

Omgaan met vertrouwelijke informatie

Praktische handvaten ten behoeve van vrijwilligers in de welzijnszorg

Leidraad bij het vormingspakket

Februari 2009

Wim Wouters, Katrien Herbots, Johan Put

Inhoud

Inleiding.....	3
1 Vooraleer de vorming te organiseren.....	4
1.1 Vooraf uit te klaren	4
1.1.1 Beroepsgeheim of discretieplicht.....	4
1.1.2 Belang van het onderscheid tussen discretieplicht en beroepsgeheim	6
1.2 Visie van de organisatie	6
1.3 Ondersteuning	7
1.4 Grootte van de groep en benodigde tijd	8
2 Vertrouwelijke informatie.....	9
3 Beroepsgeheim en discretie	11
3.1 Discretieplicht.....	11
3.2 Beroepsgeheim	11
3.2.1 Wet betreffende de rechten van vrijwilligers van 3 juli 2005.....	12
3.2.2 Art 458 van het Strafwetboek	12
3.2.3 Achtergrondinformatie.....	12
3.2.4 Wie heeft beroepsgeheim?.....	12
3.2.5 Wat valt onder het beroepsgeheim?	14
3.2.6 Schending van het beroepsgeheim.....	14
3.2.7 Uitzonderingen die het doorbreken van het beroepsgeheim mogelijk maken.....	14
4 Het delen van vertrouwelijke informatie.....	19
5 Omgaan met vertrouwelijke informatie in de praktijk	21
5.1 Vertrouwen	21
5.2 Zorgvuldigheid.....	21
5.3 Overleg.....	22
6 Zorg voor zorgenden.....	23
Literatuur	24

Inleiding

In dit document vind je een leidraad voor het vormingspakket 'omgaan met vertrouwelijke informatie als vrijwilliger'. Naast deze leidraad is er een brochure voor de vrijwilligers die de vorming volgen en een PowerPoint presentatie. De brochure is opgevat als een werkdocument.

Deze vorming werd ontwikkeld in opdracht van het de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Voor de uitwerking hadden we interviews met een honderdtal vrijwilligers in diverse sectoren van het vrijwilligerswerk in de welzijns- en gezondheidssector in Vlaanderen. We ontleenden casussen en voorbeelden uit de dagelijkse praktijk. De beschreven situaties en voorbeelden zijn door elkaar gehaald en in een andere context geplaatst, zodat ze niet meer gekoppeld kunnen worden aan één van de organisaties die aan de voorbereiding meewerkten.

In deze leidraad volgen we de opbouw van de brochure en de presentatie. Dit betekent dat we in deel twee en drie van het meer algemene begrip 'vertrouwelijke informatie' naar een specifiek juridisch kader gaan, namelijk 'discretie' en 'beroepsgeheim'. Dit zijn niet de enig mogelijke juridische invalshoeken, maar uit onze gesprekken is gebleken dat deze relevant zijn voor vrijwilligers. De casussen in het vierde deel bieden de mogelijkheid om de informatie om te zetten in concreet handelen in praktijksituaties. Tijdens de bespreking zal snel blijken dat het juridisch kader niet op alle situaties een afdoend antwoord kan bieden. Soms is wel duidelijk wat mag of kan, maar moet je ook rekening houden met wat wenselijk is. Daarvoor moet je terugvallen op deontologie en ethiek. Dit is de invalshoek voor deel vijf. We besluiten met deel zes over de ondersteuning van vrijwilligers.

Het is de bedoeling dat vrijwilligers na deze vorming:

- basisbegrippen en regels kennen in verband met het omgaan met vertrouwelijke informatie;
- inzicht hebben in de eigen houding en het eigen handelen met betrekking tot vertrouwelijke informatie;
- om kunnen gaan met verschillende situaties waarin men vertrouwelijke informatie krijgt.

Het is zeer belangrijk om, vooraleer de vorming te organiseren, een aantal zaken goed uit te klaren. Hierover lees je meer in het eerste deel.

1 Vooraleer de vorming te organiseren

1.1 Vooraf uit te klaren

1.1.1 Beroepsgeheim of discretieplicht

We maken een onderscheid tussen 'discretieplicht' en 'strafrechtelijk beroepsgeheim'. Het is goed vooraf voor je organisatie uit te klaren wat voor (groepen van) vrijwilligers van toepassing is. Je volgt daarbij volgende stappen:

- 1 Is er een regelgeving in onze sector die bepaalt dat alle personen die in deze sector werkzaam vallen onder het strafrechtelijk beroepsgeheim?

Dit is het geval in de volgende sectoren: algemeen welzijnswerk, centra voor leerlingenbegeleiding, ambulante geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdbijstand en integrale jeugdhulp. In dit geval vallen ook alle vrijwilligers onder het strafrechtelijk beroepsgeheim.

- 2 Is er sprake van een noodzakelijke vertrouwensrelatie?

In artikel 458 van het Strafwetboek (Sw) is er sprake van 'personen die uit hoofde van hun staat kennis dragen van geheimen'. Onder deze omschrijving kunnen zeker ook vrijwilligers vallen. Om te kunnen spreken van beroepsgeheim met betrekking tot vrijwilligers zijn twee factoren vereist. Op de eerste plaats moet er sprake zijn van een hulpverlenende taak als noodzakelijke vertrouwensfiguur. Het komt er vooral op neer dat de vrijwilliger in het hulpverleningsproces een positie inneemt of een taak vervult die zodanig vergelijkbaar is met die van de professionele hulpverlener dat het voor de cliënt of patiënt bijzonder moeilijk wordt om een onderscheid te maken met een professioneel. Voert de vrijwilliger enkel algemeen ondersteunende taken uit, dan is er geen beroepsgeheim. Het beroepsgeheim steunt dus op het bestaan van een vertrouwensrelatie. Deze vertrouwensrelatie is het gevolg van de functie die de vrijwilliger uitoefent. Het vertrouwen dat de persoon in de vrijwilliger stelt is noodzakelijk voor beide partijen. De persoon moet een deel van zijn privacy opgeven om hulp te kunnen krijgen. De vrijwilliger op zijn beurt, heeft het vertrouwen van de persoon nodig om zijn functie te kunnen uitoefenen. (Van der Straete, Put, 2005, p. 60-61).

Voorbeeld

In een ziekenhuis werkt een vrijwilliger op de palliatieve dienst. Zijn taak is vooral ondersteunende gesprekken voeren met patiënten. Patiënten geven zelf aan of ze dit al dan niet willen. We kunnen hier spreken van een noodzakelijke vertrouwensrelatie, zoals hierboven beschreven. Bijgevolg valt de vrijwilliger onder het strafrechtelijk beroepsgeheim. In hetzelfde ziekenhuis werkt een vrijwilliger, die maaltijden rond brengt. Deze taak is zeer duidelijk voor de patiënt. In dit geval is er geen noodzakelijke vertrouwensrelatie en valt de vrijwilliger niet onder het strafrechtelijk beroepsgeheim.

