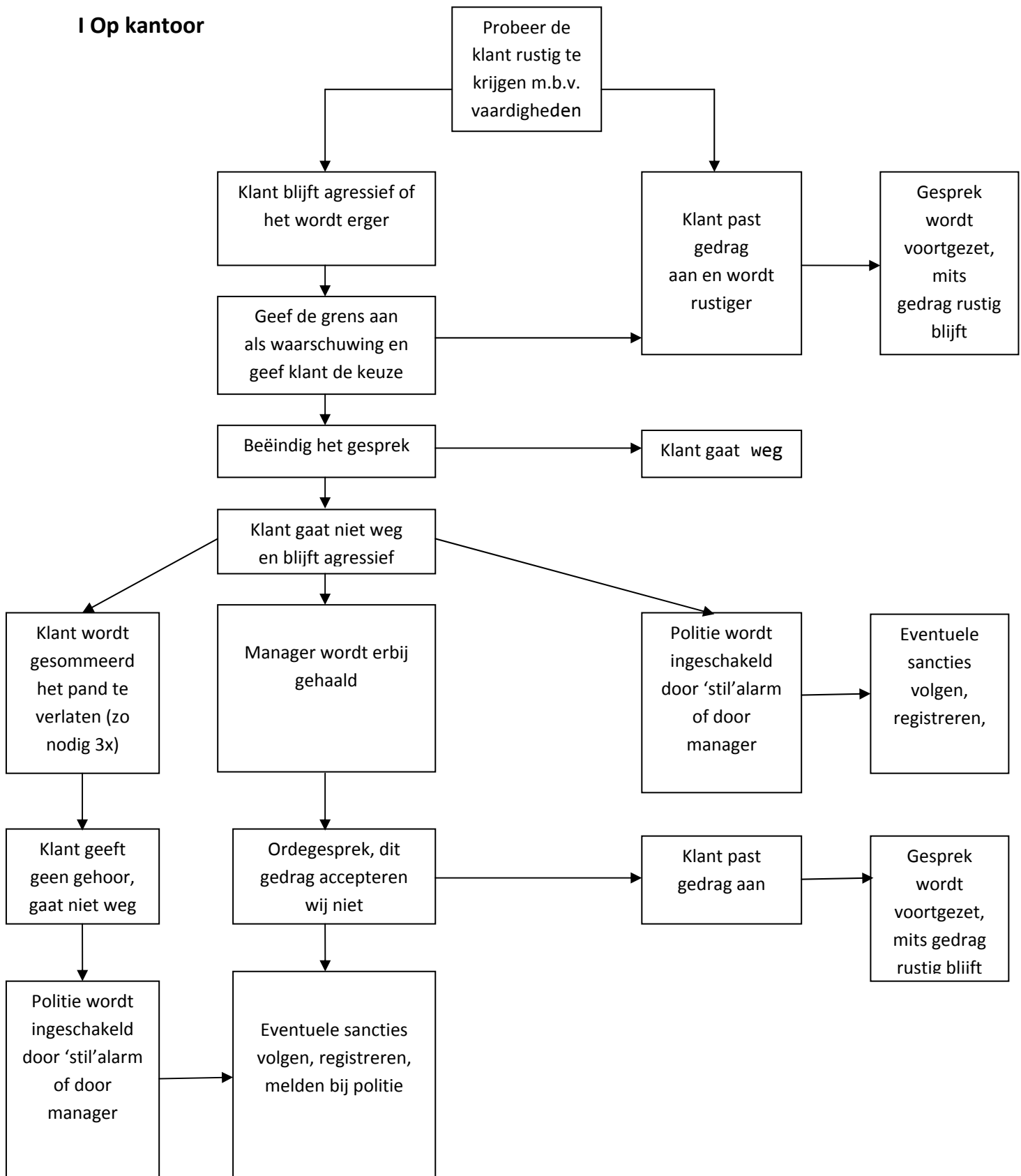
- Laat de klant uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat de klant gezegd heeft.
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en wat niet kan betekenen voor iemand; benoem wat je kan en mag doen en wat niet.
- Wek geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

III Reageren op instrumentele agressie

- Let op gevaar! 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: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

