

e-hulp.nl

Deze scriptie is aangemeld voor de Scriptieprijs online hulp 2010. Een overzicht van alle scripties over hulpverlening via internet is te vinden op <http://www.e-hulp.nl/scriptieprijs>.

Wij wensen u veel leesplezier.

Stichting E-hulp.nl



De Scriptieprijs online hulp is een initiatief van E-hulp.nl, kennis- en adviescentrum voor online hulp.

E-hulp.nl maakt online hulp mogelijk bij instellingen uit de Jeugdzorg, GGZ en Maatschappelijk werk.

Kijk voor meer informatie over online hulp en E-hulp.nl op www.e-hulp.nl.

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT LEUVEN

FACULTEIT SOCIALE WETENSCHAPPEN

OPLEIDING SOCIAAL WERK

Anonimiteit in de onlinehulpverlening

Promotor : Prof. Dr. H. Vlaeminck

Verslaggever : Dr. K. HERMANS

MASTERPROEF

aangeboden tot het
verkrijgen van de graad van
Master in het Sociaal Werk
door

Chris CROES

academiejaar 2009-2010

Inhoudsopgave

Inhoud.....	3
Lijst met tabellen	7
Lijst met afkortingen	8
Voorwoord.....	9
Inleiding en probleemstelling	10
DEEL 1: Literatuurstudie	12
1 Onlinehulpverlening	12
1.1 Situering onlinehulpverlening	12
1.1.1 Definitie onlinehulpverlening	12
1.1.1.1 Online counseling	12
1.1.1.2 E-(mental) health.....	13
1.1.1.3 Onlinehulpverlening.....	13
1.1.2 Positionering onlinehulp	15
1.1.3 Onlinehulp groeit als kool	15
1.2 Kenmerken van chathulp.....	15
1.2.1 Kanaalreductie.....	16
1.2.2 Afstandsinteractie.....	16
1.2.3 De kracht van het schrijven.....	17
1.2.4 Snelheid van het medium	17
1.3 Spanningsvelden in de chathulp	18
1.3.1 Spanningsveld 1: afstand versus nabijheid.....	18
1.3.2 Spanningsveld 2: anonimiteit versus argwaan	19
1.3.3 Spanningsveld 3: traagheid versus snelheid.....	19
1.4 Ethisch – juridisch aspect.....	20
1.5 Besluit.....	21
2 Anonimiteit.....	22
2.1 Definitie anonimiteit.....	22
2.1.1 Situering van anonimiteit tussen privacy en vertrouwelijkheid.....	23
2.2 Dimensies van anonimiteit	24
2.2.1 Online versus offline anonimiteit.....	24
2.2.2 Anonimiteit en identiteit.....	24
2.2.3 Dimensies online anonimiteit.....	25

2.3	Functies van anonimiteit.....	26
2.4	Besluit.....	27
3	Anonimiteit en de online oproepers.....	29
3.1	De online oproeper.....	29
3.1.1	Profiel van de online oproeper.....	29
3.1.2	Nieuwe doelgroep.....	29
3.1.3	Belang van anonimiteit voor de oproeper.....	30
3.2	Kritische succesfactoren voor oproeper.....	30
3.2.1	Privacy.....	30
3.2.2	Vertrouwen in online.....	31
3.2.3	Gelijkwaardige status.....	31
3.2.4	Emoties tonen.....	32
3.2.4.1	Sneller tot de kern van de zaak.....	32
3.2.4.2	Emotionele controle.....	33
3.2.4.3	Veiligheid online.....	33
3.2.5	Experimenteren met nieuwe identiteit.....	34
3.3	Kritische obstakels voor oproepers.....	34
3.3.1	Opbouw van een relatie.....	34
3.3.2	Gebrek aan informatie.....	35
3.3.2.1	Gebrek aan kennis van identiteit.....	35
3.3.2.2	Gebrek aan inhoudelijke informatie.....	35
3.3.2.3	Emoties moeilijk correct overbrengen.....	36
3.3.3	Wantrouwen tegenover de informatie.....	37
3.3.4	Afleiding door afstandelijkheid.....	37
3.4	Besluit.....	38
4	Algemeen besluit.....	39
	DEEL 2: PRAKTIJKONDERZOEK.....	40
5	Onderzoeksdesign.....	40
5.1	Keuze onderzoeksveld.....	40
5.2	Onderzoeksvragen.....	41
5.3	Hypothesen.....	42
5.4	Kwalitatieve onderzoeksmethode.....	42
5.5	Onderzoekseenheden.....	43
5.5.1	Analyse-eenheden.....	43
5.5.2	Observatie-eenheden.....	43

5.5.2.1	Oorspronkelijke observatie-eenheden: oproepers	43
5.5.2.2	Selectie van organisaties	43
5.5.2.3	Selectie van bevoorrechte getuigen	45
5.5.2.4	Observatie voorbereidende vergadering deontologische commissie	45
5.5.2.5	Uitprints van chatgesprekken	46
5.6	Waarnemingsmethode	46
5.6.1	Diepte-interviews bij respondenten	46
5.6.2	Observatie voorbereidende vergadering deontologische commissie	47
5.7	Verwerking data en ethische overwegingen	47
5.8	Analyse	48
6	Analyse en resultaten	49
6.1	Anonimiteit	49
6.1.1	Definitie anonimiteit vanuit mesoniveau	49
6.1.1.1	Anonimiteit versus vertrouwelijkheid	50
6.1.1.2	Anonimiteit in functie van de oproeper	52
6.1.1.3	Anonimiteit in functie van het medium	53
6.1.1.4	Besluit	54
6.1.2	Definitie anonimiteit vanuit microniveau	55
6.1.2.1	Anonimiteit versus vertrouwelijkheid	56
6.1.2.2	Belang van anonimiteit voor oproeper	56
6.1.2.3	Besluit	58
6.1.3	Definitie anonimiteit vanuit macroniveau	59
6.1.3.1	Vorbereidende vergadering deontologische commissie (DC)	59
6.1.3.2	Reikwijdte anonimiteit	60
6.1.3.3	Verwarring terminologie	61
6.1.3.4	Oproeper in kaart	62
6.1.3.5	Besluit	62
6.1.4	Algemeen besluit	62
6.2	Garantie van anonimiteit	64
6.2.1	Garantie anonimiteit op mesoniveau	64
6.2.1.1	Technische aspecten	65
6.2.1.2	Vragen stellen	66
6.2.1.3	Omgaan met gegevens van de oproeper	67
6.2.1.3.1	Regels naar beantwoorders toe	67

6.2.1.3.2	Transcripten	68
6.2.1.3.3	Registratiecodes	69
6.2.1.3.4	Uitzonderlijke gevallen	69
6.2.1.4	Communicatie naar de oproepers (en beantwoorders) toe	70
6.2.1.5	Besluit	71
6.2.2	Garantie anonimiteit op microniveau	71
6.2.2.1	Oproepers en de garantie van anonimiteit.....	71
6.2.2.2	Regels benoemd door de beantwoorder	72
6.2.2.3	Toepassing van regels: achterhalen identiteitsinformatie van oproepers	72
6.2.2.4	Besluit	74
6.2.3	Garantie anonimiteit op macroniveau	75
6.2.3.1	Beroepsgeheim doorbreken of niet?.....	75
6.2.3.2	Transparantie naar oproepers	76
6.2.3.3	Hulp bieden bij zelfdoding?	78
6.2.3.4	Veelliners	79
6.2.3.5	Technische garantie anonimiteit	80
6.2.3.6	Besluit	80
6.2.4	Algemeen besluit.....	81
6.3	Oproeper en anonimiteit.....	83
6.3.1	Motief voor selectie.....	83
6.3.2	Voorstelling casussen.....	84
6.3.2.1	Operationalisering begrippen	84
6.3.2.2	Casusfiches.....	85
6.3.3	Analyse van transcripten	91
6.3.3.1	Persoonsgegevens vrijgeven door de oproeper	91
6.3.3.2	Keuze voor anonimiteit door de oproeper.....	93
6.3.4	Besluit	94
	Algemeen besluit.....	96
	Bronnenlijst	104
	Bijlagen	110

Lijst met tabellen

Tabel 1: Voorstelling geselecteerde organisatie volgens selectie-criteria

Tabel 2: Casusfiche 1

Tabel 3: Casusfiche 2

Tabel 4: Overzicht van de observatie-eenheden (in bijlage)

Tabel 5: Overzicht observatie-eenheden voorbereidende vergadering deontologische commissie (in bijlage)

Lijst met afkortingen

AAS: American Association of Suicidology

CPZ: centrum ter preventie van zelfdoding

DC: deontologische commissie

ISRII: International Society for Research on Internet Interventions

NBCC: National Board for Certified Counselors

OHUP: OnlineHulpUitwisselingsPlatform

Voorwoord

De masterproef is de kroon op het werk van een masteropleiding. Met de ontwikkeling van deze masterproef kon gerekend worden op de ondersteuning van enkele personen.

Eerst en vooral de promotor, Prof. Dr. H. Vlaeminck. Ze gaf me de kans om deze masterproef te schrijven en maakte tijd vrij om me de nodig hulp en ondersteuning te geven. Ook mijn verslaggever, Dr. K. Hermans, bedank ik voor zijn interesse in deze masterproef.

Tevens wil ik de respondenten bedanken. Ze maakten tijd vrij om deel te nemen aan het onderzoek. Op bepaalde ogenblikken merkte ik spanning omwille van de gevoeligheid van de informatie. Toch mochten de interviews en de observatie steeds geregistreerd worden op dictafoon. Daarnaast kon ik beschikken over twee transcripten. Ik wil de respondenten daarom bedanken voor het vertrouwen in mijn discrete omgang met de onderzoeksdata. Tenslotte bedank ik hen voor het doornemen van de analyse en het formuleren van feedback erbij.

Inleiding en probleemstelling

Op dit moment bevinden we ons in een digitaal tijdperk (Rafferty & Steyaert, 2007). De snel evoluerende informatie revolutie en de grotere toegankelijkheid van het World Wide Web maakt dat mensen steeds vaker een beroep doen op het internet om informatieve, communicatieve en entertainment behoeften te beantwoorden (Cotten et al., 2004; Rafferty & Steyaert, 2007). Ook de hulpverleningscontext ondergaat deze digitalisering (Rafferty & Steyaert, 2007). Sinds de jaren 1990 ontpopte het internet zich tot een krachtige sociale instelling (Cotten et al., 2004). Het online zoeken naar gezondheidsinformatie (Cotton et al., 2004; Lorence et al., 2006) en het voeren van chat- en e-mailconversaties tussen oproepers en beantwoorders zijn algemeen gangbaar.

Veelal wordt anonimiteit gezien als één van de belangrijkste redenen waarom een oproeper gebruik maakt van de onlinehulpverlening (Bernhardt et al., 2002; Dooghe, 2005; Fukkink & Hermanns, 2007; Vanhuele & Vertommen, 2008). Het is een troef voor de hulpverleners:

“Anonimiteit en vertrouwelijkheid staan voorop. Je hoeft je helemaal niet bekend te maken en het gesprek blijft tussen jou en de vrijwilliger.” (Tele-onthaal, z.d.)

Toch wordt weinig stilgestaan bij het aspect anonimiteit. Het lijkt een vanzelfsprekendheid, zoals blijkt uit volgend citaat:

“De contacten zijn volledig anoniem.” (Vanhuele & Vertommen, 2008, p. 17)

De volgende vraag beschrijft de kern van deze masterproef: Is anonimiteit louter een kenmerk van de technologie dat ‘on’ en ‘off’ kan gezet worden of gaat het om een veel complexer concept (Hayne & Rice, 1997)?

Deze masterproef bestaat uit twee delen. In het eerste deel komt een literatuurstudie aan bod. Bij de selectie van artikels werden volgende databanken geraadpleegd: Academic Search Premier; ERIC; Google Scholar Advanced; PsycINFO, Social Care Online en Web of Science. Ook volgende, Nederlandstalige, tijdschriften

werden doorzocht: sociale interventie en Alert. In het eerste hoofdstuk wordt de onlinehulpverlening gesitueerd, de kenmerken van chathulp worden belicht, ook worden spanningsvelden in kaart gebracht. Het tweede hoofdstuk belicht het anonimiteitsaspect. Het begrip wordt eerst gedefinieerd, waarna de dimensies en de functies van anonimiteit bekeken worden. In het laatste hoofdstuk van de literatuurstudie wordt gekeken omwille van welke kritische succesfactoren en obstakels oproepers al dan niet voor anonimiteit kunnen kiezen.

Het tweede deel van deze masterproef bestaat uit een praktijkonderzoek. Eerst wordt het onderzoeksdesign belicht. Drie onderzoeksvragen en hypothesen worden geformuleerd. Er werd gekozen voor een kwalitatief onderzoek met een triangulatie van onderzoeksmethoden. Hierbij werden binnen twee geselecteerde organisaties interviews afgenomen op beleids- en uitvoeringsniveau. Daarnaast werd een voorbereidende vergadering van een deontologische commissie geobserveerd en twee transcripten, die ter beschikking werden gesteld door de geselecteerde organisaties, geanalyseerd.

Het tweede hoofdstuk van deel twee betreft de analyse van de onderzoeksresultaten. Deze analyse bestaat uit drie delen. In het eerste deel (6.1) wordt de visie van de respondenten betreffende anonimiteit in kaart gebracht. Het tweede deel (6.2) werpt licht op de manier waarop anonimiteit wordt gegarandeerd. In het derde deel (6.3) volgt een casusanalyse waarin wordt getracht een beeld te scheppen over de manier waarop oproepers naar anonimiteit kijken.

Ten slotte worden de belangrijkste resultaten van dit onderzoek opgenomen in het algemeen besluit. De geformuleerde hypothesen worden bevestigd of verworpen op basis van de onderzoeksresultaten. Er worden een aantal aanbevelingen gedaan en er wordt kritisch teruggeblikt op het gevoerde onderzoek.

DEEL 1: Literatuurstudie

1 Onlinehulpverlening

Dit eerste hoofdstuk verkent de onlinehulpverlening. Deze masterproef focust op de chathulp die deel uitmaakt van de onlinehulpverlening. Daarom wordt eerst de onlinehulpverlening gesitueerd. Nadien verschuift de focus naar de chathulp: de kenmerken en spanningsvelden ervan worden belicht. Tot slot worden ethische en juridische vragen belicht die rijzen bij deze hulpverleningsvorm.

1.1 Situering onlinehulpverlening

1.1.1 Definitie onlinehulpverlening

Om het begrip onlinehulpverlening verantwoord te omschrijven, is het van belang om het af te bakenen ten aanzien van courante termen zoals online counseling en e-health.

1.1.1.1 Online counseling

The National Board for Certified Counselors (NBCC) (2001) geeft de volgende definitie aan ‘internet counseling’:

“Internet counseling involves asynchronous and synchronous distance interaction among counselors and clients using e-mail, chat, and videoconferencing features of the Internet to communicate.” (NBCC, 2001, p. 3)

Het NBCC ziet ‘internet counseling’ als een aspect van de tweedelijnsgezondheidszorg (Vlaeminck et al., 2008) waarbij gebruik gemaakt wordt van cognitieve, affectieve, gedrags- of systemische interventiestrategieën op basis van principes uit de geestelijke gezondheidszorg, de psychologie of de menselijke ontwikkeling (NBCC, 2001). Ze spreken over ‘de therapeut’ en ‘de

cliënt'. De afstandsinteractie, die mogelijk wordt door de technologische ondersteuning van een intermediërend medium, kan synchroon of asynchroon verlopen (NBCC, 2001). Bij een synchrone counseling is sprake van geen of een korte tijdsperiode tussen de interacties van de hulpverlener en de cliënt. In een asynchrone counseling is er een ruimere tijdsperiode tussen de interacties.

1.1.1.2 E-(mental) health

Andere termen die frequent voorkomen in de wetenschappelijke literatuur zijn 'e-health' of 'e-mental health'. The Editorial Board omschrijft e-health als:

“E-health is an emerging field in the intersection of medical informatics, public health and business, referring to health services and information delivered or enhanced through the Internet and related technologies.” (Eysenbach, 2001, z.p.).

Uit dit citaat blijkt de dynamische omgeving van e-health. Er is sprake van een kruising tussen de medische informatie, de volksgezondheid en het bedrijfsleven waarbij de focus ligt op het aanbieden en verbeteren van de geestelijke gezondheidszorg (Eysenbach, 2001; Trimbus, 17-02-2010). Kennisverbetering komt tot stand door een kennisuitwisseling en een kennisvergelijking over verschillende organisaties heen (Eysenbach, 2001; Kwankam, 2004). Zo kan de 'know-do gap' - de kloof tussen wat bekend is en wat gedaan wordt in de gezondheidszorg - overbrugd worden (Kwankam, 2004). E-(mental) health is meer dan kennisontwikkeling. Professionele hulpverleners bieden preventie, behandeling en zorg aan (Riper et al., 2007). Ook hier is sprake van een synchroon en/of een asynchroon communicatieverloop.

1.1.1.3 Onlinehulpverlening

Er is geen internationaal erkende definitie van onlinehulpverlening (Nikken, 2007). Auteurs verwijzen naar definities van online

counseling (Vlaeminck et al., 2008) of e-health (Nikken, 2007). De vraag is in welke mate deze definities kunnen overgenomen worden. De volgende definitie lijkt de kern van de onlinehulpverlening weer te geven:

“Het bieden van informatie, advies of ondersteuning via internet op het gebied van zorg, welzijn of educatie in de vorm van preventie, behandeling of (na)zorg gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt, het verbeteren van de toegankelijkheid van de hulp en van de toeleiding naar face-to-face hulp.” (E-hulp, 2007. In Nikken, 2007, p. 2)

Onlinehulpverlening biedt een zeer laagdrempelig hulp- en dienstverleningsaanbod dat aansluit bij de wensen en de behoeften van de hedendaagse cliënt (Nikken, 2007; Bocklandt et al., 2007). Een eerstelijns hulpverlening wordt aangeboden door zowel professionals als (opgeleide) vrijwilligers, daarnaast bestaat er een aanbod aan psychotherapie en zelfhulpgroepen (Vlaeminck, 2009). Er wordt een onderscheid gemaakt tussen synchrone en asynchrone onlinehulp (Nikken, 2007; Vlaeminck et al., 2008 & 2009). Waarbij synchrone hulp staat voor chatrooms of chatboxen (in groep) of een onlinegesprek (individueel). De asynchrone communicatie bestaat uit een gespreksforum (in groep) of een e-mailconversatie (individueel).

Deze masterproef legt de focus op de synchrone, één op één communicatie. In de literatuur is sprake van chathulp (Vlaeminck et al, 2009), 1-op-1 chat (Nikken, 2007), een chatgesprek (Kiezen voor onlinehulp, 2009) of een onlinegesprek (Kiezen voor onlinehulp, 2009; Vanhuele & Vertommen, 2008; Vlaeminck et al, 2009). Doorheen deze masterproef wordt de term chathulp gebruikt, waarbij chathulp staat voor de synchrone, één op één communicatie tussen één oproeper en één beantwoorder waarbij gebruik gemaakt wordt van geschreven tekst. Ook de term onlinehulp wordt frequent gebruikt. In dat geval wordt gesproken over het volledige onlinehulpverleningsaanbod, waarvan de chathulp deel uitmaakt.

1.1.2 Positionering onlinehulp

Onlinehulp kan verschillende functies innemen (Fukkink & Hermanns, 2007; Riper et al., 2007; Vlaeminck et al., 2008; Vlaeminck, 2009). Riper et al. (2007) spreekt over e-mental health en onderscheidt het als een zelfstandige interventie, als een interventie ter overbrugging van de wachttijd op een reguliere interventie, als een onderdeel van een reguliere interventie of als een opstap naar een zwaardere face-to-face interventie of e-mental health interventie. Vaak duikt een wisselwerking tussen een online- en offlinehulpverlening op (Vlaeminck, 2009) waarbij de onlinehulp de face-to-face hulpverlening aanvult (Gould et al., 2002; Fukkink & Hermanns, 2007).

1.1.3 Onlinehulp groeit als kool

Meer en meer organisaties die onlinehulp aanbieden groeperen zich om kennis uit te wisselen (Nikken, 2007; Vlaeminck et al., 2008). In 2005 werd in Vlaanderen het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP) opgericht (Vlaeminck et al., 2008). Diverse motieven gaven aanleiding tot de keuze van een online hulpaanbod: de afwezigheid of terugval van sommige doelgroepen bij de telefonische hulpverlening, het zoeken naar een betere aansluiting bij potentiële gebruikers, het bereiken van nieuwe doelgroepen en de garantie van een absolute anonimiteit. Ook in Nederland en op internationaal vlak vond een analoog proces plaats. Zo werd in Nederland het Netwerk Online Hulp ontwikkeld door de stichting E-hulp.nl. Op internationaal vlak werd the International Society for Research on Internet Interventions (ISRII) opgericht (Nikken, 2007; ISRII, z.d.).

1.2 Kenmerken van chathulp

Het internetmedium maakt het mogelijk dat ook mensen met een beperkte mobiliteit kunnen gebruik maken van de geestelijke

gezondheidszorg (Rochlen et al., 2004; Vlaeminck, 2009). Nikken (2007) spreekt over een verhoogde toegankelijkheid.

1.2.1 Kanaalreductie

De communicatie verloopt via een computerscherm en een toetsenbord waardoor enkel letter- en leestekens kunnen gebruikt worden (Fukkink & Hermanns, 2007; Hayne & Rice, 1997; Vlaeminck et al., 2008 & 2009). In de chathulp ontbreken non-verbale en paralinguïstische informatiebronnen evenals omgevingsgeluiden (Fukkink & Hermanns, 2007; Herring, 2001; Vanhuele & Vertommen, 2008). Deze kanaalreductie maakt dat er minder sprake is van ‘back channels’ of paralinguïstische of non-verbale uitingen die bevestigen of een boodschap al dan niet begrepen werd. (Cherney, 1999; Herring, 2001; Vanhuele & Vertommen, 2008). Door het ontbreken van een spontane verduidelijking vergroot de kans op misverstanden (Rochlen et al., 2004, Vanhuele en Vertommen, 2008). Kanaalreductie kan anderzijds bijdragen tot een intensievere communicatie (Vanhuele & Vertommen, 2008). Bij het fenomeen van telepresence (Fink, 1999. In Rochlen et al., 2004) krijgen de chatpartners de illusie dat de andere aanwezig is zonder dat er effectief sprake is van een fysieke nabijheid. De gesprekspartners worden als het ware rechtstreeks met elkaars psyche verbonden (Suler, 2002a. In Rochlen et al., 2004; Suler, 2004; Vanhuele & Vertommen, 2008).

1.2.2 Afstandsinteractie

Verder wordt de onlinehulp gekenmerkt door een afstandsinteractie (Vlaeminck, 2009). Het wordt mogelijk om hulp aan te bieden onafhankelijk van plaats en tijd (Suler, 1997. In Beattie et al., 2006; Nikken, 2007; Vlaeminck, 2009). De hulpverlening wordt placeless, maar ook faceless. Deze laatste term beschrijft het anonieme karakter van de online hulp. De betrokkenen kunnen elkaar niet zien en/of horen (Nikken, 2007). Persoonsgegevens, de locatie, de

leefomstandigheden en zelfs de stemming en het gevoel zijn onbekend (Dooghe, 2005; Vanhuele & Vertommen, 2008) en worden in principe enkel vrijwillig ingebracht (De Zitter & Vanhove, 2009). Andere gerelateerde kenmerken zijn 'disinhibition' en 'disclosure'. Disinhibition verwijst naar het feit dat cliënten onmiddellijk alle sociale maskers verwijderen (Rochlen et al., 2004). Oproepers zijn minder beschaamd om over een bepaald probleem te praten (Vlaeminck et al., 2008). Door deze ontremming treedt het fenomeen van 'disclosure' op, de cliënt geeft informatie over de eigen persoon of situatie en stelt zich open tegenover de beantwoorder waardoor een hoge mate van intimiteit en eerlijkheid ontstaat (Kiezen voor onlinehulp, 2009; Rochlen et al., 2004). Een gevaar bij de afstandelijke relatie is dat het fenomeen van 'multitasking' kan opduiken waarbij één van de (of beide) partijen meerdere activiteiten combineert (Vanhuele en Vertommen, 2008; Vlaeminck et al., 2008 & 2009).

1.2.3 De kracht van het schrijven

Eens een communicatiestroom aan de gang is tussen de oproeper en beantwoorder komen ze terecht in een 'zone of reflection' (Suler, 2004; Rochlen et al., 2004). De confrontatie met de eigen tekst stimuleert het reflectieproces (Vlaeminck et al., 2008). Beide partijen worden zich bewust van hun eigen hulpverleningsproces terwijl ze deelnemen aan de dialoog (Rochlen et al., 2004). Ook blijkt dat het 'van zich afschrijven' van emotionele ervaringen een therapeutische kracht heeft op de cliënt (Murphy & Mitchell, 1998; Rochlen et al., 2004, Vlaeminck et al., 2008).

1.2.4 Snelheid van het medium

Chatconversaties duren aanzienlijk langer dan face-to-face conversaties (Fukkink & Hermanns, 2007; Herring, 2001; Rochlen et al., 2004; Vanhuele en Vertommen, 2008). Verschillende redenen kunnen aan de basis hiervan liggen: het proces van typen en lezen dat

trager verloopt dan dat van praten (Kiezen voor onlinehulp, 2009), de relatief hoge wachttijden (Fukkink & Hermanns, 2007; Vlaeminck et al., 2008). Ook is het voor de ontvanger technisch onmogelijk om te reageren op een boodschap terwijl deze wordt geschreven (Riva, 2002; Herring, 2001; Fukkink & Hermanns, 2007). Dit kan ertoe leiden dat de beurtwisselingen in het chatgesprek inhoudelijk niet op elkaar aansluiten. Er is sprake van een éénrichtingsverkeer (Fukkink & Hermanns, 2007). Anderzijds maakt het internetmedium het mogelijk dat gebruikers, tijdens een onlinegesprek, eenvoudig en snel verwijzingen naar andere websites kunnen doorgeven (hypertextualiteit) (Fukkink & Hermanns, 2007; Rochlen et al., 2004).

1.3 Spanningsvelden in de chathulp

In de chathulpverlening is sprake van spanningsvelden (Kiezen voor onlinehulp, 2009) die ontstaan doordat zich tegenstellingen voordoen tussen bepaalde kenmerken. Volgende spanningsvelden worden onderscheiden:

1.3.1 Spanningsveld 1: afstand versus nabijheid

Volgend citaat geeft de kern van het spanningsveld weer:

“Het meedelen van ernstige problemen in de beginregels van het onlinegesprek creëert een prangende nabijheid die slechts mogelijk is omdat het medium zoveel... afstand garandeert.” (Kiezen voor onlinehulp, 2009, p. 6)

Juist de afstandelijkheid van het medium creëert een nabije relatie tussen de oproeper en de beantwoorder.