Of er sprake is van een noodzakelijke vertrouwensrelatie zoals hierboven beschreven is niet altijd even duidelijk. Voor sommige vrijwilligers zal het duidelijk niet het geval zijn, voor anderen duidelijk wel. Voor een aantal vrijwilligers zal dit wat vager zijn. Je kan immers niet altijd de perceptie van de patiënt inschatten. In dit geval kan je enkel besluiten dat het 'mogelijk is' dat de vrijwilliger gehouden is aan het strafrechtelijk beroepsgeheim.

Een tweede aspect dat je hier moet bekijken is het feit dat de vrijwilliger in al dan niet in een georganiseerd verband werkt. Een toevallige vrijwillige hulpverlening van een enkeling, bijvoorbeeld eerste hulp bij een ongeval, brengt geen geheimhoudingsplicht teweeg. De organisatievorm op zich speelt geen rol. Het kan gaan om een vereniging waar alleen vrijwilligers werken. (Van der Straete, Put, 2005, p. 56-57)

Als het antwoord 'ja' is op deze vraag, vallen de vrijwilligers onder het strafrechtelijk beroepsgeheim

- 3 Indien het antwoord op vraag 1 en 2 'neen' is, dan vallen de vrijwilligers onder de 'discretieplicht'.

Discretieplicht vormt de verplichting om bij het uitoefenen van een functie geen gegevens vrij te geven aan anderen dan diegenen die gerechtigd zijn er kennis van te nemen. Anders dan bij het beroepsgeheim kan de discretieplicht niet in verband gebracht worden met één wettelijke bepaling. (Van der Straete, Put, 2005, p. 82). Voor vrijwilligers zal de discretieplicht voorwerp uitmaken van de overeenkomst tussen de organisatie en de vrijwilliger.

Let op. De wet betreffende de rechten van vrijwilligers van 3 juli 2005 voorziet in een informatieplicht ten aanzien van vrijwilligers.

Art 4 Alvorens de activiteit van een vrijwilliger voor een organisatie een aanvang neemt, informeert de organisatie hem minstens over...

e) de mogelijkheid dat hij kennis krijgt van geheimen waarop art. 458 van het Strafwetboek van toepassing is.

Dit betekent dat een organisatie verplicht is om een beginnend vrijwilliger te informeren over het feit dat hij informatie kan te weten komen die valt onder het strafrechtelijk beroepsgeheim. Maar deze bepaling betekent dus niet dat vrijwilligers ook onderworpen zijn aan het strafrechtelijk beroepsgeheim. Het is ook onmogelijk om als organisatie in je overeenkomst met de vrijwilliger op te nemen dat hij onderworpen is aan het strafrechtelijk beroepsgeheim. De strafrechtelijke bepalingen blijven immers altijd van toepassing. Je kan bijvoorbeeld ook niet in een contract opnemen dat iemand in jouw opdracht door het rode licht mag rijden.

Afhankelijk van de toepassing van de verschillende juridische kaders op de vrijwilligers in jouw organisatie kan je bepaalde klemtonen leggen in deze vorming.

1.1.2 Belang van het onderscheid tussen discretieplicht en beroepsgeheim

In deze vorming willen we een correct juridisch kader schetsen ten aanzien van het omgaan met vertrouwelijke informatie door vrijwilligers. Daarom vinden we het belangrijk om zowel aan discretieplicht als beroepsgeheim voldoende aandacht te geven.

Maar in de eerste plaats pleiten we ten aanzien van alle vrijwilligers om zeer bewust om te gaan met informatie die men ziet, hoort, krijgt wanneer men als vrijwilliger is ingeschakeld. We willen beklemtonen dat 'persoonlijk' aanvoelen niet voldoende is en dat bewust nadenken over het doorgeven van informatie of het vertellen over iemands situatie, aan wie dan ook, steeds belangrijk is. Deze boodschap moet de rode draad zijn doorheen alles wat je brengt. Daarom staan we eerst stil bij het ruime begrip 'vertrouwelijke' informatie. Op dat moment willen we al de boodschap geven dat men er best van uitgaat dat alle informatie die vrijwilligers krijgen en die rechtstreeks of onrechtstreeks in verband staat met het vrijwilliger zijn, vertrouwelijk is.

Dan maken we de overstap naar discretieplicht. De extra dimensie die we toevoegen is het feit dat het niet alleen gaat om een eigen beoordeling, maar dat je als vrijwilliger ook een contract aangaat met een organisatie. Je krijgt dus een bijkomend engagement ten aanzien van deze organisatie. Het kan in dit geval dan gaan over informatie van of over patiënten of cliënten, maar ook over het reilen en zeilen binnen de organisatie.

Ten slotte gaan we nog een stap verder en krijg je een bijkomende dimensie ten aanzien van de samenleving. In bepaalde situaties, waarin mensen sterk aangewezen zijn op iemand anders om hulp te krijgen en daarvoor vertrouwelijke informatie moeten geven, heeft de wetgever extra spelregels opgelegd, zelfs in die mate dat de overtreding ervan beschouwd wordt als een misdrijf. Dit betekent meteen ook dat het hier gaat om een persoonlijke verantwoordelijkheid. In dit geval spreken we van beroepsgeheim.

Juridisch gezien is het altijd mogelijk een burgerrechtelijke procedure te voeren als iemand kan aantonen dat hij schade heeft ondervonden van het feit dat een persoon bepaalde informatie heeft verspreid.

1.2 Visie van de organisatie

Zoals we eerder reeds aanhaalden, kunnen we wel een duidelijk juridisch kader schetsen, maar geeft dit geen antwoord op alle concrete dagelijkse vragen. Bovendien moet je voor bepaalde antwoorden ook vooraf duidelijk bepalen hoe je hier als organisatie wenst mee om te gaan. Hieronder vind je enkele vragen die je op weg kunnen zetten. We formuleren ze bewust concreet, omdat we geloven dat vrijwilligers weinig baat hebben bij een eerder abstract geformuleerde visie. Toch zullen de antwoorden die je hierop formuleert uitgaan van bepaalde waarden en normen die er leven in de organisatie. Het is aan te raden deze te benoemen of bespreekbaar te maken. Normaal gezien kan je hier

terugvallen op de missie of visie van jouw organisatie en zal je deze hier concreetiseren ten aanzien van het omgaan met informatie. Sommige van de onderstaande vragen worden wellicht duidelijker nadat je de hele leidraad en de brochure voor de vrijwilligers hebt doorgenomen.

