

CONCEPT Communicatie-outline over fase 3 (versie 9 december 2021)

Wat verwachten we van elkaar als fase 3 actueel wordt

Auteurs 5.1.2e DCo VWS

Dit plan is bedoeld voor de communicatieadviseurs van de beroeps- en brancheorganisaties van zorgaanbieders, ROAZ-en en Veiligheidsregio's, zodat ze weten hoe te handelen in de voorbereiding op, en na de afkondiging van, fase 3 van de coronapandemie.

Inleiding

Als de druk op de zorg door Covid-19 zo groot wordt dat het nodig is om landelijk fase 3 af te kondigen, is het belangrijk dat hier helder over wordt gecommuniceerd. De maatregelen die in fase 3 moeten worden genomen zijn ingrijpend en roepen waarschijnlijk vragen op. Bij zowel zorgpersoneel als patiënten/cliënten, hun familie/naasten en het algemene publiek. Mensen kunnen bezorgd, angstig of boos worden vanwege de consequenties voor henzelf en/of hun naasten.

Het doel van deze outline is om met de betrokken partijen af te stemmen hoe de communicatie bij het afkondigen van fase 3 en tijdens fase 3 gaat, en wie welke rol heeft. Aan het eind van deze outline gaan we ook in op de communicatie vóór fase 3 en op de op- en afschaling van zorg. Aan het eind van de outline is een tabel opgenomen met een overzicht van de verantwoordelijkheden.

Het is aan alle partijen in de zorg zelf, om zich goed voor te bereiden op het mogelijk afkondigen van fase 3, en vooral op hun communicatie richting zorgprofessionals, patiënten/cliënten, hun familie/naasten en het algemene publiek.

VWS heeft *geen* regierol als het gaat om communicatie vanuit de zorg; VWS biedt inhoudelijke handvatten waarmee de partijen hun eigen communicatie kunnen vormgeven. Daarnaast is VWS faciliterend en kan op communicatiegebied en inhoudelijk een vraagbaak zijn.

Zie voor meer informatie ook [het beleidskader fase-3 van de minister van VWS en het in november 2021 geactualiseerde 'Opschalingsplan COVID-19' van het Landelijk Netwerk Acute Zorg](#). Het beleidskader heeft betrekking op alle zorgsectoren, zowel acute zorg, niet-acute zorg, preventieve zorg, ggz en langdurige zorg, en op zowel de Covid-zorg als de non-Covid-zorg. Hetzelfde geldt voor het 'Opschalingsplan COVID-19'. In dit plan staan voor toenemende druk op de zorg, 3 opeenvolgende fases beschreven voor het omgaan met die druk en zorg te kunnen blijven verlenen aan mensen die het hardst nodig hebben. Door het maken van het beleidskader en het Opschalingplan en sectorale en regionale plannen die daarop gebaseerd zijn, is fase 3 voor de zorg inhoudelijk voorbereid.

Let op: de communicatiestrategie en de bijbehorende communicatieproducten van alle partijen moeten gebaseerd zijn op deze plannen.

Wat wordt bedoeld met fase 3?

Van fase 3 is sprake als alle capaciteit volledig is benut, alles maximaal opgeschaald en afgeschaald is en de samenwerking tussen zorgaanbieders zorgbreed volledig en maximaal is benut. Alles is dan dus in het werk gesteld om de continuïteit van de meest acute zorg te borgen.

Er zijn op dat moment geen lokale of regionale oplossingen meer mogelijk.¹Daarom spreken we op dat moment van een crisissituatie: fase 3. Fase 3 kan alleen door de minister van VWS landelijk afgekondigd op advies van het LNAZ en na een verificatiecheck door [IGJ](#) en de NZa.

Communicatievraagstuk

Hoe kunnen we gezamenlijk vanuit de betrokken partijen de zorgprofessionals, patiënten/cliënten en hun familie/naasten en het algemeen publiek zo goed mogelijk voorbereiden en ondersteunen zodra de minister fase 3 afkondigt.

Communicatiedoel

Het creëren van zo veel mogelijk inzicht, overzicht en begrip en het bieden van handelingsperspectief aan de doelgroepen.

