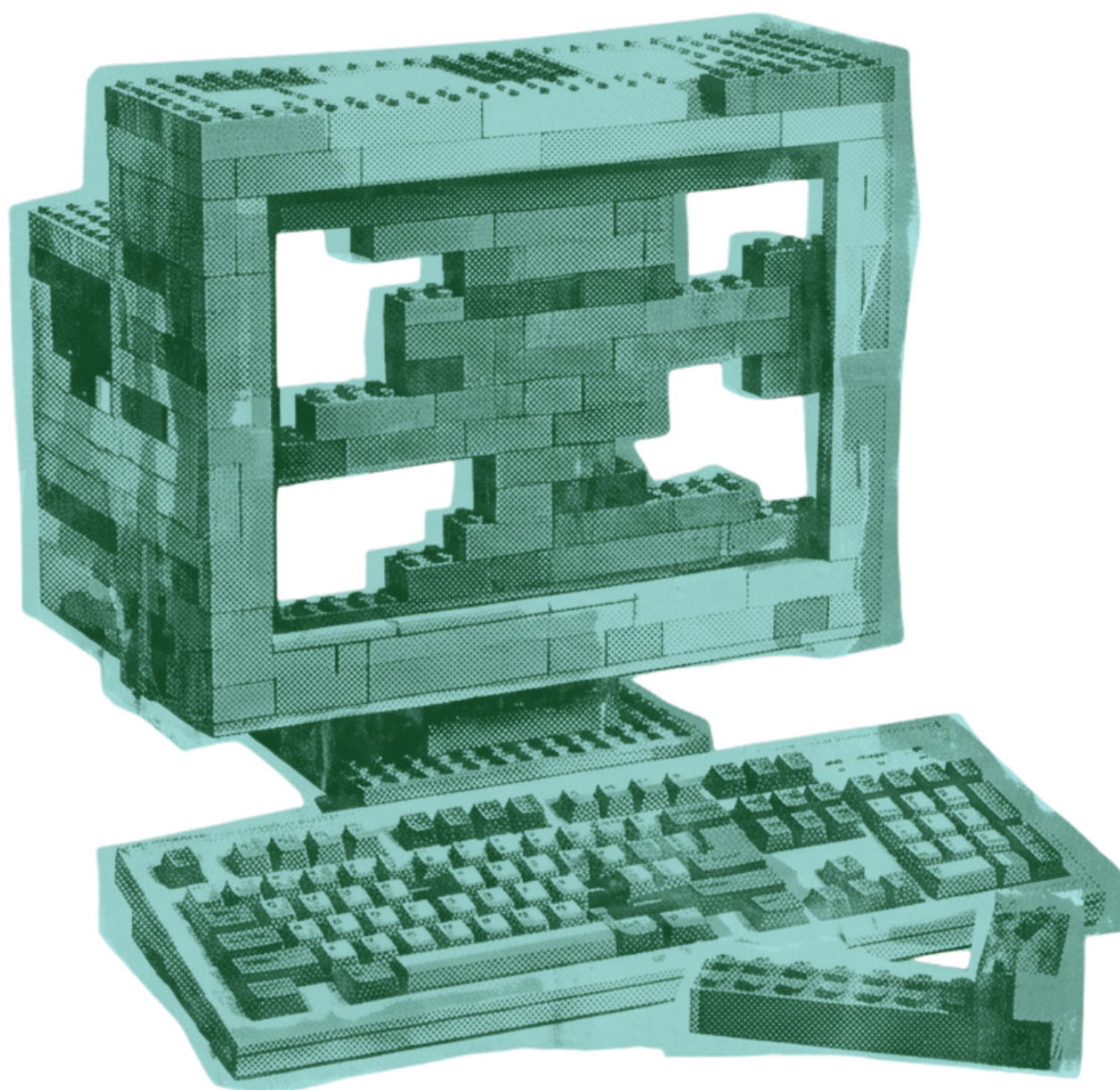

Assistentie-Kit Online Geweldpreventie

7 ON- EN OFFLINE BOUWSTENEN VOOR PRAKTIJKWERKERS

MAAK JIJ JOUW WERKING 'ONLIFE' ?





colofon

Auteurs:

Sam Brulez
Louise Macours
Annelies Pauwels
Gijs van Beek
Mei 2026

Een publicatie van



vlaams
vredesinstituut



Online werken integreren in je huidige werking hoeft geen alles-of-niets-verhaal te zijn. Het kan in het begin overweldigend lijken, maar je hoeft het niet meteen groots aan te pakken. Integendeel: kleine, haalbare stappen die aansluiten bij jullie realiteit en bij de noden van jullie doelgroep maken vaak het grootste verschil.

Deze Assistentiekit reikt 7 bouwstenen aan voor gebruik binnen 3 stappen. Als je niet de ruimte of middelen hebt om de 3 stappen van deze Assistentiekit te doorlopen, kun je de 7 bouwstenen gebruiken als op zichzelf staande wegwijzers. Ze helpen je te kiezen waar je op inzet, afhankelijk van wat voor jouw organisatie vandaag het meest relevant is. Zo werk je doelgericht, maak je bewuste keuzes en bouw je stap voor stap aan een sterke en duurzame online werking op jouw tempo.

Om het je nog makkelijker te maken werken we ook met kaders die je kort even kan doornemen.



In de groene kaders stellen we inspirerende tools en informatievormen voor. Vaak bevatten deze kaders verwijzingen naar beschikbaar materiaal online. In de digitale versie van deze Assistentiekit zijn al deze verwijzingen klikbaar en ook via www.samvzw.be/askolga vind je al deze links terug.



In blauwe kaders werken we een praktijkvoorbeeld uit op organisatieniveau; zo wordt het makkelijker om te zien hoe je de tips omzet naar de dagelijkse realiteit van jouw organisatie.

Ontdek via de QR-code ook de Assistentiekit voor Leidinggevenden, alle bouwstenen, links en meer.



In opdracht van:

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR



inhoud

Inleiding: ONLIFE & de Assistentiekit	3
Voor wie is deze Assistentiekit bedoeld?	3
Begripsverwarring vermijden: wat betekent 'online' in dit rapport?	4
Vind jij het warm water uit?	4
Assistentiekit rond online geweldpreventie?	9
 Naar een sterkere online werking in 3 stappen	 10
STAP 1 – De Quickscan: waar staan jullie vandaag?	10
STAP 2 – De Keuzehulp: kiezen en verdiepen	11
STAP 3 – Het Implementatieplan: van reflectie naar actie	12
SAMENGEVAT	13
 De 7 bouwstenen voor een sterkere online werking	 17
Bouwsteen 1 – Strategie: meerwaarde, visie en positionering	19
Bouwsteen 2 – Interne afspraken	21
Bouwsteen 3 – Kennis, vaardigheden en attitudes	25
Bouwsteen 4 – Online beeldvorming en tools	29
Bouwsteen 5 – Samenwerking	33
Bouwsteen 6 – Juridisch, deontologisch en ethisch handelen	35
Bouwsteen 7 – Bewust investeren in online werken	44
 Slot: Onlife werken als nieuwe realiteit	 46
 WERKFICHE: Invulpagina's voor de drie stappen	 54
Stap 1 – Invullen van de Quickscan: waar sta je vandaag?	54
Stap 2 – Invullen van De Keuzehulp: kiezen en verdiepen	62
Stap 3 – Invullen van het Implementatieplan: van reflectie naar actie	64



1. Inleiding: ONLIFE & de Assistentiekit

De leefwereld van burgers is vandaag **onlife**: hij bestaat in een constante wisselwerking tussen digitale en fysieke contexten. Jongeren bespreken schoolconflicten op sociale media, buurtspanningen escaleren in WhatsAppgroepen en online verhalen beïnvloeden gesprekken aan de keukentafel, in het jeugdwerk of op straat. Online en offline zijn niet langer twee gescheiden werelden; ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Voor lokale besturen, eerstelijns werkers en politie betekent dit dat signalen, spanningen en dynamieken zich tegelijk online en offline ontwikkelen en dat die elkaar versterken. Het is dan ook belangrijk dat zij deze verwevenheid meenemen in hun werking. Hierbij stoten zij op heel wat vragen en uitdagingen. Waar bevindt onze doelgroep zich online? Hoe kunnen we mensen daar bereiken? Hoe kunnen we onze werking ook een online luik geven? Maar ook: Wat mogen we met online zorgwekkende signalen doen? Hoe blijven we in de online wereld binnen onze eigen rol en binnen ons mandaat?

Deze Assistentiekit rond online geweldpreventie wil praktijkwerkers en hun organisaties of lokale besturen hierin ondersteunen.

Voor wie is deze Assistentiekit bedoeld?

De Assistentiekit bestaat in twee complementaire versies: één voor praktijkwerkers en één voor leidinggevend. Beide belichten dezelfde thema's vanuit een ander perspectief. Sommige aandachtspunten hebben vooral betrekking op beleid en organisatie, andere sluiten nauwer aan bij het dagelijks handelen in het werkveld.

Door beide perspectieven te combineren, willen we organisaties versterken, zowel op beleidsniveau als in de praktijk. Voor een diepgaand begrip van online werken kan het zinvol zijn om beide versies te raadplegen, al is dat geen vereiste.

Check even of je de Assistentiekit bekijkt die het best aansluit bij jouw eigen rol!
Deze Assistentiekit ondersteunt praktijkwerkers bij online geweldpreventie.

Preventief optreden kan op verschillende niveaus.

In deze Assistentiekit richten we ons tot iedereen die vanuit zijn rol bijdraagt of kan bijdragen aan geweldpreventie, zoals preventiewerkers en andere medewerkers van lokale besturen, eerstelijns werkers, jeugd- en straathoekwerkers, en lokale politie.

Dit kan op verschillende niveaus en wordt vaak weergegeven via de preventiepiramide:

- ▶ **Primaire preventie** – acties gericht op de brede samenleving om problemen te voorkomen.
- ▶ **Secundaire preventie** – gericht op risicogroepen of individuen om escalatie te vermijden.
- ▶ **Tertiaire preventie** – ondersteuning voor wie al betrokken is bij gewelddadig gedrag, met als doel herhaling te voorkomen.

We richten ons met deze Assistentiekit echter ook op werkingen die niet expliciet preventief of probleemgericht zijn – zoals algemeen welzijnswerk, opbouwend jeugdwerk of hulpverlening. De professionals in deze sectoren dragen vaak bij aan de versterking van beschermende factoren én ze kunnen signalen oppikken omdat ze aanwezig zijn waar de doelgroep is.

Begripsverwarring vermijden: wat betekent 'online' in dit rapport?

Doorheen de Assistentiekit gebruiken we vaak de term **online actief zijn** of **online werken**. Hiermee bedoelen we het doelgericht inzetten van online tools, platforms en digitale omgevingen om je professionele opdracht uit te voeren of je doelgroep te volgen, ondersteunen of bereiken. Dit verschilt dus van hybride werken, waarbij je online omgevingen niet inzet als onderdeel van je professionele handelen richting de doelgroep, of online tools vooral ondersteunend gebruikt (bijvoorbeeld mails, registratiesystemen, online vergaderen).

Online werken kan in deze Assistentiekit verschillende concrete invullingen krijgen, afhankelijk van de sector en het type praktijkwerker. Lokale praktijkwerkers – bijvoorbeeld een jeugdwerker, een politieagent of een communicatiemedewerker – kunnen uiteenlopende rollen en taken opnemen, die mee bepalen hoe en waarom zij online actief zijn. Concreet kan online werken bijvoorbeeld betrekking hebben op het bereiken van doelgroepen, het aangaan van interactie of dialoog, het bekendmaken van het eigen aanbod of activiteiten, en het opvolgen van ontwikkelingen in de online leefwereld van doelgroepen.

Online informatie is alle informatie die uit online omgevingen komt of via online kanalen verkregen wordt, of informatie over online gedrag. Dat kan gaan van concrete observaties (bijvoorbeeld iemand post of deelt zorgwekkende inhoud) tot bredere inzichten (bijvoorbeeld trends, platformgebruik, online groepen of fenomenen).

Vind jij het warm water uit?

De tijd om te dromen, toekomstgericht na te denken, nieuwe ideeën te lanceren,... is in veel organisaties vaak beperkt. We hopen dat deze Assistentiekit voor jouw organisatie toch voor de **drive** zorgt om als team te durven nadenken hoe je online werking opgestart of verbeterd kan worden.

Het is goed mogelijk dat je tijdens deze denkoefening heel wat ideeën krijgt. Mogelijk hebben ze heel veel potentieel. Toch willen we je ook aanraden om oog te hebben voor wat er al bestaat. Daarom vind je op de volgende pagina's een overzicht van een aantal inspirerende praktijken. Mogelijk zijn ze complementair aan jouw idee, of zijn ze een variant van dat idee. Lees ze zeker even door voordat je zelf bij wijze van spreken het warm water opnieuw uitvindt.



Tools en inspiratie uit binnen- en buitenland

Er bestaan verschillende inspirerende initiatieven, zowel nationaal als internationaal. Hieronder volgt een beknopt overzicht van zulke praktijken. We presenteren dit overzicht om te illustreren welke mogelijkheden online werken in verschillende sectoren biedt. Niet elke organisatie of dienst hoeft op deze praktijken in te zetten. Welke insteek relevant is, hangt af van de doelstellingen en het mandaat van je organisatie.

De praktijken zijn ingedeeld op basis van de functie en het doel van online werken. Deze indeling benadrukt dat online werken in de eerste plaats een middel is om een bepaalde functie of doelstelling te realiseren, en geen doel op zich is. Andere indelingen zijn uiteraard mogelijk, bijvoorbeeld op basis van methodieken, gebruikte tools, doelgroepen of sectoren. Bovendien combineren veel initiatieven meerdere functies en doelstellingen, waardoor overlap mogelijk is en deze indeling geen strikte typologie vormt.

► Online werken als toegang en contact

Online kanalen kunnen worden ingezet om doelgroepen te bereiken en contact te leggen. Zo gebruiken jeugdwerkers, straathoekwerkers en hulpverleners om in verbinding te staan met hun doelgroep sociale media als Facebook en Instagram en berichtendiensten als WhatsApp. Online aanwezigheid maakt vlot één-op-één-contact of groepsgesprekken mogelijk, stelt hen in staat te informeren over het eigen aanbod en geeft inzicht in wat de doelgroep online bezighoudt.

Ook andere online platforms kunnen als verbindingsplek dienen. Een voorbeeld is het [Hikikomori-project](#) van vzw Compaan in Gent dat sociaal teruggetrokken personen online probeert te bereiken omdat zij in de fysieke wereld vaak moeilijk bereikbaar zijn. Het project vertrekt vanuit Discord, een platform dat vooral populair is binnen de gaming community. Op Discord bouwt het project een online community op die deze personen ondersteunt met laagdrempelige informatie en vrijblijvende begeleiding, aangevuld met fysieke activiteiten om de overgang naar en hernemen van maatschappelijke participatie te stimuleren.

Een Nederlands initiatief met een vergelijkbare functie is [Join Us Online](#), gericht op jongvolwassenen die worstelen met chronische eenzaamheid. Deelnemers ontmoeten elkaar wekelijks online via begeleide spellen en interactie, waarna dit wordt aangevuld met fysieke ontmoetingen om sociale vaardigheden, zelfvertrouwen en een duurzaam netwerk te versterken.

► Online werken voor informatie en ondersteuning

Online praktijken worden ingezet om burgers te informeren, hen ondersteuning en hulpverlening te bieden en hen door te verwijzen naar passende diensten. Eén voorbeeld betreft de chatbots van sommige lokale politiezones. Deze zijn 24/7 beschikbaar en ondersteunen burgers bij niet-dringende politiezaken. Andere voorbeelden zijn hulpverleningsplatforms als [CAW-chat](#), [JAC-chat](#), [Awel-chat](#) en [1712-chat](#). Ook [Cybersquad](#) van Child Focus, dat jongeren begeleidt rond online veiligheid, biedt naast een chatfunctie een forum waar jongeren ervaringen kunnen delen en vragen kunnen stellen.

Daarnaast zetten lokale besturen sociale media in om te communiceren naar de burger en hen te informeren over lokaal nieuws en lokale activiteiten. Daarbij maken verschillende gemeenten gebruik van de [Hier Niet](#)-campagne, een initiatief dat socialemediabeheerders ondersteunt bij het aanpakken van online haatspraak op hun kanalen en het bepalen van gepaste vervolgstappen.

Een ander voorbeeld van onlife informatieverstrekking is het Vlaamse initiatief van de [Digibanken](#). Dit zijn laagdrempelige locaties in bibliotheken, buurtcentra of gemeentehuizen waar burgers terecht kunnen met digitale vragen. Hoewel de focus nu vooral ligt op praktische ondersteuning, kunnen deze initiatieven mogelijk ook ingezet worden voor informatie en begeleiding rond online risico's.

► Online werken als ontmoetings- en participatieruimte

Online kanalen worden ingezet om ruimte te creëren voor samenzijn en interactie en zo sociale verbinding te versterken. Een voorbeeld uit het Vlaamse jeugdwerk is het digitale jeugdhuis “[Het Pakhuis](#)” van Jeugdhuis Jakkedoe, opgezet via Discord als online ontmoetingsplek. Ook buurtgerichte initiatieven zijn mogelijk, zoals [Hoplr](#), een online sociaal netwerk voor buurtbewoners dat onderlinge interactie, betrokkenheid en engagement in de wijk wil bevorderen.

Daarnaast valt ook samen gamen met de doelgroep onder deze categorie, als een laagdrempelige manier om betrokkenheid te stimuleren. In het Vlaamse jeugdwerk komt dit steeds vaker voor: een bevraging uit 2025 bij 48 jeugdorganisaties toont aan dat 20 organisaties wel eens samen met hun jongeren gamen, waarvan twee derde dit fysiek doet en een derde in een hybride vorm (bijvoorbeeld digitale platforms zoals Discord in combinatie met offline ontmoetingen).¹

In de politiecontext is gamen met de doelgroep in Vlaanderen nog [uitzonderlijk](#). In Nederland daarentegen is het bij verschillende politieteams een ingeburgerde praktijk. In het project “Gamen met de politie”, bijvoorbeeld, wordt er regelmatig online gegamed met lokale jongeren om ontmoeting en begrip te bevorderen.

► Online werken om inzicht te krijgen in leefwerelden

Online aanwezigheid wordt ingezet om beter te begrijpen wat er speelt bij doelgroepen. Een voorbeeld is de digitale wijkagent, een concept dat in België nog relatief onbekend is, maar in Nederland al wordt toegepast binnen verschillende basisteams van de politie. Politie.nl licht dit toe als volgt: “Waar de ‘gewone’ wijkagent door de buurt fietst, doet de digitale wijkagent dat via de computer. Het werkgebied van de digitale wijkagent is het internet.”²

De digitale wijkagent gaat online ‘patrouilleren’. Dit betekent dat hij of zij lokale en regionale media en online fora opvolgt om op de hoogte te blijven van mogelijke spanningen of ordeverstoringen, zoals rellen, demonstraties of illegale feesten. Daarnaast houdt de digitale wijkagent online fenomenen in de gaten die lokaal spelen, zoals nepnieuws en online discussies. Een belangrijk taakaccent is bovendien het onderhouden van online nabijheid en contact met de burger, onder andere door het bijhouden van de socialemediapagina’s van de lokale politie.

Dat de wijk of straat niet langer beperkt is tot de fysieke ruimte, is ook duidelijk voor online straathoekwerkers, die in Vlaanderen al sterk aanwezig zijn. Zij gebruiken professionele socialemediaprofielen om online contact te leggen met hun doelgroep en krijgen zo inzicht in wat hen bezighoudt en welke thema’s er leven. Daarnaast zoeken zij, net zoals in hun fysieke werking, actief naar online verbinding met kwetsbare, moeilijker bereikbare, groepen.

► Online werken voor signaaldetectie

Online signalen en risico’s worden gemonitord om vroegtijdig in te grijpen en escalatie te voorkomen. Een voorbeeld is het [GEMS-project](#) (Gaming Ecosystem as a Multilayered Security Threat), dat extremistische rekrutering binnen gamingplatforms onderzoekt en een AI-moderatietool ontwikkelt om dergelijke signalen in realtime te detecteren.

Een ander voorbeeld is de [Online Jongeren Trendmonitor](#) van Jong Inzicht. Daarbij verzamelen Amsterdamse jongeren, begeleid door jongerenwerkers, gedurende een bepaalde periode online trends en thema’s uit hun online leefwereld. Deze inzichten worden vervolgens gebundeld in een illustratieve publicatie die online raadpleegbaar is voor professionals en geïnteresseerden, met als doel de kloof te verkleinen tussen wat jongeren dagelijks online ervaren en wat professionals waarnemen.

► **Online werken rond tegenverhalen en weerbaarheid**

Deze praktijken reiken alternatieve verhalen aan, stimuleren kritische reflectie en ondersteunen individuen om zich te wapenen tegen misleidende of extremistische boodschappen in de online omgeving. Een bekend voorbeeld is [The Redirect Method](#), waarbij personen die zoeken naar schadelijke content via gerichte advertenties worden doorverwezen naar constructieve alternatieven. Daarnaast bestaan ook kleinschaligere initiatieven zoals [Gaming For Peace](#) van Veterans for Peace, dat e-sports-teams op Discord promoot als een positief alternatief voor vaak gewelddadige games.

► **Online werken als educatief instrument**

Online werken wordt ingezet om kennis over te dragen, bewustwording te vergroten en sensibilisering te stimuleren. Dit gebeurt bijvoorbeeld via campagnes zoals “[What’s in my algorithm](#)” van De Ambrassade, waarbij influencers in elkaars algoritmes duiken om jongeren inzicht te geven in hoe algoritmen hun online ervaring beïnvloeden. Daarnaast worden ook serious games ingezet, waarin jongeren op een interactieve manier leren over specifieke thema’s. Voorbeelden zijn [Barst!](#), een mobiele game van de dienst Preventie en Veiligheid van Stad Gent over omgaan met conflictsituaties, [Smart-e](#) van Mediawijs rond digitale fenomenen zoals catfishing (het gebruik van een vals online profiel om iemand te misleiden, nvdr) en nepnieuws, en het EU-project [DECOUNT](#), dat jongeren via een interactieve game inzicht geeft in het proces van radicalisering.

Verder bestaan er fysieke methodieken met een online focus, zoals de [WOW-fiches](#) van Pimento vzw. WOW staat voor ‘Weerbaar op het Web’ en richt zich op leerkrachten en jeugdwerkers, zodat zij met jongeren aan de slag kunnen rond thema’s zoals haatspraak, cyberpesten en online identiteit. Ook zijn er fysieke spelvormen, zoals [Happy Onlife](#), een bordspel van de Europese Commissie voor kinderen en leerkrachten over internetveiligheid en mediawijsheid.

► **Online werken voor talent- en vaardighedenontwikkeling**

Sommige initiatieven richten zich op het versterken van digitale vaardigheden, waarbij de focus vooral ligt op jongeren. Zij leren omgaan met de digitale wereld via creatieve projecten voor talentontwikkeling. Voorbeeld zijn workshops van [Link in de Kabel vzw](#) en [StampMedia](#), die variëren van programmeren, 3D-ontwikkeling en gameproductie tot effectief prompten in AI.