1.3.2 Spanningsveld 2: anonimiteit versus argwaan

Onlinehulp werkt drempelverlagend aangezien mensen hun identiteit, geslacht en leeftijd en zelfs hun stemming en gevoel anoniem kunnen houden (Dooghe, 2005; Vanhuele & Vertommen, 2008). Deze afstandelijke relatie tussen de onlinepartners creëert een gevoel van veiligheid bij oproepers (Vanhuele en Vertommen, 2008; Kiezen voor onlinehulp, 2009). Zo blijkt dat mensen die terughoudend zijn om persoonlijke informatie vrij te geven eerder onpersoonlijke bronnen raadplegen (Johnson et al., 1992. In Bernhardt et al., 2002). Het anonimiteitsprincipe speelt hierin een grote rol. Wanneer mensen vermoeden anoniem te zijn, durven ze meer over zichzelf te vertellen (Cotton & Gupta, 2004; Gould e.a., 2002; Nikken, 2007; Fukkink & Hermanns, 2007; Rhodes, 2004; Rochlen et al., 2004).

Anderzijds kan anonimiteit argwaan opwekken door de geringe of nagenoeg afwezige kennis over de identiteit van de chatpartner (Dooghe, 2005; Vlaeminck et al., 2008). Het anonimiteitbeginsel zorgt ervoor dat de leeftijd en het geslacht soms moeilijk te achterhalen zijn. Door dit gebrek aan informatie gaan de oproeper en de beantwoorder zich een beeld dromen van de onlinepartner (Vlaeminck et al., 2008). Dit gemis van authenticiteit kan er tevens toe leiden dat de juistheid en geloofwaardigheid van een bericht in twijfel wordt getrokken (Bernhardt et al., 2002; Kiezen voor onlinehulp, 2009; Kling et al., 1999).

1.3.3 Spanningsveld 3: traagheid versus snelheid

Technisch kan een onlinehulp afstanden pijlsnel overbruggen (Vanhuele en Vertommen, 2008). Toch zorgt het gespreksverloop (typen en lezen) voor veel traagheid. De oproeper en de beantwoorder moeten veel geduld uitoefenen en wachten tot de onlinepartner op een bericht reageert (Vlaeminck et al., 2008). Tegelijk vuurt het chatmedium heel snel dringende en dwingende vragen én tekens op het scherm.

Ook is er weinig of geen tijd om een vertrouwensband op te bouwen tussen de oproeper en de beantwoorder, zoals dat in de face-to-face en de telefonische hulp wel het geval is (Kiezen voor onlinehulp, 2009). Een korte verwelkoming vindt plaats waarbij een minimum aan persoonsgegevens uitgewisseld worden. De oproeper en beantwoorder kiezen een nickname en blijven op die manier anoniem. Dankzij de garantie van de anonimiteit treedt snel disclosure op (Kiezen voor onlinehulp, 2009; Vanhuele en Vertommen, 2008). Soms vertelt de oproeper te veel en is er sprake van overdisclosure. In het andere geval spreekt men van underdisclosure. De oproeper maakt gebruik van ‘onlinetools’ om zijn/haar boodschap over te brengen (Riva, 2002; Herring, 2001; Vlaeminck et al., 2008 & 2009). Er ontstaat een specifieke cultuur (Subrahmanyam et al., 2004) die vrij snel veeleer leidt tot een ‘werkalliantie’ (Vlaeminck et al., 2009) dan wel tot een klassieke vertrouwensrelatie. Om deze werkalliantie te ontwikkelen zal de beantwoorder tijd moeten besteden aan het vragen naar verduidelijking bij de oproeper.

1.4 Ethisch – juridisch aspect

Critici van de “online therapie” stellen zich heel wat vragen bij deze vorm van hulpverlening (Rochlen et al., 2004). Vragen rijzen rond juridische en ethische aspecten, meer specifiek gaat het om de gerechtelijke grenzen van een hulpverlening (behandeling), de juridische aansprakelijkheid in geval van crisissituaties en de geldende anonimiteit van een cliënt.

In de schoot van verschillende organisaties werden ethische codes ontwikkeld (Manhal-Baugus, 2001; Mallen et al., 2005) waarin veelal toegespitst wordt op het informeren van gebruikers, de vertrouwelijkheid in de omgang met gegevens, de opbouw van een relatie en de procedure van hulpverlening.

1.5 Besluit

Onlinehulp is niet eenvoudig te definiëren. Het ontstond in de wieg van de tweedelijnsgezondheidszorg (Vlaeminck et al., 2008). Bij gevolg wordt veelal verwezen naar definities van e-health of online counseling. Bij het oplijsten van de kenmerken van de onlinehulpverlening valt op dat één aspect duidelijk weegt op de meeste andere, namelijk de anonimiteit. Zo bemoeilijkt de kanaalreductie het achterhalen van informatie over de chatpartner. Anonimiteit heeft impact op disinhibition en disclosure. Ook bij andere kenmerken, zoals de verkeerde interpretaties en multitasking lijkt de anonimiteit een rol te spelen. Het lijkt erop dat de online partners niet weten wat de andere denkt, wat de andere doet. Ook bij de uitwerking van de spanningsvelden blijkt de anonimiteit een duidelijke rol te spelen. Is het de verdienste van het anonimiteitsprincipe dat afstandelijkheid nabijheid creëert? Verder is er sprake van een paradox van anonimiteit. Het schept een veiligheidsgevoel, maar tegelijkertijd wekt het argwaan door het gebrek aan identiteitsgegevens. Anonimiteit kan de communicatie bemoeilijken waardoor misverstanden kunnen ontstaan.

In dit hoofdstuk werd vaak gesproken over anonimiteit, maar wat houdt dit begrip juist in? Het volgende hoofdstuk zal de betekenis van anonimiteit dieper benaderen.

2 Anonimiteit

Dit hoofdstuk werpt een licht op het begrip anonimiteit. Eerst volgt een definiëring van het begrip. Vervolgens worden de dimensie van begrip in kaart gebracht. Tot slot belicht dit hoofdstuk de functies van anonimiteit.

2.1 Definitie anonimiteit

Over de tijd heen werden verschillende definities aan anonimiteit toegekend. Veelal wordt anonimiteit beschreven als:

“... the inability of others to identify an individual or for others to identify one’s self.” (Christopherson, 2007, p. 3040)

Anonimiteit maakt het onmogelijk om een ander individu of zichzelf te identificeren. Oorspronkelijk stond ‘anonimiteit’ voor het niet vrijgeven van een naam (Wallace,1999). Een naam was ‘de’ manier om iemands identiteit te achterhalen. Anonimiteit staat echter voor veel meer dan enkel ‘naamloosheid’. Wallace (1999) spreekt over een gelaagdheid:

“An anonymous person (...) is known only through a trait or traits which are not coordinatable with other traits such as to enable identification of the person as a whole.” (Wallace, 1999, p. 23)

Iemand is nooit volledig anoniem (Marx, 1999; Kling et al., 1999; “Bronco” a.k.a. Scott, 2004; Wallace,1999). Er is altijd sprake van een gedeeltelijke anonimiteit en gedeeltelijke identificatie. Een anoniem persoon toont bepaalde kenmerken. Toch is het voor de contactpers(o)n(en) onmogelijk om deze kenmerken in relatie te brengen met andere kenmerken om de persoon te kunnen identificeren. Hieruit blijkt onmiddellijk dat anonimiteit een relationele dimensie heeft (Christopherson, 2007; Wallace, 1999). Minstens twee personen zijn met elkaar verbonden. Om de communicatie tussen de partijen mogelijk te maken, kan al dan niet een intermediair medium gebruikt worden. (Marx; 1999; Kling et al., 1999)

Naast deze gelaagdheid, hangt anonimiteit af van de manier waarop gebruikers ermee omgaan (“Bronco” a.k.a. Scott, 2004). Processen en technologieën mogen verkondigen al dan niet anoniem te zijn, het is het gedrag van de gebruikers dat bepaalt hoe deze de anonimiteit waarnemen.

2.1.1 Situering van anonimiteit tussen privacy en vertrouwelijkheid

Anonimiteit is een type van privacy (Christopherson, 2007; Pedersen, 1997). Privacy heeft te maken met het vrijgeven van persoonlijke informatie (Marx, 1999; Pedersen, 1997). Het stelt iemand in staat om zelf de grenzen hiervan te bepalen. Ook maakt privacy het mogelijk om controle uit te oefenen op de hoeveelheid van contacten met anderen. Een individu kan volgende types van privacy bereiken: gereserveerdheid, isolatie, intimiteit met familie, intimiteit met vrienden, eenzaamheid en anonimiteit (Pedersen, 1997; Christopherson, 2007). Gereserveerdheid verwijst naar de onwil om persoonlijke informatie te vermelden, isolatie is het verlangen om alleen te zijn, intimiteit met familie of met vrienden betekent het alleen willen zijn met een selecte groep van individuen (familie of vrienden), eenzaamheid slaat op het niet geobserveerd worden door anderen en de anonimiteit is het omgeven, maar niet onder toezicht zijn van anderen.

Vertrouwelijkheid houdt in dat informatie niet aan een derde partij wordt meegedeeld of dat dit enkel gebeurt onder strikte voorwaarden (Kling et al., 1999; Marx; 1999). Slechts enkelen kennen de identiteit van de zender, maar deze blijft verhuuld voor de uiteindelijke ontvanger van het bericht (Kling et al., 1999, “Bronco” a.k.a. Scott, 2004).

2.2 Dimensies van anonimiteit

2.2.1 Online versus offline anonimiteit

Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen offline anonimiteit en online anonimiteit (Johnson, 1997; Kling & Teich, 1999). Offline betreft face-to-face en telefonische conversaties, terwijl online de computernetwerksystemen en het internet omvat. Toch is er een onderscheid tussen beide vormen van anonimiteit (Johnson, 1997; Kling et al., 1999; “Bronco” a.k.a. Scott, 2004). Het anoniem kunnen optreden in een offline medium vraagt veel meer inspanningen dan bij een online medium. In het online medium lijkt anonimiteit een evidentie. Het individu moet moeite doen om diens identiteit bekend te maken. Een ander aspect dat in de offline anonimiteit niet, maar in de online anonimiteit wel aanwezig is, is de persistentie van elektronische berichten (Herring, 2001; Kling et al., 1999). Berichten blijven langer traceerbaar via het internet, zelfs wanneer ze gewist worden.

2.2.2 Anonimiteit en identiteit

Het werd reeds aangehaald dat anonimiteit zich bevindt op een continuüm tussen volledige identiteit en volledige anonimiteit. Marx (1999) en Kling et al. (1999) onderscheiden zeven manieren om kennis te krijgen over iemands identiteit. Ze maken hierbij geen onderscheid tussen een online of offline communicatie. Zo kan met een wettelijke naam iemands volledige identiteit achterhaald worden. Enkel het vrijgeven van een voornaam biedt een gedeeltelijke anonimiteit. Adresgegevens, zoals het wettelijk adres, een telefoonnummer en een emailadres, maken het mogelijk om iemand te lokaliseren. Iemand kan echter trachten zijn identiteit verborgen te houden door gebruik te maken van een “traceable pseudonymity” (“pseudo-anonymity”) of een “untraceable pseudonymity” (“Pseudonymity”). Hierbij maakt een intermediaire medium de communicatie tussen twee partijen mogelijk. In het eerste geval (“traceable pseudonymity”) kent enkel het medium de echte identiteit

van de persoon. In de communicatie met de ontvanger gebruikt de zender een pseudonaam. In het tweede geval (“untraceable pseudonymity”) is de identiteit van de zender zowel voor de ontvanger als het medium onbekend. Vervolgens kan iemands identiteit achterhaald worden door diens optreden en gedragspatronen. De inhoud en de stijl van iemands bericht kan de anonimiteit onderuithalen. Hayne en Rice (1997) spreken in dit verband over het niet kunnen garanderen van de sociale anonimiteit (zie later). Voorts kan het behoren tot een sociale categorie, zoals geslacht, leeftijd, klasse, tewerkstelling en regio, informatie over iemands identiteit vrijgeven. Ten laatste kunnen persoonlijke kennis, symbolen of vaardigheden informatie over iemand prijsgeven.

2.2.3 Dimensies online anonimiteit

Hayne en Rice (1997) en Christopherson (2007) spreken specifiek over de online anonimiteit en onderscheiden hierin de technische en de sociale anonimiteit. Bij de technische anonimiteit wordt alle zinvolle identificeerbare informatie verwijderd uit de communicatieoverdracht. Om technische anonimiteit te garanderen wordt onder andere gebruik gemaakt van nicknames, ongetekende berichten of verwijderde account- en deelnemersidentiteiten. Er wordt gewerkt met specifieke software die een één-op-ééncontact biedt en die geen sporen nalaat op de computer over het gevoerde gesprek (Vanhuele & Vertommen, 2008). Bij sociale anonimiteit zien individuen zichzelf of anderen als onidentificeerbaar aangezien aanwijzingen of een context ontbreken om een identiteit te kennen. Toch is de technische anonimiteit geen garantie voor een sociale anonimiteit, meer nog:

“users may perceive others to be identifiable, even under conditions of technical anonymity. Hence, technical anonymity may be high, but social anonymity may be low” (Hayne & Rice, 1997, p. 432)

Ondanks de garantie van een technische anonimiteit is het toch mogelijk om (informatie over) de identiteit van de andere te

achterhalen. Hoewel gesprekspartners elkaar niet kunnen zien, is het mogelijk om heel wat informatie te achterhalen op basis van geschreven tekst (Suler, 2004). Ze zijn zich er vaak niet van bewust dat nog op andere manieren persoonlijke identiteitsinformatie kan achterhaald worden (Bernhardt et al., 2002). Gebruikers kunnen onbewust of bewust informatie prijsgeven (Herring, 2001). Zo kan het opleidingsniveau achterhaald worden door de gesofistikeerdheid van het taalgebruik, de leeftijd kan blijken uit de bezigheden en de levenservaring. Gender kan afgeleid worden uit de keuze van een nickname of de (stereotype) manier van reageren (Herring, 2001). Ook technische bedreigingen, zoals cookies, brengen de garantie van anonimiteit in het gevaar (Bernhardt et al., 2002). Soms moeten gebruikers zelfs persoonlijkheidsgegevens opgeven alvorens het onlinegesprek kan aangevat worden om de persoon te kunnen contacteren in geval van noodsituaties (Childress, 1998 in Rochlen et al., 2004).

2.3 Functies van anonimiteit

Anonimiteit vervult drie functies: recovery (vrij vertaald als herstel), catharsis en autonomie (Christopherson, 2007; Pedersen, 1997). De Herstel-functie houdt in dat mensen zich afzonderen van een sociale druk en zo herstellen van sociale verwondering. Een omgeving met vreemden zorgt voor een gevoel van bescherming (afstand schept nabijheid). Pedersen (1997) verwijst bij de herstelfunctie naar het fenomeen van ‘disinhibition’ zoals dat beschreven werd door onder andere Rochlen et al. (2004) en Vlaeminck et al. (2008), namelijk het onmiddellijk verwijderen van alle sociale maskers omdat de gesprekspartners vreemden zijn voor elkaar.

Catharsis staat voor het ongehinderd uiten van gedachten en gevoelens aan anderen zonder te vrezen voor identificatie en beoordeling. De catharsis-functie stemt overeen met het fenomeen van disclosure waarbij de cliënt zich open stelt tegenover de beantwoorder en informatie geeft over de eigen persoon of situatie (Kiezen voor onlinehulp, 2009; Rochlen et al., 2004).

De laatste functie die Pedersen (1997) onderscheidt is autonomie. Hierdoor heeft het individu een enorme vrijheid. Het wordt mogelijk om te experimenteren met nieuw gedrag zonder te vrezen voor sociale consequenties of een negatieve reacties.

Onderzoek toont aan dat de drie factoren (herstel, catharsis en autonomie) een positieve invloed kunnen hebben op het psychologisch welzijn van individuen (Altman, 1975. In Christopherson, 2007; Altman & Chemers, 1980. In Christopherson, 2007; Vinsel et al., 1980. In Christopherson, 2007; Werner et al., 1992. In Christopherson, 2007). Mensen kunnen op die manier een beter beeld krijgen over de wereld wat tot een gedragwijziging in de positieve zin kan leiden.

2.4 Besluit

Anonimiteit is geen eenduidig, maar een gelaagd begrip. De mate van anonimiteit hangt af van de hoeveelheid aan informatie die wordt vrijgegeven. Dit maakt dat niet iedereen dezelfde definitie aan anonimiteit toekent, zo verwijzen Vanhuele & Vertommen (2008) bijvoorbeeld naar het niet horen van elkaars stem terwijl Marx (1999) en Kling et al. (1999) verschillende dimensies onderscheiden om informatie over iemands identiteit te achterhalen. De volledige identiteit kan achterhaald worden door het vrijgeven van de wettelijke naam. Een deel van iemands identiteit wordt zichtbaar door het vrijgeven van een adres, een traceerbare pseudonaam, het kenbaar maken van gedragspatronen, van sociale categorieën en van kennis en vaardigheden. Tegelijkertijd is het mogelijk om (in bepaalde mate) anoniem te blijven door het niet vrijgeven van de wettelijke naam of adres, het gebruik van een al dan niet-traceerbare pseudonaam, het niet kenbaar maken van gedragspatronen, van sociale categorieën en van kennis en vaardigheden. Het niet vrijgeven van bepaalde informatie is niet noodzakelijk een garantie voor anonimiteit. Zo is het toch mogelijk om iemands (sociale) anonimiteit te verminderen zonder dat persoonsgegevens vrijgegeven worden. Tenslotte vervult de anonimiteit binnen de hulpverlening drie functies (Christopherson, 2007; Pedersen, 1997): het herstellen

van sociale druk en sociale verwondering wat resulteert in het fenomeen van disinhibition, de catharsis-functie waarbij iemand ongeremd zijn gevoelens uit (disclosure) en tenslotte de autonomie waardoor iemand een enorme vrijheid krijgt.

In dit hoofdstuk werd duidelijk dat anonimiteit geen vanzelfsprekend begrip is. Het volgende hoofdstuk gaat dieper in op de reden waarom oproepers voor anonimiteit kunnen kiezen.

3 Anonimiteit en de online oproepers

Dit hoofdstuk focust op de vraag waarom online oproepers voor chathulp kiezen. Om te weten wie de online oproeper is, wordt eerst kort een profiel geschetst en nagegaan of anonimiteit van belang is. Kiezen oproepers juist omwille van de anonimiteit voor chathulp? Signaleren oproepers ook problematische kanten aan anonimiteit? Uit een veelheid van auteurs en bronnen probeert dit hoofdstuk kritische succesfactoren en obstakels van anonimiteit op te lijsten.

3.1 De online oproeper

3.1.1 Profiel van de online oproeper

De gemiddelde online oproeper is 23 jaar (Vanhove, 2009). Wanneer het cijfer van één organisatie (tele-onthaal) buiten beschouwing blijft, ligt de gemiddelde leeftijd een stuk lager (16,4 jaar). Vooral tieners maken gebruik van de chathulp. Ook de gender speelt een rol, vooral meisjes of vrouwen zetten de stap naar de onlinehulp (Lorence et al., 2003; Vanhove, 2009) hoewel ook het aantal mannelijk oproepers toeneemt naargelang de leeftijd stijgt. Tenslotte gebruiken vooral studenten of leerlingen (62%) het online medium (Vanhove, 2009).

3.1.2 Nieuwe doelgroep

Het onlinemedium vergemakkelijkt de toegang tot de hulpverlening voor mensen die omwille van geografische omstandigheden of een mentale of fysieke handicap geen beroep kunnen doen op een andere vorm van hulp (Vlaeminck, 2009; Rochlen et al., 2004). Ook allochtone vrouwen en jongeren, hoogopgeleiden, werkenden, slechthorenden, mensen met stigmavrees, eenzame personen en geïsoleerde en huisgebonden tieners vinden op die manier een weg naar de hulpverlening (Mallen, 2005; Vlaeminck, 2009). Toch

blijken autochtonen meer dan allochtonen een beroep te doen op onlinehulp (Lorence, Park & Fox, 2003).

3.1.3 Belang van anonimiteit voor de oproeper

In het onderzoek van Vlaeminck et al. (2009) werden kenmerken van de chatgesprekken getoetst bij de oproepers, zoals anonimiteit, uiten van gevoelens, vertrouwen, etc. De anonimiteit werd getoetst met de stelling:

“Ik vind het goed dat de andere persoon niet weet wie ik ben.”
(Vanhove, 2009, p.58)

80% van de oproepers vindt dit een goede zaak, 5% was het niet eens met deze stelling. Verder blijkt uit dit onderzoek dat het gepercipieerde belang van anonimiteit afhangt van de werkstatus en het behaald of huidig onderwijsniveau. Bij de werkstatus fluctueert dit cijfer van 86% van de werkenden tussen 60% van de werklozen. Naar opleidingsniveau toe blijkt dat oproepers die beroepsonderwijs volg(d)en opvallend minder belang hechten aan anonimiteit (65%) dan hoger of universitaire geschoolden (91%).

3.2 Kritische succesfactoren voor oproeper

3.2.1 Privacy

In vergelijking met de telefonische hulpverlening, kan er bij chatgesprekken minder meegeluisterd worden (Dooghe, 2005; Fukkink & Hermanns, 2007). Het merendeel van de oproepers kiest ervoor om alleen in de kamer te zijn tijdens het chatten met de onlinehulp-organisatie (Vanhove, 2009) waardoor de kans verkleint om gestoord te worden (Dooghe, 2005). Velen kiezen voor het gebruik van onlinehulp omdat ze op een anonieme en veilige plaats gezondheidsinformatie kunnen opzoeken (Goldman & Hudson, 2000). Toch is niet iedereen het daarover eens. Er zijn ook oproepers die zich vragen stellen bij de garantie van hun privacy (Bernhardt et

al., 2002; Fukkink & Hermanns, 2007; Skinner et al., 2003; Suler, 2002). Ze vrezen dat hun internetgebruik gecontroleerd, opgeslagen en weer opgehaald kan worden voor latere onbekende doeleinden (Bernhardt, et al., 2002; Goldman & Hudson, 2000). Velen zijn ongerust omwille van het onvermogen om hun gegevens veilig en vertrouwelijk te houden tegenover hackers en een opdringerige overheid (Bernhardt et al., 2002; Fukkink & Hermanns, 2007).

3.2.2 Vertrouwen in online

In de traditionele hulpverlening moet eerst sprake zijn van een vertrouwen in de andere persoon alvorens catharsis ontstaat (Christopherson, 2007). In de onlinehulp daarentegen ontstaat vertrouwen tussen mensen door de anonieme aard van het internetmedium (Friedman et al., 2000). De anonimiteit biedt bescherming tegen mogelijke slechte wil of schade die door anderen kan aangebracht worden. Oproepers durven hierdoor gevoelige of gedetailleerde onderwerpen aan te snijden zonder de angst gecontroleerd of gestigmatiseerd te worden (Cotton & Gupta, 2004). De meerderheid van de oproepers spreekt over een vertrouwensvolle chatrelatie met de beantwoorder (Vanhove, 2009).

3.2.3 Gelijkwaardige status

Omwille van uiterlijke kenmerken behandelen mensen elkaar anders. Het internetmedium maakt het mogelijk om deze fysieke cues te verbergen (Christopherson, 2007). Via het onlinemedium heeft iedereen een gelijke kans om zichzelf een stem te geven, zonder dat stereotypen worden toegeschreven (Suler, 2002). Iedereen begint op een zelfde niveau ongeacht status, rijkdom, ras, geslacht, etc. Suler (2002) spreekt over een "net democracy." Door de afwezigheid van de fysieke cues worden gesprekspartners niet afgeleid door oppervlakkige aspecten, maar worden ze als het ware rechtstreeks verbonden met de psyche van de andere persoon (telepresence) (Suler, 2002; Rochlen et al. 2004; Vanhuele & Vertommen, 2008).

Deze gelijkwaardigheidshypothese gaat enkel op voor zover mensen volledig anoniem blijven. Eens bijvoorbeeld de gender achterhaald wordt, duiken opnieuw machtsverschillen op (Christopherson, 2007).

3.2.4 Emoties tonen

De meest voorkomende wijze van een online gespreksvoering is het op verhaal laten komen en het ventileren van emoties (Vanhuele en Vertommen, 2008). Chatgesprekken zijn vaker gericht op ondersteunen en minder op informeren (Fukkink & Hermanns, 2007). Taboeonderwerpen komen vaker online ter sprake dan aan de telefoon (Beattie et al., 2006, Dooghe, 2005; Vanhuele en Vertommen, 2008; Vlaeminck et al., 2008). Het wordt mogelijk om emoties te tonen zonder negatieve en afkeurende reacties te krijgen van de maatschappij (Christopherson, 2007; Pedersen, 1997). Mensen voelen zich minder kwetsbaar wanneer ze hun online activiteiten kunnen scheiden van hun persoonlijke levensstijl en identiteit (Suler, 2004). Hierdoor treedt disinhibition en disclosure op. De oproeper is niet meer bezorgd om zijn/haar zelfpresentatie en de beoordeling van anderen (Dooghe, 2005) en stelt zich open tegenover de beantwoorder. De beantwoorder moet zich er evenwel bewust van zijn dat ook een ongewenst disinhibition effect kan optreden tijdens het chatgesprek. De angst om zich open te stellen, kan dan opnieuw toenemen bij de oproeper (Vlaeminck, 2009).

3.2.4.1 Sneller tot de kern van de zaak

Het anonimiteitsprincipe draagt ertoe bij dat de communicatie informeler en sneller direct verloopt (Fukkink & Hermanns, 2007; Kiesler et al., 1984; Nikken, 2007). Oproepers zijn sneller en meer open over zichzelf, ze komen direct tot de kern van het probleem, zelfs al in de eerste zinnen (Kiezen voor onlinehulp, 2009; Nikken, 2007; Vanhuele en Vertommen, 2008).

3.2.4.2 Emotionele controle

Omwille van de anonimiteit durven oproepers eerder online, dan face-to-face of telefonisch, hun gevoelens en problemen naar voren te brengen (Beattie et al., 2006; Dooghe, 2005; Nikken, 2007). Aan de telefoon kunnen mensen nogal eens blokkeren, bij de chat vermindert deze angst aangezien ze niet zo hard op hun woorden moeten letten en anderen het niet horen als ze het moeilijk krijgen. Via symbolen en tekeningen durven oproepers gevoelige onderwerpen aansnijden die verbaal niet aan bod komen (Beattie et al., 2006). Oproepers voeren controle uit over de keuze van het onderwerp, maar beschikken daarnaast over de autonomie om zelf het tijdstip en de plaats van de hulpverlening te bepalen. Dit geeft een gevoel van emotionele controle en comfort (Dooghe, 2005; Vlaeminck et al., 2008; Vlaeminck, 2009). Beattie et al. (2006) spreekt over een controleverschuiving van hulpverlener naar cliënt.