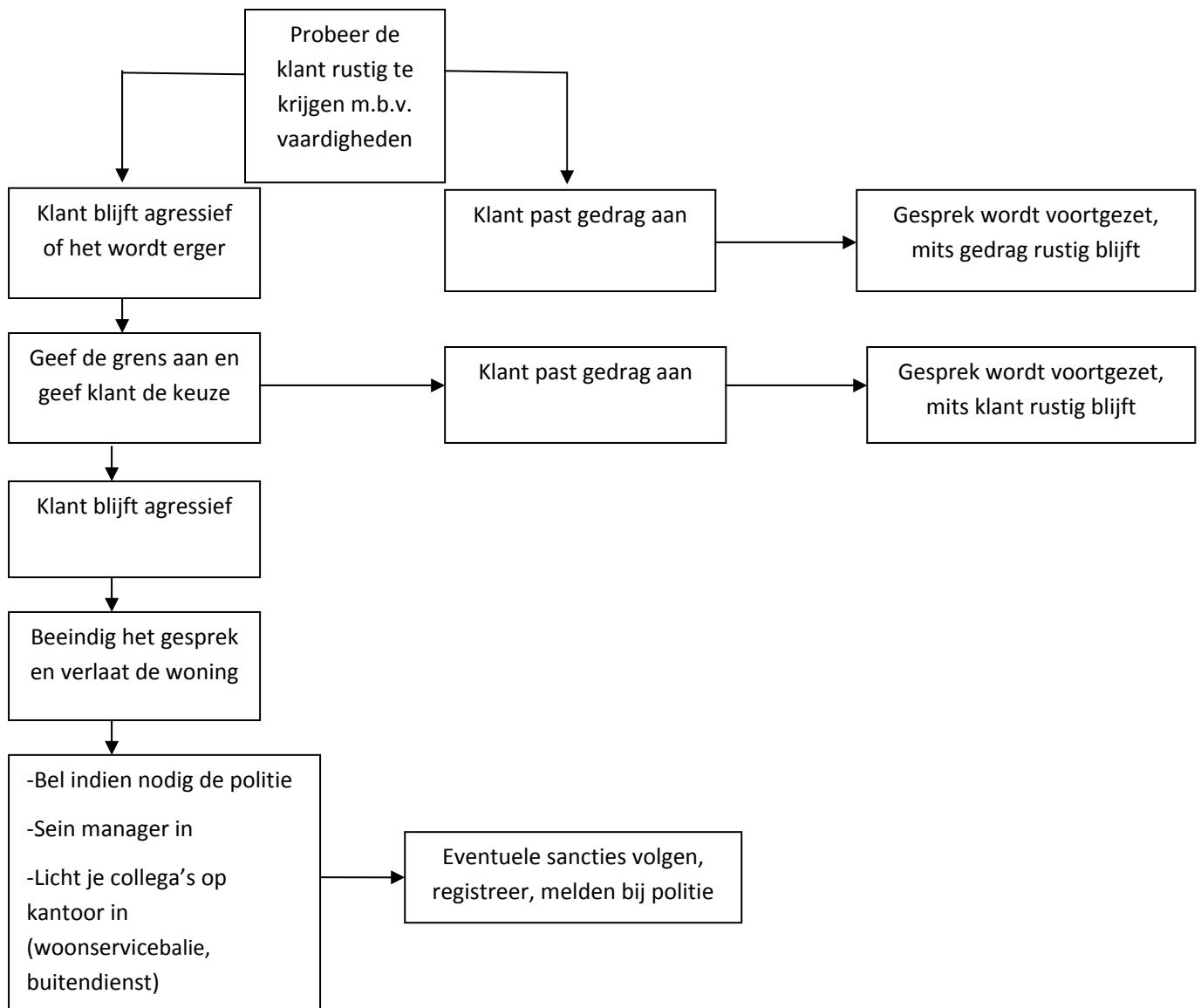
Bijlage IV Procedures bij agressieve situaties