Een ander voorbeeld zijn medialabs: ruimtes die toegang bieden tot diverse materialen en begeleiding om te experimenteren met digitale tools en mediaproducties. Zo kunnen jongeren op een creatieve manier hun mediavaardigheden versterken, bijvoorbeeld door het maken van een podcast, filmproducties of andere digitale projecten.

► **Online werken voor disengagement**

Online exitwerk richt zich op het bereiken en begeleiden van personen betrokken bij extremistische ideologieën. Dit gebeurt via digitale communities die als veilige haven functioneren voor mensen die willen loskomen van gewelddadige extremistische of radicaliserende groeperingen. Deze online plekken faciliteren onderlinge steun, contact met voormalige extremisten en begeleiding door professionals en experts. Voorbeelden hiervan zijn het exitwerk van [Exit Deutschland](#) en de Discord-community van [Life After Hate](#).

Een bijkomend voorbeeld is [The Way Home Project](#) van de Deaconess Foundation, dat ex-strijders en hun omgeving ondersteunt bij herstel en re-integratie via een combinatie van online en offline begeleiding. Hun online hulpverlening biedt deelnemers anonimiteit, helpt vertrouwen op te bouwen en verlaagt de drempel om steun te zoeken, bijvoorbeeld wanneer familieleden betrokken zijn. De begeleiding zelf richt zich persoonsgericht op traumatische ervaringen, ondersteunt bij praktische zaken en het dagelijks leven, en betreft familieleden via individuele en groepsbijeenkomsten.

► **Online werken voor burgerparticipatie, dialoog, debat**

Online tools kunnen burgerparticipatie stimuleren en ruimte creëren voor constructieve dialoog en debat. Voorbeelden zijn [BridgeBot](#) van Search for Common Ground, een chatbot beschikbaar via Whatsapp die socialemediagebruikers ondersteunt bij het ontwikkelen van vaardigheden om constructieve gesprekken te voeren met mensen met uiteenlopende standpunten.

Lokale besturen gebruiken ook platforms om burgers te informeren en te betrekken bij beleid. Een voorbeeld is het [Bpart-participatieplatform](#) van Tree Company. Via het platform kunnen lokale besturen stemmingen organiseren onder burgers, hen ideeën laten aanreiken, feedback laten geven op voorgestelde veranderingen en voorstellen van anderen ondersteunen, zodat inwoners actief kunnen meedenken en meebeslissen over beleid. Daarnaast ontwikkelt Tree Company ook [Rhetoric](#), dat gebruikers ondersteunt bij het formuleren van respectvolle en inhoudelijke reacties op nieuwsartikelen, zodat een constructieve en democratische dialoog wordt bevorderd.

Assistentiekit rond online geweldpreventie?

Deze Assistentiekit kadert binnen een opdracht van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) rond de online vroegdetectie en preventie van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie. Ze vormt een actie in het actieplan ter preventie van deze fenomenen.

Tijdens het onderzoek kozen we er bewust voor om onze blik te verruimen. We richten ons niet alleen op actoren die rechtstreeks betrokken zijn bij de aanpak van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie, maar ook op organisaties die hier vanuit hun eigen werking een waardevolle bijdrage aan kunnen leveren. Hun online aanwezigheid kan immers een belangrijke rol spelen in het vroegtijdig oppikken van signalen, het bereiken van doelgroepen en het stimuleren van dialoog. Daarom reiken we ook hen tools, goede praktijken en concrete tips aan om online sterker te werken.

De Assistentiekit is opgevat als een praktisch instrument voor lokale besturen en hun partnerorganisaties. Hij werd ontwikkeld binnen een breder onderzoeksproject van het Vlaams Vredesinstituut, Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw) en Textgain, uitgevoerd tussen januari 2025 en april 2026. Naast deze Assistentiekit werden ook een uitgebreid onderzoeksrapport en een beleidsadvies uitgewerkt. Deze documenten vind je [hier](#) op de website van het Vlaams Vredesinstituut.



2 Naar een sterkere online werking in 3 stappen

De Assistentiekit biedt een praktisch groeimodel waarmee lokale praktijkwerkers én hun organisaties online werken stapsgewijs, bewust, veilig en doelgericht kunnen uitbouwen. Ze is opgebouwd in 3 stappen die samen een concreet plan van aanpak vormen.

STAP 1 – De Quickscan: waar staan jullie vandaag?

Wanneer je als organisatie online wil werken, is het belangrijk om eerst stil te staan bij je huidige werking. Hoe krijgt online werken vandaag vorm binnen de organisatie? Wat loopt goed? Waar liggen nog vragen of groeikansen?

Om dit helder in kaart te brengen, maak je gebruik van de **Quickscan**³. Deze reflectietool helpt om samen met je collega's een gedeeld beeld te krijgen van hoe online werken binnen je organisatie vandaag vorm krijgt. Je vindt deze tool in de bijhorende werkfiche, maar je kunt hem ook apart downloaden.

De Quickscan werkt met een reeks stellingen die peilen naar de aanwezigheid van belangrijke elementen binnen je organisatie. De **Quickscan brengt twee grote luiken in kaart**: enerzijds de visie, omkadering en verankering van online werken, en anderzijds de concrete, praktische uitwerking in de dagelijkse werking:

- ▶ Wat betreft **visie, omkadering en verankering** onderzoeken jullie of er een duidelijke visie is rond online werken binnen de organisatie, en of deze visie ook door alle teamleden gekend zijn. Daarnaast bekijken jullie of er heldere doelstellingen zijn over wat jullie met online werken willen bereiken. Jullie kijken ook naar de verankering: wordt online werken als een prioriteit beschouwd, meegenomen in planning en keuzes, en is er een structurele afstemming in de uitvoering?
- ▶ Ook de **praktische uitvoering en de randvoorwaarden** komen aan bod. Zo wordt nagegaan in welke mate medewerkers voldoende kennis hebben van de online leefwereld van de doelgroep, of er een duidelijk beeld bestaat van hoe die doelgroep online actief is, en via welke kanalen ze die kunnen bereiken. Verder wordt gekeken naar afspraken over het gebruik van online tools binnen de organisatie, zoals richtlijnen rond bereikbaarheid, deconnecteren, privacy en beroepsgeheim. Maar evengoed kan je aangeven in welke mate medewerkers over de nodige competenties beschikken om met digitale tools te werken binnen hun rol, en of er mogelijkheden zijn voor ondersteuning of bijscholing.

Hoe gebruik je de Quickscan?

De Quickscan bestaat uit stellingen die peilen naar de mate waarin belangrijke elementen van online werken aanwezig zijn binnen je organisatie. Per element krijg je drie stellingen: een groene, een oranje en een rode. Duid per element de stelling aan die volgens jou het best aansluit bij je gevoel of ervaring.

Op die manier krijg je een eerste beeld van waar je organisatie vandaag staat en waar nog groeikansen liggen.

- ▶ **Breng verschillende perspectieven samen.** De Quickscan werkt het best wanneer je hem in team- of organisatieverband gebruikt. Zo ontstaat een rijker beeld van de huidige praktijk en ontstaat er een gedeeld beeld tussen medewerkers. Betrek collega's of diensten – met dezelfde of andere functies – binnen je organisatie die met deze thema's in aanraking komen.
- ▶ **Heb oog voor de eigen inschattingen van je collega's.** Laat collega's die met het thema in aanraking komen, de scan eerst afzonderlijk invullen. Verschillende antwoorden zijn waardevol en tonen hoe de werking ervaren wordt vanuit verschillende rollen en perspectieven.

-
- ▶ **Leg de resultaten samen en ga erover in gesprek.** Waar zien jullie gelijkenissen? Waar verschillen de inzichten? Welke groeipunten komen naar voren?
 - ▶ **Vertaal naar actie.** De Quicksan is geen eindpunt, maar de start van reflectie en ontwikkeling. Gebruik de inzichten als vertrekpunt om relevante bouwstenen te verdiepen en vervolgens concrete acties te formuleren.

STAP 2 – De Keuzehulp: kiezen en verdiepen

Met de Quicksan bracht je de startpositie van je team of organisatie in kaart. De resultaten van die Quicksan laten zien waar al sterktes liggen en waar nog groeikansen zijn. Zo kan bijvoorbeeld blijken dat je team jongeren al goed via sociale media bereikt, maar dat er nog weinig afspraken zijn over wie welke content maakt, op welke kanalen, en hoe dit gebeurt. Of dat er binnen de organisatie nog weinig zicht is op waar de doelgroep zich online bevindt en hoe jullie hen daar kunnen bereiken.

De resultaten van de Quicksan geven dus aan waar de organisatie mee aan de slag kan gaan. In Stap 2 (De Keuzehulp) bekijken we hoe dit concreet kan worden aangepakt:

- ▶ **Prioriteiten bepalen** (Waar focussen we op?). De resultaten van de Quicksan geven de richting aan die jullie het best kunnen volgen. Misschien zien jullie dat de ‘Keuzehulp’ er voornamelijk oranje of zelfs rood uitziet. Tegelijk merk je dat er momenteel weinig ruimte is om een volledig geïntegreerde online werking uit te bouwen. Dat is helemaal geen probleem: online werken is een bouwproces dat bestaat uit verschillende bouwstenen. Het is daarom belangrijk om (samen) bewust te kiezen welke bouwstenen op dit moment het meest relevant zijn voor de organisatie. Richt je daarbij op de grootste noden of risico's, waar jullie op korte termijn het grootste verschil kunnen maken, en wat haalbaar is met de tijd en middelen die er nu zijn.

Kies op basis van die vragen twee à drie bouwstenen uit deze Assistentiekit waar jullie eerst mee aan de slag willen gaan. Dat kan bijvoorbeeld zijn: beter zicht krijgen op jullie doelgroep online, duidelijke afspraken maken over online communicatie, of medewerkers versterken in hun digitale vaardigheden. Door prioriteiten te bepalen, focussen jullie je energie op wat nu haalbaar en belangrijk is, zodat jullie stap voor stap verder kunnen bouwen.

- ▶ **Gericht verdiepen** (Wat moeten we hierover weten?). Op basis van de gekozen prioriteiten kunnen jullie vervolgens verdieping zoeken in de bouwstenen die in deze Assistentiekit aan bod komen. Elke bouwsteen belicht een sleutelelement van een sterke online werking, met concrete handvatten, tools en inspirerende praktijken. Zo kunnen jullie bijvoorbeeld meer leren over inzicht krijgen in de online leefwereld van de doelgroep, of over het afstemmen van jullie online aanwezigheid en communicatie op de voorkeuren van de doelgroep.

Het gaat er hierbij om dat jullie gericht informatie opzoeken die aansluit bij de prioriteiten die jij en je team samen hebben bepaald. Focus hierbij dus enkel op de bouwstenen die gekozen zijn en haal eruit wat bruikbaar is voor jullie context. Als jullie de bouwsteen bespreken, stel dan de vraag wat dit concreet betekent voor jullie werking, wat je al doet en wat nog niet, en wat jullie eenvoudig kunnen verbeteren.

-
- **Een eerste richting voelen** (Waar willen we naartoe?). Door prioritaire bouwstenen te kiezen en je daar gezamenlijk gericht in te verdiepen, ontstaat een eerste richting voor jullie online werking. Jullie weten nu waar je naartoe wilt. Stel hierbij de vraag waar jullie binnen enkele maanden willen staan of wat jullie dan anders of beter willen doen dan vandaag. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de uitbouw van jullie aanwezigheid op dat ene kanaal waar de doelgroep te vinden is, of over duidelijke afspraken over wie online communiceert en hoe. Of misschien willen jullie zich zekerder voelen in jullie online contact met jongeren. Deze richting is nog geen concreet actieplan, maar vormt de basis voor de volgende stap. In Stap 3 vertalen jullie deze richting naar concrete acties door te bepalen wat jullie eerst doen, wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe jullie dit in de tijd uitzetten, zodat de gekozen richting wordt omgezet in een concreet en haalbaar implementatieplan.

STAP 3 – Het Implementatieplan: van reflectie naar actie

Nu hebben jullie prioritaire bouwstenen gekozen, verdieping gezocht in de bouwstenen en een eerste richting bepaald: je weet waarmee je aan de slag wil gaan en op welke manier. In deze Stap 3 vertalen jullie je inzichten naar concrete acties aan de hand van het Implementatieplan. Het sjabloon van dit implementatieplan vind je in de werkfiche. Daarin bepaal je per bouwsteen die als prioriteit is aangeduid welke acties je concreet wil ondernemen en werk je deze acties verder uit. Deze Assistentiekit biedt daarvoor inspiratie, ideeën en concrete informatie om acties rond online werken vorm te geven en te onderbouwen.

In dat sjabloon kun je acties aanduiden per termijn:

- **Korte termijn (0–6 maanden):** concrete eerste acties die snel kunnen worden gezet.
- **Middellange termijn (6–18 maanden):** structurele verbeteringen en verdere uitbouw.
- **Lange termijn (18+ maanden):** duurzame verankering in beleid en werking.

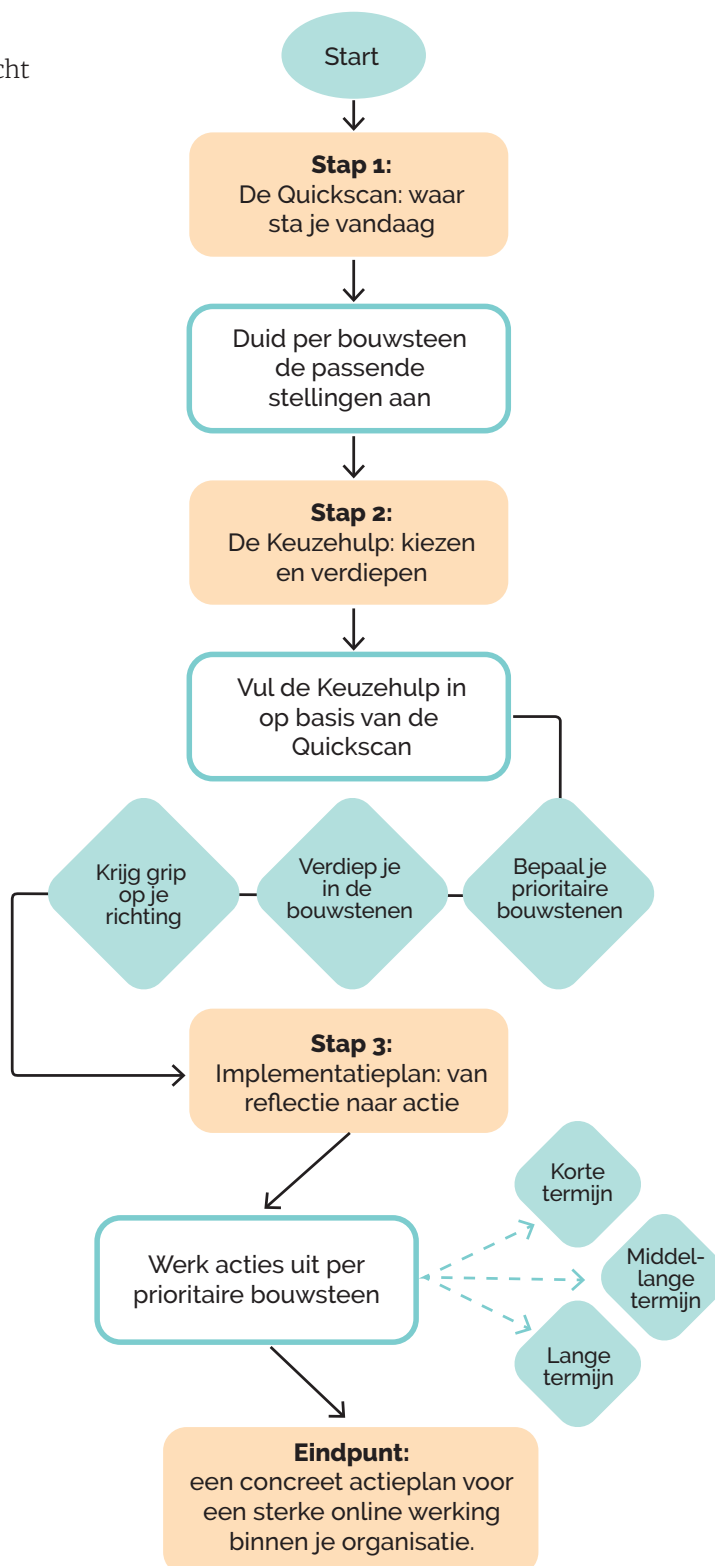
Werk acties uit over korte, middellange en lange termijn. De acties die je op deze verschillende termijnen uitwerkt staan niet los van elkaar, maar bouwen op elkaar voort en versterken elkaar. Zo maken jullie van je reflecties een concreet plan van aanpak en werk je aan een sterke online werking binnen de organisatie.

In het Implementatieplan kan per actie worden vastgelegd:

- Welke **actie** er ondernomen wordt, bijvoorbeeld: ‘Bepalen welke socialemediakanalen de doelgroep het meest gebruikt’ of ‘Opstellen contentplanning voor de komende drie maanden’.
- Wie **verantwoordelijk** is voor de uitvoering, bijvoorbeeld een specifieke medewerker, team of coördinator.
- Welke **middelen** nodig zijn, zoals tijd, software, budget, externe expertise of specifieke tools.
- **Timing**, bijvoorbeeld een start- en einddatum.
- **Doelstelling** van de actie, bijvoorbeeld: ‘Overzicht verkrijgen van de online kanalen die door de doelgroep worden gebruikt’ of ‘Consistent communiceren naar jongeren via Instagram en TikTok’.
- **Indicator**, bijvoorbeeld hoe je het resultaat meet.
- **Opvolging**: wanneer je opvolgt of bijstuurt (bijvoorbeeld evaluatiemoment na 3 maanden, feedbacksessies, aanpassingen).

SAMENGEVAT

Hier vind je een schematisch overzicht van de verschillende stappen:





Het implementatieplan in de praktijk

Een jeugdwerkorganisatie beslist om haar online werking onder de loep te nemen. Alle medewerkers vullen individueel de Quicksan in, waarna de resultaten worden besproken in het teamoverleg. Daaruit blijkt dat de organisatie al sterke punten heeft, maar ook duidelijke groeikansen.

Opvallend is dat verschillende medewerkers aangeven dat er nog onvoldoende actief en structureel wordt ingezet op online activiteiten om doelpubliek en doelstellingen te bereiken. Daarnaast is er beperkt inzicht in de online leefwereld van de doelgroep en in hoe de organisatie zich online kan positioneren om die doelgroep beter te bereiken.

In de bespreking blijkt dat er onder de medewerkers een consensus is dat de online werking vrij sterk is: via sociale media (Facebook en Instagram) worden de meeste jongeren bereikt die ook deelnemen aan de fysieke werking. Tegelijkertijd is er nog weinig zicht op hoe ook lokale jongeren bereikt kunnen worden die niet deelnemen aan de jeugdwerking.

Het team beslist daarom om prioritair in te zetten op deze groeikansen, passende binnen de eerste bouwsteen “Strategie: meerwaarde, visie en positionering”. De organisatie wil via haar online kanalen een bredere en meer diverse doelgroep bereiken. Dit sluit aan bij haar missie als jeugdwerkorganisatie om laagdrempelig en verbindend te werken. Vanuit de erkenning dat jongeren zowel offline als online leven, ervaringen opdoen en identiteiten opbouwen, is het nodig om de online werking verder uit te bouwen. Op die manier kunnen ook lokale jongeren worden bereikt die momenteel nog niet aan de fysieke werking deelnemen. Daarnaast biedt een sterkere online aanwezigheid meer inzicht in wat er leeft bij jongeren. Dit helpt om de werking beter af te stemmen op hun leefwereld, zowel online als offline.

De prioritaire bouwsteen wordt vervolgens concreet uitgewerkt in een implementatieplan, waarin per actie wordt bepaald wat er moet gebeuren, wie er verantwoordelijk is, welke middelen nodig zijn, wanneer de actie plaatsvindt en hoe de actie wordt opgevolgd.

De prioritaire bouwsteen: Strategie: meerwaarde, visie en positionering**De concrete actie:**

Naast de bestaande deelnemers willen we ook nieuwe lokale jongeren bereiken via sociale media. Dit doen we door in kaart te brengen welke doelgroepen we momenteel nog niet bereiken via onze huidige kanalen en door een contentplanning op te stellen waarbij de inhoud wordt afgestemd op deze specifieke segmenten. Daarnaast zetten we sterker in op het zichtbaar maken van ons diverse aanbod en leggen we op een laagdrempelige manier uit hoe jongeren kunnen deelnemen of zich kunnen inschrijven. Tot slot verkennen we ook nieuwe kanalen, zoals TikTok.

De termijn van de actie:**Korte termijn
(0–6 maanden)**

Concrete eerste stappen die snel kunnen worden gezet

**Middellange termijn
(6–18 maanden)**

Structurele verbeteringen en verdere uitbouw

**Lange termijn
(18+ maanden)**

Duurzame verankering in beleid en werking

De start- en einddatum: juni 2026 – september 2026

Doelstelling

van de actie

Het bereik van de online communicatie uitbreiden zodat ook jongeren die nog niet deelnemen aan de offline activiteiten worden bereikt en betrokken. En deze jongeren uiteindelijk bij die offline activiteiten meekrijgen.

Verantwoordelijke

voor de uitvoering

Communicatieverantwoordelijke als uitvoerder, ondersteund door het jeugdwerkteam voor inhoudelijke focus.

Middelen

zoals tijd, software, budget, externe expertise of specifieke tools

- Analyse van het huidige bereik van onze socialemediakanalen (Facebook en Instagram) op vlak van leeftijd, gender, interesses, regio, ...
- Tijd voor teamoverleg en brainstormsessies over hoe we content kunnen ontwikkelen die de segmenten binnen onze doelgroep die we nog niet bereiken, beter aanspreekt.
- Inzetten van expertise om de content inhoudelijk aan te passen op de vastgestelde lacunes in ons bereik.
- Gebruik van een planningstool voor het uitwerken van een contentplanning met de nieuwe inhoudelijke ideeën.
- Budget voor eventuele gesponsorde posts.
- Expertise om nieuwe kanalen te exploreren zoals TikTok.

Indicator

hoe je het resultaat meet

Groei in bereik: views, likes en volgers op sociale media.

We bevragen via welke kanalen nieuwe jongeren die aansluiten de organisatie hebben leren kennen, zodat we hier verder op kunnen inzetten.

Opvolging

Moment(en) van evaluatie en bijsturing

*In het teamoverleg maandelijks een analyse uitvoeren van de socialemediastatistieken en bespreken van nieuwe content voor de volgende maand.
Na de zomer wordt geëvalueerd op welke manier nieuwe jongeren zijn ingestroomd in de offline activiteiten van de zomerperiode.*

Opmerkingen

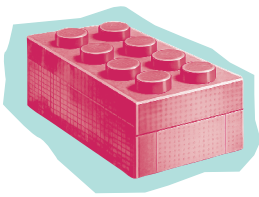
We passen onze content inhoudelijk aan op de huidige lacunes in ons bereik, maar vergeten daarbij niet om onze huidige jongeren dichtbij te houden door hen via onze online kanalen te blijven betrekken.

