



Verbindend en professioneel communiceren met jongeren via berichtenapps

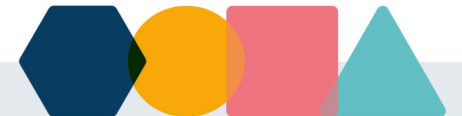
Charlotte Vanbleu

08/06/2026



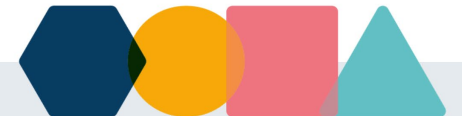
Welkom

- Wie ben ik?
- Inhoud workshop:
 - Berichtenapps?
 - Waarvoor gebruiken jullie ze?
 - Uitwisseling ervaringen in kleine groep
 - Hoe op een professioneel manier?
 - Aanbevelingen



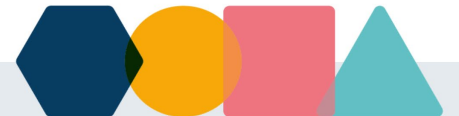
Berichtenapps?

- SMS
- Snapchat
- Telegram
- Instagram
- Messenger
- Whatsapp
- Imessage
- Signal



Waarvoor kan je berichtenapps inzetten?

- 1^e contact
- Praktisch: afspreken / herinneringen / korte info
- Kort contact: “Hoe gaat het vandaag?”
- Hulpverlening: langere – persoonlijke gesprekken
- Sensibiliseren: info delen over thema’s
- Groepen: Whatsappgroepen, Messenger groepen,...
- Nog andere?



Welke berichtenapps gebruik jij het meest en Waarvoor zet jij ze vooral in?

LET OP: je kan maar
1 keer insturen!

Meerdere antwoorden zijn mogelijk:
Eerst bundelen,
dan insturen

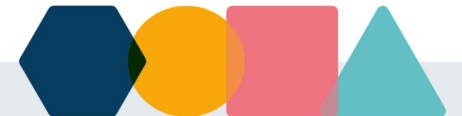


Go to wooclap.com

Enter the event code in the top banner

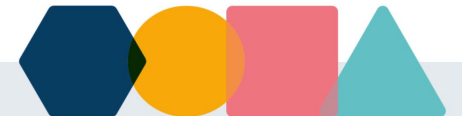
Event code

QCFCIIQ





Ervaringen uitwisselen



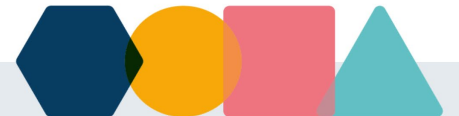
Meerwaarde? Uitdaging?

- In kleine groep: Ga per 4 of 5 aan een tafel zitten. (20 min)
- Deel met je collega's ervaringen over jouw gebruik van berichtenapps met jongeren.
 - Wanneer voelde je echt **een meerwaarde door dat gebruik?**
 - Welke ervaring heb je waarbij net dat gebruik van berichtenapps voor **extra uitdagingen binnen een hulpverleningstraject** zorgde?
 - Deel je kerninzichten op post-its.



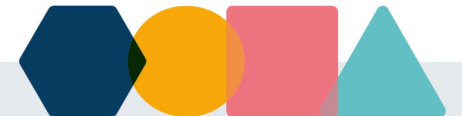
Hoe doe je dit nu professioneel?

- Gebruik berichtenapps doordacht:
 - Vanuit visie
 - Vanuit afspraken
 - Vanuit de relatie
 - Vanuit de professionele basishouding
 - Een warme contact / open houding
 - Vanuit verbinding
 - Authentiek
 - Onbevooroordeeld: let op met interpretaties
- Met aandacht voor veiligheid, beroepsgeheim en privacy
- Met aandacht voor eigen grenzen



Hoe doe je dit nu professioneel?