- Bekijk aan de hand van de informatie in deel 3.2.4 of vrijwilligers enkel onderworpen zijn aan de discretieplicht of bijkomend aan het strafrechtelijk beroepsgeheim.
- Ga na hoe professionele medewerkers kijken ten aanzien van het doorgeven aan en krijgen van informatie van vrijwilligers. Zijn hierover formele of informele afspraken? Welke verwachtingen heb je hierover als organisatie?
- Bestaan er procedures en/of afspraken wanneer vrijwilligers geconfronteerd worden met situaties waarbij ze in conflict komen met verschillende belangen vb. persoon breng bewust of onbewust zijn eigen leven in gevaar, er dreigt gevaar voor anderen, klachten over medewerkers, omgaan met vragen van officiële instanties zoals politie, omgaan met vragen van media...
- Hoe ga je om met vragen van vrijwilligers om meer informatie te krijgen vooraleer ze een gesprek met iemand willen aangaan?
- ...

Het is absoluut aan te raden hier vooraf bij stil te staan en dit uit te klaren. Op die manier voorkom je dat vrijwilligers met een aantal vragen blijven zitten na de vorming.

1.3 Ondersteuning

Over het belang van een goede ondersteuning van vrijwilligers moeten we hier niet uitweiden. We willen kort even aanhalen wat dit betekent in het kader van het omgaan met vertrouwelijke informatie.

Op de eerste plaats is het belangrijk dat vrijwilligers bij vragen of onzekerheden terecht kunnen bij een medewerker of verantwoordelijke. Let op voor eventuele drempels. Nogal wat vrijwilligers geven te kennen dat professionele medewerkers het heel erg druk hebben en dat ze daarom vaak aarzelen om ze 'lastig' te vallen.

Uitwisseling van ervaringen via intervisie, bespreking of gewoon je hart eens kunnen luchten bij een collega vrijwilliger wordt door vrijwilligers als de belangrijkste ondersteuning ervaren. Het is goed dat de organisatie hier mogelijkheden voor schept. Maar sommige vrijwilligers beschouwen dit dan als een vrijplaats waar je alles kan zeggen. Toch willen we er ook hier voor pleiten om vrijwilligers bewust te laten omgaan met wat ze op deze momenten vertellen. Je kan ook heel wat kwijt en ondersteuning krijgen, zonder veel details te vertellen.

1.4 Grootte van de groep en benodigde tijd

Aangezien we niet alleen willen komen tot kennisoverdracht, maar ook tot inzicht in het eigen handelen en vaardigheden in het omgaan met vertrouwelijke informatie gaan we uit van een interactieve vorming. Deelnemers brengen eigen handelen en inzichten in en leren, in interactie met de vormer en de andere vrijwilligers. Op deze manier start je een proces in de organisatie en krijg je een veel duurzamer resultaat. Uit interviews is gebleken dat vrijwilligers die al eens een vorming bijwoonden, zich het meeste herinnerden van casussen, praktische tips en uitwisseling van ervaringen met andere vrijwilligers. Daarom adviseren we om met maximum 15 personen samen te komen.

Deze vorming neemt een halve dag in beslag. We rekenen daarvoor drie uur, waarbij in een pauze van 20 minuten is voorzien. Je vindt een advies voor tijdsbesteding per deel.

2 Vertrouwelijke informatie

🕒 25'

In dit deel willen we vrijwilligers uitnodigen om even stil te staan bij de eigen kijk op vertrouwelijke informatie en het eigen handelen.

Opdracht

Nodig de deelnemers uit om de casussen te lezen en de vraag te beantwoorden. Indien nodig geef je wat verduidelijking. Vooral een Inloopcentrum kent niet iedereen. Dit is een plaats waar kansarmen terecht kunnen zonder afspraak, en zonder verplicht te worden hun hele wandel en handel uit de doeken te doen. Er is een vrijblijvend aanbod en er wordt niet systematisch een engagement terug verwacht.

Laat deelnemers individueel werken. Voorzie hiervoor maximaal 15 minuten. Laat hen ook noteren in de brochure zelf. Zo wordt dit een persoonlijk leermiddel en zal men dit ook sneller achteraf terug vastnemen.

Bespreking

Laat iemand zijn antwoorden formuleren. Vraag of anderen hetzelfde of andere zaken genoteerd hebben. Vraag naar argumenten. Wijs op verschillen, zonder te oordelen. Vrijwilligers moeten vrijuit kunnen spreken.

Aandachtspunten

- Vrijwilligers kleuren hier al vaak het begrip in met 'aan wie' de informatie kan worden doorgegeven. Bijvoorbeeld niet vertrouwelijk als je iets doorgeeft aan een verantwoordelijke, maar wel vertrouwelijk ten aanzien van anderen. Hier kan je erop wijzen dat het al dan niet door kunnen geven op zich niets verandert aan het vertrouwelijk karakter van de informatie. Het blijft vertrouwelijke informatie, onafhankelijk van 'aan wie' je de informatie doorgeeft.
- Alle informatie die je verkrijgt heeft te maken met het feit dat je op dat moment als vrijwilliger werkt of aangesproken wordt. Dit betekent dat je eigenlijk alle informatie als vertrouwelijk moet beschouwen. De manier waarop je deze informatie krijgt, het feit dat ook anderen, buitenstaanders getuigen waren, het feit dat je toevallig iets hoort, speelt hierbij geen rol. Ook het feit dat diegene die iets vraagt al op de hoogte is, verandert hieraan niets.
- Soms zie je hier ook dat vrijwilligers terugvallen op hun eigen betekeniskader en dus gaan afwegen welke informatie ze zelf vertrouwelijk zouden vinden. Het is positief dat vrijwilligers zich op deze manier bewust worden van hun eigen betekeniskader. Hier moet je zeker benadrukken dat dit voor de ander anders kan zijn. Geef ook aan dat een verschillende context een heel andere kleur kan geven aan wat iemand vertrouwelijk vindt. Het kan mij bijvoorbeeld weinig schelen dat iedereen weet dat ik regelmatig eens een pint ga drinken, maar als ik beschouwd wordt als een

alcoholist en iemand vertelt dan aan iemand anders dat ik regelmatig een pint ga drinken, dan krijgt dit misschien wel een heel andere betekenis.

- Uitzondering is hier algemeen bekende informatie, die reeds openbaar is gemaakt. Als er een overlijdensbericht uithangt bij de bakker dan is het voor iedereen duidelijk dat de betrokkene overleden is.