3 De 7 bouwstenen voor een sterkere online werking

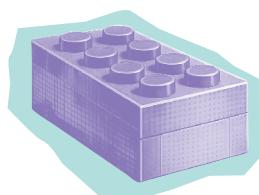
Online werken vraagt niet om volledig anders te werken. Veel basishoudingen en -principes uit de offline wereld blijven ook in de online context gelden. Denk bijvoorbeeld aan het belang van een open, vragende en transparante houding ten aanzien van de doelgroep, of aan de nood om zorgwekkende signalen steeds in hun context te plaatsen. Ook bredere elementen blijven essentieel, zoals de inbedding van activiteiten in een bredere werking en visie, duidelijkheid over rol en mandaat, en samenwerking met partners binnen en buiten de organisatie.

Tegelijk vraagt online werken aandacht voor specifieke accenten. In deze Assistentiekit gaan we in op 7 bouwstenen voor een sterke online werking: aspecten waar je specifiek aandacht voor moet hebben bij het uitbouwen van zo'n werking. Deze **7 bouwstenen vormen de rode draad doorheen deze Assistentiekit**. Je kan ze, zoals eerder vermeld, gebruiken als wegwijzer. Maar **ze komen ook aan bod in de 3 stappen waarmee je naar een sterkere online werking gaat**. Zo zijn de stellingen in de Quickscan (Stap 1) telkens gekoppeld aan één van deze bouwstenen, waardoor je je huidige werking op een gestructureerde manier in kaart brengt. Je kunt je ook verder verdiepen in de bouwstenen in de Keuzehulp (Stap 2). En ze vormen ook een kapstok bij het uitwerken van concrete acties in het Implementatieplan (Stap 3).

Hieronder vind je een overzicht van de 7 bouwstenen:



1 Strategie: meerwaarde, visie en positionering – Hoe online werken een meerwaarde biedt voor de bredere werking en opdracht van de organisatie, en hoe dit geïntegreerd wordt in de bestaande organisatie. Deze bouwsteen gaat over het begrip van online werken binnen de organisatie, de doelstellingen die eraan verbonden zijn, en de aansluiting bij de bredere context. Bij deze bouwsteen kijk je naar de positionering die je als praktijkwerker en als organisatie inneemt binnen de online leefwereld van je doelgroep, bijvoorbeeld in het kader van het oppikken van online signalen.



2 Interne afspraken – Welke afspraken er intern gemaakt moeten worden rond online werken, zodat je weet wat er van jou verwacht wordt en zodat je ondersteund wordt bij de praktische uitvoering van je online activiteiten. Bij deze bouwsteen bekijk je onder meer afspraken over rollen, privacy, veiligheid en bereikbaarheid, maar ook rond zelfzorg en disconnecteren.

3 Kennis, vaardigheden en attitude – De competenties die je nodig hebt om je in de online leefwereld van de doelgroep te kunnen begeven.

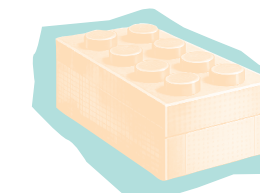
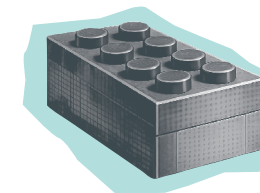
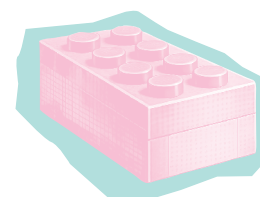
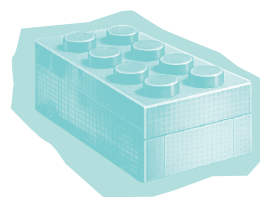
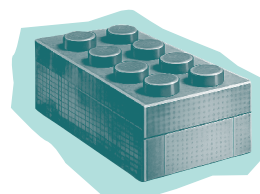
4 Online beeldvorming en tools – Hoe doelgericht online informatie te verzamelen die relevant is voor de eigen werking en deze informatie koppelen aan offline observaties om een completer beeld te vormen. Hier bekijken we ook hoe en waar de doelgroep zich in deze online realiteit beweegt, via welke kanalen ze bereikbaar is en welke digitale vaardigheden er aanwezig zijn.

5 Samenwerking – Samenwerking met partnerorganisaties en informatie-uitwisseling, onder meer binnen een casusoverleg zoals de Lokale Integrale Veiligheidscellen Radicalisering (LIVC R).

6 Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten – Hoe ervoor te zorgen dat online activiteiten en communicatie voldoen aan wet- en regelgeving, zoals privacy- en gegevensbescherming, beroepsgeheim en andere juridische en deontologische kaders. Hoe een aanpak uit te werken rond het omgaan met ethische knelpunten online, onder meer het ontwikkelen van een online ethische reflex.

7 Bewust investeren in online werken – Hoe bewust te investeren in een online werking zodat deze investering zich vertaalt in duurzame opbrengsten (tijdswinst, kwaliteit, bereik en maatschappelijke impact). Hier bekijken we ook hoe je met de weinige tijd en middelen de juiste afweging op maat van je visie kan maken.

Bij elke bouwsteen koppelen we inzichten uit onderzoek aan lokale praktijkervaringen. We benoemen waar organisaties vaak tegenaan lopen, welke valkuilen er zijn en waar kansen liggen om de werking te versterken. Tot slot bieden we per bouwsteen concrete handvatten, aandachtspunten, tools en waar mogelijk inspirerende voorbeelden die tonen hoe organisaties dit in de praktijk aanpakken.





Bouwsteen 1 – Strategie: meerwaarde, visie en positionering

Online werken kan veel betekenen voor je praktijkwerking. De online en offline leefwereld zijn sterk met elkaar verweven: spanningen, groepsdynamieken en verhalen ontstaan vaak online, maar hebben tegelijk impact op de fysieke leefwereld – en omgekeerd. Door aandacht te hebben voor de online dimensie krijg je beter zicht op lokale dynamieken en sluit je sterker aan bij de leefwereld van je doelgroep. Je kan bovendien sneller spanningen, conflicten of geweld herkennen en erop inspelen.

Tegelijk is online werken geen doel op zich. Het vraagt tijd, aandacht en soms nieuwe vaardigheden of middelen. Er zijn ook talloze manieren om online actief te zijn en veel verschillende kanalen en platforms om te gebruiken. Het is dan ook belangrijk dat organisaties en teams gericht kiezen waar zij op inzetten, en waar online werken een meerwaarde biedt. Deze bouwsteen helpt twee kernvragen hierbij te verkennen:

Waarom willen we inzetten op online werken en wat betekent dit concreet voor onze werking?

Hoe kan je als praktijkwerker bijdragen?

Hoewel de strategische keuzes rond meerwaarde en visie meestal op organisatieniveau worden gemaakt, kun je als praktijkwerker wel actief nadenken over hoe jij dit zelf concreet invult in je werk. Sta daarvoor stil bij de volgende vragen:

1. Waarom is online werken relevant voor mijn werk?

- ▶ Welke bijdrage kan online werken leveren aan mijn doelen?
- ▶ In welke situaties voegt online informatie waarde toe aan mijn offline werk?
- ▶ Hoe helpt online werken me om mijn doelgroep beter te begrijpen?
- ▶ Wat mis ik als ik geen oog heb voor de online leefwereld van mijn doelgroep?

2. Wat wil ik bereiken met online werken?

- ▶ Hoe wil ik online werken in mijn dagelijkse praktijk vormgeven?
- ▶ Hoe sluit dit aan bij mijn bredere doelstellingen?

3. Welke rol wil ik opnemen online?

- ▶ Welke rol wil ik opnemen binnen de online leefwereld van mijn doelgroep?
- ▶ Welke initiatieven of interacties zijn passend binnen mijn werk en mijn professionaliteit?
- ▶ Welke online informatie kan ik binnen mijn mandaat verzamelen of volgen, en op welke manier?
- ▶ Hoe ga ik binnen mijn mandaat om met online signalen die ik tegenkom?

Je kan deze reflectie op verschillende manieren doen:

Individueel: Denk na over concrete situaties die je tegenkomt en noteer gedurende enkele weken kort online signalen of voorbeelden van hoe online elementen je werk beïnvloeden.

Samen met een collega: Bespreek signalen en ervaringen in duo-reflecties of intervisie.

In teamoverleg: Breng concrete voorbeelden in waarin online dynamieken een rol speelden en bespreek hoe dit je werk beïnvloedt.

De antwoorden op deze vragen geven richting aan je acties en helpen je om gerichte keuzes te maken over waar je wel en niet op inzet. Zo kan je kiezen wat echt waarde toevoegt binnen jouw rol, context en doelgroep.

1

Strategie: meerwaarde, visie en positionering

Dit maakt je online werk gericht en beter hanteerbaar, en zorgt ervoor dat het een bewuste en onderbouwde aanvulling vormt op je bredere werking.

Belangrijk: hou bij deze denkoefening rekening met hoe online en offline werkvormen elkaar kunnen versterken. **Online werken betekent niet volledig digitaal werken; het gaat om een doordachte integratie van online elementen binnen je bestaande werking.**

Zo kan je als jeugdwerker spanningen die ontstaan op sociale media meenemen in een groepsgesprek tijdens een fysieke activiteit. Of: je kan als jeugdwerkorganisatie sociale media gebruiken om contact te houden met jongeren, waardoor de drempel naar fysieke deelname lager wordt.



Goede praktijk: spanningen rond een internationaal conflict

In een middelgrote gemeente merkt de preventiedienst dat spanningen rond een internationaal conflict steeds vaker zichtbaar worden. Jeugdwerkers signaleren verhitte discussies tijdens activiteiten en ook scholen geven aan dat gesprekken in de klas steeds vaker escaleren.

Tijdens overleg binnen het lokale preventienetwerk groeit het besef dat deze spanningen niet losstaan van wat er online gebeurt. Daarom beslist de preventiedienst om ook de online leefwereld van jongeren beter in beeld te brengen. Medewerkers bekijken publiek toegankelijke posts en discussies die lokaal circuleren en merken dat bepaalde filmpjes, memes en berichten gedeeld worden binnen lokale jongerenkringen. De toon van de online discussies is steeds scherper.

Door deze online signalen te koppelen aan observaties uit jeugdwerk en onderwijs ontstaat een duidelijker beeld: spanningen worden vaak eerst online aangewakkerd en daarna meegenomen naar de fysieke leefwereld. Dit inzicht helpt om gericht te reageren, bijvoorbeeld door jeugdwerkers en scholen te ondersteunen bij het bespreekbaar maken van het thema.

Tegelijk vormt deze ervaring de aanleiding om structureler na te denken over de rol van online werken binnen de organisatie. De preventiedienst organiseert een visieworkshop met medewerkers uit jeugdwerk, politie, onderwijs en welzijn.

Tijdens deze workshop vertrekken de deelnemers vanuit concrete situaties waarin online dynamieken een rol speelden. Ze bespreken hoe deze signalen werden opgepikt, welke rol elke dienst hierin had, en waar er nog onduidelijkheden of drempels lagen.

Op basis van dit gesprek formuleren ze een gedeeld kader: waarom aandacht voor online dynamieken belangrijk is (meerwaarde), hoe ze dit willen opnemen binnen hun werking (visie), en welke rol elke partnerorganisatie daarin opneemt (positionering).

De workshop resulteert in een korte visienota en praktische afspraken, bijvoorbeeld over wanneer online signalen besproken worden, hoe ze gedeeld worden met partnerorganisaties en wat binnen het mandaat van elke afzonderlijke partnerorganisatie valt.



Bouwsteen 2 – Interne afspraken

Online werken brengt specifieke uitdagingen met zich mee. Als praktijkwerker heb je dan ook nood aan duidelijke afspraken en houvast. Je moet weten wat er concreet van je verwacht wordt, waar de grenzen liggen in je online handelen, en hoe je best omgaat met concrete uitdagingen die zich online kunnen voordoen.

Dit is in eerste instantie de opdracht van je leidinggevende: hij of zij moet de visie op waarom en hoe jullie online willen werken vertalen naar duidelijke afspraken en concrete richtlijnen voor jou en je collega's. Idealiter gebeurt dit in overleg met het team, maar het is ook waardevol om hier als praktijkwerker zelf al over na te denken. Door stil te staan bij wat voor jou haalbaar en wenselijk is, kun je jouw eigen online activiteiten al vorm geven én het teamoverleg voeden met concrete input en bijdragen aan afspraken die afgestemd zijn op de realiteit van jouw werk en dat van je collega's.

In deze bouwsteen staat dan ook de volgende vraag centraal:

Hoe kan je als praktijkwerker afspraken maken om online werken haalbaar en veilig te laten verlopen?

Het is belangrijk om voor jezelf en binnen je team afspraken te maken over verschillende aspecten van online werken.

1. Inzet en tijdsbesteding. Online werken vraagt tijd en engagement. Het opstarten en onderhouden van accounts op platforms zoals Instagram, TikTok of Facebook kan arbeidsintensief zijn. Denk aan het creëren van content, het reageren op berichten of het opvolgen van interacties. Het is daarom belangrijk om na te denken hoeveel tijd je hierin wil en kan steken.

Het kan zinvol zijn om klein te beginnen. In plaats van meteen actief te zijn op meerdere kanalen, kun je starten met één platform en van daaruit verder bouwen. Zo vermijd je dat kanalen stilvallen of dat je ze na verloop van tijd moet stopzetten omdat ze te veel tijd vragen.

2. Veiligheid online. Online aanwezigheid en communicatie kunnen leiden tot onverwachte of onaangename situaties. Informatie die je online deelt kan gedeeld, bewerkt of uit zijn context gehaald worden, waardoor ze anders geïnterpreteerd wordt dan bedoeld, of voor andere doelgroepen zichtbaar wordt.

Deze risico's horen bij online werken en kunnen nooit volledig worden uitgesloten. Je moet dus goed nadenken hoe je online communiceert en hoe je je informeert. Bespreek ook met collega's welke situaties zich kunnen voordoen of reeds zijn voorgevallen, en denk samen na over hoe je hier gepast op kan reageren.

Behalve met lastige of onaangename situaties, kun je als praktijkwerker ook geconfronteerd worden met onveilige situaties die de grenzen van de wet overschrijden, zoals trolling, intimidatie of doxxing. Informeer je op voorhand over hoe je hiermee kan omgaan en welke stappen je kan zetten. Weet ook bij wie je terecht kan voor ondersteuning, zowel intern (bijvoorbeeld bij je leidinggevende, vertrouwenspersoon, IT of DPO) als extern (bijvoorbeeld bij de lokale politie).

2

Interne afspraken



Houvast en tools bij online haatspraak, grensoverschrijdend gedrag en trollen

Er zijn verschillende hulpmiddelen en organisaties die duidelijke informatie en praktische handvatten bieden om met deze fenomenen om te gaan. Zo kan je bij Mediawijs terecht voor informatie rond trolling, onder meer via de pagina [Zo herken je trollen of nepprofielen](#). Voor haatspraak zijn er verschillende pagina's beschikbaar, zoals [Hoe kan je haatspraak melden](#), met meldpunten waar je terecht kan, en [Reageren op haatspraak: 5 keuzes die je kan maken](#), waarin helder wordt uitgelegd hoe je zelf kan reageren, onder andere via [een affiche die je kunt ophangen](#). Daarnaast is er ook een webpagina over de vraag: [Is haatspraak strafbaar?](#). Deze pagina geeft meer inzicht in de juridische context.

De organisatie Stroomversnellers biedt de handleiding [Weerbaarheid tegen online haat](#) en organiseert [trainingen](#) voor mensen uit sociale organisaties die in contact kunnen komen met online haat, zoals intimidatie of beledigende berichten, en hoe hiermee om te gaan. De Nederlandse organisatie Sociaal Werk Werkt! biedt daarnaast [een overzicht met tips](#) voor praktijkwerkers over het omgaan met online grensoverschrijdend gedrag in het sociaal werk. Gericht op lokale besturen, maar met ook relevante inzichten voor praktijkwerkers, bestaat bovendien [de handleiding](#) van het Hannah Arendt Instituut, het Agentschap Integratie & Inburgering en Kortom vzw voor het omgaan met online polariserende content en het gepast reageren hierop.

Tot slot zijn er nog andere handvatten die jou als praktijkwerker kunnen ondersteunen wanneer je in realtime met online haat te maken krijgt. Zo is er de Nederlandse site [Eerste Hulp bij Online Haat](#), die een stappenplan biedt dat je kunt doorlopen wanneer je online haat ervaart. Je krijgt er inzicht in hoe ernstig een online haataanval is, tips om jezelf te beschermen, en informatie over hoe je actie kan ondernemen. Ook bij Unia kan je informatie vinden over [Cyberhaat](#), inclusief mogelijkheden om dit te melden en om verdere ondersteuning te krijgen. Heb je schadelijke content opgemerkt die je rechtstreeks op datzelfde platform wilt rapporteren, maar weet je niet goed hoe je dat aanpakt? Via deze [rapporteringstool](#) word je eenvoudig doorverwezen naar de juiste plek om de inhoud te melden.

3. Omgaan met verontrustende inhoud online

In de online wereld kun je als praktijkwerker geconfronteerd worden met verontrustende signalen. Deze kunnen sterk variëren qua ernst: van verhitte discussies of polariserende uitspraken, tot beelden van geweld of illegale activiteiten, of zelfs nood- en crisissituaties, zoals een acute hulpvraag of een dreigende situatie.

Het is soms moeilijk om op het moment zelf correct in te schatten hoe je hiermee moet omgaan. Je kan te laat reageren, te impulsief handelen of verkeerd inschatten wat nodig is.

Enkele aandachtspunten zijn daarbij belangrijk.

- ▶ Online signalen betekenen niet altijd wat ze lijken te betekenen. Het is vaak onduidelijk hoe ernstig ze zijn of wat er precies achter zit. Probeer waar mogelijk bijkomende context te zoeken voordat je handelt.
- ▶ Probeer waar mogelijk signalen samen met collega's of je leidinggevende te bespreken. Door signalen te delen en samen te interpreteren, vergroot je de kans dat je ze correct inschat en gepast handelt.
- ▶ Weet wat er van jou verwacht wordt, maar ook wat niet. Je hoeft niet op elk signaal te reageren. Uitzonderingen hierop zijn situaties met een wettelijk karakter, zoals acute of dreigende situaties (hierover meer in Bouwsteen 6). Denk daarom vooraf na over welke signalen je kan tegenkomen, wanneer actie nodig is en wanneer niet, en welke rol je daarin opneemt. Dat kan bijvoorbeeld gaan van observeren (signalen opmerken en opvolgen) tot handelen (in gesprek gaan, doorverwijzen of, indien nodig, escaleren naar bevoegde partners).
- ▶ Het is ook belangrijk om vooraf na te denken over mogelijke handelingsopties. Je hoeft situaties niet altijd zelf op te lossen, maar je kan wel een belangrijke rol spelen in het opmerken en doorgeven van signalen. Door je die rol eigen te maken, draag je bij aan een bredere aanpak. Denk daarbij na over welke signalen je deelt en onder welke omstandigheden, en naar wie je deze doorverwijst.

4. Online bereikbaarheid

Online aanwezigheid kan verwachtingen creëren rond bereikbaarheid. Wanneer je altijd reageert, ook buiten werkuren, kunnen verwachtingen ontstaan die moeilijk vol te houden zijn. Omgekeerd kan onvoorspelbaar reageren — de ene keer meteen, de andere keer niet — voor verwarring zorgen.

Het is daarom belangrijk om duidelijke grenzen te stellen en stil te staan bij de verwachtingen van je doelgroep. Hun online ritme komt niet altijd overeen met jouw werkuren. Door helder te communiceren wanneer je beschikbaar bent en in welke situaties je eventueel wel gestoord mag worden (bijvoorbeeld bij dringende zaken), creëer je duidelijkheid. Het is zeker oké om hierin duidelijke grenzen te stellen: dit is noodzakelijk om online werken voor jou haalbaar te houden.

Wees transparant over je bereikbaarheid, bijvoorbeeld tijdens vakanties, 's avonds of in het weekend. Je kan dit expliciet communiceren naar je doelgroep, bijvoorbeeld via een bericht of post. Denk ook na of het nodig is om tijdens afwezigheid door te verwijzen naar een collega. Indien er een back-up voorzien is, maak dan duidelijke afspraken over hoe accounts beheerd worden of hoe doorverwezen wordt.

Sta tot slot stil bij de overdracht van je online werking wanneer je van functie verandert of de organisatie verlaat. Zorg ervoor dat accountgegevens gedeeld of overgedragen worden, zodat collega's zicht houden op eventuele vragen of dringende berichten. Communiceer dit ook duidelijk naar je doelgroep en verwijs hen indien nodig door naar een collega.

5. Grenzen tussen werk en privé in een online context

In een online context kunnen de grenzen tussen werk en privé soms vervagen. Wat je online deelt, laat vaak blijvende sporen na en kan door een breder publiek gezien worden dan bedoeld. Inhoud verdwijnt zelden volledig van het internet: screenshots of andere opnames kunnen snel worden gemaakt en verder verspreid, waardoor het moeilijk is om controle te behouden over wat je hebt gedeeld.

Daarnaast kan je als praktijkwerker geconfronteerd worden met situaties waarbij cliënten, burgers of jongeren je privéprofiel opzoeken, je toevoegen op sociale media, selfies met je nemen of privégesprekken delen. Ook de zichtbaarheid van likes, reacties of standpunten kan invloed hebben op hoe je professioneel wordt gezien.

Het is daarom belangrijk om bewust om te gaan met je online gedrag — zowel in je professionele rol als in je privéleven. Denk hierbij aan wat je deelt, liket, volgt of becommentarieert. Dit vraagt om een voortdurende afweging tussen je recht op vrije meningsuiting en je rol als professional. In sommige functies heb je een voorbeeldfunctie of ben je een aanspreekpunt van je organisatie, wat mee bepaalt hoe je online aanwezigheid wordt geïnterpreteerd. Als je twijfelt, handel dan online zoals je dat ook offline zou doen.

6. Transparantie

Wanneer je online actief bent als praktijkwerker, is het belangrijk dat je herkenbaar en transparant bent over je rol. Je gesprekspartner moet weten met wie hij of zij in contact is. Net zoals in de fysieke wereld — waar iemand je herkent aan je werkplek, functie of organisatie — is het ook online belangrijk om duidelijk te maken wie je bent en vanuit welke rol je communiceert.

Zorg er daarom voor dat je profiel duidelijk verwijst naar je organisatie en functie. Dit kan bijvoorbeeld via je gebruikersnaam, profielfoto of bio. Door hierin consequent te zijn, vergroot je niet alleen je transparantie, maar ook je herkenbaarheid.

Het kan daarbij helpen om werk en privé ook praktisch van elkaar te scheiden. Werk met gescheiden profielen en maak duidelijke keuzes in wie je waar toelaat. Laat bijvoorbeeld geen mensen uit je doelgroep toe op je privéprofiel, en vermijd om vrienden of familie toe te voegen aan je professionele accounts.

