

Gids voor een traumasensitief onthaal

Een zorgzame benadering voor een warm welkom.



overhoop
Samen voorbij trauma
Van preventie tot herstel

**EERSTELIJNSZONE
DRUIVENSTREEK**

**Agentschap
Opgroeien**



Vlaanderen
is welzijn

B Koning
Boudewijnstichting
Samen werken aan een betere samenleving

1. Waarom dit draaiboek belangrijk is, en hoe je het kan gebruiken:	5
1.1. Traumasensitieve omgeving.....	5
1.2. Organisatieniveau.....	5
1.3. Meerdere manieren om dit draaiboek te gebruiken	6
1.4. Engagementsverklaring	6
2. Trauma en een traumagevoelige manier van werken?	7
2.1. Wat is stress?.....	7
2.2. Wat is trauma?	7
2.3. Wat zijn de ACEs (ingrijpende jeugdervaringen)?	7
2.4. Wat is het belang van traumasensitief werken?	8
2.5. Wat doet stress en trauma met kinderen?	8
2.6. Samen voorbij trauma (bekijk www.samenoverhoop.be)	8
2.7. Het belang van ondersteuning in een onthaalfunctie.....	8
3. Visie van het draaiboek	9
3.1. Traumasensitieve tips om deze visie te ondersteunen	9
4. Mensenrechten	10
Welke mensenrechten kunnen ons en onze organisaties ondersteunen door middel van onze dagelijkse werkzaamheden?	10
4.1. Burgerlijke rechten	10
4.2. Economische, sociale en culturele rechten.....	10
4.3. Collectieve en solidariteitsrechten	10
5. Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goals (SDGs).....	11
6. Principes en sleutelwoorden voor traumasensitief werken	12
7. HET INDIVIDU, EN DE ANDER	13
7.1. Wie ben ik?.....	13
7.2. Competenties	13
7.3. Basishouding	13
8. Wat moet een persoon in een onthaalfunctie aanbieden?	14
Principes van trauma-sensitieve zorg	14
9. In communicatie met anderen	15
9.1. Trauma-geïnformeerde communicatie	15
9.2. Axioma van Watzlawick	15
9.2.1 Elk gedrag is communicatie, het is onmogelijk om niet te communiceren.....	15
9.2.2 Communicatie heeft altijd twee niveaus.....	15

9.2.3	Communicatie is een circulair proces met ieder zijn waarheid.....	16
9.2.4	Mensen communiceren digitaal én analoog	16
9.2.5	Communicatie is symmetrisch of complementair.....	16
9.3.	Communicatie bij het onthaal	17
9.3.1	Eerste contact.....	17
9.3.2	Informatie	17
9.3.3	Actief luisteren.....	17
9.3.4	Triangulatie.....	17
9.3.5	Normalisatie	17
9.3.6	Stabilisatie (indien nodig)	17
9.4.	Signalen oppikken, en bespreekbaar maken	18
9.4.1	Aandacht hebben voor signalen	18
9.4.1.1	Bespreken & Communicatie	18
10.	Window of Tolerance (tolerantievenster).....	19
10.1.	Tips om binnen ‘optimale arousal’ te blijven	20
10.2.	Link tussen Window of Tolerance en RRR-principe	20
11.	FYSIEKE PLEK.....	21
11.1.	7 B’s van toegankelijkheid	21
11.2.	Bekijk je organisatie door een trauma-geïnformeerde bril	22
11.3.	Hoe kunnen we een veilige en prikkelarme rustige plek aanbieden?	23
11.4.	Omgeving	23
11.5.	Wat zijn traumagevoelige ruimtes en hoe kunnen we een traumagevoelig onthaal bieden?	24
11.5.1	Geur.....	24
11.5.2	Zicht.....	24
11.5.3	Aandacht	25
11.5.4	Geluid	25
11.5.5	Smaak.....	25
12.	ORGANISATIENIVEAU	26
12.1.	Organisatorisch zelfzorgbeleid	26
12.2.	Organisatorisch ‘Window of Tolerance’ (tolerantievenster)	26
13.	GDPR, Privacy en Beroepsgeheim uitgelegd	27
13.1.	GDPR.....	27
13.2.	Privacy	27
13.3.	Beroepsgeheim.....	27
13.3.1	Alle actoren	27

13.3.2	Bijzondere derden	28
13.3.2.1	Collega's, andere hulpverleners	28
13.3.2.2	Leidinggevenden die geen deel uitmaken van het team:	28
13.3.3	Uitgangspunt: Mag ik spreken?	28
13.3.4	Tips voor organisaties	28
14.	Engagementsverklaring.....	29
14.1.	Context	29
14.2.	Gedeelde voorwaarden.....	29
14.3.	Voortdurende reflectie en evaluatie	29
15.	Referenties	30

DEEL 1: Achtergrond

1. Waarom dit draaiboek belangrijk is, en hoe je het kan gebruiken:

Dit draaiboek is opgesteld voor professionals zoals maatschappelijk werkers, jeugdbegeleiders, opvoeders en andere zorg- en gezondheidswerkers, met als doel om kinderen, jongeren en hun omgeving op een traumasensitieve manier te onthalen.

Het draaiboek dient als praktisch hulpmiddel, om signalen van trauma te herkennen, te begrijpen en op de juiste manier te reageren wanneer zij zelf of hun organisatie een onthaalfunctie opnemen.

Veel kinderen en jongeren die in contact komen met de gezondheids- en sociale sector hebben stressvolle of traumatische gebeurtenissen meegemaakt. Deze kunnen hun ontwikkeling, gedrag, relaties en vertrouwen in volwassenen en instanties of organisaties beïnvloeden. Een traumasensitieve aanpak erkent deze ervaringen en werkt actief aan het creëren van **veiligheid, voorspelbaarheid en verbondenheid**: essentiële voorwaarden voor betrokkenheid, herstel en ontwikkeling.

Dit draaiboek verwacht niet dat gebruikers trauma-experts of therapeuten worden. Het richt zich op wat mogelijk en noodzakelijk is binnen het kader van een onthaalfunctie: het bieden van een gastvrije, veilige en afgestemde omgeving vanaf het allereerste contact. Het nodigt iedereen binnen de organisatie - professionals, vrijwilligers en ondersteunend personeel - uit om aanwezig, responsief en reflectief te zijn in hun interacties. Dit terwijl ze ook rekening houden met de bredere context waarin het kind of de jongere leeft, inclusief familie, cultuur en gemeenschap.

1.1. Traumasensitieve omgeving

Verder onderzoekt het draaiboek de noodzaak van een traumasensitieve omgeving als onderdeel van de onthaalfunctie. Traumasensitief onthaal gaat niet alleen over de houding en het handelen van mensen, maar ook over de fysieke omgeving waarin kinderen en jongeren worden opgevangen. De omgeving zelf geeft signalen af: over veiligheid, respect, voorspelbaarheid en verbondenheid. Voor een kind of jongere die een trauma heeft meegemaakt, kunnen zelfs kleine details in de omgeving van invloed zijn op hun gevoel van veiligheid en bereidheid om deel te nemen. Een traumasensitieve omgeving is een omgeving die stress actief vermindert en regulering ondersteunt door rust, duidelijkheid en verbondenheid te bevorderen.

1.2. Organisatieniveau

De primaire verantwoordelijkheid voor het creëren van een traumasensitieve werkomgeving ligt bij het management en de organisatie.¹ Hoe dit in de praktijk vorm krijgt en opgenomen wordt door het personeel is een volgende stap.

Dit betekent concreet dat de verantwoordelijkheid van de organisatie achter elke persoon in de onthaalpositie moet worden onderzocht. Enkele voorbeelden hiervan zijn het verstrekken van informatie over contexten zoals GDPR-regels en duidelijke richtlijnen voor het delen van informatie, emotionele ondersteuningssystemen die aanwezig zouden moeten zijn,...

Door traumagevoeligheid te verankeren in de dagelijkse werking en mentaliteit van zorg- en gezondheidswerkers, draagt dit draaiboek bij aan een meer inclusieve, respectvolle en effectieve

¹ Bron: Campaign for Trauma-Informed Policy and Practice, z.d.

ondersteuning van kinderen en jongeren en hun omgeving, met als uiteindelijk doel hun veerkracht, welzijn en participatiemogelijkheden te versterken.

