

# LIKE IK BERICHTEN VAN MIJN CLIËNT WEL OF NIET?

*Mag je cliënten als vriend toevoegen op je Facebook-pagina? Psychiatrisch verpleegkundige Arjen Tolkamp zwenelde de discussie aan in de LinkedIn-groep GGZ. Professionals zoeken naar spelregels bij het gebruik van social media. Wat vinden deskundigen ervan? 'Het kan wel, als je er maar afspraken over maakt en het zakelijk houdt.'*

**I**k zou nooit op Facebook vrienden worden met cliënten. Ik heb geheimhoudingsplicht, daarbij hoort voor mij dat vrienden buiten het werk niet te weten komen wie ik behandel. Bij Facebook vervagen deze grenzen al snel. 'Op mijn Facebook-pagina laat ik iedereen toe die ik ken en sympathiek vind, dus zo af en toe ook cliënten. Ik vind dat passen bij herstelondersteunend werken. Dus werken vanuit gelijkwaardigheid. Tot op heden heb ik daar geen last van ondervonden.' 'Zeker als je een of meerdere complexe cliënten in je bestand hebt, lijkt mij dit niet verstandig. Er kan een vage, maar ook ingewikkelde overdracht plaats gaan vinden, met "liken" of niet "liken" et cetera.' Het zijn enkele van de vele reacties op de discussie die psychiatrisch verpleegkundige Arjen Tolkamp startte in de GGZ LinkedIn-groep: Privécontact met cliënten via Facebook of andere social media? Tolkamp begon het onderwerp omdat hij er zelf geen problemen mee had om cliënten toe te voegen op Facebook. 'Iedereen mag alles van mij weten.' Bovendien denkt hij dat ontmoe-

tingen op social media bijdragen aan het laagdrempelig houden van de zorg en het creëren van een gelijkwaardigere relatie tussen de cliënt en de hulpverlener, licht hij toe. 'In de hulpverlening wordt naar mijn mening te veel gefocust op distantie en problemen. Terwijl cliënten meer zijn dan dat alleen.'

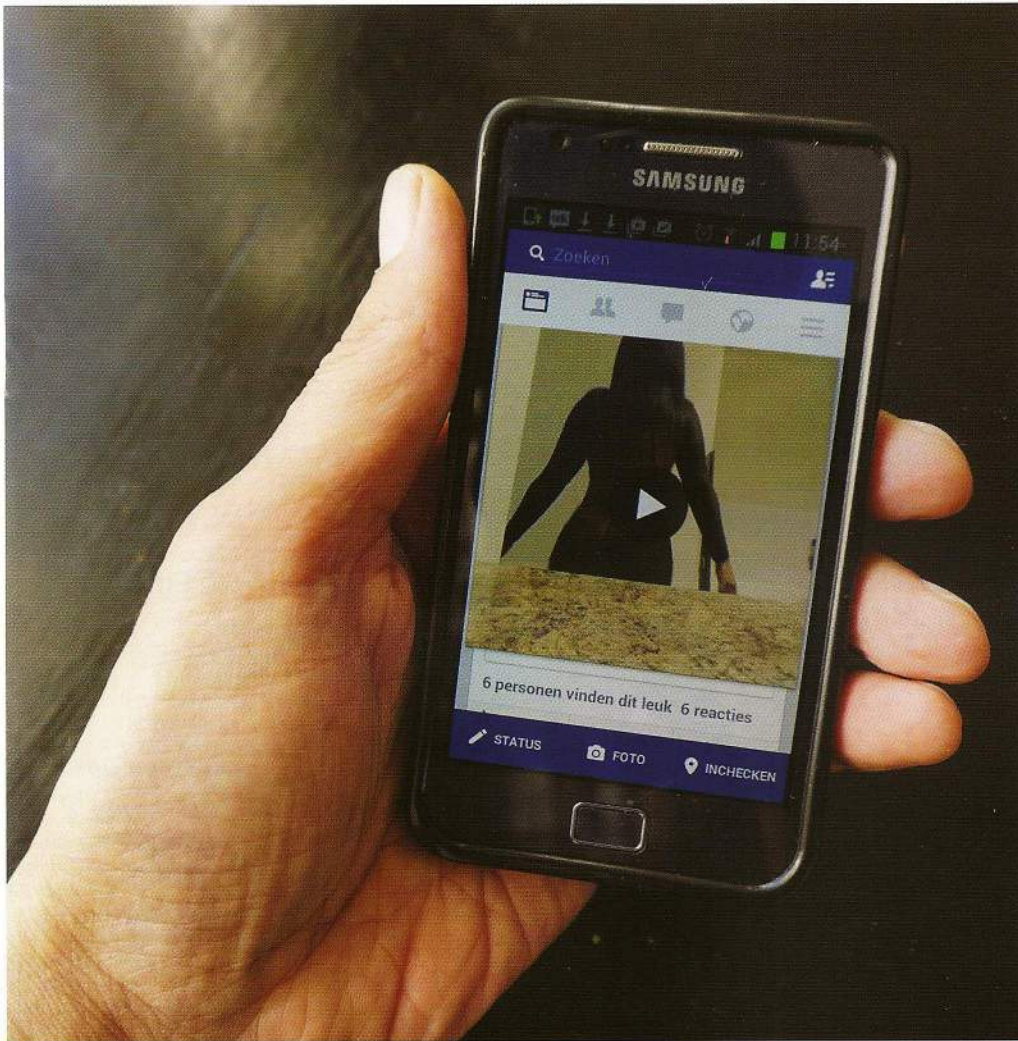
## Waarom niet?