7. Blijf dicht bij je rol en jezelf

Online aanwezigheid vraagt vaak om een bepaalde aantrekkelijkheid of zichtbaarheid, zeker wanneer je met jongeren werkt. Je wil hun aandacht trekken en aansluiting vinden bij hun leefwereld. Dat kan betekenen dat je nadenkt over de vorm, stijl en inhoud van wat je deelt. Je wil dingen posten die hen aanspreken, en in een stijl die ze herkenbaar en aantrekkelijk vinden.

Tegelijk is het belangrijk om dicht bij jezelf en je professionele rol te blijven. Authentiek overkomen is essentieel om een vertrouwensband op te bouwen. Wanneer je dingen doet of post die niet bij je passen, kan dit een averechts effect hebben: je komt minder geloofwaardig over of voelt je er zelf niet comfortabel bij.

Niet elke vorm van online communicatie hoeft bij iedereen te passen. Als livestreams of reels niet aansluiten bij jouw stijl, kan je ervoor kiezen om op een andere manier actief te zijn, bijvoorbeeld via posts of directe berichten. Wat telt, is dat je een vorm vindt die werkt voor jou én aansluit bij je doelgroep.

Je kan hierbij leren van hoe je doelgroep zelf communiceert, of hierover in gesprek gaan met hen. Een helpende vraag kan zijn: *zou ik dit account volgen als ik zelf tot de doelgroep behoorde?*

8. Online en offline combineren

De echte meerwaarde van online werken ligt vaak in de combinatie met de offline werking. In plaats van online werk als een afzonderlijke activiteit te zien, kan het waardevol zijn om het in te passen in je alledaagse activiteiten.

Dit betekent dat je bewust de link maakt tussen beide werelden. Stel jezelf de vraag of en hoe sociale media of online tools kunnen worden ingezet bij het versterken van je werk. Ook tijdens offline gesprekken, interacties of het observeren van dynamieken kan je je afvragen welke rol de online leefwereld hierin speelt en hoe die informatie jouw werking kan versterken.

Door deze reflex te ontwikkelen, wordt online werken een natuurlijk onderdeel van je praktijk in plaats van een aparte laag erbovenop.

9. Zorg voor zelfzorg en disconnectie

Online werken kent geen duidelijke tijdsafbakening. Berichten blijven binnenkomen, discussies lopen door en situaties kunnen zich ook buiten werkuren verder ontwikkelen. Zeker wanneer je geconfronteerd wordt met conflicten, polariserende uitspraken, haatspraak of signalen van mogelijk geweld, kan dit blijven doorwerken, ook mentaal. Dit kan leiden tot mentale vermoeidheid, verhoogde stress en een verminderde scherpheid in je inschattingen. Hierdoor kan je sneller of minder doordacht reageren, of net situaties gaan vermijden.

Het is daarom belangrijk om bewust grenzen te bewaken en te leren disconnecteren. Door afstand te nemen, creëer je ruimte om helder te blijven denken en situaties beter in te schatten. Zelfzorg is essentieel om dit werk op een duurzame manier vol te houden en om te vermijden dat je overbelast geraakt.



2

Interne afspraken

Als praktijkwerker sta je er niet alleen voor

Bovenstaande afspraken zijn geen individuele verantwoordelijkheid, maar maken deel uit van de manier waarop een organisatie haar online werking organiseert.

Door duidelijke afspraken te maken over bereikbaarheid, verwachtingen en ondersteuning, kan een organisatie ervoor zorgen dat online werken haalbaar en duurzaam blijft voor iedereen. Het is daarom belangrijk om hier gezamenlijk afspraken over te maken.

Daarnaast is het belangrijk om situaties ook met collega's te bespreken, bijvoorbeeld wanneer je niet zeker bent hoe je moet handelen of wanneer je twijfelt over de juiste aanpak.



Goede praktijk – Afspraken helpen om niet alleen te staan

Een jongerenwerker merkt dat er in een WhatsAppgroep waar hij deel van uitmaakt steeds scherpere berichten worden gedeeld tussen jongeren. Wat begint als plagerijen, evolueert naar meer schadelijke uitspraken en persoonlijke aanvallen. Hij vraagt zich af of dit nog 'normaal online gedrag' is, of dat de situatie aan het escaleren is.

Hij twijfelt: moet hij ingrijpen, het laten passeren of het bespreken met iemand?

Binnen de organisatie zijn er afspraken gemaakt over het omgaan met online signalen. Bij twijfel wordt aangeraden om situaties te bespreken met een collega of het team, zodat de ernst beter kan worden ingeschat en er samen een doordachte keuze kan worden gemaakt.

De jongerenwerker deelt het signaal met een collega. In een kort overleg bekijken ze samen de berichten en proberen ze de situatie te duiden: gaat het om een tijdelijk conflict of zijn er signalen van escalatie?

Ze beslissen om de situatie voorlopig verder op te volgen, zonder meteen in te grijpen in de groep. Tegelijk kiezen ze ervoor om het thema later bespreekbaar te maken tijdens een groepsactiviteit met de jongeren en het mee te nemen naar het volgende teamoverleg.

Bouwsteen 3 – Kennis, vaardigheden en attitude

Professioneel online aan de slag gaan rond geweldpreventie vraagt een combinatie van kennis, vaardigheden en een passende attitude.

De centrale vraag in deze bouwsteen is dan ook:

Welke kennis en vaardigheden heb je als praktijkwerker nodig om online aan de slag te gaan, en hoe kan je deze verkrijgen?

Online werken vraagt om bijkomende kennis en vaardigheden. Zo is het belangrijk dat je als praktijkwerker inzicht hebt in de **online leefwereld van je doelgroep**: welke platforms gebruiken ze, welke omgangsvormen en taal hanteren ze, en welke trends leven er?

Daarnaast is kennis van **online platforms en tools** essentieel. Je hebt wel wat inzicht nodig in hoe deze werken en hoe je ze correct kan gebruiken, bijvoorbeeld door instellingen goed te beheren, content te modereren en gebruik te maken van rapporteringsmogelijkheden. Ook kennis van juridische kaders, zoals privacy en gegevensbescherming, is in een online context onmisbaar.

Verder is het belangrijk dat je als praktijkwerker begrijpt hoe **online interacties en dynamieken** functioneren. Denk hierbij aan anonimiteit, de snelheid waarmee informatie zich verspreidt en het bestaan van een 'meekijkpubliek'. In die context moet je ook inzicht hebben in **hoe geweld zich online manifesteert**, zoals bij online gewelddadige radicalisering, cyberpesten, online intimidatie, shaming of haatspraak. Het herkennen van signalen van escalatie of onveiligheid is daarbij cruciaal, ook wanneer deze subtiel zijn, zoals bij uitsluiting, groepsdruk of toxische interacties.

Behalve om kennis en vaardigheden vraagt online werken ook om **een specifieke houding**. Bepaalde accenten zijn online sterker aanwezig dan in face-to-face-werk. Zo vraagt online communicatie extra voorzichtigheid, omdat non-verbale signalen zoals lichaamstaal en intonatie ontbreken. Dit betekent dat je als praktijkwerker bewust moet omgaan met je eigen communicatie en interpretatie van boodschappen, om misverstanden te vermijden.

Sowieso blijft een kritische houding ten aanzien van online dynamieken essentieel. Wat online zichtbaar is, is immers niet altijd representatief of volledig. Daarom is het belangrijk dat je leert om informatie en interacties in hun context te plaatsen, de betrouwbaarheid ervan in te schatten en inzicht te hebben in hoe algoritmes en platformen mee bepalen welke informatie zichtbaar wordt en hoe die zich verspreidt.

Gelukkig zijn er online al heel wat beschikbare tools ('competentiekaders') beschikbaar om te kijken waar jij staat.



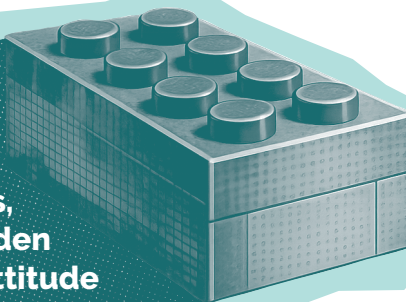
Check hoe digitaal je al bent

Jouw sector online

Gericht op de brede sociale sector ontwikkelde Onlinehulp Vlaanderen samen met partners [Een kader voor digitale competenties van sociale professionals](#), dat digitale competenties binnen het sociaal werk verduidelijkt en helpt om hierover een gedeelde taal te hanteren.

3

Kennis, vaardigheden en attitude



In de onderwijssector is er [DigCompEdu](#), een Europees referentiekader dat de digitale competenties van leraren in beeld brengt en inzet op het doordacht gebruik van digitale technologie in het onderwijs. Een voorbeeld van een competentiekader binnen het jeugdwerk is het [Competence Framework for Digital Youth Work Practice](#) uit het Skill IT for Youth-project, een Europees initiatief dat de digitale competenties van jeugdwerkers beschrijft en aangeeft wat nodig is om effectief te werken binnen ICT, digitale en sociale media, en dit ondersteunt met [een online zelfevaluatietool](#) om hun vaardigheden in kaart te brengen en te versterken.

Voor de zorg- en welzijnssector biedt Mediawijs een [zelfscan](#) waarmee zorgmedewerkers hun digitale vaardigheden kunnen inschatten en zo inzicht krijgen in hun digitale competenties. Daarnaast is er ook een meer [algemene test](#) van Mediawijs die niet sectorspecifiek is en een ruwe mediaprofiel schets geeft. Hiermee kan je nagaan welk mediaprofiel je zelf of je collega's hebben, wat helpt om zicht te krijgen op aanwezige competenties en mogelijke versterkingsnoden.

Andere handvatten en vormen over de online wereld

[Mediawijs](#) biedt tools, informatie en opleidingen om mediawijsheid en digitale competenties te versterken, met onder meer [trajecten tot mediacoach](#) binnen je organisatie en [workshops en vormen](#) die je kan boeken voor professionals rond thema's zoals online relaties, nieuwsgelustigheid, AI en digitale inclusie. Mediawijs biedt ook online trainingsmodules zoals [No Cap](#), dat focust op polarisatie en identiteit, en dat leerkrachten handvatten biedt om hiermee om te gaan in de klas. Ook bij Uit De Marge kan je terecht voor relevante [vormingen](#). Deze zijn gericht op jeugd(welzijns)werkers en bieden onder meer vormen aan rond online radicalisering en rekrutering van jongeren, evenals rond het versterken van de weerbaarheid van jongeren en jeugdwerkers tegen online haat.

Gevestigd binnen het veld is het [Apenstaartjaren-onderzoek](#), dat tweejaarlijks wordt uitgevoerd door MediaRaven, imec-MICT-UGent en Mediawijs. Dit onderzoek brengt de digitale leefwereld van Vlaamse kinderen en jongeren tussen 6 en 18 jaar in kaart en vormt een belangrijke basis voor verder praktijkgericht werk. Vanuit deze inzichten organiseert MediaRaven ook verschillende vormen, zoals [Apenstaartjaren: de digitale leefwereld van kinderen en jongeren](#), gericht op leerkrachten, opvoeders en jeugdwerkers, waarbij wordt ingezoomd op de resultaten van het onderzoek. Daarnaast is er de vorming [Deep dive: sociale media en apps](#), waarin professionals een beter inzicht krijgen in verschillende apps en hun onderliggende dynamieken.

Het Hannah Arendt Instituut ontwikkelt eveneens verschillende trainingen en webinars rond dit thema. Zo is er de e-learning [Reconnect: hoe pak je online polarisatie aan?](#), die medewerkers van lokale besturen en organisaties concrete handvatten aanreikt voor de aanpak van online polarisatie. Daarnaast is er ook de e-learning [PolarProf](#), een online training voor lokale besturen rond polarisatie, desinformatie en haatspraak. Ook het rapport [Online polarisering: Slim omgaan met trollen, hartluchters, meelezers en meer](#) van het Vlaams Vredesinstituut biedt inzichten in de oorzaken van schadelijke polarisering en hoe je hier constructief mee kan omgaan. Op basis van analyses van online debatten op onder meer Twitter, Facebook en Instagram rond vijf thema's, brengt het rapport in kaart welke factoren de kans op vijandige reacties vergroten. Daarnaast onderscheidt het vijf types gebruikers, zoals dispuutanten, hartluchters, meelezers, trollen en debat-entrepreneurs, op basis van hun motieven en gedrag online.

Fysieke werkvormen als ondersteunend instrument bestaan ook, zoals de [WOW-fiches](#) van Pimento vzw. WOW staat voor 'Weerbaar op het Web' en richt zich op leerkrachten en jeugdwerkers. De fiches bieden uitleg rond thema's zoals online haatspraak, cyberpesten en online identiteit, aangevuld met spel- en werkvormen om hiermee aan de slag te gaan in de praktijk. Een gelijkaardig initiatief is [het Digitaal Moreel Kompas](#), samen met de bijhorende [poster](#), ontwikkeld door de Nederlandse onderwijsinstelling ROC Friese Poort. Het kompas biedt een leidraad die onderwijsprofessionals en anderen die met jongeren werken ondersteunt bij het begeleiden van verantwoord online gedrag en het vormen van kritische, weerbare digitale burgers.

Om specifiek inzicht te verwerven in de gevaren van de online wereld voor jongeren, is er de handleiding [Jongline – over fenomenen, gevaren en kansen in de online leefwereld van jongeren](#) uit Nederland, ontwikkeld door het Actiecentrum Veiligheid en Zorg (AcVZ). Deze is in eerste instantie gericht op veiligheids- en zorgprofessionals, maar is in feite relevant voor iedereen die een eerste inzicht wil krijgen in de online leefwereld van jongeren. De handleiding biedt een overzicht van platformen, dynamieken, fenomenen en trends die daarin een rol spelen. Aanvullend is er ook [een overzichtelijke poster](#) met duiding over de 'online risico's voor jongeren en achterliggende kwetsbaarheden'.

Dit kan een hele boterham lijken, en misschien zelfs onhaalbaar om jezelf in al deze aspecten te trainen. Toch zijn er ook zaken die je gerust kunnen stellen:

- ▶ **Niet alles is nieuw of anders.** Veel kennis en vaardigheden die je als praktijkwerker inzet in je fysieke werking blijven ook online relevant, al kunnen er enkele accenten verschuiven. Denk bijvoorbeeld aan het respectvol en niet-oordelend omgaan met de doelgroep, ook in gespannen online situaties. Vertrek daarom zo veel mogelijk vanuit de kennis en expertise die je al hebt opgebouwd in je werkdomein en in je offline praktijk. Bouw hierop verder in plaats van alles als nieuw te benaderen of volledig opnieuw te moeten uitvinden.
- ▶ **Je hoeft niet alles te kennen of kunnen.** De online wereld verandert voortdurend: platforms, hypes, communicatiestijlen, symboliek, taal en subculturen evolueren razendsnel. Het is niet realistisch – en ook niet wenselijk – om altijd volledig mee te zijn met al deze ontwikkelingen. Er zijn andere manieren om hiermee om te gaan. In plaats van te proberen alles te weten, kan je als praktijkwerker inzetten op andere, meer duurzame manieren van leren en ontwikkelen:
 - » **Focus op wat voor jouw werking het meest relevant is** en maak bewust keuzes in waar je in vorming of opleiding op inzet en waar niet. In plaats van alle online platforms en fenomenen actief te willen volgen, kun je beter stap voor stap je kennis opbouwen en actualiseren.
 - » **Leren door aanwezigheid en ervaring.** Niet alles kan worden opgelost met vormingen alleen. In plaats daarvan kun je ook aanwezig zijn in online contexten en de leefwereld van de doelgroep actief verkennen. Kennis ontstaat ook door ervaring en herhaalde blootstelling aan deze online realiteit. Het is daarom belangrijk dat je de tijd en ruimte neemt om online leefwerelden te verkennen en er vertrouwd mee te raken.

- » **Leren van de doelgroep.** Met een open en nieuwsgierige houding kom je vaak al ver. Door in gesprek te gaan met de doelgroep leer je waar zij actief zijn, hoe zij naar de online wereld kijken, welke trends ze volgen en wat zij betekenisvol vinden. Dit helpt ook bij het interpreteren van specifieke woorden en symbolen, het herkennen van onderliggende betekenislagen en het aanwezig zijn op de juiste fora. Ook het betrekken van de doelgroep zelf kan waardevol zijn.



Leren van jongeren

Een inspirerend voorbeeld is [Jong InZicht – De Online Jongeren Trendmonitor](#). Daarbij verzamelen Amsterdamse jongeren tussen 12 en 22 jaar, begeleid door jongerenwerkers, gedurende een bepaalde periode online trends en thema's uit hun online leefwereld. Deze inzichten worden vervolgens gebundeld in een toegankelijke publicatie die online raadpleegbaar is voor professionals en geïnteresseerden, met als doel de kloof te verkleinen tussen wat jongeren online ervaren en wat professionals waarnemen. Het initiatief omvat ook een actieve [LinkedIn-groep](#) waarin online trends en signalen uit de jongerenwereld worden opgevolgd en besproken.

- **Kennis en ervaringen delen.** Ook het delen van kennis en ervaringen is een belangrijke bron van leren. Zowel binnen het team als met je bredere lokale netwerk kan dit helpen om situaties beter te begrijpen. Door samen te reflecteren ontstaat een rijker en genuanceerder beeld, en groeit jouw vertrouwen in je eigen handelen.

Signalen van online geweld herkennen?

- Sommige vormen van geweld online zijn relatief duidelijk te herkennen, bijvoorbeeld dreigingen of geweldsbeelden. Tegelijk bewegen veel uitingen zich in grijze zones. Mensen gebruiken symbolen, specifieke taal of humor, waarbij de betekenis niet altijd eenduidig is. Daarom is het belangrijk om ook te letten op bredere patronen, zoals het verheerlijken van geweld, het systematisch aanvallen van anderen, onmenselijke taal of deelname aan groepen waar geweld genormaliseerd wordt.
- Context blijft daarbij essentieel. De betekenis van een signaal hangt af van de situatie waarin het voorkomt. Zo kan een jongere online 'grappige' memes delen die kwetsend zijn tegenover een bepaalde groep. In gesprek kan echter blijken dat dit geen losse humor is, maar deel uitmaakt van een bredere evolutie in denken en gedrag, waarbij de jongere zich steeds negatiever uit over die groep.
- Het herkennen en duiden van signalen vraagt daarom dat je kijkt naar de bredere context en onderliggende patronen. Afstemming met collega's en, waar nodig, met externe partnerorganisaties kan hierbij helpen.

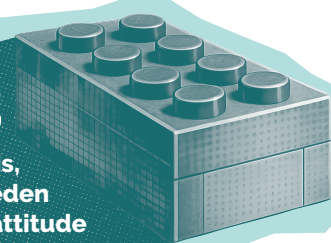


Tools om online signalen te interpreteren

Online signalen interpreteren kan soms een uitdaging zijn – een eenduidig interpretatiekader bestaat niet – maar tools zoals de [Routekaart 2.0 Samenwerken bij online jeugdcriminaliteit](#) kunnen wel helpen bij het duiden en opvolgen van zorgwekkende signalen. Hoewel deze tool uit Nederland komt en dus in een deels andere context is ontwikkeld, kan ze toch dienen als houvast of inspiratie. Ze biedt concrete vragen die je jezelf als praktijkwerker kan stellen om online zorgwekkende berichten te begrijpen en meer zicht te krijgen op de context ervan. De routekaart bekijkt hierbij casussen van verschillende online fenomenen, zoals online aangejaagde ordeverstoringen, gewelddadige radicalisering, en rivaliserende jongerengroepen. Daarnaast is er ook het overzicht [Subtiele signalen bij jongeren: een lijst rode vlaggen online én offline](#) van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, dat mogelijke risicosignalen in de leefwereld van jongeren bundelt en zo ondersteuning biedt bij risico-inschatting.

3

Kennis,
vaardigheden
en attitude





Bouwsteen 4 – Online beeldvorming en tools

De leefwereld van je doelgroep speelt zich vandaag tegelijk online en offline af. Discussies, spanningen en groepsdynamieken ontstaan vaak online, maar hebben ook impact op wat er gebeurt in de klas, op straat of binnen je werking. Daarom is het belangrijk om in te zetten op online beeldvorming. **Hiermee bedoelen we dat je zicht krijgt op wat er leeft bij je doelgroep in de online wereld, dat je een vinger aan de pols houdt en dat je deze informatie gebruikt om je werk beter te begrijpen en vorm te geven.**

In deze bouwsteen bekijken we de volgende kernvraag:

Hoe kan je als praktijkwerker aan online beeldvorming doen en ervoor zorgen dat online informatie een hulpmiddel wordt in je werk, en geen extra belasting?

Online beeldvorming kan op verschillende manieren worden opgebouwd.

► **Actief online zoeken en verkennen.**

Gericht en actief op zoek gaan naar online informatie kan nuttig zijn wanneer er een concreet signaal of vermoeden is. Bijvoorbeeld wanneer er geruchten circuleren rond een incident dat zich online afspeelt, of wanneer er signalen zijn van cyberpesten binnen een klas of groep en je hier meer zicht op wil krijgen. Het actief opzoeken van online informatie kan ook zinvol zijn om duiding te krijgen bij een trend of fenomeen, bijvoorbeeld wanneer de jongeren die je begeleidt actief zijn in een online groep of forum, of wanneer een nieuwe trend jou opvalt en verontrusting bij je oproept. Het kan dan zinvol zijn om meer zicht te krijgen op welke thema's, betekenissen en groepsdynamieken er spelen binnen die groep of dat forum. In het geval van een nieuwe en verontrustende trend kan het ook gaan om te achterhalen waar het precies over gaat, welke betekenis eraan gegeven wordt en in welke mate er effectief redenen tot bezorgdheid zijn. Daarnaast kan gericht online informatie zoeken helpen om een specifieke casus beter te begrijpen. In een casusbespreking kan het relevant zijn om te bekijken welke online context meespeelt. Het kan gebeuren dat iemand offline goed functioneert, maar online betrokken is bij problematische groepen of interacties, of omgekeerd: dat iemand offline geïsoleerd is, maar online juist een breed en ondersteunend netwerk heeft. Tot slot kan actief aan online beeldvorming doen ook ondersteunend zijn wanneer je je werking wil afstemmen op wat leeft in de doelgroep. Bijvoorbeeld wanneer een lokaal bestuur merkt dat er op sociale media onrust ontstaat rond de heraanleg van een plein. In dat geval kan het nuttig zijn om te bekijken welke berichten of discussies circuleren, welke bezorgdheden of misverstanden terugkomen en welke informatie ontbreekt of verkeerd wordt geïnterpreteerd.

► **Passief zicht krijgen op wat online leeft.**

Veel relevante informatie komt niet voort uit gericht zoeken, maar ontstaat door aanwezigheid in de online leefwereld van de doelgroep. Door aanwezig te zijn op een platform zoals Instagram, Facebook, Discord of Roblox, krijg je automatisch zicht op gesprekken, hashtags, trends en thema's die leven binnen de doelgroep. Naast deze vormen van beeldvorming bestaan er ook digitale tools die kunnen helpen om overzicht te krijgen in de grote hoeveelheid online informatie. Je kan niet op alle platforms tegelijk aanwezig zijn, en daarom kunnen bepaalde tools informatie uit verschillende bronnen bundelen en structureren. Deze tools kunnen helpen om sneller te zien wat er leeft, zeker wanneer er veel signalen circuleren. Tegelijk blijven ze een ondersteunend instrument: ze tonen informatie of signalen, maar geven geen automatische duiding of interpretatie. Het blijft noodzakelijk om deze informatie te koppelen aan je eigen observaties, die te bespreken met collega's en die steeds in de juiste context te plaatsen. Voor een beschrijving van enkele interessante tools, zie het kader hieronder.