1.3. Meerdere manieren om dit draaiboek te gebruiken

Dit draaiboek gaat niet uit van een standaardmodel. De realiteit van een traumasensitief onthaal is divers: verschillende organisaties werken met verschillende doelgroepen, binnen verschillende contexten, met verschillende rollen en niveaus van expertise. Daarom zal niet alle inhoud van dit draaiboek even relevant zijn voor elke organisatie of persoon. Het doel is niet dat iedereen alles toepast, maar dat elke organisatie kan selecteren wat het beste past binnen haar eigen praktijk, context en capaciteit vanuit een breed spectrum aan informatie.

Praktische tip:

Kies die elementen die voor jou en je organisatie het meest relevant zijn, pas ze aan en integreer ze tot je eigen geheel. Druk vervolgens de relevante pagina's af, zodat je er indien nodig naar kunt verwijzen. Op deze manier kan elke organisatie haar eigen, traumasensitief onthaalplan op maat samenstellen, gebaseerd op gedeelde principes én afgestemd op specifieke behoeften en realiteiten.

1.4. Engagementsverklaring

Dit draaiboek biedt niet alleen begeleiding en inspiratie, maar dient ook als een engagementsverklaring binnen de organisaties. De concrete toepassing van traumasensitieve principes kan verschillen naargelang de rollen, verantwoordelijkheden en contexten. De onderliggende waarden en aanpak die in het draaiboek worden beschreven, zijn daarentegen wel bedoeld als een gemeenschappelijk referentiepunt voor alle medewerkers, of het nu gaat om eerstelijnsprofessionals of ondersteunend en administratief personeel.

Wat betekent het concreet?

Door deze handleiding te gebruiken, geeft de organisatie blijk van haar voornemen om traumasensitief handelen als basisoriëntatie in haar onthaalpraktijken te verankeren. Van alle medewerkers wordt daarom verwacht dat zij zich, in overeenstemming met hun functie, houden aan de hier beschreven principes. Zo dragen zij elk op hun eigen manier bij aan het creëren van een omgeving die veilig en respectvol is, inspelend op de behoeften van kinderen, jongeren en hun families.

Dit draaiboek is opgesteld door Abbi Vyncke in het kader van het Project OverHoop - ELZ Druivenstreek in samenwerking met de Village van de Kloostersite, Kraainem.

Voor alle vragen, kan je terecht bij: info@elzdruivenstreek.be

2. Trauma en een traumagevoelige manier van werken?

2.1. Wat is stress?

Stress hoort bij het leven.

Het helpt ons om te gaan met nieuwe of spannende situaties doordat er stresshormonen vrijkomen die ons alerter maken en helpen snel te handelen. Normaal nemen deze hormonen af zodra het gevaar voorbij is. Maar als stressvolle situaties zich blijven herhalen, raakt het stresssysteem ontregeld. Het lichaam blijft dan stresshormonen aanmaken, waardoor ontspanning en een gevoel van veiligheid uitblijven.

Stresshormonen die niet goed afgevoerd worden, kunnen ernstige schade veroorzaken in het lichaam en het brein.²

2.2. Wat is trauma?

Trauma is een normale reactie op een abnormale gebeurtenis.³ Het is een ervaring, geen gebeurtenis. Het is wat er in ons gebeurt als gevolg van wat ons overkomt.⁴

2.3. Wat zijn de ACEs (ingrijpende jeugdervaringen)?

Ingrijpende jeugdervaringen, internationaal bekend als adverse childhood experiences (ACEs), omvatten diverse vormen van fysiek en emotioneel misbruik, verwaarlozing of een onveilige leefomgeving.⁵



² Augeo, z.d

³ Kestens, 2025

⁴ Polyvagal Institute, z.d.

⁵ Augeo, z.d.

2.4. Wat is het belang van traumasensitief werken?

Trauma is in gedrag en gevoelens te observeren. Het biedt de mogelijkheid vanuit de kennis over wat trauma kan doen te interpreteren en vervolgens je handelen daar op aan te passen.⁶

Traumasensitieve benaderingen winnen aan populariteit in de hele samenleving. Bijvoorbeeld in de gezondheidszorg zetten huisartsen, ziekenhuizen, tandheelkundige zorg, woonzorgcentra,... maar ook breder in het onderwijs, het rechtssysteem, de journalistiek, ... omdat er gebruik gemaakt wordt van de beste wetenschappelijke bewijzen uit de neurowetenschap, epigenetica, Adverse Childhood Experiences (ACE's) en veerkrachtonderzoek. Deze inzichten helpen om vermijdbare schade te voorkomen, veerkracht op te bouwen en genezing, betrokkenheid en empowerment te bevorderen.⁷

2.5. Wat doet stress en trauma met kinderen?

Chronische stress en traumatische ervaringen kunnen impact hebben op de ontwikkeling van het kinderebrein, op de emoties en het gedrag van kinderen.

2.6. Samen voorbij trauma (bekijk www.samenoverhoop.be)

Veel kinderen maken in hun kindertijd negatieve ervaringen mee. Gelukkig hoeven die niet persé tot ontwikkelingstrauma te leiden.

Wanneer we vanuit de omgeving, liefst zo vroeg mogelijk, aandachtig zijn voor kinderen en gezinnen die zich in uitzonderlijk stressvolle situaties bevinden, kan veel leed worden voorkomen. Wie dicht bij kinderen en gezinnen werkt, kan dan ook een belangrijke rol spelen: een huisarts, een leerkracht, een maatschappelijk werker, een apotheker, een sportcoach, ... Kortom, alle professionele en informele zorg- en hulpverleners van de nulde- en eerstelijns kunnen samen de impact van ingrijpende negatieve ervaringen op een kind verkleinen.

Daarom wil OverHoop de versnipperde inzichten en kennis over ontwikkelingstrauma verzamelen en delen, bestaande initiatieven van preventie tot herstel in de praktijk versterken en verspreiden. Op die manier wil OverHoop iedereen die met kinderen werkt houvast bieden.⁸

2.7. Het belang van ondersteuning in een onthaalfunctie

De bundeling van wetenschappelijk bewijs over ontwikkelingstrauma uit verschillende onderzoeken, zorgt voor een belangrijke mijlpaal in de volksgezondheid. Om hertraumatisering te voorkomen, is het wenselijk dat deze inzichten breed worden toegepast onder meer binnen gezondheidszorg en onderwijs.

Ondersteuning van de onthaalfunctie in traumasensitief werken is daarbij essentieel, omdat het bijdraagt aan een veilige, ondersteunende omgeving vanaf het eerste contactmoment. Het voorkomt hertraumatisering, bevordert vertrouwen en maakt de organisatie toegankelijker voor iedereen, vooral voor mensen in kwetsbare situaties.

Een warme oproep

Dit kunnen we niet alleen. Laten we samenwerken om onze eerstelijnsmedewerkers te ondersteunen bij het creëren van een veilige, traumasensitieve omgeving.

⁶ Kestens, 2025

⁷ vertaald uit: Campaign for Trauma-Informed Policy and Practice, z.d.

⁸ De Koning Boudewijnsstichting, z.d.

3. Visie van het draaiboek



De visie van dit draaiboek is ervoor te zorgen dat iedereen in een onthaalfunctie zijn of haar rol uitvoert op een manier die aansluit bij de fundamentele principes van Mensenrechten en de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen. Om dit in de praktijk te kunnen doen, worden mensen in de onthaalfunctie hierbij door hun eigen organisatie ondersteund.

Het draaiboek benadrukt niet alleen het belang van zelfzorg en organisatorische zelfzorg, maar ook de waarde van normatieve professionaliteit: het gaat niet enkel om iets goeds doen, maar ook om het goede te doen.

Het betekent een positie innemen waarin men anderen in staat stelt zelfredzaam, veerkrachtig en empowered te worden. Hoe kunnen we de persoon in de onthaalfunctie de mogelijkheid bieden om anderen aan te moedigen om hun meest veerkrachtige en krachtige zelf te worden? ⁹

3.1. Traumasensitieve tips om deze visie te ondersteunen ¹⁰

1. **Ken jezelf!** Zorg voor jezelf zo kan we ook voor anderen zorgen.
2. **Ken de ander.** Leren hoe we de eerste signalen van trauma kunnen herkennen en wees niet bang om ze aan te kaarten.
3. **Bespreekbaar maken.** Stress bij anderen opmerken kan een uitdaging zijn. Bouw een ondersteunend netwerk op.
4. **Trauma-sensitieve zorg zit in de kleine dingen.** Met kleine gebaren kunnen we een groot verschil maken. Aanwezig zijn, kan soms genoeg zijn.
5. **Iedere dag is een kans...** om een kind een voorspelbare omgeving aan te bieden.

