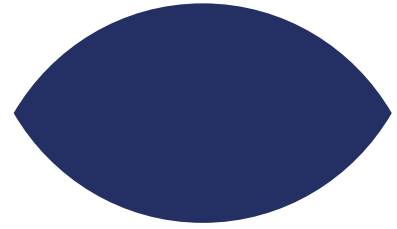


Online outreaching werken

Een verkennend kader
voor lokale besturen





Colofon

Deze publicatie is het resultaat van een tweedaagse Hackathon op 27 en 28 mei 2024 georganiseerd door het Hannah Arendt Instituut in het kader van het project PolarProf, ondersteund door de Vlaamse Overheid.

Hannah Arendt Instituut

Het Hannah Arendt Instituut wil meewerken aan een stabiele samenleving waarin iedereen zich betrokken voelt. We maken wetenschappelijke kennis over burgerschap, stedelijkheid en diversiteit toegankelijk voor beleidsmakers, professionals en burgers. Samen gaan we op zoek naar werkbare oplossingen die een positieve impact hebben op het samenleven.

hannah-arendt.institute

PolarProf

PolarProf is een driejarig leer- en uitwisselingstraject (2021-24) voor medewerkers van lokale besturen, met als doel hen te versterken en ondersteunen in hun aanpak van polarisatie, desinformatie en haatspraak. De Vlaamse Regering kende het Hannah Arendt Instituut hiervoor een projectsubsidie toe in het kader van hun actieplan ter preventie van gewelddadige radicalisering, extremisme, terrorisme en polarisatie.

arendt-academy.be/polarprof

Met dank aan

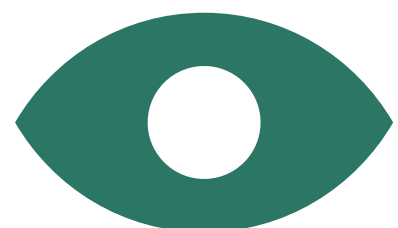
Met dank aan de deelnemers voor hun inzichten, kritische bedenkingen, praktijkvoorbeelden en hun inzet om de contouren van 'online outreachend werken' met ons te verkennen:

Sam Brulez (SAM), Vincent Detaeye (Mechelen), Maarten Dewaele (VVSG), Naima El Kaddouri (Mechelen), Diète Glas (Gent), Karien Lantmeeters (Genk), Emilie Leroi (ABB), Anneleen Oyen (Leuven), Annelies Pauwels (VVI), Stijn Sieckelincx (HvA), Orphée Sys (Gent) Adélien Turcq (Izegem), Marie Van der Cam (SAM), Jonas Van Rossem (Mechelen), Lotte Vermeire (VUB), Franck Vervynck (Gent), Christophe Busch (HAI), Landry Mawungu (HAI).

Met dank aan Liselotte Van Rooy voor nazicht van dit document.

Inhoud

1. INLEIDING	4	5. WAT HEBBEN PROFESSIONALS NODIG?	30
<hr/>		Personeel, tijd en financiële middelen30 Training en ontwikkeling30 Technische en digitale voorzieningen31 Beleidskaders31 Organisatiecultuur met ruimte voor nieuwsgierigheid en experimenteren31 Continu leren en evaluatie31	
2. MET WELK DOEL BEGEEF JE JE ONLINE?	6	<hr/>	
<hr/>		6. ENKELE (BELEIDS)AANBEVELINGEN	32
3. HOE GA JE TE WERK?	8	<hr/>	
<hr/>		7. TOT SLOT	34
Stap 1: Oriënteren9		<hr/>	
Stap 2: Bekendheid en toegankelijkheid vergroten11		8. HULPBRONNEN & INSPIRATIE	36
Stap 3: Signaleren13		<hr/>	
Stap 4: Contact leggen/krijgen15			
Stap 5: Contact onderhouden en relatie opbouwen16			
Stap 6: Behoeften peilen17			
Stap 7: Perspectief bieden18			
<hr/>			
4. BINNEN WELKE KADERS?	20		
<hr/>			
Ethische en professionele normen21			
Afbakening online werkveld (geografisch, demografisch, en bereikbaarheid)22			
Sociale media beleid van het lokaal bestuur ..25			
Privacy & gegevensbescherming (GDPR)27			
Meldingsplicht en aansprakelijkheid28			
Samenwerking kaders tussen relevante instanties29			



I. Inleiding

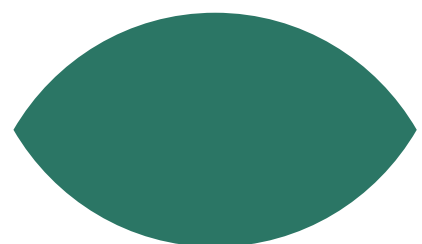
De online leefwereld is alomtegenwoordig. Burgers brengen een aanzienlijk deel van hun tijd online door. De scheidslijn tussen online en offline ervaringen vervaagt steeds meer; wat online gebeurt heeft directe gevolgen voor het offline leven en vice versa. Dit brengt nieuwe vraagstukken met zich mee voor lokale besturen, die zich afvragen hoe ze kunnen werken in de online leefwereld.

In het kader van het project Polarprof, ondersteund door de Vlaamse overheid, ondersteunt het Hannah Arendt Instituut lokale besturen in hun aanpak van schadelijke polarisatie, desinformatie en haatspraak. Tijdens dit project doken veel vragen op over hoe je deze uitdagingen online kunt aanpakken. Hierbij ging het niet alleen om hoe je moet reageren op deze fenomenen, maar ook over hoe je ze vanuit een preventief of sociaal-hulpverleningsperspectief kunt benaderen. Uitingen van toxische polarisatie, haatspraak of het verspreiden van desinformatie kunnen namelijk een signaal zijn van diepere

persoonlijke of maatschappelijke problemen, zoals sociaal isolement of vervreemding. De vraag is dan hoe je daarop kunt inspelen en hoe je deze mensen kunt bereiken, ondersteunen en perspectieven bieden vanuit verschillende beroepsgroepen, zoals jeugdwerkers, straathoekwerkers, preventiemedewerkers of andere actoren in de hulpverlening die verbonden zijn aan het lokale bestuur.

Hoe kunnen lokale besturen **online outreachend werk** vormgeven? Hoe kunnen ze inspelen op de signalen, noden en behoeften van burgers die online worden gedetecteerd? Wat zijn de mogelijkheden voor digitale outreach? Hoe maak je en onderhoud je contact met burgers via digitale kanalen? Kunnen sociaal werkers preventief handelen op basis van online activiteiten die wijzen op persoonlijke of maatschappelijke problemen? Welke handelingsperspectieven hebben jeugd- en preventiewerkers, straathoekwerkers, hulpverleners en andere betrokkenen bij het lokale bestuur in deze online context?

Om deze vragen te beantwoorden, organiseerde het Hannah Arendt Instituut op 26 en 27 mei 2024 een **tweedaagse hackathon rond het thema 'online outreachend werken'**. Tijdens deze hackathon kwamen zeventien medewerkers van lokale besturen, experts en onderzoekers samen om kennis en inzichten met elkaar te delen. De neerslag van deze hackathon resulteerde in dit verkennend kader 'Online Outreachend Werken'. Het biedt een eerste set van **reflecties, richtlijnen en handvatten** voor medewerkers van lokale besturen die aan de slag willen gaan in de online leefwereld. Hoewel ook nog veel vragen openstaan, hopen we met dit kader richting te geven in dit relatief onontgonnen terrein, zodat lokale besturen beter kunnen navigeren in de online leefwereld en hun handelingsperspectieven verder kunnen ontwikkelen.





2. Met welk doel begeef je je online?



Een **duidelijke visie** over wat je online wilt gaan doen is een basisvoorwaarde om te kunnen concretiseren wat een professional online (idealiter) zou moeten/kunnen/mogen doen. Waarom wil je online actief zijn? Welke maatschappelijke opdracht wil je vervullen? En wat wil je er bijgevolg concreet gaan doen?

Online werken kan veel verschillende vormen aannemen. Naargelang je functie als sociaal werker, preventiewerker, jeugdwerker, straathoekwerker of hulpverlener zal je finaliteit anders zijn. Je hebt een andere opdracht en werkmethodiek. Bij een preventiemedewerker zal de finaliteit eerder gericht zijn op het voorkomen van problemen en risicogedrag rondom specifieke thema's, zoals pesten, drugsgebruik, polarisatie en radicalisering. Bij een jeugdwerker gaat het eerder om het

ondersteunen van jongeren in hun persoonlijke ontwikkeling en leefwereld, en om hen een plek te bieden waar ze zich veilig en gehoord voelen. Dit zorgt ervoor dat je online handelingskader alsook de invulling van je werk in de online leefwereld zal verschillen naargelang je rol. **Het is daarnaast cruciaal om zorgvuldig na te denken over je offline activiteiten en werkwijze, en te onderzoeken hoe deze optimaal vertaald kunnen worden naar je online werk**, waarbij je beseft dat niet alles direct overdraagbaar is tussen de twee werelden; de sleutel ligt in het creëren van een harmonieus samenspel tussen offline en online processen.

Al die verschillende professionals zullen vanuit hun maatschappelijke opdracht en hun eigen professionele handelingskader een verschillende

invulling moeten geven aan wat ze online precies willen gaan doen, en welke methodologische stappen ze hiervoor moeten uitwerken. **Tegelijkertijd delen al deze verschillende professionals ook veel van dezelfde deontologische, ethische en juridische kaders en randvoorwaarden waaraan ze zullen moeten voldoen en die eigen zijn aan de offline en online leefwereld.** Op die gemeenschappelijke kaders zullen we in deze publicatie verder ingaan.

Eens het duidelijk is welk doel (welke maatschappelijke opdracht) je online wilt vervullen, kan je nadenken over 'hoe' je dit concreet gaat doen in de online leefwereld. In het volgende hoofdstuk bieden we een algemene kapstok van verschillende methodische stappen die je kan zetten in de online leefwereld.



Quotes uit de hackathon:

“Het is belangrijk om online outreachend werken positief in te vullen; online mag niet gezien worden als per definitie iets bedreigends (waar we zaken moeten ‘bestrijden’, zoals sociale vervreemding, disconnectie, isolement,...) want vaak is de online-wereld net ook voor velen een veiligere wereld. We moeten de online leefwereld net gaan zien als een opportuniteit, een nieuwe laagdrempelige manier, een nieuwe manier van verbinden die ook positieve dynamiek teweeg kan brengen. We moeten ook focussen op het positieve.”

“Als jeugdwerker is het belangrijk om online te werken vanuit de ontwikkelingsbehoeftes van jongeren. Aan de slag gaan met hun interessevelden, maar ook de slag gaan met datgene waar ze nood aan hebben.”

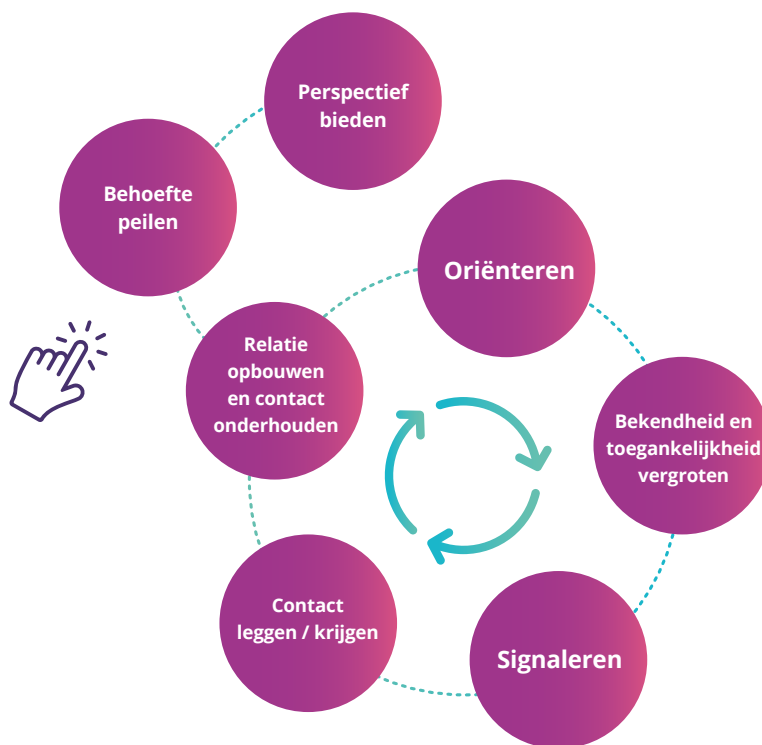
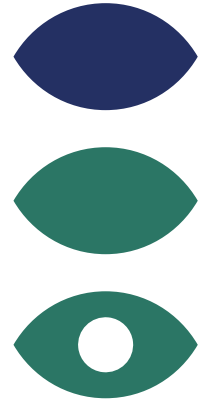
“Als preventiemedewerker is het soms schipperen tussen een doelgroepgerichte finaliteit en een maatschappelijke finaliteit. Als je werkt in de online leefwereld van jongeren, kan je bijvoorbeeld geconfronteerd worden met een jongere die radicaliserende uitspraken doet. Vanuit een doelgroepgerichte finaliteit wil de werker de jongere ondersteunen en helpen bij onderliggende problemen, terwijl de maatschappelijke finaliteit vraagt om de bredere veiligheid in acht te nemen. De uitdaging ligt in het balanceren tussen het opbouwen van vertrouwen met de jongere en het voorkomen van mogelijke escalatie of risico's voor de samenleving.”

3. Hoe ga je te werk?

Na de vraag wat je online concreet wilt gaan doen, stelt zich de vraag **hoe je dit online best doet?**

Op basis van praktijkgericht onderzoek bracht het **lectoraat Youth Spot van de Hogeschool van Amsterdam** in de periode 2020-2022 samen met 47 jongerenwerkers een handreiking uit die beschrijft hoe jongerenwerkers methodisch handelen in de online leefwereld van jongeren.

In deze handreiking worden zeven verschillende methodische stappen beschreven over hoe jeugdwerkers (kunnen) handelen in de online leefwereld. Bij elke methodische stap krijgt de lezer concrete voorbeelden en/of tips.



Deze methodische stappen bleken uit onze hackathon ook heel herkenbaar, relevant en toepasbaar te zijn voor andere professionals (straathoekwerkers, welzijnswerkers, preventiewerkers). Er bleek ook een heel relevante link te bestaan met hoe ze in de offline wereld te werk gaan. Hoewel de finaliteit van elke professional in de online leefwereld anders zal zijn, geven deze methodische stappen voor elke beroepsgroep wel een mooie kapstok.

Hieronder geven we een korte beschrijving van deze verschillende stappen met enkele aandachtspunten aangehaald door de deelnemers van de Hackathon.

[Echt zijn in de online leefwereld. Handreiking voor jongerenwerkers](#)
[Bekijk de volledige handreiking voor concrete tips & tricks bij elke stap](#)

Stap 1: Oriënteren

“Met het oriënteren probeer je erachter te komen waarmee jongeren bezig zijn, waar zij zich bevinden in de online leefwereld en op welke manier zij omgaan met de online gebruiksmogelijkheden.”

- Todorović, D., Koetsenruijter, R., Manders, W., & Sieckelinck, S. (2023). *Echt zijn in de online leefwereld: Een handreiking voor jongerenwerkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot, pg 19

In deze fase begeef je je voortdurend in de digitale omgeving om deze beter te begrijpen. Je maakt kennis met verschillende platformen, apps en vormen van online communicatie. Je probeert inzicht te krijgen in hoe deze middelen werken en worden gebruikt. Daarnaast onderzoek je wat jongeren/burgers online doen, welke hun interesses zijn en hoe ze communiceren.

Deze stap is vergelijkbaar met het werk van een nieuwe straathoekwerker die, wanneer hij nieuw is in een gebied, de omgeving verkent. Hij leert de verschillende buurten kennen, ontdekt wat mensen doen, waar ze samenkomen en wat hen bezighoudt. Je loopt letterlijk door de wijk, observeert en probeert te begrijpen wat er speelt en leeft.

Enkele aandachtspunten:

- Het is belangrijk een zicht te krijgen op welke platforms je doelgroep zich begeeft en op basis daarvan strategieën te ontwikkelen. Vergeet niet dat elk kanaal zijn eigen kenmerken heeft (bijv. sommige platforms zijn beter geschikt voor privégesprekken dan andere).
- Er zijn echter zoveel verschillende apps dat praktijkwerkers voor zichzelf moeten bepalen op welke platforms ze wel of niet aanwezig willen zijn. Het is onmogelijk, overal aanwezig te zijn, en het is praktisch gezien moeilijk om telkens een heel nieuw netwerk op te bouwen.
- Praktijkwerkers hebben soms moeilijk toegang tot bepaalde apps. Bijvoorbeeld: Telegram wordt door jongeren gebruikt om zich te groeperen en informatie te verspreiden, maar iemand van de stadsdiensten zal nooit aan een chatgroep worden toegevoegd.
- Oriëntatie in de online wereld vraagt tijd en investering om deze goed te leren kennen. Beschouw dit als een essentieel onderdeel van je werk.



Quotes uit de hackathon:

“Wat zijn de mogelijkheden en waar zitten ze?” Hangt opnieuw sterk af van de doelgroep bijv. Twitch, Discord, Limieten Reddit, Snapchat.”

“Twitch en Discord zijn interessante kanalen om moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken, jongeren die niet vaak naar de jeugdwerk activiteiten komen.”

“Een stap die vaak vergeten wordt, is het onderzoeken van welke platformen, trends en thema's relevant zijn. Neem de tijd om je hierin te verdiepen en kijk verder dan de vertrouwde platformen. Er zijn talloze apps en platformen waar je doelgroep mogelijk actiever is, of waar je, afhankelijk van je maatschappelijke opdracht, gericht kunt zoeken en inspelen.”

“Wie doet dat oriënteren, wie onderneemt al deze stappen? Dit kan heel tijdrovend zijn, en ik heb niet het gevoel dat ik daar in mijn professionele tijd veel ruimte voor heb. Jeugdwerkers moeten ruimte krijgen om hierover te leren”

Een overzicht van enkele bestaande sociale mediaplatformen:

“Facebook, YouTube, WhatsApp, Instagram, TikTok, Messenger, Telegram, Snapchat, Pinterest, Twitter, Reddit, Quora, Imgur, Twitch, Tumblr, LinkedIn, Discord, Omegle, Stack Overflow, 4chan, 9gag, HackerNews, AO3, Gab, MeWe ...”

Gebruiksmogelijkheden van diverse platformen:

Sociale mediaplatformen bieden diverse affordances, oftewel gebruiksmogelijkheden die bepalen hoe je ze kunt inzetten en wat je ermee kunt doen. Zo maken functies zoals **interactiviteit**, waar je kunt liken, delen en reageren, het mogelijk om betrokkenheid te vergroten en een dialoog aan te gaan. De optie om **content te creëren en publiceren** stelt je in staat om je eigen boodschap te verspreiden, terwijl **netwerken en groepsvorming** samenwerking en gemeenschapsvorming bevorderen. De graad van **vluchtigheid** is nog een aspect waarin sociale mediaplatformen verschillen. Bij sommige platformen verdwijnt content na een bepaalde tijd, terwijl dat op andere platforms niet het geval is. Daarnaast krijg je naargelang het platform ook de mogelijkheid om te bepalen in welke mate communicatie **anoniem** kan gebeuren of niet. Dit zijn enkele voorbeelden van hoe gebruiksmogelijkheden mee bepalen wat je al dan niet kan doen met een platform en welke platformen voor bepaalde doeleinden beter geschikt zijn.



Stap 2: Bekendheid en toegankelijkheid vergroten

“In de wijk zorg je ervoor dat jongeren weten wie je bent, wat je voor hen kunt doen en waar ze je kunnen vinden. In de online wereld is dat net zo belangrijk. Met deze stap probeer je online te laten zien wie je bent en wat jij en jouw organisatie voor de jongeren kunnen betekenen. Dit doe je door vindbaar te zijn voor alle jongeren die eventuele vragen of ondersteuning nodig hebben. Dus ook voor de jongeren met wie je nog geen contact hebt.”

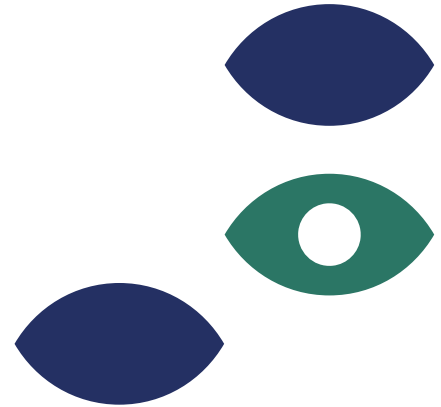
- Todorović, D., Koetsenruijter, R., Manders, W., & Sieckelincx, S. (2023). *Echt zijn in de online leefwereld: Een handreiking voor jongerenwerkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot, pg 20

Deze methodische stap legt de focus op het belang van **zichtbaar en actief te zijn online**. Het betreft het **aanmaken van accounts**, het **creëren van aansprekende content**, het **verspreiden van content** en het **reageren op posts**.



Enkele aandachtspunten:

- Het aanmaken van accounts en het verspreiden van content is bij vele lokale besturen onderhevig aan het algemeen sociale media beleid van het lokaal bestuur. Wat mag? Wat mag niet? En op welke platforms? ([zie hoofdstuk 4](#))
- Voor sommige lokale besturen is dit geen evidentie omdat het bijvoorbeeld verboden is om op bepaalde platforms actief te zijn. Het gebruik van Tik Tok wordt bij bepaalde overheidsdiensten verboden, terwijl deze app net door jongeren het meest gebruikt wordt. Het gebruik van andere platformen (zoals Discord, Telegram, snapchat, Bereal, etc.) staat bij lokale besturen vaak nog niet op de radar.
- Transparantie in de online leefwereld, waarbij je toont wie je echt bent, is cruciaal voor het opbouwen van vertrouwensrelaties; authenticiteit en openheid versterken de band met je publiek. Er bestaat echter een spanningsveld tussen het gebruik van een persoonlijk account en een werkaccount van je stad of gemeente, waarbij het belangrijk is om de balans te vinden tussen persoonlijke authenticiteit en professionele representatie.
- Het biedt een meerwaarde dat je online mogelijk toegankelijker en 'altijd beschikbaar' bent, maar dit creëert ook een spanningsveld doordat de grenzen tussen werk en privé kunnen vervagen. Daarom is het belangrijk om duidelijke afspraken te maken om deze druk te beheersen.
- Het creëren van wervende content op sociale media en je kanaal levendig houden wordt nog vaak ervaren als een moeilijke taak. Professionals zouden hierbij zeker inspiratie kunnen vinden door samen te werken met andere diensten binnen het lokaal bestuur, zoals de communicatiedienst of participatiedienst, of door bijscholing te volgen bij gespecialiseerde organisaties.



Quotes uit de hackathon:

“Online werken met jongeren kan veel opbrengen. Tegelijk vergt het veel aandacht en energie om een netwerk op te bouwen op een nieuwe sociale media app.”

“Relevante content creëren is niet gemakkelijk! Voor dit laatste hebben jeugdwerkers inspiratie nodig.”

“Elke werker heeft ook een eigen stijl, zowel online als offline.”

“Online aanwezigheid toont interesse in de leefwereld van je gasten en kan dienen als een startpunt voor gesprekken, zowel over hun interesses als voor reflectie.”



Stap 3: Signaleren

“Signaleren betreft het oppikken, beoordelen en oppakken van (het gebrek aan) uitingen van uiterlijk, uitspraken en gedrag in de online leefwereld van jongeren. De online leefwereld biedt jou de mogelijkheid om snel en makkelijk op de hoogte te zijn van behoeften, problemen, hulpvragen, trends, interesses en talenten van jongeren en interacties tussen jongeren onderling.”

- Todorović, D., Koetsenruijter, R., Manders, W., & Sieckelink, S. (2023). *Echt zijn in de online leefwereld: Een handreiking voor jongerenwerkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot, pg 26

In deze methodische stap onderscheiden de onderzoekers van het Lectoraat Youth Spot drie fases:

1. Signalen oppikken:

Er zijn twee manieren om signalen op te pikken: **actief** en **passief**.

Actieve signalen vang je op door zelf online initiatieven te nemen of activiteiten te organiseren om inzicht te krijgen in ontwikkelingsbehoeften en noden, bijvoorbeeld via een online enquête. Passief signalen oppikken doe je voornamelijk door te scrollen op sociale media-accounts en te observeren wat mensen online doen. Dit vraagt tijd en geduld om alles door te nemen en signalen op te pikken. In een vergelijkbare offline methodiek doe je dat als ambulante jongerenwerker of straathoekwerker ook. Je loopt rondjes op straat of in de wijk om zicht te krijgen op bepaalde signalen.

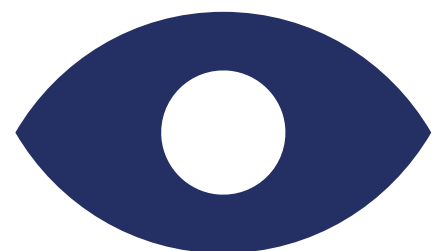
2. Afwegen en waarderen van signalen

In deze fase bepaal je hoe je met de verzamelde signalen omgaat, wat kan resulteren in moreel-ethische dilemma's of tot spanning leiden tussen persoonlijke belangen en algemene maatschappelijke belangen in een bepaalde situatie.

Bij het maken van een doordachte afweging, zijn volgende aspecten belangrijk:

- zicht krijgen op de urgentie van het signaal
- Stilstaan bij de betekenisrelatie die je hebt opgebouwd met de jongeren
- signalen bespreken met collega's of samenwerkingspartners

De nadruk ligt ook op het belang van de inschatting van signalen. In een online context is het soms moeilijker om signalen goed te interpreteren (je mist bijvoorbeeld lichaamstaal).

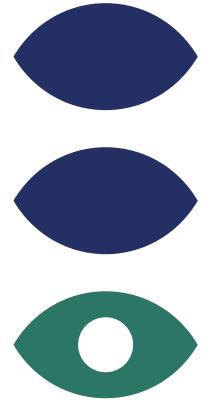


3. Signalen oppakken:

In deze fase ga je na het opvangen en waarderen van signalen, over tot een beslissing over welke actie of vervolgstappen je gaat nemen. (zie andere stappen 4, 6, 7)

Enkele aandachtspunten:

- Het is hier belangrijk om **zowel met negatieve als positieve signalen** aan de slag te gaan. Werken in de online leefwereld biedt ook veel mogelijkheden om positieve uitingen, talenten, creaties van mensen in de verf te zetten. Focus dus niet alleen op zorgwekkende trends, maar ook op inspirerende.
- Opletten om niet te snel te oordelen op basis van wat je online ziet. Het is **niet altijd evident om online bepaalde zaken goed te interpreteren**. De bredere, achterliggende context is vaak afwezig, of humor en sarcasme worden niet gecapteerd. Net als in de offline wereld is het goed om met collega's **interview en klankbord te organiseren** bij het beoordelen van bepaalde signalen. Belangrijk dat je ook als professional een team hebt waarmee je kan reflecteren/ aan interview kan doen: is dit voorval relevant? Is dit enkel een probleem vanuit mijn referentiekader of zien anderen dit ook als problematisch?
- Bij het passief opnemen van signalen ben je vaak **een anonieme kijker**. Is het dan wel oké om hier verder mee aan de slag te gaan? Hoe moet je omgaan met problematische uitingen als anonieme omstaander? En vanaf wanneer heb je een 'meldingsplicht' bij het vernemen van problematische content? Deze vragen kunnen de start vormen van reflectie binnen je team/ lokaal bestuur. Daarnaast leiden deze vragen ook tot enkele juridische en privacy-gerelateerde kwesties ([zie hoofdstuk 4](#)).
- Het is belangrijk goed na te denken over hoe je offline reageert bij het herkennen en omgaan met signalen. Door deze aanpak te analyseren, kun je **waardevolle parallellen trekken naar online situaties**. Dit kan helpen om zowel digitaal als fysiek consistent en effectief te reageren.
- Bij het oppikken en waarderen van signalen is het essentieel om je **bij te scholen over online trends**, aangezien het onmogelijk is om alle positieve of negatieve trends zelf bij te houden. Bepaalde trends kunnen platformgevoelig zijn, wat betekent dat je mogelijk belangrijke signalen mist als je niet op de juiste platforms aanwezig bent. Voortdurend bijscholen en het bewust zijn van **platformspecifieke trends** zijn daarom cruciaal.



Quotes uit de hackathon:

“Het is belangrijk om online dezelfde basishouding te hanteren als offline als het gaat over hoe je omgaat met bepaalde signalen die je oppikt. Je dient daarmee om te gaan volgens hetzelfde deontologische kader als je offline zou hanteren.”

“Het is soms moeilijker om een goede interpretatie te maken van wat je online tegenkomt. Je mist soms context, nuance of ook de lichaamstaal om bepaalde uitspraken te kunnen wegen. Is dat nu een grapje? Of meent die persoon dat? Offline kan je daar meestal beter vat op krijgen.”

Stap 4: Contact leggen/krijgen

“Met contact leggen/krijgen bedoelen we de manier waarop de jongeren bij jou terecht komen. Deze stap is cruciaal omdat je zonder contact weinig voor jongeren kunt betekenen.”

- Todorović, D., Koetsenruijter, R., Manders, W., & Sieckelincx, S. (2023). *Echt zijn in de online leefwereld: Een handreiking voor jongerenwerkers. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot, pg 33*

Dit kan op verschillende manieren:

- Contact leggen via online activiteiten (bv. online games, livestreams, waarbij je tijdens of na afloop van de activiteit jongeren rechtstreeks kunt benaderen)
- Contact leggen / krijgen één-op-één (vriendschapsverzoeken, privé-berichten (DM's), etc.). Jongeren kunnen zelf contact leggen met jou omdat ze met een vraag zitten of naar aanleiding van jouw online activiteiten. Daarnaast kan je zelf ook proactief contact nemen met jongeren op basis van vragen, ambities of problemen die je hebt opgevangen.

Aandachtspunten:

- Bij het leggen van online contact in een professionele context, zoals als jeugdwerker, is het belangrijk om je aanpak af te stemmen op het platform en je maatschappelijke opdracht. Overweeg zorgvuldig wat en hoe je contact legt met jongeren of gasten, afhankelijk van het platform en je doelstellingen.
- Online contact met jongeren of gasten met wie je al een offline connectie hebt, verloopt vaak vlotter. De uitdaging blijft echter hoe je mensen die je in de fysieke wereld niet kent, online benadert en of dit wel altijd wenselijk is. Dit hangt sterk af van je rol; als jeugdwerker kan proactief contact leggen minder gevoelig zijn dan als preventiemedewerker, waar de context en finaliteit van je werk meer bepalend zijn voor je aanpak.
- Wat doe je met profielen die anoniem een vraag stellen? Anonieme vragen kunnen ongemakkelijk aanvoelen, maar het is niet altijd nodig om de identiteit van de afzender te achterhalen. Anonimiteit zorgt er net voor dat sommige mensen sneller een vraag durven stellen of hulp vragen. In zulke gevallen reageer je meestal formeler om professioneel te blijven. Zodra er een vertrouwensband ontstaat en deze personen zich veiliger voelen, kunnen ze zich bekendmaken.



Stap 5: Contact onderhouden en relatie opbouwen

“Met deze stap investeer je verder in het contact met jongeren. Je doel hierbij is om jongeren beter te leren kennen en een betekenisrelatie met hen op te bouwen. Dit is nodig om inzicht te krijgen in welke behoeften, vragen, aspiraties en problemen jongeren hebben en om hen perspectief te kunnen bieden.”

- Todorović, D., Koetsenruijter, R., Manders, W., & Sieckelink, S. (2023). *Echt zijn in de online leefwereld: Een handreiking voor jongerenwerkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot, pg 37

In deze stap tracht je vooral oprechte interesse te tonen in de jongeren (cliënten/gasten), door geregeld te reageren op online content, posts en vragen en door ongedwongen en informeel online contact te zoeken en aanwezig te zijn (DM, chatten, mee-gamen, beeldbellen, etc.)

Enkele aandachtspunten:

- Het is belangrijk om hier de focus te leggen op alle **dagelijkse positieve contactnames**. Onderhoud niet zozeer contacten met je doelgroep wanneer je voelt dat het slecht gaat, maar weet dat sterke banden net gesmeed worden in tijden van vrede.
- Online gesprekken en interventies zijn niet altijd eenvoudig. Het is soms moeilijker om nuances over te brengen en emoties duidelijk te maken omdat lichaamstaal ontbreekt. Er is behoefte aan **richtlijnen en een kader voor effectieve online communicatie als professional, vooral in relaties met jongeren of cliënten**.

In dit verband wordt verwezen naar [trainingen van SAM vzw](#) over hoe je online met jongeren kunt communiceren en toch rekening kunt houden met emoties en expressies. Ook wordt het belang benadrukt van [handleidingen, als de fiches van Mediawijs over hoe om te gaan met online haatspraak](#). Momenteel wordt er vaak niet gereageerd vanwege verlegenheid of onwennigheid.

- Een voordeel van online communiceren is dat je **meer tijd hebt om te reageren**. Dit stelt je in staat om weloverwogen antwoorden te formuleren en grondiger na te denken over je reacties, waardoor je communicatie effectiever en doordachter kan zijn.



Stap 6: Behoeften peilen

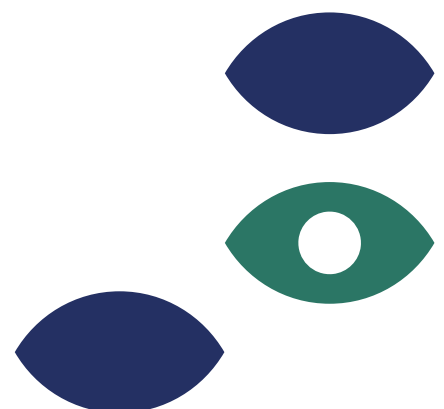
“Wanneer jongeren jou online beter leren kennen, wordt voor hen de drempel lager om hun hulpvragen of ontwikkelingsbehoeften met jou te delen. In een online omgeving kun je makkelijk diepgaande gesprekken met jongeren voeren en hun behoefte peilen. Je gaat samen op zoek naar behoeftes, noden, ambities.”

- Todorović, D., Koetsenruijter, R., Manders, W., & Sieckelincx, S. (2023). *Echt zijn in de online leefwereld: Een handreiking voor jongerenwerkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot, pg 41

Behoeftes peilen doe je door gesprekken te voeren (online en offline), door te vragen en te letten op de non-verbale communicatie van je gesprekspartner. Het doel van deze stap is dat je echt tracht te achterhalen wat de daadwerkelijke behoeftes zijn van je gesprekspartner. Net zoals in de fysieke wereld neemt het soms tijd in beslag vooraleer je een duidelijk zicht hebt op de noden van jouw gasten/cliënten. In een online gesprek zullen mensen niet altijd onmiddellijk heel open en bloot kunnen formuleren waarmee ze zitten. Geduld is bij deze stap dus van belang. De anonimiteit van sociale media platformen kan er soms net voor zorgen dat bepaalde mensen zich veiliger voelen om het over taboes of moeilijke thema's te hebben.

Enkele aandachtspunten:

- ◊ Net zoals tijdens het onderhouden van contact en relaties in stap 5, is het hier ook belangrijk om op een goede manier online te leren communiceren als je samen met jongeren/gasten behoeftes peilt.
- ◊ Ook hier is het cruciaal om **online dezelfde basishouding aan te nemen als offline** wanneer je in gesprek treedt met jongeren of cliënten. Het kan online soms moeilijker zijn om aan te voelen in welke mate iemand openstaat om gesprekken te hebben over hun problemen, noden of behoeftes.



Stap 7: Perspectief bieden

Met deze laatste stap wil je jongeren (cliënten/gasten) een stapje verder brengen. Perspectief bieden houdt in dat je online de nodige ondersteuning en begeleiding biedt. Concreet kun je perspectief bieden door:

- incidenteel te ondersteunen bij korte en meer praktische vragen;
- herhaaldelijk individueel of in groepsverband te begeleiden (begeleidingstrajecten aangaan);
- door te verwijzen: je kan niet altijd helpen vanuit jouw rol, vandaar ook het belang om door te verwijzen naar andere activiteiten, collega's, partners, instanties. Het doorverwijzen kan zowel naar verdere online of offline ondersteuning.

Deze 7 verschillende stappen uit het [praktijkgericht onderzoek van het lectoraat Youth Spot van de Hogeschool van Amsterdam](#) geven een goede kapstok om als professional je handelen in de online leefwereld vorm te geven. De invulling van deze verschillende methodische stappen zullen ook verschillen naargelang de finaliteit van je werk. Het is hierbij dus belangrijk om deze methodische stappen in te vullen op basis van je rol en de bestaande werkmethodeken en activiteiten eigen aan je beroepsgroep.





4. Binnen welke kaders?

Als professionals stuiten we onmiddellijk op diverse vragen wanneer we (overwegen om) online (te) werken. Deze vragen kunnen zowel praktisch, administratief als juridisch van aard zijn.

We stellen onszelf vragen over de geografische en demografische afbakening van het online werkveld. In de online wereld zijn er geen gebiedsgrenzen. Hoe beperken we dan ons werkveld? Met wie kunnen we online contact opnemen en is daarvoor toestemming nodig? Hoe waarborgen we een gezonde werk-privébalans voor medewerkers? Duidelijke afspraken over bereikbaarheid en responstijden zijn noodzakelijk om zowel de dienstverlening als het welzijn van medewerkers te waarborgen. Welke hardware en software hebben medewerkers nodig en op welke mediaplatformen mogen ze actief zijn? Zijn er bepaalde communityrichtlijnen die we moeten volgen en heeft het lokaal bestuur

zelf een sociaal mediabeleid waaraan medewerkers zich moeten houden? Hoe waarborgen we veiligheid en beveiliging van online accounts en data? Zijn er bepaalde administratieve processen die medewerkers moeten volgen met betrekking tot het omgaan en verwerken van data? Het is hier belangrijk om te opereren binnen bepaalde juridische kaders. Welke wetten en regelgeving zijn van toepassing op online interacties? Hoe moeten we omgaan met privacywetgeving en de bescherming van persoonlijke gegevens (GDPR)? etc.

Kortom, online outreachend werken doe je niet zomaar. Dit moet binnen bepaalde kaders plaatsvinden. Het is daarom van cruciaal belang om stil te staan bij deze verschillende aspecten om effectief in de online wereld te kunnen werken. Professionals hebben ook nood aan een duidelijke richting en afbakening van wat ze online kunnen, mogen en moeten doen.

Tegelijkertijd blijkt de noodzaak om **niet alles te overformaliseren**, om te voorkomen dat het werk en de betekeniserelatie die professionals online kunnen ontwikkelen, bemoeilijkt of zelfs verlamd worden. Net zoals in de fysieke wereld moeten er werkbare kaders worden vastgelegd. Het is daarom van belang dat praktijkwerkers of organisaties betrokken worden bij het opstellen van deze kaders. Men houdt best rekening met de mensen die de kaders moeten gebruiken (bijvoorbeeld wat betreft de balans tussen gegevensbescherming en een goede dienstverlening), anders riskeert men dat praktijkwerkers de kaders überhaupt niet gaan gebruiken.

De onderstaande punten zijn belangrijke elementen die in acht dienen genomen te worden bij het uitwerken van zulke kaders:

Ethische en professionele normen

Houd je aan ethische richtlijnen en professionele normen die relevant zijn voor sociaal werkers, jeugdwerkers, preventiewerkers, zelfs in een online omgeving. Dit omvat zaken als bestaande deontologische codes, vertrouwelijkheid, beroepsgeheim, respect voor diversiteit, het vermijden van gedrag dat misleidend kan zijn, etc.

Deze richtlijnen en normen zijn eigen aan de beroepsuitoefening, en zijn vaak terug te vinden in de kwaliteitsinformatie van de verschillende organisaties/besturen.

Sam vzw publiceerde het boek '[Straathoekwerk, het Boek](#)', een praktische gids over o.a. de visie, doelstellingen en praktijken van straat-
hoekwerk. In [hoofdstuk 5](#) gaan ze dieper in op de deontologie van
straathoekwerk, meer specifiek de beroepsethiek.



Afbakening online werkveld (geografisch, demografisch en bereikbaarheid)

1. Geografische afbakening

In de online wereld zijn er geen gebiedsgrenzen. Hoe baken je je werkveld dan af? Is een lokale afbakening überhaupt wel relevant? En wat zegt dit over de manier waarop men zich online zou moeten organiseren? Daarbovenop zijn praktijkwerkers of organisaties die werken met of voor een lokaal bestuur vaak verbonden aan een convenant waarbij een duidelijke link moet zijn met de geografische herkomst van hun begunstigen. Mag een jongere van Oostende bijvoorbeeld deelnemen aan online jeugdwerk ondersteund door de stad Brugge? Hoe kunnen jeugdwerkers weten vanwaar de jongeren zijn waarmee ze online in contact? En is het noodzakelijk om dit te weten?

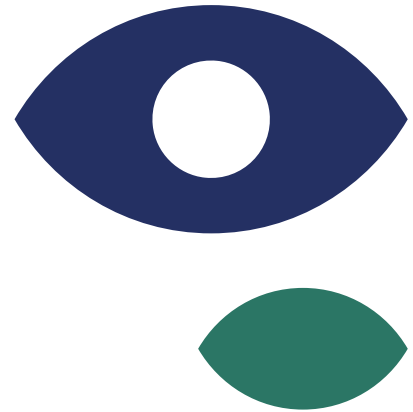
Er bestaat geen eenduidig antwoord op deze vragen. Werken in de online leefwereld is op dit vlak een nog 'onontgonnen' terrein, waarop mensen uit de praktijk zich zullen moeten organiseren om antwoorden te vinden. Bij het initiëren van online outreachende activiteiten is het in ieder geval belangrijk om vooraf de vraag duidelijk te stellen en te beantwoorden voor wie en wat men met de online werking wil doen.

Volgende vragen zijn daarbij cruciaal:

- Is een lokale afbakening mogelijk en überhaupt wenselijk?
- Is samenwerking tussen verschillende lokale entiteiten (lokale besturen) wenselijk en mogelijk?
- Is er een werking nodig op niveaus van regio's, provincies, Vlaanderenbreed?
- Hoe kunnen lokale en bovenlokale actoren hieromtrent samenwerken? Hoe organiseer je deze samenwerking? En welke actoren moeten hierbij worden betrokken?
- etc..

Hoe dan ook zal je in de online leefwereld in contact komen met jongeren die niet van je lokaliteit zijn, waarbij er zal gezocht moeten worden naar goede manieren van doorverwijzen of samenwerken met andere besturen, organisaties of hulpverleningsdiensten in andere regio's.

Toch blijft het belangrijk om te beseffen dat lokaal werk voor een groot deel een lokaal gegeven is. **De uitdaging ligt in het vinden van een balans tussen lokale en bovenlokale aanpakken en het benutten van de mogelijkheden die de online wereld biedt, zonder de waarde van lokale verbondenheid uit het oog te verliezen.**



2. Demografische afbakening

Het afbakenen van je doelgroep bij online outreachend werken vereist een door-dachte aanpak, vooral als je met jongeren werkt. Er zijn verschillende aspecten om rekening mee te houden, zoals het omgaan met anonimiteit, toestemming van ouders voor minderjarigen, en de ethische en juridische kaders waarin je werkt.

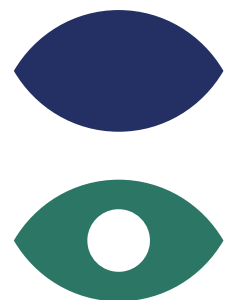
Om je doelgroep af te bakenen, is het belangrijk om vooraf duidelijke criteria vast te stellen. Dit kan gebaseerd zijn op leeftijd, woonplaats, specifieke behoeften of problematieken waar je je op richt. In een online context kunnen deze criteria soms moeilijker te controleren zijn, maar je kan bijvoorbeeld gebruikmaken van aanmeldingsformulieren, intakegesprekken en het monitoren van interacties om een goed beeld te krijgen van wie je doelgroep is.

Praktijkwerkers moeten zich bewust zijn van de ethische en juridische grenzen van hun werk. Dit betekent dat je als online hulpverlener bijvoorbeeld niet zomaar een jongere mag benaderen zonder hun toestemming. Kijk naar het huidige handelingskader voor straathoekwerk voor richtlijnen. Dit kader benadrukt dat je altijd duidelijk moet maken wie je bent, wat je doet en waar je werkt. Daarnaast moet je de grenzen van de jongeren respecteren, bijvoorbeeld door hun wens om geen contact te hebben te honoreren.

Wanneer je werkt met **minderjarigen**, is het belangrijk om te weten dat er vaak toestemming van de ouders nodig is, zeker als je gebruik maakt van sociale media. Dit kan praktisch moeilijk te realiseren zijn, maar het is essentieel om te proberen ouders zoveel mogelijk bij het proces te betrekken. Dit kan door middel van ouderbijeenkomsten, schriftelijke toestemmingformulieren of door duidelijke communicatie via de jongeren zelf.

Omgaan met Anonimiteit

Anonimiteit is een belangrijke gebruiksmogelijkheid in de online wereld. Jongeren/gasten kunnen zich online anoniem bewegen, wat zowel een voordeel als een uitdaging kan zijn. Het biedt hen een veilige ruimte om hulp te zoeken zonder direct geïdentificeerd te worden, maar het maakt het ook moeilijker voor praktijkwerkers om precies te weten met wie ze te maken hebben. Transparantie over je eigen identiteit en doelen is daarom cruciaal. Laat duidelijk weten wie je bent, wat je doet en wat de grenzen van je hulpverlening zijn.



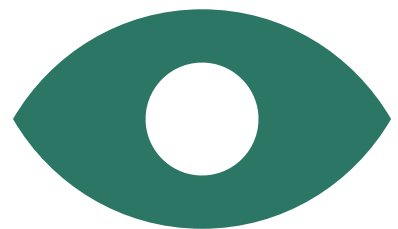
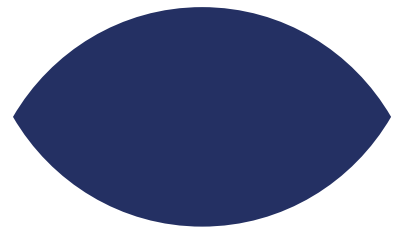
3. Bereikbaarheid & beschikbaarheid

Je kan in de online wereld al snel het gevoel hebben dat je 7/7 bereikbaar bent, en als gevolg beschikbaar dient te zijn. Het is daarom belangrijk om duidelijke afspraken te maken om de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers goed af te bakenen en een goede werk-privé balans te bewaren.

Enkele tips die hierbij kunnen helpen:

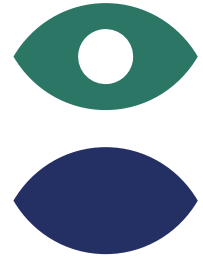
- **Maak duidelijke afspraken:** Stel heldere werktijden vast waarin je beschikbaar bent voor online communicatie. Communiceer deze tijden duidelijk naar de jongeren met wie je werkt en naar je collega's. Durf grenzen stellen, en wederkerigheid van hen verwachten.
- **Wees transparant over je beschikbaarheid.** Laat jongeren weten dat je mogelijk niet direct reageert buiten je werktijden, maar dat je hun bericht hebt ontvangen en op een later moment zult antwoorden. Dit helpt jongeren begrijpen dat een latere reactie geen gebrek aan interesse betekent.
- **Online zichtbaarheid uitschakelen** kan al rust geven en het idee dat men niet direct moet antwoorden.
- Stel **automatische antwoorden** in om te laten weten dat hun bericht is ontvangen en wanneer ze een reactie kunnen verwachten.

Hoewel er afspraken gemaakt moeten worden met de jongeren/gasten online, is het ook belangrijk dat de professionals en hun werkgevers duidelijke afspraken maken. Wat zijn de verwachtingen? Hoeveel tijd mag en kan de professional online doorbrengen? Wat is de verhouding tussen online en offline werk? Duidelijke, maar niet te rigide kaders met betrekking tot de tijdsinvestering die praktijkwerkers online kunnen doorbrengen, zorgen voor een heldere afbakening van de werktijd online.



Sociale media beleid van het lokaal bestuur

Het gebruik van sociale media speelt een cruciale rol in het uitvoeren van online outreachende taken. Echter, om dit effectief en verantwoord te laten verlopen, is een duidelijk sociaal media beleid vanuit het lokale bestuur essentieel.



Algemeen Sociaal Media Beleid

Een sociaal media beleidskader geeft richtlijnen voor alle medewerkers van het lokale bestuur. Dit kader bepaalt onder andere wie gemachtigd is om sociale media-accounts aan te maken en hoe deze accounts gebruikt mogen worden. In sommige lokale besturen bestaat al een (vaag) beleid hierover, maar er is soms behoefte aan een duidelijker kader. Belangrijke vragen hierbij zijn:

- Welke medewerkers of afdelingen hebben de bevoegdheid om sociale media-accounts aan te maken namens de organisatie?
- Wat zijn de specifieke doelen en doelstellingen voor het gebruik van deze accounts?
- Hoe maak je op je account duidelijk dat je voor een lokaal bestuur of organisatie werkt?
- Moet dit account gekoppeld zijn aan een werk-emailadres? En mag je je persoonlijke accounts ook gebruiken voor professionele doeleinden?
- Op welke sociale mediaplatforms mogen officiële accounts aangemaakt worden? (Bijv. Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Tik Tok, Twitch, Discord, ...)
- Wie heeft toegang tot de inloggegevens van de accounts en hoe wordt deze toegang beheerd en beveiligd?
- enz.



Contentbeleid

Naast de richtlijnen voor het aanmaken en beheren van accounts, is een helder contentbeleid eveneens cruciaal. Dit beleid moet duidelijke richtlijnen bieden voor de inhoud die gedeeld en gepromoot wordt op de professionele online platforms. **Welke soort berichten en content zijn toegestaan of verboden?** Zijn er **specifieke richtlijnen** voor taalgebruik, beeldmateriaal, en andere vormen van media? Dit helpt ervoor te zorgen dat de gedeelde informatie relevant, accuraat en niet schadelijk is. Het **voorkomt bovendien verspreiding van ongepaste of misleidende informatie die het vertrouwen in de diensten van het lokale bestuur of de organisatie kan schaden.**

Hoewel duidelijke richtlijnen essentieel zijn voor het verantwoord gebruik van sociale media door praktijkwerkers, is het belangrijk dat er **voldoende ruimte blijft voor flexibiliteit en creativiteit.** Te strikte regels kunnen de spontaniteit en vrijheid beperken die nodig zijn voor effectief online outreachend werk en het opbouwen van relaties.

Praktijkwerkers moeten op een natuurlijke manier kunnen communiceren, vergelijkbaar met hoe ze dat offline doen. Dit betekent dat naast het volgen van het beleid, vertrouwen in hun professionele oordeel essentieel is. Een goed sociaal media beleid biedt kaders, maar ook ruimte voor persoonlijke en impactvolle interactie.

Quotes uit de hackathon:

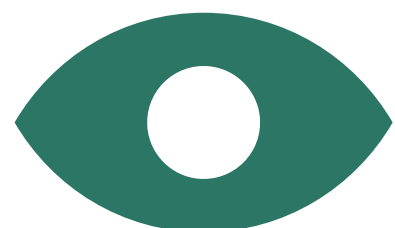
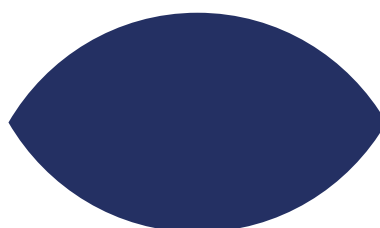
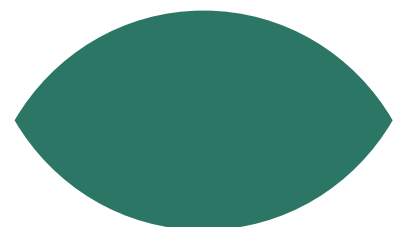
“Ik gebruik mijn privé-account voor het werk, maar dan vervaagt de grens tussen werk en privé, en heb ik het gevoel dat het werk nooit stopt.”

“In onze stad wordt weinig vastgelegd van hoe of wat, maar wel dat medewerkers online bereikbaar moeten zijn”

“Soms gebruiken medewerkers hun privéaccounts om iets te delen met jongeren, maar dat zijn privékeuzes, er is hierover geen sturing vanuit de stad”

“Niemand heeft een Tik Tok account omdat het niet meer mag, maar soms kijken jongerenwerkers wel mee met de jongeren op TikTok, wat een goede manier is om gesprek aan te binden”

“Praktijkwerkers moeten niet op alle platformen aanwezig zijn waar jongeren zitten, maar het is wel belangrijk dat ze met jongeren meeleven of weten waar ze hun tijd doorbrengen. Niet alle apps lenen zich tot de doelstellingen waarvoor men zich inzet”



Privacy & gegevensbescherming (GDPR)

Het is essentieel om inzake privacy en gegevensbescherming (GDPR) binnen de juridische kaders te opereren. Dit heeft onder andere te maken met het respecteren van het recht op privacy, het implementeren van veiligheidsmaatregelen om persoonlijke gegevens van deelnemers te beschermen en het verzekeren dat je alleen de benodigde informatie verzamelt. Dit betekent ook dat je bewust moet omgaan met het bijhouden en verwerken van (persoons)gegevens online, alsook met de vraag wat je hier al dan niet mee mag/kan doen. Een belangrijk aspect hierbij is bijvoorbeeld 'informed consent'; hoe zorg je ervoor dat jongeren/gasten/cliënten waarmee je online interageert geïnformeerde toestemming geven dat je hun persoonlijke gegevens verzamelt of gebruikt? Mensen moeten duidelijk weten en begrijpen welke gegevens van hen verzameld en gebruikt worden.

In tegenstelling tot de fysieke wereld waar je meestal mondeling interageert, is er in de online wereld vaak een schriftelijke/visuele neerslag van de interactie. Hoe moet je hiermee omgaan? Wat zijn de regels inzake het bijhouden en gebruiken van zulke informatie?

○ Opslaan en verwerken van informatie

In de offline wereld is het doorgaans duidelijk dat persoonlijke gegevens niet zomaar genoteerd en geregistreerd mogen worden. Online gebeurt dit vaak automatisch, zoals bij chatgesprekken, en jongeren delen vaak zelf gevoelige informatie met praktijkwerkers. Het is daarom belangrijk om in een professionele context bewust om te gaan met deze gegevensverzameling en -opslag.

In dit opzicht zijn volgende aspecten belangrijk:

- **Principe van doelbinding:** Wat ga je met de gegevens doen? Mag je gegevens doorgeven naar een andere dienst? Het principe van doelbinding houdt in dat persoonsgegevens alleen mogen worden verzameld voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Dit betekent dat de gegevens niet verder mogen worden verwerkt op een manier die onverenigbaar is met deze doeleinden. Er moet altijd een voldoende link zijn met de finaliteit van de eigen werking. Het is dus belangrijk om altijd de eigen opzet in het achterhoofd te houden.
- **Data wissen:** Worden gesprekken gewist? Hoe lang worden ze bewaard? Er is geen vaste termijn voor het bewaren van gegevens, maar het is verstandig om na verloop van tijd gegevens te wissen.
- **Transparantie en verantwoording:** Wees transparant naar jongeren over wie je bent, wat je doet, en hoe hun gegevens worden gebruikt, opgeslagen en beschermd. Zorg ervoor dat je een informed consent verstrekt met duidelijke informatie over jouw rol en activiteiten. Dit kan bijvoorbeeld een korte samenvatting zijn, vergezeld van een link naar een gedetailleerdere uitleg over jouw werk en de omgang met gegevens.
- **Veiligheid en beveiliging:** Neem maatregelen om de veiligheid en beveiliging van de online platforms te waarborgen waarop je actief bent. Dit kan onder meer door het implementeren van een sterk wachtwoordbeleid, het versleutelen van gevoelige gegevens, en het bieden van veilige communicatiekanalen.



Meldingsplicht en aansprakelijkheid

Bij het vernemen van informatie met mogelijke strafbare gevolgen, zoals haatspraak of aanwijzingen van criminaliteit, rijzen belangrijke vragen over de meldingsplicht en aansprakelijkheid van professionals in hun online werkzaamheden. Wat is jouw verantwoordelijkheid als professional in dergelijke gevallen? In het kader van deze hackathon kunnen we geen sluitend (juridisch) antwoord formuleren op deze complexe vraagstukken, maar geven we hier alvast enkele reflecties mee.

Afhankelijk van je beroepsgroep ben je mogelijk onderhevig aan beroepsgeheim of discretieplicht, en het is essentieel om te begrijpen hoe deze regels van toepassing zijn in de online context. De vraag hierbij is ook hoe deze zich verhouden tot een eventuele meldingsplicht en je aansprakelijkheid hiervoor. Dit is ook van toepassing in de fysieke wereld, maar in tegenstelling tot de fysieke wereld, is er vaak een 'registratie' van online gesprekken waardoor het nog belangrijker is om goed te weten hoe je met gevoelige informatie moet omgaan.

Het is hierbij ook cruciaal dat verschillende beroepsgroepen duidelijke kaders ontwikkelen voor het omgaan met dergelijke informatie, zodat medewerkers weten wat te doen in specifieke gevallen. Dit kan ook inhouden dat je bijvoorbeeld je aansprakelijkheidsverzekering heroverweegt om te zorgen dat medewerkers goed beschermd zijn. Daarnaast zouden ethische kwesties geregeld met je team moeten worden besproken en zouden er professionele richtlijnen kunnen worden opgesteld, zoals 'wat te doen als...', om een consistente en verantwoorde aanpak te waarborgen.

Quotes uit de hackathon:

“Wat doe je als je zaken tegenkomt die je niet goedkeurt? Heb je de bevoegdheid om hier iets van te zeggen? En als je alleen anoniem toekijkt, mag je dan iets doen met wat je ziet? Dit kan ook een kans zijn om reflectie en discussie binnen je team te brengen.”

“Er zou een standaardpakket moeten zijn voor moeilijke of problematische situaties, met een duidelijk kader van 'wat te doen als...’”



Samenwerkingskaders tussen relevante instanties

Samenwerkingskaders tussen relevante instanties zijn essentieel voor het uitvoeren van impactvol online outreachend werk. Door **samen te werken met diverse diensten, overheidsorganisaties, non-profitorganisaties en andere belanghebbenden**, kunnen we de effectiviteit van ons werk vergroten en beter inspelen op de behoeften van onze doelgroep.

In de online wereld, net als in de offline wereld, kunnen situaties ontstaan die buiten de bevoegdheden van één enkele instantie vallen. Samenwerkingskaders zorgen ervoor dat we precies weten hoe en naar wie we kunnen **doorverwijzen**. Wanneer een jeugdwerker bijvoorbeeld een jongere tegenkomt met specifieke welzijnsnoden, is het cruciaal om te weten welke partnerorganisaties online hulp kunnen bieden. Dit garandeert dat de jongere de juiste ondersteuning krijgt zonder onnodige vertraging.

Samenwerken met verschillende instanties helpt ons ook onze inspanningen af te stemmen op **breder maatschappelijke doelstellingen**. Dit zorgt ervoor dat ons werk niet geïsoleerd plaatsvindt, maar bijdraagt aan de gemeenschappelijke doelen van de gemeenschap. Het bevordert een geïntegreerde aanpak waarbij verschillende aspecten van welzijn en ontwikkeling worden meegenomen.

Uitdagingen inzake multidisciplinaire online samenwerking:

Bij multidisciplinaire online samenwerking kunnen er verschillende uitdagingen zijn, met bijvoorbeeld het risico van instrumentalisering van bv. jongeren- en straatwerkers. Dit houdt in dat deze werkvormen mogelijk worden gebruikt voor doelen die niet in lijn zijn met hun oorspronkelijke missie en waarden, waardoor de integriteit van het werk in gevaar kan komen. Een andere uitdaging is het delen van informatie tussen verschillende instanties of diensten, wat ook juridische aspecten zoals de GDPR met zich meebrengt.

Risico van instrumentalisering

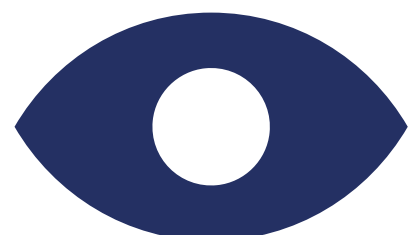
Het risico van instrumentalisering is reëel. Jongeren- en straatwerkers kunnen in **multidisciplinaire samenwerkingen soms worden ingezet voor doeleinden die hun primaire doelstellingen ondermijnen**. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer de focus verschuift van ondersteuning en empowerment van jongeren naar het vervullen van specifieke beleidsdoelen van andere betrokken actoren die bijvoorbeeld meer inzetten op veiligheid en preventiewerk.

Samenwerking met respect voor eigenheid

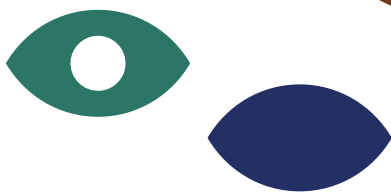
Daartegenover staat dat er online veel actoren actief zijn waarmee vruchtbaar kan worden samengewerkt, mits **de eigenheid van elke actor wordt gerespecteerd** en behouden. Het spanningsveld bij de opstart van Lokale Integrale Veiligheidscellen (LIVC) illustreert de angst voor instrumentalisering, maar toont ook aan dat samenwerking mogelijk is wanneer er duidelijke afspraken en respect voor elkaars werk zijn.

Implementatie in kleine gemeenten

De implementatie van een multidisciplinaire online samenwerking in een kleine gemeente brengt specifieke uitdagingen met zich mee. **Niet alle lokale besturen hebben de middelen en het personeel om ervoor te zorgen dat iedereen binnen het bestuur mee is met online werken en dat elke organisatie een kader heeft rond online samenwerking**.



5. Wat hebben professionals nodig?



Online outreachend werken vereist meer dan alleen technische vaardigheden. Professionals die zich op dit terrein willen begeven, hebben verschillende middelen en voorbereidingen nodig om effectief te kunnen opereren. Hier zijn de belangrijkste benodigdheden:

Personeel, tijd en financiële middelen

Medewerkers moeten **een duidelijk mandaat** krijgen, om er ook de **nodige tijd** in te kunnen investeren. Medewerkers moeten worden aangemoedigd en erkend voor hun inspanningen op het gebied van online outreachend werken. **Gedegen online werk verrichten, gebeurt niet in de marge wanneer je even tijd hebt.** Het is daarom ook belangrijk om te kijken naar **financiële kaders** die dit mogelijk maken.

Training en ontwikkeling

Medewerkers moeten worden opgeleid in mediawijsheid en digitale vaardigheden, zoals sociale media management, online communicatie, contentcreatie en klantinteractie via digitale kanalen. Daarnaast hebben online outreachmedewerkers behoefte aan training en intervisie op het gebied van deontologisch handelen, competentie en hoe om te gaan met ethische en problematische kwesties online. Ze moeten ook kennis hebben van de administratieve en juridische implicaties van online werken. Deze trainingen moeten worden afgestemd op de specifieke behoeften en doelstellingen van het lokale bestuur en rekening houden met de diversiteit en eigenheid van de diverse beroepsgroepen, zoals preventiemedewerkers, jeugdwerkers, hulpverleners en straathoekwerkers.



Technische en digitale voorzieningen

Het lokaal bestuur moet zorgen voor de benodigde technologische infrastructuur, zoals toegang tot computers, internetverbindingen, smartphone, camera's, softwaretools die nodig zijn voor online outreachend werken.

Beleidskaders

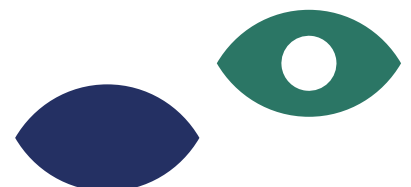
Zoals in [hoofdstuk 4](#) aangehaald, zullen lokale besturen beleidskaders (administratief, praktisch, juridisch) moeten ontwikkelen die het gebruik van online outreachend werken ondersteunen en aanmoedigen. Hiernaast moet online outreachend werken ook breder kaderen in de strategische planning en visie van het lokaal bestuur.

Organisatiecultuur met ruimte voor nieuwsgierigheid en experimenteren

Online outreachend werken is nieuw en voor veel lokale besturen/organisaties nog onbekend terrein. Praktijken hieromtrent zijn nog vrij nieuw en hebben dus nood aan ruimte voor innovatie en experiment.

Continu leren en evaluatie

Het is belangrijk om een cultuur van **continu leren en permanente evaluatie** te bevorderen, waarbij medewerkers worden aangemoedigd om nieuwe ideeën uit te proberen, feedback te geven en te ontvangen, en zich voortdurend te ontwikkelen op het gebied van online outreachend werken.



6. Enkele (beleids)aanbevelingen

We sloten onze tweedaagse hackathon af met enkele beleidsaanbevelingen die relevant zijn voor zowel het bovenlokale (Vlaamse en federale) als het lokale niveau:

○ **Er is nood aan een overkoepelende organisatie die verder kennis en expertise opbouwt inzake online outreachend werken**

Het is van belang dat er een organisatie bestaat die waakt op de kwaliteit, professionaliteit, expertise en verdere kennisopbouw inzake online outreachend werken. Deze organisatie bouwt niet enkel expertise op inzake online werkmethodieken, maar ook inzake ethische, professionele en juridische handelingskaders die sectoren helpen om hun online strategieën te verfijnen en te versterken. Er wordt in dit kader verwezen naar Sam vzw, die al expertise heeft in 'outreachend werken' en 'online hulpverlening'.

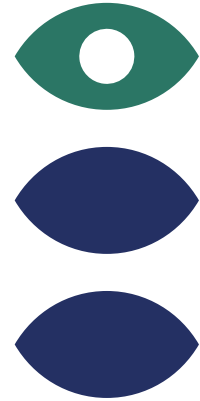
○ **Er is nood aan een draaiboek op organisatieniveau, met een concreet stappenplan.**

Er is een duidelijke behoefte aan een draaiboek dat organisaties stap voor stap begeleidt bij het ontwikkelen van hun online werking. Dit draaiboek zou niet alleen helpen om de visie en finaliteit van hun online activiteiten scherp te stellen, maar ook om randvoorwaarden en sectorspecifieke invullingen te bepalen. Denk hierbij aan thema's als GDPR en privacy, die in iedere sector terugkomen, maar wel een eigen interpretatie vereisen. **Concrete cases zouden bovendien als voorbeeld kunnen dienen** om de theorie in praktijk om te zetten. Zo'n draaiboek zou ook de verschillende platformen en online tools in kaart kunnen brengen, met duiding van welke tools het beste geschikt zijn voor bepaalde doeleinden. Het antwoord op deze vraag is essentieel om een effectieve en efficiënte online werking op te zetten. Daarnaast zou zo'n draaiboek ook helpen om nieuwe medewerkers in de organisatie te voorzien van goede richtlijnen inzake online werken. In dit kader wordt ook verwezen naar een mogelijke samenwerking met SAM vzw. Zij beschikken al over veel informatie, maar hebben nog geen gelegenheid gehad om een kader uit te werken of uit te rollen voor de verschillende sectoren waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

○ **Er is nood aan een duurzaam financieel kader**

De transitie naar een volwaardige online werking vraagt niet per se om een forse toename in middelen, maar wel een gerichte financiële impuls. Op bovenlokaal niveau zijn **investeringen nodig om kennis en expertise verder uit te bouwen**. Dit vraagt om nauwe samenwerking en afstemming tussen verschillende beleidsdomeinen, aangezien online outreach meerdere domeinen raakt.

Op organisatieniveau, zoals bij lokale besturen, zijn er ook **middelen nodig om bestaande initiatieven te herstructureren tot een geïntegreerde aanpak**. Denk bijvoorbeeld aan het omvormen van bestaande e-mail- of videohulp tot een volledige online outreach-aanpak. Daarnaast dient ook nagedacht te worden over eventuele **impulsfinancieringen voor innoverende pilootprojecten**.