Online beeldvorming voor het opbouwen van een werkbaar en bruikbaar beeld ontstaat dus idealiter door **een combinatie van aanwezig zijn, luisteren, samenwerken en gericht verkennen.**

4

Online beeldvorming en tools

Waar je op moet letten bij online beeldvorming:

1. Richt je op wat relevant is voor jouw rol. Bij online beeldvorming gaat het er niet om, alles te volgen, maar om gericht te kijken naar wat relevant is voor jouw rol — zowel actief als passief. Je hoeft niet alles te weten, maar wel te weten waar je op let en waarom.

Ook bij actief online zoeken en verkennen is het nodig een doelgerichte manier van werken te hanteren, waarbij je gericht kijkt naar wat relevant is. Dat doe je best:

- ▶ Doelgericht: vertrek vanuit een concrete vraag, niet uit ‘alles willen volgen’
- ▶ Tijdsbewust: je maakt er geen permanente monitoring van
- ▶ Rolgebonden: je blijft binnen je rol en mandaat (bijvoorbeeld observeren, signaleren, duiden, ...)

2. Start klein en vertrek vanuit wat je al tegenkomt in je werking. Kies één of enkele relevante kanalen of platforms om bewuster op te volgen en kijk wat je daar tegenkomt.

3. Leer van de doelgroep. Je hoeft niet altijd zelf intensief online aanwezig te zijn om inzicht te krijgen in de online leefwereld. Een groot deel van de beeldvorming ontstaat in contact met de doelgroep zelf.

Maak de online leefwereld bespreekbaar in je fysieke interacties en luister actief naar hun ervaringen. De doelgroep is vaak een belangrijke informatiebron. Je kan bijvoorbeeld vragen welke apps of platforms ze gebruiken, welke accounts, trends of groepen ze volgen, en wat ze belangrijk, leuk of problematisch vinden.

Dit kan spontaan in gesprekken gebeuren, of via gerichte vragen. Ook samen ‘meekijken’ naar of praten over wat je online tegenkomt tijdens het scrollen kan hierbij helpen.



Tools om de online leefwereld van jongeren bespreekbaar te maken

Een voorbeeld is [JongLine – de tool](#) uit Nederland, een kaartspel met vraagkaarten en pionnen dat gebruikt wordt om met jongeren in gesprek te gaan over hun online leefwereld en die beter te begrijpen. Deze tool wordt actief ingezet door Nederlandse praktijkwerkers in de jeugdzorg, het onderwijs en de geestelijke gezondheidszorg. Ook Mediawijs biedt fysieke tools aan, zoals [Digitale Praat](#), bedoeld voor begeleiders en buurtwerkingen om gesprekken over digitale gewoonten en de online omgeving met anderstalige volwassenen te faciliteren. Daarnaast is er [De digitale vraag van vandaag](#), een kalender met telkens een vraag over digitale ervaringen, die op een laagdrempelige manier gebruikt kan worden in de zorg- en welzijnssector om met cliënten in gesprek te gaan over de digitale wereld.

Tot slot zijn er verschillende pedagogische hulpmiddelen die leerkrachten, ouders, begeleiders en hulpverleners kunnen ondersteunen om het gesprek rond de online leefwereld met jongeren aan te gaan. Child Focus biedt bijvoorbeeld [educatieve pakketten rond veilig internetgebruik](#) en andere [tools](#) die in de praktijk inzetbaar zijn. Op de website Internet Matters vind je onder meer de Engelstalige gids [Tackling Online Hate and Trolling](#) en materiaal zoals [Is het grappig of is het haat?](#), dat helpt om samen met kinderen en jongeren online situaties beter te begrijpen, onder andere via interactieve quizvragen.

4. Kennisdeling met team en netwerk. Het kan uitdagend zijn om voortdurend zicht te houden op wat er online leeft, zeker omdat trends snel veranderen en je niet op alle kanalen aanwezig kan zijn.

Daarom is het belangrijk om kennis en signalen te delen met collega's en partners. Binnen je team of lokaal netwerk (bijvoorbeeld scholen, jeugdwerk, hulpverlening, politie) heeft iedereen vaak een ander stukje van de puzzel. Door uitwisseling in overlegmomenten kan je waardevolle inzichten krijgen.

Deel daarom actief wat je opvalt: signalen, trends en ontwikkelingen in de online leefwereld.

5. Koppel online en offline informatie. Online signalen krijgen pas betekenis wanneer ze gekoppeld worden aan wat je offline ziet, hoort of ervaart — bijvoorbeeld via gesprekken met de doelgroep, collega's of je lokale netwerk.

Het is niet altijd eenvoudig om onmiddellijk correct te interpreteren wat je online ziet. Mensen gedragen zich online vaak anders dan offline (bijvoorbeeld minder geremd), en losse online informatie geeft niet altijd een volledig beeld. Wat problematisch lijkt, kan bijvoorbeeld ook stoerdoenerij zijn.

Daarnaast kunnen in bepaalde online subculturen andere normen en omgangsvormen gelden dan in de offline context. Denk bijvoorbeeld aan sommige online videogames, waar agressieve taal of gedrag vaker voorkomen zonder noodzakelijk problematisch te zijn. Bovendien speelt veel zich af in grijze zones. Problematische inhoud kan verpakt zijn in ogenschijnlijk onschuldige vormen, zoals memes, ironie of humor, waardoor de betekenis niet altijd duidelijk is.

Daarom is het belangrijk om signalen niet te snel te interpreteren, maar steeds te bekijken in hun context en waar mogelijk te bespreken met de persoon in kwestie of met anderen. Zo vermijd je verkeerde inschattingen.

Een open dialoog vormt daarbij een essentieel fundament. Door in gesprek te gaan met de betrokken persoon kan je beter begrijpen wat er achter bepaald gedrag schuilgaat. Dit vraagt een professionele houding waarbij contact en dialoog centraal staan: actief luisteren, doorvragen en samen betekenis geven aan wat iemand zegt en doet. Door open en respectvol te communiceren, creëer je ruimte om signalen beter te duiden. Enkele vuistregels voor praktijkwerkers daarbij zijn:

- ▶ Stel open vragen en nodig de ander uit om, vanuit een niet-oordelende houding, na te denken over eigen uitspraken en gedrag.
- ▶ Wees transparant over je rol, opdracht en intenties. Zorg daarom dat je zelf helder hebt wat je mandaat is en bespreek dit met je team en leidinggevende.
- ▶ Werk betrouwbaar: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Benoem verontrustend gedrag concreet, stel duidelijke grenzen en wees helder naar de persoon in kwestie over mogelijke vervolgstappen.

6. Wees voorbereid op wat te doen bij verontrustende signalen. Denk op voorhand na over welke stappen je kan, mag of moet nemen wanneer je verontrustende signalen opmerkt. Mogelijke acties zijn bijvoorbeeld het signaleren via het platform, het bespreken binnen je team, er zelf mee aan de slag gaan binnen je rol, of het doorverwijzen naar externe partners (zoals lokale politie of casusoverleg). Bespreek deze procedures vooraf met je team en leidinggevende, zodat duidelijk is hoe je in dergelijke situaties kan handelen.



Verontrustende signalen: deDuidier en andere tools

Gespecialiseerde toepassingen kunnen helpen om grote hoeveelheden online informatie te vertalen naar overzichtelijke thema's en relevante signalen binnen je lokale context. Die toepassingen kunnen jou als praktijkwerker helpen bij het herkennen van patronen, zonder dat je zelf alle informatie voortdurend moet opvolgen.

Een interessant voorbeeld hiervan is [deDuidier](#). Dit is een AI-gedreven instrument dat lokale besturen ondersteunt bij het analyseren van publieke online discussies, onder andere op sociale media en fora. Met de tool kan men deze discussies vertalen naar geaggregeerde inzichten over thema's, verhalen en standpunten. Zo krijgen lokale besturen zicht op wat er online leeft binnen hun gemeente of regio.

Concreet maakt de tool zichtbaar welke zorgwekkende of gespannen thema's er spelen, bijvoorbeeld rond veiligheid, migratie of lokale incidenten, en hoe discussies verlopen: welke perspectieven aanwezig zijn, welke argumenten domineren en waar tegenstellingen ontstaan.

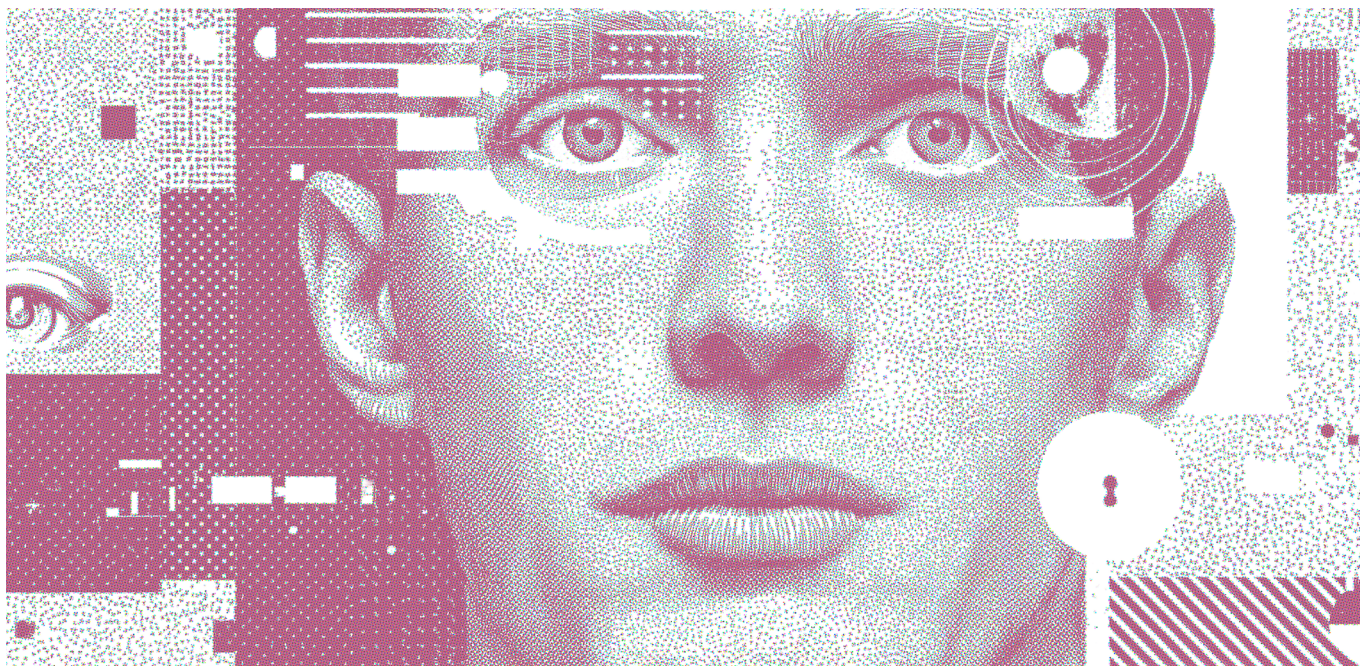
Deze inzichten helpen lokale besturen om online dynamieken en maatschappelijke spanningen beter te begrijpen, tijdig te handelen en hun beleid en communicatie gericht te onderbouwen. Deze tool werd ontwikkeld door Textgain en maakt deel uit van het [aanbod van erkende partnerorganisaties van Agentschap Binnenlands Bestuur](#), waar lokale besturen beroep op kunnen doen in het kader van de aanpak van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering. Meer informatie en toegang: www.deduidier.be

Daarnaast bestaan er nog andere systemen. [Feedbro](#) is een RSS-feedlezer als browserextensie waarmee je nieuws, blogs en andere online bronnen op één centrale plaats kan volgen zonder telkens afzonderlijke websites te bezoeken. Binnen politiediensten wordt ook gewerkt met tools zoals [NexusXplore](#), een AI-gestuurd OSINT-platform dat verschillende databronnen integreert en helpt bij het doorzoeken van open en gesloten online bronnen om signalen en risico's sneller te detecteren. Daarnaast worden ook tools zoals [Spotler](#), [Coosto](#), en [iMonitoring](#) vaak gebruikt in een marketingcontext, maar ze kunnen ook door publieke actoren worden ingezet om online trends en thema's te volgen.

Tot slot is ook [EDDA Moderation](#) een interessante tool. Dit is een AI-gestuurde moderatietool die gekoppeld wordt aan Facebookpagina's (niet aan persoonlijke profielen) en haatdragende en bedreigende inhoud via real-time meldingen detecteert. Als beheerder kan je kiezen om de reacties te verwijderen, verbergen of erop te reageren om het gesprek te de-escaleren. De tool werd voor het eerst getest tijdens de Deense gemeenteraadsverkiezingen van 2025, waarbij meer dan 140 politici ze gebruikten om ruim 80.000 reacties te modereren. Deze applicatie wordt naar verwachting in 2026 gelanceerd in Denemarken, maar kan inspirerend zijn als voorbeeld van hoe AI-moderatie kan worden ingezet voor het beheer van je eigen online community.

Tegelijk blijft het essentieel dat tools niet op zichzelf staan. De interpretatie gebeurt altijd in combinatie met professionele inschatting en overleg.

Bouwsteen 5 – Samenwerking



Als praktijkwerker heb je zelden een volledig zicht op wat er leeft binnen je doelgroep. De online leefwereld is gefragmenteerd, snel en moeilijk te overzien. Jongeren, burgers, cliënten, ... bewegen zich bijvoorbeeld tegelijk op verschillende platforms en in uiteenlopende online contexten, waardoor elke organisatie of actor slechts een deel van de realiteit ziet.

Samenwerking is daarom een essentieel onderdeel van online werken. Door informatie, observaties en ervaringen te delen met collega's en lokale partners, kan je deze losse fragmenten samenbrengen tot een breder en betekenisvoller beeld.

Daarnaast maakt samenwerking het mogelijk om online initiatieven op elkaar af te stemmen en krachten te bundelen in de aanpak van uitdagingen die zich online voordoen.

Hoe kan je als praktijkwerker samenwerken om de online leefwereld van je doelgroep beter te begrijpen en er afgestemd op te handelen?

Wat betekent dit voor je dagelijkse praktijk?

1. Vorm samen met lokale partners een gezamenlijk beeld. In je eigen praktijk kom je vaak slechts fragmenten tegen: één post, één story, één bericht in een groep... Op zichzelf lijken die signalen soms klein of moeilijk te interpreteren, terwijl ze voor een collega of partner net een belangrijk puzzelstuk kunnen vormen.

Door signalen en inzichten te delen met collega's en je lokale netwerk ontstaat er een vollediger en actueler beeld. Zo kan je beter begrijpen wat er leeft, en juister inschatten of iets een eenmalig signaal is of deel uitmaakt van een patroon, en sneller inspelen op nieuwe fenomenen of problematieken.

Dit is ook van belang in casusbesprekingen. Voor meer informatie over hoe je de online realiteit daarin meeneemt, kun je het kader hieronder bekijken.



5

Samenwerking

2. Stem af met partners bij online initiatieven. Wil je een online aanbod uitwerken of een activiteit opstarten? Dan is het zinvol om na te gaan wat anderen in je lokale netwerk al doen. Door af te stemmen kun je ervaringen delen, initiatieven op elkaar afstemmen en je impact vergroten.

Dit kan bijvoorbeeld door:

- ▶ gelijktijdig of op elkaar afgestemd te communiceren
- ▶ gezamenlijke of complementaire initiatieven op te zetten

Een concreet voorbeeld: wanneer de lokale politie wil communiceren naar jongeren over online beïnvloeding, groepsdruk of geweld, kan het waardevol zijn om dit af te stemmen met de jeugddienst, het jeugdwerk of onderwijs. Zo kan elke partner communiceren vanuit zijn eigen rol: jeugdwerk en onderwijs eerder verbindend en informierend, en politie of lokaal bestuur veeleer vanuit preventie of handhaving.

Door deze afstemming vermijd je *ad hoc* acties en werk je gericht en samenhangender.

3. Kijk breder dan de klassieke partners. Vergeet daarbij ook niet om minder voor de hand liggende partners te betrekken, zoals beheerders van lokale online groepen of digitale gemeenschappen (bijvoorbeeld Facebookgroepen als 'Ge zijt van...', lokale online verenigingen, en dergelijke). Zij hebben vaak goed zicht op wat lokaal leeft en kunnen waardevolle inzichten aanleveren, of organiseren misschien zelf ook initiatieven die aansluiten bij je eigen doelstellingen, bijvoorbeeld doordat ze kwetsbare doelgroepen bereiken, verbinding stimuleren of genuanceerde dialogen mogelijk maken.

4. Wees voorbereid op vragen of signalen van buiten je werking. Zet je een interactie op met je doelgroep of organiseer je een open aanbod dat niet beperkt is tot een gekende groep? Denk dan vooraf na over hoe je omgaat met deelnemers of signalen die buiten je eigen regio of werking vallen. Online werken doorbreekt immers klassieke geografische grenzen: het is niet altijd duidelijk waar een doelgroep begint of eindigt, en deelnemers kunnen van overal komen. Zo kan je als jeugdwerkorganisatie bijvoorbeeld een online evenement organiseren waaraan jongeren uit verschillende regio's deelnemen, of kan een online chathulp burgers met vragen en problemen bereiken uit uiteenlopende regio's.

Bereid je voor op vragen of signalen van buiten je eigen organisatie, stad of regio. Denk op voorhand na of je deze zelf opneemt, enkel opvolgt bij dringende situaties, of doorverwijst naar partners elders. Zorg er daarom voor dat je weet wie je aanspreekpunten zijn bij andere organisaties of lokale besturen, zodat je vlot kan doorverwijzen of afstemmen.



Lokale samenwerking in de praktijk: de online dimensie binnen een lokaal casusoverleg

In veel steden en gemeenten bestaan multidisciplinaire ketenaanpakken waarin partnerorganisaties casussen bespreken en opvolgen. Denk aan casusoverleggen rond jeugdcriminaliteit (zoals FIX, Kompas+ en JuWel), waar partnerorganisaties zoals stadsdiensten, politie, justitie en hulpverlening samenkomen. Meer gekend zijn de Lokale Integrale Veiligheidscellen Radicalisering (LIVC R), die na de aanslagen van 2016 in Maalbeek en Zaventem verplicht in elke stad en gemeente werden opgericht.

Het doel van deze overlegplatforms is om (vroegtijdig) te interveniëren, escalatie te voorkomen en begeleidingstrajecten op maat uit te werken. De kracht ligt in het samenbrengen van verschillende perspectieven: elke partnerorganisatie ziet slechts een deel van de realiteit. Door informatie en observaties te bundelen ontstaat een vollediger beeld van de situatie rond een persoon en kan een meer omvattend begeleidingstraject worden uitgewerkt.

Waar hou je rekening mee in een online realiteit?

De online en de offline dimensie zijn de laatste decennia steeds meer met elkaar verweven geraakt. Een doordachte aanpak binnen een casusoverleg houdt vandaag de dag dan ook rekening met beide, en stemt politionele en preventieve acties in beide dimensies op elkaar af.

► **Bekijk online en offline signalen in samenhang.**

Geweldsfenomenen en de factoren die daarop een invloed hebben – zowel risicofactoren als beschermende factoren – spelen zich vaak zowel online als offline af. Denk bijvoorbeeld aan online verhalen of geweldsbeelden die het gedrag van een persoon beïnvloeden, of aan een jongere die op school iets vervelends meemaakt en zich daar online over afreageert.

Hanteer daarom een ‘onlife’-benadering, waarbij je online en offline informatie integreert in je beeldvorming en risico-inschatting. Iemand kan offline een ogenschijnlijk vlekkeloos parcours lopen, maar online actief zijn in zorgwekkende netwerken. Omgekeerd heb je offline context nodig om online gedrag correct te interpreteren. Beide perspectieven zijn dus noodzakelijk.

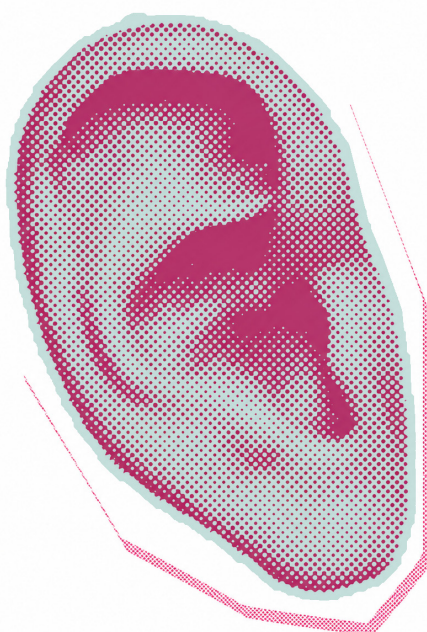
- **Plaats signalen altijd in context.** Online informatie is waardevol, maar staat nooit op zichzelf. Sommige signalen lijken op zich weinig betekenisvol, maar kunnen in combinatie met andere observaties wijzen op een bredere dynamiek.

Andere signalen lijken op het eerste gezicht ernstig, maar blijken onschuldig nadat je je erin verdiept hebt. Zo circuleren online vaak extreme uitspraken, bijvoorbeeld van zogenaamde ‘klavierhelden’. Om de ernst hiervan correct in te schatten, is het belangrijk om te kijken naar de context, intentie en achterliggende motieven.

Je kunt signalen analyseren met verschillende bronnen, bijvoorbeeld online opzoeken, verdiepende informatie van partnerorganisaties, en gesprekken met de betrokkene of diens omgeving. Een voorbeeld is een schoolinspecteur van de politie die na een online signaal van een jongere de socialemediaprofielen van de jongere bekijkt om na te gaan of er patronen zichtbaar zijn, en vervolgens het gesprek met de persoon zelf aangaat om de situatie beter te begrijpen.

- **Denk ook aan (online) bredere preventieve vervolgacties.**

Casusoverleg gaat voornamelijk over individuele opvolging. Maar signalen kunnen ook aanleiding geven tot bredere acties. Denk aan sensibiliserende of preventieve campagnes, het informeren van lokale partnerorganisaties, of het werken rond thema's die in meerdere casussen terugkomen. Wanneer er bijvoorbeeld plots meerdere casussen opduiken in het kader van een nieuw geweldsfenomeen, kan dit – zonder in te gaan op individuele dossiers – gesignaleerd of gedeeld worden met andere diensten. Een voorbeeld hier is een preventiemedewerker die een signaal uit een casusoverleg gebruikt om aan te haken bij reeds bestaande preventieve acties in de stad. Hoewel dit vandaag in veel lokale besturen nog beperkt gebeurt, liggen hier duidelijke kansen.