In dit deel ga je nog niet tot de kern van de situaties. Als je dit hier toch doet, gaat de structuur voor de deelnemers verloren. Stop het gesprek en zeg dat het daarom net belangrijk is om een goed kader te krijgen over het omgaan met vertrouwelijke informatie en dat je hier later op terugkomt. Deze overgang wordt ook op deze manier in de brochure gemaakt.

3 Beroepsgeheim en discretie

⌚ 40'

Afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk kan je hier bepaalde delen meer of minder benadrukken. Toch adviseren we om alles zeker te overlopen. In het stukje over uitzonderingen die toelaten het beroepsgeheim te doorbreken, wordt ook ingegaan op een aantal situaties die voor alle vrijwilligers een belletje moeten doen rinkelen om de stap te zetten naar een professionele medewerker in de organisatie.

3.1 Discretieplicht

Discretieplicht vormt de verplichting om bij het uitoefenen van een ambt of functie geen gegevens vrij te geven aan anderen dan diegenen die gerechtigd zijn er kennis van te nemen (Van der Straete, Put, 2005, p. 82).

Vertrouwelijke informatie kan dus meegedeeld worden aan collega's en oversten. Het grootste verschil met het beroepsgeheim is dat discretieplicht in de eerste plaats is ingesteld in het belang van de organisatie waarvoor de vrijwilliger werkt. De essentie van discretieplicht is dat je de informatie niet ten persoonlijke titel krijgt. Dit betekent dat als je persoonlijke aangelegenheden te weten komt, dit in naam is van de dienst waarvoor je werkt en dus buiten elke vertrouwensrelatie om (Van der Straete, Put, 2005, p. 85-86).

Op de schending van de discretieplicht staan geen strafsancities.

Zoals eerder al aangegeven maak je hier de overstap naar een bijkomende dimensie van vertrouwelijke informatie, namelijk binnen de specifieke context, de organisatie waarin de vrijwilliger werkt. Discretieplicht geldt dus niet alleen ten aanzien van gegevens met betrekking tot hulpvragers maar het kan ook gaan over persoonlijke informatie van medewerkers of over de werking van de organisatie.

Informatie doorgeven kan dus binnen de organisatie, maar niet aan om het even wie. In de praktijk zal het hier gaan over professionele medewerkers die met de informatie iets kunnen doen in functie van de hulp ten aanzien van één of meerdere hulpvragers. Informatie geven aan anderen, buiten de organisatie kan maar men moet hier steeds zeer zorgvuldig mee omspringen. In deel 5 komen we uitgebreid terug op wat we onder 'zorgvuldigheid' verstaan.

Je kan dit deel perfect aanvullen met datgene wat er in je organisatie omtrent discretie is opgenomen in het contract met de vrijwilligers of besproken werd in vormingsmomenten. Het is goed dat vrijwilligers dit, naar aanleiding van deze vorming, nog eens terug bovenhalen.

3.2 Beroepsgeheim

In dit deel bespreken we het juridisch kader van het strafrechtelijk beroepsgeheim.

3.2.1 Wet betreffende de rechten van vrijwilligers van 3 juli 2005

We bespreken dit artikel uitdrukkelijk omdat we ondervinden dat heel wat vrijwilligers bij de ondertekening van hun contract ervan uitgaan dat dit betekent dat ze ook onderworpen zijn aan het strafrechtelijk beroepsgeheim.

Art 4 Alvorens de activiteit van een vrijwilliger voor een organisatie een aanvang neemt, informeert de organisatie hem minstens over ...

e) de mogelijkheid dat hij kennis krijgt van geheimen waarop art. 458 van het Strafwetboek van toepassing is.

Dit artikel zegt niet meer of niet minder dan dat een organisatie een beginnend vrijwilliger moet informeren over het feit dat hij informatie kan te weten komen die valt onder het beroepsgeheim. Dit wil dus niet zeggen dat hij onderworpen is aan het strafrechtelijk beroepsgeheim. Om daar een antwoord op te krijgen moeten we art. 458 Sw nader bekijken.

3.2.2 Art 458 van het Strafwetboek

Geneesheren, heekundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, en deze bekendmaken buiten het geval dat zij in rechte geroepen worden om in rechte of voor een parlementaire onderzoekscommissie getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet hen verplicht de geheimen bekend te maken, worden gestraft met gevangenisstraf van acht dagen tot zes maanden en met een geldboete van honderd euro tot vijfhonderd euro.

3.2.3 Achtergrondinformatie

Het strafrechtelijk gesanctioneerd beroepsgeheim heeft twee belangen: een maatschappelijk en een individueel belang. Het individuele belang speelt in de relatie tussen de hulp- of dienstverlener en diegene die zich tot hem wendt. Een patiënt, cliënt of eender welke persoon die zich tot een hulp- of dienstverlener wendt en wordt genoodzaakt om deze in vertrouwen te nemen, moet er kunnen van uitgaan dat deze informatie geheim blijft. In het kader van een goede doelmatige en geloofwaardige gezondheids- en welzijnszorg is het noodzakelijk dat de hele gemeenschap erop kan vertrouwen dat hulpverleners uit alle sectoren de hun toevertrouwde informatie bewaren. Dit is het maatschappelijk belang. (Van der Straete, Put, 2005, p. 37-38)

3.2.4 Wie heeft beroepsgeheim?

Enkele beroepen, voornamelijk uit de medische wereld, worden specifiek opgesomd in het artikel. Vervolgens spreekt de wet over 'alle anderen die in hoofde van hun staat of beroep ...'. Omdat we hier geen specifieke invulling krijgen, moeten we bekijken op welke manier dit ingevuld wordt door rechtspreek.

Omwille van het feit dat we voor vrijwilligerswerk niet spreken van een beroep, moeten we hier vooral ingaan op het begrip 'staat'. Het is dus zeker niet zo dat

'beroeps'geheim alleen slaat op diegenen die beroepsmatig een functie uitoefenen in de welzijns- of gezondheidssector. Het begrip 'staat' vat namelijk ook de groep van vrijwilligers (Van der Straete, Put, 2005, p. 56). Betekent dit dan dat alle vrijwilligers vallen onder de geheimhoudingsplicht van artikel 458 Sw.?

Om te kunnen spreken van beroepsgeheim van de vrijwilliger zijn twee factoren vereist. Op de eerste plaats moet er sprake zijn van een hulpverlenende taak als noodzakelijke vertrouwensfiguur. Het komt er vooral op neer dat je als vrijwilliger in het hulpverleningsproces een positie inneemt of een taak vervult die zodanig vergelijkbaar is met die van de professionele hulpverlener dat het voor de cliënt of patiënt bijzonder moeilijk wordt om een onderscheid te maken met een professioneel. Voer je enkel algemeen ondersteunende taken uit, dan is er geen beroepsgeheim. Het beroepsgeheim steunt op het bestaan van een vertrouwensrelatie. Deze vertrouwensrelatie is het gevolg van de functie die de vrijwilliger uitoefent. Het vertrouwen dat de persoon in de vrijwilliger stelt, is noodzakelijk voor beide partijen. De persoon moet een deel van zijn privacy opgeven om hulp te kunnen krijgen. De vrijwilliger op zijn beurt, heeft het vertrouwen van de persoon nodig om zijn functie te kunnen uitoefenen (Van der Straete, Put, 2005, p. 60-61).