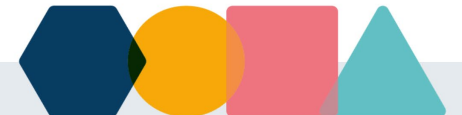
- Altijd via professionele taal:
 - Geschreven spreektaal
 - Professioneel (geen slang / chattaal)
 - Ondubbelzinnige verstaanbare taal (en emoji's)
 - Meta-communicatie



Wat met anderstalige personen?

- Duidelijke ondubbelzinnige taal
- Gebruik van vertaaltools:
 - Whatsapp, Google translate, ChatGPT, DeepL
- LET OP!:
 - Vertalingen zijn niet altijd correct
 - Geen persoonlijke info invoeren in vertaaltools
 - Bij voorkeur beveiligde software
 - Stuur ook de NL tekst samen met de vertaling
 - Spreek goed af met de persoon over het gebruik van vertaalsoftware
 - Meta-communicatie!

[Meer weten: Vertaaltechnologie in chathulpverlening · Onlinehulp-Vlaanderen](#)



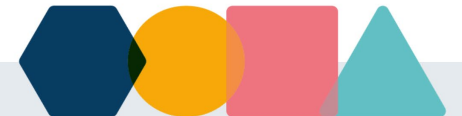
Kies doordacht

- Wat gebruikt je doelgroep?
- Doel? → Waarvoor gebruiken we het?
- Wie zal het doen (alle medewerkers?)
- Met wie wel? Met wie niet?
- Wanneer wel? Wanneer niet?



Kies doordacht

- Hoe zit het met deontologie en beroepsgeheim?
 - Omgaan met (digitale) cliëntgegevens
 - Je gaat er op dezelfde manier mee om als F2F
 - Je vertaalt mogelijks de richtlijnen
- Wat is veilig volgens GDPR en wat zegt onze DPO?
 - Wat is een veilige app?
 - Wat is veilig gebruik van een app?

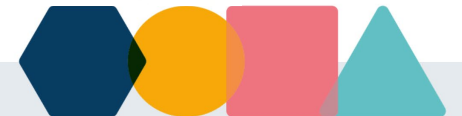




**Absolute veiligheid bestaat niet
Dus: kies slim**

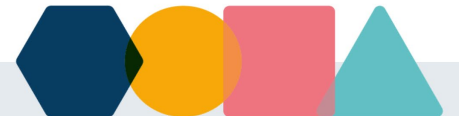
Kiezen is verliezen – of winnen

VERGELIJKING BERICHTENAPPS	SMS	Snapchat	Telegram	Instagram	Messenger	WhatsApp	iMessage	Signal
End-to-end encryptie (E2EE) berichten	⚠ Nee, niet standaard	⚠ Nee	⚠ Nee, wel in secret chat	⚠ Nee, niet standaard	✓ Ja, standaard	✓ Ja, standaard	✓ Ja, standaard tussen iPhones	✓ Ja, standaard
End-to-end encryptie videogesprekken	⚠ Nee, niet standaard	⚠ Nee	⚠ Nee	⚠ Nee	✓ Ja, standaard	✓ Ja, standaard	✓ Ja, standaard met Facetime	✓ Ja, standaard
End-to-end encryptie in een groepen	⚠ Nee, niet standaard	⚠ Nee	⚠ Nee	⚠ Nee	⚠ Nee	✓ Ja	✓ Ja, standaard tussen iPhones	✓ Ja, standaard
Beveiligde cloud back-up van berichten	⚠ Nee, niet standaard	⚠ Nee	⚠ Nee	⚠ Nee, niet standaard	✓ Ja, maar zelf activeren	✓ Ja, maar zelf activeren	✓ Ja, maar zelf activeren	✓ Ja, maar zelf activeren
Leesbevestiging afzetten	NVT	⚠ Nee	⚠ Nee	✓ Ja	✓ Ja	✓ Ja	✓ Ja	✓ Ja
Gebruik zonder telefoon nummer	⚠ Nee	✓ Ja	⚠ Nee	✓ Ja	✓ Ja, bij gebruik via Facebook	⚠ Nee	✓ Ja, via iCloud e-mail	✓ Nee, maar wel verborgen
Open-source	NVT	⚠ Nee	⚠ Nee	⚠ Nee	⚠ Nee	⚠ Nee	⚠ Nee	✓ Ja
Zelfvernietigende berichten mogelijk	⚠ Nee	✓ Ja	✓ Ja	✓ Ja	✓ Ja	✓ Ja	⚠ Nee	✓ Ja
Kan ontwikkelaar gegevens inkijken	✓ Ja, provider	⚠ Ja, inhoud en metadata	⚠ Ja, inhoud en metadata	⚠ Ja, inhoud en metadata	⚠ Ja, geen inhoud wel metadata	⚠ Ja, geen inhoud wel metadata	⚠ Ja, enkel gebruikersinfo	⚠ Ja, enkel laatste verbindingdatum
Tracking & advertenties	⚠ Beperkt, meta data provider	⚠ Ja, voor advertenties	⚠ Ja, metadata profiel	⚠ Ja, voor advertenties	⚠ Ja, voor advertenties	⚠ Ja, metadata profiel	⚠ Beperkt, geen advertenties	✓ Nee
Disclaimer	Dit schema is een weergave van standaard instellingen op 11/03/2026. Het wordt regelmatig geüpdatet. De gegevens zijn voor interpretatie vatbaar volgens de eigen invulling van de app-aanbieder. Voor meer informatie: raadpleeg het privacy-beleid van de respectievelijke app. Heb je vragen over dit schema? Mail info@samvzw.be							



