



## **Opschrift**

Vergadering van 10 maart 2026

Nummer: 2026\_MV\_00205

### **Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Jonas Naeyaert: Gebruik van noodknoppen of technologische hulpmiddelen bij huisbezoeken**

### **Raadslid(-leden):**

Jonas Naeyaert - Vlaams Belang

**Bevoegd:** Astrid De Bruycker

## **Omschrijving van de vraag**

### **Toelichting:**

Tijdens de commissie WWOPP van dinsdag 7 oktober stelde ik een vraag over het gebruik van noodknoppen bij huisbezoeken, naar aanleiding van het recente voorval waarbij een maatschappelijk werker om het leven kwam. Schepen De Bruycker gaf toen aan dat de betrokken diensten reeds verschillende onderzoeken hadden uitgevoerd en dat er een overleg met de vakbonden gepland stond om mogelijke maatregelen te bespreken. In het kader van de veiligheid van onze medewerkers wens ik hierover graag verdere toelichting en stel ik volgende vragen.

### **Vraag:**

1. Wat zijn de resultaten van het overleg met de vakbonden?
2. Hoe verloopt of verliep de testfase waarnaar de schepen verwees, met betrekking tot het gebruik van een melding via de smartphone?
3. Zijn er de afgelopen maanden nog bijkomende maatregelen genomen om de veiligheid van medewerkers bij huisbezoeken te versterken?

## **Antwoord**

Raadslid Naeyaert,

We hadden het er inderdaad al over in oktober: de veiligheid van onze maatschappelijk werkers verdient onze grootste aandacht, zeker sinds die door het overlijden van onze collega Erik op de meest tragische manier werd aangetast.

Sindsdien onderzoeken we met open vizier alle middelen die kunnen bijdragen tot de veiligheid van onze maatschappelijk werkers. Ik wil benadrukken wat ik in oktober al aangaf: naast technologische oplossingen kijken we ook naar een breder beleid om de veiligheid te versterken.

Ons OCMW hanteert een kader rond agressie en huisbezoeken waarin al langer verschillende richtlijnen opgenomen zijn over hoe een huisbezoek veilig kan verlopen. We hebben een werkgroep agressie, en we zetten sterk in op vorming en opleiding. Op deze zaken kom ik dadelijk nog terug.

En ik heb het hier al vaak gezegd, maar wil dat blijven herhalen: We hanteren een nultolerantie tegenover agressie. Elke vorm van agressie moet volgens onze protocollen systematisch geregistreerd en aangepakt worden. Dat is en blijft de kern van ons beleid.

De vakbonden kregen in het kader van TOC zorg een update van de acties die we nemen rond veiligheid.

Met betrekking tot de noodknop smartphones geef ik graag wat meer uitleg.

Op smartphones kan een knop aan de zijkant ingesteld worden om een noodoproep te starten naar een vooraf ingesteld nummer, naar 112 of een eigen contactpersoon. Er kan optioneel daarna een SMS verstuurd worden naar de noodcontacten met de locatie van de alarmeerder (indien gps aan staat) en een standaard noodbericht.

We testten deze opties via een enquête bij 30 maatschappelijk werkers over vier teams en één controleteam. Daaruit kwamen deze resultaten naar voor:

- 15% gaf aan dat noodknop niet werkt/niet instelbaar is doordat de gsm te oud is. (Dan krijgt de medewerker een nieuw gsm toestel)
- 65% gaf aan de noodknop te gebruiken bij een situatie in nood
- 78% gaf aan bij de nood SMS familie of familie én leidinggevende in te stellen

We concluderen hieruit dat deze noodknop een goede aanvullende optie is op de telefoon van werknemers. Het versnelt het opbellen van de nooddiensten. Maar het lost niet alles op, want het is moeilijker om de locatie te delen, informatie over de medewerker te delen en het is moeilijker op te volgen door een noodcentrale.

De optie noodSMS blijkt in de praktijk niet bruikbaar. Niet elke medewerker heeft een aparte werk-gsm waardoor professionele noodcontacten en persoonlijke noodcontacten door mekaar lopen. Medewerkers gaven ook aan in alarmsituaties een gemakkelijk bereikbare knop te willen gebruiken.

De officiële 112 app blijkt de beste optie om aanvullend te gebruiken bij alarmering.

Daar wordt de GPS locatie wel gedeeld. Hulpdiensten zouden via de app toegang kunnen krijgen tot de camera van de telefoon en de telefoon kunnen laten rinkelen vanop afstand.

Op basis van deze conclusie hebben we besloten dat de toepassingen op de gsm niet voor alle medewerkers een toereikende oplossing is. Daarom besloten we een volgende testfase op te starten, waarin medewerkers een aparte draagbare noodknop in de praktijk gaan testen.

Vanaf midden maart gaan 36 maatschappelijk werkers over verschillende teams gedeelde noodknoppen van het type "TWIG Neo" testen. Dit testproject loopt tot eind dit jaar. Ook de diensten Outreachend Werken en Preventie voor veiligheid doen mee aan dit testproject.

Het thema veiligheid werd ook verder opgevolgd via de vernieuwde richtlijnen rond huisbezoeken, een stappenplan acute en ernstige dreiging en een vernieuwd opleidingsplan uitgewerkt met de preventiedienst. Deze nieuwe opleidingen worden vanaf april aangeboden door een externe firma.

---