

# **OFGV**

## **Agressiebeleid**



**OMGEVINGSDIENST**  
FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

**Auteur** : **Mirjam Schonk**  
**Datum** : **januari 2016**  
**Status** : **definitief**  
**Versie** : **2.0**

# **INHOUDSOPGAVE**

## **INLEIDING**

### **1. UITGANGSPUNTEN AGRESSIEBELEID**

### **2. PREVENTIEF OPTREDEN: INZICHT IN DE RISICO'S**

#### **2.1 Inventarisatie**

#### **2.2 Maatregelen**

### **3. CURATIEF OPTREDEN: HULP INSCHAKELEN**

### **4. REPRESSIEF OPTREDEN**

#### **3.1 Het ordegesprek**

#### **3.2 Een melding bij de politie**

#### **3.3 Aangifte doen van een strafbaar feit**

### **5. VOORLICHTING EN TRAINING**

## INLEIDING

Een deel van de medewerkers van de Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek (OFGV) kan, door het type werk wat zij doen, te maken hebben met weerstanden en emoties van derden. Het betreft dan met name (medewerkers van) bedrijven waar toezicht gehouden wordt, of waar gehandhaafd wordt. Daarnaast hebben de medewerkers voor hun werk contact met particulieren en komen in aanraking met burgers in de openbare ruimte. Hoewel het merendeel van de contacten tijdens het werk positief verloopt, kunnen de medewerkers tijdens het uitoefenen van hun functie ook geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen, waaronder agressie en geweld. Geweld is een vorm van agressie. In deze beleidsnotitie wordt verder de term agressie voor verschillende uitingsvormen van agressie gebruikt. Onder agressie en geweld wordt verstaan:

***‘Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd, of aangevallen onder omstandigheden die verband houden met het verrichten van arbeid.’<sup>1</sup>***

Deze definitie sluit aan bij de definitie uit de Arbowet, maar beperkt zich tot voorvallen van burgers (waaronder ook eigenaren, bestuurders en werknemers van bedrijven) tegen medewerkers in dienst van de OFGV.

Binnen de OFGV hebben de volgende werksoorten te maken met burger- of klantcontacten, waarbij ook een risico bestaat op een confrontatie met agressie:

- Toezichthouders.
- Handhavers.
- Vergunningverleners.
- Juristen.
- Officemanagement.
- Specialisten, bijvoorbeeld in situaties waarbij ze allen of met de handhavers / toezichthouders op pad gaan.

Agressie kan voorkomen tijdens bedrijfsbezoeken (waaronder ook verenigingen, stichtingen en overheden), tijdens toezichthoudende en handhavende taken in de openbare ruimte, tijdens telefonische klantcontacten of als de burger naar het kantoor van de OFGV komt om verhaal te halen. In bijlage 4 staat per werksoort verder uitgewerkt op welke manier de medewerkers te maken kunnen hebben met agressief gedrag.

In dit beleidsdocument staat beschreven welke maatregelen de OFGV neemt om agressie zoveel mogelijk te voorkomen. Ondanks de preventieve maatregelen kunnen situaties toch uit de hand lopen. In die gevallen is het van belang dat er goede opvang is voor de medewerker(s). Daarom zijn ook curatieve maatregelen, waaronder opvang en ook sanctiemogelijkheden, in dit beleidsdocument opgenomen.

---

<sup>1</sup> Belangrijk bij deze definitie is dat de agressie persoonlijk gericht is tegen de medewerkers. Boosheid en frustratie over de organisatie en/of procedures zijn emoties, die niet per definitie onder de noemer agressie vallen.

De belangrijkste succesfactor voor het agressiebeleid is de onvoorwaardelijke steun van de hele organisatie. Iedereen moet het er over eens zijn: Agressie is niet normaal. Agressief gedrag is onacceptabel en mag niet zonder consequenties blijven.

Dit beleidsdocument is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 1 van dit document staan de uitgangspunten van het te voeren beleid tegen agressie.
- Hoofdstuk 2 gaat verder in op de te nemen preventieve maatregelen.
- In hoofdstuk 3 staat beschreven hoe er gehandeld wordt na een incident.
- In hoofdstuk 4 staat beschreven welke repressieve maatregelen de OFGV neemt naar aanleiding van een incident.
- Tot slot staat in hoofdstuk 5 beschreven welke trainingen en opleidingen er zijn om medewerkers en leidinggevenden goed uit te rusten voor hun taken op het gebied van agressie en geweld.