Meer weten?

- [Berichtenapps gebruiken in de hulpverlening? Dit moet je weten.](#)
 - [Onlinehulp-Vlaanderen](#)
- [Dossier over berichtenapps · Onlinehulp-Vlaanderen](#)





Aanbevelingen voor veilig gebruik



Bekijk goed De APP!:

- Check de app-aanbieder: winstbejag en privacy gaan niet samen
 - Wat met de beveiliging van je gegevens?
 - Wat met meta-data?
- Check de automatische back-ups zonder encryptie
- Check de privacy-instellingen: wat is mogelijk?
- Gebruik apps met E2EE: End-to-end-encryptie
- Let op met AI functies in berichten: de E2EE vervalst.





Het gebruik van de app



- Vergrendel je toestel
- Gebruik een sterk wachtwoord: automatisch sterk wachtwoord of werk met wachtwoordkluis
- Gebruik 2FA: 2 factor authenticatie met code of authenticator app
- Gebruik een professioneel account
- Let op voor phishing, SIM swap en accountovername
- Deel geen persoonlijke of gevoelige informatie



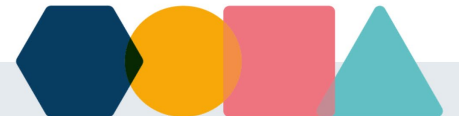
Wat is persoonlijke informatie?

Persoonlijke informatie

- Naam en contactgegevens
- Adres of woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Foto's of videobeelden
- Informatie over familieleden
- Locatiegegevens

Gevoelige informatie

- Mentale of lichamelijke gezondheidsproblemen
- Informatie over psychologische begeleiding of therapie
- Ervaringen met geweld, misbruik of trauma
- Verslavingsproblematiek
- Relationele of familiale problemen
- Financiële problemen of schulden
- Juridische problemen
- Informatie over minderjarigen
- Seksuele geaardheid of genderidentiteit





Jij en je doelgroep



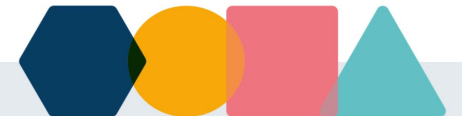
Informeer je cliënt over de privacy risico's:

- Screenshots van gesprekken
- Toegang tot een ontgrendeld toestel
- Phishing, SIM-swap, Accountovername
- Automatische (onbeveiligde) back-ups
- Opslag van metadata
- Analyse van berichten (bij niet-beveiligde apps)
- Doorsturen van berichten of meta-data (naar officiële instanties)