3.2.4.3 Veiligheid online

De afstandelijke aard van het internetmedium verhoogt het gevoel van veiligheid (Dooghe, 2005; Vanhuele & Vertommen, 2008; Vlaeminck et al. 2008). Een eerste face-to-face contact wordt door oproepers emotioneel zwaarder ervaren dan een eerste onlinegesprek (Mallen et al., 2003). Jonge oproepers voelen zich daarom veiliger wanneer (volwassen) hulpverleners méér op afstand blijven zoals dat in het onlinegesprek het geval is (Fukkink & Hermanns, 2007; Vlaeminck et al., 2008). Door dit gevoel van veiligheid en vrijheid durven ze angst- en schaamtegevoelens loslaten. Ze hebben geen gêne meer (Vlaeminck, 2009) en praten online gemakkelijker en eerlijker over persoonlijke problemen dan via de telefoon of in de face-to-face communicatie (Dooghe, 2005; Mallen et al., 2003; Vanhuele & Vertommen, 2008). Daarnaast verhoogt het gevoel van veiligheid omdat de woorden virtueel uitgesproken worden en de gesprekspartners elkaars stem niet horen (Vanhuele & Vertommen, 2008; Vlaeminck et al., 2008). Oproepers spreken over ‘a safe virtual shoulder’ of ‘a warm virtual hug’ (Vlaeminck, 2009; Vlaeminck et

al., 2008). Ze voelen zich overwegend begrepen door beantwoorders, wat een gevoel van relationele veiligheid verhoogt (Dooghe, 2005). Dit alles maakt dat oproepers online weinig sociale drempels hoeven te overwinnen (Vanhuele & Vertommen, 2008). Zo blijkt dat potentiële cliënten die zich gestigmatiseerd voelen door een counselingproces sneller geneigd zijn om online hulp te zoeken als ze het gevoel hebben dat de eerste schaamte zal afnemen wanneer de therapeut niet fysiek aanwezig is (Mitchell & Murphy, 1998; Rochlen et al., 2004).

3.2.5 Experimenteren met nieuwe identiteit

De anonimiteit van de chathulp (en het internet) kan de drempel verlagen om een virtuele identiteit aan te nemen (Vanhuele en Vertommen, 2008). Er treedt een scheiding op tussen de online fictie en offline realiteit (Suler, 2004). Het online leven wordt gezien als een soort spel met regels en normen die niet gelden in het reële leven. Eens de computer wordt afgesloten, wordt de ‘game-identity’ achter zich gelaten en keert de persoon terug naar het dagelijkse leven. Het wordt mogelijk om te experimenteren met nieuw gedrag en daarna, zonder consequenties verder te leven (Christopherson, 2007; Pedersen, 1997; Vanhuele en Vertommen, 2008). Dit gedrag kan ontlokt worden als zelfexploratie (verschillende identiteiten uittesten om zichzelf te ontdekken), als sociale compensatie (online voelen sommige oproepers zich minder verlegen dan face-to-face) of als sociale facilitator (makkelijker sociale relaties aangaan) (Valkenburg et al., 2005; Vanhuele & Vertommen, 2008).

3.3 Kritische obstakels voor oproepers

3.3.1 Opbouw van een relatie

De opbouw van een relatie tussen oproeper en beantwoorder in de onlinehulp wordt nogal eens geproblematiseerd (zie ook hoofdstuk 1, spanningsveld 3). In de chathulp is er nagenoeg geen sprake van een

fase waarin een relatie wordt opgebouwd (Kiezen voor onlinehulp, 2009). Oproepers en beantwoorders hebben weinig of geen tijd om een vertrouwensband af te tasten en op te bouwen, zoals in face-to-face en telefonische hulp wel het geval is. De opbouw van een relatie in het onlinemedium vergt meer tijd dan in de face-to-face communicatie (Mallen et al., 2003). In de chat is sprake van een specifieke werkalliantie (Dooghe, 2005; Kiezen voor onlinehulp, 2009; Vlaeminck et al, 2009). Zo vindt bij aanvang van het gesprek enkel een korte introductie plaats waarbij een minimum aan persoonsgegevens uitgewisseld worden (Kiezen voor onlinehulp, 2009). Ook communiceren oproeper en beantwoorder via nicknames om anonimiteit te garanderen.

3.3.2 Gebrek aan informatie

3.3.2.1 Gebrek aan kennis van identiteit

Soms is het moeilijk om het geslacht en de leeftijd van de onlinepartner te achterhalen aangezien dit indruist tegen het anonimiteitsbeginsel (Vlaeminck et al., 2008). Oproepers kunnen dit als storend ervaren (Dooghe, 2005). Doordat de naam onbekend blijft, kan het gesprek als stroef en onpersoonlijk ervaren worden. Deze onzichtbaarheid kan er tevens toe leiden dat zowel de oproepers als de beantwoorders fantasieën ontwikkelen over de identiteit van de andere (Schreurs, 2003. In Vanhuele & Vertommen, 2008; Vlaeminck et al, 2008). Hierbij wordt een (niet zelden irrealistisch of idealistisch) beeld gedroomd van de gesprekspartner.

3.3.2.2 Gebrek aan inhoudelijke informatie

Het elkaar kunnen begrijpen in de chatcommunicatie vormt een heikel punt (Dooghe, 2005; Vanhole, 2009). Online mist de beantwoorder veel informatie. Zo mist hij/zij de hele context die betekenis kan geven aan de inhoud van de boodschappen van de oproeper (Schreurs, 2003. In Vanhuele & Vertommen, 2008). Alle

informatie die iets zegt over het betrekkningsniveau van het gesprek ontbreekt (Fukkink & Hermanns, 2007; Schreurs, 2003. In Vanhuele & Vertommen, 2008). De kans op misverstanden neemt toe. Het probleem is dat de verkregen informatie geïnterpreteerd wordt vanuit het eigen referentiekader waardoor een verschil in interpretaties kan ontstaan (Vanhuele & Vertommen, 2008). Dit maakt dat oproepers echt in de problemen kunnen zitten terwijl de beantwoorder, aan de hand van de schrijfstijl, de indruk krijgt dat het probleem hen niet raakt. Uit onderzoek (Dooghe, 2005; Vanhove, 2009) blijkt dat sommigen oproepers zich niet of moeilijk begrepen voelen, niet serieus genomen of verkeerd geïnterpreteerd voelen. Ook begrijpen sommigen niet goed wat de beantwoorder bedoelt.

3.3.2.3 Emoties moeilijk correct overbrengen

Het chatmedium is een 'lean medium' of een dun medium (Vlaeminck et al., 2008). De kanaalreductie maakt het moeilijk om iemands emoties te achterhalen (Beattie et al., 2006; Vlaeminck et al., 2008). Om de gemis van non-verbale signalen te compenseren, worden emoticons gebruikt (Riva, 2002; Fukkink & Hermanns, 2007; Vlaeminck et al., 2008 & 2009; Walther & D'Addario, 2001). Emoticons (smileys) zijn grafische voorstellingen van gezichtsuitdrukkingen die bestaan uit een combinatie van cijfer- en lettertekens. Ze worden gebruikt ter vervanging voor de non-verbale signalen die ontbreken in de CMC. Ondanks het veelvuldig gebruik van emoticons, wordt getwijfeld aan de betrouwbaarheid van deze empathieoverbrengers (Riva, 2002, Vlaeminck et al., 2008). Wanneer verschillende interpretaties toegekend worden aan deze emoticons, ontstaat het gevaar op verkeerde interpretaties. Ook lijkt de zender van een bericht een groter belang te hechten aan deze emoticons dan de ontvanger (Fukkink & Hermanns, 2007; Walther & D'Addario, 2001). Om de communicatie te verbeteren, kunnen emoticons gecombineerd worden met emotes en/of sociale verbs (Riva, 2002; Fukkink & Hermanns, 2007). Emotes zijn letterlijke beschrijvingen van een gesteld gedrag, getypt door de oproeper (bijvoorbeeld het acroniem 'lol', dat voor 'laughing out loud' staat). Social verbs of

sociale werkwoorden (zoals ‘smiir’, ofwel ‘to smile ironically’) zijn kleine voorgeprogrammeerde scripts om acties en emoties te uiten door een bepaalde afkorting te typen. Ook bij deze emotes en social verbs kan de vraag naar betrouwbaarheid gesteld worden.

3.3.3 Wantrouwen tegenover de informatie

Internetgebruikers die online gezondheidsinformatie zoeken, hebben weinig vertrouwen in de juistheid ervan (Bernhardt et al., 2002; Cotton & Gupta, 2004). Informatie kan misleidend of vals zijn, vooral wanneer geen bewijsstukken of bronnen ter verificatie terug te vinden zijn (Cline & Haynes, 2001). Ook staan gebruikers nogal eens sceptisch tegenover de bron die de gezondheidsinformatie verspreidt. Ze achten medische dokters en medische organisaties als meest betrouwbare bronnen. Ook gespecialiseerde (non-profit) organisaties worden aanzien als geloofwaardige bronnen in een specifiek vakgebied (Bernhardt, 2002). Overheidsinstanties worden zeer ongeloofwaardig bevonden in vergelijking met andere bronnen hoewel individuele overheidsinstanties, met een hoge geloofwaardigheid, eerder positief waargenomen worden. Profit-bedrijven worden het minst geloofwaardig geacht.

3.3.4 Afleiding door afstandelijkheid

Omdat de chatpartners elkaar niet zien of horen (Vanhuele & Vertommen, 2008) vergroot het risico op multi-tasking (Vlaeminck et al., 2008 & 2009). In dat geval word(t)en de oproeper en/of de beantwoorder afgeleid door de eigen context en combineren ze meerdere activiteiten. Bij één of beide partijen kan zo de indruk ontstaan dat de gesprekspartner weinig geconcentreerd aan de computer zit. Beantwoorders kunnen de indruk krijgen dat oproepers zich persoonlijk op afstand lijken te houden en schijnbaar niet echt in contact staan met hun eigen beleving.

3.4 Besluit

Onderzoek besteedde aandacht aan anonimiteit binnen de chathulpverlening, zonder evenwel te komen tot een gesystemiseerd geheel van kritische succesfactoren en obstakels. Vanuit deze literatuurstudie kunnen diverse succesfactoren en obstakels opgesteld worden. De garantie op privacy, het vertrouwen in onlinehulp, het kunnen tonen van emoties en het experimenteren kunnen hun voorkeur voor chathulp verklaren. Anderzijds kan de (te) korte tijd voor relatie-opbouw, het gemis aan identiteitskennis, aan inhoudelijke kennis, de moeilijkheid waarmee emoties worden overgebracht, het wantrouwen tegenover informatie, het gevaar op multi-tasking en de twijfelachtige garantie van privacy een toegang tot chathulp bemoeilijken. Deze lijst van succesfactoren en obstakels is echter niet absoluut maar eerder relatief. Niet elke oproeper zal dezelfde factoren aangeven. Er is enig verband te bespeuren tussen de kritische succesfactoren. Zo kan het vertrouwen in online en het geloof van gelijkwaardigheid een disinhibitioneel effect ontlokken. Anderzijds kan de anonimiteit de communicatie tussen oproepers en beantwoorders bemoeilijken. Hieruit blijkt opnieuw de paradox van anonimiteit. Het biedt een bescherming aan de oproeper, maar bemoeilijkt tegelijkertijd het communicatieproces tussen oproeper en beantwoorder. Oproepers en beantwoorders moeten zich er bewust van zijn dat de communicatie verwarrend kan verlopen (Mallen et al., 2003; Rochlen et al., 2004). Vandaar de noodzaak om heel vaak verduidelijking te vragen om misverstanden te beperken.

4 Algemeen besluit

In dit eerste deel van de masterproef werd op basis van nationale en internationale literatuur het begrip anonimiteit belicht. Daartoe werd eerst de onlinehulpverlening gesitueerd. Geen sinecure aangezien heel wat begrippen, zoals online counseling en e-(mental) health, naast elkaar gebruikt worden. Vervolgens werd toegespitst op de chathulp, die deel uitmaakt van de ruimere onlinehulp. Kenmerken en spanningsvelden binnen de chathulp werden belicht. Anonimiteit bleek een centrale rol te spelen.

In het tweede hoofdstuk werd het begrip anonimiteit belicht. Het blijkt om een niet eenduidig begrip te gaan. Er bestaat niet zoiets als 'de anonimiteit'. Een onderscheid kan gemaakt worden tussen absolute en relatieve anonimiteit. Absolute anonimiteit staat voor totaal geen identiteitskennis over de gesprekspartner. Vanuit de literatuur bestaat deze volledige anonimiteit evenwel niet omdat er op veel verschillende manieren kennis over iemands identiteit te vinden is. Relatieve anonimiteit betekent dat er op de één of andere manier wel kennis is over iemands identiteit, waarbij Wallace (1999) en Kling et al. (1999) spreken over een gelaagdheid van anonimiteit.

Omdat anonimiteit een belangrijke reden is waarom oproepers voor de chathulp kiezen werden in het derde hoofdstuk de redenen belicht waarom een oproeper al dan niet voor anonimiteit zou kunnen kiezen. Centraal hierbij staan de drie functies van anonimiteit (herstel-, catharsis- en autonomiefunctie).

DEEL 2: PRAKTIJKONDERZOEK

5 Onderzoeksdesign

Bij de constructie van dit onderzoeksdesign werd de structuur van Heerink et al. (2009) en Billiet et al. (2006) aangehouden.

5.1 Keuze onderzoeksveld

Oorspronkelijk was het de bedoeling om in dit onderzoek te focussen op oproepers die gebruik maken van chathulp in Vlaanderen. Naar de oproeperszijde toe ging immers nog niet veel onderzoek uit. In de chathulp werd in dit domein reeds onderzoek gevoerd door onder andere Dooghe (2005), Fukkink & Hermanns (2007) en Vlaeminck et al. (2009). Anonimiteit was een aspect dat steeds aanbod kwam, maar waar niet specifiek op gefocust werd. Toch bleek uit deze onderzoeken dat anonimiteit een belangrijke rol speelt voor oproepers bij het kiezen voor chathulp. Hoewel anonimiteit aangeprezen wordt als één van de belangrijkste redenen waarom oproepers voor online kiezen, blijft de vraag waarom oproepers voor anonimiteit kiezen onbeantwoord. Ook onderzoek naar de inhoudelijke definiëring van anonimiteit is schaars. Het is relevant om anonimiteit te bestuderen want literatuur leert dat anonimiteit een complex begrip is (Marx, 1999; Kling et al., 1999).

Initieel was het de bedoeling om oproepers te bevragen naar hun visie en waardering van anonimiteit. Omwille van ethische (moeilijk om contactgegevens te bemachtigen net omwille van de anonimiteit) en praktische (de kleinschaligheid van de masterproef) redenen was het onmogelijk om deze doelgroep te contacteren. Een gedeeltelijke herziening van het onderzoeksopzet drong zich op. Een alternatieve piste was het bevragen van de visie op anonimiteit voor oproepers gezien vanuit de beantwoorderszijde. Klopt het - volgens beantwoorders - wat in literatuur beweerd wordt, namelijk dat oproepers veel belang hechten aan anonimiteit (Vlaeminck et al., 2009). Hoe wordt dit concept anonimiteit in de praktijk gehanteerd en gegarandeerd?

5.2 Onderzoeksvragen

Naar drie onderzoeksdomeinen gaat de interesse uit. Een eerste domein is het concept anonimiteit op zich. Vanuit de literatuur blijkt dat niet zomaar over anonimiteit kan gesproken worden. Met de achtergrondinformatie over de gelaagdheid van dit begrip (Marx, 1999; Kling et al.,1999) werd de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Is in de chathulp sprake van een absolute of relatieve anonimiteit?

Is in de chat sprake van een absolute anonimiteit, waarbij de beantwoorders geen enkele kennis hebben over de identiteit van de oproepers? Of is er sprake van een relatieve anonimiteit doordat bepaalde identiteitsgegevens uitgewisseld worden?

Een tweede onderzoeksdomein dat daar direct mee aansluit is de garantie van anonimiteit. In de literatuur is hierover weinig te vinden. Hayne en Rice (1997) en Christopherson (2007) onderscheiden een sociale en technische anonimiteit, maar diepen de effectieve garantie niet uit, Vanhuele en Vertommen (2008) verwijzen naar beschermde chatsoftware. Om hier meer licht op te werpen, werd de volgende onderzoeksvraag ontwikkeld:

Hoe wordt in de chathulp anonimiteit gegarandeerd?

Met deze onderzoeksvraag wordt gekeken hoe organisaties die chathulp aanbieden, anonimiteit (zoals gedefinieerd in onderzoeksvraag 1) al dan niet garanderen.

Een derde onderzoeksdomein, is specifiekier toegespitst op oproepers. Uit de literatuur blijkt dat oproepers niet eensgezind achter absolute anonimiteit staan. De volgende onderzoeksvraag werd ontwikkeld:

Hebben oproepers nood aan een absolute of relatieve anonimiteit in de chathulp?

De derde onderzoeksvraag toetst naar wat de beantwoorders/hulpverleningsorganisaties weten over de nood aan anonimiteit bij oproepers. Weten beantwoorders hoe oproepers naar anonimiteit

kijken? Hoe uiten oproepers dit? Bovendien worden oproepers zelf aan het woord gelaten via een casusanalyse.

5.3 Hypothesen

Op basis van de literatuurstudie werden volgende hypothesen bij de onderzoeksvragen geformuleerd.

Hypothese bij onderzoeksvraag 1:

Er kan sprake zijn van een volledige anonimiteit aangezien de betrokkenen elkaar niet kunnen zien en/of horen (Nikken, 2007) en de oproeper geen persoonsgegevens, locatie, leefomstandigheden en zelfs de stemming en het gevoel niet hoeft vrij te geven (Dooghe, 2005).

Hypothese bij onderzoeksvraag 2:

Hoewel organisaties een technische anonimiteit garanderen, door bijvoorbeeld gebruik te maken van nicknames, kan de sociale anonimiteit niet gegarandeerd worden doordat mensen onbewust identiteitsinformatie vrijgeven (Christopherson, 2007; Hayne & Rice, 1997; Pedersen, 1997).

Hypothese bij onderzoeksvraag 3:

Oproepers hebben nood aan volledige anonimiteit, dat is namelijk de enige manier waardoor ze geen schaamte voelen (disinhibition) en ze zichzelf bloot (disclosure) durven geven aan de hulpverlener.

5.4 Kwalitatieve onderzoeksmethode

Het doel van deze masterproef is inzicht te krijgen in het concept anonimiteit, de manier waarop chatorganisaties dit garanderen en de visie van oproepers op anonimiteit. Er zal gewerkt worden met 'woorden'. Een kwalitatieve onderzoeksmethode is aangewezen (Proot, 2004).

5.5 Onderzoekseenheden

5.5.1 Analyse-eenheden

De onderzoekspopulatie van deze masterproef is tweeledig: enerzijds organisaties die in Vlaanderen chathulp aanbieden, anderzijds oproepers die gebruik maken van de chathulp in Vlaanderen.

5.5.2 Observatie-eenheden

5.5.2.1 Oorspronkelijke observatie-eenheden: oproepers

Het contacteren van ‘echte oproepers’ was omwille van praktische en ethische bezwaren onmogelijk. Uiteindelijk werd gekozen voor de optie om interviews af te nemen van bevoorrechte getuigen binnen organisaties die in Vlaanderen chathulp aanbieden. Daarnaast werden casussen geselecteerd om zo oproepers ‘aan het woord te laten’.

5.5.2.2 Selectie van organisaties

Bij de selectie van de organisaties werden enkele criteria gehanteerd. Het uitgangspunt was de ervaring met chathulp. Daarom werd gekozen voor organisaties die deel uitmaken van het ‘OnlineHulpUitwisselingsPlatform’ aangezien hier een kenniscirculatie plaatsvindt. Omwille van pragmatische redenen is het niet mogelijk om een uitgebreid onderzoek te voeren met meerdere organisaties die chathulp aanbieden.

Binnen dit OHUP werden drie organisaties geselecteerd op basis van drie selectiecriteria. Een eerste criterium was ‘het aantal jaren ervaring met online hulpverlening’. Organisaties die heel wat ervaring hebben, kunnen iets vertellen over de evolutie van het begrip anonimiteit. Op basis van dit criterium kan onderzocht worden of de visie op en de garantie van anonimiteit wijzigde of al dan niet aangepast werd (versterkt/afgezwakt). Er kan onderzocht worden of, en hoe hun visie vertaald werd in concrete richtlijnen

voor beantwoorders. Daarnaast werd gekozen voor het criterium ‘professionaliteit beantwoorders’. Uit de literatuurstudie bleek dat zowel vrijwilligers als professionelen fungeren als beantwoorder, maar heeft dit een weerslag op de visie op anonimiteit? Daarom werd gekozen voor een organisatie waar gewerkt wordt met professionele beantwoorders en een andere die geschoolde vrijwilligers inschakelt. Een laatste criterium is ‘situering van online tegenover het globale hulpverleningsaanbod’. Organisaties die verschillende vormen van hulpverlening aanbieden, tasten de grens van anonimiteit af. Uit de literatuur blijkt dat chathulp op verschillende manieren wordt gepositioneerd. Hoe wordt dit in praktijk uitgevoerd en hoe wordt omgegaan met het begrip anonimiteit? In de eerste organisatie bieden de beantwoorders zowel online als telefonische hulpverlening aan, in de tweede combineren beantwoorders online met telefonische én face-to-face hulpverlening en in de laatste verzorgen beantwoorders ofwel exclusief online ofwel exclusief telefonische hulp. Een overzicht van de geselecteerde organisaties:

	Ervaring	Professionaliteit beantwoorders	Situering online
Organisatie 1	pionier	vrijwilligers	telefoon + chat
Organisatie 2	pionier	professionelen	telefoon + chat + f-t-f
Organisatie 3		vrijwilligers	telefoon of chat

Tabel 1: Voorstelling geselecteerde organisatie volgens selectiecriteria

Binnen deze laatste organisatie vormt anonimiteit op dit moment een agendapunt waardoor procedures rond dit aspect nog niet op punt staan. De organisatie koos ervoor om niet aan dit onderzoek mee te werken.

Er werd gekozen voor een weloverwogen doelgerichte steekproef (Billiet et al., 2006). Op basis van enkele criteria werden bewust drie organisaties geselecteerd. Er werd niet getracht om afwijkende cases te selecteren, wel werden onderzoekseenheden met de nodige verscheidenheid gekozen. Deze gerichte steekproef impliceert dat de resultaten niet kunnen gegeneraliseerd worden naar de volledige populatie, met name alle chatorganisaties in Vlaanderen en alle

oproepers die gebruik maken van dit aanbod. Bovendien is hier slechts sprake van een beperkte hoeveelheid onderzoeksmateriaal, waardoor dit onderzoek moet gezien worden als een eerste exploratie van het onderzoeksveld.

5.5.2.3 Selectie van bevoorrechte getuigen

In de twee organisaties die wensten mee te werken, werd ervoor geopteerd om bevoorrechte getuigen te interviewen. Deze bevoorrechte getuigen zijn een beantwoorder en een leidinggevende (stafmedewerker). Door telkens een leidinggevende en een beantwoorder te interviewen werd het mogelijk om op meso- (beleidsniveau) en microniveau (interactie tussen oproeper en beantwoorder) een beeld te krijgen over de wijze waarop ze met anonimiteit omgaan.

In organisatie 1 werd aan de geselecteerde stafmedewerker gevraagd om zelf een beantwoorder te selecteren. In de tweede organisatie werd gekozen om op mesoniveau een projectmedewerker te interviewen. Deze werkt aan een project dat loopt over alle regio's die chathulp aanbieden. Deze respondent verkoos een dubbel interview met een collega binnen hetzelfde project. Dit leek een logische keuze omdat ze beiden slechts anderhalf jaar binnen dit project werkzaam waren. Het nadeel van deze keuze is dat deze personen geen deel uitmaken van het beleid binnen één regio, maar wel zicht hebben over het gevoerde beleid over de verschillende regio's heen. (zie bijlage 1: mail met de vraag naar respondentselectie; zie ook bijlage 3: overzicht van de observatie-eenheden)

5.5.2.4 Observatie voorbereidende vergadering deontologische commissie

Zoals eerder aangegeven koos de derde organisatie ervoor om niet mee te werken aan deze masterproef. Er werd evenwel een alternatief geboden: het bijwonen van een voorbereidende vergadering van de deontologische commissie. Hierin zetelen verschillende organisaties,

die in Vlaanderen onlinehulp en/of telefonische hulp en/of face-to-face hulp aanbieden. Het is een uitzonderlijke gelegenheid om te kijken hoe organisaties, op macroniveau het aspect anonimiteit benaderen. (zie bijlage 3: overzicht van de observatie-eenheden)

5.5.2.5 Uitprints van chatgesprekken

Bij de selectie van uitprints konden op basis van, de door de organisaties gehanteerde, registratiecodes casussen geselecteerd worden. Hiervoor werd echter niet geopteerd omdat dit onderzoek geen specifieke doelgroep van oproepers voor ogen heeft. Daarom werd gekozen om binnen elke organisatie een casus te selecteren waarin de (garantie van) anonimiteit een probleem vormde in het aanbieden van een hulpverlening. Anonimiteit werd gedefinieerd als het ontbreken van identiteitskennis, zoals naam, leeftijd, geslacht etc. De selectiecriteria waren ofwel een veel voorkomend geval (bijvoorbeeld een casus die gebruikt wordt tijdens de vorming van beantwoorders) ofwel een exclusief geval (bijvoorbeeld een casus die besproken werd in het kader van een intervisie). (zie bijlage 2: de mail met de vraag naar casuselectie; zie ook bijlage 3: een overzicht van de observatie-eenheden).