Voorbeelden

☞ Geen noodzakelijke vertrouwensrelatie

Een vrijwilliger die in een cafetaria werkt, een vrijwilliger die ondersteunende taken doet zoals helpen bij het rondbrengen van maaltijden, busbegeleiders, begeleider bij uitstappen...

☞ Wel noodzakelijke vertrouwensrelatie

Vrijwilliger die ondersteunende gesprekken voert, vrijwilligers die hulpverlenende taken doen zoals bij slachtofferhulp, tele-onthaal, hulpdiensten...

Pas op, deze voorbeelden moet je steeds plaatsen in hun context. Vooral bij vrijwilligers die ondersteunende taken uitvoeren, maar toch ook zeer nauwe contacten hebben met hulpvragers is er niet altijd een duidelijke scheidingslijn te trekken.

Ten tweede lijkt het een redelijke eis dat je in een georganiseerd verband werkt. Een toevallige vrijwillige hulpverlening van een enkeling, bijvoorbeeld de eerste hulp bij een ongeval, brengt geen geheimhoudingsplicht teweeg. De organisatievorm op zich speelt geen rol. Het kan gaan om een vereniging waar alleen vrijwilligers werken (Van der Straete, Put, 2005, 2005, p. 56-57).

Voor een aantal sectoren is er in de algemene regelgeving bepaald dat de geheimhoudingsplicht van art. 458 Sw. voor iedereen binnen deze sector van toepassing is. Dit is bijvoorbeeld het geval voor: integrale jeugdhulp, algemeen welzijnswerk, centra voor leerlingenbegeleiding, ambulante geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdbijstand.

3.2.5 Wat valt onder het beroepsgeheim?

De term 'toevertrouwen' mag niet letterlijk worden genomen. De geheimhoudingsplicht slaat immers niet alleen op hetgeen uitdrukkelijk werd meegedeeld, maar op alle vertrouwelijke informatie die de vrijwilliger heeft vernomen. Het gaat dus ook om informatie die de vrijwilliger zelf vaststelt, verneemt van anderen of uit het dossier haalt. Ook informatie uit een gesprek met familieleden of anderen uit de leefomgeving hoort hierbij (Van der Straete, Put, 2005, p. 78-79).

3.2.6 Schending van het beroepsgeheim

Er is sprake van schending van het beroepsgeheim, wanneer de informatie opzettelijk bekend gemaakt wordt aan één of meerdere derden.

Onder bekendmaken wordt het meedelen van een geheim aan één of meerdere personen verstaan. De manier waarop dit gebeurt speelt geen rol. Het kan gaan om een mondelinge mededeling, via brief, e-mail, iemand laten meekijken, bevestigend knikken. Hier wordt om het even welke vorm van verspreiding bedoeld (Van der Straete, Put, 2005, p. 92-93).

Het bekend maken moet ook opzettelijk gebeuren, dus bijvoorbeeld niet door nalatigheid of onzorgvuldigheid.

Voorbeeld

Een vrijwillige medewerker van slachtofferhulp heeft notities gemaakt over gesprekken die ze had. Er wordt ingebroken en deze notities zijn verdwenen. In een dergelijke situatie is er geen sprake van opzettelijk bekend maken.

3.2.7 Uitzonderingen die het doorbreken van het beroepsgeheim mogelijk maken

Het beroepsgeheim geldt in principe tegenover iedereen. Toch zijn er een aantal uitzonderingen die het mogelijk maken om het beroepsgeheim te doorbreken. In sommige gevallen mag je het beroepsgeheim doorbreken. Dan spreken we van spreekrecht. Soms moet je het beroepsgeheim doorbreken, dan spreken we van spreekplicht. Je zal merken dat voorbeelden die aangehaald worden eventueel onder meerdere bepalingen kunnen vallen.

Hier wordt aangegeven wat wettelijk mogelijk is. Hoe je hier dan effectief mee omgaat, hangt sterk samen met de visie die je hierop als organisatie hebt. Zo kan het perfect mogelijk zijn dat je met vrijwilligers afspraken maakt dat ze bepaalde situaties toch moeten melden aan een professionele medewerker, terwijl dit wettelijk geen verplichting maar een mogelijkheid is.

Voorbeeld

Een gevangene vertelt tegen een vrijwilliger dat hij van plan is een gevangenisbewaker neer te steken. Als we ervan uitgaan dat het om een reële dreiging gaat, kan je hier in principe spreken van een noodtoestand. Dit betekent dat je als vrijwilliger zelf kunt oordelen of je het beroepsgeheim zal doorbreken

of er voor kiest om dit in het gesprek met de gevangene zelf op te nemen. Maar als organisatie kan je wel afspraken maken met vrijwilligers, hoe in deze situatie te reageren.

Hier heb je ook steeds een bepaalde dubbelzinnigheid, vooral in combinatie met schuldig verzuim. In een noodsituatie kan je zelf oordelen of je al dan niet het beroepsgeheim doorbreekt. Aan de andere kant kan achteraf geoordeeld worden dat je strafbaar bent voor schuldig verzuim.

3.2.7.1 In deze situaties moet men het beroepsgeheim doorbreken

Schuldig hulpverzuim (art. 422 bis van het Strafwetboek)

Op iedere burger rust een hulpverleningsplicht. Dit is de plicht om aan iemand die in groot actueel en dreigend gevaar verkeert hulp te verlenen. Doet men dit niet, dan spreekt men van schuldig verzuim. Dit is opgenomen in artikel 422 bis Sw. Het gaat dus om een misdrijf. Het geldt zowel voor feiten die je zelf hebt vastgesteld, als voor feiten die je beschreven zijn door iemand die je hulp inroept. Om te beoordelen of je deze plicht vervuld hebt geldt niet het resultaat maar wel de inspanning. Je moet ook niet noodzakelijk zelf ingrijpen. Het kan ook zijn dat je de hulp van iemand anders inroept. Het moet niet noodzakelijk gaan om doodsgevaar. Een gevaar voor een ernstige aanslag op de gezondheid, de integriteit, de vrijheid of de eerbaarheid van de menselijke persoon volstaan (Van der Straete, Put, 2005, p. 147). Om hierover te oordelen zal de rechter de vergelijking maken met wat ieder ander persoon met dezelfde capaciteiten zou doen. Dit betekent dat er hogere verwachtingen kunnen gelden ten aanzien van hulpverleners.