¹ In sommige sectoren worden voor deze fase 3 ook andere benamingen gebruikt, zoals "scenario zwart". Om verwarring met het "Draaiboek code zwart" over triage op niet-medische gronden te voorkomen, vermijden we in dit verband vergelijkbare termen. Overigens maakt de toepassing van "Draaiboek code zwart" wel onderdeel uit van het eindstadium van fase 3.

Kernboodschap

Hoofdboodschap:

- De druk op de zorg is nu zo groot dat we maatregelen moeten nemen om ervoor te zorgen dat de meest noodzakelijke acute zorg en ondersteuning wel gegeven kunnen worden.
- Artsen proberen in deze crisissituatie zoveel mogelijk mensen te helpen op basis van vooraf vastgestelde criteria, afhankelijk van de situatie en mogelijkheden.

Aanvullende boodschappen:

- We zitten nu in een crisissituatie, de zogenoemde fase 3. Dat betekent dat nog meer zorg wordt gestopt of uitgesteld. En dat de kwaliteit van de zorg wordt aangepast. Dit is een moeilijke boodschap zowel voor de mensen die deze moeten brengen, maar ook voor de mensen die zorg nodig hebben en deze boodschap ontvangen.
- Daarom zijn er met aandacht afspraken met de zorg gemaakt, in elke zorgsector en in elke regio, over hoe de zorg op een acceptabel basisniveau gewaarborgd kan worden.
- Deze afspraken zijn tot stand gekomen met alle betrokken zorgverleners. Zodat iedereen van tevoren weet, wat het betekent als de zorg tot het basisniveau moet worden afgeschaald.
- En zodat voor elke patiënt, cliënt en hun verwanten helder is welke zorg minder wordt gegeven of tijdelijk wordt gestopt en waarom. En wat dit voor de betrokkenen concreet betekent.
- We vragen hierbij om begrip en geduld voor de situatie.

Boodschap over als de zorg opgeschaald kan worden:

- Zodra de situatie dit toelaat, zal de zorg zo snel mogelijk weer worden opgepakt.
- In sommige regio's zal dat eerder zijn dan in andere regio's. Dit is afhankelijk van de situatie in de betreffende regio.
- Ons zorgstelsel is in staat om vlot te herstellen na zo'n periode, maar wel met aandacht voor het herstel van zorgmedewerkers zodat zij weer de beste zorg kunnen bieden aan mensen die dit nodig hebben.

Doelgroepen

- Zorgaanbieders/zorginstellingen
- Zorgprofessionals
- Patiënten/cliënten en hun familie/naasten
- Algemeen publiek en potentiële patiënten

Communicatie over fase 3

Wie doet wat op gebied van communicatie in voorbereiding op fase 3?

VWS

- VWS heeft al eerder (op 23 maart 2021) de Kamerbrief inzake het beleidskader fase 3 naar de Tweede Kamer gestuurd. Een nieuwsbericht hierover is op RO.nl gepubliceerd: [Zorg voorbereid op vergaande scenario's coronapandemie | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](#). VWS heeft dit bericht ook ter info aan de koepels gestuurd
- VWS heeft een communicatie-outline (dit plan) ontwikkeld om de (zorg)communicatieprofessionals meer duidelijkheid te geven over hoe de betrokken partijen samen kunnen optrekken.
- VWS heeft uit naam van de minister een brief gestuurd naar alle zorgaanbieders <link>. Hierin staat wanneer er sprake is van fase 3, hoe deze fase tot stand komt en wat de procesafspraken zijn in de overgang van fase 2D naar fase 3, zoals beschreven in het Opschalingsplan COVID-19 van het LNAZ <link>.
- Op RO.nl is een bericht gepubliceerd over fase 2D en fase 3. [Hoge druk op de zorg | Coronavirus COVID-19 | Rijksoverheid.nl](#)
- Voor publiekscommunicatie over fase 2D is de pagina [Zorg nodig in coronatijd | Coronavirus COVID-19 | Rijksoverheid.nl](#) gepubliceerd. Hierop staan ook materialen die gebruikt kunnen worden voor zorgprofessionals om medewerkers en patiënten/cliënten en familie/naasten te informeren.
- VWS heeft publieks Q&A gemaakt, die gebruikt kunnen worden door communicatieprofessionals van de zorgaanbieders.
- Bij de afkondiging van fase 3 maakt VWS een concept persbericht.