# 1. UITGANGSPUNTEN AGRESSIEBELEID

De OFGV voert een actief beleid om agressie tegen haar medewerkers te voorkomen. Samengevat berust het beleid van OFGV ten aanzien van agressie op drie pijlers, te weten:

- Een preventieve aanpak.
- Curatief optreden.
- Repressief optreden.

Een preventieve aanpak is gericht op verhoging van de veiligheid van de medewerkers. Een curatieve aanpak is gericht op het verzachten van de gevolgen van agressie. Een repressief optreden vraagt om lik op stuk beleid en is bedoeld om herhalingen in de toekomst te voorkomen.

Uitgangspunten in het beleid zijn:

- Agressie tegen medewerkers van de OFGV is onacceptabel. Agressief gedrag mag nooit lonen en zal altijd een vervolg krijgen.
- De medewerkers kunnen altijd veilig hun taak uitvoeren.
- Agressie is een organisatieprobleem en niet het probleem van de medewerker. Uitgangspunt daarbij is dat de leiding van de organisatie vertrouwen heeft in de medewerker en bereid is om de medewerkers maximaal te ondersteunen en te begeleiden.
- Bescherming van de medewerker gaat verder dan de werkplek: ook wanneer medewerkers als gevolg van de uitoefening van hun functie thuis worden lastiggevallen gelden voorgenoemde uitgangspunten.

Voorkomen van agressie is beter dan het beheersbaar houden daarvan. Om agressie-incidenten zoveel mogelijk te voorkomen zal de OFGV de volgende maatregelen nemen:

- Zorgen voor een goede communicatie over de dienstverlening van de OFGV naar burgers en klanten. Het moet duidelijk zijn wat men van de OFGV mag verwachten en waar de medewerkers van de OFGV op aangesproken kunnen worden. Dit draagt bij aan de integriteit van de organisatie en bevordert het vakkundig handelen.
- Goede werkafspraken maken met de medewerkers.
- Scholing aanbieden om medewerkers vaardig te maken in het de-escaleren van situaties met (dreigende) agressie.
- Waar nodig hulpmiddelen aanbieden.

Daar waar incidenten toch plaatsvinden, zal aandacht worden besteed aan de gevolgen van het agressieve gedrag. Ten eerste geldt dat voor de getroffen medewerker, in de vorm van opvang, begeleiding en nazorg. Ten tweede geldt dit voor de dader(s), tegen wie passende maatregelen worden getroffen. Uitgangspunt van het agressiebeleid is dat agressie tegen medewerkers altijd een vervolg krijgt. Enerzijds vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, anderzijds met het oog op strafrechtelijke handhaving (vervolgning van de dader).

De aanpak van agressie binnen de OFGV is geborgd in de lijn en in staffuncties. In bijlage 1 is aangegeven waar de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden liggen.

## 2. PREVENTIEF OPTREDEN: INZICHT IN DE RISICO'S

### 2.1 Inventarisatie

Preventie start bij het in kaart brengen van situaties waarin medewerkers risico lopen, om zo incidenten in de toekomst te voorkomen. De OFGV brengt per werksoort de risico's op de volgende manieren in kaart:

- Het onderwerp agressie wordt regelmatig op de agenda van het werkoverleg gezet. Door het onderwerp met de medewerkers te bespreken, krijgt de leidinggevende meer informatie over (potentiele) agressie-incidenten die medewerkers tijdens de uitoefening van hun taak meemaken.
- Incidenten met agressie, ook die met een goede afloop, worden geregistreerd in het incidenten registratiesysteem en het klantenregistratiesysteem. HRM analyseert jaarlijks de gegevens uit het incidenten registratiesysteem.
- Tijdens de risico-inventarisatie op Arbogebied wordt aandacht besteed aan risico's op agressie. Verbeterpunten worden opgenomen in het plan van aanpak dat jaarlijks wordt geëvalueerd.