I Op kantoor

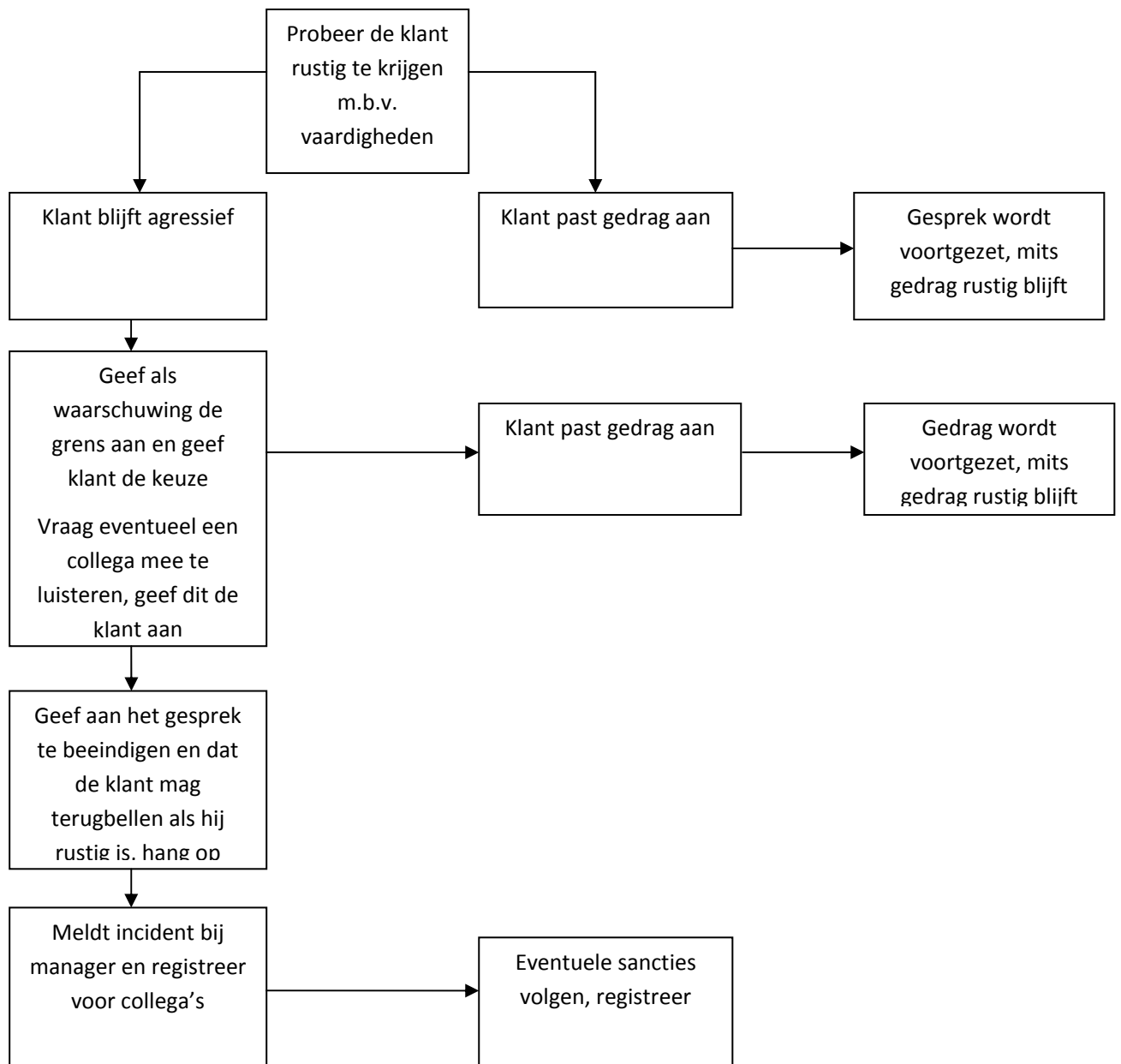


II In bijvoorbeeld een woning

- Respecteer de omgeving van de klant, je komt immers bij iemand in huis. Je kunt frustratie hiermee voorkomen.
- Let vooral op gevaar en je eigen veiligheid, als je inschat dat de situatie uit de hand dreigt te lopen. Stap dan weg uit de situatie.
- Bel bij calamiteiten altijd eerst de politie, sein daarna eventueel leidinggevende in.



III Telefonische agressie



IV Schriftelijke agressie

Op schriftelijke agressie reageren wij niet. Van doodsbedreigingen maken wij melding bij de politie. Bij aanhoudende gevallen doet Vryleve aangifte bij politie.

V Extreme incidenten

Hier volgen enkele aandachtspunten tijdens de situatie. De exacte procedure valt onder het calamiteitenplan en voert de BHV ploeg uit (aanvullen met onderdeel uit BHV ontruimingsplan als deze definitief is).

- Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: grijp alleen in als het niet anders kan. Breng de veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.
- Gebruik het alarm om de politie te (laten) waarschuwen.
- Veiligheid van de medewerkers en de overige klanten gaat boven alles!
- Probeer met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt.
- In dit soort situaties kan 'alles' worden toegezegd om de eigen veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geef de eiser wat hij wil (geld, sleutels van een woning etc.)
- Indien mogelijk zorg dat er geen nieuwe klanten het pand kunnen betreden en bij het voorval betrokken worden.
- Sein de bedrijfshulpverleners is, zij kunnen eventueel het pand laten ontruimen.

Na afloop:

- Licht collega's in.
- Afhandeling incident wordt altijd geëvalueerd.
- Er wordt een melding gemaakt in het personeelsdossier en gemeld bij de Arbodienst of Arbeidsinspectie.
 - In overleg met politie worden sancties opgelegd aan de agressor die worden geregistreerd.

Bijlage V Opvang en nazorg

Opvangmodel in drie stappen:

Eerste opvang

direct na het incident: door leidinggevende.
Bij afwezigheid wordt andere leidinggevende gebeld.

