



Wim Wouters

Katrien Herbots

Johan Put

**OMGAAN MET  
VERTROUWELIJKE  
INFORMATIE EN  
BEROEPSGEHEIM  
DOOR VRIJWILLIGERS**

Vlaamse overheid



Instituut voor Sociaal Recht



**KHK**  
KATHOLIEKE  
HOGESCHOOL  
KEMPEN

# INHOUD

1	Inleiding	3
2	Vertrouwelijke informatie	4
3	Vertrouwelijke informatie, discretie en beroepsgeheim	6
4	Het delen van vertrouwelijke informatie	11
5	Ondersteunende contacten	19

## COLOFON

### Samenstelling

Instituut Sociaal Recht van de KU Leuven  
en het departement Sociaal Werk van de  
Katholieke Hogeschool Kempen

In opdracht van de Vlaamse overheid  
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Afdeling Welzijn en Samenleving

### Verantwoordelijke uitgever

Gerda Van der Plas, afdelingshoofd  
Afdeling Welzijn en Samenleving  
Koning Albert II-laan 35 bus 30  
1030 Brussel

### Wetenschappelijk onderzoek

#### Redactie en eindredactie

Wim Wouters (KHK Departement Sociaal Werk)  
Prof. Dr. Johan Put (Instituut Sociaal Recht KU Leuven)  
Katrien Herbots (Instituut Sociaal Recht KU Leuven)

### Vormgeving

Kubis

### Productie

Afdeling Welzijn en Samenleving

### Depotnummer

D/2009/3241/222



# INLEIDING

# 1

In tal van verenigingen en organisaties in de welzijns- en gezondheidssector zijn vrijwilligers actief. Wat ze doen is heel divers; van ondersteunende taken tot hulpverlenende gesprekken. Om welke taken het ook gaat, steeds komen vrijwilligers in aanraking met vertrouwelijke informatie. In deze brochure bieden we een leidraad aan om in je organisatie of vereniging stil te staan bij het omgaan met vertrouwelijke informatie.

Eerst zoeken we uit wat we bedoelen met het begrip vertrouwelijke informatie. Vervolgens bespreken we het juridische kader. Als vrijwilliger werk je niet op een eiland. Dagelijks geef en ontvang je informatie. Daarom is het goed om vanuit het juridisch kader te kijken naar mogelijkheden van en beperkingen bij het delen van informatie. Weten wat kan en niet kan, is niet voldoende. Het omzetten van je kennis in je dagelijkse praktijk is een volgende stap. Tenslotte bekijken we de ondersteuning en afspraken die in je groep of organisatie nodig zijn.

De bedoeling is dat je na deze vorming:

- » basisbegrippen en regels kent in verband met het omgaan met vertrouwelijke informatie.
- » inzicht hebt in je eigen houding en handelen met betrekking tot vertrouwelijke informatie.
- » om kan gaan met verschillende situaties waarin je vertrouwelijke informatie krijgt.

Om de herkenbaarheid te vergroten, vertrekken we vanuit praktijksituaties, verzameld uit gesprekken met tal van vrijwilligers in verschillende sectoren in Vlaanderen.

Tot slot nog dit. Rechtsregels bieden een kader, maar geven niet op alle dagelijkse vragen een antwoord. Het recht biedt een kader waarbinnen je, in overleg met je groep of in de organisatie waar je werkt, concrete afspraken kan maken. Maar naast het juridische luik spelen ook andere kaders zoals ethiek en deontologie een belangrijke rol.

# 2.

## VERTROUWELIJKE INFORMATIE

### Een algemeen kader

In dit deel gaan we samen op zoek naar wat we eigenlijk verstaan onder vertrouwelijke informatie. Lees eerst de drie onderstaande situaties en beantwoord kort de vragen.



*Lydia helpt in de cafetaria van een woon- en zorgcentrum. Ze ziet en hoort daar veel. Laatst zag ze hoe Marie door haar dochter vrij agressief behandeld werd. Ze heeft de verpleegkundigen onder elkaar hier al eens over horen praten. Blijkbaar is de dochter uit op de erfenis. Constant beklagt de dochter zich dat de rekening van de wasserij te hoog is of dat de verpleegkundigen niet zo veel naar de dokter moeten bellen. Er is al dikwijls gevraagd om te zorgen voor nieuw ondergoed, maar blijkbaar kan dat er niet af. Nochtans heeft Marie geld genoeg. Laatst kwam ze Irène nog tegen bij de slager. Zij heeft jarenlang gewerkt als huishoudster in het gezin van Marie. Ze heeft de dochter gekend als baby en zien opgroeien. Ze komt vaak bij Marie die dan vertelt dat het zo erg is dat haar dochter zo tegen haar doet. Irène is de laatste tijd niet meer naar haar kunnen gaan omdat ze ziek is. Bovendien komt ze elke keer over haar toeren thuis omdat ze zich de situatie zo aantrekt. Ze vraagt aan Lydia hoe het nu eigenlijk met Marie is. Ze heeft gehoord dat Marie ook een tijdje in het ziekenhuis gelegen heeft?*



*Paula helpt als vrijwilligster op een consultatiebureau van Kind en Gezin. Ze meet en weegt de kinderen en noteert alles zorgvuldig in het boekje. Soms vragen ouders advies over voeding, slaapproblemen, ... maar daarvoor verwijst ze steevast door naar de verpleegkundige of de arts. Terwijl ze bezig is, ziet ze ook de ouders die zitten te wachten. Ze ziet dan bijvoorbeeld hoe de ouders omgaan met de kinderen. Ze vertellen ook uitgebreid aan elkaar over de eerste tandjes, de slapeloze nachten, de zoektocht naar kinderopvang, de kinderziektes, het verblijf in het ziekenhuis ... Laatst vertelde een moeder over de moeilijke periode die ze doormaakte na de bevalling en hoe schuldig ze zich wel voelde omdat ze toch blij moet zijn met zo'n gezonde baby. De verpleegkundige heeft aan Paula gevraagd om belangrijke informatie zeker door te geven.*