5.6 Waarnemingsmethode

5.6.1 Diepte-interviews bij respondenten

Op dit moment is er weinig onderzoek naar het operationaliseren van het begrip anonimiteit in de chathulp. Indien een onderzoeksvraag heel specifiek is of er weinig documentatie voor handen is, is het aangewezen om te werken met interviews (Proot, 2004). Er werd voor gekozen om halfgestructureerde diepte-interviews af te nemen van bevoorrechte getuigen. Op die manier zijn zowel het meso- als het microniveau van de organisatie vertegenwoordigd. Om het mesoniveau in kaart te brengen werden diepte-interviews met een stafmedewerker / projectmedewerkers afgenomen. Op mesoniveau

wordt gekeken hoe nagedacht wordt over het aspect anonimiteit. Gesprekken met beantwoorders brengen het microniveau (interactie oproeper en beantwoorder) in beeld. Naar het microniveau toe zijn eerder praktische vraagstukken aan de orde. (zie bijlage 4: de interviewvragen voor leidinggevenden en beantwoorders)

5.6.2 Observatie voorbereidende vergadering deontologische commissie

De mogelijkheid bood zich aan om een voorbereidende vergadering van een deontologische commissie bij te wonen waarin verschillende (online)diensten zetelen. Een uitgelezen kans om te kijken hoe verschillende hulplijnen anonimiteit zien en het begrip hanteren. Een unieke kans om het ontstaan van een nieuw "ethisch" netwerk mee te maken. (zie bijlage 5: het observatieplan)

5.7 Verwerking data en ethische overwegingen

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen, werden alle interviews en de observatie op dictafon geregistreerd en later letterlijk uitgetypt. Dit gebeurde enkel indien de respondenten hiervoor hun akkoord gaven. Een belangrijk punt doorheen heel het onderzoek was de vraag van de respondenten om de data met de nodige discretie te behandelen. Vooral bij de voorbereidende vergadering stelde deze vraag zich omdat organisaties zich bloot stellen aan elkaar en procedures met elkaar delen. Een uitdrukkelijke vraag was om ervoor te zorgen dat het onmogelijk wordt om gehanteerde procedures te kunnen koppelen aan organisaties. Met de respondenten die dit wensten en de voorzitter van de voorbereidende vergadering van de deontologische commissie werd afgesproken dat ze inzage konden hebben in de analyse. Deze member checking maakt dat de resultaten niet gebaseerd zijn op de verwachtingen van de onderzoeker. Om de confidentialiteit van de informatie te waarborgen werd alle informatie waaraan de respondent geïdentificeerd kan worden uit de databestanden gewist. In een apart

document, waar enkel de onderzoeker toegang toe heeft, werden contactgegevens bijgehouden.

5.8 Analyse

Er werd gebruik gemaakt van een triangulatie van onderzoeksmethoden. De interviews en de observatie werden, na toestemming van de respondenten, opgenomen met een dictafon en later letterlijk uitgetypt. Bij de verwerking van deze data werden codes ontwikkeld op basis van de literatuurstudie en de onderzoeksdata. (zie bijlage 6: de codelijst). De verwerking gebeurde door middel van het programma Nvivo.

Bij de analyse van de casussen wordt eerst het begrip anonimiteit geoperationaliseerd. Ook hier kregen de organisaties, die de casussen ter beschikking stelden, inzage in de analyse. Aan de analyse werden enkele voorwaarden gekoppeld: geen gebruik van letterlijke citaten en geen vermelding van de hulpverleningsinstantie. Hierna volgt de analyse van de onderzoeksdata.

6 Analyse en resultaten

De analyse van de onderzoeksdata bestaat uit drie delen. De eerste paragraaf (6.1) belicht de visie over anonimiteit op beleids- en uitvoeringsniveau. De tweede paragraaf (6.2) scheidt een beeld over de garantie van anonimiteit. Telkens wordt gebruik gemaakt van de interviews afgenomen in de geselecteerde organisaties en de observatie van de voorbereidende vergadering van de DC. Tot slot tracht de laatste paragraaf (6.3) van deze analyse de visie van oproepers in de chathulp over anonimiteit in kaart te brengen op basis van een casusanalyse.

6.1 Anonimiteit

Uit de literatuur blijkt dat anonimiteit geen eenduidig begrip is. Oorspronkelijk stond anonimiteit voor 'naamloosheid' (Wallace, 1999), terwijl het nu veeleer gezien wordt een gelaagd begrip (Kling et al., 1999; Marx, 1999; Wallace, 1999). In deze eerste (6.1) en in de volgende paragraaf (6.2) wordt een antwoord gezocht op de eerste onderzoeksvraag, namelijk "*Is in de chathulp sprake van een absolute of relatieve anonimiteit?*". Hoe wordt anonimiteit door de respondenten gedefinieerd? De onderzoeksdata worden geanalyseerd op microniveau (de beantwoorders), op mesoniveau (binnen twee organisaties) en op macroniveau (over organisaties heen: voorbereidende vergadering deontologische commissie). (zie bijlage 3: Overzicht van de observatie-eenheden)

6.1.1 Definitie anonimiteit vanuit mesoniveau

Enkele definities van anonimiteit worden gehanteerd door de respondenten uit de twee onderzochte organisaties:

"Strikt genomen, anonimiteit, gaat het over identiteitsgegevens (...). Wij kennen jou niet. Je hoeft (...) niets over jezelf te vertellen qua identiteitsgegevens" (Org1.1)

“t gaat vooral over het niet gebruiken of vragen van persoonsgegevens identiteitsgegevens” (Org2.1.2)

“Dat is dat (...) geen gegevens van u gevraagd worden als die niet relevant zijn voor de hulpverlening” (Org2.1.1)

In de volgende paragrafen worden deze citaten geanalyseerd.

6.1.1.1 Anonimiteit versus vertrouwelijkheid

Anonimiteit wordt in beide organisaties gedefinieerd als het niet kennen van identiteitsgegevens. Het gaat over: “Wie ben je?”, “Waar woon je?”, “Hoe oud ben je?”, “Ben je man of vrouw?” (Org1.1). Het betreft identificeerbare gegevens vragen (Org2.1). Er is een verschil in klemtoon tussen de definities. Hoewel in beide definities de focus ligt op het niet kennen van identiteitsgegevens van de oproeper wordt in de eerste definitie (Org1.1) letterlijk gesproken over het niet kennen van identiteitsgegevens terwijl in de tweede definitie (Org2.1) sprake is van het niet vragen en gebruiken van identiteitsgegevens. In beide organisaties moet de oproeper geen identiteitsgegevens vrijgeven om gebruik te kunnen maken van de onlinehulp.

Vervolgens kan de kennis over de identiteit van de oproeper belicht worden. In één definitie is sprake van geen kennis van de oproeper (Org1.1), terwijl de andere erkent dat identiteitskennis van de oproeper aanwezig kan zijn. Er kan naar gevraagd worden indien het nodig en nuttig is in functie van het hulpverleningsproces (Org2.1.1). ‘Het niet stellen van vragen’ (Org2.1.2) wordt hier genuanceerd (Org2.1.1). In de literatuur wordt anonimiteit omschreven als de onmogelijkheid om een individu te identificeren (Christopherson, 2007). De eerste definitie (Org1.1) past volledig in dit kader. Het is evenwel niet duidelijk of in deze laatste twee definities (Org2.1.2; Org2.1.1) de oproeper al dan niet gekend is. Toch kan hier, volgens Wallace (1999), nog steeds sprake zijn van anonimiteit. Kennis hebben over bepaalde kenmerken van iemand maakt deze persoon niet noodzakelijk identificeerbaar.

Op basis van de literatuur, kan hier ook sprake zijn van vertrouwelijkheid waarbij de identiteit van de persoon gekend is, maar niet aan een derde partij wordt meegegeeld of enkel onder strikte voorwaarden (Kling et al., 1999, “Bronco” a.k.a. Scott, 2004). Wanneer de respondenten in organisatie 2 spreken over anonimiteit, komen verwijzingen naar vertrouwelijkheid terug: het niet bijhouden van identificeerbare gegevens tenzij de oproeper er uitdrukkelijk toestemming voor geeft, het verwijderen van alle persoonsgegevens uit de casussen, bij de registratie en verwerking van gegevens. Opgemerkt moet worden dat de oproeper hierbij niet noodzakelijk gekend is. Het gaat hier over de manier waarop omgegaan wordt met identiteitsgegevens die oproepers over zichzelf vrijgeven.

De respondent in organisatie 1 linkt de begrippen anonimiteit en vertrouwelijkheid en spreekt enerzijds van een strikte anonimiteit, gelinkt aan een aantal objectieve criteria, en anderzijds van een ruime anonimiteit, gekoppeld aan discretie en vertrouwelijkheid, gebaseerd op persoonlijke interpretatie en ‘gevoel’. Dat blijkt duidelijk uit volgend citaat:

“Je kan zeggen anonimiteit betekent dit, dit en dit, maar in een concrete casus is dat soms moeilijk van wordt dat hier nu geschonden of niet? (...) daar zit ook een sterk aanvoelen in.”
(Org1.1)

Wanneer in de praktijk met het begrip anonimiteit wordt gewerkt, merkt deze respondent op dat het een ruim en minder bevattelijk begrip wordt door de koppeling ervan met vertrouwelijkheid. Vertrouwelijkheid wordt hier (Org1.1) gezien als het feit dat aan het gesprek geen gevolgen verbonden zijn, namelijk dat met de inhoud van dit gesprek later niets wordt gedaan, uitgezonderd op interne besprekingen. De respondent spreekt over een persoonlijk ‘aanvoelen’. Hoe dient dit te worden begrepen? Betekent dit dat er niet kan gewerkt worden met objectieve anonimiteitscriteria zoals geslacht, burgerlijke stand en leeftijd? Met andere woorden bemoeilijkt de koppeling tussen anonimiteit, vertrouwelijkheid en discretie een heldere afbakening van anonimiteit? Een absolute lijst met objectieve identiteitsgegevens lijkt niet haalbaar (Org1.1). De

eerste definitie (Org1.1) van anonimiteit wordt relatiever. Het persoonlijke aanvoelen bepaalt mee de anonimiteit.

6.1.1.2 Anonimiteit in functie van de oproeper

Er zijn twee zijden aan anonimiteit: anonimiteit van de oproeper en anonimiteit van de beantwoorder. De oproeperszijde wordt als volgt belicht:

“De oproeper hoeft niets over zichzelf vrij te geven” (Org1.1); *“Er wordt niet gevraagd naar persoonsgegevens”* (Org2.1.2).

De verantwoordelijkheid voor het geven van persoonsgegevens wordt bij de oproeper gelegd. Oproepers bepalen zelf welke (persoons)gegevens ze al dan niet over zichzelf vrijgeven. Het lijkt dat de oproeper bepaalt in welke mate er al dan niet sprake is van anonimiteit. Oproepers stellen geregeld vragen rond anonimiteit:

“Ge gaat dat toch niet doorvertellen he, dat is toch tussen ons eh?” (Org2.1.2);

“Bespreekt ge dat met uw collega’s of anderen?” (Org2.1.1);

“t blijft toch tussen ons” en *“Dat is hier toch wel echt anoniem?”* (Org1.1). Oproepers lijken andere vragen te stellen in de verschillende organisaties. In de ene organisatie (Org2) stellen ze vragen betreffende de vertrouwelijkheid waarmee met de chat-inhoud wordt omgegaan, in de andere organisatie (Org1) zijn ze zowel bezorgd over de vertrouwelijkheid als het niet hoeven te vertellen wie hij of zij is.

De anonimiteit van de oproepers hangt in zekere zin samen met de anonimiteit van de beantwoorders. Ook deze laatste vorm van anonimiteit staat in functie van de oproeper. Hierin verschillen de organisaties sterk. Één organisatie werkt met anonieme beantwoorders (Org1.1) terwijl de andere de (voor)naam van de beantwoorder vrijgeeft (Org2.1). Wat zijn de motieven bij deze keuze? Organisatie 1 hoopt hiermee de drempel tot contact voor oproepers niet nodeloos te verhogen door te weten met wie ze chatten. Een geldende regel is dat de beantwoorders aan de buitenwereld, uitgezonderd nauw gerelateerde personen, niet bekend maken dat ze als vrijwilliger in deze organisatie werken.

Organisatie 2 geeft de naam van de beantwoorder vrij omdat uit onderzoek blijkt dat oproepers liever met een persoon, dan met een organisatie chatten. Het persoonlijke karakter zou dan vooral door de naam méér zichtbaar zijn. Heeft de manier waarop beantwoorders in het andere hulpverleningsaanbod anoniem zijn invloed op deze keuze? Deze vraag komt in de volgende paragraaf (6.1.1.3) aan bod. Ook kan de vraag gesteld worden of dit onderscheid tussen de organisaties wil zeggen dat oproepers met verschillende verwachtingen betreffende anonimiteit naar verschillende organisaties stappen? In paragraaf 6.3 wordt deze vraag behandeld.

6.1.1.3 Anonimiteit in functie van het medium

In beide organisaties wordt anonimiteit gezien als een basisprincipe dat geldt voor het volledige hulpaanbod en niet exclusief voor de chathulp. De respondenten linkten vaak chathulp aan het andere hulpaanbod. Volgende citaten illustreren dit:

“Als die [oproeper] nu vraagt ben jij een man of een vrouw vinden wij (...) da je da wel mag prijsgeven als vrijwilliger omdat dat aan telefoon gratis gegeven wordt.” (Org1.1)

“ons ander aanbod van [organisatie 2 is] ook anoniem (...). Ge komt binnen en [de beantwoorder stelt zich voor met] ey ik ben ZZZ, ik ben niet [organisatie 2] ofzo he” (Org2.1)

De definitie van anonimiteit in de chathulp werd ongewijzigd overgenomen en gehanteerd zoals in het overige hulpaanbod. Beantwoorders stellen zich voor in het face-to-face aanbod, daarom doen ze hetzelfde in de chathulp (Org2.1.1). Hieruit kan afgeleid worden dat de invulling van anonimiteit in de chathulp overgenomen wordt van de manier waarop anonimiteit in het andere hulpaanbod wordt ingevuld. In de andere organisatie (Org1) wordt in principe geen identiteitsinformatie van de beantwoorders vrijgegeven, enkel op vraag van de oproeper kan dit gebeuren. Ook hier wordt een verwijzing gemaakt naar het andere hulpaanbod. Zo kan een oproeper bijvoorbeeld aan de telefoon het geslacht van een beantwoorder afleiden uit de stem, daarom mag de beantwoorder ook

online diens geslacht meedelen. Vreemd evenwel want literatuur benadrukt het specifieke karakter van het onlinemedium, erg verschillend van face-to-face of telefonische hulpverlening. Heeft het nieuwe medium dan op geen enkele manier invloed op de invulling van het concept anonimiteit?

In een organisatie (Org1) rezen vragen bij de toepassing van anonimiteit op het online medium:

'Is dat wel anoniem?' 'Voelt dat wel anoniem?'

Volgens de andere organisatie (Org2) is het vooral de buitenwereld die een andere definitie van anonimiteit hanteert. Er wordt nu meer met argusogen gewaakt over de inhoud van anonimiteit, net omwille van het veranderd medium (Org2.1.1). Voordat er sprake was van chathulp werd anonieme face-to-face hulp aangeboden, niemand stelde zich vragen bij de invulling van deze anonimiteit. De literatuur spreekt in dit verband over 'online anonimiteit' waarin anonimiteit wordt gezien als een evidentie (Johnson, 1997; Kling & Teich, 1999). Anonimiteit wordt nu, door de buitenwereld, gezien als méér dan louter het niet vragen van persoonsgegevens terwijl binnen de organisatie anonimiteit stopt bij het niet vragen van persoonsgegevens (Org2.1.2). Toch wordt ook in deze organisatie erkend dat het chatmedium anoniemer aanvoelt. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen '*die anonimiteit*' en '*de grotere anonimiteit*' waarbij de grotere anonimiteit slaat op een verdergaande onidentificeerbaarheid door geen stem te horen en geen gezicht te zien. Het zijn nét deze kenmerken, het ontbreken van non-verbale en paralinguïstische informatiebronnen, die het online medium typeren (Fukkink & Hermanns, 2007; Herring, 2001; Vanhuele & Vertommen, 2008). Erkennen de respondenten hierbij dat er een verschil is in anonimiteit naargelang het medium?

6.1.1.4 Besluit

Het mag duidelijk wezen: anonimiteit is een complex begrip. Dat bleek al uit de literatuurstudie. Het onderzoek leert dat de relatie tussen anonimiteit en vertrouwelijkheid centraal staat. Deze korte analyse stoot op de vraag of er sprake is van anonimiteit of

vertrouwelijkheid of beiden. Anonimiteit lijkt een theoretisch begrip dat niet eenvoudig in praktijk om te zetten valt. Vertrouwelijkheid lijkt een vorm van garantie van anonimiteit, een bepaalde manier van omgaan met identiteitskenmerken zodat de anonimiteit gegarandeerd wordt. Beide organisaties lijken de complexiteit van anonimiteit te erkennen, al is er een verschil in mate ervan. De ene respondent (Org1.1) geeft zelf aan dat het om een zeer complex begrip gaat en ondervindt moeilijkheden met de definiëring ervan. De andere respondenten (Org2) hebben minder moeite met het definiëren van anonimiteit. Ze leggen sterk de nadruk op vertrouwelijkheid. Wat maakt dat in de ene organisatie het begrip als complexer wordt ervaren? Wel kan opgemerkt worden dat in organisatie 2 de definitie van anonimiteit staat neergeschreven in de kwaliteitshandboeken en bij de werkingsprincipes, terwijl de andere respondent (Org1.1) aangeeft dat de definitie nergens formeel werd neergeschreven net omwille van de complexiteit, en de geringe toegankelijkheid, die ontstaat door de koppeling met vertrouwelijkheid. De anonimiteit lijkt volledig in het teken te staan van de noden van de oproeper. Verder ontstaat verwarring over de toepassing van anonimiteit in functie van het medium. De definitie en invulling van anonimiteit lijken niet mediums specifiek te zijn. Toch blijkt dat de respondenten hier bewust (Org1.1) of onbewust (Org2.1) bij stilstaan.

6.1.2 Definitie anonimiteit vanuit microniveau

De respondenten geven volgende definities aan anonimiteit:

“Dat zij niks hoeven prijsgeven van hun identiteit euh, geen naam, geen woonplaats, zelfs eventueel geen leeftijd.” (Org1.2)

“Dat jongeren zonder dat ze enige vorm van gegevens moeten doorgeven voordat ze hun verhaal kunnen doen. Maar dat is net hetzelfde als bij face-to-face werken eigenlijk. Buiten dat de anonimiteit vergroot wordt online omdat je geen gezichtherkenning hebt (...).” (Org2.2)

In de volgende paragrafen worden deze citaten geanalyseerd.

6.1.2.1 Anonimiteit versus vertrouwelijkheid

De beantwoorders spreken over het prijsgeven van gegevens door de oproeper. Één respondent (Org1.2) spreekt expliciet over identiteitsgegevens en noemt hierbij naam en woonplaats, terwijl de tweede (Org2.2) de term ‘gegevens’ niet specificeert. Opnieuw ligt de klemtoon bij de oproeper om identiteitsinformatie vrij te geven: de oproepers hoeven geen identiteitsinformatie vrij te geven. Enkel op basis van deze definities is het onduidelijk of de beantwoorders al dan niet kennis hebben over de identiteit van de oproeper. In de volgende paragraaf (6.1.2.2) en paragraaf 6.3 wordt verder uitgediept welke identiteitsinformatie oproepers wanneer vrijgeven. Verder specificeert één definitie (Org2.2) wanneer anonimiteit geldt: ‘gegevens vrijgeven *voordat* ze hun verhaal kunnen doen’. Oproepers moeten geen informatie vrijgeven voordat ze op de chat toetreden. In de literatuur wordt hier gesproken over ‘untraceable pseudonymity’ (Marx, 1999; Kling et al. 1999). Anonimiteit verwijst ook naar de toetreding tot de chat en beperkt zich niet louter tot het chatgesprek.

Anders dan bij de eerste organisatie gaat in de tweede organisatie (Org2.2) ook aandacht uit naar de omgang met gegevens van de oproeper: *‘(...) gaan we daar eigenlijk niets mee doen en gaan we zeker naar anderen daar niet zomaar gegevens in doorgeven!’*. Hier is sprake van vrijblijvendheid, omdat er niets met de gegevens wordt gedaan, maar ook opnieuw van vertrouwelijkheid.

6.1.2.2 Belang van anonimiteit voor oproeper

De tweede definitie (Org2.2) verwijst naar het onlinemedium. De beantwoorder erkent dat de definitie van anonimiteit verschilt naargelang het gebruikte communicatiemedium. Doordat het visuele aspect verdwijnt, vergroot de anonimiteit. Dit maakt dat de chathulp anoniemer is dan de face-to-face hulpverlening. Zoals in de literatuurstudie beschreven staat (Nikken, 2007; Kiezen voor onlinehulp, 2009), erkennen de beantwoorders dat oproepers net om deze facelessness voor anonimiteit kiezen. Doordat die andere

persoon visueel afwezig is, wordt het makkelijker om de diepste ziel bloot te leggen. Er is sprake van een disclosure-effect (Rochlen, 2004; Vlaeminck, 2008). Uit beide interviews blijkt dat oproepers veel inhoudelijke informatie, in tegenstelling tot persoonsgegevens vrijgeven. Dat blijkt uit volgende citaten:

“[probleemgerelateerde informatie] geven ze heel vlot (...), maar ik denk ook wel dat anonimiteit daar eigenlijk heel erg bij helpt omdat ze toch weten dat 'die ander weet toch niet wie ik ben'”
(Org1.2)

“ze geven zeer veel prijs over zichzelf als je 't bekijkt, zij vertellen hun diepste ideeën en bedenkingen. Als je 't bekijkt in de zin van identificatiegegevens, persoonsgegevens dan niet”
(Org2.2)

Wanneer oproepers weten dat de andere hem/haar niet kent, durven ze inhoudelijke, probleemgerelateerde informatie vrij te uiten. Oproepers vinden het belangrijk om persoonsgegevens, zoals naam en woonplaats (Org1.2), niet vrij te geven. Toch moet dit gerelativeerd worden. Zo zullen oproepers die meerdere keren online komen, en een relatie opbouwen met de beantwoorder, veel sneller identiteitsgerelateerde informatie vrijgeven (Org2.2). Op dit punt verschillen de organisaties. In organisatie 1 kent de oproeper de beantwoorder nooit, het is niet mogelijk om te kiezen voor een bepaalde beantwoorder (Org1.1). Bijgevolg kan geen relatie opgebouwd worden met een beantwoorder. In organisatie 2 kent de oproeper de beantwoorder wel en kan wel een relatie opgebouwd worden. Kan hieruit afgeleid worden dat, volgens deze beantwoorder, oproepers sneller identiteitsinformatie vrijgeven wanneer ze reeds meermaals met éénzelfde beantwoorder chatten?

Verder zou de manier waarop beantwoorders met anonimiteit omgaan een invloed hebben op de manier waarop oproepers ermee omgaan. Dat blijkt uit volgend citaat:

“Maar 't is wel opvallend da ik - die het niet doe - ga ook heel weinig jongeren krijgen die [zich voorstellen met] hallo ik ben en die naam d'er aan toevoegen. Terwijl mensen [beantwoorders]

die zichzelf wel voorstellen het wel vaker meemaken dat jongeren ook zichzelf gaan voorstellen.” (Org2.2)

Wanneer de beantwoorder zichzelf voorstelt door zijn/haar naam vrij te geven, zal in tegenstelling tot een beantwoorder die dit niet doet, volgens deze beantwoorder, ook de oproeper sneller zijn/haar naam vrijgeven. Dit kan evenwel niet aangenomen worden als een geldende regel, bovendien gebruikt de respondent het woord ‘vaker’ in plaats van ‘altijd’. Merk op dat in verschillende regio’s anders wordt omgegaan met de anonimiteit van de beantwoorder (Org2.2). In de ene regio chatten beantwoorders met de (voor)naam, omdat ze het anders onpersoonlijk vinden, terwijl in de andere regio wordt gechat met de regionaam, omwille van praktische redenen (meerdere beantwoorders chatten onder één regionaam) en omdat ze het gevoel hebben de oproepers anders te verplichten zichzelf ook voor te stellen. Hoewel het beleid in de verschillende regio’s op ongeveer dezelfde lijn zit, valt op dat betreffende de specifieke invulling van het beleid rond anonimiteit er ruimte is. Let vooral op de woorden ‘vinden’ en ‘voelen’. De vraag kan gesteld worden op basis van welke criteria de verschillende regio’s andere afspraken rond anonimiteit maken wanneer de beantwoorder kiest voor woorden zoals ‘vinden’ en ‘voelen’. Wordt een beroep gedaan op de ervaringen van de beantwoorders bij het bepalen van deze afspraken? Een illustratie hiervan is het feit dat de beantwoorder in organisatie 1 volledig anoniem is, maar wanneer oproepers ernaar vragen, wordt het geslacht meedeelt. Gerelateerd aan de chatinhoud zal de beantwoorder identiteitsinformatie meedelen. De beantwoorder beschouwt dit als ongevaarlijke informatie. Het is een vorm van ‘gepaste vertrouwelijkheid’ om begrip te uiten aan de oproeper (Org1.2).

6.1.2.3 Besluit

De twee definities van anonimiteit focussen vooral op de gegevens, vrijgegeven door de oproeper. Opvallend is het verschil in invulling van deze definities. De eerste definitie (Org1.2) beschrijft wat onder identiteitsgegevens valt, terwijl de tweede definitie (Org2.2)

anonimiteit niet specificceert, maar praktisch vertaalt: wanneer anonimiteit geldt, het typische aan het medium en de omgang met gegevens. Een belangrijk kenmerk van anonimiteit, namelijk de niet-identificeerbaarheid, komt echter niet terug in de definities. Wordt dit als vanzelfsprekend aangenomen? Is de oproeper reeds bekend? Het feit dat beantwoorders in organisatie 2 in verschillende regio's omwille van verschillende redenen met een andere nickname chatten, illustreert dat er ruimte wordt gegeven in de invulling van het beleid rond anonimiteit en dat anonimiteit niet een absoluut afgebakend begrip is.

6.1.3 Definitie anonimiteit vanuit macroniveau

Over verschillende organisaties heen is er sprake van twee evoluties (DC.org1.1). Ten eerste is er een tendens van Amerikanisering waarbij steeds naar een schuldige gezocht wordt wanneer iets misgaat. Ten tweede is er sprake van een technologische verandering waardoor een IP-adres of een telefoonnummer automatisch op het toestel verschijnt. Omwille van deze redenen stellen verschillende hulpverleningsinstanties zich vragen rond de gevolgen voor anonimiteit en de garantie ervan, vertrouwelijkheid en deontologie. De garantie van anonimiteit wordt behandeld in paragraaf 6.2. In deze paragraaf wordt aandacht geschonken aan de (inhoudelijke) bepaling van de gehanteerde begrippen.