⁹ UC Leuven-Limburg, 2025

¹⁰ UCLL Research & Expertise, 2022

4. Mensenrechten

Welke mensenrechten kunnen ons en onze organisaties ondersteunen door middel van onze dagelijkse werkzaamheden?

Kies uit de onderstaande lijst of meer suggesties via:

<https://www.amnesty.nl/encyclopedie/mensenrechten-lijst-van-mensenrechten> ¹¹

4.1. Burgerlijke rechten

Beschermen burgers tegen de overheid b.v.

- Recht op gelijk behandeling b.v. vrouwen en mannen (Belgische Grondwet artikel 10)
- Recht op persoonlijke vrijheid (Belgische Grondwet artikel 12)
- Recht op privéleven (Belgische Grondwet artikel 22)
- Recht op een menswaardig leven te leiden (Belgische Grondwet artikel 23)

4.2. Economische, sociale en culturele rechten

Verplichten de overheid om te zorgen dat mensen een waardig bestaan kunnen leiden b.v.

- Recht op gezondheid
- Recht op behoorlijke huisvesting
- Recht op maatschappelijke zekerheid
- Recht op deelname aan cultureel leven van de gemeenschap
- Recht op eigen taal te spreken

4.3. Collectieve en solidariteitsrechten

- Recht op vrede
- Recht op (duurzame) ontwikkeling
- Recht op een gezond leefmilieu
- Recht op zelfbeschikking (empowerment) van minderheidsgroepen

¹¹ Amnesty International, z.d.

5. Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goals (SDGs)

Welke Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen ondersteunen ons en onze organisaties in onze dagelijkse werkzaamheden?

Kies uit de onderstaande lijst van 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen of meer suggesties via <https://duurzameontwikkeling.be/sdgs>¹²



Enkele praktische voorbeelden:

Nummer 3. Goede gezondheid en welzijn:

Verzeker een goede gezondheid en promoot welzijn voor alle leeftijden.

Nummer 11. Duurzame steden en gemeenschappen:

Maak steden en menselijke nederzettingen inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam.

Nummer 16. Vrede, veiligheid en sterke publieke diensten:

Bevorder vreedzame en inclusieve samenlevingen met het oog op duurzame ontwikkeling, verzeker toegang tot justitie voor iedereen en bouw op alle niveaus doeltreffende, verantwoordelijke en toegankelijke instellingen uit.

¹² United Nations, z.d.

6. Principes en sleutelwoorden voor traumasensitief werken ¹³

Het doorvoeren van trauma-geïnformeerde veranderingen vereist een voortdurend proces van reflectie, evaluatie, ontdekking en hervorming. Het gaat niet alleen om het afvinken van een definitieve lijst met actiepunten of het nemen van een reeks voorgeschreven stappen die in alle situaties kunnen worden toegepast. Er kunnen enorme veranderingen plaatsvinden door en voortvloeien uit iemands handelingen, en ter ondersteuning daarvan moet de verantwoordelijkheid voor het creëren van trauma-geïnformeerde werkomgevingen op leidinggevend/organisatorisch niveau blijven liggen.

Ondanks deze bredere benadering is er voor iedereen een plaats in het verhaal. Hieronder vind je een lijst van sleutelwoorden om bij stil te staan als basis voor een traumagerichte werkwijze:

- Veiligheid
- Empathie
- Erkenning
- Betrouwbaarheid
- Transparantie
- Continuïteit
- Samenwerking
- Krachtgericht
- Empowerment
- Autonomie
- Veerkracht
- Voorspelbaarheid
- Ondersteuning
- Presentie (het erkennen en respecteren van ieder individu)
- Inclusie

Traumagericht werken kent geen eindpunt, maar de reis kan beginnen met de volgende drie basisprincipes als startpunt:

1. Zorg voor jezelf
2. Zorg voor anderen
3. Zorg voor je omgeving

¹³ UCLL Research & Expertise, 2022

Deel 2: Inhoud

7. HET INDIVIDU, EN DE ANDER

7.1. Wie ben ik?

Wat mogen we verwachten van een traumasensitief onthaal?

Wat kunnen we realistisch gezien vanuit onze functies bieden?

- Werken zonder onderscheid
- Werken zonder oordeel
- Werken zonder vooroordeel
- Aanwezig zijn

7.2. Competenties ¹⁴

- **Breed inzetbaar:**

We zijn in staat om te reageren op elke situatie die zich voordoet in de onthaalfunctie, inclusief het omgaan met alle leeftijdsgroepen, alle culturen, individuen en groepen, alle vormen van psychologisch profiel enz.

- **Begeleidende functie:**

We brengen structuur in tijd, ruimte en gedrag. We houden controle over de situatie waarmee we worden geconfronteerd.

- **Mondelinge communicatie:**

We proberen om connectie te maken. We communiceren helder. We communiceren voldoende en op tijd. We stemmen onze communicatie af op onze gesprekspartners. We gebruiken/zoeken goede methodieken (leeftijd, diversiteit ...) en zetten creativiteit in. We gebruiken een gepast communicatiekanaal naargelang de situatie. We denken ook aan non-verbale communicatie zoals lichaamstaal en gebaren.

- **Ethische gevoeligheid:**

We werken met een cultureel gevoelige benadering, geven geen oordelen of nemen geen veronderstellingen aan over de mensen die voor ons staan.

7.3. Basishouding ¹⁵

We zijn:	We werken:
Authentiek	Empathisch
Integer	Verbindend
Verantwoordelijk	Empowerend
Breeddenkend	Samenwerkend
Leergierig	Met een kritische houding
Creatief-innovatief	
Geëngageerd	

¹⁴ UC Leuven - Limburg, 2025

¹⁵ UC Leuven - Limburg, 2025

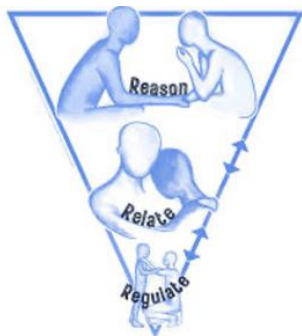
8. Wat moet een persoon in een onthaalfunctie aanbieden?

8.1. Principes van trauma-sensitieve zorg ¹⁶

- **Veiligheid:**
Het waarborgen van fysieke en emotionele integriteit.
- **Voorspelbaarheid:**
Het creëren van een sfeer van duidelijkheid en transparantie.
- **Ondersteuning:**
Het bouwen op de eigen en elkaars krachten.
- **Samenwerking:**
Het duurzaam verankeren van gezamenlijke besluitvorming.
- **Presentie:**
Het erkennen en respecteren van ieder individu.
- **Inclusie:**
Het actief benadrukken dat iedereen ertoe doet en van waarde is.

Voorbeeld aanpak crisismoment

Een voorbeeld van een aanpak om toe te passen is **Regulate, Relate, Reason (RRR)**, een driestappenmodel dat helpt om met crisismomenten om te gaan.



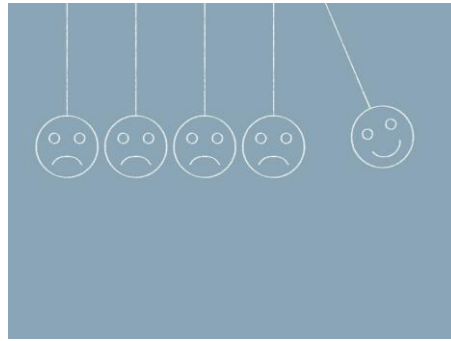
17

1. Help iemand eerst om zijn emoties te kalmeren (Regulate = reguleren)
2. Maak vervolgens contact door middel van empathie en vertrouwen (Relate = relatie opbouwen)
3. En pas daarna zet je zijn denkvermogen en probleemoplossende vaardigheden in (Reason = redeneren)

¹⁶ UCLL Research & Expertise, 2022

¹⁷ Beacon House, z.d.

9. In communicatie met anderen



9.1. Trauma-geïnformeerde communicatie

Hoewel we allemaal verschillende communicatiestijlen en -behoeften hebben, kan elke persoon in een onthaalfunctie baat hebben bij een trauma-geïnformeerde benadering van communicatie. Trauma-geïnformeerde communicatie erkent het bestaan en de alomtegenwoordige gevolgen van trauma. Het draait om ondersteunende, geïnformeerde communicatiestijlen waarbij iedereen, vooral de jongeren in onze zorg, de kans krijgt om zich uit te spreken en gehoord te worden. Het is belangrijk om te begrijpen dat niet alle communicatie verbaal is, en dat we ons niet alleen moeten concentreren op onze eigen communicatie, maar ook bewust moeten zijn van alle soorten communicatie van anderen. Er kan veel worden afgeleid uit non-verbale communicatie, als we weten waar we op moeten letten.