*In het inloopcentrum heerst een gezellige drukte. De match Standard-Westerlo wordt uitvoerig besproken. Bart is er vandaag als vrijwilliger van dienst. Hij vindt het aangenaam om op deze manier contacten te leggen. De ongedwongen sfeer vindt hij zeer belangrijk. Plots vraagt één van de aanwezigen waar Jan is. Het is precies al lang geleden dat hij nog langs geweest is. Bart weet dat Jan problemen heeft met de politie en veroordeeld is voor een diefstal waarvoor hij een tijdje achter de tralies moet. Eigenlijk is het een publiek geheim en weet half de stad dit wel. Toch meent hij dat hij dit best verzwijgt.*

In deze situaties krijgt de vrijwilliger informatie.

Welke informatie is volgens jou vertrouwelijk? Welke informatie is volgens jou niet vertrouwelijk?

Vertrouwelijke informatie

Geen vertrouwelijke informatie

.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....
.....		.....

Welke criteria hanteer je om uit te maken of het hier al dan niet gaat om vertrouwelijke informatie? Spelen hier volgende elementen al dan niet een rol?

- » De manier waarop je deze informatie gekregen hebt?
- » Het gaat om algemene informatie die voor bijna iedereen bekend is of die in het openbaar verteld wordt.

Uit de voorbeelden blijkt dat je als vrijwilliger veel van mensen te weten komt. Mensen hoeven dit niet altijd aan jou te vertellen. Je ziet, hoort en leest ook veel. Al deze informatie behoort tot de persoonlijke levenssfeer van mensen. Het kan gaan om medische gegevens, identificatiegegevens, gedragingen, gevoelens, financiële gegevens, sociale achtergrond, psychisch welbevinden, ... Ook al vertelt iemand uitgebreid over persoonlijke zaken in aanwezigheid van anderen of steekt hij niet onder stoelen of banken hoe hij zich voelt, dan nog blijft het informatie die behoort tot de persoonlijke levenssfeer. In de volgende delen willen we hier verder op ingaan:

- » Wat zegt recht (wetgeving, rechtspraak en rechtsleer) hier over?
- » Welke informatie kan en mag je delen en onder welke voorwaarden?
- » Hoe kan je best omgaan met informatie in de praktijk?
- » Welke afspraken kunnen je ondersteunen in moeilijke of onduidelijke situaties?



# 3

## VERTROUWELIJKE INFORMATIE, DISCRETIE EN BEROEPSGEHEIM

### Het verschil tussen discretie en beroepsgeheim

Het omgaan met vertrouwelijke informatie benaderen we vanuit twee invalshoeken: de discretieplicht en het strafrechtelijk beroepsgeheim. Als vrijwilliger kan je onder een van beiden of zelfs onder allebei vallen. We schetsen de grote lijnen.

#### 3.1 Discretieplicht

Als we discretieplicht bekijken vanuit het juridische oogpunt, dan betekent dit dat je, omwille van de functie die je uitoefent, geen gegevens aan anderen mag doorgeven. Tenzij aan diegenen die het recht hebben om hiervan op de hoogte te zijn. Het kan gaan om informatie die je krijgt van cliënten of patiënten, maar ook om informatie die je hebt over de organisatie waar je als vrijwilliger werkt. Je kan dus informatie doorgeven aan collega's en andere professionele medewerkers in de organisatie indien het belangrijk is voor de hulpverlening of het functioneren van de dienst of organisatie.

Het grootste verschil met het beroepsgeheim, dat we hierna bespreken, is dat discretieplicht vertrekt vanuit het belang van de organisatie waarvoor je als vrijwilliger werkt. Het is een verbintenis tussen jou en de organisatie. Deze verbintenis wordt meestal schriftelijk vastgelegd. Patiënten of cliënten geven informatie, maar het is voor hen duidelijk dat ze geen vertrouwelijke informatie moeten geven om jouw hulp te krijgen. Dus de informatie die je krijgt of te weten komt, is informatie die je krijgt in naam van de dienst of organisatie waarvoor je werkt. Dit betekent niet dat je zomaar informatie kan geven aan iedereen die er om vraagt. Je moet immers steeds zorgvuldig afwegen of de persoon aan wie je deze informatie geeft, recht heeft op deze informatie.

## 3.2 Beroepsgeheim

### » **Wet betreffende de rechten van vrijwilligers van 3 juli 2005**

Je ondertekent meestal als je start als vrijwilliger een verklaring die betrekking heeft op het strafrechtelijk beroepsgeheim. Wellicht herinner je je de tekst nog als je het artikel hieronder leest.

Art. 4 Alvorens de activiteit van een vrijwilliger voor een organisatie een aanvang neemt, informeert de organisatie hem minstens over ... de mogelijkheid dat hij kennis krijgt van geheimen waarop art. 458 van het strafwetboek van toepassing is.

Dit artikel zegt 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 niet zeggen dat hij onderworpen is aan het strafrechtelijk beroepsgeheim. Wanneer ben je dan wel onderworpen aan het strafrechtelijk beroepsgeheim? Om daarop een antwoord te krijgen moeten we art. 458 van het strafwetboek nader bekijken.

### » **Art. 458 van het strafwetboek**

Geneesheren, heelkundigen, 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.

### » **Achtergrondinformatie**

Het strafrechtelijk beroepsgeheim heeft twee belangen namelijk een maatschappelijk en een individueel belang. Patiënten of cliënten nemen vaak hulp- of dienstverleners in vertrouwen om hulp te verkrijgen. Ze hebben eigenlijk geen keuze. Indien ze goed geholpen willen worden, moeten ze de hulp- of dienstverlener in vertrouwen nemen. Ze moeten er dus van uit kunnen gaan dat deze informatie geheim blijft. Dit is het individuele belang. Voor hulp- en dienstverleners is het ook belangrijk dat de hele gemeenschap erop kan vertrouwen dat zij de informatie die aan hun toevertrouwd wordt, geheim houden. Anders verliezen ze hun geloofwaardigheid en dit is de basis van een goede welzijns- en gezondheidszorg. Dit noemen we het maatschappelijke belang.

### » **Wie heeft beroepsgeheim?**

Enkele beroepen, voornamelijk uit de medische wereld, worden opgesomd in art. 458 van het strafwetboek (sw.). Daarnaast spreekt de wet over 'alle anderen die in hoofde van hun staat of beroep ...'. Omdat we geen specifieke invulling krijgen, moeten we bekijken hoe de rechtspraak dit invult.

Omdat vrijwilligerswerk geen beroep is, gaan we hier vooral in 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' omvat namelijk ook de groep van vrijwilligers.

Betekent dit dan dat alle vrijwilligers vallen onder de geheimhoudingsplicht van art. 458 sw.?

Om te kunnen spreken van beroepsgeheim van de vrijwilliger zijn twee factoren vereist. Op de eerste plaats moet er sprake zijn van de vervulling van een hulpverlenende taak als noodzakelijke vertrouwensfiguur. Belangrijk is dus welke positie je als vrijwilliger inneemt in het hulpverleningsproces. Het is ook mogelijk dat de taak die je vervult, zodanig vergelijkbaar is met die van een professionele hulpverlener dat het voor de cliënt of patiënt bijzonder moeilijk wordt om een onderscheid te maken met een professioneel. Er is geen sprake van beroepsgeheim als je enkel algemene ondersteunende taken doet. Het beroepsgeheim steunt dus op het bestaan van een vertrouwensrelatie. Deze vertrouwensrelatie is

het gevolg van de functie die je als vrijwilliger uitoefent. Het vertrouwen dat de persoon in jou stelt, is noodzakelijk voor beide partijen. De persoon moet een deel van zijn privacy opgeven om hulp te kunnen krijgen. Jij hebt het vertrouwen van de persoon nodig om je functie te kunnen uitoefenen.

Daarnaast moet je ook vrijwilligerswerk doen in een organisatie. Een toevallige vrijwillige hulpverlening, bijvoorbeeld de eerste hulp bij een ongeval, brengt geen geheimhoudingsplicht met zich mee. De organisatievorm speelt geen rol. Het kan dus ook gaan om een vereniging waar alleen vrijwilligers werken.

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

» **Wat valt onder het beroepsgeheim?**

De term 'toevertrouwen' mag je niet te letterlijk nemen. Het gaat niet alleen om informatie die je uitdrukkelijk wordt meegedeeld, maar ook om informatie die je zelf vaststelt, in een dossier leest of rechtstreeks of onrechtstreeks verneemt van anderen. Ook informatie uit een gesprek met familieleden of anderen uit de leefomgeving hoort hierbij, zelfs als je deze mensen tegenkomt op een moment dat je niet met je vrijwilligersactiviteit bezig bent.

» **Schending van het beroepsgeheim**

Er is sprake van schending van het beroepsgeheim wanneer je informatie opzettelijk bekend maakt. Dit betekent dat je een geheim aan een of meerdere personen meedeelt. De manier waarop dit gebeurt speelt geen rol. Het kan gaan om een mondelinge mededeling, via brief, e-mail, iemand laten meekijken of zelfs bevestigend knikken. Hiermee wordt dus elke vorm van verspreiding van persoonlijke informatie bedoeld. Het bekend maken moet wel opzettelijk gebeuren, dus niet door nalatigheid of onzorgvuldigheid.

» **Uitzonderingen die het doorbreken van het beroepsgeheim mogelijk maken**

Hieronder bespreken we uitzonderingen die toelaten dat je het beroepsgeheim doorbreekt zonder dat je strafbaar bent. Als je geconfronteerd wordt met zulke situaties, raden we aan dit steeds te bespreken met de verantwoordelijke of een professionele medewerker van de organisatie waar je als vrijwilliger werkt. Je zal immers merken dat het gaat om zeer delicate situaties waarin je verschillende zaken moet afwegen. Een overleg waarbij je alle voor- en nadelen afweegt en op basis daarvan een gemotiveerde beslissing neemt, geeft de beste garantie om achteraf je handelen te motiveren.

» **Situaties waarin je het beroepsgeheim 'moet' doorbreken.**

**Schuldig hulpverzuim**

Iedere burger heeft een hulpverleningsplicht. Dit is de plicht om aan iemand die in groot gevaar verkeert, hulp te verlenen. Doet men dit niet, dan spreekt men van schuldig verzuim. Schuldig hulpverzuim is opgenomen in het strafwetboek. Het gaat dus om een misdrijf. Je moet hulp bieden wanneer je de feiten zelf vaststelt maar ook als iemand jouw hulp inroept. Om te beoordelen of je je plicht vervuld hebt, geldt niet het resultaat maar wel de inspanning. Je moet ook niet noodzakelijk zelf ingrijpen. Het kan ook zijn dat je hulp inroept.



#### » **Situaties waarin de wet toelaat om het beroepsgeheim te doorbreken.**

Het is belangrijk dat je dit deel niet los ziet van 'schuldig hulpverzuim'. In deze situaties mag je, maar ben je niet verplicht om bepaalde feiten te melden. Toch kan achteraf steeds geoordeeld worden dat je dit toch had moeten doen en je dus je hulpverleningsplicht niet bent nagekomen.

#### **De noodtoestand**

Wanneer een acuut en ernstig gevaar dreigt, kan je het beroepsgeheim doorbreken. Acuuut wil zeggen dat het niet om feiten uit het verleden of om een toekomstig gevaar gaat. De noodtoestand geldt wanneer er een hoger belang moet gevrijwaard worden. Een lichamelijke bedreiging wordt in de rechtsorde als het hoogste belang beschouwd.

#### **De algemene aangifteplicht**

Wanneer je rechtstreeks getuige bent van een aanslag tegen de openbare veiligheid, iemands leven of iemands eigendom moet je de procureur des Konings op de hoogte brengen van de plaats waar het misdrijf heeft plaats gevonden of de plaats waar de verdachte zich bevindt. Het gaat dus over het aangeven van ernstige misdrijven die je zelf hebt vastgesteld, zoals bijvoorbeeld een bomaanslag, een gewapende overval of een steekpartij. Het lijkt wat tegenstrijdig dat we over 'aangifteplicht' spreken in de titel en toch zeggen dat je 'mag' maar niet 'moet' je beroepsgeheim doorbreken. De verklaring hiervoor is dat de aangifteplicht niet in het strafrecht is opgenomen en het beroepsgeheim wel. Het gaat hier dus eerder over een morele plicht. Als je onderworpen bent aan het strafrechtelijk beroepsgeheim kunnen we zeggen dat dit in rangorde boven de aangifteplicht staat.

#### **Aangiffterecht in geval van mishandeling en seksueel misbruik van minderjarigen**

In het strafwetboek is een bijkomend artikel voorzien met betrekking tot bepaalde misdrijven ten aanzien van minderjarigen. In deze specifiek beschreven situaties heb je het recht om geheimen kenbaar te maken. Het gaat om 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 staat vermeld dat je door de betrokkene in vertrouwen moet zijn genomen, dat er een ernstig en dreigend gevaar bestaat voor de psychische en fysieke integriteit en dat je deze integriteit niet zelf of met de hulp van anderen kan beschermen. Dit wil niet noodzakelijk zeggen dat je een klacht moet indienen. Je kan ervoor kiezen om andere hulpverleners in te schakelen, zoals bijvoorbeeld het vertrouwenscentrum kindermishandeling.

#### **Aangifte van strafbare feiten waarvan de cliënt slachtoffer is**

Omdat het beroepsgeheim de maximale bescherming van de cliënt nastreeft, mogen feiten waarvan de cliënt het slachtoffer is, worden aangegeven.

#### **De eigen verdediging**

Wanneer een door het beroepsgeheim gebonden hulpverlener zich voor een rechter moet verdedigen, mag hij het beroepsgeheim doorbreken.

### Getuigenis

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

### » Situaties waarin je mag samenwerken met andere hulpverleners

Hieronder bespreken we een aantal mogelijkheden, die ervoor kunnen zorgen dat samenwerking tussen hulpverleners kan. Hieraan zijn een aantal strikte voorwaarden 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 gehouden zijn aan het beroepsgeheim, spreken we van een gedeeld beroepsgeheim. Het begrip gedeeld beroepsgeheim mag zeker geen aanleiding geven om 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
- » 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.



*Een politiemans 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.*

#### Gezamenlijk beroepsgeheim

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

#### Toestemming van de cliënt

Je maakt je niet schuldig aan schending van het beroepsgeheim, als de cliënt akkoord gaat met het doorgeven van bepaalde informatie. Er moeten een aantal voorwaarden gelijktijdig vervuld zijn.

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

# 4. HET DELEN VAN VERTROUWELIJKE INFORMATIE

## Informatie geven en krijgen

### 4.1 Informatie geven

We hebben zojuist het juridische kader geschetst van de discretieplicht en het beroepsgeheim. Op bepaalde momenten is het noodzakelijk om informatie te delen met anderen. Soms heb je als vrijwilliger ook het gevoel dat je informatie met anderen moet of wil delen.

Welke informatie in de volgende situaties kan je volgens jou delen?  
Onder welke voorwaarden kan dit? Houd hierbij rekening met de informatie uit het vorige deel.



*Dirk is vrijwilliger bij het centrum voor algemeen welzijnswerk. Hij bezoekt Erik, die opgesloten is in de gevangenis. Vooraf heeft Dirk geen informatie gekregen over de reden van Eriks opsluiting. Tijdens zijn bezoek stelt hij hierover geen vragen. Na enkele bezoeken vertelt Erik dat hij opgesloten werd voor diefstal en het dealen van drugs. Bij zijn laatste inbraak verwondde hij een van de bewoners ernstig. Verder praten ze over allerlei onderwerpen: zijn angsten en frustraties, zijn vriendin die hem nauwelijks bezoekt en een cipier die volgens hem soms buiten zijn boekje gaat. Gelukkig kan hij soms aan wat cannabis geraken in de gevangenis. Dit is het enige wat zijn verblijf wat dragelijk maakt. Dirk vindt het niet gemakkelijk om met al deze informatie om te gaan. Hij kan met zijn verhaal altijd terecht bij een collega-vrijwilliger. Niet dat hij dan een specifieke naam noemt, maar in feite weet deze collega wel over wie het gaat.*



*In een voorziening voor personen met een handicap is Mia busbegeleidster. Als ze de kinderen 's avonds ophaalt in de leefgroep hoort ze van de begeleiders hoe de dag verlopen is. Als ze de kinderen afzet, praat ze wel eens in algemene termen met de ouders hierover. Soms ziet of komt ze bepaalde zaken te weten waarvan ze in de voorziening niet op de hoogte zijn. Zo komt Mia te weten dat de moeder van een van de kinderen voor een tijdje naar Turkije is. Ze weet dat het kind hier zeer emotioneel op kan reageren. Daarom vindt ze het belangrijk om dit aan de begeleiders in de voorziening te signaleren.*



In sommige situaties is het nuttig en zelfs nodig om bepaalde informatie te delen. Het geven van informatie aan de persoon die je begeleidt, is steeds mogelijk en vaak ook nodig. Toch is het belangrijk om af te wegen of je die informatie best zelf geeft of dit beter overlaat aan een professionele medewerker. Soms gaan we te makkelijk ervan uit dat de persoon zelf bepaalde zaken wel weet. Het voorbeeld hieronder geeft aan dat dit niet steeds het geval is en dat je behoedzaam moet omspringen met de informatie die je hebt.



*In een woon- en zorgcentrum weet de vrijwilliger, die zorgt voor het busvervoer, dat een bewoner die momenteel op kortverblijf is vanaf volgende week definitief kan worden opgenomen. Vol goede bedoelingen en al lachend zegt hij tegen de bewoner dat het een van de laatste keren zal zijn dat hij meerijdt. Uit het gesprek blijkt dat de man niet ingelicht is en er vanuit ging dat hij na het kortverblijf nog een tijdje bij zijn dochter zou kunnen wonen.*

Als je informatie met professionelen deelt, informeer je in principe steeds de persoon zelf hierover. Als je gehouden bent aan het beroepsgeheim kan je terugvallen op de begrippen gezamenlijk en gedeeld beroepsgeheim. Of de cliënt heeft je toestemming gegeven om bepaalde informatie door te geven. Ook als je enkel gebonden bent aan de discretieplicht, is er in feite geen probleem om informatie uit te wisselen binnen de organisatie. Zoals eerder gezegd krijg je de informatie niet ten persoonlijke titel. Je kan deze informatie wel enkel delen met personen die het recht hebben om deze informatie te krijgen. Concreet kan het hier gaan over de professionelen met wie je samenwerkt of die de verantwoordelijkheid hebben over de werking van de dienst of organisatie.

Betekent dit dat je zomaar informatie kan uitwisselen? Zeer zeker niet. Naast de juridische kwestie is er ook een ethische vraagstelling. Wat is een goede manier van omgaan met de informatie die ik krijg? In deel vijf gaan we dieper in op de principes van zorgvuldigheid, vertrouwen en overleg.

## 4.2 Informatie krijgen

Soms vraag je jezelf af op welke informatie je eigenlijk recht hebt. Als je onder het beroepsgeheim valt, kan een andere professionele medewerker jou de strikt noodzakelijke en/of relevante informatie geven die nodig is om je taken goed te vervullen. Wanneer je enkel onder de discretieplicht valt, ligt dit juridisch moeilijker. Het is belangrijk dat de personen die je informatie geven goed weten welke taken je opneemt. We gaan ervan uit dat je enkel de informatie krijgt die je nodig hebt om deze taken goed te doen. Dit kan met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt. Soms geven vrijwilligers aan dat ze graag wat meer over een situatie weten uit schrik iets verkeerd te zeggen. Maar dan is ondersteuning en het gesprek hierover aangaan belangrijker dan het krijgen van informatie over de situatie.

## 4.3 Het afwegen van verschillende belangen

Ook al geven bovenstaande situaties duidelijkheid over wat kan en niet kan, toch zijn er soms tegenstrijdige belangen die je tegen elkaar moet afwegen. We gaan ervan uit dat je er als vrijwilliger op die momenten niet alleen voor staat en kan terugvallen op een verantwoordelijke.



*Mieke gaat mee als begeleider op een kamp voor kinderen uit kansarme gezinnen. Voor het vertrek hebben de ouders of iemand van de voorziening waar de jongere verblijft een vragenlijst ingevuld. Relevante medische informatie, zoals medicatiegebruik of bedplassen, wordt vermeld. Af en toe wordt ook melding gemaakt van bepaalde gedragsproblemen. Zo ging laatst een achtjarige jongen met plotse woede-uitbarstingen mee op kamp. Het is belangrijk dat alle begeleiders hiervan op de hoogte zijn. Als je van 's morgens tot 's avonds samen bent, groeit er al snel een vertrouwensband. Kinderen vertellen dan veel meer, bijvoorbeeld hoe het is om te leven in een nieuw samengesteld gezin. Regelmatig vertellen ze ook dat ze thuis geslagen worden. Als je dan 's avonds bij het douchen ziet dat ze vol blauwe plekken staan, dan weet je eigenlijk genoeg.*

In deze situatie is het belangrijk dat de begeleiders en de verantwoordelijken inschatten hoe ernstig de situatie is. Wanneer er reëel gevaar dreigt, is het belangrijk om op te treden. Samen kan je de verschillende mogelijkheden afwegen. Mogelijk kan je contact nemen met de voorziening waar de jongere normaal verblijft of het vertrouwenscentrum kindermishandeling. Het belang van het kind weegt in deze situatie alleszins door op het beroepsgeheim. Het juridische kader hiervoor vind je terug onder het deel 'aangifrecht in geval van mishandeling en seksueel misbruik van minderjarigen'.



*Jonas werkt als vrijwilliger bij de preventieve hulpdienst van het Rode Kruis. Op een megafuif, wordt een jongeman ladderzat binnengebracht. Na een korte tijd bekommt hij wat. Jonas vindt het niet verantwoord om hem naar huis te laten gaan. De jongeman is trouwens nauwelijks aanspreekbaar. Een zoektocht naar vrienden die zich over hem kunnen ontfermen, levert niets op. De jongeman wil vertrekken, maar Jonas besluit dat het toch beter is om de ouders te verwittigen zodat ze hem kunnen ophalen. Hij wil 's anderendaags niet in de krant lezen dat er een fuifganger onderweg naar huis is omgekomen nadat hij in een Rode Kruis post verzorgd werd.*

Bij het afwegen van de mogelijkheden, gaat Jonas ervan uit dat deze situatie levensbedreigend kan zijn voor de betrokkene. Hij zoekt binnen de beschikbare mogelijkheden naar het minst ingrijpende alternatief. In dit voorbeeld blijkt ook dat het in bepaalde situaties niet altijd mogelijk is om een verantwoordelijke te spreken en dat je als vrijwilliger zelf een beslissing moet nemen, eventueel samen met andere vrijwilligers die op dat moment aanwezig zijn.



*Leona werkt als vrijwilligster op een heelkundige afdeling in het ziekenhuis. In principe is vooral het contact belangrijk, maar ze helpt ook bij eenvoudige taken zoals eten geven of iemand helpen draaien in het bed. Op de dienst is er een fiche ter beschikking waarin kort per patiënt enkele gegevens genoteerd zijn: naam, kamernummer, geboortedatum, korte diagnose, eventueel de familiale context, bijzonderheden voor de verpleging en verzorging. Zo staat er bijvoorbeeld of iemand een baxter nodig heeft, wat iemand niet mag hebben van medicijnen en een code die aangeeft of iemand hulp nodig heeft bij het eten of problemen heeft met slikken ... Patiënten vertellen honderduit over hun situatie. De laatste keer was ze bij Lisette, die al enkele weken in het ziekenhuis verblijft. Het is een goede ziel, waarvoor alles altijd goed is. De laatste keer vertelde ze dat ze door de nachtverpleegkundige zeer hardhandig wordt aangepakt. Bovendien moet ze soms zeer lang wachten vooraleer ze geholpen wordt om naar het toilet te gaan. Ze vertelt aan Leona dat zie hierover niets aan de hoofdverpleegkundige durft te zeggen. De verpleegkundige zal dit zeker te weten komen en hoe zal ze dan behandeld worden? Het is niet de eerste keer dat Leona dit hoort. Laatst vertelde een goede vriendin dat haar moeder op de afdeling verbleef waar Leona vrijwilligerswerk doet. Ze had het ook al over deze nachtverpleegkundige. Ze vroeg of Leona daar iets over wist.*

Een zeer moeilijke situatie, waarmee vrijwilligers geconfronteerd worden is een klacht over een medewerker. De beste oplossing is diegene die klaagt te ondersteunen, zodat deze dit zelf kan bespreken met de betrokkene of de verantwoordelijke. In dit voorbeeld wil de betrokkene dit zelf niet. In het belang van de goede werking en het oplossen van dit probleem in de toekomst kan je er toch voor kiezen om hierover een gesprek aan te gaan met de verantwoordelijke van de betreffende dienst. In feite is het noemen van de naam van diegene die de klacht uit niet echt nodig. De manier waarop je dit bespreekt, kan veel verschil maken. Blijkt hieruit voornamelijk de zorg voor de patiënten en het niet zelf willen oordelen over de situatie, dan zal men hier meestal voor openstaan. Is de tussenkomst eerder verwijtend en beoordelend, dan is de kans groter dat je hier als vrijwilliger als antwoord krijgt dat dit niet jouw taak is.

#### 4.4 Anonieme hulpverlening

In Vlaanderen zijn er ook veel vrijwilligers actief in anonieme telefonische hulpverlening of hulpverlening online. Op het eerste zicht zou je denken dat zich hier geen probleem kan stellen, omdat de hulpverlening anoniem is. Toch kan op een bepaald moment de identiteit van de beller of chatter bekend zijn. Bijvoorbeeld omdat de chatter of beller ervoor kiest om zijn naam, adres of andere gegevens mee te delen. Dus is het ook voor deze vrijwilligers belangrijk om stil te staan bij het omgaan met vertrouwelijke informatie en het beroepsgeheim.

## OMGAAN MET VERTROUWELIJKE INFORMATIE EN DE PRAKTIJK

### Van weten naar handelen

Een juridisch kader is vaak onvoldoende om de verscheidenheid van situaties te omvatten. Daarom willen we in dit deel wat uitgebreider stil staan bij de vraag wat 'goed handelen' kan zijn, of met andere woorden bij de ethische invalshoek. Voor dit gedeelte hebben we ons geïnspireerd op het ethische advies van het Vlaams Welzijnsverbond. Dit advies vertrekt van drie principes: vertrouwen, zorgvuldigheid en overleg.

#### 4.5 Vertrouwen

Het gegeven dat mensen met jou vertrouwelijke informatie delen, heeft veel te maken met het vertrouwen dat ze in je hebben. Als vrijwilliger ben je vaak ingeschakeld in hulpverlening, waarbij weinig 'vertrouwelijke' informatie nodig is om effectief hulp te bieden. Maar door het nabije contact en het grote gevoel van gelijkwaardigheid van de betrokkene ten opzichte van jou vertrouwt deze je vaak zeer intieme informatie toe. Het is zeer belangrijk dat je je bewust bent van wat deze informatie betekent voor de betrokkene. Wat je nadien doet met deze informatie, heeft steeds een invloed op de vertrouwensrelatie die je hebt opgebouwd. Een kleine illustratie vind je in het verhaal van Maria dat voor heel wat vrijwilligers herkenbaar is.



*Maria werkt als vrijwilligster in een voorziening voor psychiatrische patiënten. Ze begeleidt patiënten bij activiteiten in de vrije tijd, zoals een wandeling of een fietstocht. Onderweg vertelt Jan hoe het eraan toe gaat in de voorziening. Het wel en wee van andere patiënten komt aan bod. Hij vertelt uitgebreid over de relaties van zijn medebewoners, de onderlinge spanningen en de contacten met begeleiders. Hij vertelt ook wel eens iets over zijn eigen gevoelens, relaties en gezondheid. Doorheen de jaren is er een sterke band ontstaan tussen Maria en Jan.*

Soms denk je dat je wel weet wat je voor jezelf moet houden, vanuit het principe dat je niet verder vertelt waarvan je zelf niet zou willen dat het voortgaat. Dit is niet altijd het correcte uitgangspunt. Uit een rondvraag bij verschillende vrijwilligers blijkt dat deze persoonlijke grens verschilt. Bovendien hebben we niet altijd een zicht op wat er in de achtergrond allemaal meespeelt.



## 4.6 Zorgvuldigheid

Zorgvuldigheid betekent letterlijk 'met zorg'. Het heeft ook iets te maken met 'nauwkeurigheid'. Om dit principe in de praktijk toe te passen bespreken we enkele criteria. Vooraf willen we stellen dat je eerst in de mate van het mogelijke met de persoon bespreekt welke informatie je doorgeeft.

### » **Waarom**

Met welk doel deel je bepaalde informatie mee? Welke belangen spelen er mee: een maatschappelijk belang, het belang van de organisatie, het belang van de cliënt, jouw eigen belang, ...? Maar het belang van de cliënt moet steeds centraal staan.

### » **Wie – Aan wie geef je informatie door?**

Je hebt contact met iemand en spreekt af dat je bepaalde informatie zal doorgeven. In de eerste plaats is het belangrijk dat je samen met deze persoon bekijkt of het niet mogelijk is dat hij zelf deze informatie doorgeeft en bespreekt. Vol goede bedoelingen doen we nogal eens iets 'in plaats van' mensen. De volgende stap is het afwegen van de betrokkenheid van de persoon die de informatie krijgt. Welke band heeft deze persoon met de betrokkene? Hoe is zijn relatie tot hem? Kan je hier ook spreken van een vertrouwensrelatie? Voor welke belangen komt diegene die informatie krijgt op? Is hij of zij gehouden aan het beroepsgeheim?

We kijken we even terug de naar situatie van Eric, de vrijwilliger in een vereniging voor kansarmen. Erik heeft weinig zicht op de aard van de relatie die de maatschappelijk werker van het OCMW heeft met Agnes en René. Ook weet hij niet wat de maatschappelijk werker van het OCMW met deze informatie zal doen. Hij kan zich vragen stellen, maar in feite kan alleen Agnes hier een antwoord op geven. Het kan ook dat René op dat moment bij de maatschappelijk werker zit en hij op deze manier meer te weten wil komen over Agnes.

Bij het doorgeven van informatie schat je zo goed mogelijk in of de persoon met wie je de informatie deelt, deze kan verwerken, zowel verstandelijk als emotioneel.

Ten slotte is er nog de vraag wie de informatie het beste geeft? Wie kent de informatieontvanger het beste? Wie is er het meest deskundig omtrent de materie die doorgegeven wordt.

### » **Wat – Wat geven we door?**

In de eerste plaats moeten we ons afvragen of de informatie die gevraagd wordt, nodig is om de persoon verder te helpen. Als dit zo is, geven we enkel de hoofdzaken weer. Je hoeft zeker niet in detail te treden. We denken vaak dat het goed is om het volledige verhaal te geven, zodat diegene die de informatie vraagt de situatie goed kan inschatten. Meestal is dit echter niet nodig. Veel hangt af van de hulp die geboden moet worden.

Vervolgens moeten we ons er van bewust zijn dat informatie doorgeven altijd 'vervorming' met zich meebrengt. We kennen allemaal het spelletje waarbij je een ketting maakt van mensen die om beurt aan elkaar iets doorvertellen. Aan het einde krijg je meestal een heel ander verhaal. Bovendien is de informatie die je krijgt van of geeft aan anderen steeds gekleurd vanuit eigen waarden en ervaringen. Dit geldt zowel voor mondelinge als geschreven informatie.

### » **Hoe**

De omstandigheden waarin de informatie wordt meegedeeld, zijn ook belangrijk. Zijn er op dat moment andere mensen aanwezig? Op welke manier wordt de informatie meegedeeld? Wordt deze informatie opgenomen in een dossier? Wie heeft er nadien allemaal toegang tot dit dossier? Met welk doel wordt het opgemaakt? Is het de bedoeling van de informatieontvanger om deze informatie nog verder door te geven aan anderen?

Bespreek de onderstaande situatie vanuit het principe van zorgvuldigheid. Noteer kort je eigen bedenkingen



*René is chauffeur voor de dienst ziekenvervoer van een ziekenfonds. Van Leona, een andere vrijwilligster, krijgt hij de gegevens door van de zieke die hij moet gaan ophalen. Hij krijgt het adres door en de data van de afspraken die de persoon in het ziekenhuis heeft. Meestal gaat het om personen die voor chemotherapie naar het ziekenhuis moeten. Tijdens de eerste ritten vertelt de zieke niet veel. Voor sommigen blijft het ook daarbij. Anderen vertellen over hun ziekte en de zorgen en het verdriet die dit met zich meebrengt. Er zijn ook wel patiënten waarvoor meerdere chauffeurs ingeschakeld worden. Als ze elkaar later tegenkomen is het normaal dat je vraagt hoe het met een bepaalde patiënt gaat. Je kent het verhaal toch ook van de patiënt zelf.*

.....

.....

.....

.....

#### 4.7 Overleg

Hulpverlening in de welzijns- en gezondheidssector en overleg zijn vandaag nauw met elkaar verbonden. Taken zijn zeer specifiek en regelgeving is zo ingewikkeld dat niemand in staat is om alles op te nemen. Bovendien is iedereen ervan overtuigd dat een goede hulpverlening vertrekt vanuit een volledige kijk, waarbij met zoveel mogelijk aspecten rekening wordt gehouden. Je kan hulpverleners of cliënten niet bekijken als individuen zonder rekening te houden met datgene wat er zich rondom hen afspeelt. Je moet ze steeds zien in relatie tot elkaar. Iedereen heeft daarbij een verantwoordelijkheid ten aanzien van zichzelf, de ander en de samenleving.

» **Eigen verantwoordelijkheid**

Zowel de cliënt als de vrijwilliger hebben een eigen verantwoordelijkheid. Ten aanzien van de cliënt betekent dit voor jou als vrijwilliger dat je de cliënt zoveel mogelijk zelf verantwoordelijk laat voor het doorgeven van de informatie. Vanuit de relatie die je hebt opgebouwd, kan je de cliënt hierbij motiveren en ondersteunen. Vanuit je perspectief als vrijwilliger betekent dit dat je ondersteuning vraagt en in overleg kunt gaan met collega-vrijwilligers en/of een verantwoordelijke. Je moet ergens in vertrouwen terecht kunnen met je vragen, onzekerheden en bekommernissen.

» **Verantwoordelijkheid ten aanzien van de ander**

Ook hier kunnen we de invalshoek van de cliënt en de vrijwilliger nemen. De cliënt leeft niet op een eiland. Hij is in relaties verbonden met verschillende andere mensen, vrienden, familieleden, maar ook andere hulpverleners. We kunnen met cliënten een gesprek aangaan over het belang van deze relaties en welke verantwoordelijkheden deze met zich meebrengen. Vanuit jouw verantwoordelijkheid als vrijwilliger en de relatie die je hebt opgebouwd, kan je de cliënt motiveren en ondersteunen bij het delen van belangrijke informatie. Bovendien kan je het gesprek aangaan met anderen (vrijwilligers, professionelen) over de manier waarop met informatie wordt omgegaan. Hierbij vormen de principes van vertrouwen en zorgvuldigheid die we hiervoor beschreven, een leidraad.

» **Verantwoordelijkheid ten aanzien van de samenleving**

Onze samenleving investeert zowel in mensen als middelen in verschillende zorgvormen. De samenleving mag verwachten dat deze middelen op een efficiënte manier worden ingezet. Goede communicatie tussen cliënten en hulpverleners en tussen hulpverleners onderling zijn hierbij een belangrijke voorwaarde.



# 5. ONDERSTEUNENDE CONTACTEN

## Zorg voor de zorgenden

We willen deze vorming afronden met een uitnodiging. Omgaan met vertrouwelijke informatie, hoe goed ook uitgelegd en onderbouwd met een juridisch kader, zal steeds vragen oproepen. Daarom is het belangrijk dat je voldoende ondersteuning krijgt. We zetten enkele goede praktijken op een rijtje.

### Duidelijke en gedragen visie

Wanneer er in de organisatie een gedragen visie bestaat over het omgaan met vertrouwelijke informatie biedt dit voor jou als vrijwilliger duidelijkheid. Zeker wanneer er hierbij specifiek aandacht is voor vrijwilligers. In gesprekken met vrijwilligers kwamen we bijvoorbeeld regelmatig tegen dat professionals elkaar tegenspraken over de informatie die vrijwilligers al of niet kunnen krijgen.

### Bereikbaarheid van een professional

Als vrijwilliger moet je met je vragen en onzekerheden steeds terecht kunnen bij een medewerker of verantwoordelijke. Er mogen niet teveel drempels zijn om bij deze persoon terecht te kunnen.

### Uitwisseling van ervaringen

Het meeste leer je vanuit ervaringen. Dit kunnen eigen ervaringen zijn of ervaringen van anderen. Regelmatige uitwisseling over bepaalde situaties die zich voordoen en bespreken hoe je hiermee omgaat, helpt je een bepaald kader op te bouwen waarop je kan terugvallen. Je bent als vrijwilliger voorbereid op situaties en weet hoe te reageren. Enkele voorbeelden: wat als iemand mij aanspreekt in de buurt, hoe te reageren op klachten over personeelsleden, hoe omgaan met familieleden die vragen stellen, ...?

Bekijk even de goede praktijken hierboven. Hoe ervaar je dit in de organisatie waar jij als vrijwilliger werkt? Wat verwacht je? Worden jouw verwachtingen ingelost? Wat wil je verder opnemen in je organisatie of groep?

.....

.....

.....

## Referenties

- » Van der Straete I. en Put J. 2005. *Beroepsgeheim en hulpverlening*, Die Keure, Brugge, 267p.
- » Ethische commissie Vlaams Welzijnsverbond. 2006. *Zorgvuldig omgaan met informatie-uitwisseling in het welzijnswerk*, Tijdschrift voor Welzijnswerk, jg.30 nr. 279