6.1.3.1 Voorbereidende vergadering deontologische commissie (DC)

Om na te gaan welke informatie voorhanden is en om antwoorden te zoeken op gestelde vragen, bundelen organisaties hun krachten (CPZ, 2009). Het doel van de DC is om te zoeken naar juridisch, ethisch en deontologisch correcte procedures voor de dagelijkse praktijk van nood- en hulplijnen. Daarom worden in de deontologische commissie naast het werkveld experts, zoals juristen en ethici uitgenodigd. In de voorbereidende vergadering van de DC

reflecteerden de organisaties over delicate thema's, zoals zelfdoding, moorddreiging en seksueel misbruik. Er wordt gekeken met welke vragen de verschillende organisaties zitten. De leden van de vergadering stellen zich zeer open en kwetsbaar op tegenover elkaar. Uiterst belangrijk is het onderlinge vertrouwen.

Er blijkt een grote interesse vanuit andere organisaties om deel te nemen aan deze DC. De groepsleden merken evenwel op dat bij uitbreiding moeilijkheden kunnen ontstaan qua gemeenschappelijkheid van opdracht en doelgroep. Verschillende organisaties met verschillende manieren van werken hebben nood aan verschillende antwoorden. Zo ontstaat een onoverzichtelijk geheel.

6.1.3.2 Reikwijdte anonimiteit

De focus van de DC ligt niet in het definiëren van termen, zoals anonimiteit en vertrouwelijkheid. Veeleer gaat het om de hantering van de begrippen. Het nieuwe internetmedium laat nieuwe vragen rond anonimiteit rijzen. In dat verband vond de volgende dialoog plaats:

“Zeggen jullie dat jullie e-mails [emailbeantwoording] anoniem zijn?” (DC.org1.1)

“ja da behoort ook bij de anoniem [anonieme onlinehulp] terwijl g'hebt natuurlijk een mailadres maar ge laat ze wel de kans om, zij kunnen, dat mailadres zegt eigenlijk niks he” (DC.org3)

Dit voorbeeld illustreert dat in theorie anonimiteit kan omschreven worden als *“een lijst van gegevens die oproepers en beantwoorders niet mogen vrijgeven”* (DC.org3), maar in de praktijk doet het medium vragen rijzen bij de uitwerking ervan. In de praktijk wordt het onduidelijk hoever het begrip reikt. De absoluteheid van het begrip anonimiteit wordt in vraag gesteld.

Daarnaast wordt opgemerkt dat ook oproepers invloed zouden ondervinden van het medium bij de benadering van anonimiteit. De respondenten merken een verschil op in de manier waarop oproepers een drempel ervaren om persoonsgegevens vrij te geven. Zo zouden

vrij veel jongeren bij emailbeantwoording de mail afsluiten met voor- en achternaam (DC.org3), terwijl in de chat wel eens met een voornaam wordt gechat, maar zelden met een volledige naam (DC.org5).

6.1.3.3 Verwarring terminologie

Tijdens de voorbereidende vergadering werd een verwarring van termen, zoals anonimiteit, beroepsgeheim en vertrouwelijkheid opgemerkt:

“ik merkte da (...) ge haalt die dingen toch wat door mekaar he: anonimiteit, beroepsgeheim, vertrouwelijkheid (...). Maar dat is toch niet allemaal hetzelfde” (DC.org1.1)

De andere groepsleden lijken deze verwarring te erkennen. Later wordt ook de term ‘halve vertrouwelijkheid’ in vraag gesteld. Die term refereert naar de vraag of anonimiteit absoluut is (DC.org1.1). De verwevenheid van de begrippen valt op. Wanneer unaniem wordt vastgesteld dat de termen niet dezelfde inhoud hebben, vallen twee verschillen op tussen de organisaties: het al dan niet onderscheiden van de begrippen en het al dan niet schriftelijk vastleggen van de definities. De organisaties erkennen het verschil tussen anonimiteit en vertrouwelijkheid. Toch lijkt het niet eenvoudig om het verschil effectief te benoemen. Er zijn organisaties die het verschil tussen anonimiteit en vertrouwelijkheid erkennen, maar op papier er geen onderscheid tussen maken. Eén organisatie (DC.org2.1) formuleert het verschil als volgt: *“vertrouwelijkheid is een werkingsprincipe”* terwijl *“anonimiteit eerder een uitgangsprincipe lijkt”*. Dit onderscheid tussen de organisaties valt te verklaren door het feit dat in deze laatste organisatie meer kennis aanwezig is over de wet op het beroepsgeheim en ze verder staat dan de anderen in het ontwikkelen van een deontologie. Merk op dat ook hier sprake is van een aanvoelen: *‘anonimiteit lijkt mij (...)’*. Dit toont aan dat er geen strikte afbakening is tussen de twee begrippen. De grens tussen de twee begrippen kan door verschillende mensen anders getrokken worden.

6.1.3.4 Oproeper in kaart

Er is oog voor de manier waarop de oproeper naar anonimiteit kijkt:

“Als die nu zegt ‘k wil anoniem blijven. Wat bedoelt die dan eigenlijk?’” (DC.org2.1)

Deze vraag duidt op een verschil tussen inhouds- en betrekkningsniveau. Wil deze oproeper dat er niets wordt gedaan of juist wel? Voor een andere respondent (DC.org1.1) is het duidelijk dat de beantwoorder dit moet bevragen als een gedrag of een vraag van de oproeper raar overkomt. Opnieuw valt een verschil in benadering op tussen de organisaties. Eén respondent (organisatie) maakt vooral deontologisch en juridisch een procedure, terwijl de andere vooral een methodische vuistregel ontwikkelt.

6.1.3.5 Besluit

Het valt op dat de organisaties de termen anonimiteit en vertrouwelijkheid verschillend definiëren. Bepaalde organisaties zijn nog zoekende terwijl andere aangeven te weten waar het verschil zit. Opnieuw lijkt hier sprake te zijn van een aanvoelen waardoor de grens tussen beide begrippen niet altijd even duidelijk is. De exacte invulling van de begrippen werd niet besproken, toch lijkt hier sprake te zijn van een gelaagd anonimiteitsbegrip.

6.1.4 Algemeen besluit

Dit onderzoek heeft als doel een antwoord te vinden op de vraag waarvoor anonimiteit staat in de chathulp. Nu blijkt dat naast strikte anonimiteit ook vertrouwelijkheid een belangrijke rol speelt. Er kan zelfs gesproken worden over een spanningsveld tussen anonimiteit en vertrouwelijkheid. Een spanningsveld in de zin van wanneer, op welk moment in de chathulp er sprake is van anonimiteit of vertrouwelijkheid. Op de verschillende niveaus wordt hiermee geworsteld, evenwel niet in dezelfde mate. Zo geeft op mesoniveau

één respondent (Org1.1) dit zelf aan, terwijl de andere (Org2.1) enkel over anonimiteit spreekt, maar in het verhaal (onbewust?) naar vertrouwelijkheid verwijst. Ook op macroniveau blijkt dit spanningsveld tussen de termen aanwezig. Theoretisch lijkt het eenvoudig beide termen te onderscheiden, praktisch zorgt de overlapping nogal eens voor verwarring en lijkt de grens moeilijker te bepalen. Op microniveau lijkt deze spanning minder uitgesproken. Toch wordt het ook aangeraakt. De ene beantwoorder spreekt over strikte anonimiteit: het niet vrijgeven van identiteitsgegevens, terwijl de andere veel verder gaat in de definitie en ook (onbewust) vertrouwelijkheid aanraakt.

Qua terminologie van anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn enkele verschilpunten op te merken in vergelijking met de literatuur. Anonimiteit wordt op alle niveaus gezien als het niet vrijgeven van 'gegevens'. Over de exacte inhoud van de gegevens is niet altijd evenveel duidelijkheid. Opmerkelijk is dat er in geen enkele definitie (op één na) sprake is van het niet kennen van de oproeper terwijl in de literatuur nét dit punt centraal wordt gesteld. Daarnaast geldt in de literatuur vertrouwelijkheid wanneer er kennis is over de identiteit van de oproeper. In dit onderzoek lijkt vertrouwelijkheid te slaan op de omgang met identiteitskenmerken zonder dat de volledige identiteit van de oproeper gekend is. De respondenten lijken een andere invulling, dan in de literatuur wordt beschreven, te geven aan de begrippen.

6.2 Garantie van anonimiteit

Deze paragraaf zoekt een antwoord op de onderzoeksvraag *'Hoe wordt anonimiteit gegarandeerd?'*. Literatuur besteedt nauwelijks aandacht aan de manier waarop beantwoorders de anonimiteit van oproepers garanderen. Er is enkel sprake van een garantie van sociale en technische anonimiteit, zonder dat dit diepgaand wordt uitgewerkt. Vanhuele en Vertommen (2008) verwijzen in dit verband bijvoorbeeld wel naar speciale software. Net zoals in de vorige paragraaf (6.1) worden onderzoeksdata op meso-, micro- en macroniveau geanalyseerd.

6.2.1 Garantie anonimiteit op mesoniveau

De verschillende respondenten omschrijven de garantie van anonimiteit als:

“dat heeft te maken met uw communicatie naar de cliënt toe, maar ook intern. Hoe dat omgegaan wordt met uw gegevens (...) dat we aan niemand vragen stellen” (Org2.1.1)

“we hebben gezocht naar software die heel veilig was (...) dat zijn een aantal technische zaken die d'er voor zorgen dat anonimiteit gegarandeerd is (...)” (Org1.1)

“[omgang met gegevens van de oproeper] dat heeft dan weer te maken met discretie en beroepsgeheim” (Org1.1)

Beide organisaties onderscheiden verschillende aspecten aan de garantie van anonimiteit: het communiceren naar oproepers en beantwoorders, het omgaan met gegevens van de oproeper en het niet stellen van vragen (Org2); technische aspecten en discretie en beroepsgeheim (Org1). Alhoewel beiden een andere invulling lijken te geven aan de garantie van anonimiteit, zijn er ook gelijkenissen maar de respondenten benoemen het niet als dusdanig. De volgende paragrafen belichten de manier waarop beide organisaties anonimiteit garanderen.

6.2.1.1 Technische aspecten

Beide respondenten spreken over technische aspecten in de garantie van anonimiteit. Eén (Org1.1) benadrukt hierbij het specifieke van het online medium. Aangezien het om een ander medium - dan telefoon of face-to-face - gaat, werd gezocht naar veilige software. Software waarbij de oproeper zich niet dient aan te melden met een e-mailadres, de oproeper niet traceerbaar is, de gesprekken niet automatisch bewaard blijven op de PC van de oproeper (de persistentie van elektronische berichten (Kling et al., 1999)) en oproepers niet terechtkomen in een wachtkamer maar zich kunnen afzonderen van anderen. In beide organisaties chatten oproepers met een nickname. Bij het inloggen, wordt niet gevraagd naar identiteitsgegevens, zoals de naam (Org2.1.1). Deze garantie van technische anonimiteit reikt verder dan het verwijderen van identificeerbare informatie en het hanteren van nicknames, zoals eerder vermeld in de literatuur (Hayne & Rice, 1997; Chrisopherson, 2007). Oproepers hoeven geen identiteitsgegevens vrij te geven om gebruik te kunnen maken van de chathulp.

Toch is de garantie van technische anonimiteit niet absoluut. Zo wordt hoger verwezen naar de PC van de oproeper, maar is er niet expliciet sprake van de PC van de beantwoorders. Later blijkt dat in beide organisaties de chatgesprekken opgeslagen worden in de beveiligde software, zodat enkel de gemachtigde er toegang toe heeft. Waartoe dienen deze transcripten? Komt hier de garantie van anonimiteit van de oproeper niet in gevaar? Een ander vraagstuk ontstond toen een software-aanpassing het mogelijk maakte dat beantwoorders automatisch een IP-adres van de oproeper te zien krijgen bij aanvang van het gesprek. Deze wijziging zette de respondenten aan het denken. Het werd namelijk mogelijk om te achterhalen of een oproeper meerdere keren heeft gechat via een bepaald IP-adres (Org2.1.1). In beide organisaties rezen hieromtrent vragen:

“Wat doen we er (niet) mee?”; “Kunnen we zorgen dat 't nie meer zichtbaar is?” (Org2.1.2);

“Wat is dat IP-adres waard?”, “In hoeverre mag het meespelen in je hulpaanbod om gezonde, goede hulp blijven aan te bieden? (bijvoorbeeld in het traceren van heroproepers)” (Org1.1).

6.2.1.2 Vragen stellen

Beide respondenten verwijzen naar het al dan niet vragen naar identiteitsgegevens van de oproeper door de beantwoorder. In organisatie 2 wordt expliciet gezegd dat beantwoorders niet naar naam en leeftijd vragen bij aanvang van het chatgesprek. Het prijsgeven van identiteitsgegevens is dan ook geen voorwaarde om een gesprek aan te vatten. In de andere organisatie (Org1) geldt het niet stellen van vragen eerder als een richtlijn. Wat de respondent (Org1.1) wél sterk benadrukt is dat beantwoorders niet zomaar mogen interpreteren. Wanneer beantwoorders bepaalde identiteitsgegevens (leeftijd en geslacht) zelf dreigen in te vullen, moeten ze de oproepers hierover bevragen. Zo kan de beantwoorder een goed ondersteunend gesprek aanbieden en niet op een dwaalspoor raken. Verder is het belangrijk om een correct beeld over de problematiek te krijgen:

“Wat speelt er allemaal mee?”; “Welke achtergrond heeft de persoon?”; “Op wie kan die terugvallen?”.

Ook in organisatie 2 wordt de basisregel om geen vragen te stellen genuanceerd. Om een goede hulpverlening te kunnen aanbieden, kan de beantwoorder genoodzaakt zijn om met de nodige voorzichtigheid naar identiteitsgegevens van de oproeper te vragen. Er wordt wel naar leeftijd gevraagd in functie van het hulpverleningsgesprek. De respondent (Org2.1.1) verwijst naar crisismomenten waarin de beantwoorder een verschil moet maken tussen ‘need to know’ en ‘nice to know’. De beantwoorder vraagt enkel wat nodig is om de hulp te bieden die binnen diens mogelijkheden ligt. Hier lijkt sprake te zijn van een ‘aanvoelen’ van het moment waarop identiteitsgegevens mogen gevraagd worden om zo een ‘goede’ hulpverlening aan te bieden.

6.2.1.3 Omgaan met gegevens van de oproeper

Eén respondent (Org1.1) benoemt het omgaan met gegevens van de oproeper meteen als “discretie en beroepsgeheim”, terwijl de andere (Org2.1.1) later een analoge link legt. Er worden drie items belicht: regels voor de beantwoorder, omgaan met transcripten en hanteren van registratiecodes.

6.2.1.3.1 Regels naar beantwoorders toe

Beide organisaties benadrukken dat er niets gedaan mag worden met de identiteitsgegevens die oproepers vrijgeven. Specifiek gaat het om ethische, beroepsdeontologische afspraken zoals: niet bekijken van of zoeken naar websites over oproepers (Org2.1); niet spreken over oproepers in de buitenwereld; niet noteren of uitwisselen van contactgegevens (Org1.1).

In organisatie 1 geldt de regel dat niet gesproken wordt over oproepers ‘buiten’ de vier muren. Binnen de organisatie ligt deze garantie van anonimiteit anders:

“we gaan eigenlijk wel kijken dat we die anonimiteit respecteren zeker naar buiten. Binnen de organisatie ligt dat anders. Als je heroproepers hebt bijvoorbeeld ga je wel een aantal kenmerken van die oproeper uitwisselen binnen de groep van vrijwilligers”
(Org1.1)

Binnen organisatie 1 worden kenmerken over een heroproeper verspreid, met als doel chatverslaving en oneigenlijk gebruik van chat te voorkomen (om in goede hulpverlening te voorzien). De vraag is of hier de anonimiteit al dan niet gegarandeerd wordt. De respondent spreekt in dit verband over het beroepsgeheim, maar specificeert dit niet. Er kan sprake zijn van een gezamenlijk beroepsgeheim waarbij binnen één team relevante informatie aan elkaar wordt doorgegeven (WVG, 2005). Toch lijkt anonimiteit binnen de organisatie in mindere mate gegarandeerd dan naar buiten toe.

6.2.1.3.2 Transcripten

In paragraaf 6.2.1.1 werd reeds aangekaart dat chatgesprekken bewaard worden in een beveiligd softwareprogramma. De transcripten worden verspreid in functie van leerdoeleinden of een goede hulpverlening. In beide organisaties komen beantwoorders op een regelmatige manier samen voor sectorintervisie (Org2) of supervisie (Org1). Hierbij worden transcripten besproken. Hiervoor werden enkele regels ontwikkeld in organisatie 2: de casussen worden geanonimiseerd (nicknames en persoonsgegevens worden verwijderd); casussen worden binnen teams (groepjes van vier à vijf beantwoorders), maar niet tussen teams besproken. De andere respondent (Org1.1) spreekt niet over het anonimiseren van transcripten.

In organisatie 2 is sprake van een gezamenlijk beroepsgeheim. Binnen de teams worden bijvoorbeeld regels ontwikkeld over de omgang met veelchatters. Hoewel de transcripten geanonimiseerd worden, kunnen beantwoorders toch de oproeper herkennen:

“op basis van inhoud of stijl [blijkt] dat verschillende [beantwoorders van organisatie 2] wel degelijk al met diezelfde persoon gechat hebben (...) Ge kunt dus eigenlijk ook nie zeggen dat die persoon nie meer anoniem is want die is nog altijd even anoniem als tevoren he. Ge hebt daar geen persoonsgegevens van.” (Org2.1.2)

Het herkennen van de veelchatter is belangrijk om diens problematiek na te gaan en hem/haar op die manier te helpen. De oproeper kan herkend worden, maar toch blijft deze anoniem omdat er strikt genomen geen persoonsgegevens kenbaar zijn. Hier rijst het vraagstuk over de absolute, dan wel relatieve anonimiteit. Of wordt de anonimiteit niet gegarandeerd doordat de beantwoorders trachten de persoon te identificeren?

6.2.1.3.3 Registratiecodes

Elke organisatie houdt registratiecodes bij van de oproepen. In deze codes wordt per oproep het geslacht, de leeftijd, de problematiek etc. genoteerd. Het invullen van deze codes houdt geen gevaar in voor de garantie van anonimiteit omdat de codes niet gericht zijn op de oproeper zelf (Org1.1). De gegevens worden verzameld door de beantwoorder en in de codes weergegeven. Verder gebeurt niets met deze informatie. De registratie gebeurt volledig anoniem, niemand kan daaruit geïdentificeerd worden (Org2.1.1). Toch geeft een respondent (Org1.1) aan op basis van de registratiecodes soms een robotfoto te maken van een oproeper met als doel dat de beantwoorder deze herkent om op die manier een goede hulpverlening aan te bieden. Is hier geen sprake van een doorbreking van anonimiteit? De respondent oordeelt van niet:

“We kennen die persoon nog altijd niet. We kennen die persoon terwijl die zich presenteert bij [organisatie 1].” (Org1.1)

Anonimiteit werd eerder door deze respondent gedefinieerd als “We kennen jou niet”. Op de chat is deze oproeper wel identificeerbaar. Kan dan nog steeds sprake zijn van een garantie van anonimiteit? Of is hier sprake van een relativering van het begrip anonimiteit?

6.2.1.3.4 Uitzonderlijke gevallen

De respondenten erkennen dat in uitzonderlijke gevallen wel iets gedaan wordt met de identiteitsgegevens van de oproeper. Bijvoorbeeld bij zelfdoding zal de beantwoorder, wanneer de oproeper zijn telefoonnummer en woonplaats heeft doorgegeven, op diens vraag of met diens toestemming het ziekenhuis contacteren indien de oproeper hier niet meer tot in staat is. Een beantwoorder kan ook de politie contacteren in geval van bijvoorbeeld moorddreiging met of zonder kennis over de contactgegevens van de oproeper. In deze crisissituaties wordt de anonimiteit doorbroken in het kader van het doorbreken van het beroepsgeheim. Er wordt gesproken van het doorbreken van een beroepsgeheim in functie van

een ‘noodtoestand’ (zie Hutsebaut, z.d.). Hierbij dient opgemerkt te worden dat organisaties niet lichtzinnig zulke beslissingen nemen.

6.2.1.4 Communicatie naar de oproepers (en beantwoorders) toe

Beide respondenten lijken veel belang te hechten aan het informeren van oproepers, zo blijkt uit volgende citaten:

“T’is niet zo dat achter de rug van die cliënt aan de haal gegaan wordt met de gegevens van die cliënt.” (Org2.1.2)

“En dan zetten we daarop [op de website] “T’is anoniem en we doen niks met uw gegevens” (...)” (Org 2.1.2)

“op verschillende momenten wordt daarnaar [garantie anonimiteit] verwezen bij de online rubriek: bij veelgestelde vragen [en] bij de afspraken en disclaimer.” (Org1.1)

Een eerste manier waarop oproepers geïnformeerd worden over anonimiteit en de garantie ervan, is via de website. Hierbij rijzen vragen over wat erop moet staan en waar het moet staan (Org2.1). In organisatie 2 luidt bijvoorbeeld de vraag of op de website vermeld moet worden dat in zeer uitzonderlijke gevallen (procedure integriteit in gevaar) wel iets gedaan wordt met de gegevens van de oproeper, met als risico dat het oproepers kan afschrikken. Ook rijzen vragen over de toegankelijkheid van deze informatie: “Moet er bijvoorbeeld voor gezorgd worden dat de oproeper deze informatie leest alvorens te kunnen toetreden tot de chat, of moet de informatie eerder bereikbaar zijn via een link?”. In organisatie 1 lijkt deze vraag rond transparantie op de website minder te spelen. Niet alleen via de website, maar ook doorheen het chatgesprek wordt de oproeper geïnformeerd over wat gebeurt met diens identiteitsgegevens. In de manier waarop oproepers geïnformeerd worden, verschillen de organisaties. Zo wordt in organisatie 2 op de website vermeld dat transcripten gebruikt worden, terwijl in organisatie 1 oproepers hiervan op de hoogte worden gebracht als ze ernaar vragen in een chatgesprek.

6.2.1.5 Besluit

In het voorgaande werden heel wat regels opgesomd. Wat opvalt is dat steeds nuances worden aangebracht. Zo worden bijvoorbeeld strikt genomen geen vragen gesteld, toch zijn hier uitzonderingen op. De regels die ontwikkeld werden, worden voortdurend genuanceerd. Ook lijkt dat binnen de organisaties op verschillende manieren getracht wordt om heroproepers te identificeren door het creëren van een robotfoto op basis van de registratiecodes, door kenmerken over deze oproeper te verspreiden binnen de organisatie of door aandacht te hebben voor inhoud en stijl. Telkens rijst de vraag naar de garantie van anonimiteit. Deze vraag rijst ook wanneer externe diensten gecontacteerd worden in het kader van uitzonderlijke situaties. Hierin wordt evenwel de transparantie naar de oproeper benadrukt.

6.2.2 Garantie anonimiteit op microniveau

6.2.2.1 Oproepers en de garantie van anonimiteit

Oproepers vragen wel eens naar de garantie van anonimiteit. De mate waarin valt moeilijk in te schatten uit de interviews. De respondenten spreken over “*niet zo veel*” (Org1.2), “*soms wel eh*” (Org2.2). Een respondent (Org1.2) spreekt over oproepers die voor het eerst online komen en ernaar vragen uit angst voor wat ze allemaal gaan prijsgeven. Oproepers vinden het uitermate belangrijk dat het gesprek tussen de beantwoorder en hem/haar blijft. Eén beantwoorder (Org1.2) vindt het prioritair om de oproepers een gevoel van zekerheid, van veiligheid te geven. Wanneer oproepers vragen naar de garantie van anonimiteit zegt de beantwoorder daarom dat “*niemand anders ooit van dit gesprek zal weten*”. Dit is evenwel niet volledig correct, de transcripten worden immers opgeslagen in een beveiligde software. Op vraag van de beantwoorder worden deze terug opgevist door een stafmedewerker. De beantwoorder beschouwt het lezen en het feedback geven op het transcript als zodanig geïntegreerd in de werking en durft garant te staan voor deze uitspraak.

In organisatie 2 klinkt een ander, meer genuanceerder verhaal. Als een oproeper vraagt of het verhaal tussen hen blijft, zegt de respondent (Org2.2) *“heel ver te gaan in aan niemand iets te vertellen”*. Deze nuanceert dit onmiddellijk door duidelijk te maken dat in het belang van de veiligheid van de oproeper en in geval van een serieus misdrijf toch externen gecontacteerd worden. De beantwoorder benadrukt de uitzonderlijkheid van deze situaties waardoor dit de oproeper niet afschrikt om diens verhaal verder te zetten. Dit geeft een verschil in reacties van de twee beantwoorders. Waar één respondent onmiddellijk openkaart speelt, zal de andere de waarheid in zeker mate verdoezelen.

6.2.2.2 Regels benoemd door de beantwoorder

Naast het informeren van oproepers over de garantie van anonimiteit, refereren de beantwoorders naar regels. Een beantwoorder (Org1.2) spreekt over het niet mogen doorvragen met als enig doel de anonimiteit op te heffen en over het moeten afschermen van de eigen identiteit (naam, leeftijd, etc.). De andere beantwoorder (Org2.2) benadrukt de transparantie naar oproepers toe, dat blijkt uit volgend principe: *“we zeggen het, maar we houden d’er ons ook aan”*. Deze beantwoorder spreekt verder over het anonimiseren van nicknames in interviews en het garanderen van deze anonimiteit naar derden toe. Waar de beantwoorder van organisatie 1 concrete regels aanreikt, blijft deze van organisatie 2 abstract in de gehanteerde principes.

6.2.2.3 Toepassing van regels: achterhalen identiteitsinformatie van oproepers

Bij het vragen naar een casus aan beide respondenten, beschrijven ze naast inhoudelijke feiten, ook identiteitsgegevens. Een beantwoorder kan op verschillende manieren kennis krijgen over de identiteit van de oproeper. Oproepers kunnen uit eigen initiatief informatie vrijgeven (zie paragraaf 6.1.2.2) of beantwoorders kunnen op verschillende manieren identiteitskennis achterhalen. Ze krijgen

kennis over identiteitsgegevens door een eigen interpretatie of door ernaar te vragen doorheen het gesprek.

Zo blijkt uit volgende citaten:

“Ze heeft een onlinenaam (...) en dat is een meisjesnaam”
(Org1.2)

“d’er zijn zo in de omgeving van wat ze verder nog vertelt wel nog wat meisjesachtige elementen” (Org1.2)

“ik had het gevoel van da’s hier iemand die zeer zeer jong is [afgeleid uit] (...) de manier van schrijven vooral het woordgebruik, de spellingsfouten die gemaakt worden” (Org2.2)

Door de kleur van de nickname en de verhaallijn te lezen, achterhaalt de beantwoorder informatie over het geslacht en de leeftijd. Beide beantwoorders zijn zich bewust van hun eigen interpretatie. Eén beantwoorder (Org2.2) waarschuwt nadrukkelijk voor de gevaren van een eigen interpretatie. Enkel door deze identiteitsgegevens expliciet te bevragen, kan deze informatie hard gemaakt worden.