9.2. Axioma van Watzlawick ¹⁸

9.2.1 Elk gedrag is communicatie, het is onmogelijk om niet te communiceren

Communicatie is overal en elk gedrag dat we stellen, heeft een betekenis voor de ander. Zelfs als we niets zeggen of proberen te zwijgen, communiceren we nog steeds iets.

Onderzoek toont dat slechts een klein deel van onze communicatie uit woorden bestaat:

1. **Verbaal (9%)**: wat we letterlijk zeggen, de woorden die we gebruiken.
2. **Non-verbaal (41%)**: onze lichaamstaal, gezichtsuitdrukking, houding of gebaren.
3. **Para-verbaal (50%)**: de manier waarop we iets zeggen: onze stemtoon, intonatie, tempo of zelfs stilte.

Dat betekent dat hoe we iets zeggen vaak belangrijker is dan wat we zeggen.

Daarom is het belangrijk om stil te staan bij:

- Met welke soort taal of communicatiestijl spreken we?
- Door welke 'bril' kijken we naar informatie en naar de ander?
- Hoe kan onze manier van communiceren overkomen op anderen?

9.2.2 Communicatie heeft altijd twee niveaus

Elke vorm van communicatie speelt zich af op twee niveaus:

- **Het inhoudsniveau**: gaat over wat er gezegd of gedaan wordt, de feitelijke boodschap of het gedrag dat zichtbaar is.

¹⁸ Encora, z.d.

- **Het betrekkningsniveau:** gaat over hoe iets gezegd wordt en wat dat zegt over de relatie tussen de personen. Het vertelt iets over gevoelens, intenties en de onderliggende redenen van het gedrag.

Tip:

Een handige manier om dit te begrijpen, is de **ijsbergmetafoor**:

- Boven het water zien we het gedrag → het zichtbare deel van de communicatie, het inhoudsniveau
- Onder het water zitten de emoties, gedachten en bedoelingen → het betrekkningsniveau.

9.2.3 Communicatie is een circulair proces met ieder zijn waarheid

Communicatie is geen eenrichtingsverkeer, maar een circulair proces. Dat betekent dat wat de één zegt of doet, invloed heeft op de reactie van de ander, en omgekeerd. Zo ontstaat een voortdurende wisselwerking. Het is belangrijk om te beseffen dat we encoderen (een boodschap vormen en uitzenden) en decoderen (de boodschap van de ander ontvangen en interpreteren) en dit steeds opnieuw. In communicatie bestaat zelden maar één waarheid. Ieder ziet de werkelijkheid vanuit zijn eigen perspectief, en pas door dat te erkennen, kunnen we elkaar écht begrijpen.

9.2.4 Mensen communiceren digitaal én analoog

Wanneer we met elkaar communiceren, doen we dat op twee manieren tegelijk:

Digitale communicatie verwijst naar de woorden en symbolen die we gebruiken, wat we letterlijk zeggen. Het is precies en duidelijk, maar mist soms de emotionele nuance.

Analoge communicatie daarentegen is alles wat we niet met woorden zeggen. Dat is onze toon, gezichtsuitdrukking, lichaamshouding en gebaren. Deze manier van communiceren is rijk aan gevoel en geeft betekenis aan onze woorden. Ze zorgt ervoor dat de ander begrijpt hoe iets bedoeld is.

Beide zijn onmisbaar. Woorden geven structuur aan wat we zeggen, maar onze non-verbale signalen laten zien hoe we het bedoelen. Pas samen vormen ze echte, betekenisvolle communicatie.

9.2.5 Communicatie is symmetrisch of complementair

Bij **symmetrische communicatie** is er sprake van gelijkheid tussen de gesprekspartners. Beide personen nemen een vergelijkbare positie in en reageren op elkaar als gelijken. Hun gedrag weerspiegelt elkaar.

Bij **complementaire communicatie** is er juist sprake van verschil in positie of rol. De één neemt de leiding, de ander volgt maar beide rollen vullen elkaar aan. Denk aan de relatie tussen een professional en een client. De één geeft richting of advies, de ander luistert of volgt, en dat werkt goed zolang het verschil wederzijds aanvaard is.

Een gezonde professionele communicatie vraagt dus om evenwicht want wanneer de balans verstoord raakt bijvoorbeeld als een iemand altijd domineert of niet goed luistert, kan dat spanning of misverstanden veroorzaken.

9.3. Communicatie bij het onthaal ¹⁹



Een zorgzame, duidelijke en afgestemde communicatie bij het onthaal legt de basis voor een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Hieronder enkele aandachtspunten voor een traumasensitief onthaal.

9.3.1 Eerste contact

We beginnen altijd om onszelf voor te stellen. We laten mensen weten wie we zijn, wat we daar doen en waarom we er zijn. We spreken zacht en rustig. We gaan op de hoogte van het kind staan en maken eventueel voorzichtig oogcontact of maken geruststellende gebaren.

9.3.2 Informatie

We gebruiken open vragen om de situatie beter te begrijpen. Onze vragen beginnen vaak met 'waarom', 'wanneer', 'waar', 'wat' en 'door wie'. We moedigen de bezoeker aan om zijn gedachten en gevoelens te delen. We gaan niet te diep, want het doel is om ondersteuning te bieden, niet om te onderzoeken.

9.3.3 Actief luisteren

We richten onze aandacht op de bezoeker, vermijden onderbrekingen en gebruiken lichaamstaal, zoals knikken of oogcontact maken, om te laten zien dat we betrokken zijn. We spiegelen hun woorden terug en vatten samen wat we hebben gehoord om de juiste boodschap af te stemmen en te bevestigen.

9.3.4 Triangulatie

We gebruiken een derde persoon of object om de communicatie te vergemakkelijken als de bezoeker aarzelt b.v. praten via een tekening, zoals de kaart aan de muur, om de interactie minder intimiderend te maken. Hierdoor kan de bezoeker zich veiliger en comfortabeler voelen.

9.3.5 Normalisatie

De bezoeker geruststellen dat zijn of haar aanwezigheid op de site welkom is en gewaardeerd wordt. Het belangrijkste is dat de bezoeker weet dat zijn of haar aanwezigheid begrijpelijk en welkom is.

9.3.6 Stabilisatie (indien nodig)

We helpen de bezoeker te kalmeren door een rustige stem te gebruiken en diepe, langzame ademhalingen aan te moedigen. We richten ons op aardingstechnieken, zoals iets in de omgeving beschrijven of de persoon begeleiden in kalmerende oefeningen. We vragen hulp aan onze collega's als we ondersteuning nodig hebben.

¹⁹ Street-Smart Learn, z.d.

9.4. Signalen oppikken, en bespreekbaar maken ²⁰

Een eerste communicatie is een gelaagde ervaring. We moeten niet alleen nadenken over de persoon tegenover ons, onze eigen communicatiestijl en hoe we worden waargenomen, maar we moeten ook snel een oordeel vellen over de communicatie waarin we verwickeld zijn en beslissingen nemen over mogelijke volgende stappen.

9.4.1 Aandacht hebben voor signalen

Dit is een niet-uitputtende lijst van MOGELIJKE trauma-signalen die tijdens een communicatie tot uiting kunnen komen:

- Overweldigd worden door lawaai
- Moeite met het verwerken van informatie
- Verwarring
- Moeite om hulp te vragen
- Wil dingen meteen
- Lijkt bezorgd of bang
- Lijkt verdrietig en teruggetrokken
- Raakt te snel gefrustreerd
- Lijkt snel te schrikken
- Doet agressief
- Snel geïrriteerd
- Zeer impulsief en hyperactief gedrag
- Vermijdend en teruggetrokken gedrag
- Perfectionistisch gedrag
- Please-gedrag
- ...

Veel van dit gedrag zie je ook bij niet-getraumatiseerde kinderen: elk gedrag kan trauma zijn EN kan veroorzaakt worden door iets anders - je kan 'traumagedrag' dus eigenlijk niet herkennen. ²¹

9.4.1.1 Bespreken & Communicatie

Het is essentieel om openlijk met collega's te praten over bezorgdheden die er zijn, vooral wanneer er vanuit een traumagerichte benadering wordt gewerkt. Dit werk gaat vaak gepaard met complexe emotionele dynamieken, en onuitgesproken kwesties kunnen niet alleen van invloed zijn op het welzijn van het personeel, maar ook op de kwaliteit van de zorg die aan cliënten wordt geboden. Door op een respectvolle en reflectieve manier bezorgdheden te delen, wordt collectieve probleemoplossing ondersteund, wordt burn-out voorkomen en wordt een cultuur van veiligheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid bevorderd. Het zorgt er ook voor dat de zorg in overeenstemming blijft met traumagerichte principes, waaronder samenwerking, transparantie en wederzijdse ondersteuning. Gebruik je gevoel als eerste motivatie om andere stappen te zetten: negeer je buikgevoel nooit.

²⁰ Vertrouwenscentrum Kindermishandeling Brussel, 2018 / Beacon House, z.d. / Level-Up, z.d. / UC Leuven-Limburg, 2025 / Gilbert, 2025

²¹ Gilbert, 2025

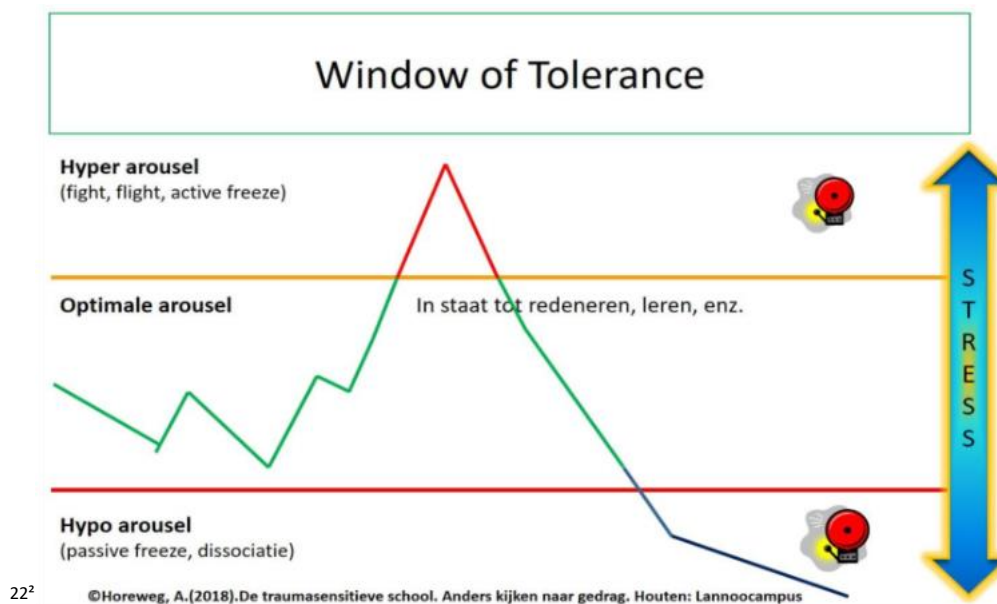
We zijn het best geplaatst om te weten wat we nodig hebben en om naar die behoeften te luisteren, als we gereguleerd zijn en kalm kunnen blijven in onze omgeving. Maar waarom is het nuttig voor anderen als we zelf kalm kunnen blijven?

10. Window of Tolerance (tolerantievenster)

Het tolerantievenster is een goed model om te begrijpen wat stress met mensen doet, het toont het effect van stress, voor volwassenen en kinderen tegelijkertijd.

- **Optimale arousal:** kortdurende stress die motiveert en tot betere prestaties leidt = positieve stress.
- **Hyperarousal:** mensen die zich onveilig voelen, hebben vaak een hyperalert stress-systeem. Dit betekent dat hun brein continu op scherp staat en heftiger reageert op prikkels dan het brein van mensen die zich veilig voelen. Ze schieten sneller in een overlevingsstand: vechten, vluchten of bevriezen.
- **Hypoarousal:** bij aanhoudende stress wordt de Window of Tolerance smaller. Mensen komen dan sneller buiten hun tolerantievenster. In sommige gevallen raakt het in hypoarousal: een toestand van totale terugtrekking of 'shutdown'. De stress is dan zó groot, dat het systeem tijdelijk uitschakelt.

Tolerantievenster

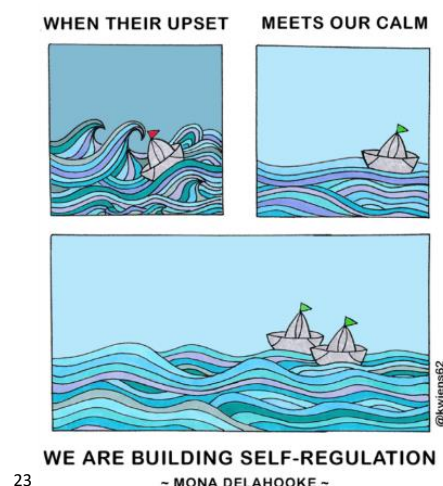


10.1. Tips om binnen 'optimale arousal' te blijven

- **Neem tijd en blijf het kind zien en centraal zetten wanneer je afstand neemt:** belangrijk om alles op een rij te kunnen zetten om voor minder stress te zorgen voor hen en voor jezelf.
- **Laat jezelf omringen, toon je ongerustheid altijd aan iemand:** je bent niet alleen! Bespreek het met een partner/collega. Bouw mee aan de verschillende netwerken om samenwerkingsverbanden aan te gaan.
- **Maak duidelijke afspraken** over wat te doen in moeilijke situaties: wanneer doe je beroep op elkaar en wanneer vraag je afstand van elkaar?
- **Zorgen voor gedeelde verantwoordelijkheid:** stimuleer een open en steunende teamcultuur.
- **Teamklimaat en zelfzorg!:** dit soort 'arousal' gesprekken vragen meer dan enkel het gesprek op zich te voeren. Het vraagt ook een steunende omgeving om in gesprek te kunnen gaan.
- **De organisatie waar je werkt heeft ook de verantwoordelijkheid een gepast teamklimaat en zelfzorg te stimuleren en jou te ondersteunen in je rol:** denk b.v. aan dit een plaats te geven binnen de missie en visie (specifiek beleid), opleidingen en expertise te voorzien over verontrusting, infrastructuur en inrichting hierop af te stemmen en monitoring en evaluatie te voorzien.

10.2. Link tussen Window of Tolerance en RRR-principe

Door als professional binnen het tolerantievenster te blijven, ben je op de juiste manier aanwezig voor de jongeren om je heen. Kalmte is besmettelijk: wie rust uitstraalt, helpt anderen ontspannen en zich veilig te voelen.



Door zelf binnen je eigen tolerantievenster te blijven, help je anderen om binnen hun tolerantievenster te blijven. En alleen als mensen zich kalm voelen, kunnen ze luisteren, zich engageren en interactie aangaan.

²³ Wiens, z.d.

11. FYSIEKE PLEK

Het creëren van een traumasensitief onthaal gaat veel verder dan het moment waarop iemand binnenkomt of de telefoon wordt opgenomen. Hoewel de manier van handelen van de (eerstelijns)medewerkers cruciaal is, zit echte traumagevoeligheid verankerd in de hele organisatie. Dit komt tot uiting in alles, van de fysieke omgeving tot de algehele cultuur. Elk element, van beleid tot eerste indruk geeft een boodschap over veiligheid, respect en inclusie.

Een traumasensitief onthaal moet daarom organisatiebreed zijn en zorgvuldig worden ontworpen om het gevoel van vertrouwen en waardigheid van mensen te ondersteunen, zelfs voordat er direct contact plaatsvindt.

Lees de onderstaande elementen rond toegankelijkheid en bekijk hoe deze van toepassing zijn op jouw organisatie:

11.1. 7 B's van toegankelijkheid ²⁴

1. Betaalbaarheid

Kunnen mensen de factuur betalen? Weten ze alle kosten vooraf? Is er een kortingstarief of zijn maandelijkse betalingen mogelijk?

2. Begrijpbaarheid

Leg je alle nuttige informatie uit tijdens het eerste gesprek? Gebruik je bv. pictogrammen of icoontjes in brieven en bewegwijzering?

3. Bereikbaarheid

Is de organisatie gemakkelijk om te vinden? Is de organisatie voor iedereen toegankelijk? Is er een website met duidelijke informatie over hoe je de locatie kunt bereiken en wat je bij aankomst kan verwachten?

4. Beschikbaarheid

Communiqueert de organisatie via verschillende kanalen (website, Facebook, brochures, ...)? Is er openheid binnen de werking om thema's bespreekbaar te maken?