### 2.2 Maatregelen

Op basis van bovengenoemde informatie die tijdens het inventariseren naar voren komt, zullen de volgende maatregelen worden genomen:

- De uitkomst van de jaarlijkse analyse van het incidenten registratiesysteem wordt door HRM met de betreffende leidinggevendens besproken. Zo nodig worden op basis hiervan aanvullende afspraken gemaakt ter voorkoming van verdere incidenten.
- Medewerkers worden door bespreking van het onderwerp agressie in het werkoverleg voorgelicht over mogelijke risico's in het werk, zoals bepaalde branches, bedrijven die een hoger agressierisico opleveren, bepaalde werkgebieden of werktijden;
- Agressie kan gedeeltelijk worden voorkomen door duidelijk en open te communiceren met de burgers/bedrijven. Door goede en transparante communicatie creëer je meer begrip bij burgers/bedrijven en daarmee draagvlak voor bepaalde beslissingen. De OFGV geeft daarom duidelijk op de website aan wat burgers/bedrijven en klanten van de medewerkers van de OFGV mogen verwachten. Ook gedragsregels, zowel gericht op de medewerkers, als op de klanten, worden via de website van de OFGV gecommuniceerd (zie bijlage 6).

Medewerkers worden getraind in het voorkomen van escalaties en het vergroten van hun weerbaarheid. Onderdeel van de training is het open communiceren naar burgers en bedrijven, om duidelijkheid te geven over de verwachtingen en zo agressie te voorkomen. Deze training wordt aangeboden aan alle medewerkers die in het kader van hun functie in aanraking kunnen komen met agressie. Leidinggevendens van teams waarbij het risico op agressie-incidenten speelt, worden opgeleid in het opvangen van medewerkers na een incident en het bespreekbaar maken van het incident in het betreffende team. Een nadere uitwerking van het trainingsaanbod staat beschreven in hoofdstuk 4.

- Indien een burger/bedrijf zich dusdanig heeft gedragen dat er maatregelen genomen moeten worden om medewerkers in de toekomst te beschermen, krijgt de dader een sanctie. Het kan dan gaan om een ordegesprek en een formele waarschuwing, een melding in het systeem van politie, of aangifte tegen de dader. Het opleggen van een