Een andere manier waarop beantwoorders identiteitsinformatie over de oproeper achterhalen, is door deze te bevragen. Beide respondenten erkennen dat ze nooit veel vragen:

“Ik vraag soms iets van de leeftijd en soms, als ik het effe belangrijk vind van goh ik raak er niet aan uit, vraag ik ook wel eens een keer of ze nu een man of een vrouw zijn en ik denk dat ik dat wel regelmatig doe: of ze ‘n job hebben bijvoorbeeld, of ze een partner hebben bijvoorbeeld.” (Org1.2)

“k Ben zeer gereserveerd om die dingen te vragen (...) als ik dan informatie nodig heb ga’k ‘t ook altijd uitleggen waarom da’k het nodig heb en ga’k erbij zeggen ‘ik heb beroepsgeheim dus eigenlijk ga’k daar niets mee doen’.” (Org2.2)

De respondenten hebben aandacht voor de context waarin ze naar deze identiteitsgegevens vragen. Identiteitsinformatie kan gevraagd worden ter vraagverduidelijking of om inzicht te krijgen in de probleemsituatie of de opvangmogelijkheden van de oproeper. Zo bevragen de respondenten de leeftijd en het geslacht om de vraag te kunnen plaatsen. In het eerste citaat vraagt de beantwoorder naar een

tewerkstelling en een partner om de opvangmogelijkheden na te gaan. Iets waar één respondent (Org2.2) wel, en de andere niet, over spreekt, is het vragen naar een emailadres om een antwoord op de vraag door te mailen wanneer de beantwoorder op het moment zelf niet kan antwoorden. Dit laatste verschil kan verklaard worden door het feit dat in organisatie 1 éénmalige gesprekken gevoerd worden, wat de beantwoorder doet, doet deze binnen het gesprek, op het gevoerde gesprek kan niet teruggekomen worden (Org1.1).

De beantwoorder in het tweede citaat communiceert zeer transparant naar de oproeper over wat zal gebeuren met de identiteitsgegevens. Dit is congruent aan de regel dat ze zeggen wat ze doen. Bij de andere beantwoorder is deze transparantie minder waarneembaar. Toch geven beide beantwoorders aan dat oproepers vrij vlot de identiteitsinformatie vrijgeven. Door de contextualisering van vragen, hebben oproepers er geen problemen mee om de informatie vrij te geven.

Naast de mogelijkheid om identiteitsinformatie over iemand te achterhalen, is het ook mogelijk om iemand te herkennen op de chat:

“ik euh herkende die naam onmiddellijk en ik herkende ook binnen 5, 6 zinnen zo dezelfde situatie (Org1.2)”

Op basis van een nickname, die zorgt voor technische garantie van anonimiteit (Hayne en Rice, 1997; Christopherson, 2007), en het verhaal dat de oproeper brengt, kan iemand herkend worden. Ondanks de verschillende regels wordt het toch nog mogelijk om oproepers te herkennen. Hierbij rijst de vraag of het wel mogelijk is om anonimiteit te garanderen: Is het wel mogelijk om ervoor te zorgen dat oproepers totaal niet meer identificeerbaar zijn? Ook kan de vraag gesteld worden in welke mate een oproeper wil dat diens anonimiteit gegarandeerd wordt wanneer deze voor dezelfde nickname kiest.

6.2.2.4 Besluit

Er is toch een opvallend verschil in de wijze waarop de respondenten zich transparant opstellen naar de oproeper toe. Waar één

beantwoorder (Org2.2) dit sterk benadrukt, spreekt de andere (Org1.2) hier veel minder over. Verder benadrukken beide respondent het belang om in de juiste context vragen te stellen naar de identiteit. Wanneer oproepers begrijpen dat dit in functie staat van hun hulpvraag, hebben ze geen probleem met de identiteitsvragen. De mogelijkheid om iemand te identificeren en te herkennen relativeert enigszins de garantie van anonimiteit.

6.2.3 Garantie anonimiteit op macroniveau

In de voorbereidende vergadering van de DC komen vragen rond ethisch, methodisch en juridisch (DC.org2) correct handelen aan bod. In de volgende paragrafen worden vragen besproken waarmee de organisaties worstelen.

6.2.3.1 Beroepsgeheim doorbreken of niet?

De deelnemers discussiëren over vragen zoals:

“Wat moet je melden?”,

“Wanneer mag je je beroepsgeheim (niet) doorbreken?”,

“Worden we aansprakelijk gesteld voor schuldig verzuim?”.

De moeilijkheid ligt in het afwegen van de basis waarop het beroepsgeheim al dan niet kan doorbroken worden. Een voorstel is aan de beantwoorders de opdracht te geven nooit het beroepsgeheim te doorbreken (DC.org1.1). Hierop rijst de vraag naar schuldig verzuim (DC.org3). De respondenten worstelen met de praktische uitwerking van de begrippen. Hutsebaut (z.d.) erkent dat mensen in het praktijkveld soms moeilijk kunnen inschatten welke houding ze dienen aan te nemen omwille van de complexiteit van het beroepsgeheim. In principe zijn de beantwoorders onderworpen aan de zwijgplicht (Hutsebaut, z.d.; Leijssen, 2005). Ze moeten zwijgen over de zaken die de oproeper hen vertelt in de hulpverleningscontext. Hierop zijn echter uitzonderingen wanneer de beantwoorder het beroepsgeheim mag (spreekrecht) of moet (spreekplicht) doorbreken. De rechtspraak en rechtsleer is niet altijd

eenduidig over wanneer wat geldt. Eén respondent wijst op een voortdurend spel van wikken en wegen: “*met ‘nooit’ en ‘altijd’ komt ge d’er niet*” (DC.org2). Het is belangrijk om een ‘goed’ afgewogen beslissing te nemen op basis van een ‘goede’ argumentatie:

“Ge maakt dat nooit waterdicht. (...) Als ge da vanuit een ethisch standpunt gaat bekijken. Ge kunt nooit standaarden bedenken voor iedereen want dan doet ge onrecht aan mensen. (...) Ge moet altijd individueel afwegen van ‘Wat is hier nu de beste oplossing?’ (...)” (DC.org2)

Doordat geen eenduidige regels voorhanden zijn, ervaren de respondenten een onzekerheid over wanneer welke keuze moet gemaakt worden. Daarom is het van belang om zowel juridisch als ethisch een goede argumentatie te voren. Opnieuw is hier sprake over het ‘aanvoelen’, evenwel een beargumenteerd ‘voelen’.

6.2.3.2 Transparantie naar oproepers

Een vraag waar elke organisatie mee lijkt te worstelen is het moment waarop de oproeper moet geïnformeerd worden over het feit dat een beroepsgeheim kan verbroken worden.

“Bij het begin van het gesprek (DC.org2) stapsgewijs en op relevante momenten (DC.org5)”

Hier is sprake van een afwegen omdat het onmogelijk is om dit alles aan elke oproeper met de nodige nuancerings uit te leggen (DC.org2). Daarnaast zou dit nog andere gevolgen met zich meebrengen: de drempel verhogen voor oproepers om contact op te nemen, bovendien zou de oproeper hierdoor geen tijd meer hebben om het probleem te bespreken. De beantwoorder moet daarom een keuze maken in welke belangrijke principes hij/zij uitlegt in het eerste contact. Later kan hier opnieuw naar verwezen worden.

Er valt een verschil op tussen de organisaties betreffende de mogelijkheden om oproepers te informeren. Zo kan in organisaties, die werken met éénmalige contacten, moeilijk op een later moment teruggekomen worden op eerder aangehaalde principes (DC.org3),

terwijl dit in organisaties waar meerdere gesprekken tussen een oproeper en beantwoorder gevoerd worden, wél mogelijk is. Een voorstel om de informatie op de website te vermelden (DC.org5) zou de drempel om contact te nemen zeer hoog leggen (DC.org3). Theoretisch is de keuze “*op relevante momenten*” verdedigbaar, maar de praktische uitwerking blijkt gecompliceerder. Wanneer is een moment relevant? In elke organisatie verschilt dit naargelang werkwijze en doelgroep.

De vraag rijst of het nodig is om een oproeper te informeren wanneer een beroepsgeheim wordt doorbroken indien een derde in gevaar is. De respondenten worstelen met het gevaar om onbetrouwbaar te worden wanneer ze enerzijds zeggen anonimiteit te garanderen en anderzijds de politie contacteren. Het informeren van de oproeper kan dit gevaar voorkomen (DC.org2). Toch speelt hierbij het probleem dat oproepers omwille van veiligheidsredenen soms niet geïnformeerd worden. Opnieuw geldt hier het belang van ‘uitlegbaarheid’ en een goede argumentatie (DC.org2).

Uit deze discussie blijkt een verschil in kennis over de wet van het beroepsgeheim tussen de verschillende organisaties. Waar enkele organisaties goed op de hoogte zijn over de bepalingen, zijn de andere nog zoekend.

Naast de vraag of, en de manier waarop, oproepers geïnformeerd worden, rest nog de vraag wàr en wàt moet vermeld worden op de website. Het gaat over het archiveren van registratiecodes bijvoorbeeld. Over het meedelen dat er intervisie of supervisie plaatsvindt, vraagt men zich af of moet meegedeeld worden wat er precies besproken wordt (DC.org3). Ook bestaat onduidelijkheid over de toegankelijkheid en betrouwbaarheid van informatie op de website:

“ze moeten het ergens kunnen vinden als ze het zouden willen en wat er dan staat moet juist zijn. (DC.org5)”

De ruimte die deze regel laat, zet de respondenten aan het denken: waar wordt welke informatie, liefst opvallend of eerder discreet, vermeld op het scherm.

In de beroepsethiek is een dergelijke reflectie of discretionaire ruimte terug te vinden onder het thema “informatieplicht” (Leijssen,

2005). De oproeper moet bij aanvang geïnformeerd worden over de doelen en de werkwijze binnen de organisatie. Dit dient evenwel beperkt te blijven tot relevante informatie: *“Cliënten moeten ‘voldoende’ informatie krijgen, geen ‘volledige’ informatie”*. (Leijssen, 2005, pp.29-30). Voldoende informatie moet ervoor zorgen dat een oproeper in een andere situatie geen andere beslissing zou nemen. Toch blijkt ook hier discussie over de concrete invulling van dit begrip.

6.2.3.3 Hulp bieden bij zelfdoding?

Er wordt geworsteld met de vraag wanneer wel en wanneer geen hulp wordt gestuurd in het geval van een zelfmoordpoging:

“Hoe ga je ermee om dat er geen hulp wordt gestuurd als er een zelfmoordpoging aan de gang is? [Wanneer de oproeper geen hulp wil.]”

Onmiddellijk vallen verschillen op tussen de organisaties. De ene organisatie zegt nooit met deze problematiek te maken te hebben en sowieso nooit hulp te sturen, de andere krijgt wel te maken met deze problematiek en stuurt enkel hulp wanneer de oproeper dit uitdrukkelijk vraagt. De moeilijkheid ligt in het feit dat geen hulp wordt gestuurd wanneer de oproeper zijn gegevens niet heeft doorgegeven. De mogelijkheid bestaat om oproepers te traceren op basis van hetgeen deze vertellen aan de beantwoorder. Er wordt verwezen naar een model van ‘the American Association of Suicidology (AAS)’. Het uitgangspunt van de AAS is dat iedere burger een fundamenteel recht heeft op noodzakelijke hulp in levensbedreigende of andere crisissituaties (AAS, 2010). Omwille van de vertrouwelijkheid (en anonimiteit) van de oproeper vindt de interventie idealitair plaats met toestemming van de cliënt. Als dat niet mogelijk is, zal de actie plaatsvinden zonder diens toestemming of medeweten. Volgens één respondent (DC.org1.1) is een evolutie naar dit model nodig waarbij de oproeper van elke ondernomen stap geïnformeerd wordt. De groep reageert gemengd. Iemand (DC.org3) verwijst naar ‘De kindertelefoon Nederland’ waar kinderen die

contact opnemen met de kindertelefoon omdat ze in een bedreigende situatie verkeren, na instemming van het kind zelf, direct doorverbonden worden met de afdeling ‘spoedeisende hulp’ van Bureau Jeugdzorg (Kindertelefoon, 2008). De respondent stelt zich de vraag of kinderen hier steeds nood aan hebben en heeft vragen bij de autonomie van de instemmende kinderen. De opmerking vanuit de groep toont aan dat er nog een grote kloof is tussen het model 'actieve interventie' en de manier waarop de organisatie momenteel werkt. Afhankelijk van de doelstelling en de problematiek waarmee de respondenten temaken hebben, zijn ze al dan niet voorstander van een actieve doorverwijzing.

In de groep wordt de term ‘levensbedreigend’ in vraag gesteld:

“Is acuut zeggen dat het touw klaar hangt of is acuut ik ga nu het touw kopen? (DC.org1.1)”

Opnieuw is hier sprake van een gemotiveerde afweging (DC.org1.1). Leijsen (2005) erkent deze onduidelijkheid, de beroepsethiek schrijft voor dat men *“in risicosituaties de informatie naar buiten brengt die noodzakelijk is om het gevaar af te wenden (Leijsen, 2005, p. 54)”*. Ze wijst op de afwezigheid van duidelijk afgelijnde criteria om een dergelijke inschatting te maken, maar raadt ten zeerste een collegiaal overleg aan.

6.2.3.4 Veelliners

In het kader van een veelbeller of een veelchatter stelt zich de vraag of gegevens uitgewisseld mogen worden over organisaties heen (DC.org4). Het zou handig zijn wanneer elke organisatie dezelfde aanpak hanteert, nu shoppen veelchatters (of veelbellers) van de ene naar de andere organisatie omdat de organisaties niet op de hoogte zijn van elkaars aanpak en elkaars veelliners (DC.org3). Een anonieme uitwisseling wordt mogelijk omdat de verhalen, zonder identiteitsgegevens, zo herkenbaar zijn (DC.org2). Hiervoor moet voldaan worden aan de voorwaarden van een gedeeld beroepsgeheim (zie WVG, 2005).

6.2.3.5 Technische garantie anonimiteit

De organisaties die deel uitmaken van het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP) zochten naar veilige chatsoftware om de anonimiteit van oproepers te verhogen en de drempel tot contactname te verlagen (Org1.1). Door een recente softwareaanpassing, waardoor IP-adressen (en telefoonnummers) zichtbaar en oproepers traceerbaar worden, rijzen nu vragen. Het gaat niet zozeer over de vraag wat ermee wordt gedaan, maar vooral om het feit dat het zichtbaar is (DC.org1.1). Niet voor alle organisaties is de wetgeving ter zake en de implementatie van het blokkeringsysteem even duidelijk.

6.2.3.6 Besluit

De garantie van anonimiteit brengt diverse vraagstukken mee, zoals: het doorbreken van beroepsgeheim, de transparantie naar oproepers toe, het sturen van hulp in geval van zelfdoding of bij een derde in gevaar en de transparante informatie hierover aan de oproepers. Centraal gaat het om de vraag of, en in welke zin, anonimiteit van de oproeper (niet) gegarandeerd blijft. Telkens blijkt er geen exacte regel te bestaan. Er is immers altijd sprake van een afweging en ‘goed’ argumenteren. Het onderzoek leert dat organisaties met elkaar in interactie gaan en enthousiast zijn om van elkaar te leren. Er is geen sprake van één deontologische code, want organisaties verschillen afhankelijk van de nagestreefde doelstellingen en de gehanteerde werkwijze. Bovendien is het niet primair de bedoeling één gezamenlijke procedure te ontwikkelen. Toch schaven de organisaties hun kennis over het beroepsgeheim bij en volgen de leden een ‘morele dilemmatraining’ om te leren afwegen en een gefundeerde keuze te maken tussen verschillende handelingsalternatieven (Stas, 2010).

6.2.4 Algemeen besluit

Op de verschillende niveaus werden heel wat regels besproken rond de manier waarop anonimiteit wordt gegarandeerd. Gaande van technische aspecten, zoals een beveiligde software tot regels naar de beantwoorders toe, zoals het niet vragen naar identiteitsgegevens. Telkens worden nuances aangebracht in functie van een goede hulpverlening. Hier duikt een spanningsveld op: garantie anonimiteit versus ‘goede’ hulpverlening. De respondenten refereren doorheen de interviews naar het aanbieden van een ‘goede’ hulpverlening. Het is onduidelijk wat hieronder wordt verstaan. Ze hanteren dit abstract begrip zonder er een concrete invulling aan te geven. Vaak is het niet mogelijk om zowel de anonimiteit te garanderen én een ‘goede’ hulpverlening aan te bieden. Zo erkennen beantwoorders dat ze, in functie van de context, vragen naar identiteitsgegevens om een goede hulpverlening aan te bieden. Bepaalde identiteitsinformatie is nu eenmaal noodzakelijk om de hulpvraag te kunnen situeren en deze te beantwoorden. Op macroniveau is duidelijk merkbaar dat men worstelt met het al dan niet doorbreken van een beroepsgeheim in functie van een persoon in nood. Omvat de term ‘goede’ hulpverlening de hulp die oproepers wensen te krijgen? Is de term omwille van deze subjectieve invulling van oproepers zo moeilijk te definiëren?

Een ander vraagstuk betreft de transparantie naar oproepers toe. Op de verschillende niveaus is duidelijk een verschil in organisaties merkbaar. Er is een spanningsveld: transparantie versus afschrikken van oproepers. Op macroniveau vraagt men zich af: wat wordt waar meegedeeld en welke nuances zijn nodig om de drempel voor oproepers niet te verhogen? Men wil wel transparant zijn, maar niet het risico lopen dat de oproeper net hierdoor geen contact durft op te nemen. Op microniveau valt op dat de respondenten verschillen in de mate van transparantie: gaande van een absolute tot een meer genuanceerde transparantie om oproepers niet af te schrikken. Waarom wordt in de eerste organisatie (Org1.1) op die manier gehandeld? Is dit omdat de oproeper er geen gevaar in ziet wanneer ‘binnen’ de organisatie iemand het transcript leest? Heeft de

beantwoorder er vertrouwen in dat deze informatie op die manier niet naar buiten kan lekken?

Een derde spanningsveld komt tot uiting wanneer paragraaf 6.1 en paragraaf 6.2 vergeleken worden: anonimiteit versus de garantie van anonimiteit. Het betreft de interpretaties van deze twee termen. Paragraaf 6.1 focust op de definitie die respondenten geven aan anonimiteit terwijl paragraaf 6.2 kijkt op welke manier anonimiteit wordt gegarandeerd. Wanneer met de kennis vanuit paragraaf 6.2 teruggeblikt wordt naar de definities die aan anonimiteit worden gegeven, lijken de respondenten veelal te spreken over de manier waarop anonimiteit wordt gegarandeerd. Er wordt gesproken in functie van concrete maatregelen: *“het niet gebruiken of vragen van persoonsgegevens”* (Org2.1.2); *“Wordt dat hier nu geschonden of niet?”* (Org1.1); *“da ze niks hoeven prijs te geven”* (Org1.2); *“zonder enige vorm van gegevens moeten doorgeven”* (Org2.2). In de literatuur wordt anonimiteit gezien als het niet kunnen identificeren van een oproeper (Christopherson, 2007). De respondenten spreken hierover, maar veeleer in termen van praktische maatregelen. Er lijkt toch enige verwarring tussen de begrippen te bestaan bij de respondenten.

Dat organisaties hun krachten bundelen door het oprichten van een deontologische commissie, maakt duidelijk dat de deelnemende organisaties zich vragen stellen rond de garantie van anonimiteit en naar manieren zoeken om hiermee op een correcte manier om te gaan.

6.3 Oproeper en anonimiteit

Deze paragraaf zoekt een antwoord op de onderzoeksvraag: *“Hebben oproepers nood aan een absolute of relatieve anonimiteit in de chathulp?”*. Vanuit de literatuur is hierover niet veel geschreven. Er is enkel kennis over de redenen waarom ze voor anonimiteit kunnen kiezen. De oproepers krijgen in deze paragraaf een stem via chatuitprints die door twee diensten ter beschikking werden gesteld voor het onderzoek. De codering en analyse focust op schermtaal en schermtekens die iets meedelen over anonimiteit.

6.3.1 Motief voor selectie

Casus “heroproeper” (T.1)

De casus gaat over een heroproeper die ‘ontdekt’ werd tijdens de supervisiemomenten tussen beantwoorders en stafmedewerkers op basis van de gehanteerde schrijfstijl en het IP-adres van de gebruikte PC. Deze casus omvat drie transcripten (transcript 1: r1-r143; transcript 2: r144-r197; transcript 3: r198-r291). De transcripten worden als één transcript behandeld omdat het om dezelfde oproeper gaat. Mogelijk valt er daardoor een lijn te detecteren in de visie op anonimiteit.

Casus “twijfel aan geloofwaardigheid/echtheid” (T.2)

De beantwoorder twijfelt aan de geloofwaardigheid van het verhaal. De casus bestaat uit twee transcripten. Het chatgesprek werd op een bepaald moment onderbroken (Regel 135), volgens de oproeper, ten gevolge van een technische storing aan diens PC.

6.3.2 Voorstelling casussen

6.3.2.1 Operationalisering begrippen

Op basis van de literatuurstudie en de onderzoeksresultaten van paragraaf 6.1 en 6.2 wordt het begrip anonimiteit geoperationaliseerd via de volgende gegevens, vrijgegeven door oproeper:

- wettelijke naam: voornaam, achternaam;
- adresgegevens: wettelijk adres, e-mailadres, telefoonnummer;
- sociale categorieën: leeftijd, geslacht, tewerkstelling, regio;
- informatie vrijgegeven over vaardigheden.

Om na te gaan in welke context de oproeper informatie over leeftijd, geslacht en woonplaats vrijgeeft, wordt bekeken wat de aanleiding was om identiteitsgegevens vrij te geven:

- vrijgegeven identiteitskennis door beantwoorder: ‘Kopieert’ de oproeper dit gedrag door zelf ook identiteit prijs te geven?
- vragen naar identiteitskennis door beantwoorder: Geeft de oproeper de identiteitsinformatie op eigen initiatief of naar aanleiding van een vraag van de beantwoorder?

Naast de manier waarop oproepers naar anonimiteit kijken, wordt ook nagegaan waarom ze voor anonimiteit kiezen. Daarom wordt gekeken of oproepers verwijzen naar de drie functies van anonimiteit (herstelfunctie, catharsisfunctie en autonomiefunctie):

- herstelfunctie: afzonderen van sociale druk; begeven in een omgeving met vreemden;
- catharsisfunctie: uiten van gedachten en gevoelens;
- autonomiefunctie: nieuwe identiteitsgegevens gebruiken.

6.3.2.2 Casusfiches

Casusfiche 1

Titel casus	“Heroproeper”
<i>Anonimiteit</i>	
Vrijgegeven identiteitskennis door oproeper	R10: leeftijd R28: zegt aan judo te doen R145: oproeper vraagt of deze op de chat mag en of het enkel voor volwassenen is R150: leeftijd (andere dan r10); R152: geboorteland; leeftijd van adoptie R219: “Keijong”
Vrijgeven identiteitskennis door beantwoorder	
Vragen naar identiteitsinformatie door beantwoorder	

<i>Keuze voor anonimiteit</i>	
Herstelfunctie	R3:oproeper zegt niet te weten met wie erover te praten omdat iedereen het probleem kent R4 - R5: als de oproeper iets zegt over (...) dan begrijpen 'ze' de oproeper niet of 'ze' wimpelen het weg
Catharsisfunctie	R6: oproeper zegt bang te zijn R129-r130: oproeper zegt dingen te hebben getypt die deze enkel denkt en niet zegt R141:oproeper dankt de beantwoorder om deze te laten praten R179: oproeper zegt dat er dingen zijn die deze te persoonlijk vindt om te delen met anderen
Autonomie	

Tabel 2: casusfiche 1

Opmerkelijk aan deze casus is dat het om één oproeper gaat die telkens met een andere identiteit naar de chat komt. Het valt op dat de oproeper in het tweede transcript, in vergelijking met de andere onmiddellijk heel wat identiteitsgegevens vrijgeeft. In het derde transcript geeft de oproeper geen persoonsgegevens, maar op basis van bepaalde feiten kan identiteitsinformatie achterhaald worden. Zo vertelt de oproeper in het vierde jaar geneeskunde te zitten en ‘keijong’ te zijn. Hieruit kan afgeleid worden dat het om een jong iemand gaat, alhoewel dat de term ‘keijong’ subjectief kan ingevuld worden.

Het valt op dat in deze transcripten de beantwoorder nooit identiteitsgegevens vraagt. De beantwoorder bevraagt steeds het gevoelmatische, zoals de vraag welke gedachten bij de oproeper omgaan betreffende het probleem.

Casusfiche 2

Titel casus	“twijfel aan geloofwaardigheid / echtheid”
Vrijgegeven identiteitskennis door oproeper	R4: voornaam R6: leeftijd R21: oproeper zegt te wonen bij moeder en vader (in r19 vertelt dat ouders gescheiden zijn) R43: leeftijd waarop misbruik door stiefvader begon R51: woonplaats vader R77: gemeente waar school is gevestigd R78: bevindt zich bij vrienden R104: woonplaats
Vrijgegeven identiteitskennis door beantwoorder	R3: voornaam
Vragen naar identiteitsinformatie door beantwoorder	R5: leeftijd oproeper R20: woonplaats oproeper: bij moeder of vader? R42: precieze leeftijd waarop misbruik door stiefvader begon R76: waar oproeper naar school gaat R77: waar de oproeper zich op dit moment bevindt R102: of oproeper in stad X woont

<i>Keuze voor anonimiteit</i>	
Herstelfunctie	R166: Beantwoorder vraagt wat oproeper van deze verwacht R167: oproeper zegt niets te verwachten R169: oproeper wil dat iemand naar hem/haar luistert R176: oproeper wil praten met iemand die naar hem/haar wil luisteren R177: iemand die de oproeper geen pijn doet R179: iemand waarvan de oproeper geen dingen moet doen
Catharsisfunctie	R24: oproeper zegt stiefvader te haten R46: oproeper zegt zich vies te voelen R107: oproeper zegt bang te zijn R161: oproeper zegt erg bang te zijn
Autonomie	

Tabel 3: casusfiche 2

Het bijzondere aan deze casus is dat de oproeper veel persoonsgegevens vrijgeeft. Wanneer de regelnummers samen bekeken worden blijkt dat deze informatie wordt, vrijgegeven doordat de beantwoorder ernaar vraagt. Opmerkelijk is dat de beantwoorder eerst vraagt naar identiteitsinformatie (r5: vraag naar leeftijd) van de oproeper. Pas in regel 7 vraagt deze of de oproeper iets wil vragen of vertellen.