Bouwsteen 6 – Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten

Als praktijkwerker word je in je dagelijkse werking geconfronteerd met verschillende wettelijke en deontologische kaders. Denk bijvoorbeeld aan de discretieplicht en het beroepsgeheim, maar ook aan regels rond privacy en gegevensbescherming — bijvoorbeeld bij het organiseren van activiteiten, het actief op zoek gaan naar online informatie of, in het geval van politionele actoren, het werken met opvolglijsten of -systemen.

Deze regels gelden zowel offline als online. Toch brengt een online context specifieke uitdagingen met zich mee, waardoor ze vaak nadrukkelijker op de voorgrond treden.

Zo blijft de gegevensbeschermingsregel dat je enkel persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn onverminderd gelden. In een digitale context is dit echter minder evident. Online tools en platformen verzamelen vaak automatisch meer gegevens dan strikt nodig. Waar je bij een fysieke bijeenkomst meestal enkel een naam noteert op een aanwezigheidslijst, worden bij online activiteiten vaak automatisch bijkomende gegevens geregistreerd, zoals e-mailadressen, IP-adressen of gebruiksgegevens. Bovendien worden deze gegevens vaak zonder actieve keuze opgeslagen en is het voor jou en je doelgroep niet altijd transparant waar de data precies terechtkomt.

Ook het principe van schuldig verzuim krijgt in een online context een specifieke invulling. Schuldig verzuim houdt in dat iemand nalaat hulp te bieden terwijl hij of zij weet dat een persoon zich in een ernstige en onmiddellijke nood situatie bevindt. Voor praktijkwerkers betekent dit dat zij niet kunnen wegstijgen bij ernstige signalen van gevaar of acute nood, en dat er een verwachting bestaat om gepast te reageren, bijvoorbeeld door zelf tussen te komen of hulp in te schakelen.

In een online context is die inschatting echter complexer. Signalen van gevaar – zoals dreigende uitspraken of indicaties van geweld – zijn vaak fragmentarisch, indirect of moeilijk te verifiëren, bijvoorbeeld omdat ze via chatberichten, sociale media of losse online interacties worden afgegeven. Communicatie verloopt sneller, context ontbreekt vaker en mensen drukken zich online soms explicieter of anders uit dan in face-to-face-contact. Daardoor is het niet altijd duidelijk hoe ernstig of acuut een situatie is.

Bewust omgaan met de geldende regelgeving, zodat handelen veilig en professioneel blijft, is dus cruciaal. Bij deze bouwsteen bekijken we de volgende kernvraag:

Hoe zorg je ervoor dat je als praktijkwerker online handelt binnen juridische en deontologische kaders én bewust omgaat met ethische dilemma's?

In de handleiding voor leidinggevend en gaan we dieper in op een aantal wettelijke bepalingen die specifiek naar voren komen in een online context, evenals de bijkomende risico's en aandachtspunten die daarbij horen. Voor leidinggevend en is het belangrijk om deze kaders te vertalen naar een concreet en werkbaar handelingskader voor jou en je collega's. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van beveiligde communicatiekanalen, duidelijke afspraken over het zorgvuldig omgaan met digitaal gedeelde informatie, en het vermijden dat gevoelige gegevens onnodig worden opgeslagen of blijven circuleren.

Voor jou als praktijkwerker is het belangrijk dat je goed op de hoogte bent van de voor jouw werk relevante wettelijke en deontologische kaders. Dat gaat onder meer over beroepsgeheim en discretieplicht, maar ook over regels rond privacy en gegevensbescherming (GDPR). Ook in een online context blijf je vertrekken vanuit de principes die je in je offline werk hanteert. Online werken verandert de context, maar niet de fundamentele principes van professioneel handelen. De uitdaging ligt vooral in het vertalen van bestaande regels en principes naar nieuwe, digitale situaties.

In de kaders hieronder vind je enkele ondersteunende tools en handvatten om je kennis over deze thema's op te frissen.



Tools die richting geven om juridisch en deontologisch correct te handelen

Beroepsgeheim en discretieplicht

Er zijn verschillende bronnen beschikbaar die binnen de thema's van discretieplicht, beroepsgeheim en regels rond privacy en gegevensbescherming een ondersteunend en richtinggevend kader bieden voor praktijkwerkers. Deze blijven ook centraal staan wanneer de online context wordt toegepast. Binnen de hulpverleningssector ontwikkelde het Instituut voor Sociaal Recht van de KU Leuven op vraag van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin [vijf wegwijzers](#) rond beroepsgeheim, discretieplicht, samenwerking en casusoverleg. [De laatste van de wegwijzers](#) gaat specifiek over casusoverleg (zoals de LIVC R) en licht toe hoe artikel 458ter van het Strafwetboek een wettelijk kader biedt voor dergelijk overleg.

- ▶ Binnen de onderwijssector heeft Vrij CLB Koepel vzw [een dossier](#) samengesteld waarin het beroepsgeheim van de CLB-medewerker wordt toegelicht, met daarnaast [een overzicht](#) van de regels rond informatie-uitwisseling over leerlingen. Ook biedt de Vlaamse overheid via [een webpagina](#) voor onderwijspersoneel duidelijke informatie over het ambtsgeheim, het beroepsgeheim en de regels rond informatie-uitwisseling. Ook Klasse geeft hier [toelichting](#) op. Bij GO! Pro Kennisplatform kun je terecht voor verschillende [opleidingen](#) rond thema's zoals beroepsgeheim, deontologische codes in het CLB, meldingsplicht en schuldig verzuim.
- ▶ Specifiek voor lokale besturen biedt de VVSG uitgebreide [informatie, tools en opleidingen rond deontologie en integriteit](#). Daarnaast is er via haar kennisdatabank specifieke informatie beschikbaar over [deontologie en integriteit voor personeel](#).
- ▶ Binnen het jeugdwerk en het jeugdwelzijnswerk biedt Uit De Marge een uitgebreide [deontologische handleiding voor het jeugdwelzijnswerk](#). Deze handleiding reikt een concreet handelingskader aan met praktische handvatten, procedures en praktijkvoorbeelden voor jeugdwelzijnswerkers en organisaties. Ook De Ambrassade biedt ondersteuning rond dit thema via hun [kennisdossier](#) over deontologisch en integer handelen. Voor jeugdhulp heeft SAM vzw de [Poster Beroepsgeheim voor jeugdhulpverleners](#) ontwikkeld. Deze helpt jeugdhulpverleners af te wegen of informatie kan, mag of moet worden doorgegeven.

GDPR en privacyregelgeving

- ▶ Op de website van Mediawijs bieden de pagina's [Hoe respecteer je als organisatie de privacyrechten van burgers?](#) en [Wat moet je als organisatie weten over de GDPR?](#) informatie en duiding voor organisaties rond privacy en gegevensbescherming, niet specifiek gericht op een bepaalde sector.
- ▶ Gericht op de onderwijssector bieden de website van de [Vlaamse Expertengroep gegevensbescherming in onderwijs](#) en de brochure [In 7 stappen naar gegevensbescherming in onderwijsinstellingen](#), ontwikkeld door de Privacycommissie, de Vlaamse Toezichtcommissie en de

onderwijsverstrekkers, toelichting bij de AVG/GDPR en het correct verwerken van persoonsgegevens. Het artikel [Is je school GDPR-proof?](#) van Klasse brengt het thema op een toegankelijke en niet-technische manier, met concrete voorbeelden en tips uit de praktijk.

- Binnen de sector van het jeugdwerk biedt Bataljong een [toelichting over GDPR en de toepassing ervan binnen lokaal jeugdbeleid](#), met praktische duiding rond het verwerken en beschermen van persoonsgegevens in gemeentelijke contexten. Het Vlaams Departement Cultuur, Jeugd en Media maakte in samenwerking met partnerorganisaties de [video Kinderrechten in de digitale wereld](#), die breder gaat dan gegevensbescherming en privacy, maar aanvullend interessant kan zijn om het thema in een ruimere digitale en kinderrechtencontext te benaderen.

Van regelgeving naar handelen in complexe situaties

Online kan je als praktijkwerker in aanraking komen met complexe en soms onduidelijke situaties. Een eerste houvast daarbij is steeds het geldende wettelijke en deontologische kader. Tegelijk volstaan deze kaders niet altijd om een eenduidige handelingsrichting te bepalen. In een online context ontstaan vaak situaties waarin meerdere opties mogelijk zijn en keuzes moeten worden afgewogen binnen je rol en mandaat.

Daarom is beroepsethische reflectie essentieel. Het gaat om het bewust en zorgvuldig afwegen van wat in een concrete situatie gepast is. Dit doe je niet alleen: overleg met collega's en je team is een belangrijk onderdeel van dit proces. Beroepsethisch handelen ontwikkel je bovendien door oefening en ervaring — het vraagt tijd om hierin een reflex en inschattingsvermogen op te bouwen.

Om dit te ondersteunen vind je hieronder een stappenplan voor het omgaan met verontrusting online, bijvoorbeeld signalen die je binnenkrijgt via berichten, chats of sociale media. Het stappenplan helpt om van een eerste gevoel van verontrusting naar een onderbouwde en proportionele beslissing te komen. Je vindt er ook een bijhorende flowchart en een concrete uitwerking van het stappenplan in de praktijk (blauwe kader).



Stappenplan 'Omgaan met verontrusting online'⁴

Dit stappenplan is in de eerste plaats bedoeld voor praktijkwerkers die werken onder het beroepsgeheim. Het beroepsgeheim beschermt de vertrouwensrelatie met de burger en maakt het mogelijk om in vertrouwen hulp en ondersteuning te bieden. Het kan enkel worden doorbroken in uitzonderlijke situaties, met name wanneer er ernstige verontrusting is en er aanwijzingen zijn dat de fysieke, psychische of mentale integriteit van een persoon in gevaar is, en dit binnen de wettelijk voorziene doorbrekingsgronden. Ook is het onder bepaalde omstandigheden mogelijk om het beroepsgeheim te doorbreken, bijvoorbeeld voor bepaalde vormen van casusoverleg, zoals de LIRC R. Dergelijke afwegingen vragen een zorgvuldige inschatting, tijd en overleg. Daarom biedt dit stappenplan ondersteuning bij het maken van deze afwegingen.

Tegelijk kan het stappenplan ook handvatten bieden voor praktijkwerkers die werken binnen een ander wettelijk of deontologisch kader rond het delen van informatie.

Let op: dit stappenplan is richtinggevend en **vervangt geen professioneel oordeel**. Het is een hulpmiddel dat oefening, afweging en inschattingsvermogen vraagt.

Stap 1 – Er ontstaat een vermoeden van verontrusting

Tijdens een online interactie krijg je als praktijkwerker het vermoeden dat de fysieke, mentale of psychische veiligheid of de integriteit van de persoon met wie je interageert, of van een derde, mogelijk in het gedrang is.

- Sta stil bij wat je precies verontrust en probeer dit zo concreet mogelijk te benoemen.

Stap 2 – Ga het gesprek aan met de persoon

- Bespreek je verontrusting met de persoon. Doe dit op een open en respectvolle manier. Neem de tijd voor het gesprek: luister actief, bevraag uitspraken, probeer te begrijpen wat er speelt.
- Beoordeel op basis van het gesprek of er sprake is van een acute dreiging. Is de dreiging niet acuut?
 - » Breng rust in het gesprek
 - » Zet maximaal in op dialoog
 - » Creëer perspectief, bijvoorbeeld door alternatieven te benoemen of situaties minder absoluut te maken
 - » Ga na of je het netwerk van de persoon kan betrekken
 - » Maak indien nodig een vervolgspraak met de persoon
- Is de persoon niet aanspreekbaar op het vermoeden of is er sprake van een acute dreiging? Ga dan naar Stap 4 (overleg). Er kunnen verschillende redenen zijn waarom de persoon niet aanspreekbaar is: hij of zij weigert het gesprek, heeft beperkte mentale mogelijkheden, is niet aanwezig, of neemt een dreigende houding aan. Neem je eigen veiligheid als praktijkwerker hierbij mee in overweging; dit kan meespelen in de beslissing voor een welbepaalde keuze.



Stap 3 – Toestemming van de persoon

Ook wanneer er **geen acute dreiging** is, kan het nodig blijken om derden te contacteren die hulp kunnen bieden. Ga na of de persoon hiermee instemt.

- ▶ Indien ja: betrek het informele netwerk van de persoon (familie, vrienden) of relevante hulpverlening. Wie je moet betrekken hangt af van de concrete situatie. Vertrek hierbij altijd vanuit de minst ingrijpende actie. Vraag aan de persoon om informatie te geven over wie er kan helpen.
- ▶ Indien nee: ga naar Stap 4 en maak een afweging over wat je kan doen binnen je mandaat.

Stap 4 – Overleg (intern en eventueel extern)

Wanneer je het vermoeden niet kan bespreken met de persoon, of wanneer geen toestemming wordt gegeven om derden te betrekken, ga je in overleg.

- ▶ Intern overleg:
 - » Zorg dat er binnen de organisatie duidelijke afspraken bestaan over crisisoverleg zodat indien nodig snel kan worden geschakeld.
 - » Leg vast wie betrokken wordt bij dit specifieke overleg, op basis van drie elementen:
 - Rol
 - Opdracht
 - Noodzaak
 - » Een voorbeeld: *‘Bij een vermoeden van homohaar met mogelijk risico op schadelijk gedrag worden enkel die personen betrokken die op basis van hun rol (functie en expertise), opdracht (bevoegdheid tot handelen) en noodzaak (bijdrage aan risico-inschatting en veiligheid) essentieel zijn. Hierbij wordt zorgvuldig afgewogen tussen vertrouwelijkheid, dialoog met de cliënt en de bescherming van mogelijke slachtoffers.’* (Dit voorbeeld wordt in het blauwe kader onder het stappenplan dieper uitgewerkt)
- ▶ Extern overleg:
 - » Het doorbreken van het beroepsgeheim kan enkel onder strikte voorwaarden en vraagt altijd een bewuste, gemotiveerde afweging. Extern overleg kan dus enkel na een zorgvuldige afweging en binnen de wettelijke voorziene kaders.
 - » Hou de bespreking binnen het extern overleg bij voorkeur anoniem.
 - » Ga te rade bij externen om uit te kunnen maken in hoeverre de integriteit van de persoon of een derde in gevaar is. Doe dit anoniem, tenzij er argumenten zijn die vallen onder de doorbrekingsgronden van het beroepsgeheim.

! Weeg hierbij steeds af welke informatie gedeeld mag worden binnen het kader van het beroepsgeheim en de discretieplicht. Deel enkel wat relevant en proportioneel is.

Stap 5: Op basis van overleg en afweging kom je tot een beslissing.

Mogelijke vervolgstappen:

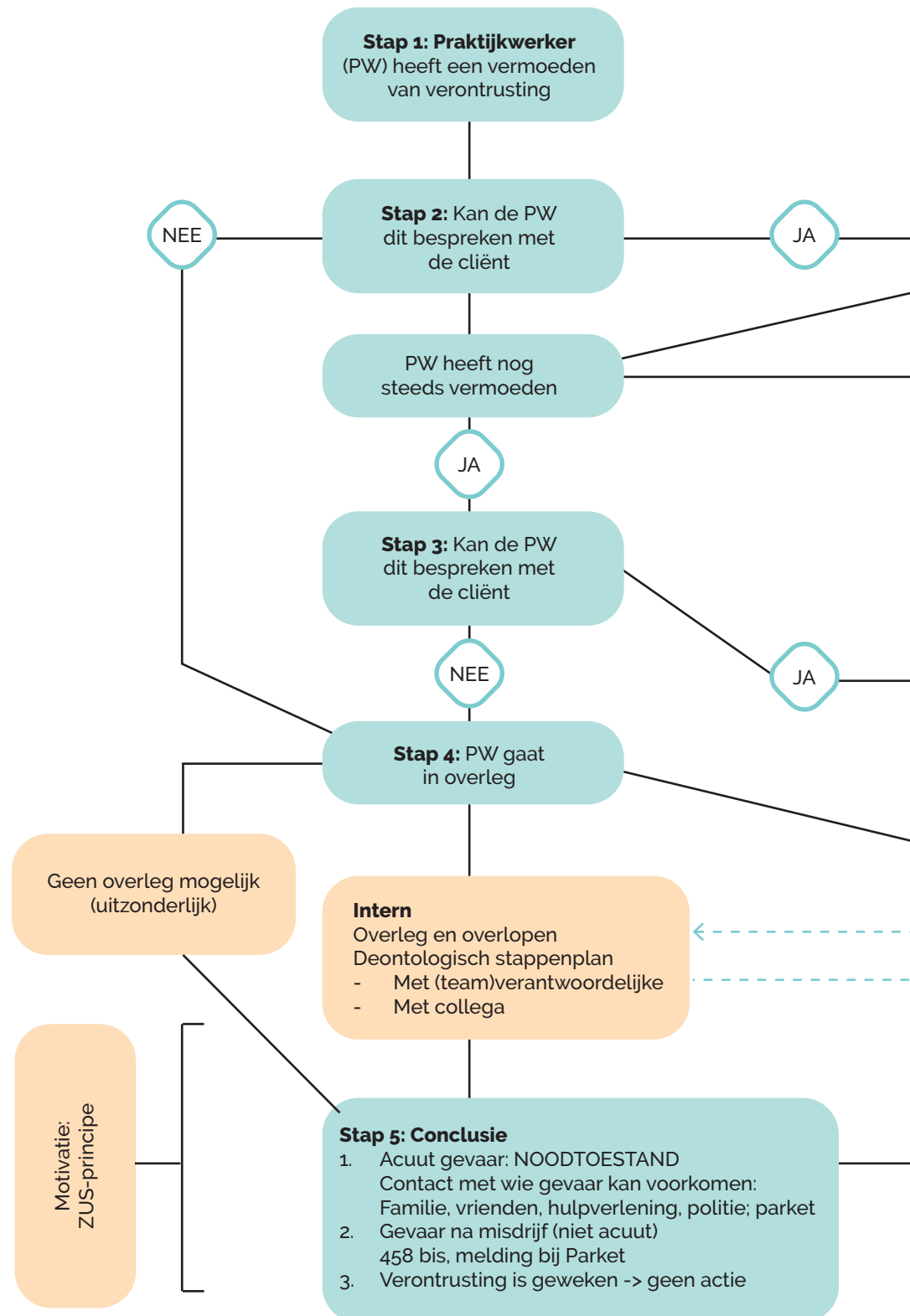
- ▶ **Acuut gevaar (noodtoestand).** Contacteer onmiddellijk actoren die het gevaar kunnen voorkomen. Voorbeelden zijn informeel netwerk van de persoon (zoals familie of vrienden), hulpverlening, arts, 112, parket, politie. Kies hierbij voor het minst ingrijpende pad.
- ▶ **Gevaar na misdrijf (niet acuut).** Schat je in dat er geen acuut gevaar is maar dat er mogelijk in de (nabije) toekomst nog gevaar is voor de persoon of een derde? Overweeg dan melding binnen het wettelijk kader (bijvoorbeeld Art. 458bis), bijvoorbeeld het parket. Je doorbreekt je beroepsgeheim niet wanneer je meldt aan het parket.
- ▶ **Verontrusting is geweken.** Er is geen verdere actie nodig. Je blijft de situatie eventueel opvolgen.

Stap 6 – Communicatie, opvolging, debriefing en zelfzorg

- ▶ Neem een beslissing, handel ernaar en noteer alles zorgvuldig.
- ▶ Communiceer waar mogelijk je beslissing met de persoon. Denk na hoe je dit kan doen met een zo groot mogelijk respect voor de vertrouwensrelatie.
- ▶ Werk zo transparant mogelijk. Betrek de persoon dus zo veel mogelijk, tenzij dit de veiligheid in het gedrang brengt.
- ▶ Voorzie interne debriefing.
- ▶ Sta stil bij de impact op jezelf als praktijkwerker. Neem indien nodig maatregelen rond zelfzorg.
- ▶ Bespreek verontrustende situaties regelmatig binnen je team. Dat helpt om een ethische reflex te kweken.
- ▶ **Documentatie en verantwoording.** Documenteer elke stap en onderbouw je keuzes volgens het ZUS-principe:
 - » Zorgvuldigheid: hou rekening met alle betrokkenen en mogelijke gevolgen.
 - » Uitlegbaarheid: motiveer je beslissing en noteer stappen chronologisch.
 - » Standvastigheid: zorg dat je beslissing haalbaar en uitvoerbaar is.



Stappenplan 'Omgaan met verontrusting online'



6

Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten

PW brengt dit in communicatie

NEE

Einde procedure

PW contacteert:

- informeel netwerk
- Arts
- 112
- Derde in gevaar
- ...

Extern

- Parket
- Politie
- Arts
- Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ)
- ...

Stap 6 :
Interne debriefing
en zelfzorg PW





Nood aan vorming of ondersteuning rond dit thema?

Bij het Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw) neemt beroepsethiek een centrale plaats in. Zij kunnen praktijkwerkers op verschillende manieren ondersteunen bij het omgaan met ethische vraagstukken, ook in online contexten. Dit doen ze onder meer via leeraanbod op maat, opleidingen en studiedagen, en met de publicatie [Ethische knopen. Leidraad voor doordacht sociaal werk](#). Voor meer informatie, zie <https://www.samvzw.be/thema/beroepsethiek>

Het stappenplan in de praktijk: wie heeft welke rol?

In een online interactie wordt gezegd: 'Die vuile homo's verpesten alles. Iemand moet hen dringend eens een lesje leren... ik ga er binnenkort zelf iets aan doen.'

De persoon wil niet verder ingaan op wat hij bedoelt en weigert het betrekken van anderen bij de situatie. Dit kan wijzen op risico op haatgedrag of geweld.

Wie betrek je?

1. Collega (inhoudelijk betrokken)

- ▶ Rol: kent de cliënt of doelgroep
 - ▶ Opdracht: mee inschatten van gedrag en risico
 - ▶ Noodzaak: ja
- Waarom?
- ▶ Helpt inschatten: gaat het om frustratie, ideologie of concrete intentie?

2. Teamcoördinator / leidinggevende

- ▶ Rol: eindverantwoordelijke
 - ▶ Opdracht: beslissingen nemen bij risico en escalatie
 - ▶ Noodzaak: ja
- Waarom?
- ▶ Kan mee bepalen of verdere stappen nodig zijn
- Draagt verantwoordelijkheid voor veiligheid en organisatiebeleid

3. Vertrouwenspersoon / ethisch aanspreekpunt (bijvoorbeeld iemand van team beroepsethiek bij SAM, of een aanspreekpunt in de eigen organisatie)

- ▶ Rol: ondersteunt bij moeilijke afwegingen
 - ▶ Opdracht: advies rond beroepsgeheim, discriminatie, meldingsplicht
 - ▶ Noodzaak: vaak wel
- Waarom?
- ▶ Om te helpen navigeren op het spanningsveld tussen: vertrouwelijkheid en bescherming van mogelijke slachtoffers

4. Gespecialiseerde organisaties (indien relevant)

- ▶ Rol: expertise rond een inhoudelijk thema zoals discriminatie, LGBTQ+-thema's, religieuze overtuigingen...
- ▶ Opdracht: advies, ondersteuning, eventueel vorming
- ▶ Noodzaak: afhankelijk van situatie

Waarom?