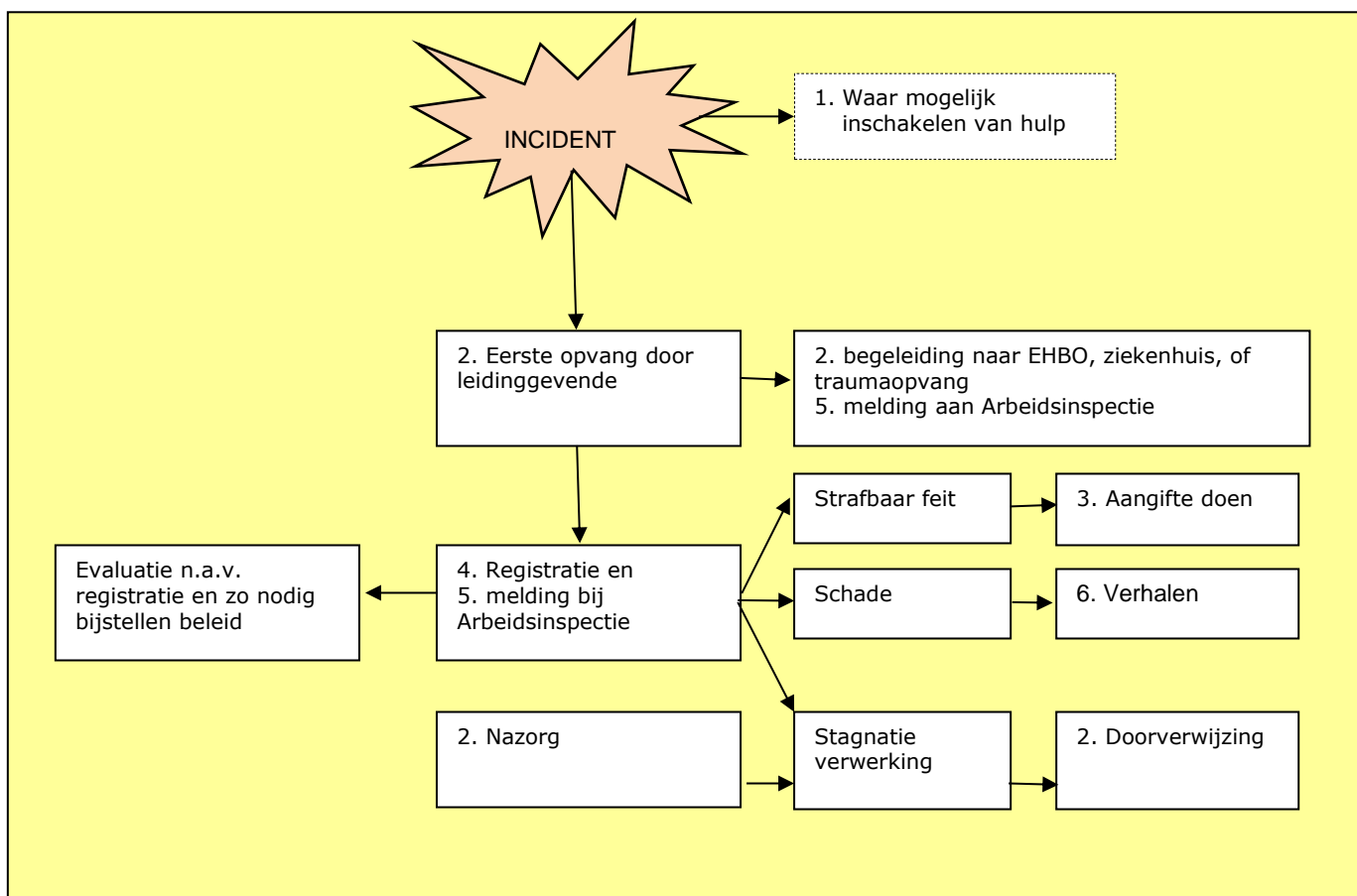
sanctie heeft veelal een preventieve werking voor de toekomst. Dit wordt verder uitgelegd in hoofdstuk 3, repressief optreden.

### 3. CURATIEF OPTREDEN: HULP INSCHAKELEN

Helaas is een incident met agressie nooit helemaal te voorkomen, hoeveel maatregelen we ook nemen. Om nadelige gevolgen van een agressie-incident zoveel mogelijk te voorkomen, zorgt de OFGV voor curatieve maatregelen, waaronder:

1. Het in kunnen schakelen van hulp.
2. Opvang en nazorg.
3. Politie inschakelen (melding doen en aangifte doen).
4. Registratie in het incidenten registratiesysteem en het klantenregistratiesysteem.
5. Meldingen aan de arbeidsinspectie.
6. Schade verhalen.

In figuur 3.1 wordt schematisch weergegeven wat er gebeuren moet na een incident met agressie.



Figuur 3.1 Schema curatief optreden

#### Ad. 1. Inschakelen van hulp:

Een deel van de medewerkers van de OFGV werkt regelmatig buiten de kantooromgeving. Vaak gaan de medewerkers voor hun werk op bezoek bij een bedrijf en soms bij een burger. Sommige toezichthouders werken in de openbare ruimte (natuurgebieden, evenementen). Het inroepen van hulp bij een (dreiging van) agressie-incident, zoals te



lezen is in figuur 3.1, is daarom vaak lastig. Hulp is in de meeste situaties niet direct aanwezig. Dit maakt de medewerkers extra kwetsbaar. Het goed bijhouden van de agenda, zodat de leiding van de OFGV weet waar de betreffende medewerker zich bevindt, is daarom belangrijk. Ook het regelmatig trainen, waarbij medewerkers leren vroegtijdig agressie te signaleren en leren hoe agressie te voorkomen, heeft een preventieve werking. Medewerkers die op het kantoor van de OFGV werken, kunnen hulp inroepen van collega's (het collegiaal bijstandsteam). Hoe de verschillende medewerkers van de verschillende werksoorten hulp kunnen inroepen en welke aanvullende maatregelen genomen worden, staat beschreven in het agressieprotocol per werksoort in bijlage 4.

### **Ad. 2. Opvang en nazorg:**

Een medewerker die geconfronteerd is met een (bijna) agressie-incident, meldt dit altijd zo spoedig mogelijk bij de leidinggevende. Bij afwezigheid van de eigen leidinggevende, bijvoorbeeld tijdens de avonduren, wordt de leidinggevende die calamiteitendienst heeft gebeld op telefoonnummer: 06-22693352. Direct na een incident gaat het er om, om de veiligheid te herstellen en steun te bieden aan het slachtoffer. Het opvolgen van het nazorgtraject is een taak van de leidinggevende. Hierbij volgt de leidinggevende de stappen, zoals beschreven in het "Protocol nazorg na een incident", zie bijlage 5. Daarnaast gaat de leidinggevende na of er nog andere medewerkers, of betrokkenen zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige zijn geweest van het incident, of omdat ze het risico lopen in een vergelijkbare situatie terecht te komen) en zorgt ook bij hen voor de juiste opvang.

Als de leidinggevende constateert dat de verwerking van het agressie-incident stagneert, kan doorverwezen worden naar een professionele hulpverlener. De leidinggevende kan hiervoor contact opnemen met HRM. De medewerker kan hiervoor ook op eigen initiatief HRM benaderen.

### **Ad. 3. Politie inschakelen:**

Indien er sprake is van een strafbaar feit (of het vermoeden hiervan) wordt er contact gezocht met de politie. In het Convenant Veilige Publieke Taak<sup>2</sup>, dat in 2012 gesloten is, zijn basisafspraken vastgelegd tussen de overheid (functionarissen met een publieke taak), het Openbaar Ministerie en de Politie. Een belangrijke afspraak uit het convenant is dat de medewerker aangifte kan doen op naam van de werkgever. Zo krijgt de dader zijn gegevens niet te zien in de aangifte. Zie voor meer informatie over dit convenant bijlage 6.

Naast dit landelijke convenant is er een convenant met de politie op regionaal niveau gesloten, waarin zaken als het doen van aangifte geregeld zijn (bijlage 9). Een belangrijk onderdeel van de afspraken tussen de OFGV en de politie is het aanstellen van vaste contactpersonen voor het doen van aangifte, zowel bij politie als bij de OFGV. Binnen de OFGV wordt deze taak toegewezen aan de direct leidinggevenden. Elke leidinggevende zorgt voor een achterwacht in situaties van afwezigheid. De leidinggevenden zorgen tevens voor het digitaal doorgeven van meldingen aan de contactpersoon van de politie, voor zaken die (nog) niet aangiftewaardig zijn. Zie voor meer informatie over het doen van aangifte hoofdstuk 3. De medewerker en de OFGV worden niet op de hoogte gehouden van de status

---

<sup>2</sup> Convenant Veilige Publieke Taak: Doel is het maken van eenduidige, effectieve en snelle afhandeling van agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak door politie en openbaar ministerie.

van het aangifte dossier. Dit is wel het geval wanneer een medewerker persoonlijk aangifte doet. De medewerker kan hier dus voor kiezen als zij dit liever willen.

#### **Ad. 4. Registratie van Incidenten:**

Door te registreren krijgt de OFGV informatie over de aard van de problematiek, zodat het beleid beter geëvalueerd en aangepast kan worden. De OFGV registreert de incidenten in het incidenten registratiesysteem. Wanneer de OFGV alle incidenten met betrekking tot agressie meldt en registreert, is het mogelijk een analyse van alle incidenten te genereren. Dit stelt de OFGV in staat het agressiebeleid voortdurend te evalueren en aan te passen. Ieder agressie-incident heeft immers een leermoment.

Naast de registratie in het incidenten registratiesysteem, wordt er in het klantenregistratiesysteem dat wordt geraadpleegd voorafgaand aan een bedrijfsbezoek de tap agressie en geweld vermeld dat er een registratie is gedaan in het incidenten registratiesysteem. Door ook informatie over eventueel te verwachten incidenten op basis van ervaringen in het verleden, kan de medewerker zich goed voorbereiden op het bezoek. Het is daarbij van belang een korte omschrijving van het incident in het verleden, de manier waarop het incident een vervolg heeft gekregen, de datum van het incident en de contactpersoon voor verdere informatie te noteren.

#### **Ad. 5. Meldingen aan de arbeidsinspectie:**

Een werkgever is verplicht om bij ernstige incidenten zo spoedig mogelijk de Arbeidsinspectie te waarschuwen, uiterlijk binnen 24 uur na het incident. In de volgende situaties is er sprake van een ernstig incident:

- De medewerker heeft blijvend letsel opgelopen. Hier valt niet alleen lichamelijk letsel onder. Ook psychische klachten en traumatische klachten vallen hieronder.
- De medewerker moet in een ziekenhuis worden opgenomen (geen poliklinische handelingen).
- De medewerker overlijdt aan de gevolgen.

De leidinggevende is hier verantwoordelijk voor en kan hierbij om ondersteuning vragen van HRM. De meldingen kunnen digitaal doorgegeven worden via de site.

#### **Ad. 6. Vergoedingen van schade:**

Als een medewerker betrokken raakt bij een agressie-incident kunnen er twee soorten schade ontstaan: materiële schade (schade aan goederen, herstelkosten, medische kosten en verlies aan inkomen) en immateriële schade (verdriet, pijn en angst). Ook de organisatie kan schade lijden. Denk aan schade aan vervoersmiddelen, apparatuur, het gebouw of inventaris, arbeidsongeschiktheid en kosten voor de rechtsbijstand. Er zijn verschillende manieren waarop de betrokkenen en/of de organisatie de ontstane schade kunnen verhalen. Het is van belang vast te stellen wat de aard en de omvang van de schade is en vast te stellen dat de schade is ontstaan in directe samenhang met het agressie-incident. Het incident dient daartoe altijd direct gemeld te worden bij de leidinggevende en wordt vervolgens door de leidinggevende geregistreerd. Ook is het belangrijk dat er in het geval van schade altijd aangifte wordt gedaan. De leidinggevende, gaat na of er sprake is van schade en overlegt met HRM over de te nemen stappen. In het geval van ontstane schade als gevolg van een agressie-incident tijdens het werk, wordt dit vastgelegd in het persoonlijk dossier van de medewerker.

## 4. REPRESSIEF OPTREDEN

Agressie tegen medewerkers is alleen te keren met een adequate reactie. Het negeren van, of toegeven aan agressie leidt tot aantasting van het gezag van individuele medewerkers en van de organisatie. Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot herhaling en intimidatie. Reageren is daarom heel belangrijk. De wijze waarop is uiteraard afhankelijk van de aard van het incident. Bij lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag. Bij zwaardere incidenten is het voeren van een ordegesprek, het melden bij de politie en/of het doen van aangifte aan de orde.

### 3.1 Het ordegesprek

Het ordegesprek is een gesprek dat gevoerd wordt naar aanleiding van een agressie-incident en heeft tot doel het gedrag van de burger te veranderen om herhaling van agressief gedrag in de toekomst te voorkomen.

Als een burger een medewerker van OFGV onheus heeft bejegend, kan de betreffende medewerker de burger hier direct op aanspreken. In sommige gevallen is het aan te raden het contact te beëindigen. In situaties waarin het agressieve gedrag niet is gede-escaleerd en waarbij de agressor geen excuus heeft aangeboden, wordt de burger uitgenodigd voor een ordegesprek op het kantoor van de OFGV.

Het ordegesprek wordt altijd gevoerd in aanwezigheid van de leidinggevende. Het is belangrijk dat de veiligheid van de medewerkers zoveel mogelijk gewaarborgd is. Zorg ervoor dat het ordegesprek plaatsvindt in een ruimte waar toezicht door collega's mogelijk is en waarbij de medewerkers goed weg kunnen komen en niet ingesloten kunnen worden door de agressor. In situaties waarbij escalaties met agressie verwacht worden, kan de politie uitgenodigd worden bij het ordegesprek. Ook kan het ordegesprek plaatsvinden op het politiebureau.

### 3.2 Een melding bij de politie

In sommige situaties is het agressie-incident niet zwaar genoeg om een serieuze sanctie te heffen na een aangifte. In dat geval is het aan te raden, in plaats van aangifte te doen, het incident te melden bij de politie. De politie noteert de melding in het systeem. Meerdere meldingen over dezelfde burger kunnen bij elkaar aanleiding geven tot een zwaardere aangifte. Naar aanleiding van de melding kan de politie – in overleg met de betrokken medewerker en leidinggevende van de OFGV – een wijkagent naar de agressor sturen om een ordegesprek te voeren. In de bijlage 11 is het meldingsformulier opgenomen wat gemaild kan worden naar de contactpersoon van de politie. Meldingen van lichtere incidenten worden digitaal doorgegeven door het secretariaat via een mail aan de contactpersoon van de politie.

### 3.3 Aangifte doen van een strafbaar feit

Binnen de OFGV is de afspraak dat, indien er sprake is van een strafbaar feit (of het vermoeden hiervan), er **altijd** aangifte wordt gedaan. Om de belasting voor de getroffen medewerker zo laag mogelijk te houden, wordt **namens de werkgever** aangifte gedaan bij

de politie. Het doen van aangifte wordt verzorgd door de direct leidinggevende of diens waarnemer. Zie bijlage 10 voor de aangifte procedure.

Indien zich problemen voordoen bij de aangifte, bijvoorbeeld doordat de politie de aangifte niet wil opnemen, of de aangifte alleen wil doen op naam van de werknemer, kan contact opgenomen worden met een vast contact persoon bij de politie. Contactgegevens van de contactpersonen van de politie zijn bekend bij HRM.

## 5. VOORLICHTING EN TRAINING

Het is belangrijk om de medewerkers voor te lichten over de risico's die zij tijdens het werk lopen en de maatregelen die zijn genomen, zodat deze risico's zo klein mogelijk gehouden kunnen worden. Voor wat betreft agressie-risico's betekent dit dat medewerkers die door de uitoefening van hun functie een risico lopen geconfronteerd te worden met agressie, de volgende voorlichting en training wordt georganiseerd:

### *Werkoverleg over agressie:*

Tijdens het werkoverleg worden het agressiebeleid en de mogelijke incidenten regelmatig met de medewerkers besproken. Ieder werkoverleg is er aandacht voor incidenten die medewerkers mee hebben gemaakt. Minimaal eens per jaar bespreekt de leidinggevende het agressiebeleid aan de hand van de informatie uit het incidenten registratiesysteem. De leidinggevende coördineert het werkoverleg en kan om inhoudelijke ondersteuning vragen bij HRM.

### *Training medewerkers:*

Naast voorlichting in het werkoverleg wordt aan de medewerkers van de OFGV periodiek - minimaal eens per drie jaar - een vaardigheidstraining aangeboden in het omgaan met agressie. Een training voorziet medewerkers van de benodigde bagage om met agressie om te gaan en zo veel mogelijk de-escalierend te werken. De training wordt per werksoort en per keer op maat gemaakt. Voorafgaand aan de training wordt een behoeftepeiling gehouden, op basis waarvan de inhoud van de training wordt vastgesteld.

### *Nieuwe medewerkers:*

Ook nieuwe medewerkers, waaronder ook ingehuurd personeel, worden geïnformeerd over de risico's van de functie, de afspraken rondom veilig werken, de werkinstructies en de voorzorgsmaatregelen. Van belang is dat nieuwe medewerkers aan het begin van hun loopbaan bij de OFGV opgeleid worden in het omgaan met agressie, als dat in het kader van hun functie relevant is. De leidinggevendenden hebben hier een coördinerende rol in.

### *Training leidinggevendenden:*

Leidinggevendenden dienen voldoende kennis en vaardigheden te hebben als het gaat om:

- a. De opvang van een medewerker na een agressie-incident.
- b. Het bespreekbaar maken van incidenten met het team.
- c. Het voeren van een ordegesprek met een agressieve burger.
- d. En het registreren van het agressie-incidenten in het incidenten registratiesysteem.

Leidinggevendenden worden op deze punten geschoold en eens per drie jaar bijgeschoold.