- Bij de afkondiging van fase 3 publiceert VWS een beeldsamenvatting, waarmee het algemeen publiek geïnformeerd wordt over de situatie fase 3. Deze wordt vertaald in diverse talen en op RO.nl geplaatst.
- VWS houdt in de publiekscommunicatie rekening met specifieke doelgroepen zoals laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet goed spreken.

Beroeps- en brancheorganisaties zorgaanbieders

- Beroeps- en brancheorganisaties hebben communicatieplannen en -producten gemaakt op basis van de inhoudelijke sectorale plannen.
- Beroeps- en brancheorganisaties brengen deze plannen en afspraken, via de eigen kanalen, onder de aandacht van de betrokken zorgaanbieders en zorgprofessionals (voor zover dat nog niet is gebeurd). Zo kunnen deze zich voorbereiden op dat wat mogelijk op hen afkomt.

Zorgaanbieders

- *Zorgaanbieders* hebben in hun organisaties en netwerken communicatie voorbereid die zij en hun leden kunnen inzetten, als fase 3 is afgekondigd. De afspraken uit de sectorale en regionale plannen zijn hierbij leidend en geven zorgprofessionals duidelijkheid over wat hun taken zijn en hoe zij hun patiënten/cliënten goed kunnen informeren op het moment dat fase 3 wordt afgekondigd.

Wie doet wat bij afkondiging van fase 3 en tijdens fase 3?

Het afkondigen van fase 3 is een besluit van de minister van VWS (Hugo de Jonge). Fase 3 kan **alleen landelijk** worden afgekondigd. Dit vindt pas plaats als alle opties in de voorgaande fases benut zijn.

Het Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ) informeert de minister van VWS en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als er een situatie dreigt te ontstaan waarbij fase 3 op korte termijn moet worden afgekondigd. Dit gebeurt in afstemming met het Joint Coalition overleg waar de betrokken zorgpartijen in vertegenwoordigd zijn. De IGJ (kwaliteit) en de NZa (toegankelijkheid) voeren dan een snelle verificatie uit op basis van de meest recente informatie. Op basis van het advies van de LNAZ en de informatie van de IGJ en de NZa, wordt fase 3 vastgesteld door de minister van VWS. De minister van VWS zal de Tweede Kamer hiervan op de hoogte stellen.

Proces VWS

- De minister van VWS kondigt landelijk fase 3 af, o.a. via een brief aan de Tweede Kamer en een persbericht. Mogelijk wordt ook een persconferentie georganiseerd.
- VWS informeert tegelijkertijd de leden van het 'Handen aan de Kraanoverleg' (bestuurlijk overleg).
- V.w.b. communicatie wordt bij afkondiging fase 3 de crisisstructuur van het NKC van kracht.
- VWS bereidt de minister voor (woordvoering en Q&A voor pers) en beantwoordt vragen van de media.
- VWS verspreidt geactualiseerd communicatiemateriaal gericht op het algemene publiek, naar de communicatiegroep met de beroeps- en brancheorganisaties.
- Het crisisteam van VWS is in fase 3 bereikbaar en beschikbaar voor vragen.
- VWS zorgt ervoor dat de website van de Rijksoverheid actueel is.

Acties LNAZ

- De voorzitter van LNAZ staat aansluitend aan de boodschap van VWS de pers te woord en licht het besluit toe vanuit zorgperspectief.
- Het LNAZ informeert de Joint Coalition partners en via de ROAZ-voorzitters de deelnemers aan het ROAZ over de afkondiging van fase 3 en de als gevolg daarvan te nemen maatregelen.
- Het LNAZ staat tijdens fase 3 continu (dagelijks) in contact met ROAZ-en, Joint Coalition partners en VWS over de situatie in het land en de te nemen maatregelen.

Communicatieacties beroeps- en brancheorganisaties

- Branche- en beroepsorganisaties verspreiden hun eigen sectorale kernboodschap (in lijn met de boodschap van VWS) via eigen kanalen richting zorgaanbieders, en waar logisch met zorgprofessionals en patiënten/cliënten (zo mogelijk met materialen die door VWS beschikbaar zijn gesteld).

- Eventueel delen de branche- en beroepsorganisaties en (zorg)organisaties in kleiner verband hun communicatieboodschappen en -plannen met elkaar voor afstemming onderling. Dit organiseren zij zelfstandig, zonder tussenkomst van VWS.
- Branche- en beroepsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de beantwoording van de vragen van hun medewerkers en eventueel van patiënten/cliënten en hun familie/naasten. Ook zorgen deze partijen er zelf voor dat voldoende (communicatie)personeel beschikbaar is om in geval van het afkondigen van fase 3, in te springen.

Communicatieacties zorgaanbieders

- Werkgevers/zorgaanbieders informeren hun personeel over de specifieke consequenties voor hun werk/hun sector. Dit gaat zowel om uitleg hoe hun werk zorginhoudelijk verandert (op basis van de sectorplannen en het communicatiemateriaal dat is voorbereid door beroeps- en brancheverenigingen) als om communicatie over de organisatorische gevolgen, zoals mogelijke verplaatsingen van zorgmedewerkers (o.a. op basis van de regionale plannen).
- Zorgaanbieders en/ of zorgprofessionals lichten patiënten/cliënten in over de gevolgen van fase 3 (wat betekent dit voor hun zorg). Zorgaanbieders weten zelf het beste hoe zij hun achterban kunnen informeren en gerust stellen. Zij beslissen zelf hoe patiënten, cliënten en familie/naasten worden ingelicht en wie die verantwoordelijkheid neemt.
- Zorgaanbieders kunnen hiervoor het persbericht, de tekst op de website van de Rijksoverheid en de beeldsamenvatting die gemaakt zijn door VWS, gebruiken.

Proces: wie doet wat bij het afkondigen einde fase 3, terug naar fase 2/normaal

- Het LNAZ constateert, in afstemming met het Joint Coalition-overleg, dat de druk op de zorg zodanig is afgenomen dat er landelijk geen sprake meer is van fase 3. De minister van VWS geeft via een brief aan de Tweede Kamer aan dat fase 3 niet meer van toepassing is.
- VWS informeert tegelijkertijd de leden van het 'Handen aan de Kraanoverleg'
- Het LNAZ informeert via de ROAZ-voorzitters de deelnemers aan het ROAZ in de regio over de afschaling naar fase 2 en de als onderdeel daarvan de te nemen maatregelen.
- Het LNAZ informeert de Joint Coalition partners.
- De voorzitter van LNAZ staat aansluitend aan de boodschap van VWS de pers te woord en licht het besluit toe vanuit zorgperspectief.

De periode vóór fase 3: 2D

Vóórdat fase 3 wordt afgekondigd is er sprake van fase 2D. De minister heeft deze fase op 26 november 2021 afgekondigd. Op verschillende bestuurlijke tafels wordt daarom al het gesprek gevoerd over de verder oplopende druk en de prognoses. Bijvoorbeeld door het LNAZ en de Joint Coalition en in het Handen aan de Kraan overleg. Dit zijn inhoudelijke en bestuurlijke gremia. Ook de media zullen in die tijd het algemene publiek al ruimschoots informeren over de nijpende situatie in de zorg. In heel Nederland is het in die tijd duidelijk dat de zorg in zwaar weer zit.

Dit plan gaat specifiek over de communicatie op het moment dat fase 3 wordt afgekondigd en daarna. Net vóórdat fase 3 wordt afgekondigd (fase 2D) is de situatie in de zorg uiteraard al zeer zorgwekkend, ook dit vergt uiteraard goede communicatie. In dat geval zijn de zorgaanbieders verantwoordelijk voor het informeren hun werknemers (zorgprofessionals) en de patiënten/cliënten en hun familie/naasten.

Hierbij kan gebruik gemaakt worden van eerder vervaardigd communicatiemateriaal, dat door de werkgroep Publieksvoorlichting 'Zorg nodig in coronatijd' is ontwikkeld en in november 2021 is geactualiseerd. Het betreft o.a. een poster, een handreiking voor communicatie met patiënten en een visitekaartje waarop kort uitgelegd staat wat een patiënt kan doen als hij/zij zorg nodig heeft. Dit is te vinden via

- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/gezondheid-en-zorg/zorg-nodig-in-coronatijd>
- [Zorg tijdens corona - Steffie - Wat is Corona?](#)

De werkgroep Publieksvoorlichting 'Zorg nodig in coronatijd' bestaat uit communicatieprofessionals van VWS, NZa, Ned. Patiëntenfederatie, ZN en LHV. VWS heeft het initiatief genomen om vooruitlopend op fase 3 deze zorgbrede communicatiegroep te starten om elkaar te kunnen vinden in de communicatie als fase-3 afgekondigd wordt. Deze groep met koepels en beroeps- en brancheorganisaties houdt contact met elkaar o.a. via de mail en telefoon. Indien nodig of gewenst wordt een (online) overleg met deze groep ingepland.

Het opschalen van zorg

Zodra de situatie dit toelaat, zal de zorg direct na fase 3 zo snel mogelijk weer worden opgeschaald. In sommige regio's zal dat eerder zijn dan in andere regio's. Dit is afhankelijk van de situatie in de betreffende regio. De beroeps- en brancheorganisaties en de zorgaanbieders geven zelf aan hoe snel de zorg weer kan worden opgeschaald.

De communicatieprofessionals van deze organisaties maken, op basis van de sectorplannen en de stand van zaken op dat moment, plannen om te communiceren over de opschaling van de zorg in hun organisatie. Dit is de verantwoordelijkheid van de communicatieprofessionals en de organisaties. Eventueel kunnen zij op eigen initiatief communicatieprofessionals uit het netwerk, uit de regio of uit de branche bijeen roepen om af te stemmen hoe dit mogelijk gezamenlijk kan worden aangepakt.

Mogelijk kan bij het opschalen van de zorg gebruik gemaakt worden van de materialen die al eerder bij afschaling van de zorg gebruikt zijn:

- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/gezondheid-en-zorg/zorg-nodig-in-coronatijd>
- [Steffie legt corona eenvoudig uit via Zorg tijdens corona - Steffie - Wat is Corona?](#)

Ook interessant

- Video die het besluitvormingsproces bij aangepaste spreiding uitlegt
<https://youtu.be/vTcGsInQnRM>

Samenvatting van de verantwoordelijkheden

Wie	Waarvoor verantwoordelijk
Minister van VWS	Kondigt landelijk fase 3 (en einde fase 3) af, o.a. via een brief aan de Tweede Kamer en een persbericht
VWS	Verzorgt kernboodschappen die gebruikt kunnen worden door zorgaanbieders en brancheverenigingen
VWS	Woordvoering vanuit de minister
VWS	Informeert Tweede Kamer via Kamerbrief
VWS	Informeert Handen aan de Kraanoverleg
VWS	Communicatie naar algemeen publiek via o.a. de media, evt persconferentie, Q&A's op de website Rijksoverheid, beeldsamenvatting, Steffiemodule
VWS	Communicatie (o.a. via email) naar communicatiegroep (koepels, branche- en beroepsverenigingen) over actuele stand van zaken
VWS	Communicatie met ROAZ-communicatieprofessionals
VWS	Communicatie met Veiligheidsregio-communicatie professionals
VWS	Verspreiden communicatiematerialen naar communicatiegroep
LNAZ	Dagelijks informeren over druk op de zorg bij afkondigen en tijdens fase 3 van VWS, IGJ, ROAZ-voorzitters, Joint Coalition partners
LNAZ	Voorzitter LNAZ staat op basis van de boodschap van VWS de pers te woord en licht besluiten toe vanuit zorgperspectief
Branche- en beroepsverenigingen	Voor bereiden communicatie fase 3 door het vertalen van sectorale plannen naar communicatieplannen. Beroeps- en brancheverenigingen brengen deze plannen en afspraken, via de eigen kanalen, onder de aandacht van de betrokken zorgaanbieders en zorgprofessionals.
Branche- en beroepsverenigingen	Communicatie onderling om bijvoorbeeld communicatieboodschappen en -plannen met elkaar af te stemmen (eigen verantwoordelijkheid) evt i.s.m. met ROAZ

Branche- en beroepsverenigingen	Verantwoordelijk voor de beantwoording van de vragen van zorgaanbieders
Handen aan de Kraanoverleg	Bestuurlijk overleg over inhoudelijke aspecten van de (verschillende fasen van) de Covid-crisis.
Zorgaanbieders / zorgverleners	Communicatie naar patiënten/naasten over de gevolgen van fase 3 voor hun zorg
Zorgaanbieders/werkgevers	Communicatie naar zorgverleners/werknemers/personeel over de consequenties van de uitvoering sectorale en regionale plannen.
Zorgaanbieders	Verantwoordelijk voor de beantwoording van de vragen van medewerkers en eventueel van patiënten/naasten.
ROAZ	Aanspreekpunt per regio

Bijlage 1

Tips voor zorgaanbieders bij het voorbereiden van de communicatie fase 3

Deelvragen die o.a. beantwoord worden in de sectorale plannen van de zorgaanbieders en de branche- en beroepsverenigingen:

- Wat moeten zorgprofessionals weten en doen?
- Wat moeten patiënten/cliënten en hun familie/naasten weten en doen?
- Wat moet het algemene publiek weten en doen?
- Hoe moeten zorgprofessionals patiënten/cliënten, die niet meer in aanmerking komen voor zorg of van wie de zorg (grotendeels) wordt afgeschaald, benaderen en begeleiden?

We willen dat burgers begrijpen, weten en doen (Bron: NZa)

We willen dat burgers/patiënten:

Begrijpen

- Hoe de zorg momenteel is ingericht: veel minder reguliere zorg beschikbaar. Minder personeel beschikbaar, patiënten met corona vragen veel zorg én reguliere zorg op een veilige manier t.a.v. corona leveren, vraagt meer van personeel dan normaal.
 - Wat mag een patiënt van de zorg verwachten in deze tijd? O.a. zorg zo veel mogelijk op afstand verlenen.
 - Wat als je met spoed zorg nodig hebt? Wat als je wacht op een operatie? Wat als je een chronische aandoening hebt en zorg nodig hebt?
- Waaróm de zorg momenteel zo is ingericht;
 - Begrip van patiënten dat het weliswaar niet leuk is, maar 'heb geduld en waardering voor de zorgverleners'
- Dat er consequenties, en wát de consequenties kunnen zijn bij gezondheidsklachten voor patiënten;
 - Wat zijn de mogelijkheden → digitaal (op afstand) is er veel mogelijk maar ook bv verplaatsingen als het vol is?
 - Wat kan een patiënt dan zelf doen om regie op zijn zorg te pakken, zorgbemiddeling door verzekeraar;

Weten

- Dat het belangrijk is dat je gezondheidsklachten meldt bij de huisarts
 - Er zijn langere wachttijden, neem contact op met de huisarts om te bespreken hoe met de gevolgen daarvan kan worden omgegaan bij jouw specifieke situatie;
- Dat de zorgverzekeraar kan bemiddelen bij doorgang van reguliere zorg.

- Er zijn beperkte(re) mogelijkheden voor behandelingen in de zorg. De zorgverzekeraar kan met zorgbemiddeling kijken wat er mogelijk is om de wachttijd te verkorten.

Mogelijk kunnen sites als [Thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl) | [Betrouwbare informatie over ziekte en gezondheid](#) en [Actuele informatie over COVID-19 | RIVM](#) en [Zorgverzekeraars Nederland - Home \(zn.nl\)](#) hierin wat betekenen

Doen

- Neem contact op met de huisarts bij gezondheidsklachten
 - Maak duidelijk dat er heel veel wel kan, bijvoorbeeld digitaal (op afstand).
 - Volg de aanwijzingen van de huisarts of andere zorgverlener op om de zorg op een veilige manier te kunnen laten doorgaan (bijv. mondkapje op).
 - Maak duidelijk dat de zorg veilig en hygiënisch is (geen risico op besmetting)
- Concrete handreikingen bieden hoe in deze tijden met gezondheidsklachten te handelen (ook doelgroep/aandoening specifiek via koepels)
 - Door de diverse partijen specifiek en expliciet maken

Strategie

In communicatie nadruk op:

1. **informereren:** het beleid en de lijn van VWS en de feitelijke gevolgen (welke operaties/ behandelingen nog wel/ niet)
2. **inleven:** begrip tonen voor de situatie van de patiënt (gevolgen wachttijden etc.)
3. **overtuigen:** begrip vragen voor de situatie door de patiënt (om agressie een halt toe te roepen)
4. **Handelingsperspectief bieden:** 4 veelvoorkomende situaties