Voorbeelden

Een vrijwilliger van de thuisoppas hoort van een bejaarde dat hij ernstig mishandeld wordt door een volwassen zoon.

Een patiënt vertelt dat hij zijn medicatie niet neemt. De vrijwilliger weet dat het om levensnoodzakelijke medicatie gaat.

Een man belt naar teleonthaal en zegt dat hij twee flessen drank en een doos medicatie zal nemen om op die manier zelfmoord te plegen. Hij zegt zijn telefoonnummer en haakt in met de melding dat de hulpverlener zelf maar moet beslissen wat hij er zal mee doen.

Een kind op een vakantiecamp zegt ernstig mishandeld te worden thuis.

3.2.7.2 In deze situaties mag men het beroepsgeheim doorbreken

De noodtoestand

Een door de rechtspraak erkende uitzondering is de noodtoestand. Wanneer een daadwerkelijk ernstig gevaar dreigt, kan dit het strafbaar karakter van het beroepsgeheim opheffen. Dit wil dus zeggen dat door de noodtoestand het strafbaar karakter van het bekendmaken van een toevertrouwd geheim verdwijnt en er dus geen sprake is van een misdrijf. Het gaat duidelijk om een acute

situatie en niet om iets dat zich in het verleden heeft afgespeeld en niet om een toekomstig gevaar. De noodtoestand geldt wanneer er een hoger belang moet gevrijwaard worden. De bescherming van de fysieke en seksuele integriteit wordt als een hoger belang beschouwd dan de schending van het beroepsgeheim. Of het om een noodtoestand gaat, moet je als hulpverlener zelf inschatten. Deze inschatting kan enkel op basis van een uitspraak van een rechter al dan niet bevestigd worden (Van der Straete, Put, 2005, p. 160).

De algemene aangifteplicht (art 30 van het Wetboek van Strafvordering)

Wanneer je rechtstreeks getuige bent geweest van een aanslag tegen de openbare veiligheid, iemands leven of iemands eigendom moet je de procureur des Konings op de hoogte brengen van hetzij de plaats waar het misdrijf heeft plaats gevonden, hetzij de plaats waar de verdachte kan worden gevonden (Van der Straete, Put, 2005, p. 141). Met rechtstreeks getuige wordt bedoeld dat je het misdrijf effectief zelf gezien hebt.

Voorbeelden

Je ziet een persoon die je begeleidt een handtas stelen van een bejaarde vrouw of iemand neersteken. Een extremere situatie kan zijn dat je iemand ziet een aanslag plegen.

Het gaat hier in de eerste plaats om een morele plicht. Tenzij er sprake is van schuldig verzuim, kan je bij niet naleving geen straf krijgen. Vermits er hierop geen sancties staan, kunnen we stellen dat het beroepsgeheim boven de aangifteplicht staat. Daarom zetten we dit onder 'kan' en niet onder 'moet' het beroepsgeheim doorbreken, ondanks het feit dat er 'plicht' staat.

Aangiffterecht in geval van mishandeling en seksueel misbruik ten aanzien van minderjarigen

Artikel 458 *bis* Sw geeft het recht om geheimen kenbaar te maken in geval van welbepaalde misdrijven ten aanzien van minderjarigen.

Het gaat om de volgende misdrijven:

- aanranding van de eerbaarheid en verkrachting;
- doodslag;
- opzettelijk doden en opzettelijk toebrengen van lichamelijke letsels;
- genitale verminking bij personen van het vrouwelijke geslacht;
- het verlaten of in behoeftige toestand achterlaten van kinderen of onbekwamen;
- het onthouden van voedsel of verzorging aan minderjarigen en aan onbekwamen.

Als bijkomende voorwaarde wordt vermeld dat je door het slachtoffer in vertrouwen werd genomen of de feiten zelf hebt vastgesteld, dat er een ernstig

en dreigend gevaar bestaat voor de psychische en fysieke integriteit en dat je het slachtoffer zelf of met de hulp van anderen niet kan beschermen.

Je kan dan aangifte doen bij de procureur des Konings. Dit moet niet; je kan ook hulp zoeken binnen het bestaande hulpverleningscircuit.

Aangifte van strafbare feiten waarvan de cliënt slachtoffer is

Omdat het beroepsgeheim de bescherming van de cliënt tot doel heeft, mogen feiten waarvan de cliënt het slachtoffer is wel worden aangegeven. (Van der Straete, Put, 2005, p.162)

Verdediging voor een rechter

Wanneer een door het beroepsgeheim gebonden hulpverlener zich voor een rechter moet verdedigen, mag hij het geheim doorbreken. (Van der Straete, Put, 2005, p. 163)

Getuigenis (art. 458 van het Strafwetboek)

Wanneer je moet getuigen voor een rechter of parlementaire onderzoekscommissie heb je het recht, maar niet de plicht, om de informatie die je verkreeg, bekend te maken aan de rechter. Dit kan ook een onderzoeksrechter zijn. Een verklaring aan de politie valt hier niet onder. Wanneer je wordt opgeroepen om te getuigen moet je hier wel op ingaan, maar je hebt dus het recht om aan de rechter te zeggen dat je niet kan antwoorden op de vraag omdat de informatie valt onder het beroepsgeheim.

3.2.7.3 Samenwerking

Hieronder bespreken we een aantal mogelijkheden, die ervoor kunnen zorgen dat samenwerking tussen hulpverleners toch kan. Toch zijn er een aantal strikte voorwaarden aan verbonden.

Gedeeld beroepsgeheim

Door de evoluties in hulpverlening en dienstverlening is het soms noodzakelijk om informatie te delen met andere hulpverleners. Wanneer dit gebeurt met personen die zelf gehouden zijn aan het beroepsgeheim kunnen we eventueel spreken van een gedeeld beroepsgeheim, mits een aantal voorwaarden vervuld zijn. Het beroepsgeheim blijft een verantwoordelijkheid van iedere hulpverlener afzonderlijk. Hoewel het begrip niet in artikel 458 Sw. vermeld wordt, kunnen we stellen dat er een aantal bepalingen in de gezondheids- en welzijnswetgeving kunnen beschouwd worden als de toepassing ervan. Maar het begrip gedeeld beroepsgeheim mag zeker geen vrijgeleide zijn om zomaar verkregen informatie vrij te delen. Een aantal voorwaarden dienen gelijktijdig vervuld te zijn:

- de cliënt is vooraf geïnformeerd;
- het gaat over de informatie die strikt noodzakelijk is voor de hulpverlening, hierbij spreekt men ook wel van 'need to know' en 'nice to know';

- de informatie wordt doorgegeven in het belang van (de hulpverlening aan) de cliënt,
- de hulpverleners streven hetzelfde doel na en werken in een gelijkaardige context.