- ▶ Kunnen helpen om gedrag beter te begrijpen, gepast te reageren, preventief te werken

5. Externe diensten (bijvoorbeeld politie)

- ▶ Rol: veiligheidsactor
- ▶ Opdracht: optreden bij (dreigend) geweld of strafbare feiten
- ▶ Noodzaak: enkel bij concrete dreiging
- ▶ Belangrijk: Pas wanneer uitspraken concreet en ernstig worden, kan bescherming van anderen zwaarder wegen dan vertrouwelijkheid

Wie betrek je NIET?

Collega's zonder betrokkenheid, mensen 'voor de zekerheid', personen zonder duidelijke rol in de casus, dit om privacy en vertrouwen te beschermen

Belangrijke aandachtspunten**1. Onderscheid maken**

Niet elke uitspraak = direct gevaar. Verschil tussen: frustratie, mening, haatspraak, concrete intentie tot geweld.

2. Blijven inzetten op dialoog

Zolang er geen acute dreiging is: probeer te begrijpen wat erachter zit en werk rond emoties, overtuigingen, frustraties

3. Bescherming van mogelijke slachtoffers

Als het risico stijgt, moet je breder kijken dan enkel de persoon in kwestie: de veiligheid van anderen wordt belangrijk





Bouwsteen 7 – Bewust investeren in online werken

Investeren in online werken kan je praktijk versterken: het geeft je meer zicht op je doelgroep en versterkt zowel je online als offline werking. Tegelijk vraagt het een bewuste aanpak. Zonder duidelijke keuzes wordt online werken al snel iets dat ‘erbij komt’. Dat kan ertoe leiden dat je als praktijkwerker achter de feiten aanloopt en geconfronteerd wordt met kwetsbaarheden zoals tijdsdruk of overbelasting, versnipperd werken, weinig zicht op de meerwaarde en onvoorspelbaarheid naar de doelgroep toe. Om dit te voorkomen is het belangrijk om gericht te investeren en bewuste keuzes te maken.

De organisatie en leidinggevendenden dragen een belangrijke verantwoordelijkheid in het voorzien van de nodige ondersteuning en het maken van keuzes rond budget en personeelsinzet. Tegelijk heb jij als praktijkwerker een actieve rol in de dagelijkse praktijk: je maakt elke dag keuzes over hoe je online werkt, hoeveel ruimte en tijd je eraan geeft, welke acties je wel of niet uitvoert, hoe intensief je online aanwezig bent en hoe je dit integreert in je bredere werking. Die keuzes bepalen mee of online werken voor jou haalbaar en duurzaam blijft.

Bij deze bouwsteen bekijken we de volgende kernvraag:

Hoe ga ik bewust om met mijn online werk zodat het mijn praktijk versterkt in plaats van belast?

Onderstaande vragen kunnen je helpen om gerichte keuzes te maken.

Waar zet ik mijn tijd en energie op in, en wat laat ik bewust liggen?

Je hoeft niet overal aanwezig te zijn of op alles te reageren. Online werken wordt pas haalbaar als je bewuste keuzes maakt en als je het volhoudt op langere termijn, niet als een eenmalige actie.

Vertrek daarbij vanuit de impact en stel jezelf de vragen: welke online activiteiten dragen echt bij aan je werk en waar maak je het meeste verschil voor je doelgroep?

Concreet betekent dit ook dat je realistisch kijkt naar wat zinvol is. Bijvoorbeeld: een Facebookpagina opstarten als jeugdwerker heeft weinig meerwaarde als je doelgroep daar niet actief is. Een Instagramaccount aanmaken als straathoekwerker zonder contacten te leggen of het nadien actief op te volgen en berichten te monitoren, zorgt ervoor dat je er weinig uithaalt. Hetzelfde geldt voor een jeugdwerking die een Discordkanaal opzet om online activiteiten te organiseren voor de leden maar dit niet promoot of er geen activiteiten organiseert. Zonder opvolging en doelgericht gebruik blijft de impact beperkt.

Keuzes maken helpt je om gericht en efficiënter te werken. Het maakt online werken haalbaar en zorgt dat je inzet in verhouding blijft tot wat het oplevert. Zo wordt online werken geen alles-of-niets-verhaal.

Hoe verbind ik mijn online en offline werk bewust met elkaar?

Online en offline werken versterken elkaar en gaan hand in hand. De investering die je als praktijkwerker doet in je online werk levert meer op wanneer die ook doorwerkt in je offline praktijk. Wat je online oppikt kan je gebruiken in je fysieke werk, en omgekeerd. Door beide bewust te verbinden en online en offline signalen met elkaar te koppelen, vergroot je de impact van je werk.

Enkele voorbeelden: een straathoekwerker ziet via Facebook dat iemand die hij opvolgt steeds vaker posts rond complottheorieën liket. Dit neemt hij mee in zijn straatwerk en hij gaat hierover in gesprek tijdens een

7

Bewust investeren in online werken

ontmoeting in de wijk. Of een jeugdwerker merkt tijdens een activiteit dat jongeren veel praten over snel geld verdienen online. Hierop wordt online ingespeeld door een chatmoment te organiseren waarin uitleg wordt gegeven en jongeren vragen kunnen stellen.

Hoe evalueer ik de keuzes die ik maak in mijn online werk?

Online werken is geen vast gegeven: wat vandaag goed werkt, kan morgen minder relevant zijn. Daarom is het belangrijk om regelmatig stil te staan bij de keuzes die je maakt in je online werking en te bekijken of ze nog de gewenste meerwaarde hebben.

Het evalueren van je acties kan verschillende doelen hebben:

- ▶ **Nagaan hoe je initiatieven of interventies verlopen in de praktijk** (procesevaluatie).
Hoe werkbaar is je online werking? Hoeveel tijd en energie vraagt ze in verhouding tot wat ze oplevert? Wat loopt vlot, en wat zorgt voor extra druk, versnippering of onduidelijkheid? Dit helpt om je online werk haalbaar en organiseerbaar te houden.
- ▶ **Nagaan welke effecten je acties opbrengen** (effectevaluatie).
 - » Dit kan gaan over directe en zichtbare effecten, zoals bereik, views, clicks, reacties of deelname aan online activiteiten.
 - » Daarnaast kun je ook kijken naar bredere impact op langere termijn. Dit is soms minder direct zichtbaar, maar wel belangrijk. Je kan bijvoorbeeld nagaan of online communicatie leidt tot meer deelname aan activiteiten, of je via online inspanningen nieuwe mensen bereikt, of signalen sneller worden opgepikt en opgevolgd. Ook feedback van jongeren of cliënten over je online aanwezigheid kan hierbij waardevol zijn: voelen ze zich beter geïnformeerd, sneller geholpen of meer betrokken?
- ▶ **Nagaan of je plan van aanpak goed is uitgewerkt en haalbaar is** (planevaluatie).
Vertrekt je online aanpak vanuit een duidelijke nood of doelstelling? Sluit je aanpak aan bij wat je wil bereiken? Daarnaast kun je ook nagaan of je je baseert op bestaande kennis en ervaringen. Hebben collega's of partners al gelijkaardige acties uitgetoetst? Wat werkte daar wel of niet? Zijn er inzichten uit eerdere acties die je kan meenemen?

Blijf niet alleen met deze evaluaties zitten. Bespreek je bevindingen in teamverband en met je leidinggevers. Zo kan je samen bekijken wat werkt, wat bijgesteld moet worden en hoe je het maximale uit je investering kan halen.



Hoe meet ik impact?

Het kan waardevol zijn om je evaluatie te verdiepen met bestaande inzichten rond impactmeting. Zo biedt de publicatie [Impact meten bij sociale en participatieve praktijken](#) van Dēmos relevante inzichten om de maatschappelijke impact van je activiteiten beter te (h)erkennen en te meten, vergelijkbaar met het [Praktische werkboekje](#) van de Hogeschool UCLL over sociale impactmeting. [Impact Wizard](#) is een online platform dat je stap voor stap begeleidt door het proces van impactevaluatie, en is in de eerste plaats gericht op de maatschappelijke impact van een organisatie, maar de heldere structuur en de invuloefeningen kunnen je ook ondersteunen bij het evalueren van je eigen activiteiten. Tot slot kan ook de [Toolkit Evidence-Based Werken bij de preventie van radicalisering](#) een gestructureerde aanpak bieden om interventies en acties te evalueren, met voorgestelde formats en checklists. Deze toolkit besteedt aandacht aan drie typen evaluaties: de planevaluatie, de procesevaluatie en de effectevaluatie.



Slot: Online werken als nieuwe realiteit

In een realiteit waarin het virtuele leven onlosmakelijk verbonden is met de fysieke wereld, ontstaan ontelbare kansen, maar ook nieuwe uitdagingen. Online en offline lopen steeds meer door elkaar. Geweld, veiligheid en welzijn doen dat dus ook.

Met deze Assistentiekit zoomen we in op een specifieke, maar belangrijke dimensie van die realiteit: online geweldpreventie.

De Assistentiekit pretendeert niet alle vragen, zorgen of problemen op te lossen. Wat ze wel wil doen, is houvast bieden. Ze helpt sociale professionals, diensten en lokale besturen om te focussen op wat binnen hun eigen rol en context wél mogelijk is voor de doelgroep waarvoor zij werken.

Online geweldpreventie is geen afgewerkt verhaal. Het is een terrein in constante ontwikkeling. De online realiteit creëert een razendsnelle dynamiek, waardoor je als praktijkwerker vaak het gevoel kan hebben dat je achterop hinkt. Toch is het belangrijk dat we een manier vinden om, elk vanuit onze eigen expertise, mandaat en doelstellingen, de kansen en meerwaarde te ontdekken van een online benadering van ons werk.

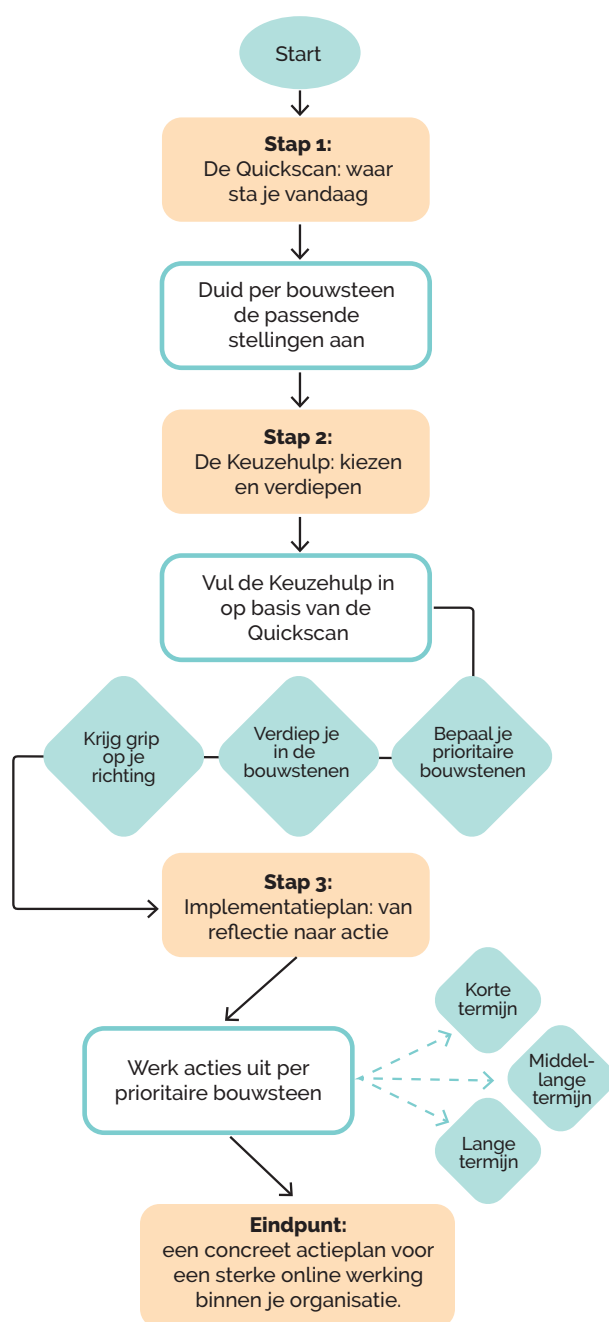
De Quicksan helpt je zicht te krijgen op wat binnen jouw organisatie al ontgonnen terrein is: welke stappen al gezet zijn, waar nog groeiruimte ligt en welke kleine of grote goede praktijken al bestaan.

Het ontwikkelen van een duidelijke visie en een sterke positionering van online werken binnen de bestaande werking is daarbij een onmisbare eerste stap.

De verdiepende thema's nodigen uit om verder te bouwen, te reflecteren en samen na te denken over hoe je dit werk kan uitbouwen en versterken.

Tot slot is het belangrijk om de keuzes en acties die je opzet ook daadwerkelijk te implementeren en te evalueren. Alleen zo kan een online aanpak bewust gekozen, verdiept en duurzaam verankerd worden in de werking.

WERKFICHE: Invulpagina's voor de drie stappen



Stap 1 – Invullen van de Quickscan: waar sta je vandaag?

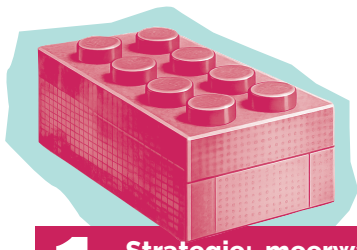
Voor je aan de slag gaat met het versterken van je online werking, is het belangrijk om eerst stil te staan bij hoe dit vandaag binnen je organisatie vorm krijgt. Wat loopt goed, en waar liggen nog groeikansen?

De Quickscan helpt je om dit in kaart te brengen. Deze reflectietool bestaat uit stellingen die peilen naar de mate waarin belangrijke elementen van online werken aanwezig zijn binnen je organisatie. **Per element zijn er drie stellingen: een groene, een oranje en een rode. Duid telkens de stelling aan die volgens jou het beste aansluit bij je gevoel of ervaring.** Bekijk de stellingen steeds vanuit je eigen functie. Wanneer een stelling niet van toepassing is (bijvoorbeeld als jullie nog geen online activiteiten ondernemen, of als je binnen jouw functie niet met het betreffende onderwerp in aanraking komt), kun je haar overslaan. De stellingen staan thematisch, dus per bouwsteen, bij elkaar. Er zijn 7 bouwstenen waarmee de organisatie gericht aan het bouwen kan gaan.

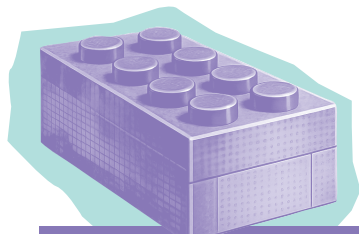
De Quickscan is bij voorkeur een teamoefening. Laat je collega's die eveneens met het betreffende thema in aanraking komen de Quickscan eerst individueel invullen. Dit kunnen leidinggevendenden zijn, maar ook praktijkwerkers, ICT-medewerkers, of de Data Protection Officer. Denk daarbij ook na over betrokkenheid over de grenzen van verschillende diensten heen.

Verschillende antwoorden zijn waardevol en geven inzicht in hoe de werking wordt ervaren vanuit uiteenlopende rollen en perspectieven. Het kan daarom ook zinvol zijn om de Quickscan te laten invullen door collega's die minder of onrechtstreeks met het thema bezig zijn.

Leg daarna de resultaten samen en ga erover in gesprek binnen het team. Waar zien jullie gelijkenissen? Waar verschillen de inzichten? Welke groeipunten komen naar voren? Zo ontstaat een rijker beeld van de huidige praktijk. De resultaten zijn geen eindpunt, maar vormen het vertrekpunt voor verdere reflectie. Op basis van de input uit de Quickscan en het gesprek bepalen jullie in de volgende stap de prioritaire bouwstenen waarop jullie willen werken.



1 Strategie: meerwaarde, visie en positionering	Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is	
Visie op online werken	Er is een duidelijke visie op online werken in de organisatie en ik weet wat ze concreet betekent voor onze werking.	☐
	Er is een visie op online werken, maar die is onvoldoende uitgewerkt, niet scherp of onvoldoende gekend binnen het team.	☐
	Er is geen visie op online werken binnen onze organisatie.	☐
Meerwaarde van online werken (1)	Binnen onze organisatie wordt breed begrepen en gedragen waarom we inzetten op online werken.	☐
	Het 'waarom' is deels duidelijk, maar wordt niet door iedereen op dezelfde manier begrepen of gedragen.	☐
	Het 'waarom' is onduidelijk en wordt niet organisatiebreed gedeeld.	☐
Meerwaarde van online werken (2)	Ik weet welke meerwaarde online werken oplevert voor mijn team en/of organisatie en ik weet hoe ik dit concreet kan maken.	☐
	Ik heb een algemeen beeld van de meerwaarde van online werken, maar ik kan dit niet concreet maken.	☐
	Het is voor mij niet duidelijk waarom we inzetten op online werken.	☐
Doelstellingen	Ik weet welke doelstellingen we met online werken willen bereiken en gebruik deze als richtinggevend kader in mijn werking.	☐
	Ik ken de grote lijnen van de doelstellingen, maar ze zijn te algemeen om richting te geven in de praktijk.	☐
	Het is voor mij niet duidelijk welke concrete doelstellingen we nastreven met online werken.	☐
Verankering in de organisatie	Online werken is ingebed in de werking van mijn organisatie als één van de prioriteiten en wordt actief meegenomen in planning, keuzes en de dagelijkse praktijk.	☐
	Online werken krijgt geregeld aandacht, maar dit hangt af van de context of individuele initiatieven en is niet structureel verankerd in de werking.	☐
	Online werken blijft eerder bijkomstig en wordt niet als vaste prioriteit meegenomen in de planning, keuzes of dagelijkse praktijk.	☐
Concrete uitwerking in de praktijk	Onze organisatie zet actief en structureel in op online activiteiten om ons doelpubliek of doelstellingen te bereiken.	☐
	Onze organisatie onderneemt enkele online activiteiten, maar deze zijn nog beperkt en niet structureel uitgebouwd.	☐
	Onze werking gebeurt vrijwel uitsluitend fysiek, met weinig tot geen online activiteiten.	☐
Afstemming online–offline werking	Onze online en offline werkvormen zijn bewust op elkaar afgestemd en versterken elkaar in de praktijk.	☐
	Er is enige samenhang tussen online en offline werkvormen, maar dit gebeurt eerder <i>ad hoc</i> en niet systematisch.	☐
	Onze online en offline werkvormen functioneren los van elkaar en worden niet op elkaar afgestemd, of er is op dit moment geen online werking aanwezig.	☐
Positionering (strategisch)	Het is duidelijk hoe we ons als organisatie online positioneren in het bereiken van onze doelgroep, het aangaan van interactie en het oppikken van signalen.	☐
	Er is een algemeen beeld van onze rol online, maar dit is niet scherp uitgewerkt.	☐
	Het is onduidelijk welke rol we als organisatie online willen opnemen.	☐



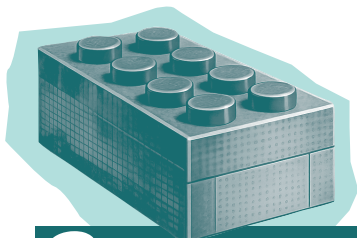
2

Interne afspraken

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Algemene afspraken rond online werken	Binnen onze organisatie zijn er duidelijke afspraken rond online werken (bijvoorbeeld bereikbaarheid, gebruik van kanalen, deontologie en omgaan met signalen): ik ken deze en pas ze toe.	☐
	Er bestaan afspraken, maar deze zijn niet altijd helder, volledig of praktisch toepasbaar.	☐
	De afspraken rond online werken zijn onbestaand, mij niet bekend, of onduidelijk.	☐
Interne afstemming	Online werken wordt binnen de organisatie structureel afgestemd met duidelijke afspraken over een gedeelde aanpak (bijvoorbeeld welke online kanalen gebruikt mogen worden, hoe ze worden ingezet, en met welk doel).	☐
	Er is soms afstemming, maar dit gebeurt niet systematisch of verschilt per situatie.	☐
	Online werken gebeurt vooral individueel, met weinig of geen teamafstemming.	☐
Bescherming en ondersteuning van medewerkers	Ik voel mij ondersteund en beschermd in mijn online aanwezigheid als medewerker en weet waar ik terecht kan voor vragen of ondersteuning, zowel inhoudelijk als technisch.	☐
	Ik voel mij gedeeltelijk ondersteund, maar richtlijnen en ondersteuning zijn niet altijd duidelijk of voldoende uitgewerkt.	☐
	Ik ervaar weinig ondersteuning of bescherming in mijn online aanwezigheid.	☐
Positionering (1)	Ik weet duidelijk hoe ik mij professioneel positioneer in de online context en kan mijn rol consequent vertalen naar online handelen.	☐
	Dit lukt niet altijd consequent en ik ervaar soms onduidelijkheid over mijn rol online.	☐
	Ik weet niet goed hoe ik mij professioneel online moet positioneren of hoe ik er moet handelen.	☐
Positionering (2)	Als ik online zorgwekkende signalen tegenkom, is het duidelijk voor mij wat ik binnen mijn rol mag en kan doen.	☐
	Ik heb een algemeen beeld van mijn rol, maar mijn rol, handelingsruimte en bevoegdheden zijn niet altijd scherp, wat in de praktijk soms tot onduidelijkheid leidt.	☐
	Ik ben onzeker over mijn handelingsruimte en bevoegdheid in zulke online situaties.	☐
Tijd en middelen	Ik krijg voldoende tijd binnen mijn takenpakket om online werken kwaliteitsvol op te nemen en me hierover bij te scholen.	☐
	Ik probeer online actief te zijn, maar dit is niet structureel ingebed in mijn takenpakket en voelt als een extra taak.	☐
	Ik kom er door tijdsgebrek niet toe om online te werken.	☐