Het aantal regels (195) geeft de duur van het gesprek weer. Het gesprek lijkt moeizaam te verlopen. Twee maal stelt de beantwoorder een overstap naar een face-to-face gesprek voor (r100-101; r143-144). Telkens zonder reactie van de oproeper. Wil deze afwijzende houding zeggen dat de oproeper anonimiteit prioritair vindt?

In r165-166 geeft de beantwoorder aan het moeilijk te vinden om de oproeper te helpen en vraagt wat de oproeper juist verwacht. Waarop de oproeper mededeelt waarom hij/zij voor de chathulp kiest.

6.3.3 Analyse van transcripten

6.3.3.1 Persoonsgegevens vrijgegeven door de oproeper

In beide transcripten geven de oproepers hun leeftijd. Niet altijd de exacte leeftijd, maar altijd in de richting ervan. Zo geeft de oproeper in het eerste transcript aan “*pas in het vierde jaar geneeskunde*” te zitten en “*keijong*” te zijn. In één transcript (T.1) geeft de oproeper ook informatie over een vaardigheid: judo. In het andere transcript (T.2) geeft de oproeper naast de leeftijd ook de voornaam en de woonplaats. Oproepers geven tijdens de gesprekken toch wel enige identiteitsinformatie. Er valt onmiddellijk een verschil op tussen de twee oproepers. Terwijl de ene zich beperkt tot leeftijd en een vaardigheid, geeft de andere ook voornaam en woonplaats.

Het vrijgeven van identiteitsgegevens gebeurt op eigen initiatief, maar ook op vraag van de beantwoorder. Hierin verschillen de transcripten. In het ene transcript (T.1) vraagt de beantwoorder nooit naar identiteitsinformatie, terwijl in het andere (T.2) dit frequent gebeurt: in regel 5 naar leeftijd; in regel 20 naar woonplaats, in regel 42 leeftijd waarop misbruik plaatsvond; in regel 76 waar de oproeper naar school gaat; in regel 77 waar de oproeper zich bevindt; in regel 102 indirect naar de woonplaats. Wanneer de regelnummers samen bekeken worden blijkt dat de oproeper telkens identiteitsinformatie geeft op vraag van de beantwoorder. Verder valt op dat in het tweede transcript de oproeper de voornaam vrijgeeft nadat de beantwoorder hetzelfde gedrag stelt. Kan hieruit afgeleid worden dat de oproeper enkel identiteitsinformatie geeft omdat de beantwoorder ernaar vraagt of wanneer de beantwoorder hetzelfde gedrag voordoet? Op basis van het tweede transcript (T.2) kan deze conclusie getrokken worden. Toch geeft de oproeper in het andere transcript ook informatie over diens leeftijd terwijl de beantwoorder er niet naar vraagt. Mogelijk hebben oproepers geen schroom om hun leeftijd mee te delen, maar delen ze andere informatie, zoals woonplaats en (voor)naam uit zichzelf niet zomaar mee. Uit de interviews blijkt ook dat oproepers het belangrijk vinden om naam en woonplaats niet vrij te geven (Org1.2), hoewel ze hier wel over durven spreken wanneer er sprake is van een relatie tussen de

oproeper en de beantwoorder (Org2.2). Nochtans lijkt het onwaarschijnlijk dat er in het tweede transcript sprake is van een relatie tussen de oproeper en de beantwoorder. Er wordt in het gesprek niet verwezen naar een vorig chatgesprek.

Verder kan aandacht besteed worden aan het gemak waarmee oproepers identiteitsinformatie vrijgeven. In het eerste transcript geeft de oproeper op eigen initiatief de leeftijd om het verhaal kracht bij te zetten: R10: oproeper zegt "*nog maar X jaar*" te zijn, R219: oproeper zegt "*gewoon keijong te zijn om nu (...)*". In het tweede transcript (T.2) geeft de oproeper de identiteitsinformatie op vraag van de beantwoorder. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen vragen in functie van de context en vragen zonder contextuele aanleiding. Zo vraagt de beantwoorder bij aanvang van het gesprek, zonder contextuele verklaring, naar de leeftijd van de oproeper. Contextgerelateerde vragen naar identiteit zijn bijvoorbeeld de vraag naar waar de oproeper op dit moment verblijft (regel 20) wanneer deze laatste eerder aangaf dat diens ouders gescheiden zijn. De beantwoorder motiveert nooit de aanleiding van de vragen aan de oproeper. Toch geeft de oproeper telkens de identiteitsgegevens zonder te vragen naar een contextuele verduidelijking. In tegenstelling tot wat de analyse van de interviews laat vermoeden, lijkt de oproeper in dit transcript geen nood te hebben aan een vraagverduidelijking om identiteitsgegevens vrij te geven. Durven oproepers omwille van het veiligheidsgevoel dat ontstaat door de anonimiteit van het medium (Cotton en Gupta, 2004) deze identiteitsinformatie vrij te geven? Meer hierover in de volgende paragraaf (6.3.3.2).

Voorts kan een oog geworpen worden op de evolutie in het vrijgeven van identiteitsgegevens. In het ene transcript (T.2) is duidelijk een evolutie merkbaar: R4: voornaam; R6: leeftijd; R104: woonplaats. De oproeper geeft (op vraag van de beantwoorder) steeds meer identiteitsinformatie. In het eerste transcript (T.1) is deze evolutie minder uitgesproken. Het moeilijke is dat deze oproeper in de drie gesprekken steeds op een ander moment identiteitsinformatie geeft. Zoals eerder al aangehaald geeft de oproeper identiteitsinformatie in functie van de verhaallijn, om het verhaal kracht bij te zetten. Heeft vooral de interventie van de beantwoorder

invloed op de evolutie in het vrijgeven van identiteitsinformatie? In het ene transcript bevraagt de beantwoorder nooit identiteitsinformatie, hier geeft de oproeper zijn leeftijd en een vaardigheid in functie van de verhaallijn. In het tweede transcript stuurt de beantwoorder duidelijk aan op een overstap naar een face-to-face gesprek. Daarom vraagt deze indirect naar de woonplaats van de oproeper. In het eerste transcript is deze interventie van de beantwoorder niet aanwezig.

6.3.3.2 Keuze voor anonimiteit door de oproeper

In de twee transcripten blijkt dat de oproepers om nagenoeg dezelfde reden voor de anonimiteit van het chatmedium kiezen. Ze zoeken de veiligheid van een ‘vreemde’: R3: *“iedereen kent het probleem”*, R179: *“dingen die de oproeper te persoonlijk vindt om te delen met anderen”* (T.1) In het tweede transcript negeert de oproeper tot twee maal toe een aanbod om over te stappen naar een face-to-face hulpverlening omdat deze wil *“praten met iemand die de oproeper geen pijn kan doen”* (T.2). De anonimiteit van het chatmedium biedt bescherming tegen slechte wil of schade die door andere kan aangebracht worden (Friedman et al., 2000).

Ook kiezen oproepers voor het chatmedium omwille van de catharsisfunctie. In één transcript wordt deze functie expliciet benoemd:

r129-r130: oproeper zegt *“dingen getypt te hebben die deze alleen denkt en niet zegt”*; R141: oproeper dankt de beantwoorder om deze *“te laten praten”*; R179: *“dingen die de oproeper te persoonlijk vindt om te delen met anderen”* (T.1).

De oproeper geeft aan hier te durven praten over dingen die niet bespreekbaar zijn met anderen. Hier is sprake van een disclosure-effect (Kiezen voor onlinehulp, 2009; Rochlen et al., 2004). De oproepers uiten hun gevoelens van angst en haat. Bovendien komen de oproepers telkens tot de kern van het probleem, evenwel niet even snel. In het eerste transcript (T.1) geeft de oproeper telkens in de eerste 10 regels het probleem zonder dat de beantwoorder hiervoor enige vraag stelt. In het tweede transcript (T.2) komt de oproeper ook

tot de kern van zijn probleem, maar minder snel. In regel 24 kaart deze één probleem aan, in regel 83 wordt een ander daaruit voortvloeiend probleem aangekaart.

In beide transcripten gaven de beantwoorders achteraf aan te twijfelen aan de echtheid van het verhaal dat de oproeper brengt. Op basis hiervan kan aangenomen worden dat de oproepers experimenteergedrag vertonen en ook omwille van de autonomiefunctie voor de chathulp kiezen. Op basis van de transcripten kan enkel voor het eerste transcript dit vastgesteld worden omdat deze oproeper telkens een ander verhaal brengt.

6.3.4 Besluit

Het valt op dat de oproepers doorheen het chatgesprek toch enige identiteitsinformatie over zichzelf vrijgeven. Waar één oproeper dit beperkt tot leeftijd en een vaardigheid, geeft de andere meer informatie: voornaam, leeftijd en woonplaats. Er is sprake van een gradatie in het vrijgeven van identiteitsinformatie. Uit de analyse van deze twee transcripten blijkt dat de leeftijd minder gevoelig ligt bij de oproepers qua anonimiteit dan de (voor)naam en de woonplaats. Doordat de oproepers identiteitsinformatie vrijgeven, kan aangenomen worden dat oproepers geen nood hebben aan een absolute anonimiteit. Er dient opgemerkt te worden dat ze niet de volledige identiteit vrijgeven door het vermelden van voornaam en woonplaats. Enkel op basis van de voornaam kan een persoon niet geïdentificeerd worden. Er is sprake van een gedeelde anonimiteit (Marx, 1999). Enkel op basis van een woonplaats kan iemand niet gelokaliseerd worden, daarvoor zijn adresgegevens nodig (Marx, 1999). Het vrijgeven van identiteitsinformatie gebeurt of op eigen initiatief van de oproeper in functie van het verhaal of op vraag van de beantwoorder al dan niet contextgebonden. Het valt op dat de oproeper telkens de informatie geeft zonder verduidelijking te vragen. Ook valt het op dat de beantwoorder in het tweede transcript opvallend meer intervenueert dan deze in het eerste transcript. Mogelijk heeft dit invloed op de identiteitsinformatie die de oproeper vrijgeeft. Op basis van deze twee transcripten kunnen enkele

vaststellingen gedaan worden. Toch is het aantal transcripten veel te beperkt om gefundeerde uitspraken te doen.

Algemeen besluit

Deze masterproef ging uit van de probleemstelling dat anonimiteit in onlinehulpverlening als een vanzelfsprekendheid wordt gezien. Daarom tracht deze masterproef een beeld te scheppen over de inhoud van het concept anonimiteit. In de literatuur wordt anonimiteit gezien als één van de typische kenmerken van de onlinehulp. Gesprekspartners kunnen elkaar niet zien en niet horen. Verder literatuuronderzoek naar het concept anonimiteit toont aan dat niet zomaar over ‘de anonimiteit’ kan gesproken worden, maar eerder van een mate van anonimiteit. Er is sprake van een continuüm tussen anonimiteit en identiteit. Op verschillende manieren kan een gesprekspartner uit het verhaal dat de andere brengt informatie over diens identiteit halen. Er is sprake van technische en sociale anonimiteit. Ook blijkt anonimiteit een functioneel begrip te zijn. Omwille van verschillende redenen kunnen oproepers al dan niet voor anonimiteit kiezen, zoals blijkt uit het derde hoofdstuk van de literatuurstudie.

❖ Voornaamste resultaten

Op basis van de internationale literatuur werden drie onderzoeksvragen en hypothesen geformuleerd. Hieronder worden deze onderzoeksvragen beantwoord op basis van de interviews afgenomen van respondenten op micro- en mesoniveau binnen twee verschillende organisaties; op basis van een observatie van een voorbereidende vergadering DC (macroniveau) en op basis van een casusanalyse van twee casussen ter beschikking gesteld door de twee geselecteerde organisaties.

• Onderzoeksvraag 1

De eerste onderzoeksvraag was: “Is in de chat hulp sprake van een absolute of relatieve anonimiteit?”. Hierbij werd de volgende hypothese geformuleerd: “Er kan sprake zijn van een volledige anonimiteit aangezien de betrokkenen elkaar niet kunnen zien en/of horen (Nikken, 2007) en de oproeper geen persoonsgegevens,

locatie, leefomstandigheden en zelfs de stemming en het gevoel niet hoeft vrij te geven (Dooghe, 2005).”

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat de oproepers niet verplicht worden om identiteitsinformatie vrij te geven alvorens te kunnen deelnemen aan de chathulp. Ze zijn vrij om al dan niet bepaalde (identiteits)informatie te geven. Oproepers bepalen met andere woorden zelf de mate van anonimiteit.

Daarnaast kunnen beantwoorders identiteitsinformatie over de oproeper achterhalen, en de oproeper online herkennen, op basis van de ‘kleur’ van de nickname en de verhaallijn. Verder zijn beantwoorders in functie van vraagverduidelijking of om inzicht te krijgen in de probleemsituatie of de opvangmogelijkheden van de oproeper soms genooddaakt om bepaalde identiteitsinformatie te vragen. Opnieuw beslist de oproeper hier zelf welke informatie deze al dan niet vrijgeeft.

Op basis hiervan kan de gestelde hypothese verworpen worden. De onderzoeksvraag wordt beantwoord met de woorden van “Bronco” a.k.a. Scott (2004), namelijk dat anonimiteit afhangt van de manier waarop de gebruikers ermee omgaan. Oproepers kunnen kiezen welke informatie ze aan de beantwoorders mededelen. Bewust of onbewust delen ze altijd informatie mee over hun identiteit. De volledige identiteit wordt niet achterhaald, wel kunnen beantwoorders kennis krijgen van de gedragspatronen en sociale categoriën waarin de oproepers zich bevinden.

Tenslotte valt een verschil op tussen de twee organisaties in de mate waarin oproepers identiteitsinformatie vrijgeven. Zo geeft een respondent aan dat oproepers meer identiteitsinformatie zouden vrijgeven wanneer sprake is van een relatie tussen de oproeper en de beantwoorder. Ook zouden oproepers de manier waarop beantwoorders met anonimiteit omgaan, overnemen. Een mogelijke conclusie kan zijn dat oproepers in organisatie 2, waar de oproeper de beantwoorder kan kennen, relatiever omgaan met anonimiteit dan in organisatie 1, waar de oproeper de beantwoorder nooit zal kennen. Om hierover gefundeerde uitspraken te doen, dringt een vervolgonderzoek zich op.

- Onderzoeksvraag 2

De tweede onderzoeksvraag was: “Hoe wordt in de chathulp anonimiteit gegarandeerd?” Hierbij werd de volgende hypothese geformuleerd: “Hoewel organisaties een technische anonimiteit garanderen, door bijvoorbeeld gebruik te maken van nicknames, kan de sociale anonimiteit niet gegarandeerd worden doordat mensen onbewust identiteitsinformatie vrijgeven (Christopherson, 2007; Hayne & Rice, 1997; Pedersen, 1997).”

Eerst moet de technische garantie van anonimiteit belicht worden. Uit dit onderzoek blijkt dat de organisaties op verschillende manier trachten technische anonimiteit te garanderen. Toch is deze garantie niet absoluut, zo rijst vanuit elke organisatie de vraag naar de zichtbaarheid van IP-adressen en de daaruit voortvloeiende traceerbaarheid van de computer waarmee de oproeper chat. Hiernaast worden aan de beantwoorders heel wat richtlijnen opgelegd over de omgang met de anonimiteit van de oproeper. Toch is het mogelijk om identiteitsinformatie over de oproeper te achterhalen doordat de oproeper zelf informatie vrijgeeft en doordat de beantwoorder ernaar vraagt of de informatie afleidt uit het verhaal van de oproeper. Net zoals in de literatuur staat beschreven is hier sprake van een lage sociale anonimiteit: de oproeper is niet volledig identificeerbaar, maar kan op basis van bepaalde kenmerken geïdentificeerd of herkend worden.

De hypothese wordt dus voor een groot deel bevestigd, al gaan organisaties verder dan de technische garantie van anonimiteit en formuleren ze ethische en deontologische afspraken. Deze technische garantie van anonimiteit mag evenwel niet als een vanzelfsprekendheid aangenomen worden. Zowel op meso- als op macroniveau stellen organisaties zich vragen over de optimalisering van de garantie van anonimiteit.

- Onderzoeksvraag 3

De derde onderzoeksvraag was: “Hebben oproepers nood aan een absolute of relatieve anonimiteit in de chathulp?” Hierbij werd de volgende hypothese geformuleerd: “Oproepers hebben nood aan

volledige anonimiteit, dat is namelijk de enige manier waardoor ze geen schaamte voelen (disinhibition) en ze zichzelf bloot (disclosure) durven geven aan de hulpverlener.”

Uit de interviews blijkt dat oproepers omwille van de visuele afwezigheid van beantwoorders voor het chatmedium kiezen. Volgens de respondenten geven ze veel inhoudelijke informatie, maar weinig persoonsgegevens vrij. Toch lijken hier uitzonderingen op te zijn. Een respondent merkt op dat oproepers anders met anonimiteit zouden omgaan, afhankelijk van hoe anoniem beantwoorders zich opstellen. Diezelfde respondent geeft aan dat oproepers eerder persoonsgegevens vrijgeven wanneer ze een relatie opbouwen met een beantwoorder.

Uit de analyse van transcripten blijkt dat oproepers geen nood hebben aan volledige anonimiteit. In beide transcripten gaven de oproepers identiteitsinformatie op eigen initiatief, maar ook op vraag van de beantwoorder. Er lijkt sprake te zijn van een gradatie in het vrijgeven van identiteitsinformatie. In beide casussen is tevens sprake van het fenomeen disinhibition, de oproepers erkennen dat ze de veiligheid van een ‘vreemde’ opzoeken. Ook is sprake van disclosure, aangezien de oproepers telkens hun verhaal prijsgeven. De vraag moet evenwel gesteld worden of dit het verhaal is dat de oproeper wil brengen, wanneer de beantwoorders wijzen op een experimenteergedrag.

Op basis hiervan kan de hypothese verworpen worden. De oproepers geven zichzelf bloot betreffende hun probleemsituatie, maar vermelden daarbij telkens bepaalde identiteitsgegevens.

❖ Globale vaststellingen

Het mag duidelijk zijn dat ‘de anonimiteit’ niet bestaat. Dit bleek reeds uit de literatuurstudie, waar sprake is van een gelaagd begrip. Ook de analyse van interviews toont de complexiteit van dit anonimiteitsconcept aan. Anonimiteit hangt af van de manier hoe oproepers (en beantwoorders) ermee omgaan. Wat vooral opvalt is dat anonimiteit geen alleenstaand begrip is. Alle respondenten maken een link naar vertrouwelijkheid. Omdat er geen sprake is van volledige anonimiteit en bepaalde identiteitsinformatie, maar niet de

volledige identiteit, van de oproeper gekend is, is er sprake van vertrouwelijkheid: vertrouwelijkheid in de omgang met de informatie die gekend is van de oproeper naar derden toe. Anonimiteit en vertrouwelijkheid vullen elkaar aan. De vertrouwelijke omgang met gegevens die oproepers meedelen, het niet zomaar doorspelen van deze gegevens aan derden, zorgt voor de garantie van anonimiteit van de oproeper. Dit onderzoek toont aan dat organisaties soms worstelen met deze garantie van anonimiteit naar de buitenwereld toe. Vooral in geval van zelfdoding of wanneer een derde in gevaar is. Organisaties zoeken daarom naar een verantwoord kader, een deontologische code, om deze situaties te kunnen hanteren.

❖ Aanbevelingen

Belangrijk is dat men zich bewust is van de complexiteit van het begrip anonimiteit en dit zowel op het beleidsniveau als op het uitvoerend niveau. Ze dienen een antwoord te zoeken op de vraag wat anonimiteit betekent voor de chatorganisatie. Het is verstandig om deze afbakening schriftelijk te formaliseren. Ook in de communicatie naar de oproeper zal worden vastgelegd hoe en wat meegedeeld wordt. Hierbij moet evenwel rekening gehouden worden met de mogelijke afschrikking van oproepers wanneer gezegd wordt dat er geen sprake is van volledige anonimiteit. Toch moet men er zich bewust van zijn dat absolute of volledige anonimiteit niet bestaat. Volledige anonimiteit kan nagestreefd worden, maar daarom wordt ze niet effectief bereikt.

Een onderzoeksveld voor verder onderzoek is de manier waarop oproepers naar anonimiteit kijken. Wanneer oproepers vragen of een chatgesprek anoniem gevoerd wordt, wat bedoelen ze daar dan mee? De vraag kan hierbij gesteld worden hoe ze anonimiteit zien in een chatgesprek. Uit dit onderzoek blijkt dat oproepers enige informatie vrijgeven. Er kan op die manier een gradatie opgesteld worden in de mate waarin oproepers bepaalde identiteitsinformatie anoniem willen houden. Bij de analyse van casussen was hier reeds sprake van. Ook kan de vraag gesteld worden of ze zich bewust zijn van de (identiteits)informatie die ze aan een beantwoorder meedelen. Hierbij kan een onderscheid gemaakt worden tussen leeftijdsklassen van

oproepers. De respondenten, geïnterviewd op mesoniveau, spreken over uitzonderlijke situaties, waarbij oproepers verwijzen naar een netlog- of facebookpagina. In één interview werd uitdrukkelijk verwezen naar jonge oproepers die niet zouden beseffen welke informatie ze op deze manier vrijgeven.

In deze masterproef werd meermaals verwezen naar de opbouw van een vertrouwensvolle chatrelatie. In de literatuurstudie werd gewezen op de moeilijkheden bij de opbouw hiervan. Een (deel)onderzoek van Vanhove (2009) toont nochtans aan dat de meerderheid van de oproepers spreken over een vertrouwensvolle chatrelatie. Bij de analyse van interviews wees een beantwoorder op het feit dat oproepers meer persoonsinformatie zouden vrijgeven wanneer sprake is van een relatie tussen oproeper en beantwoorder. De vraag kan gesteld worden hoe een vertrouwensrelatie opgebouwd wordt in een chatorganisatie. Ook dit zou een onderwerp kunnen zijn voor verder onderzoek.

❖ Kritische reflectie

Hier volgt een kritische reflectie op het gevoerde onderzoek en de gehanteerde methodieken.

Het valt op dat de literatuur die beschikbaar is over chathulp (of onlinehulp) voor het overgrote deel de tweedelijns hulpverlening betreft. Internationale literatuur behandelt vooral de ‘online counseling’ of de ‘online therapy’. Wat logisch is gezien de onlinehulpverlening opgestart is in de tweedelijns hulpverlening. Stilaan breidt op nationaal vlak de literatuur over de eerstelijns hulpverlening meer en meer uit. Ook dient opgemerkt te worden dat in het eerste hoofdstuk niet de chathulp, maar wel de onlinehulp werd gesitueerd. Dit is een logische keuze omdat de onlinehulp het ruimere kader vormt waarvan de chathulp deel uitmaakt.

Er werd gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode omdat op die manier de respondenten zelf aan het woord komen. Er werd ook gekozen voor een triangulatie van onderzoeksmethoden. Het voordeel is dat hiermee kan onderzocht worden of via de verschillende onderzoeksmethoden dezelfde onderzoeksresultaten

terugkomen. Het nadeel is de tijdsintensiviteit, namelijk het letterlijk uittypen van interviews en de observatie. Bovendien noodzaakt de andere onderzoeksmethode (interview versus observatie) een andere manier van ‘observeren’.

Verder werd ervoor gekozen om respondenten op verschillende niveaus te interviewen (en te observeren). Het laat toe om gelijkenissen en verschillen op te sporen tussen de niveaus. De keuze van een ruim onderzoeksopzet, met een respondent op elk niveau in een organisatie heeft als voordeel dat een breed beeld wordt gecreëerd over wat leeft op de verschillende niveaus betreffende deze materie. Het nadeel van interviews op meso- en microniveau is dat slechts één respondent op één niveau per organisatie geïnterviewd wordt waardoor het niet mogelijk is om uitspraken te doen over de organisaties. Er kan enkel gewezen worden op verschillen in de uitspraken van respondenten. Deze enge selectie van observatie-eenheden is het gevolg van de kleinschaligheid van het onderzoek. In een grootschaliger onderzoek kan het aantal respondenten aanzienlijk uitgebreid worden. Dan zijn meer gefundeerde uitspraken over de organisaties mogelijk.

Daarnaast kan gereflecteerd worden over de selectie van de respondenten. In één organisatie werd aan de geïnterviewde stafmedewerker gevraagd een vrijwilliger te selecteren zonder hier specifieke criteria aan te koppelen. Hierdoor kon een vertekening ontstaan in de onderzoeksdata wanneer een onervaren beantwoorder werd geselecteerd. Uit het interview bleek evenwel dat deze respondent vanaf de opstart van de chathulp als vrijwillige beantwoorder fungeerde, het aspect ervaring werd hierbij ingewilligd. Opnieuw kan opgemerkt worden dat er sprake is van een best practice, niet elke beantwoorder beschikt over evenveel ervaring. In de andere organisatie werd de respondent op microniveau geselecteerd in overleg met mijn promotor. Op aanraden van deze persoon werd de respondent op mesoniveau geselecteerd. Het betrof een medewerker aan een project dat loopt over alle regio’s van deze organisatie die chathulp aanbieden. Deze respondent verkoos een dubbel interview met een collega binnen hetzelfde project. Dit leek een logische keuze omdat de respondenten

slechts anderhalf jaar binnen dit project werkzaam waren. Dit kwam uiteindelijk de data ten goede.

Tenslotte dient opgemerkt te worden dat de beantwoorderszijde werd bevraagd naar de manier waarop oproepers naar anonimiteit kijken. Het gevaar hierbij is dat een vertekend beeld kan ontstaan, wanneer ze vanuit hun kader rond anonimiteit naar de oproepers kijken. Evenwel was dit het best mogelijke alternatief (in combinatie met een casusanalyse) aangezien een oproepersbevraging niet mogelijk was gezien de korte periode van het onderzoek. Bovendien werd de oproeper 'aan het woord' gelaten bij de casusanalyse.