○ **Er is nood aan het creëren van draagvlak bij beleidsmakers en praktijkwerkers rond online outreachend werken**

De uitrol van een online outreach-aanpak kan alleen succesvol zijn als er **voldoende draagvlak is bij zowel beleidsmakers als praktijkwerkers**. Dit vraagt om een bewuste inspanning om het belang en de impact van online werkmethodeken breed uit te dragen. Vanuit een beleidsmatig perspectief is het cruciaal om beleidsmakers te overtuigen van deze aanpak. Daarbij moet men oog hebben voor mogelijke valkuilen, het ontwikkelen van een langetermijnvisie, en het bieden van de nodige ondersteuning, in plaats van te verwachten dat praktijkwerkers alles zelfstandig organiseren.

○ **Er is nood aan evaluatie en monitoring:**

Vanaf de start moet er aandacht zijn voor **evaluatie en monitoring**. Zowel proces- als impactevaluaties zijn nodig om lessen te trekken en deze breed te delen, of het nu Vlaanderen-breed of sector-specifiek is.

○ **Er is nood aan praktijkgerichte ondersteuning voor professionals**

Om de online werking te versterken, is er behoefte aan een ondersteuningspunt binnen organisaties of lokale besturen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren via bestaande structuren zoals coachingstrajecten van Mediawijs of intervisies tussen lokale besturen onder leiding van VVSG. Ook het organiseren van online casusoverleg via beveiligde video-omgevingen biedt nieuwe kansen.

Specifieke aanbeveling inzake LIVCR's:

○ **Er is nood aan toekomstige analyse over online werk in het kader van LIVCR's**

Ten slotte werd het belang van een grondige analyse van online werk in het kader van de Lokale Integrale Veiligheidscel (LIVC) benadrukt. De huidige beperkingen van lokale politiediensten om laagdrempelige dreigingsanalyses voor de onlinewereld te maken, vragen om verdere verdieping en ontwikkeling. Dit betreft enkel processen van radicalisering online.



7. Tot slot

Deze publicatie is een samenvatting van de inzichten die we tijdens de tweedaagse hackathon hebben verzameld. Het biedt een verkennend kader van de contouren van online outreachend werken: waar we allemaal aan moeten denken, welke methodologische stappen we online kunnen ondernemen, en binnen welke kaders dit werk moet plaatsvinden. We hebben stilgestaan bij wat lokale besturen en aanverwante organisaties nodig hebben om online outreach volledig te integreren in hun werk, in plaats van het slechts als aanvullende taak te beschouwen. De leefwereld van mensen speelt zich immers steeds meer online af, in nauwe wisselwerking met de offline wereld. Dit vraagt om een doordachte visie op hoe professionals hun rol in de toekomst moeten invullen.

Toch blijven er nog veel grijze zones en onbeantwoorde vragen. Er is vooral een grote behoefte aan concrete uitwerkingen, sectorspecifieke voorbeelden, en projecten die volledig inzetten op online werken, met een blijvende link naar de offline wereld.

We hopen met deze publicatie een waardevolle bijdrage te hebben geleverd aan de verdieping in dit nog grotendeels onontgonnen terrein van online outreachend werken.



8. Hulpbronnen & inspiratie

RELEVANTE ORGANISATIES EN WEBSITES

www.onlinehulp-vlaanderen.be is dé wegwijzer voor professionals in online en blended welzijnswerk en gezondheidszorg. Hier vind je kennis en advies, methodieken en leeraanbod. Alle opleidingen, inspiratiesessies, workshops van alle partners vind je op het [leerplatform](#).

Het team blended hulp en digitalisering van [SAM](#) ondersteunt sociale professionals, organisaties en beleidsmakers om onlinehulp op een geïnformeerde, deskundige en kritische manier te implementeren. Als partner en projectcoördinator van Onlinehulp-Vlaanderen zorgt het team voor informatie, leeraanbod en correcte doorverwijzing.

[Mediawijs](#) is het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid en beschikt over een [uitgebreid aanbod aan dossiers, rapporten en tools](#) die je wegwijs maken in de digitale wereld (o.a. Digitale inclusie, desinformatie, haatspraak, complotdenken, cyberpersten, privacy, etc.)

Child Focus biedt [Informatie over online veiligheid](#)

HANDREIKINGEN

[Handreiking: Echt zijn in de online leefwereld](#). Een handreiking voor jongerenwerkers.

[JONGLINE](#). Een handreiking voor veiligheids- en zorgprofessionals over fenomenen, gevaren en kansen in de onlineleefwereld van jongeren.

[Online Jongerenwerk](#): Werken in de online leefwereld van jongeren. Handvatten voor jongerenwerkers en managers.

TOOLS

[Quick Scan outreachend werken](#) kan helpen als een goede kapstok om je online positionering, finaliteit en doelstelling te bepalen. Zie ook het [invulblad Quick Scan](#).

[Quickscan voor onlinehulp in zorg en welzijn](#). Deze quickscan is een hulpmiddel om snel een overzicht te krijgen van houvasten en valkuilen bij het implementeren van onlinehulp in jouw organisatie.

Mediawijs heeft een [uitgebreid aanbod aan tools](#) om online om te gaan met desinformatie, haatspraak, cyberpesten, privacy, etc..

[Assessment tool for digital competences in youth work](#):

Het instrument biedt de mogelijkheid om een volledig beeld te krijgen van hoe goed de digitale dimensie is geïntegreerd in het jeugdwerk. De resultaten stellen jeugdprofessionals in staat een beter inzicht te krijgen in de sterke punten en de gebieden die nog verbeterd kunnen worden.

[Assessment tool on digital capacities of youth work](#): Om het jeugdveld in staat te stellen de digitale transformatie te volgen, te beoordelen en te beheren, werd een zelfevaluatie-instrument ontwikkeld om de capaciteiten van jeugdwerkorganisaties op het gebied van digitale transformatie transparant te maken en te versterken.

[European Guidelines for digital youth work](#): Deze Europese Richtlijnen voor Digitaal Jongerenwerk zijn opgesteld om Digitaal Jongerenwerk duidelijk te definiëren, evenals de impact en de waarde van jongerenwerk als een belangrijke educatieve praktijk die jongeren kan versterken in de digitale wereld .

[Reconnect: hoe pak je online polarisatie aan?](#): Deze e-learning van het Hannah Arendt instituut en het Agentschap Integratie en Inburgering reikt medewerkers van lokale besturen en organisaties concrete handvatten aan voor de aanpak van online polarisatie.



RAPPORTEN & ONDERZOEK

[Digitaal Jeugdwerk in Vlaanderen](#). Onderzoek in opdracht van Vlaamse Overheid, Departement Cultuur, Jeugd en Media. (2022). Vermeire, L., Van den Broeck, W. & Mariën, I. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

[Digitale disconnectie, Online preventie en remediëring in de praktijk: Mechelen als case](#), Hannah Arendt Instituut (2021).

[Digital Youth Work in Flanders: practices, challenges, and the impact of COVID-19](#). (2022). Vermiere, L., Van den Broeck, W., Van Audenhove, L., & Mariën, I.

[Digitale competenties en digitale capaciteit in het jeugdwerk](#). Jint VZW, (2023).

[Jongerenwerk in online leefwereld van jongeren](#). (2021). Manders, W., & Todorović, D. Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie, Lectoraat Youth Spot.

[Developmental needs of adolescents in the online life-world in the context of youth work](#). (2023). D. Todorović, S. Sieckelinck, W. Manders, J. van der Linden, M. Christina Timmerman, Lectoraat Youth Spot.

[Supporters with vintage position: the role of Yout Work in the Online Lifeworld from the perspective of Adolescents and youth Work's Partners](#). (2024). D. Todorović, J. van der Linden, S. Sieckelinck, M. Christina Timmerman. Lectoraat Youth Spot.

[Digital Futures: A Signal- Based Approach to Inclusive Digital Youth Work for Socially Vulnerable Youth](#). (2024). L. Vermeire, W. Van den Broeck

DIGITALE COMPETENTIEKADERS

[Het Mediawijs Competentiemodel](#): Het Competentiemodel maakt duidelijk welke kennis, vaardigheden en attitudes er nodig zijn als je wil werken aan mediawijsheid.

In de [Mediatheek van Onlinehulp-Vlaanderen](#) verschijnt vanaf november 2024 een kader voor digitale competenties in begeleiding van kinderen, jongeren en gezinnen.

[Competence framework for digital youth work practice](#): Het competentiekader voor digitaal jeugdwerk praktijken omvat kennisgebieden op het gebied van ICT, digitale en sociale media, en geeft de vaardigheden aan die jeugdwerkers nodig hebben om in deze domeinen effectief te zijn.

ENKELE VOORBEELDEN VAN ONLINE INITIATIEVEN:

Online jeugdhuis [Het Pakhuis](#): Het Pakhuis biedt een volledige jeugdhuis-ervaring aan, maar dan online. Dit digitaal jeugdhuis wil de eenzaamheid bij jongeren tegengaan en online meer verbinding creëren.

[Salon-line - Jongerenwerking 't Salon](#) - CAW Noord-West-Vlaanderen. De e-inclusie van Jongerenwerking 't Salon kent voornamelijk zijn ontstaansreden vanuit de leefwereld van de jongeren. Kwetsbare jongeren tussen 12 en 25 jaar oud bereiken vanuit 'presentie' is één van de middelen en doelen van 't Salon. Dat presentie niet enkel offline, maar ook online kan, hadden de jeugdwerkers al snel door.

[Hikikomori gent](#), De organisatie Compaan in regio Gent ontwikkelde een Discord server om met jongvolwassenen in contact te treden die bewust uit het sociale leven verdwijnen en zich soms maandenlang isoleren op hun kamer en het internet nog als enige leefwereld hebben. Compaan in regio Gent wil hen helpen om de weg naar de samenleving of arbeidsmarkt in real life aan te vatten.

[Onlinehulplijnen in Vlaanderen · Onlinehulp-Vlaanderen](#): een lijst van alle online hulplijnen in Vlaanderen.





Hannah Arendt Instituut
Grote markt 21
2800 Mechelen