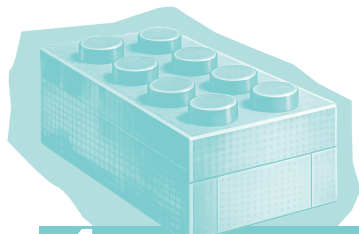
3

Kennis, vaardigheden & attitude

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Digitale vaardigheden	Ik beschik over sterke digitale vaardigheden en kan zelfstandig met online tools werken binnen mijn rol; indien nodig kan ik gericht ondersteuning inschakelen.	☐
	Ik beschik over digitale basisvaardigheden en word hierbij ondersteund indien nodig.	☐
	Ik voel me onvoldoende vaardig om kwaliteitsvol online te werken en/of ervaar een gebrek aan ondersteuning.	☐
Digitale vaardigheden (2)	Ik begrijp hoe online omgevingen werken en hoe interacties en informatie zich daar ontwikkelen, en pas mijn gedrag hier adequaat op aan binnen mijn professionele context.	☐
	Ik kan me in de online wereld bewegen, maar heb soms ondersteuning nodig om online situaties correct in te schatten of gepast te reageren binnen complexe online interacties.	☐
	Ik ervaar moeilijkheden om me zelfstandig en gepast te bewegen in de online wereld en heb nood aan ondersteuning om online situaties correct te begrijpen en er adequaat op te reageren.	☐
Vaardigheden in digitale tools	De beschikbare digitale tools die we als medewerker mogen gebruiken zijn duidelijk voor mij, ik kan ermee werken en ze ondersteunen mij om mijn online werking vlot en efficiënt uit te voeren.	☐
	Ik kan werken met de beschikbare digitale tools, maar dit verloopt niet altijd vlot of efficiënt en ik bots nog regelmatig op vragen of moeilijkheden.	☐
	Ik vind het moeilijk om met de beschikbare digitale tools te werken en heb nood aan extra vaardigheden en ondersteuning.	☐
Vorming en opleiding	Ik krijg binnen mijn organisatie actief kansen (bijvoorbeeld vorming, coaching of oefenkansen) om mijn digitale vaardigheden te ontwikkelen.	☐
	Ik krijg af en toe de kans om mijn online vaardigheden te ontwikkelen, maar dit gebeurt niet structureel en vaak op eigen initiatief.	☐
	Ik krijg weinig tot geen kansen om mijn online vaardigheden verder te ontwikkelen.	☐
Omgaan met online verontrustende signalen	Ik weet hoe ik kan omgaan met online verontrustende signalen. Ik kan terugvallen op een kader (bijvoorbeeld duiding, overleg, doorverwijzing) dat mij handelingszekerheid geeft bij zulke situaties.	☐
	Ik heb geen duidelijke aanpak of vaste werkwijze bij dit soort situaties. Er zijn afspraken binnen de organisatie, maar deze verhelpen de onzekerheid in mijn handelen niet.	☐
	Ik weet niet wat ik moet doen met zulke signalen. Binnen mijn organisatie zijn hierover geen duidelijke afspraken.	☐
Omgaan met online verontrustende signalen (2)	Het is voor mij duidelijk welke online signalen ik moet opvolgen en welke niet.	☐
	Bij sommige signalen is het me duidelijk wanneer ze zorgwekkend zijn en opvolging vragen, maar dit lukt niet altijd.	☐
	Ik vind het moeilijk om online signalen te herkennen als relevant of verontrustend.	☐



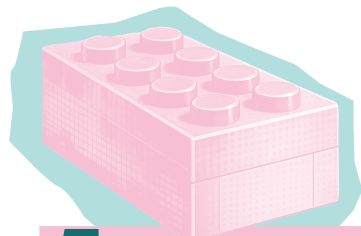
4

Online beeldvorming & tools

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Inzicht in de online leefwereld van de doelgroep	Ik heb een goed zicht op de online leefwereld van mijn doelgroep (bijvoorbeeld waar deze mensen online actief zijn, hoe zij de online wereld beleven, wat er online speelt).	☐
	Ik heb een algemeen beeld van de online leefwereld van onze doelgroep, maar dit is niet scherp en ik vind het moeilijk om dit nauwgezet op te volgen.	☐
	Ik heb weinig zicht op hoe onze doelgroep zich online beweegt en gedraagt. Ik kan dit niet nauwgezet opvolgen.	☐
Afstemming van de werking op de online leefwereld	Ik stem mijn manier van werken bewust af op de online leefwereld van onze doelgroep (ik gebruik bijvoorbeeld online kanalen en platforms).	☐
	Ik houd hier soms rekening mee, maar dit gebeurt niet consequent of systematisch of even vlot als bij de offline leefwereld.	☐
	Mijn manier van werken is weinig of niet afgestemd op hun online leefwereld.	☐
Gebruik van online informatie in de werking	Ik gebruik online informatie actief om mijn inzicht in situaties en doelgroepen te versterken.	☐
	Ik gebruik online informatie soms, maar dit gebeurt niet systematisch.	☐
	Ik gebruik online informatie weinig tot niet in mijn werking.	☐
Gebruik van online informatie in de werking (2)	Ik koppel online informatie actief aan offline observaties om tot een volledig en correct beeld te komen; overlegmomenten en samenwerking met partners ondersteunen dit.	☐
	Ik koppel online informatie aan offline observaties, maar dit lukt niet altijd. Overleg met partners helpt me hierbij.	☐
	Ik vind het moeilijk om online informatie te koppelen aan offline observaties en zoek geen contact met partners om tot een volledig beeld te komen.	☐
Inzet op online beeldvorming en rolafbakening	Het is voor mij duidelijk hoe we binnen onze organisatie omgaan met het opvolgen van de online leefwereld van de doelgroep. Ik weet wat er hierbij binnen mijn rol verwacht wordt (bijvoorbeeld observeren, analyseren, actief handelen).	☐
	Binnen onze organisatie is dit wel besproken, maar ik vind het moeilijk om dit consequent toe te passen in mijn online werk.	☐
	Het is voor mij niet duidelijk hoe we omgaan met het opvolgen van de online leefwereld van de doelgroep. Ik vind het moeilijk in te schatten wat er binnen mijn rol verwacht wordt.	☐



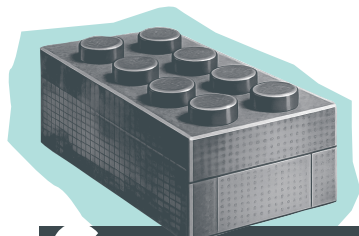
5

Samenwerking

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Gedeelde visie	We hebben samen met partnerorganisaties een gemeenschappelijke visie op geweldpreventie en zijn het eens over de rol die de online wereld daarin speelt.	☐
	Er zijn verschillende accenten tussen partnerorganisaties, maar er is wel een gedeelde basis en minimale overeenstemming.	☐
	Er bestaan fundamenteel verschillende visies.	☐
Rolduidelijkheid in partnerschap	De rollen en verantwoordelijkheden rond online geweldpreventie binnen onze lokale partnerschappen zijn duidelijk afgebakend en goed op elkaar afgestemd.	☐
	De rolverdeling tussen onze organisatie en partners is niet altijd duidelijk. We werken niet complementair: er is soms overlap en er is sprake van hiaten.	☐
	Ik heb geen duidelijk zicht op welke rol onze organisatie en partners opnemen en hoe verantwoordelijkheden verdeeld zijn.	☐
Online dimensie binnen het lokale netwerk	De online dimensie wordt structureel meegenomen in lokale samenwerkingsverbanden. Er is een gedeeld en gedragen besef dat dit essentieel is, en online signalen, leefwereld en trends maken systematisch deel uit van onze overlegmomenten.	☐
	De online dimensie wordt soms meegenomen in overlegmomenten en samenwerkingen, maar dit gebeurt niet structureel of consequent. Het belang ervan wordt wel erkend, maar nog niet altijd vertaald naar de praktijk.	☐
	De online dimensie wordt nauwelijks meegenomen in lokale samenwerkingsverbanden en overlegmomenten. Online signalen, leefwereld en trends komen weinig of niet systematisch aan bod.	☐
Afstemming lokale online initiatieven	We hebben goed zicht op wat andere lokale partners online doen, en zij op onze online werking. Waar mogelijk proberen we deze op elkaar af te stemmen om onze impact te vergroten.	☐
	We hebben een versnipperd zicht op de online werking van partners. We missen een duidelijk en volledig beeld van wie wat doet.	☐
	We hebben onvoldoende zicht op de online werking van onze partners.	☐
Lokale multidisciplinaire casusbesprekingen	In casusbesprekingen waaraan ik deelneem, wordt de online dimensie systematisch meegenomen en is dit een vast onderdeel van de bespreking en aanpak.	☐
	In casusbesprekingen bekijken we niet consequent welke rol de online dimensie speelt. Dit gebeurt soms, maar niet structureel.	☐
	De online dimensie van een case komt zelden of niet aan bod in casusbesprekingen. Informatie uit de online leefwereld nemen we niet in beschouwing.	☐
Informatiedeling	Er zijn duidelijke afspraken over informatiedeling met lokale partners. Ik weet hoe, wanneer en met welk doel online informatie gedeeld mag worden.	☐
	De afspraken over informatiedeling met partners zijn niet altijd helder. Ik moet hierbij regelmatig op mijn gevoel afgaan.	☐
	Ik ben erg onzeker over de vraag welke informatie er wel of niet gedeeld mag worden.	☐



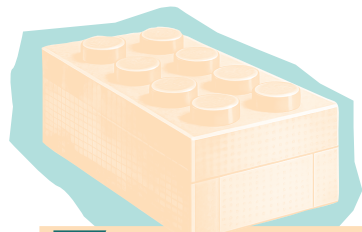
6

Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Juridisch kader bij online werken	Ik ben op de hoogte van juridische bepalingen bij online werken (bijvoorbeeld communicatie en interactie, beheren van kanalen, organiseren van activiteiten). Ik kan ze correct toepassen in verschillende online situaties, ook bij risico's of complexiteiten.	☐
	Ik ben over het algemeen goed bekend met het juridisch kader waarin ik werk, maar specifieke online situaties of contexten roepen bij mij toch onzekerheid op.	☐
	Ik ken de juridische bepalingen die gelden bij online communicatie en activiteiten niet. Dit houdt me tegen om volwaardig en met vertrouwen online te werken.	☐
Beroepsgeheim en discretieplicht	Ik ken de regels rond beroepsgeheim en/of discretieplicht binnen mijn werking en pas deze correct toe op online informatie. Ik weet hoe ik met deze informatie moet omgaan in online contexten.	☐
	Ik ken de regels rond beroepsgeheim en/of discretieplicht, maar het toepassen ervan op online informatie is niet altijd vanzelfsprekend. Hierdoor voel ik me soms onzeker in mijn handelen.	☐
	Ik vind het moeilijk om deze regels correct toe te passen op online informatie.	☐
Privacy en gegevensbescherming	Ik pas privacy- en gegevensbeschermingsregels consequent toe in mijn online werk en ga hier zorgvuldig mee om (bijvoorbeeld bij het delen, opslaan en registreren van informatie).	☐
	Ik hou rekening met privacyregels, maar in de praktijk twijfel ik soms of ik ze op de juiste manier toepas of mis ik zekerheid in complexe situaties.	☐
	Ik ken de privacy- en gegevensbeschermingsregels niet en hou er geen rekening mee in mijn online handelen.	☐
Ondersteuning bij juridische en deontologische kwesties	Ik weet goed waar ik (intern of extern) terecht kan voor ondersteuning bij juridische en deontologische kwesties en kan deze ondersteuning vlot inschakelen wanneer nodig.	☐
	Ik weet waar ik terecht kan voor ondersteuning bij juridische en deontologische kwesties, maar de ondersteuning is onvoldoende beschikbaar of afgestemd op mijn werking.	☐
	Ik weet niet waar ik terecht kan voor ondersteuning en heb het gevoel dat ik er alleen voor sta.	☐
Ethische afwegingen	Ik neem in online situaties doordachte en onderbouwde beslissingen en gebruik actief regels, waarden en mogelijke impact als basis voor mijn handelen.	☐
	Ik probeer regels, waarden en impact mee te nemen in mijn online handelen, maar heb niet altijd houvast en beslis soms sneller op gevoel dan op basis van een gestructureerde afweging.	☐
	Ik vind het moeilijk om in online situaties doordachte en onderbouwde keuzes te maken in mijn handelen.	☐
Ondersteuning bij ethische kwesties	Ik kan bij ethische afwegingen en dilemma's terugvallen op duidelijke en structurele ondersteuning (bijvoorbeeld overleg, supervisie, richtlijnen) en sta er dus niet alleen voor.	☐
	Er is ondersteuning beschikbaar, maar ik moet hier vaak zelf het initiatief in nemen.	☐
	Ik ervaar weinig tot geen ondersteuning en maak keuzes eerder op gevoel of zonder houvast.	☐



7

Bewust investeren in online werken

Duid in deze kolom telkens de stelling aan die volgens jou het meest van toepassing is



Investeren in digitale infrastructuur	Onze organisatie is bereid om te investeren in goed werkende en geschikte digitale toestellen (laptop, smartphone, headset, camera ...) zodat medewerkers kwaliteitsvol online kunnen werken.	☐
	Onze organisatie is in zekere mate bereid om te investeren in digitale infrastructuur, maar de beschikbare apparatuur is niet altijd voldoende, geschikt of betrouwbaar, of niet afgestemd op de noden van medewerkers in de praktijk.	☐
	Onze organisatie investeert niet of nauwelijks in geschikte digitale toestellen, waardoor kwaliteitsvol online werken wordt bemoeilijkt of afhankelijk wordt van individuele oplossingen.	☐
Inzicht in middelen en personeelsinzet	We hebben zicht op de middelen en de personeelsinzet die we investeren om online werken kwaliteitsvol uit te bouwen. Tijd, opleiding, tools en personeelsinzet zijn hierbij duidelijk in kaart gebracht.	☐
	We hebben een vaag beeld van de investeringen die we hierin doen, maar geen concrete of volledige inschatting van tijd, middelen en personeelsinzet.	☐
	We hebben geen duidelijk zicht op hoeveel tijd, middelen en personeelsinzet we investeren in online werken.	☐
Inzicht in opbrengst van online werken	Binnen onze organisatie staan we regelmatig stil bij wat online werken oplevert in de praktijk, zowel bij de concrete opbrengsten als bij de bredere impact ervan op onze maatschappelijke opdracht. We brengen dit in kaart en nemen deze inzichten mee om onze werking bij te sturen en te verbeteren.	☐
	We staan hier soms bij stil, maar dit gebeurt niet op een structurele of vaste manier en wordt niet altijd verder opgevolgd.	☐
	We staan hier zelden of niet bij stil. De meerwaarde van online werken wordt niet geëvalueerd in onze organisatie.	☐
Strategische afweging rond online werken	Kosten en opbrengsten van onze online werking worden bewust en strategisch tegen elkaar afgewogen en meegenomen in beleids- en begrotingskeuzes.	☐
	De afweging tussen kosten en opbrengsten gebeurt soms, maar eerder impliciet of occasioneel.	☐
	Er is geen bewuste kosten-batenreflectie van online werken binnen de organisatie.	☐
Evaluatie en bijsturing van online werken	In mijn organisatie wordt de online werking regelmatig bijgestuurd op basis van een evaluatie van de verhouding tussen kosten en baten.	☐
	Evaluaties of bijsturing van het online werken binnen de organisatie gebeurt soms, maar niet systematisch. Dit gebeurt vooral bij nieuwe acties of vanuit individuele interesse.	☐
	Ik zie weinig tot geen evaluaties of bijsturing van de online werking.	☐

Stap 2 – Invullen van De Keuzehulp: kiezen en verdiepen

In deze stap werk je verder met de resultaten van de Quickscan. Op basis van de vorige stap vul je de Keuzehulp in door te tellen hoe vaak je groen, oranje en rood hebt aangeduid. Je kan dit aanvullen met een korte toelichting of commentaar.

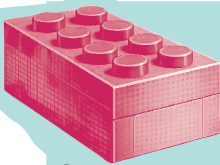
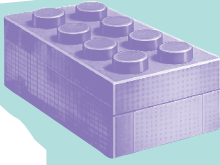
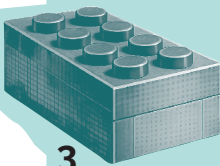
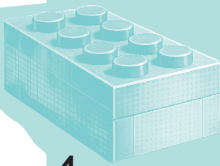
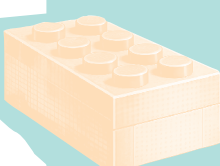
Belangrijk is om je niet blind te staren op de scores. Ze zijn niet absoluut of allesbepalend, onder andere omdat bepaalde stellingen konden worden overgeslagen indien ze niet van toepassing waren.

Het is in deze fase vooral waardevol om de resultaten samen met het team te bespreken: waar zien we sterke punten en waar liggen de uitdagingen? Zo krijg je een duidelijk beeld van de huidige stand van zaken binnen je organisatie.

Op basis van deze bespreking bepaal je als praktijkwerker of leidinggevende, in samenspraak met je team, in samenspraak met het team, per bouwsteen in welke mate je hierop wil inzetten door een prioriteitsniveau toe te kennen (1 ster = lage prioriteit, 5 sterren = hoge prioriteit). Kies hierbij bewust voor de prioriteiten die op dit moment het meest relevant zijn voor jouw organisatie, zodat je stap voor stap verder kan bouwen. De scores zijn daarbij slechts een hulpmiddel en geen leidende basis voor de prioritering, aangezien verschillende factoren een rol kunnen spelen in de uiteindelijke keuzes (bijvoorbeeld urgentie van risico's, beschikbare middelen, strategische focus van de organisatie, of reeds lopende initiatieven binnen bepaalde domeinen).

Bij Bouwsteen 1: Strategie: meerwaarde, visie en positionering, zal je merken dat het prioriteitsniveau al als hoog is ingevuld. Dit benadrukt het fundamentele belang van deze bouwsteen. Het is aangewezen om steeds vanuit deze bouwsteen te vertrekken: vanuit de meerwaarde van online werken voor je organisatie ontwikkel je een duidelijke visie, die richting geeft aan hoe je je concreet positioneert in de online leefwereld van je doelgroep. Bekijk dus eerst samen deze eerste bouwsteen en ga na of er nog *valkuilen of zwaktes* zijn, of – als jullie nog in een beginfase van online werken staan – er *nog geen duidelijke visie* op dit vlak is. Benoem deze duidelijk en bespreek ze met je team. Vanuit die basis kan je vervolgens verdergaan naar de andere bouwstenen en bepalen welke bouwstenen prioritair moeten worden uitgewerkt.

Na het invullen van de Keuzehulp en het bepalen welke bouwstenen prioritair zijn voor het uitbouwen van jullie online werking, neem je de uitleg erbij om je gericht verder te verdiepen in deze bouwstenen. Dit kan opnieuw gezamenlijk besproken worden met het team. Zo ontstaat een eerste richting voor jullie online werking: waar jullie naartoe willen, hoe jullie de gekozen bouwstenen concreet kunnen invullen en vormgeven binnen de organisatie. Deze richting wordt omgezet in gerichte acties in Stap 3.

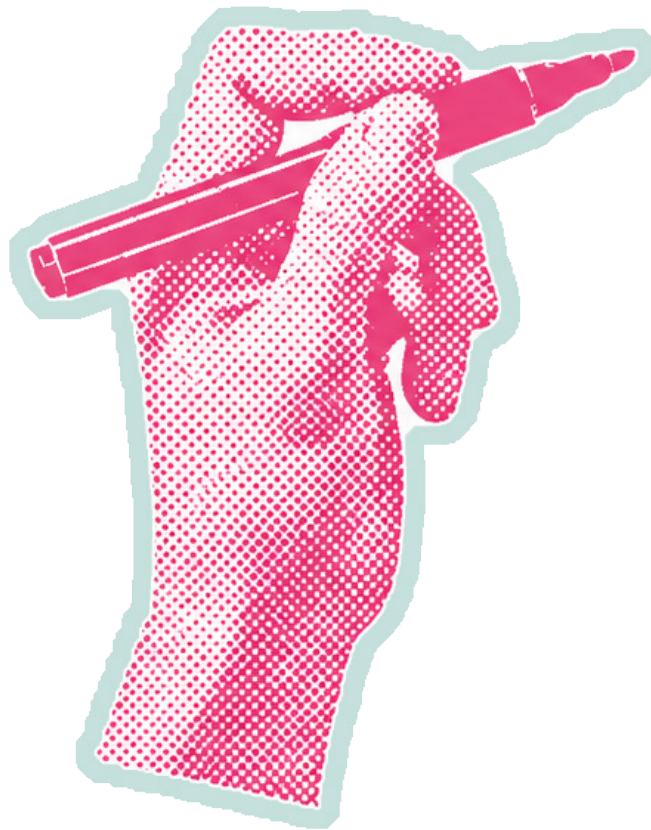
Stellingen per bouwsteen	Scores	Prioriteitsniveau + Verklaring / Commentaar (Kleur + vul in)
 1 Meerwaarde, visie en positionering		★★★★
 2 Interne afspraken		☆☆☆☆
 3 Kennnis, vaardigheden en attitude		☆☆☆☆
 4 Online beeldvorming en tools		☆☆☆☆
 5 Samenwerking		☆☆☆☆
 6 Wettelijke, deontologische en ethische aandachtspunten		☆☆☆☆
 7 Bewust investeren in online werken		☆☆☆☆

Stap 3 – Invullen van het Implementatieplan: van reflectie naar actie

Je hebt nu je prioritaire bouwstenen bepaald en een duidelijke richting voor je werking of je organisatie voor ogen. Deze inzichten vertaal je via dit Implementatieplan naar concrete acties. In het Implementatieplan bepaal je per bouwsteen die als prioriteit is aangeduid welke acties je concreet wil ondernemen. De Assistentiekit biedt daarvoor inspiratie, ideeën en concrete informatie om acties rond online werken vorm te geven en te onderbouwen. Vervolgens werk je elke actie verder uit aan de hand van het sjabloon.

In dit sjabloon geef je de acties een plaats op de tijdslijn (korte, middellange en lange termijn). De acties die je op deze verschillende termijnen uitwerkt staan niet los van elkaar, maar bouwen op elkaar voort en versterken elkaar. Zo vertaal je je reflecties naar een concreet plan van aanpak en werk je aan een sterke online werking binnen de organisatie.

We benadrukken hier opnieuw het belang om te starten met Bouwsteen 1 **Strategie: meerwaarde, visie en positionering**. Zoals bij het bouwen van een huis vormt een duidelijke visie het fundament voor verdere keuzes. Acties hebben pas echt effect wanneer ze hierin verankerd zijn. Begin daarom met acties binnen deze bouwsteen en werk van daaruit verder naar de andere prioritaire bouwstenen.



Vul dit sjabloon in per actie. Er kunnen meerdere acties worden ondernomen per bouwsteen en per termijn.

De prioritaire bouwsteen:	
De concrete actie:	
De termijn van de actie:	
☐ Korte termijn (0–6 maanden) Concrete eerste stappen die snel kunnen worden gezet	☐ Middellange termijn (6–18 maanden) Structurele verbeteringen en verdere uitbouw
☐ Lange termijn (18+ maanden) Duurzame verankering in beleid en werking	
De start- en einddatum:	
Doelstelling van de actie	
Verantwoordelijke voor de uitvoering	
Middelen zoals tijd, software, budget, externe expertise of specifieke tools	
Indicator Hoe je het resultaat meet	
Opvolging Moment(en) van evaluatie en bijsturing	
Opmerkingen	

Eindnoten

1. Vermeire, L. & Van den Broeck, W. (2025), *GAME ON – Gaming in Vlaams digitaal jeugdwerk*, Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, p. 13.
2. Politie.nl (z.d.). De digitale wijkagent,. <https://www.politie.nl/informatie/de-digitaal-wijkagent.html>
3. Deze Quicksan is een herwerkte versie van de Quicksan voor online hulp in zorg en welzijn. Zie: Bocklandt, P. (2021), Quicksan voor online hulp in zorg en welzijn, versie 30 januari 2021, Arteveldehogeschool.
4. Beelen S., Stas K., Van der Cam M., Van Looveren A., *Stappenplan Omgaan met verontrusting op de chat*. (2025). SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Een publicatie van



vlaams
vredesinstituut



Ontdek via de QR-code ook
de Assistentiekit voor
Leidinggevenden,
alle bouwstenen, links en meer.



In opdracht van:

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR