

Sectoraal Charter **Veilige Hulpverlening**

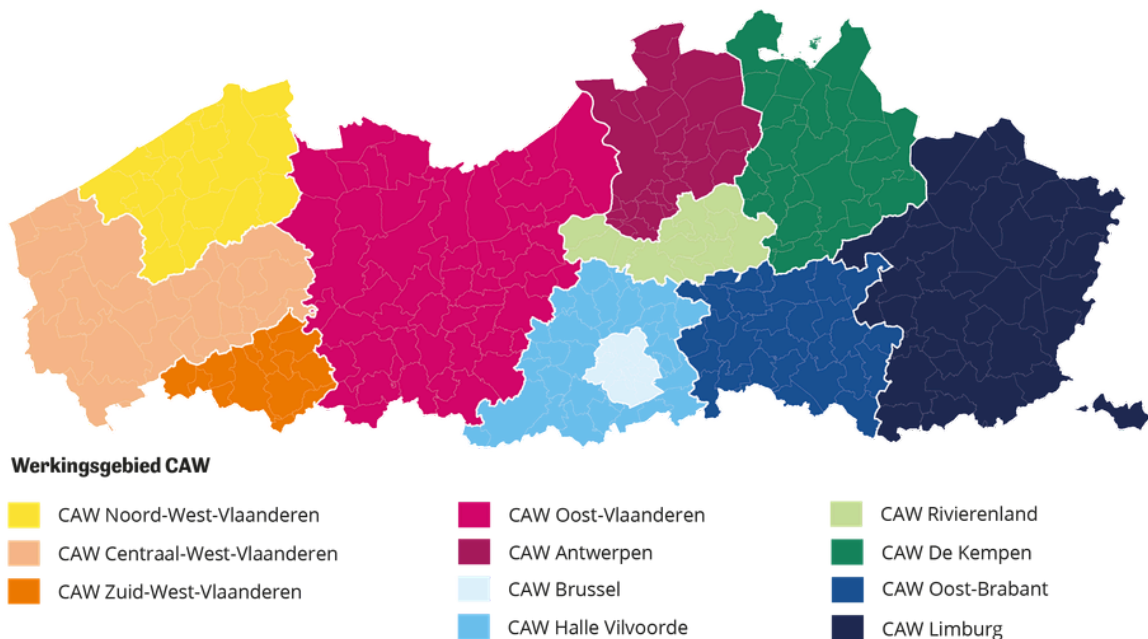
CAW Groep

1. Doel van het charter

Dit charter heeft tot doel een gemeenschappelijke norm en taal vast te leggen voor veilige hulpverlening binnen de CAW-sector. Het vormt een sectorale beleidsbelofte en een kader voor lokale agressieprotocollen, zonder de plaats in te nemen van bestaande wettelijke verplichtingen, interne procedures of lokale afspraken.

Meer concreet wil dit charter:

- de veiligheid, integriteit en het welzijn van medewerkers, leidinggevendenden, vrijwilligers en stagiairs versterken;
- duidelijk maken dat grensoverschrijdend gedrag ernstig wordt genomen en consequente opvolging krijgt;
- lokale CAW-protocollen ondersteunen met gedeelde principes, zonder elk CAW in een identiek procedureel keurslijf te dwingen;
- online agressie expliciet benoemen als een volwaardig onderdeel van het agressiebeleid;
- de link leggen tussen agressie of grensoverschrijdend gedrag en de impact op de werknemer, het team en de kwaliteit van hulpverlening;
- een uitnodiging formuleren aan lokale besturen, politie, justitie en netwerkpartners om mee verantwoordelijkheid te nemen voor veilige hulpverlening;
- de Vlaamse overheid, binnen haar bevoegdheden, betrekken bij een gedeelde maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de veiligheid van hulpverleners.



2. Kernprincipes

1. Veiligheid is een basisvoorwaarde voor hulpverlening. Kwaliteitsvolle hulpverlening kan alleen duurzaam bestaan wanneer medewerkers hun opdracht veilig en professioneel kunnen uitvoeren.

2. Duidelijke grenzen en consequente opvolging. Respectvolle hulpverlening vraagt nabijheid, maar ook heldere grenzen. Wanneer grenzen worden overschreden, volgt een consequente, proportionele en traceerbare opvolging.

3. Agressie wordt niet genormaliseerd. Agressie, bedreiging, intimidatie en online grensoverschrijdend gedrag worden niet beschouwd als een onvermijdelijk onderdeel van het werk.

4. De impact op de werknemer telt. Grensoverschrijdend gedrag kan fysieke, emotionele, sociale, professionele en morele impact hebben. Die impact wordt ernstig genomen, ook wanneer het incident niet zichtbaar letsel veroorzaakt.

5. Niemand staat alleen. Medewerkers, vrijwilligers en stagiairs die met agressie worden geconfronteerd, krijgen ondersteuning van leidinggevenden, collega's en de organisatie.

6. Preventie komt vooraan. De sector investeert in risicoanalyse, vorming, duidelijke communicatie, teamafspraken, veilige infrastructuur, digitale veiligheid en samenwerking met partners.

7. Opvolging is proportioneel en contextgevoelig. De reactie op agressie houdt rekening met de ernst, herhaling, intentie, impact, veiligheidsrisico's, hulpverleningscontext en wettelijke mogelijkheden. Veiligheid primeert wanneer risico's dat vereisen.

8. Online veiligheid is deel van professionele veiligheid. Digitale kanalen en sociale media zijn volwaardige werkcontexten. Online agressie krijgt daarom aparte aandacht in melding, bewijsbewaring, opvolging en ondersteuning.

9. De sector leert uit incidenten. Registratie en evaluatie zijn geen administratieve formaliteit, maar instrumenten om risico's zichtbaar te maken, preventie te versterken en beleid bij te sturen.

10. Veilige hulpverlening is een gedeelde maatschappelijke verantwoordelijkheid. CAW's kunnen dit niet alleen. Lokale besturen, politie, justitie, andere hulpverleningsactoren, netwerkpartners en overheid hebben elk een rol in het voorkomen en opvolgen van risicovolle situaties.

3. Engagementen van de CAW-groep

De 11 CAW's en CAW Groep engageren zich om dit charter te vertalen naar een gedragen en uitvoerbaar agressiebeleid. Dat gebeurt met respect voor de eigenheid van elk CAW, maar binnen een gemeenschappelijk sectoraal kader.

→ Lokale agressieprotocollen en syndicaal overleg

Elk CAW beschikt over een lokaal agressieprotocol of actualiseert het bestaande protocol in lijn met dit charter. De lokale vertaling maakt uitdrukkelijk voorwerp uit van syndicaal overleg in de daartoe bevoegde overlegorganen. Daarbij worden minstens directie, hiërarchische lijn, preventiedienst, vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten, HR en werknemersvertegenwoordiging betrokken volgens de lokale overlegstructuur.

De sociale partners ondertekenen dit sectorale charter niet mee. Hun rol wordt wel erkend en geborgd in de lokale uitwerking, opvolging en evaluatie van de agressieprotocollen.

→ Preventie, risicoanalyse en vorming

Elk CAW neemt agressie door derden mee in de risicoanalyse en in het preventiebeleid. Daarbij is er bijzondere aandacht voor werkcontexten met verhoogd risico, zoals crisiswerk, alleen werken, huisbezoeken, avond- en weekendwerk, onthaal, opvang, outreachend werk, contacten rond verontrusting, contacten na beslissingen die door cliënten als ingrijpend worden ervaren, en digitale communicatie.

De CAW-sector investeert in vorming en ondersteuning rond onder meer de-escalatie, grenzen stellen, risicotaxatie, online veiligheid, omgaan met bedreiging, aangifte en melding, nazorg, leidinggeven na incidenten en samenwerking met externe partners.

→ Melding, registratie en opvolging

Elk CAW voorziet een laagdrempelige, duidelijke en veilige manier om incidenten, bijna-incidenten en verontrustende signalen te melden. Medewerkers worden aangemoedigd om te melden, zonder schuldinductie of minimalisering.

Registratie heeft minstens drie doelen: ondersteuning van de betrokken medewerker, gepaste opvolging van de situatie en collectief leren uit risico's. De registratie omvat ook online agressie en situaties buiten de onmiddellijke werkcontext wanneer er een duidelijke link is met de professionele rol of de werking van het CAW.

Waar van toepassing wordt het register van feiten van derden gebruikt binnen het wettelijke kader. Lokale meldformulieren en registratiesystemen worden aangepast zodat online agressie, digitale bedreiging, reputatieschade en doxing afzonderlijk zichtbaar kunnen worden gemaakt.

→ Duidelijke grenzen en consequente opvolging

Elk CAW voorziet in het lokale agressieprotocol een duidelijke opvolgingslogica. Die maakt zichtbaar welke stappen mogelijk zijn bij grensoverschrijdend gedrag, gaande van begrenzend communicatie tot formele waarschuwingen, aangepaste contactvoorwaarden, beperking van communicatiekanalen, veiligheidsafspraken, tijdelijke onderbreking of stopzetting van bepaalde contacten, melding of aangifte bij politie, en juridische stappen waar dat aangewezen is.

De opvolging is proportioneel, niet willekeurig en wordt afgestemd op ernst, herhaling, impact, risico en hulpverleningscontext. Wanneer hulpverlening wordt aangepast, beperkt of tijdelijk onderbroken om veiligheidsredenen, wordt waar mogelijk bekeken hoe noodzakelijke hulpvragen op een veilige manier kunnen worden georiënteerd of opgevolgd.