5. Bruikbaarheid

Kunnen deelnemers zelf activiteiten voorstellen? Worden de activiteiten samen met de doelgroep geëvalueerd? Kunnen deelnemers zelf bepaalde taken in de werking opnemen? Wordt er op een gevoelige manier met taal omgegaan? Worden er waar mogelijk visuele hulpmiddelen zoals logo's en afbeeldingen gebruikt om het begrip over de organisatie te bevorderen?

6. Bekendheid

Stelt de organisatie haar werking voor in verschillende settings? Wordt er soms eens op een andere locatie gewerkt? Zijn er proefdagen of open activiteiten?

7. Betrouwbaarheid

Is je organisatie een veilige omgeving voor deelnemers, zowel fysiek als mentaal? Is de informatie die de organisatie aanreikt correct en volledig? Weten mensen wat van hen verwacht wordt?

²⁴ Opgroeien, z.d.

11.2. Bekijk je organisatie door een trauma-geïnformeerde bril ²⁵

Houd bij elk gesprek en elke interactie met elk personeelslid rekening met het volgende:

- Wie kan gebruikmaken van onze diensten/faciliteiten en wat zijn hun behoeften?
- Wat kan de mogelijke fysieke en emotionele toestand van de mensen die binnenkomen zijn? Denk aan handicaps zoals rolstoeltoegankelijkheid, blinden, doven, emotioneel kwetsbaren enz.
- Hoe kunnen we een veilige ruimte voor iedereen aanbieden? Denk aan de toiletten en babyverzorgingsruimtes, normen en waarden in combinatie met gendernormen van verschillende culturen, borstvoedingsruimtes, faciliteiten voor jonge peuters om bij de ouder te zijn enz.
- Is er mogelijkheid tot een (niet-therapeutisch) voorafgaand bezoek om angst te verminderen, transparantie te bevorderen en een gevoel van veiligheid te creëren?
- En wat met de veiligheid van de professionals die op de locatie werken? Iemand in de onthaalfunctie moet weten en heeft duidelijke instructies nodig over hoe hulp ingeroepen kan worden als het nodig is, denk bv. aan de mogelijkheid een knop/alarm/ SOS-telefoonnummer te voorzien.
- Mensen in de onthaalfunctie moeten worden geïnformeerd over verwachte bezoekers, binnen de grenzen van wat volgens GDPR mag worden gedeeld. Door goed voorbereid te zijn, creëer je een warme, gastvrije eerste indruk.

²⁵ vertaald uit: National Trauma Transformation Programme, 2023 / Kranstad, 2019

11.3. Hoe kunnen we een veilige en prikkelarme rustige plek aanbieden?



Streven naar een ruimte die rust uitstraalt en waar iedereen zich vóór of na een afspraak kan ontspannen, terwijl we samen duidelijke afspraken maken om een respectvolle, warme en huiselijke sfeer te creëren, bv.:

- Niet te luid in de gang zijn
- Een drankje aanbieden bij ontvangst, bijvoorbeeld d.m.v. een waterfontein
- Luister naar muziek met een koptelefoon op
- Hoe zorgen we voor een kindvriendelijk onthaal? Wordt er speelgoed aangeboden? Zo ja, welk soort van speelgoed? B.v. mogen kinderen een step gebruiken binnen of niet?
- ...

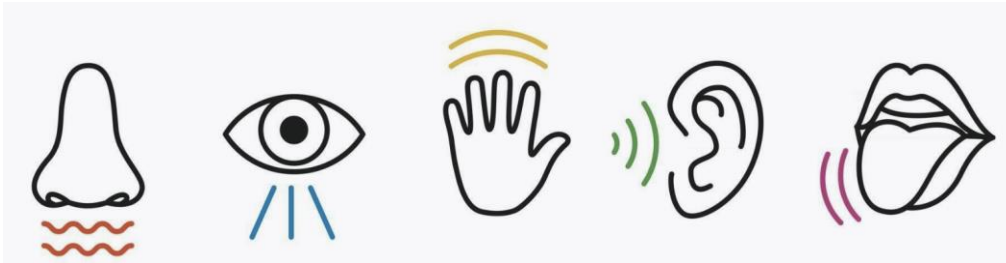
11.4. Omgeving ²⁶

De omgeving die we creëren speelt een belangrijke rol in hoe individuen zich voelen en de manier waarop ze zich gedragen, in het bijzonder diegenen die een trauma hebben meegemaakt. Het ontwerpen van fysieke ruimtes die veiligheid, welzijn en herstel bevorderen is een belangrijke strategie in het voorkomen van re-traumatisering.

²⁶ Street-Smart Learn, z.d. / National Trauma Transformation Programme, 2023

11.5. Wat zijn traumagevoelige ruimtes en hoe kunnen we een traumagevoelig onthaal bieden?

Houd rekening met de volgende zintuiglijke elementen van de omgeving die je organisatie biedt bij binnenkomst:²⁷



11.5.1 Geur

- Comfort, reinheid en emotionele ankers
- Consistente frisheid: Geef de voorkeur aan natuurlijke ventilatie en schoonmaakproducten met milde geuren.
- Geuraroma's per ruimte.
- Café: Stimuleer aangename etensgeuren (bijv. gebakken brood, kruidenthee).
- Therapie- of rustruimtes: Subtiële lavendel- of eucalyptusverspreiders.
- Kinderdagverblijf: Lichte citrus voor frisheid en alertheid.
- Vermijd overbelasting: Sta geurvrije zones en een geurvrij beleid toe in gedeelde of klinische ruimtes voor de veiligheid bij allergieën.

11.5.2 Zicht

- Verbinding maken met de natuur door natuurlijk licht en uitzicht op de buitenlucht kan stress verminderen, de stemming verbeteren en een gevoel van rust creëren.
- Verlichting heeft een grote invloed op het emotioneel welzijn van jongeren. Natuurlijk licht in combinatie met warme, diffuse verlichting helpt bij het creëren van een uitnodigende, rustgevende sfeer en bevordert de band met de natuur.
- Vermijd harde, felle lampen of donkere kleuren die negatieve emoties kunnen oproepen. Maximaliseer het zonlicht, vooral in gemeenschappelijke ruimtes.
- Warme, neutrale tinten en materialen in woonstijl helpen een huiselijke sfeer te creëren, waardoor iedereen zich veilig en ontspannen voelt.
- Inclusieve representatie: zorg voor een decor dat culturele diversiteit, verschillende soorten gezinnen en leeftijdsgroepen weerspiegelt.

Enkele tips uit de kleurenpsychologie:

- Blauw/grijs = kalmte en veiligheid (onthaalruimtes)
- Geel = energie (geweldig voor activiteiten/sportruimtes)
- Neutraal/aardetinten = aarding (woonruimtes)

²⁷ Street-Smart Learn, z.d.

11.5.3 Aandacht

- Comfort, oriëntatie & erbij horen
- Verschillende materialen: Zachte zitmeubelen, warm hout, gladde stenen en tactiele wandtexturen helpen bij comfort en oriëntatie.
- Buitenbanken, keien of boomstammen kunnen dienen als rustpunten en tactiele markeringen.
- Tactiele bewegwijzering: Voeg braille en verhoogde pictogrammen toe waar nodig (toiletten, ingangen, liften).
- Comfortstations: Voeg gezellige elementen toe - dekens in wachtruimtes, zachte speelkleden, zachte stoelen voor moeders die borstvoeding geven.
- Bodemtextuur: Varieer enigszins in vloermaterialen om overgangen aan te geven (bijv. een ruwer pad richting sport, een zachte mat in de buurt van de crèche).

11.5.4 Geluid

- Kalmerend, behulpzaam, niet overweldigend
- Gezoneerde geluidslandschappen: speel zachte omgevingsmuziek of natuurlijke geluiden (vogels, water) af in ontspannings- en verzorgingsruimtes.
- Laat sportruimtes natuurlijke energie uitstralen - stuiterende ballen, groepsenthousiasme - maar isoleer ze akoestisch van rustige zones.
- Geluiddempende materialen: gebruik akoestische panelen, tapijten, gordijnen en planten om geluid te absorberen in binnenruimtes.
- Hoorbare bewegwijzering: bied bij digitale kiosken of belangrijke gebieden optionele geluidsaanwijzingen of audioaanwijzingen.
- Stille zones: wijs "stiltezones" aan voor mensen met zintuiglijke gevoeligheden of overprikkelde kinderen.

11.5.5 Smaak

- Voeding, gastvrijheid & cultuur
- Café of verfrissingspunten: Bied gratis fruit, thee of spuitwater aan in de welkomstruimten. Is er een mogelijkheid om een waterfontein te plaatsen?
- Culturele smaakmomenten: Periodieke thematische snackdagen met aandacht voor eten uit verschillende culturen.

12. ORGANISATIENIVEAU

12.1. Organisatorisch zelfzorgbeleid ²⁸

De keuze binnen een organisatiebeleid kan een enorme impact hebben. Het kan bijvoorbeeld dienen als basis voor een organisatieklimaat dat zelfzorgpraktijken ondersteunt.

Hoewel er enorme veranderingen kunnen plaatsvinden door en voortvloeien uit iemands handelingen, is het van belang dat de primaire verantwoordelijkheid voor het creëren van een traumagerichte werkomgeving bij de organisatie ligt. ²⁹

Op welke manieren kan een organisatie haar personeel en de mensen die binnenkomen ondersteunen:

- Openstaan voor feedback en suggesties,
- Personeelsdagen organiseren om welzijn te bevorderen en aan te moedigen,
- De organisatie zelf moet een veilig klimaat zijn voor alle mensen die er werken, zodat ze de bezoekers die er komen kunnen ondersteunen,
- Een leiderschapstijl ontwikkelen die de gezamenlijke visie, creativiteit en probleemoplossingsgericht denken stimuleert. Denk bijvoorbeeld aan diverse manieren van ondersteuning, zoals een buddysysteem, waarbij professionals hun zorgen en ervaringen met elkaar delen,
- Beseffen dat het tijd kost om een duurzame, traumagerichte aanpak volledig te integreren; het integreren van duurzame, traumagerichte en responsieve werkwijzen is een langdurige cultuurverandering. ³⁰

12.2. Organisatorisch 'Window of Tolerance' (tolerantievenster) ³¹

Het Window of Tolerance kan ook worden toegepast op de organisatie. Dit werkt vrijwel hetzelfde als voor een individu (zie eerder), maar de zones worden toegepast op hoe goed de organisatie presteert in haar rol.

Het organisatorisch Window of Tolerance biedt een krachtig kader voor het ondersteunen van personeel in traumagevoelige omgevingen. Net zoals individuen een tolerantievenster hebben, opereren ook organisaties binnen een drempel van wat ze aankunnen op het gebied van verandering, stress en emotionele eisen.

Door hun organisatorische Window of Tolerance op een inzichtelijke manier te herkennen en uit te breiden, behalen organisaties verschillende belangrijke voordelen:

- Welzijn en behoud van personeel
- Verbeterde traumagevoelige praktijk
- Organisatorische veerkracht en aanpassingsvermogen
- Ethische en reflectieve praktijk
- Consistentie tussen rollen en systemen.

Is er iemand in jullie organisatie die de organisatorische Window of Tolerance kan toepassen op jullie organisatie ter ondersteuning van een traumagerichte werkwijze?

²⁸ Street-Smart Learn, z.d.

²⁹ vertaald uit: Campaign for Trauma-Informed Policy and Practice, 2023

³⁰ vertaald uit: National Trauma Transformation Programme, 2023

³¹ vertaald uit: NHS Education for Scotland, z.d.

13. GDPR, Privacy en Beroepsgeheim uitgelegd

13.1. GDPR

Dit onderdeel gaat over **verwerking van persoonsgegevens**.

Definitie 'persoonsgegevens': naam, foto, telefoonnummer, e-mailadres, adres etc.

Weetje: een organisatie is geen persoon en valt daarom niet onder de regels van de GDPR. Hun logo is bijvoorbeeld slechts een visuele weergave van de naam van de organisatie en valt dus niet onder GDPR-wetgeving.

Definitie 'verwerken': verzamelen, opslaan, gebruiken, **meedelen**

Weetje: verwerking is enkel toegestaan als de betrokken persoon toestemming geeft. Kan een minderjarige toestemming geven? Als het kind jonger dan 13 jaar oud is, moet een ouder toestemming geven.

13.2. Privacy

Informatie niet delen met mensen **buiten het werk** in het belang van de organisatie.

Wie is gebonden aan privacy:

- Leerkrachten, vertrouwenspersonen, zorgcoördinatoren
- Ondersteunend personeel van hulpverleners (onthaal, poetsploeg enz.)
- Personeel van de kinderopvang
- Zelfhulpgroep
- ...

13.3. Beroepsgeheim

Er is één wettelijk beroepsgeheim, dat bij wet is vastgelegd. Je bent er wettelijk aan gebonden, of je bent dat niet. Er wordt van uitgegaan dat de regels en vereisten gekend zijn door iedereen die gebonden is aan het beroepsgeheim.

Als je niet gebonden bent aan de regels van beroepsgeheim, kan je nog steeds gebonden zijn aan de regels van de privacy (zie hierboven).

Het is echter belangrijk om te vermelden dat een **uitbreiding mogelijk is**. Bijzondere wetgeving maakt beroepsgeheim van toepassing op alle actoren in de sociale sector:

13.3.1 Alle actoren

Alle actoren inclusief ondersteunend personeel (keukenpersoneel, poetsploeg enz):

- Sector geestelijke gezondheidszorg
- Personeelsleden CLB
- Personeelsleden OCMW
- Bijzondere jeugdbijstand
- Sector integrale jeugdhulp
- Sector algemeen welzijnswerk
- ...

13.3.2 Bijzondere derden

Onder de categorie 'bijzondere derden' valt iedereen die buiten de 2-persoonsrelatie staat (client en persoon die informatie ontvangt).

13.3.2.1 *Collega's, andere hulpverleners*

Het is mogelijk om informatie uit te wisselen onder **voorwaarden**.

Binnen het team: gezamenlijk beroepsgeheim:

1. Iedereen moeten door beroepsgeheim gebonden zijn
2. Personen moeten betrokken zijn bij de cliënt (geen politieagent b.v.)
3. Alleen wat **RELEVANT** is
4. Alleen wat in het belang van de cliënt is
5. De cliënt moet geïnformeerd worden over de inhoud van de informatiestroom en kan de uitwisseling van informatie weigeren. Het hangt af van de leeftijd of de jongere of de ouder toestemming moet geven.

Buiten het team: gedeeld beroepsgeheim:

1. Iedereen moeten door beroepsgeheim gebonden zijn
2. Personen moeten betrokken zijn bij de cliënt (geen politieagent b.v.)
3. Alleen wat **NOODZAKELIJK** is
4. Alleen wat in belang van de cliënt is
5. De cliënt moet geïnformeerd worden over de inhoud van de informatiestroom en kan de uitwisseling van informatie weigeren. Het hangt af van de leeftijd of de jongere of de ouder toestemming moet geven.

13.3.2.2 *Leidinggevenden die geen deel uitmaken van het team:*

We mogen alleen informatie delen die **NODIG** is om een **kwaliteitscontrole** te doen.

Bv. aftoetsen bij je leidinggevende i.f.v. doorverwijzing: je deelt de info die nodig is, maar niet alle details van de casus.

13.3.3 Uitgangspunt: Mag ik spreken?

Het is niet toegestaan om met derden te spreken, anders loop je het risico op strafrechtelijke vervolging.

Maar er is wel een uitzondering: praten met iemand die ook beroepsgeheim heeft (zie bovenstaande voorwaarden). Zorg ervoor dat je altijd:

- Rechtmatig handelt
- Transparant en proportioneel bent
- Het belang van het kind centraal houdt

13.3.4 Tips voor organisaties

- Alle medewerkers, inclusief schoonmaak- en ondersteunend personeel, duidelijk informeren over hun geheimhoudingsplicht,
- Geheimhoudingsclausules opnemen in contracten of beleidsdocumenten,
- Medewerkers regelmatig trainen in het omgaan met gevoelige informatie (bv. geen papieren zichtbaar laten liggen, niet meeluisteren met gesprekken, ...).

14. Engagementsverklaring



Door akkoord te gaan met de visie zoals in dit document omschreven, gaan we samen ook een engagement aan om traumasensitief te gaan werken. We bekrachtigen dit met een engagementsverklaring.

14.1. Context

Toewijding om zelfstandig en samen te werken op een manier die de waardigheid, autonomie en het welzijn van alle mensen hooghoudt. We begrijpen dat het creëren van een traumasensitieve omgeving essentieel is voor veiligheid, genezing en empowerment.