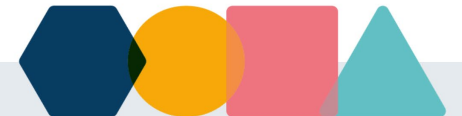
Termen

- E2EE: End-to-end encryptie betekent dat het bericht versleuteld wordt. Alleen de verzender en ontvanger het bericht kunnen lezen. Zelfs de app-aanbieder van de app kan het bericht niet bekijken (Whatsapp, Messenger, Signal)
- Transportversleuteling: het bericht wordt versleuteld tijdens het verzenden maar is wel leesbaar voor de app-aanbieder (Snapchat)
- Metadata: de app-aanbieder verzamelt informatie zoals met wie je communiceert, hoe vaak je met iemand communiceert, tijdstip van berichten, gebruikte apparaten, IP-adressen of locatie van het toestel, contacten in je contactenlijst



Termen

- Phishing: is een vorm van digitale fraude waarbij iemand probeert je wachtwoord, verificatiecode of andere persoonlijke gegevens te stelen door zich voor te doen als een betrouwbare organisatie of persoon (via mail, telefoon,...)
- SIM-Swap: is een vorm van fraude waarbij iemand via phishing of een datalek (hacking) je gegevens (naam, adres, rijksregisternummer) steelt en zich voordoet als jou bij de telecom provider. Je telefoonnummer wordt dan aan een andere SIM-kaart gelinkt. Zo kan die jouw 2FA verificatiecodes via sms ontvangen en gebruiken. Gebruik dus authenticator apps.
- Accountovername: is een vorm van online identiteitsdiefstal waarbij iemand ongeautoriseerde toegang krijgen tot je online accounts (bankrekeningen, e-mailaccounts, webwinkelprofielen of social media). Doel: stelen van geld, persoonlijke informatie, misbruiken van het account voor andere criminele activiteiten,





Jij en je doelgroep



Maak afspraken en vermijd misverstanden

- Welke gesprekken / informatie wel of niet via chat wordt gedeeld
- Hoe vertrouwelijkheid wordt beschermd
- Hoe privacy en grenzen worden beschermd:
 - Wat kan je verwachten?
 - Wanneer worden berichten beantwoord?
 - Wat bij grensoverschrijdend gedrag?



Kies bewust en doordacht

Doel	App	Reden
1 ^e Contact	Instagram, Messenger, Whatsapp	Geschikt voor 1 ^e contact of doorverwijzing
Praktisch / sensibiliseren	Signal, Whatsapp (Messenger)	Snelle communicatie, weinig gevoelige info – soms op maat
Kort contact hoe ist?	Signal, Whatsapp	Persoonlijker: E2EE
Persoonlijk / chathulp	Signal, overschakelen op chatsoftware, F2F of telefoon	E2EE en minimale data-verzameling
Groepen met cliënten	Whatsapp	E2EE in groepschat
Groepen vrije tijd	Snapchat	Geen gevoelige info, berichten verdwijnen