→ Opvang, ondersteuning en nazorg

Na een incident staat de veiligheid van de betrokken medewerker en de omgeving voorop. Elk CAW voorziet in eerste opvang, praktische ondersteuning en opvolging. Daarbij wordt aandacht besteed aan fysieke veiligheid, medische zorg, administratieve opvolging, arbeidsongevallen, juridische vragen, communicatie, teamimpact en werkhervatting.

In plaats van verplichte debriefing of gedwongen gedetailleerde reconstructie kiest de CAW-sector voor informatiegerichte opvang, individuele ondersteuning of groepsopvang op maat. De feiten kunnen worden benoemd en noodzakelijke informatie kan worden gedeeld, maar medewerkers worden niet verplicht om het incident in detail te herbeleven.

Wanneer bijkomende gespecialiseerde ondersteuning nodig is, wordt die toegankelijk gemaakt. Dat kan gaan om psychosociale, medische, juridische, administratieve, arbeidsgelateerde of andere gespecialiseerde ondersteuning. Psychologische zorg is een mogelijke vorm van ondersteuning, maar niet de enige of automatische keuze.

De impact op collega's, leidinggevendenden, teams en vrijwilligers wordt mee in rekening gebracht. Ook getuigen of indirect betrokken medewerkers kunnen nood hebben aan informatie, ondersteuning of opvolging.

→ Specifieke aanpak van online agressie

Online agressie krijgt binnen de CAW-sector een afzonderlijke plaats in beleid en praktijk. Elk CAW werkt afspraken uit over het herkennen, melden, documenteren, bewaren en opvolgen van digitale agressie. Daarbij is er aandacht voor bewijsbewaring, privacy, bescherming van persoonsgegevens, communicatie met platformen, interne communicatie, ondersteuning van de betrokken medewerker en eventuele melding of aangifte.

Medewerkers krijgen heldere richtlijnen over professioneel gebruik van digitale kanalen, omgang met dreigende of grensoverschrijdende berichten, ongewenste opnames, verspreiding van persoonsgegevens, sociale media, online reputatieschade en digitale stalking.

→ Samenwerking met politie, lokale besturen en netwerkpartners

De CAW-sector reikt de hand aan lokale besturen, politie, justitie, gezondheids- en welzijnspartners, onderwijs, woonactoren en andere netwerkpartners om veilige hulpverlening mee te ondersteunen. Agressie en verontrustende risicosituaties stoppen niet aan de grens van één organisatie.

Wanneer risicovolle situaties of verontrustende signalen relevant zijn voor de veiligheid van medewerkers, cliënten of derden, wordt binnen de wettelijke mogelijkheden en met respect voor beroepsgeheim, privacy, proportionaliteit en deontologie bekeken of en hoe informatie met politie of andere bevoegde partners kan worden gedeeld. Het doel is risico's beter in te schatten, herhaling te voorkomen en gepast te handelen.

Lokale CAW's worden aangemoedigd om bestaande samenwerkingsafspraken met politie, lokale besturen en netwerkpartners te versterken of nieuwe afspraken te maken over melding, escalatie, beveiliging, crisioverleg, aangifte, ondersteuning en terugkoppeling.

→ Communicatie naar cliënten en publiek

Elk CAW communiceert helder naar cliënten, bezoekers en netwerkfiguren welk gedrag verwacht wordt en welke grenzen gelden. Die communicatie is toegankelijk, respectvol en duidelijk. Ze maakt zichtbaar dat iedereen recht heeft op respectvolle behandeling, en dat bedreiging, intimidatie, discriminatie, geweld en online agressie niet worden aanvaard.

De sector waakt erover dat communicatie over veiligheid niet leidt tot stigmatisering van cliënten of groepen. De boodschap is: hulpverlening blijft toegankelijk, maar niet grenzeloos.

→ Sectoraal leren, monitoren en bijsturen

CAW Groep faciliteert sectorale kennisdeling over agressiepreventie, online agressie, registratie, vorming, samenwerking met partners en nazorg. De sector maakt werk van gedeelde inzichten uit incidenten en risicosituaties, zonder persoonsgegevens onnodig te delen.

Minstens periodiek wordt geëvalueerd welke tendensen zichtbaar worden, welke noden zich lokaal stellen en welke sectorale ondersteuning nodig is. Daarbij wordt ook gekeken naar werkdruk, personeelsbezetting, infrastructuur, digitale veiligheid, tijd voor opvolging en beschikbare expertise.

→ Tijd, middelen en randvoorwaarden

Een charter alleen volstaat niet. Veilige hulpverlening vraagt tijd, ruimte, tools, opleiding, leidinggevende ondersteuning, administratieve helderheid, digitale veiligheid en, waar nodig, bijkomende middelen. De CAW-sector engageert zich om de noden zichtbaar te maken en hierover in dialoog te gaan met de Vlaamse overheid en relevante partners.

De ondertekening van dit charter is daarom een startpunt voor verdere uitvoering, geen eindpunt.