Voorbeelden

Een politiemann en een hulpverlener zijn allebei gebonden aan het beroepsgeheim. Maar ze hebben geen gelijkaardige doelstelling en de context waarin men werkt verschilt grondig. Er kan hier dan ook geen sprake zijn van gedeeld beroepsgeheim.

Een persoon die maaltijden rondbrengt is gehouden aan de discretieplicht, terwijl een maatschappelijk werker van een CAW gehouden is aan het beroepsgeheim. Tussen deze twee kan er dus geen sprake zijn van gedeeld beroepsgeheim.

Gezamenlijk beroepsgeheim

Het gezamenlijk beroepsgeheim is van toepassing wanneer we spreken over een bepaalde groep van hulpverleners binnen één organisatie, die werken in een teamverband. Dit werken in teamverband moet voor iedereen die tot het team behoort duidelijk zijn maar ook voor de buitenwereld. Elk van deze teamleden moet gebonden zijn door het beroepsgeheim. Het beroepsgeheim blijft een verantwoordelijkheid van ieder teamlid afzonderlijk. De informatie die kan worden gedeeld niet enkel de strikt noodzakelijke, maar ook die informatie die een meerwaarde kan zijn om tot een juist inzicht van de problematiek te komen. Alle andere voorwaarden, vermeld onder 'gedeeld beroepsgeheim' zijn hier ook van toepassing.

Toestemming van de cliënt

Je maakt je niet schuldig aan schending van het beroepsgeheim, wanneer de cliënt akkoord gaat met het doorgeven van informatie. Ook hier dienen een aantal voorwaarden gelijktijdig vervuld te zijn.

- De toestemming moet voorafgaandelijk gebeuren.
- De toestemming moet specifiek zijn. Dit betekent dat je zo precies mogelijk aangeeft over welke informatie het gaat en wie dan over deze informatie kan beschikken.
- De cliënt moet de vrijheid hebben om al dan niet zijn toestemming te geven.
- Het akkoord om informatie door te geven, kan je niet afleiden uit het gedrag van de cliënt of uit het stilzwijgen. Het moet uitdrukkelijk besproken zijn, wat niet wil zeggen dat er ook een schriftelijke toestemming moet zijn.
- De cliënt moet geïnformeerd zijn over de gevolgen die het doorgeven van deze informatie met zich mee kunnen brengen

4 Het delen van vertrouwelijke informatie

🕒 35'

De bedoeling van dit stukje is dat de deelnemers de informatie kunnen toepassen op een aantal concrete casussen, vooral dan wat het al dan niet doorgeven van informatie aan anderen betreft. Voor alle casussen nemen we de belangrijkste aandachtspunten op. We doen dit ook voor de drie casussen van het eerste deel, omdat vrijwilligers meestal vragen om hier terug naar te kijken.

Omdat vrijwilligers voor een aantal organisaties niet altijd weten onder welke sector ze vallen, geef je best vooraf aan of een algemeen strafrechtelijk beroepsgeheim van toepassing is voor iedereen en benoem je de sector waartoe de organisatie behoort.

Casus Lydia

- Geen algemene toepassing van het strafrechtelijk beroepsgeheim.
- Geen noodzakelijke vertrouwensrelatie, dus discretieplicht.
- Lydia mag geen informatie geven aan Irène -> geen persoon die gerechtigd is kennis te nemen van de informatie.
- Mogelijk: signaleren aan verantwoordelijke.

Casus Paula

- Geen algemene toepassing strafrechtelijk beroepsgeheim -> Kind en Gezin is wel één van de sectoren binnen de Integrale Jeugdhulp, maar het betreft vooral informatie over de moeder.
- Geen noodzakelijke vertrouwensrelatie, dus discretieplicht.
- Doorgeven van informatie aan de verpleegkundige is juridisch mogelijk.
- Informatie doorgeven of vertellen aan anderen kan niet, ook al is veel van het verhaal herkenbaar voor heel wat jonge ouders.

Casus Bart

- Inloopcentrum valt onder Algemeen Welzijnswerk -> strafrechtelijk beroepsgeheim.
- Informatie kan niet bekend gemaakt worden. Er is geen van de uitzonderingen van toepassing.

Casus Dirk

- CAW = Algemeen Welzijnswerk -> strafrechtelijk beroepsgeheim.
- Het doorgeven van het cannabisgebruik kan je niet beschouwen als een noodsituatie of een misdrijf waarvoor de algemene aangifteplicht van toepassing is -> informatie kan niet gedeeld worden.
- Gedeeld beroepsgeheim is niet van toepassing want cliënt is niet geïnformeerd, geen strikt noodzakelijke informatie voor hulpverlening of doorgeven van informatie in het belang van de cliënt.
- Een vrijwilliger moet inderdaad zijn verhaal kwijt kunnen bij wijze van ondersteuning. Hiervoor heb je geen wettelijk kader. Dus uiterst omzichtig omspringen met informatie die verteld wordt. Enkel wat nodig is om de

vrijwilliger te kunnen begrijpen, zeker geen details en bij voorkeur anoniem, maar het kan zijn dat de situatie toch herkenbaar is voor de vrijwilliger.

Casus Mia

- Geen algemene toepassing van strafrechtelijk beroepsgeheim in de sector van Personen met een Handicap.
- Geen noodzakelijke vertrouwensrelatie -> discretieplicht.
- Informatie kan worden gedeeld met mensen die er kennis van mogen nemen. De begeleiding valt hier in deze situatie zeker onder.

Casus Erik

- Geen algemene toepassing van strafrechtelijk beroepsgeheim.
- Mogelijk is er sprake van een noodzakelijke vertrouwensrelatie, vrijwilligers nemen ook echt bepaalde problemen op en helpen mensen verder die langskomen.
- Met de gegevens die we hier krijgen kunnen we niet uitgaan van een noodsituatie. Natuurlijk kunnen er in het verleden dingen gebeurd zijn die een andere betekenis kunnen geven aan het wegblijven van Agnes, waardoor het een onrustwekkende verdwijning wordt. Stel dat er kinderen zijn en dat deze ook zouden verdwenen zijn, dan kan men ook , in het licht van dit verhaal mogelijk anders oordelen.
- Als we ervan uit gaan dat het hier niet om een acute noodsituatie gaat, dan kan de informatie niet worden gedeeld, noch met René, noch met de maatschappelijk werker. Voor dit laatste is niet voldaan aan de voorwaarden voor het gedeeld beroepsgeheim. Geen enkel van de vier voorwaarden is voldaan. Ook de vierde niet (zelfde doel en gelijkaardige context), want een OCMW heeft een ander doel en werkt vanuit een andere context dan een vereniging voor kansarmen.