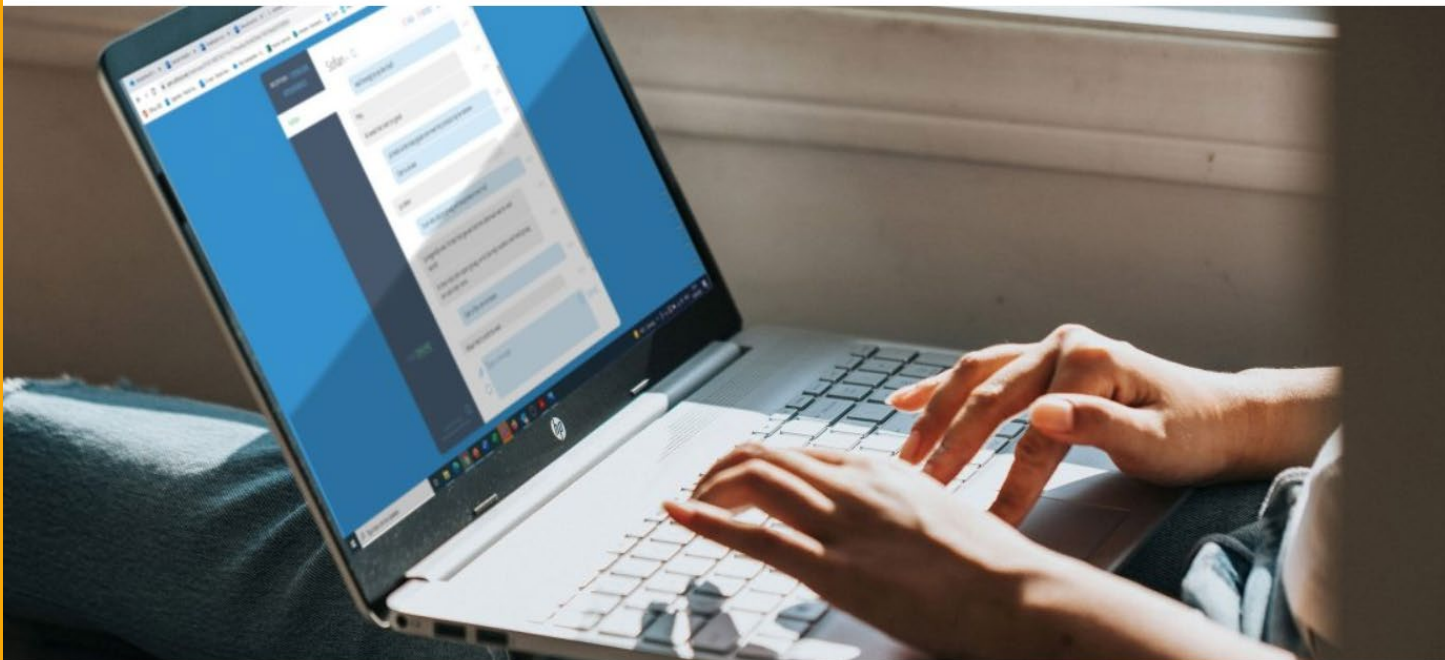


Maak goede afspraken

Richtlijnen en kaders intern

- Aan wie / wanneer geef je je nummer?
- Wanneer en voor wat ben je bereikbaar?
- Via welke kanalen?
- Wat verwacht jij van de cliënt inzake bereikbaarheid?
- Binnen welke termijn antwoord?
- Wat bij verlof of ziekte?
- Wat in crisis (safety-plan)?
- Werk op maat
- Geef je grenzen aan en informeer je team als nodig
- Out of office Whatsapp business





Meer weten over chathulp?

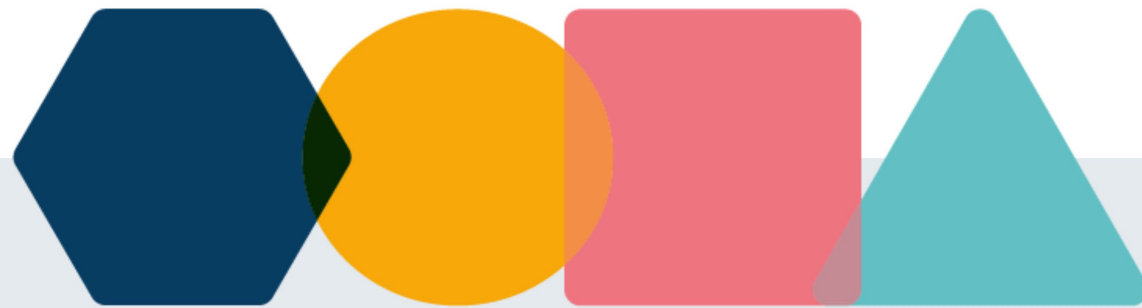
[E-learning: lerenoveronlinehulp.be](https://lerenoveronlinehulp.be)

[Chathulp – Leren over onlinehulp](#)

Uitklappen

Chathulp





onlinehulp-Vlaanderen