14.2. Gedeelde voorwaarden

Het is een voorwaarde om de volgende trauma-geïnformeerde principes in onze individuele en collectieve praktijk te verankeren:

- Creëer een gastvrije, inclusieve omgeving
- Minimaliseer her-traumatisering
- Respecteer vertrouwelijkheid en grenzen
- Zorg voor het welzijn van het personeel
- Zet je in voor voortdurende bijscholing en verantwoordelijkheid

14.3. Voortdurende reflectie en evaluatie

We erkennen dat traumagericht werken niet statisch is. We verbinden ons ertoe om:

- Deze verklaring en onze gezamenlijke praktijken regelmatig te evalueren
- Ruimte te creëren voor feedback van medewerkers, cliënten en gemeenschappen
- Een houding van nederigheid, aanpassingsvermogen en gezamenlijk leren te handhaven

15. Referenties

UC Leuven - Limburg. (2025). *Beroepshouding van de SRW-er 22-23*. Geraadpleegd op 1 augustus 2025, van <https://praktijk-in-srw.ucll.be/beroepshouding>

UC Leuven - Limburg. (2025). *Evaluatiecriteria per kwadrant en per opleidingsfase*. Geraadpleegd op 1 augustus 2025, van <https://praktijk-in-srw.ucll.be/evaluatiecriteria>

UCLL Research & Expertise. (2022). *Gids voor het bieden van trauma-sensitieve zorg in de kinderopvang*. Geraadpleegd op 9 oktober 2025, van <https://research-expertise.ucll.be/sites/default/files/2022-05/ECLIPS%20TIC%20NL%20all.pdf>

National Trauma Transformation Programme. (2023). *Roadmap-for-Trauma-Informed-Change-Executive-Summary.pdf*. Geraadpleegd op 1 augustus 2025, van <https://www.traumatransformation.scot/implementation/>

National Trauma Transformation Programme. (2023). *Roadmap-for-Trauma-Informed-Change-Introduction.pdf*. Geraadpleegd op 1 augustus 2025, van <https://www.traumatransformation.scot/implementation/>

National Trauma Transformation Programme. (2023). *Roadmap-for-Trauma-Informed-Change-Part-One.pdf*. Geraadpleegd op 1 augustus 2025, van <https://www.traumatransformation.scot/implementation/>

National Trauma Transformation Programme. (2023). *Roadmap-for-Trauma-Informed-Change-Appendix-A.pdf*. Geraadpleegd op 1 augustus 2025, van <https://www.traumatransformation.scot/implementation/>

NHS Education for Scotland. (z.d.). *Organisational Window of Tolerance*. Geraadpleegd op 9 oktober 2025, van <https://www.traumatransformation.scot/implementation/>

Street Smart Learn. (z.d.). *Selfcare: een multidimensionale aanpak*. learn.street-smart.be. Geraadpleegd op 01 augustus 2025, van https://learn.street-smart.be/courses/course-v1:StreetSmart+PT9P5C4_EN+2025_01/courseware/8e99381b301748bc816eb50738bfa8e8/94e194ba70d74934912007cf03d0077d/?activate_block_id=block-v1%3AStreetSmart%2BPT9P5C4_EN%2B2025_01%2Btype%40sequential%2Bblock%4094e194ba70d74934912007cf03d0077d

Street Smart Learn. (z.d.). *Strategies for communication*. learn.street-smart.be. Geraadpleegd op 01 augustus 2025, van https://learn.street-smart.be/courses/course-v1:StreetSmart+PT9P5C4_EN+2025_01/course/#block-v1:StreetSmart+PT9P5C4_EN+2025_01+type@chapter+block@8e99381b301748bc816eb50738bfa8e8

Street Smart Learn. (z.d.). *What are trauma-sensitive spaces?*. learn.street-smart.be. Geraadpleegd op 01 augustus 2025, van https://learn.street-smart.be/courses/course-v1:StreetSmart+PTP5C1_EN+2025_01/courseware/8e99381b301748bc816eb50738bfa8e8/5a1c3f15

[debe40e9a554056d0bf10471/?activate_block_id=block-v1%3AStreetSmart%2BPTP5C1_EN%2B2025_01%2Btype%40sequential%2Bblock%405a1c3f15debe40e9a554056d0bf10471](https://www.amnesty.nl/encyclopedie/mensenrechten-lijst-van-mensenrechten)

Amnesty International. (z.d.). *Mensenrechten, lijst van mensenrechten*. amnesty.nl. Geraadpleegd op 29 september 2020, van <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/mensenrechten-lijst-van-mensenrechten>

United Nations. (z.d.). *The 17 Goals*. sdgs.un.org. Geraadpleegd op 01 augustus 2025, van <https://sdgs.un.org/goals#icons>

Opgroeien. (z.d.). *De 7 B's van toegankelijke jeugdwerking*. opgroeien.be. Geraadpleegd op 1 augustus 2025, van https://www.opgroeien.be/sites/default/files/tool-documents/7bs-toegankelijk-jeugdwerk_jwva.pdf

Federal Institute for Sustainable Development. (z.d.). *register-what-and-how*. sdgs.be. Geraadpleegd op 06 augustus 2025, van <https://www.sdgs.be/en/register-what-and-how>

Campaign for Trauma-Informed Policy and Practice. (z.d.). *TOOLKIT: Trauma-Informed Workplaces*. ctipp.org. Geraadpleegd op 08 augustus 2025, van <https://www.ctipp.org/post/toolkit-trauma-informed-workplaces>

Kohler, J., & Braden Quigley, L. (2022, 5 juli). *How Trauma Negatively Impacts*. Ctipp.org. Geraadpleegd op 19 maart 2025 van <https://www.ctipp.org/post/how-trauma-negatively-impacts>

Kranstad, V., Søftestad, S., Fredriksen, T., & Willumsen, T. (2019). Being considerate every step of the way: a qualitative study analysing trauma-sensitive dental treatment for childhood sexual abuse survivors. *European Journal of Oral Sciences*, 127(6), 539-546. <https://doi-org.ucll.e-bronnen.be/10.1111/eos.12661>

Familieplatform. (2025). *Poster "Een warm familieonthaal – hoe doe je dat?"*. Geraadpleegd op 12 september 2025, van <https://familieplatform.be/download-posters/>

Beacon House. (z.d.). *Developmental-Trauma-Summary-Sheet*. Geraadpleegd op 15 augustus 2025, van <https://beaconhouse.org.uk/resources/>

Level-Up. (z.d.). *PEDS-ES vragenlijst*. Geraadpleegd op 15 augustus 2025, van <https://www.level-up.nl/publicaties/vragenlijst-snel-zicht-op-risico-ptss-na-een-ongeval>

Vertrouwenscentrum Kindermishandeling Brussel. (2018). *Het ABC-Stappenplan Aanpak van Verontrusting*. Geraadpleegd op 15 september 2025, van <https://www.vertrouwenscentrum-kindermishandeling.be/wp-content/uploads/2024/11/verontrusting-zelfstandige-onthaalouder-stappenplan.pdf>

De Koning Boudewijnstichting. (z.d.). *Waarom OverHoop?*. samenoverhoop.be. Geraadpleegd op 02 oktober 2025, van <https://www.samenoverhoop.be/waarom-overhoop>

Polyvagal Institute. (z.d.). *What is Polyvagal Theory?*. polyvagalinstitute.org. Geraadpleegd op 03 oktober 2025, van <https://www.polyvagalinstitute.org/whatispolyvagaltheory>

Encora. (z.d.). *5 Axioms to Improve Your Team Communication and Collaboration*. Encora.com. Geraadpleegd op 03 november 2025, van <https://www.encora.com/en-US/insights/5-axioms-to-improve-your-team-communication-and-collaboration>

Horeweg, A. (2025). *Traumasensitief-onderwijs*. gedragsproblemenindeklas.nl. Geraadpleegd op 03 november 2025, van <https://gedragsproblemenindeklas.nl/gedrag-op-school/traumasensitief-onderwijs/>

Beacon House. (z.d.). *The-Three-Rs*. Geraadpleegd op 03 november 2025, van <https://beaconhouse.org.uk/wp-content/uploads/2023/09/The-Three-Rs.pdf>

Wiens, K. [@kwiens62]. (z.d.). *Co-regulation boats: Mona Delahooke edition*. X. Geraadpleegd op 7 november 2025, van <https://x.com/kwiens62/status/1437282120196521986?lang=ar>

Kestens, E. (2025, november, 13). *Traumasensitieve zorg: het wat en het waarom*. Studiedag: Trauma in de perinatale periode. Beersel

Gilbert, E. (2025, november, 20). *Hoe ondersteun je kinderen na ingrijpende ervaringen*. Vorming, Train the Trainer, veerkrachtsessies. Overijse