Casus Maria

- Geen algemene toepassing van het strafrechtelijk beroepsgeheim voor oppasdiensten.
- Mogelijk is er wel sprake van een noodzakelijke vertrouwensrelatie, omdat het verschil tussen een verzorgende en een vrijwilliger voor de hulpvrager in kwestie niet groot is.
- Er is sprake van gedeeld beroepsgeheim: voorwaarden zijn voldaan.
- Enkel de strikt noodzakelijke informatie inbrengen, zelfs al is de cliënt zelf aanwezig.
- We mogen er van uitgaan dat de voorzitter van het overleg dit mee bewaakt voor alle hulpverleners.

De casussen van Mia, Jonas en Leona, die in dit deel nog aan bod komen worden in de brochure zelf toegelicht.

5 Omgaan met vertrouwelijke informatie in de praktijk

🕒 35'

Dit is een zeer belangrijk deel. Het juridisch kader geeft aan welke wettelijke mogelijkheden en beperkingen er zijn bij het omgaan met vertrouwelijke informatie. In dit deel gaan we het onderwerp meer belichten vanuit ethische overwegingen. Met andere woorden, we gaan op zoek naar de goede manier van handelen. Hiervoor hebben we het ethisch advies van het Vlaams Welzijnsverbond vertaald naar de concrete praktijk van vrijwilligers.

We vertrekken daarbij vanuit drie invalshoeken: vertrouwen, zorgvuldigheid en overleg. We willen de vrijwilligers meegeven dat je dit kader altijd kan gebruiken, of je nu onderworpen bent aan het strafechtelijk beroepsgeheim of de discretieplicht. De tekst in de brochure spreekt meestal voor zichzelf. Daarom geven we enkel nog een wat bijkomende omkadering.

5.1 Vertrouwen

Uit de interviews blijkt dat vrijwilligers zeer veel informatie krijgen van mensen. De drempel naar een vrijwilliger is doorgaans veel lager omdat hij veel meer gezien wordt als een gelijke. Dit betekent ook dat er zeer vlug sprake is van een vertrouwensrelatie. Het is belangrijk dat de vrijwilliger zich hiervan bewust is en dus ook goed afweegt hoe deze relatie kan worden beïnvloed wanneer er informatie wordt doorgegeven en deze door anderen gebruikt wordt, zelfs met de bedoeling de cliënt of patiënt beter te kunnen helpen.

Hier kan je ook nog eens benadrukken dat schijnbaar eerder algemene informatie voor een bepaald persoon toch gevoelig kan liggen. Zo kan bijvoorbeeld het misschien geen probleem lijken te bevestigen dat iemand in het ziekenhuis gelegen heeft, maar als nadien blijkt dat de betrokkene er voor gekozen heeft om dit niet te vertellen aan zijn ouders, omdat ze zich veel te vlug zorgen maken en deze komen het dan van iemand anders te weten, dan zal dit toch het vertrouwen schaden.

5.2 Zorgvuldigheid

De vragen spreken hier voor zichzelf en bieden een zeer duidelijk kader. Als men dit hanteert zal men zeker veel bewuster omgaan met het doorgeven van informatie.

Casus René

- Het is niet vanzelfsprekend om informatie omtrent de toestand van de patiënt mee te delen, ook al is het hier een zeer menselijke vraag.
- Deze vrijwilligers vallen onder de discretieplicht en je kan hier moeilijk zeggen dat het nodig is in functie van de hulp om bepaalde informatie door te geven over de toestand van de patiënt die men vervoert.
- Waarom: het is niet duidelijk welk belang hier gediend wordt, tenzij dat van de vrijwilliger zelf die bezorgd en bekommerd is om de mensen

waarmee hij contact heeft, maar dit is op zich geen reden om informatie door te geven.

- Wie: hier speelt dat er verschillende chauffeurs zijn, elk met een eigen verhaal. Wanneer de chauffeur zelf rijdt, kan hij perfect een gesprek aangaan met de patiënt. Je kan ook onmogelijk inschatten welke band de andere vrijwilligers hebben met deze patiënt. Er zullen hier zeker verschillen zijn.
- Wat: help je de persoon hier verder? Hoe komt de informatie over bij de ander? Hoe gaat deze de toestand interpreteren?
- Hoe: wie kan er op dat moment nog meeluisteren? Weet je wat de andere chauffeurs al dan niet met deze informatie gaan doen?

5.3 Overleg

We vertrekken hierbij van twee uitgangspunten:

- overleg is vandaag niet weg te denken in de welzijns- en gezondheidssector;
- vrijwilligers maken vandaag volwaardig deel uit van het hulpaanbod van een organisatie en werken complementair ten aanzien van professionele hulp.

Dit betekent dat vrijwilligers een verantwoordelijkheid hebben en dat ze voluit moeten worden ondersteund om deze verantwoordelijkheid ook te kunnen nemen. Verantwoordelijkheid mag geen begrip zijn om mensen met de vinger te wijzen, waardoor verantwoordelijkheid leidt tot een individueel schuldmodel.

We vertrekken hier van de eigen verantwoordelijkheid, de verantwoordelijkheid ten aanzien van de ander en de verantwoordelijkheid die we hebben ten aanzien van de samenleving. De laatste twee kunnen we bekijken in de twee richtingen. De voorbeelden in de brochure geven hierover meer duidelijkheid.

6 Zorg voor zorgenden

🕒 25'

Zoals in het begin aangegeven zien we deze vorming als een proces dat start met de voorbereiding van vorming en verder doorloopt. Daarom willen we deze vorming eindigen met een gesprek over verwachtingen van de vrijwilligers met betrekking tot het verder opnemen van dit thema in de organisatie.

We vetrekken daarbij van enkele goede praktijken die we in het werkveld hebben vastgesteld.

Leg kort de verschillende invalshoeken die we in de brochure aanhalen uit. Verwijs ook naar hetgeen ze vandaag allemaal gehoord hebben. Laat ieder gedurende vijf minuten spontaan opschrijven wat bij hen naar voor komt. Doe dan een gesprek en noteer de belangrijkste aandachtspunten. Vergeet niet te vermelden wat er dan ook effectief hiermee zal gebeuren.

Literatuur

Ethische commissie Vlaams Welzijnsverbond. 2006. Zorgvuldig omgaan met informatie-uitwisseling in het welzijnswerk, *Tijdschrift voor Welzijnswerk*, jg.30 nr. 279.

Van der Straete I. en Put J. 2005. *Beroepsgeheim en hulpverlening*. die keure, Brugge, 267p.