Bronnenlijst

- American Association of Suicidology (AAS). (2010). *Organization Accreditation Standards Manual*. Washington: AAS.
- Beattie, D., Cunningham, S., Jones, R. & Zelenko, O. (2006). I use online so the counsellors can't hear me crying: Creating design solutions for online counselling. *Media International Australia Incorporating Culture and Policy*, 118, pp. 43-52.
- Bernhardt, J. M., Weaver Lariscy R. A., Parrott, R. L., Silk, K. J. & Felter E. M. (2002). Perceived Barriers to Internet-Based Health Communication on Human Genetics. *Journal of Health Communication*, 7, pp. 325-340.
- Bocklandt, P. & De Zitter, M. (2007) Onlinehulpverlening in Vlaanderen. Een SWOT-analyse. [powerpoint] Gent: Arteveldehogeschool sociaal werk.
- Christopherson, K. M. (2007). The positive and negative implications of anonymity in Internet social interactions: "On the Internet, Nobody Knows You're a Dog". *Computers in Human Behavior* 23, pp. 3038-3056.
- Cline, R. J. W. & Haynes, K. M. (2001). Consumer health information seeking on the internet: the state of the art. *Health education research*, 16(6), pp. 671-692.
- Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ). (2009). *Conceptnota 'Ethische commissie' ad hoc. Inzake 'moorddreiging', 'zelfdodingspoging aan de gang' en 'seksueel misbruik' in gesprek bij nooddiensten (telefoon en chat)*. (2009). Brussel: CPZ.
- Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ). (2010). *Verslag: Deontologische Commissie eerste samenkomst*. Brussel: CPZ.
- Cotton, S. R., Gupta, S. S. (2004). Characteristics of online and offline health information seekers and factors that discriminate between them. *Social Science & Medicine*, 59, pp. 1795-1806.
- De Zitter, M. & Vanhove, T. (2009). *Hoofdstuk 4: Beschrijving van onlinegesprekken*. Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. & Bocklandt, P. (2009). *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening*. Gent: Arteveldehogeschool-sociaal werk. (onuitgegeven rapport)

- Dooge, E. (2005). Online counseling. *Literatuurstudie en empirisch exploratief onderzoek van het online hulpaanbod bij Tele-Onthaal* [Licentiaatsthesis]. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Eysenbach, G. (2001). What is e-health? *Journal of Medical Internet Research*, 3(2), z.p.
- Forceville, G. (grieke@preventiezelfdoding.be). (01.04.2010). Deontologische commissie [E-mail aan C. Croes (chris.croes@student.kuleuven.be)]
- Friedman, B., Kahn, P. H., Howe, D.C. (2000). Trust Online. *COMMUNICATIONS OF THE ACM*, 43, (12), pp. 34-40.
- Fukkink, R., Hermanns, J. (2007) *Ervaringen met de Kindertelefoon; Een vergelijking tussen de ondersteuning bij de chat en de telefoon*. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut.
- Gould, M.S., Lou Harris Munfakh, J., Lubell, K., Kleinman, M. & Parker, S., (2002). Seeking Help From the Internet During adolescence. *J. AM. ACAD. CHILD ADOLESC. PSYCHIATRY*, 41(10), pp. 1182-1189.
- Hayne, S. C. & Rice, R. E. (1997). Attribution accuracy when using anonymity in group support systems. *Int. J. Human-Computer studies*, 47, pp. 429-452.
- Herring, S.C. (2001). Computer-Mediated Discourse. In Tannen, D., Schiffrin, D. & Hamilton, H. (2001) *Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell.
- Hutsebaut, F., De Souter, V. (z.d). *De problematiek van het beroepsgeheim in de relatie politie, justitie en hulpverlening (discussietekst)*. Katholieke universiteit leuven: in opdracht van het Misistreie van Binnelandse Zaken.
- ISRII (z.d.) *WELCOME TO ISRII*. [13.02.2010, ISRII: <http://www.isrii.org/>]
- Jochen P., Patti M. Valkenburg, D., Alexander P. Schouten, M.A (2006). Characteristics and Motives of Adolescents Talking with Strangers on the Internet. *CyberPsychology & Behavior*, 9 (5), pp. 526-530.
- Joinson, A.N. (2004). Self-Esteem, Interpersonal Risk, and Preference for E-Mail to Face-To-Face Communication. *CyberPsychology & Behavior*, 7(4), pp. 479-485.
- Johnson, D. G. (1997). Ethics Online. *COMMUNICATIONS OF*

- THE ACM*, 40(1), pp. 60-65.
- Kiesler, S., Siegel, J., McGuire, T.W. (1984). Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication. *American Psychologist*, 39 (10), pp. 1123-1134.
- Kiezen voor onlinehulp. Wie kent de weg en spreekt de taal? (2009). *Handboek integrale jeugdhulp*, 3, pp. 1-12.
- Kindertelefoon (2008). *VIER SEIZOENEN KINDERTELEFOON. Jaarverslag Kindertelefoon*. Utrecht: Landelijk bureau kindertelefoon.
- Kling, R., Lee, Y.-C., Teich, A., Frankel, S. (1999). Assessing Anonymous Communication on the Internet: Policy Deliberations. *The Information Society*, 15, pp. 79-90.
- Kwankam, S.Y. (2004). What e-Health can offer. *Bulletin of the World Health Organization*, 82(10), pp. 800-802.
- Leijsen, M (2005). *Gids Beroepsethiek. Waarden, rechten en plichten in psychotherapie en hulpverlening*. Leuven: Acco.
- Lorence, D. P., Park, H. & Fox, S. (2006). Assessing Health Consumerism on the Web: A Demographic Profile of Information-Seeking behaviors. *J Med Syst*, 30, pp. 251-258.
- Mallen, M. J., Day, S. X., Green, M. A. (2003). ONLINE VERSUS FACE-TO-FACE CONVERSATIONS: AN EXAMINATION OF RELATIONAL AND DISCOURSE VARIABLES. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40 (1/2), pp. 155-163.
- Mallen, M.J., Vogel, D.L., Rochlen A.B. (2005). The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *THE COUNSELING PSYCHOLOGIST*, 33 (6), pp. 776-818.
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-Therapy: Practical, Ethical, and Legal Issues. *CYBERPSYCHOLOGY & BEHAVIOR*, 4(5), pp. 551-563.
- Marx, G. T. (1999). What's in a name? Some Reflections on the Sociology of Anonymity. *The Information Society*, 15 (2), pp. 99 - 112.
- Murphy, L.J. & Mitchell, D. L. (1998) WHEN WRITING HELPS TO HEAL: E-MAIL AS THERAPY. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), pp. 21-32.
- National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for

- Credentialing and Education, Inc. (2001). The Practice of Internet Counseling, pp. 1-6.
- Nikken, P. (2007). *Online hulp verdient nog veel aandacht*. Utrecht: Nederlands Jeugd Instituut.
- Pedersen, D. M. (1997). PSYCHOLOGICAL FUNCTIONS OF PRIVACY. *Journal of Environmental Psychology* 17, pp.147–156.
- Proot I. & van der Lyke S. (2004). *Kwalitatief onderzoek. Over stromingen, kwaliteit en praktische relevantie*. In Kuiper, C., Verhoef, J., De Louw, D. & Cox, K. (2004) *Evidence-based Practice voor Paramedici: Methodiek en implementatie*. Utrecht: Lemma.
- Riper, H., Smit, F., van der Zanden, Conijn, B., Kramer, J., Mutsaers, K. (2007) *E-Mental Health. High Tech, High Touch, High Trust*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Rhodes (2004) HOOKUPS OR HEALTH PROMOTION? AN EXPLORATORY STUDY OF A CHAT ROOM-BASED HIV PREVENTION INTERVENTION FOR MEN WHO HAVE SEX WITH MEN. *AIDS Education and Prevention*, 16 (4), pp. 315–327.
- Rafferty, J. & Steyaert, J. (2007). ‘Social work in a digital society’ hoofdstuk 16 van het boek: Lymbery, M., Postle, K., (2007). *Social work: a companion to learning*. London: Sage Publications.
- Riva, G. (2002). The Sociocognitive Psychology of Computer-Mediated Communication: The Present and Future of Technology-Based Interactions. *CyberPsychology & Behavior*, 5 (6), pp. 581-598.
- Rochlen, A.B., Zack, J. S., Speyer, C. (2004). Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support. *JOURNAL OF CLINICAL PSYCHOLOGY*, 60 (3), pp. 269-283.
- “Bronco” a.k.a. Scott, G. R. (2004). Benefits and Drawbacks of Anonymous Online Communication: Legal Challenges and Communicative Recommendations. *Free Speech Yearbook*, 41, pp.127-141.

- Stas, K. (2010). *Morele dilemmatraining in hulpverlening is geen overbodige luxe*. [Omschrijving opzet morele dilemmatraining]. Berchem: Kris Stas
- Stritzke, W.G.K., Nguyen, A., & Durkin, K. (2004). Shyness and Computer-Mediated Communication: A Self-Presentational Theory Perspective. *Media Psychology*, 6, pp. 1-22.
- Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), pp.321-326.
- Sozio (2007). 'Sociaal werkers zijn beslist niet antitechnologie'. *Sozio*, 78 (oktober), pp.6-10.
- Subrahmanyam, K., Greenfield, P.M., Tynes, B. (2004) Constructing sexuality and identity in an online teen chat room. *Applied Developmental Psychology*, 25, pp. 651-666.
- Tele-onthaal (z.d.). Onlinegesprek. [10.12.2009, Tele-onthaal, <http://www.teleonthaal.be/index.php?navid=342>]
- Trimbos Instituut (17.02.2010). *Wat is E-mental health?*. [18.02.2010, Trimbos Instituut: <http://www.trimbos.nl/onderwerp/en/e-mental-health/wat-is-e-mental-health>]
- Valkenburg, P. M., Schouten, A. P. & Peter, J. (2005). Adolescents' identity experiments on the internet. *new media & society*, 7(3), pp. 383 - 402.
- Vanhuele, H., Vertommen, M. (2008). Online: een meerwaarde voor de eerstelijns hulpverlening? *Sociale interventie*, 17(2), pp. 47-57.
- Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. & Bocklandt, P. (2008) Onlinehulpverlening, communiceren in stilte. *Alert*, 34 (4), pp. 35-46.
- Vanhove, T. (2009). *Hoofdstuk 3: Oproepersbevraging*. In Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. & Bocklandt, P. (2009). *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening*. Gent: Arteveldehogeschool-sociaal werk. (onuitgegeven rapport)
- Vlaeminck, H. (2009). Hoofdstuk 2: Literatuurstudie Onlinehulpverlening en methodiekontwikkeling. In Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. & Bocklandt, P. (2009). *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening*. Gent: Arteveldehogeschool-sociaal werk. (onuitgegeven rapport)

- Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. & Bocklandt, P. (2009). *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening*. Gent: Arteveldehogeschool-sociaal werk. (onuitgegeven rapport)
- Wallace, K. A. (1999). Anonymity. *Ethics and Information Technology*, 1, pp. 23-35.
- Walther, J. B., D'Addario, K. P. (2001). The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication. *Social Science Computer Review*, 19, pp. 324-347.
- WVG Vlaanderen (2005). *Werkmapfiche beroepsgeheim 2005*. [13.07.2010, WVG Vlaanderen: <http://wvg.vlaanderen.be/rechtspostie/05-publicaties/werkmap-fiche-beroepsgeheim.pdf>]

Bijlagen

Bijlage 1: Mail met de vraag naar respondentselectie

Bijlage 2: Mail met de vraag naar casusselectie

Bijlage 3: Overzicht van de observatie-eenheden

Bijlage 4: Interviewvragen

Bijlage 5: Observatieplan voorbereidende vergadering
deontologische commissie

Bijlage 6: Codelijst

Bijlage 1: Mail met de vraag naar respondentselectie

Geachte XXXX

In het kader van de Masteropleiding in Sociaal Werk K.U.Leuven, schrijf ik een masterproef over de rol van anonimiteit voor oproepers in de chathulpverlening. Mevrouw Hilde Vlaeminck is mijn promotor. Voor mijn onderzoek wil ik de beantwoorderszijde bevragen. Focussen in mijn onderzoek liggen enerzijds op het concept anonimiteit op zich en anderzijds op hoe oproepers tegenover deze anonimiteit staan.

Mijn keuze valt op XXX omdat het een organisatie is die reeds heel wat ervaring heeft opgedaan in het aanbieden van chathulp.

Graag had ik over deze materie: de anonimiteit en hoe oproepers tegenover deze anonimiteit staan een diepte-interview afgenomen van u. Is het voor u mogelijk om op korte termijn, meer bepaald in de maand maart, een diepte-interview van 1 uur, maximum 1,5 uur in te lassen?

Betreffende deze vraag zal ik in de loop van deze week telefonisch contact met u opnemen.

Alvast bedankt!

Hoogachtend

Chris Croes

Studente master sociaal werk, Katholieke Universiteit Leuven

Bijlage 2: Mail met de vraag naar casusselectie

Geachte XXXX

Betreffende de selectie van transcripten werd gekozen voor onderstaand criterium. Aangezien het van belang is hoe oproepers, beantwoorders en het beleid met anonimiteit omgegaan, lijkt het interessant wanneer gekozen wordt voor twee soorten transcripten:

- een transcript waarbij anonimiteit een probleempunt vormt in het bieden van chathulp dat frequent voorkomt en eventueel in opleiding gebruikt wordt om beantwoorders op te leiden en
- een transcript waarbij anonimiteit een probleempunt vormt in het bieden van chathulp dat zeer specifiek, eerder uitzonderlijk van aard is en die daarom bijvoorbeeld via intervisie besproken werd

Qua anonimiteit bedoel ik het gebrek aan kennis over de identiteit, eigenlijk de informatie die in de registratiecodes wordt geregistreerd. Is het mogelijk om voor beide transcripten informatie te ontvangen over hoe deze casus behandeld werd, ik denk aan overleg met collega's, het voorleggen op de deontologische commissie etc.? Zou het ook mogelijk zijn om informatie te ontvangen die in het registratieprogramma werd weergegeven over deze casussen? Dan kan ik zien welke informatie uit deze casus afgeleid wordt.

Uiteraard zorg ik ervoor dat het niet mogelijk is om deze casussen te identificeren vanuit de informatie die ik in mijn masterproef vermeld.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groeten

Chris Croes

Studente master sociaal werk, Katholieke Universiteit Leuven

Bijlage 3: Overzicht van de observatie-eenheden

Locatie	Niveau	Functie	Waarnemings- vorm	Datum	Code
1	Meso	Stafmedewerker	Diepte- interview	22-03-2010	Org1.1
1	Micro	Vrijwillige beantwoorder	Diepte- interview	22-03-2010	Org1.2
2	Meso	Projectmedewerkers (2 respond.)	Diepte- interview	24-03-2010	Org2.1.1 Org2.1.2
2	Micro	Professionele beantwoorder	Diepte- interview	25-03-2010	Org2.2
	Macro	Vorbereidende vergadering DC	Observatie	07-04-2010	
1	Micro	Oproeper	Casusanalyse		T.1
2	Micro	Oproeper	Casusanalyse		T.2

Tabel 4: Overzicht van de observatie-eenheden

Overzicht observatie-eenheden voorbereidende vergadering deontologische commissie

Locatie	Functie	Code
1	Stafmedewerker	DC.org1.1
1	Vrijwillige beantwoorder	DC.org1.2
2	Stafmedewerker	DC.org2
3	Stafmedewerker	DC.org3
4	Stafmedewerker	DC.org4
5	Stafmedewerker	DC.org5

Tabel 5: Overzicht observatie-eenheden voorbereidende vergadering deontologische commissie

Bijlage 4: Interviewvragen

Diepte-interview meso-niveau (stafmedewerkers / projectmedewerkers)

I. Feitelijke vragen

Hoe lang bent u reeds werkzaam als stafmedewerker in org1/org2?

Is dat enkel voor de chathulp of ook voor de telefonische hulpverlening?

II. Positionering chathulp

1. Hoe positioneert org1/ org2 de chathulp binnen het hulpaanbod?
Waarom is dit zo?

III. Anonimiteit

2. Wat verstaat Org1/ Org2 onder anonimiteit in de chathulp?
Hoe kwam deze omschrijving tot stand?
Is dit formeel neergeschreven?
3. Is deze visie gewijzigd doorheen de jaren? Op welke manier?

II. Positionering chathulp – X. Opleiding van vrijwilligers

4. Vormt anonimiteit een pluspunt of een obstakel bij het aanbieden van de eerder opgenoemde hulpverleningsvormen?

Wanneer chathulp wordt gezien als een overstap naar f-t-f of telefoon

5. Hoe worden beantwoorders opgeleid om de overstap naar andere hulpverleningsvormen aan te brengen bij oproepers?

IV. Garantie anonimiteit – IX. Onderzoek

6. Wat verstaat u onder ‘het garanderen van de anonimiteit’?
7. Hoe wordt anonimiteit gegarandeerd?
8. Is het altijd mogelijk om deze anonimiteit te garanderen?
Zijn er specifieke regels uitgevaardigd om anonimiteit relatiever te maken? Welke?
9. Is anonimiteit (en de garantie ervan) belangrijk voor het aanbieden van chathulp?
Waarom?

10. Wordt, binnen Org1/ Org2, onderzoek gevoerd naar het anonimiteitsaspect in de chathulp?

Welk soort?

Naar aanleiding van wat?

V. Richtlijnen ivm anonimiteit - X. Opleiding van vrijwilligers

11. Welke richtlijnen werden ontwikkeld i.v.m. de manier waarop beantwoorders met anonimiteit moeten omgegaan in chatgesprekken?

Op basis waarvan kwamen deze richtlijnen tot stand?

12. Hoe worden beantwoorders gevormd om deze richtlijnen uit te voeren?

VI. Registratiecodes

13. Vanuit welke behoefte zijn deze registratiecodes ontstaan?
14. Wat is het belang van deze registratiecodes? Wie heeft hier belang bij?
15. Hoe kan het hanteren van registratiecodes verantwoord worden als er sprake is van een garantie van anonimiteit?

VIII. Keuze voor anonimiteit van de oproeper – IX. Onderzoek

16. Hoe staan oproepers volgens u tegenover anonimiteit?
17. Wordt binnen Org 1/ Org 2 intern onderzoek gevoerd naar hoe oproepers tegenover anonimiteit staan?
Waarom is dit van belang? Waarom niet?

Wenst u nog iets toe te voegen aan dit interview?

Diepte-interview micro-niveau (beantwoorders)

I. Algemene vragen

Hoe lang ben u reeds werkzaam bij Org1/ Org2 als beantwoorder?

Waarom koos u voor chathulp en geen andere hulpverleningsvorm?

Kan u me een concrete chat beschrijven die u is bijgebleven?

Vormt u zich dan een beeld over deze oproeper ? Op basis waarvan?

Verandert dit beeld over de oproeper tijdens het chatten? Op basis van welke informatie die op het scherm verschijnt?

Komt een dergelijke situatie frequent voor?

II. Situering chathulp

(Enkel als dit uit het gesprek op meso-niveau blijkt)

1. Op basis van welke informatie in een chatgesprek beslist u om iemand een overstap aan te raden van de chathulp naar een andere hulpverleningsvorm?

Hoe brengt u dit aan? / Wat zegt u dan tegen de oproeper?

2. Hoe reageren oproepers wanneer wordt gesproken over een overstap naar een andere hulpverleningsvorm?

Waarom ze op deze manier reageren?

III. Garantie anonimiteit - Oproepers en anonimiteit

3. Waarvoor staat anonimiteit volgens u in Org1/ Org2?

4. Stellen oproepers u vragen over de gegarantie van anonimiteit?
Wat vragen ze dan precies?

5. Wat doet u om de anonimiteit voor de oproeper te garanderen?

IV. Garantie anonimiteit = probleem?

6. Kan de garantie van anonimiteit beperkingen veroorzaken bij het aanbieden van een chathulp?

Op welke manier? (vb bij veelchatters, crisisinterventie, miscommunicaties)

Kan u me een dergelijke situatie beschrijven?

Hoe gaat u tewerk? Wat typt u in?

Komt dit frequent voor?

7. Twijfelt u wel eens aan de authenticiteit van iemands gedrag?

Wat doet u in een dergelijke situatie?

V. Identiteitskennis – IX. Oproepers en anonimiteit

8. Verloop het invullen van registratiecodes vlot?
9. Hoe krijgt u kennis over de gegevens die in de registratiecodes worden weergegeven?
Krijgt u aan de hand van hetgeen de oproeper typt kennis over wie deze persoon is? Welke kennis? Op basis waarvan? Probeert u zelf informatie te achterhalen over wie de oproeper is? Welk informatie? Waarom? Hoe?
10. Hoe reageren oproepers wanneer u, als beantwoorder, informatie vraagt over hun identiteit?
Welke informatie zijn ze (niet) bereid vrij te geven?
11. Welk belang hecht u aan de nickname van de oproeper?
Wat leidt u eruit af?
Welk belang hechten oproepers aan de keuze van een eigen nickname? Hoe weet u dat?

VI. Oproepers en anonimiteit

Uit de literatuur blijkt dat oproepers omwille van de anonimiteit voor chathulp kiezen.

12. Hoe belangrijk is deze anonimiteit voor oproepers?
13. Laten ze dit blijken in de chatgesprekken? Wat typen ze dan?

VII. Kennis over de identiteit van de beantwoorder

14. Stellen oproepers zich vragen bij wie u als beantwoorder bent?
Hoe laten ze dit blijken? Waarnaar vragen ze?

VIII. Miscommunicaties

15. Ontstaan er misverstanden bij het voeren van chatgesprekken?

(wanneer antwoord op vraag 15 'ja')

16. Waardoor ontstaan deze misverstanden?
Kan u me hiervan een chat beschrijven?
Heeft u hier frequent mee te maken?

Wenst u nog iets toe te voegen aan dit interview?

Bijlage 5: Observatieplan voorbereidende vergadering deontologische commissie

Situatieschets

Het centrum ter preventie van zelfdoding (CPZ) startte het initiatief om een ad hoc ethische commissie op te richten inzake ‘moorddreiging’, ‘zelfdodingspoging aan de gang’ en ‘seksueel misbruik’ bij nooddiensten (telefoon en chat) (CPZ, 2009). Deze commissie werd in het leven geroepen omdat het uitermate belangrijk is om ‘ethisch verantwoord’ te werken. Alsook is het voor organisaties van levensbelang om te handelen binnen het bestaande juridische en wettelijke kader. Omwille van het juridisch aspect worden ook experts ter zake gecontacteerd, zoals juristen, ethici, federale politie, de privacy commissie, het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, het Kabinet Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het Universitair Forensisch Centrum. Het doel is om bestaande procedures te optimaliseren en bij gebrek hieraan nieuwe te ontwikkelen.

Omschrijving van wat er wordt geobserveerd

Op dit moment is de deonologische commissie in een (ver gevorderde) fase van ontwikkeling. Tijdens de vorige (eerste) voorbereidende vergadering werden heel wat vragen geuit die in het werkveld leven rond ethische dilemma’s inzake de drie hoofdpunten ‘moorddreiging’, ‘zelfdodingspoging aan de gang’ en ‘seksueel misbruik’ (CPZ, 2010). Ook werden gebrainstormd over manieren waarop kennisuitwisseling en vorming kan plaatsvinden. Tijdens de volgende voorbereidende vergadering, die geobserveerd werd in dit onderzoek, vindt een verdere inhoudsafbakening plaats en wordt het verloop van een rondetafel gesprek vastgelegd (Forceville, 01.01.2010). Het doel van de rondetafel is om handvaten (procedures) te ontwikkelen en vrijwilligers te ondersteunen in moeilijke situaties.

Observatiedoel

De focus van deze observatie ligt in het observeren hoe in verschillende organisaties beantwoorders omgaan met anonimiteit, hoe het wordt gegarandeerd en waar het een probleempunt vormt. Zijn hierin verschillen tussen de organisaties? Ook wordt gekeken wanneer anonimiteit een probleempunt vormt. Verschillende organisaties kunnen vragen stellen over ethische dilemma's waarmee ze worstelen. Welke vragen worden door wie geuit? Waarover worden discussies gevoerd? Tussen welke organisaties? Hoe wordt gezocht naar te hanteren procedures?

Methode

In het kader van deze masterproef wordt de tweede voorbereidende vergadering bijgewoond. Het gaat om een gestructureerde, verholde observatie. Gestructureerd in de zin dat voorafgaandelijk de observatie een aantal items werden vastgelegd waarop extra gefocust wordt, zoals vermeld in het observatiedoel. Verhuld in die zin dat onmiddellijk duidelijk wordt voor de deelnemers aan de voorbereidende vergadering wat de onderzoekers rol is in de vergadering. Voorafgaandelijk werd naar al de leden een e-mail gestuurd met de vraag of de vergadering mocht bijgewoond worden in het kader van een masterproef. Tijdens de vergadering worden nota's genomen en het gesprek wordt geregistreerd op een dictafoon mits akkoord van alle leden. Na afloop van de vergadering werd onmiddellijk een situatieschets gemaakt.

Procedures

Voor de start van de vergadering vond een gesprek met de voorzitter van de vergadering plaats. Informatie werd uitgewisseld over de ontstaansredenen van de deontologische commissie. Na afloop van de vergadering werd met de voorzitter besproken welke aspecten al dan niet in de masterproef mochten opgenomen worden in de analyse. Er werd gevraagd om het onmogelijk te maken om

gebruikte procedures aan de verschillende actoren in de vergadering te linken. Bovendien krijgt de voorzitter inzage in de analyse (member check).

Bijlage 6: Codelijst

NODE LISTING

Nodes in Set: All Free Nodes

Number of Nodes: 2

1 Organisatie

2 Restcategorie

Nodes in Set: All Tree Nodes

Number of Nodes: 22

(1) /anonimiteit

(1 1) /anonimiteit/definitie anonimiteit door leiding

(1 1 1) /anonimiteit/definitie anonimiteit door leiding/def anon door leiding mbt oproepers

(1 2) /anonimiteit/definitie anonimiteit door beantw

(1 2 1) /anonimiteit/definitie anonimiteit door beantw/def anon door beantw mbt oproepers

(1 3) /anonimiteit/verbinding anon met andere kenmerken

(2) /informatiekennis

(2 1) /informatiekennis/Info vrijwillig gegeven dr oproeper

(2 1 1) /informatiekennis/Info vrijwillig gegeven dr oproeper/info van oproeper achterhaald beant

(3) /garantie anonimiteit

(3 1) /garantie anonimiteit/garantie anonimiteit oproeper leiding

(3 1 1) /garantie anonimiteit/garantie anonimiteit oproeper leiding/technisch garantie door leiding

(3 1 2) /garantie anonimiteit/garantie anonimiteit oproeper leiding/

richtlijnen garantie door leiding

- (3 1 3) /garantie anonimiteit/garantie anonimiteit oproeper leiding/informereren oproepers garantie door leiding
 - (3 5) /garantie anonimiteit/garantie anonimiteit oproeper beantw
 - (3 5 1) /garantie anonimiteit/garantie anonimiteit oproeper beantw/ technisch garantie door beantw
 - (3 5 2) /garantie anonimiteit/garantie anonimiteit oproeper beantw/ richtlijnen garantie door beantw
 - (3 5 3) /garantie anonimiteit/garantie anonimiteit oproeper beantw/informereren oproepers garantie door beant
-
- (4) /keuze voor anonimiteit door oproeper
 - (4 1) /keuze voor anonimiteit door oproeper/anonimiteit owv herstelfunctie
 - (4 2) /keuze voor anonimiteit door oproeper/anonimiteit owv catharsisfunctie
 - (4 3) /keuze voor anonimiteit door oproeper/anonimiteit owv autonomiefunctie