

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 LIVC 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:

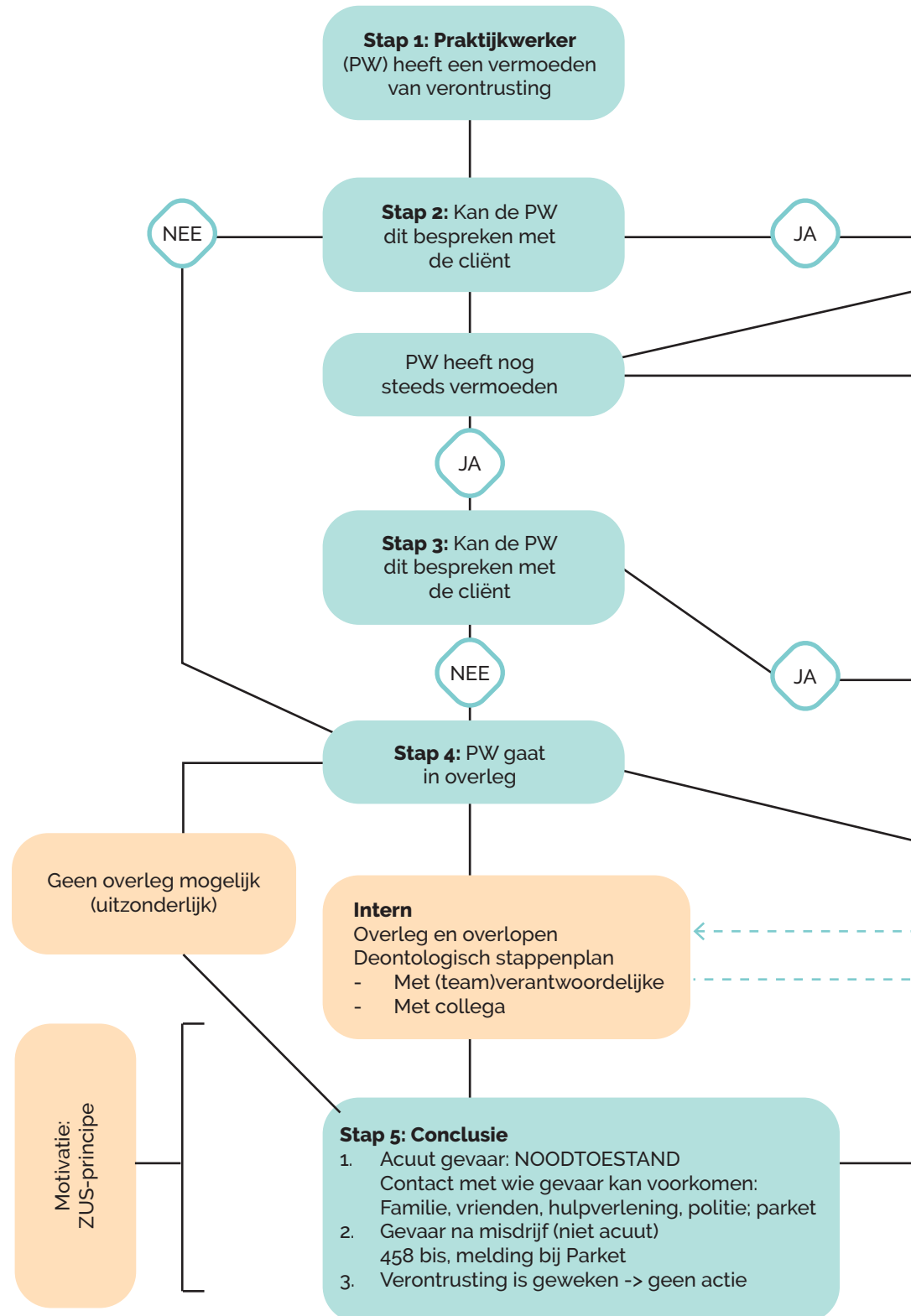
- ▶ **Acuut gevaar (noodtoestand).** Contacteer onmiddellijk actoren die het gevaar kunnen voorkomen. Voorbeelden zijn informeel netwerk van de persoon (zoals familie of vrienden), hulpverlening, arts, 112, parket, politie. Kies hierbij voor het minst ingrijpende pad.
- ▶ **Gevaar na misdrijf (niet acuut).** 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

