

Strategisch plan voor de oprichting van het

WERK BIJRO

EEN STERK MERK VOOR BEGELEID WERK

Een initiatief met als ambitie een ijkpunt te zijn inzake arbeidszorg in Vlaanderen om de methodiek van Supported Employment in de meest brede zin van tewerkstelling uit te zetten.

1 november 2019

**Initiatiefnemers zijn
het Werkbureau (Pegode), MAGDA Leuven (Oostrem) en
MAGDA BHV (Zonnelied)**

1. Missie en Visie, uitgangspunten

Het Werkburo begeleidt volwassenen via een individueel traject naar een arbeidsmatige activiteit op de reguliere arbeidsmarkt.

Werkburo Belangrijke principes bij de ondersteuning van begeleidwerkers zijn:



Versterken en coachen van netwerken, werkgevers, werkplekbegeleiders die betrokken zijn bij de begeleiding van onze cliënten zodat de zorg en begeleiding deel uitmaakt van de samenleving en niet langer naast de samenleving staat.

Erkenning van persoonlijke keuzevrijheid, autonomie, recht op uitbouw van een eigen levenstraject



Focus op kracht en kunde van ieder (i.p.v. op tekorten) en geloof in groei en ontplooiing



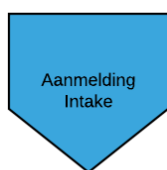
Aanbieden van ondersteunende relaties die veiligheid en vertrouwen bieden zodat er kansen komen voor creativiteit, nieuwsgierigheid, experiment



Streven naar maximale integratie, inclusie, inburgering, deelname aan de samenleving

Respect voor ieders eigenheid en gelijkwaardigheid

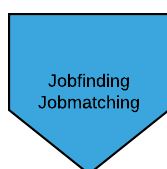
We hanteren de methodiek van **Supported Employment**.



1. **Aanmelding/Intake:** de jobcoach zoekt samen met de cliënt naar werkactiviteiten die de cliënt graag wil verrichten.



2. **Assessment:** op basis van de interesses en mogelijkheden wordt het individuele traject van de cliënt opgemaakt en wordt bepaald hoe de individuele begeleiding zal gebeuren. Daartoe worden een individueel dossier en een afsprakennota opgesteld.



3. **Jobfinding/jobmatching:** de jobcoach gaat op zoek naar een geschikte werkpost en zorgt voor een vlotte introductie van de cliënt.



4. **Jobcoaching:** de jobcoach staat in voor de opleiding en de begeleiding op de werkvloer.



5. **Blijvende opvolging:** Gedurende de hele arbeidsperiode zorgt de dienst Begeleid Werken voor een structurele opvolging, eerst intensief, daarna met meer afstand.



Centraal staat een **individueel traject** en '**zorg op maat**' voor iedere cliënt; dat houdt in dat op elk moment kan afgeweken worden van het oorspronkelijk traject en de cliënt eventueel kan doorstromen hetzij naar betaald werk hetzij naar een meer beschermde en ondersteunde vorm van dagbesteding.

WERK vormt altijd het speerpunt en de ingangspoort van onze begeleiding. Bijkomend heeft de jobcoach ook oog voor randvoorwaarden van andere levensdomeinen van de cliënt. Er wordt waar mogelijk en wenselijk mee naar oplossingen gezocht of eventueel doorverwezen naar andere diensten om potentiële vragen of problemen mee op te pakken.

Het Werkburo wil garant staan als een **kwaliteitslabel**, zowel naar gebruikers als naar overheidsdiensten (VDAB, sociale inspectie, mutualiteiten), doorverwijzers, werkposten, ... : het biedt een garantie voor de goede praktijk van Begeleid Werken. Het Werkburo neemt een actieve en sturende rol op om de goede praktijk van Begeleid Werken verder te verspreiden. Dit doen we o.a. door een actieve rol op te nemen in belangrijke fora (Ronde Tafel Arbeidszorg, beleidscel en stuurgroep Platform Begeleid Werken, Provinciale overlegorganen Arbeidszorg). Het Werkburo waakt over een blijvende dynamiek en innovatie in het werkveld. Het wil daarvoor actief werken aan nieuwe vormen van samenwerken op alle vlakken.

2. Het charter van de goede praktijken Begeleid Werken

1. Begeleid Werken volgt de principes van 'Supported Employment': de werking moet conform deze principes zijn
2. De jobcoach en de werkpost zoeken naar een geschikt takenpakket
3. De jobcoach en de werkpost garanderen dat de begeleidwerker in goede hygiënische en veilige omstandigheden de activiteiten kan uitoefenen, net zoals de andere (betaalde) werknemers van de werkpost.
4. Het wettelijk kader moet verwezenlijkt en verifieerbaar zijn:
 - a. De dienst en de overeenkomsten moeten conform de wijzigingen van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011, aangepast op 08 september 2017, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 13 oktober 2017
 - Overeenkomst tussen de voorziening en de werkpost
 - Overeenkomst tussen de voorziening en de gebruiker
 - Overeenkomst tussen de voorziening, de werkpost en de gebruiker
 - De voorziening sluit de nodige verzekeringen af
 - Lichamelijke ongevallen inclusief de verplaatsing naar en van de werkpost
 - Burgerlijke aansprakelijkheid
 - De voorziening bespreekt de risico's met de werkpost en de eventuele noodzaak aan bijkomende verzekeringen
 - b. Een netwerk vormen met andere overheidsdiensten of –agentschappen (VDAB, OCMW, GGZ,...) is ten zeerste aan te bevelen.
5. De dienst Begeleid Werken moet voldoende uitgerust zijn om een goede begeleiding te verzekeren:
 - a. Een jobcoach moet een mobiele telefoon, computer en vervoer hebben om zijn werk goed te kunnen doen. Duidelijke en correcte afspraken over vervoersonkosten zijn nodig om begeleidingszekerheid te creëren.

- b. Een jobcoach moet steeds bereikbaar zijn voor zijn cliënten, ook buiten de werkuren. De organisatie en werkplanning moet de nodige autonomie en flexibiliteit garanderen.
 - c. De functie van jobcoach kan bijna nooit gecombineerd worden met een andere functie: een jobcoach moet zich op ieder moment kunnen vrijmaken om snel te reageren op een onvoorziene vraag van cliënt of werkpost. Een werkrooster mag geen obstakel zijn voor de keuze van werkdag van een cliënt.
 - d. De functie van een jobcoach is niet combineerbaar met die van een enclave-ondersteuner; de rol van jobcoach is niet combineerbaar met die van een woonbegeleider: organisaties moeten alle functies mogelijk maken en ondersteunen – in aparte formules. Jobcoaches moeten een werkbaar formaat krijgen.
 - e. Het budget voor een cliënt moet realistisch zijn, bij de start duidelijk afgesproken worden, en kunnen terugvallen op een soliede buffer: Begeleid Werken kan zijn acties immers maar ten dele vooraf plannen; een belangrijk stuk van de ondersteuning is een snelle reactie op niet-voorziene situaties, en de dienst moet deze manoeuvreerruimte garanderen.
 - f. Prestaties moeten transparant geregistreerd worden, en getoetst aan realistische normen. Als uitgangspunt blijven de oude VAPH-normen bruikbaar: 15 à 30 cliënten voor een VTE-jobcoach; ongeveer de helft van de beschikbare werktijd wordt besteed aan individuele cliëntgebonden contacten.
6. Het traject van een begeleiding is traceerbaar:
- a. Van ieder contact wordt een verslag gemaakt en bijgehouden
 - b. Bij de start wordt een handelingsplan (Profiel bij Start) gemaakt
 - c. Ieder jaar is er een Bevraging: een evaluatie van de voorbije periode en een planning voor de toekomst.
 - d. Iedere verandering wordt gedocumenteerd, ieder risico afgewogen en beschreven.
 - e. Bij stopzetting wordt een goede eindevaluatie gemaakt; er wordt actief meegewerkt aan een eventuele overdracht naar een andere zorgverlener.
 - f. Iedere actie wordt geregistreerd.
7. Begeleid Werken is per definitie een individueel en inclusief traject van een cliënt:
- a. 2 mensen met een beperking op dezelfde plek worden als een groep gezien en behandeld. Meerdere cliënten op hetzelfde werkmoment bij dezelfde werkpost is geen Begeleid Werken, eerder een enclave of een mobiel atelier. Uitzonderingen zijn mogelijk, maar mogen niet systematisch zijn: de regel moet een individuele begeleiding op een individuele werkplek zijn.
 - b. De werkpost is steeds inclusief: een activiteit op de eigen campus of in eigen ateliers wordt niet als Begeleid Werken gezien

8. Financiële regeling:

- a. Cliënten betalen niet om te gaan werken. De begeleiding (de jobcoach) wordt betaald vanuit het zorgbudget of rechtstreeks door de financierende overheid; er wordt geen beroep gedaan op financiering vanuit het leefbudget. M.a.w., er wordt geen “eigen bijdrage” gevraagd voor Begeleid Werken!
- b. De cliënten staan zelf in voor hun vervoer. De dienst Begeleid Werken organiseert geen gemeenschappelijk vervoer.
- c. De Belgische wetgeving laat geen gedeeltelijke of subminimale verloning toe, en ook de tegemoetkomingsstelsels laten geen combinatie toe. De internationale goede praktijk voor Supported Employment vraagt echter een evenwaardige verloning voor iedere arbeidsmatige handeling van een Persoon met een Handicap, ook als dit slechts voor een minimaal deel van het takenpakket geldt. Binnen dit spanningsveld tussen internationale richtlijnen en de Belgische wetgeving moet een jobcoach een gedragen evenwicht vinden, en er over waken dat noch de begeleidwerker noch de werkgever negatieve gevolgen van de gemaakte afspraken ondervinden.

9. Empowerment:

- a. Vraaggestuurd: de begeleidwerker moet zelf kunnen kiezen voor zijn werkplek. De jobcoach moet de vraag van de begeleidwerker goed beluisteren, en vanuit die vraag op zoek gaan naar de juiste job.
- b. De cliënt beslist: iedere stap in het traject wordt teruggekoppeld naar de cliënt die beslist over de volgende stap. De jobcoach biedt steeds een alternatief aan: een te-nemen-of-te-laten-keuze is immers geen echte keuze.
- c. Contracten zijn in heldere en begrijpelijke taal geschreven, en zijn overzichtelijk.
- d. De cliënt heeft zicht op de acties van de jobcoach; er kan op ieder moment een helder overzicht gegeven worden.
- e. De cliënt heeft recht op de documenten “ Startprofiel, Jaarlijkse Bevraging en Eindevaluatie”: hij krijgt die bezorgd, of kan ze altijd opvragen.
- f. Er is een duidelijke klachtenprocedure.
- g. Waardering: de jobcoach waakt erover dat er een duidelijke waardering is voor het werk dat de cliënt verzet; de jobcoach stimuleert de creatieve zoektocht naar een wijze van waardering, binnen het wettelijke kader.

10. Connectiviteit:

Begeleid Werken is geen eilandje op zich: op het werk moet er een verbinding met de ruimere wereld gemaakt worden, en de jobcoach is een deel van een groter geheel.

- a. De jobcoach moet een goed en noodzakelijk contact onderhouden met het netwerk van de cliënt: ouders (samen of afzonderlijk), leefwereld, collega's.
- b. De jobcoach zet actief stappen om verbinding te leggen, ook in moeilijke omstandigheden.
- c. De jobcoach is meestal maar één schakel in een grotere ondersteuningsmachine; hij is zich hiervan bewust, en neemt zijn verantwoordelijkheid, individueel en als dienst, op om de nodige verbindingen te leggen. Hij gaat actief op zoek naar goede afspraken met de leefgroep, met andere begeleidende diensten, met financierende overheden.

- d. De focus van een jobcoach ligt op het organiseren van het werken, maar de jobcoach ondersteunt zijn cliënt ook bij problemen op andere vlakken; hij helpt zijn cliënt naar een meer geschikte dienst te gaan, als dat gepast is.

3. De uitrol van het Werkburo



Doelstelling

Het Werkburo wil een sterk merk voor begeleid werken zijn:

- Aanwezig in alle provincies
- Grondgebieddekkend zijn: waar een client ook woont, er moet steeds een Werkburo bereikbaar zijn
- Samenwerkingsverbanden organiseren op het vlak van begeleid werken
- Inhoudelijke ondersteuning bieden voor deze samenwerkingsverbanden
- Een kwaliteitslabel zijn: garant staan voor een goede praktijk van begeleid werken
- Goede praktijken propageren en verspreiden
- De geprefereerde gesprekspartner zijn voor het beleid, en beleidsbeïnvloedend werken
- De methodiek van begeleid werken uitbreiden tot andere sectoren: niet – categoriaal werken
- De participatieladder toegankelijk maken: werken aan een haalbaar traject van niet-betaald naar betaald werken
- Groei creëren via nieuwe financieringsbronnen en nieuwe doelgroepen
- De geprefereerde gesprekspartner zijn voor de belangrijkste stakeholders inzake arbeidsmatige activiteiten en activering



Met welk partners willen we samenwerken?

- Basisvoorwaarde tot deelname als lid van het Werkburo, is het onderschrijven van het charter. We hebben een intake-procedure opgesteld.
- Je moet aan minimale kwaliteitsvoorwaarden voldoen om partner te kunnen worden.
- Er is geen exclusiviteit maar we zoeken wel naar partners die een niet-concurrentiële positie innemen voor alle leden.
- Samenwerkingsverbanden hebben de voorkeur, boven de zoektocht naar nieuwe partners.



Wie zijn onze stakeholders?

- Werkgevers: onze leden zijn betrokken op individuele bedrijven
- Politiek: welzijn, arbeid, economie
- Overheden: Vlaams, Brussels, lokaal, federaal, provinciaal
- Partners van het Werkburo
- Koepels: ronde tafel arbeidszorg, SOM, VVV, VVSG, Voka, Unizo, VBO, Ethion, BANSPA
- doorverwijzers GTB, VDAB, Emino, DOP, VAPH-voorzieningen, werklijn, Actiris, Tracé



Wat willen we?

- We streven naar een snelle groei door een betaalbaar/aanvaardbaar aanbod voor de potentiële leden.
- We richten voorlopig in 2019 een samenwerkingsverband op, een feitelijke vereniging, vanuit een netwerkmodel
- Start 2019:
 - Zorgen voor een redelijke instapkost per organisatie en stimuleren van een samenwerkingsverband.
 - Een samenwerkingsovereenkomst wordt afgesloten tussen het Werkburo en een nieuw lid of een samenwerkingsverband. In dit laatste geval zal elk lid afzonderlijk de samenwerkingsovereenkomst ondertekenen.
 - We werken met een jaarlijkse vaste kost voor de leden gecombineerd met een variabele kost voor de kwaliteitsaudit en het cliëntvolgsysteem. Daarnaast is er ook nog een optioneel aanbod.
 - De instapkost voor de opstart is 2.500 € voor 2019 en 2020.
 - Voor leden van een lokaal samenwerkingsverband is de prijs 1.250€, op voorwaarde dat het samenwerkingsverband voldoende groot is (minstens 3 VTE omvat).
 - Als goede huisvaders waken de kernpartners over een begroting in evenwicht.
 - Er is heel veel materiaal beschikbaar dat gedeeld kan worden
 - De coördinatie gebeurt door minimum 0,50 fte voor luiken beleid en facilitering, te prefinancieren door de kernpartners.
 - Variabele kost betalen voor werkingsmiddelen bv Sirvo, methodeboek, audit...



Hoe organiseren we ons?

- Er is een centrale groep van kernpartners, de stichters. Andere leden sluiten aan.
- De Kernpartners beslissen over het toetreden van nieuwe partners, over de prijs, het charter en de organisatie.
 - **Algemene Vergadering** (Vanaf ten laatste 2021) beslist over de strategie en de goedkeuring voor het toetreden van (kern)partners.
 - **Raad van bestuur**: bestaat uit de directies van de kernpartners.
 - **Dagelijks bestuur** zijn de diensthoofden Begeleid Werken van de kernpartners.



Inspraak?

- De opstart van de Algemene Vergadering als methodiek wordt voorzien vanaf 2019. De Algemene Vergadering als beslissingsfactor wordt ten laatste in 2021 geïnstalleerd.
- De bevoegdheden van de kernpartners en de toegetreden leden worden verder bepaald met aandacht voor een zo groot mogelijke inspraak en garantie van bewaking van de missie door alle leden.
- Kernpartners: opmaken van een huishoudelijk reglement. Leden kunnen zich kandidaat stellen tot kernpartnerschap bij de Raad van Bestuur vanaf 2021.

4. De meerwaarde van het Werkburo



Iedere dienst Begeleid Werken zal altijd deel uitmaken van een lokale voorziening, zal altijd deel zijn van een groter geheel dat veel verschillende ondersteuningsvormen vat. Maar het komt de kwaliteit van de jobcoachen ten goede als ze ook deel uitmaken van een groter geheel van jobcoachen: allemaal diensten Begeleid Werken die allemaal op zich deel uitmaken van iets anders, maar ook van mekaar, in een gemeenschappelijk universum. Dat opent een dimensie voor een samenhang in visie, aanpak en methodiek. Die visie wortelt in het Handvest, wordt gevoed door de audits, en trekt zich op aan de regelmatige onderlinge contacten en verzekerde communicatielijnen.



Het Werkburo zal zoveel mogelijk met een herkenbaar logo werken, zodat het snel opgepikt en herkend wordt. Alle partners krijgen de opdracht om in hun communicatie het logo Werkburo te gebruiken (documenten, visitekaartje, flyer, mailfooter). We hebben een centrale website, met veel info en een voortdurende vernieuwing in blog en nieuwsbrief. We leveren gemakkelijk aanpasbare flyers.

We maken werk van het spreken met één stem. Op die manier zullen we sneller ingang vinden bij grote stakeholders.

Het Werkburo zal bekendstaan als een kwaliteitslabel, en sneller vertrouwd worden door nieuwe werkposten.

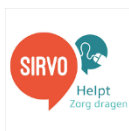




Support

Partners binnen het Werkburo zullen groeien in de kwaliteit van hun dienstverlening, door een veelvoud van stimulerende en uitdagende contacten uit te bouwen onderling, op aangeven van een centrale Stuurgroep.

- Startaudit adhv een checklist: dit is een check-up waar de organisatie staat inzake Begeleid Werken, en een deskundige hulp om werkpunten en groeimogelijkheden te duiden. De audit wordt gedaan door ervaringsdeskundigen: diensthoofden van andere diensten Begeleid Werken.
- Binnen het urenpakket dat de bijdrage van de leden toelaat (1/2 FTE), zullen de kernleden maximaal ter beschikking staan voor info, voor hulp, voor overleg, voor...
- Het charter van de goede praktijk voor Begeleid Werken is een voortdurende toetssteen bij het verder uitbouwen van de eigen werking.
- Dit charter is ook de ijklijn voor de (twee-)jaarlijkse audit, om de vinger aan de pols te houden.
- Het Werkburo is het veilige kader voor regionale samenwerkingsverbanden. Het model voor dit samenwerkingsverband, en deskundig advies inzake onderlinge communicatie en strategieën worden geleverd door de kernpartners, die hiermee al een uitgebreide ervaring hebben.
- Samenwerking stimuleert tot meer deskundige vorming op het gebied van jobcoaching. We hebben de start-to-coach opleidingen, en studiedagen rond een bepaald onderwerp (bv verzekeringen): een te zware belasting voor iedere dienst op zichzelf, maar mogelijk in samenwerking.
- In een geoliede samenwerking wordt er niet afgewacht of naar mekaar gekeken: als het nodig is, kunnen we mekaar snel steunen en snel issues oppikken en met kracht op de voorgrond brengen. Daarom is de organisatiestructuur belangrijk, met betrokken directies.



Support het cliëntvolgsysteem van SIRVO

Transparantie en betrouwbaarheid zijn sleutelbegrippen. Daarom is een goede registratie ook belangrijk – in een goed evenwicht met inhoudelijke focus. Het Werkburo sleutelt daarom aan een aangepast ClientVolgSysteem van Sirvo, dat toelaat om snel en efficiënt alles te registreren wat van belang is voor de dienst Begeleid Werken, en dat alle data aanlevert die de administratie van de voorziening nodig heeft. Het Werkburo biedt aangepaste handleidingen aan en verzekert een goede opleiding voor dit instrument.

De kostprijs is 7€ per VTE jobcoach per maand: 84€/jaar. De ontwikkelingskosten zijn door de kernpartners gedragen.

- Iedere partner krijgt een inlog. Ook iedere jobcoach van de partner krijgt een inlog die toegang geeft tot de eigen data in het CVS. Iedere jobcoach kan onbeperkt cliënten aanmaken, begeleidingen registreren en eigen rapporten trekken.
- Het CVS laat toe om alle acties omtrent Begeleid Werken te registreren en te verwerken.
- Het CVS is een autonoom systeem: het is niet gelinkt aan een ander computerprogramma. Alle data kunnen via Excel uitgevoerd worden, en in een ander systeem ingevoerd worden.
- Bij de start van een nieuwe partner is er een korte vorming in het gebruik van het CVS. Verder is er geen ICT-ondersteuning inbegrepen; dit kan altijd ingekocht worden bij het IT-bedrijf van Sirvo.
- Privacy:
 - enkel de verantwoordelijke van de partner kan zijn gegevens zien en beheren; ook de kernpartners hebben enkel toegang tot hun eigen gegevens.
 - In het CVS wordt enkel met begeleidingsuren gewerkt: de prijsvorming gebeurt buiten het CVS en autonoom door de partner. Binnen het Werkburo is er geen uniforme prijssetting, maar wordt er wel zoveel mogelijk op elkaar afgestemd.
 - Enkel de diensthoofden van de kernpartners (het dagelijks bestuur) hebben toegang tot het hele systeem, en dus tot alle gegevens. Zij zijn gebonden door de professionele plicht tot geheimhouding. Zij bespreken de data enkel met de betrokken partner.
- Het dagelijks bestuur moet het kwaliteitslabel waarborgen door de data van de partners te controleren en te toetsen aan het charter. Zij spreken de partner aan op eventuele inbreuken en helpen bij het zoeken naar een verbetering.
- Het dagelijks bestuur volgt in principe niet de prestaties van de individuele jobcoach of het team op : dat vereist een inzicht op de inzet van middelen, en dat is de verantwoordelijkheid van de partner zelf.
- Partners kunnen een **counseling-contract** afsluiten: Het dagelijks bestuur neemt dan ook een meer inhoudelijke begeleiding en opvolging op. Op vraag van de partner leveren zij feedback, per mail, telefoon of een meeting (max 1x/j).

1. AAN DE SLAG:(2012) basishandboek over Begeleid Werken
2. WERKSPORENBOEK (2019) Visueel hulpmiddel ivm jobaanbod
3. START-TO-COACH (2018) 1-dags cursus voor startende jobcoachen
4. START-TO-COACH (2018) boekje voor startende jobcoachen
5. RISICO-ANALYSE (2019) 1-dags cursus over risicomanagementsproces
6. RISICO-ANALYSE (2019) handleiding voor jobcoachen ivm risicoanalyse
7. HANDLEIDINGEN SIRVO (2019)
8. WERKWAARDEMETER (2019)
9. WERKPOSTEN KAART(2018) model bruikbaar voor overal
10. ASSESSMENT checklist (2019)
11. VRIJETIJDSDOELBOEK (2010) Overzicht van vrijetijdsmogelijkheden (nog te herwerken)
12. Handboek EHBO, Hygiëne,... (nog te herwerken)
13. RAAMOVEREENKOMST, ENGAGEMENTSVERKLARING, AFSPRAKENNOTA, JAARLIJKSE BEVRAGING, PROFIEL BIJ START, EINDEVALUATIE sjabloon
14. CONTRACT modellen voor IDO/bijlage bij IDO/AMA/SCLERA/Frans
15. HANDLEIDING DIMONA AANGIFTE
16. PRESENTATIEMATERIAAL : FLYER, VISITEKAARTJE, LOGO
17. WEBSITE
18. (HANDLEIDING) CLIENTVOLGSYSTEEM SIRVO
19. OPSTARTEN KLAVERBLADFINANCIERING – HOE WERKEN AAN DOELGROEPVERBREDING
20. JOBFINDING – tools, tips en trics
21. INKOMENSSTATUUT VAN CLIENTEN IN COMBINATIE MET BEGELEID WERKEN
22. JOBSTART – BEGELEID WERKEN OP SCHOOL
23. BUITENKANS - SUPPORTED EMPLOYMENT BIJ GEDETINEERDEN
24. OVERBRUGGEN – SUPPORTED EMPLOYMENT BIJ OCMW KLANTEN
25. IDEREENVRIJWILLIGER.BE – WEBSITE EN WERKING : hoe werken met kwetsbare vrijwilligers



RESUME



Je krijgt een solied kader voor visie en management

met daadwerkelijke ondersteuning door ervaren mensen



die steeds bereikbaar zijn

Je maakt deel uit van een netwerk waarop je kan rekenen als je dienst kwetsbaar is.



Je kan beroep doen op een goede technische ondersteuning.