- Aftappen emoties: hoe voelt iemand zich? Wat heeft meeste indruk gemaakt?
- Korte informatie geven: wat is normale lichamelijke reactie?
- Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen)-
- Organiseren steun bijvoorbeeld partner bellen-
- Eventueel afhandeling naar klant bespreken

- Melding in systeem zetten
- Eventuele sancties naar klant nemen

Tweede gesprek

circa 1 tot 3 dagen na de gebeurtenis

- Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd?
- Aftappen emoties: hoe voelt iemand zich nu?
- Aanvullende informatie geven over verwerking
- Signaleren klachten: hoe gaat medewerker om met gebeurtenis?
- Steun en structuur (praktische zaken regelen)
- Afhandeling bespreken

- Eventuele sancties naar klant nemen

Derde en laatste gesprek

circa 2 of 3 maanden na het incident

- Huidige stand van zaken opnemen
- Reconstructie afgelopen tijd: wat is er allemaal gebeurd?
- Zijn er nog oude/nieuwe klachten?-
- Afsluiten of doorverwijzen

- Informeren directeur over gemaakte afspraken

Bijlage VI Het verwerkingsproces

Kenmerkend voor het verwerkingsproces is dat de gebeurtenis gewoner wordt en dat de gevoelens slijten. In het begin vlak na een incident zijn mensen verbijsterd door het gebeurde. Daarna gaan mensen nadenken over de gebeurtenis en zijn er veel mee bezig. Deels onbewust door dromen, herbelevingen en herinneringen. Je kunt ook actief bijdragen aan het verwerkingsproces door er met anderen over te praten. Praten helpt om de gebeurtenis 'normaler' te laten worden en op de achtergrond te laten verdwijnen zodat je verder kunt met je leven.

Het is normaal dat het slachtoffer energie en tijd nodig heeft om de calamiteit te verwerken en moet (indien nodig) de kans krijgen om kalm aan te mogen doen, de tijd nemen om te praten over zijn angst en in eigen tempo weer op gang proberen te komen.

Tijdens het verwerkingsproces is het normaal dat enige klachten en spanningen voorkomen. Voorbeelden zijn:

- lichamelijke ongemakken (sufheid, gespannenheid, slapeloosheid, hoofdpijn)
- geïrriteerdheid
- onveiligheidsgevoelens
- emotionele reacties (geïrriteerdheid, plotselinge huilbuien, nare dromen)
- gevoelens van schuld en schaamte
- afwezigheid (concentratieproblemen, geheugenproblemen, herinneringen aan wat er gebeurd is).

Het is goed om te beseffen dat dit normale reacties op een abnormale gebeurtenis zijn en dat deze klachten helpen om de gebeurtenis te verwerken. Bij een klein percentage mensen houden de klachten langdurig aan en kan krijgen iemand een posttraumatische stress stoornis. De meeste mensen verwerken de schok op eigen kracht en met steun van de omgeving. Het verwerken gebeurt juist door (geleidelijke) confrontatie met alles wat er gebeurd is: de feiten en de gevoelens en deze niet uit de weg te gaan. De verwerking van een schokkende gebeurtenis verloopt bij iedereen ongeveer hetzelfde, er zijn drie fasen te onderscheiden: ontlading, doorwerking en herstel. De heftigheid en tijdsduur van deze fasen lopen sterk uiteen.

VII Mogelijke sancties

Waarschuwing: de agressor krijgt een signaal dat de grenzen zijn overschreden, dit kan mondeling of per brief gebeuren.

Aangifte bij politie: dit is feitelijk een verzoek tot strafvervolgning jegens de agressor.

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. Er kan ook gekozen worden voor een vaste contactpersoon bij Vryleve.

Straatverbod: Een straatverbod is een gerechtelijk verbod en de verantwoordelijkheid voor de naleving ervan ligt bij de politie. Corporatie X kan vorderen in een gerechtelijke procedure. De klant krijgt dan een straatverbod waar hij zich aan moet houden op straffe van een dwangsom per overtreding.

Ontbinding huurovereenkomst: Bij extreme agressie of bedreiging tegen een medewerker kan de huurovereenkomst worden ontbonden via de rechter.

Gevolgen voor toewijzing: Het is mogelijk om sancties in het toewijzingsbeleid in te zetten. Zo kan een agressieve huurder een nieuwe woning geweigerd worden, zolang hij als agressief bekend staat.

Indienen schadeclaim: Materiële en/of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten) toegebracht aan medewerkers of eigendom van Vryleve door de agressor, wordt door Vryleve op hem verhaald.

Voor akkoord:

Lobith,2009

De heer D. Bolt

Directeur Woonstichting Vryleve