Enkele collega's, die ook met Tolkamp bevriend zijn op Facebook, waren er echter niet blij mee en vroegen hem de cliënten te verwijderen. De betreffende cliënten konden immers ook hun reacties zien. Tolkamp is inmiddels niet meer bevriend met cliënten. Maar eigenlijk weet hij nog steeds niet hoe je om moet gaan met social media en cliënten. 'Het lijkt me goed om daarover na te denken.'

Dat is ook het advies van Kelly de Vries, voormalig jeugdclasserder. Sinds 2014 is ze projectadviseur bij Jeugdzorg Nederland bij het project 'Social media in de jeugdclassering'. 'Wat we zagen was dat vrijwel nog geen enkele organisatie had nagedacht

over hoe om te gaan met het gebruik van social media in de hulpverlening', vertelt ze. 'Professionals gingen er zelf mee aan de slag.' Volgens De Vries zijn er tal van redenen om een cliënt niet zomaar toe te voegen aan je Facebook-account. 'Je kunt wel denken: iedereen mag alles van mij weten, maar je stelt ook je vrienden en familie bloot aan cliënten. Die kunnen opeens geconfronteerd worden met vragen over de behandeling. Misschien reageer je zelf ook minder open als je weet dat anderen meekijken.' Ze vervolgt: 'Wij hebben meegeemaakt dat een collega, die bevriend was met cliënten, midden in de nacht een bericht op haar tijdlijn kreeg. Wat doe je dan? Ben jij vierentwintig uur per dag beschikbaar voor je cliënten?' Bovendien zijn professionals in Nederland gebonden aan regels als het om cliëntencontact gaat. Hans Versteegh, social media trainer bij Welzijn 3.0, geeft aan dat professionals officieel alle verkeer dat ze met cliënten hebben, moeten melden bij het College bescherming persoonsgegevens. 'Dus ook als je contact hebt via social me-





## Hoe richt je een zakelijk account in (op Facebook)

- Geef aan op welke dagen en uren je bereikbaar/beschikbaar bent;
- Plaats op de tijdlijn alleen algemene berichten die voor meerdere cliënten van belang kunnen zijn;
- Communiceer op Facebook alleen via privéberichten met cliënten. En dan alleen over praktische zaken (denk je aan de afspraak morgen?). Voer geen inhoudelijke conversaties over de hulpverlening. Het platform is daar niet veilig genoeg voor. Bovendien overtreed je daarmee de Wet op de Privacy. Hetzelfde geldt voor contact via Whatsapp;
- Plaats niet zomaar berichten op de tijdlijn van cliënten. Vrienden van de cliënt kunnen, mogelijk, daaruit afleiden dat degene een hulpverlener heeft. Hetzelfde geldt voor het volgen op Twitter.

dia. Dat betekent dat jouw instelling daar een protocol voor moet hebben.' Heeft de instelling geen protocol, dan lijkt voorzichtigheid hem geboden. 'Stel de relatie loopt spaak of de cliënt is ontevreden over de behandeling. Als er een rechtszaak van komt en je hebt geen protocol, sta je zwak als instelling.'

### Waarom wel?

Toch raden beide experts het gebruik van social media in de hulpverlening zeker niet af. De Vries spoort professionals zelfs aan om het wel te doen, zeker als ze met jongeren werken. Professionals moeten zijn waar hun doelgroep is. De Vries: 'Toen ik nog als jeugdreclasserder werkte, vroeg ik een jongere eens waarom hij nooit de telefoon opnam als ik hem belde. Zijn antwoord: "Wij jongeren bellen en mailen niet, wij whatsappen." Ik heb de jongere aan mijn zakelijke Whatsapp toegevoegd en stuurde hem vervolgens vijf minuten

vóórdat ik ging bellen een bericht dat hij zijn telefoon moest opnemen. Dat werkte prima.' Ze vervolgt: 'Uit de pilot die we draaide met Jeugdzorg Nederland bleek dat jongeren alleen al door de aanwezigheid van hulpverleners op de Whatsapp vaker het initiatief namen om zelf contact op te nemen.' Ze denkt dat dat voor volwassen cliënten niet heel veel anders ligt. 'Ook zij maken veel gebruik van social media.' Ook Versteegh kan zich voorstellen dat het gebruik van social media veel kan opleveren. 'Je kunt online hulpverlening. Wellicht geeft het sommige cliënten een veilig gevoel als ze weten dat ze op afstand gevolgd worden door de hulpverlener.'

Wel moet de professional een aantal regels in acht nemen. De Vries en Versteegh weten dat er hulpverleners zijn die ongevraagd de Facebook-pagina en/of Twitter-account van hun cliënten bezoeken om meer informatie over het gedrag op te doen.

Versteegh: 'Je bent onethisch bezig als je dat niet met je cliënt bespreekt. Je dient van tevoren aan te geven dat dat deel uitmaakt van het hulpverleningstraject.' De Vries is het daarmee eens. 'Ook om de relatie met je cliënt goed te houden, is dat nodig. Bovendien kun je als hulpverlener de informatie niet goed ter sprake brengen als je die achter de rug van de cliënt om hebt vergaard.'

Verder raden De Vries en Versteegh beiden aan om een zakelijk account, speciaal voor contact met cliënten te maken, als het bijvoorbeeld gaat om Facebook of Twitter. Ook daarbij gelden bepaalde regels (zie kader). De Vries: 'Uit een onderzoek dat ik heb uitgevoerd over het gebruik van social media in de maatschappelijke zorg voor volwassenen, bleek dat het belangrijkste voor cliënten is dat de relatie met de hulpverlener goed is. Welk communicatiemiddel er dan verder gebruikt wordt, maakt hen eigenlijk niet uit.' ■