

## Taakhandleiding Luisterlijster (versie mei 2026)

Dag beste Luisterlijster,

Thema's als 'grenzen', 'integriteit' en 'mentaal welzijn' gaan steeds breder leven binnen JNM. Ook afdelingen gaan steeds vaker op zoek naar manieren om voor hun leden te zorgen, en stellen soms zelfs een 'afdelings-API' aan. Daar zijn we erg blij mee: elkaar een luisterend oor bieden is een zeer waardevol gebaar. De API's en AOP van JNM Nationaal willen deze verantwoordelijkheid daarom ook met zorg ondersteunen, en verwachtingen verduidelijken. Met dat doel voor ogen staken we de koppen bij elkaar, en ontwikkelden een nieuwe afdelingsfunctie voor luisterende oren binnen de afdeling: de **Luisterlijster**! Zo creëren we wat meer duidelijkheid rond 'integriteit' in de afdeling, en weten jullie waar je terecht kan met vragen en zorgen.

Als Luisterlijster vorm je het warme, laagdrempelige aanspreekpunt voor mensen met bezorgdheden, vragen of moeilijkheden binnen de afdeling. Je luistert, denkt mee en zorgt dat niemand alleen moet blijven zitten met een vraag of een moeilijke ervaring. Zware cases (daarover lees je hieronder meer) los je echter niet zelf op, maar schakel je tijdig door naar het nationale API-team. Je werkt discreet, documenteert meldingen zorgvuldig en wordt met zorg ondersteund door Nationaal.

Hieronder lichten we jullie functienaam verder toe, wat je wel en niet doet, en welke rol Nationaal hierin speelt.

1. Naam van de functie .....	2
Waarom ben je geen 'afdelings-API' of 'vertrouwenspersoon'?	2
2. Wat doe je? .....	2
Luisteren.....	2
Inschatten.....	2
Opschrijven.....	3
Preventie-acties.....	3
3. Wat doe je niet? .....	4
Je lost zelf geen zware of complexe integriteitscases op. ....	4
Je voert geen onderzoek uit en bepaalt geen schuld of sancties. ....	4
Je biedt geen therapeutische begeleiding. ....	5
Je handelt niet onder beroepsgeheim.....	5
4. Band met JNM Nationaal .....	5
5. Zelfzorg.....	7
6. Luisterlijster-werkjaar: een stappenplan! .....	7



# 1. Naam van de functie

## Waarom ben je geen ‘afdelings-API’ of ‘vertrouwenspersoon’?

In het breder jeugdwerk wordt de titel ‘API’ gebruikt voor mensen die een vorming rond integriteit hebben gevolgd, zoals bijvoorbeeld de API-training bij De Ambrassade. De term ‘API’ wekt daardoor verwachtingen bij ouders, leden en andere betrokkenen die JNM-afdelingsvrijwilligers niet kunnen of mogen inlossen, hoe enthousiast ook. Daarom spreken we niet over ‘afdelings-API’s’.

De term ‘vertrouwenspersoon’ vermijden we ook bewust: die heeft namelijk juridische connotaties, zoals het hebben van beroepsgeheim.

Om verwarring te vermijden geven we daarom de functie van ‘luisterend oor’ binnen JNM-afdelingen een eigen, passende naam: De Luisterlijster!

## 2. Wat doe je?

Als Luisterlijster ben je een eerste, veilig aanspreekpunt binnen je afdeling voor vragen, twijfels of meldingen rond grensoverschrijdend gedrag, integriteit en veiligheid, vooral als leden de stap te groot vinden om de API’s van Nationaal te contacteren. Je taak bestaat uit:

### Luisteren

Je luistert rustig en zonder oordeel naar leden, ouders of leiding die met een vraag, bezorgdheid of ervaring komen.

Je biedt erkenning aan de persoon die iets meemaakt of deelt, bijvoorbeeld door te zeggen ‘Ik begrijp dat dat niet gemakkelijk moet zijn geweest’, of ‘Ik ben blij dat je me hierover in vertrouwen neemt’. Vaak maakt die rustige erkenning voor melders al een groot verschil.

Voor meer gesprekstips, check zeker deze ‘API-handvaten’: <https://jnm.be/nl/tips-van-de-apis>.

### Inschatten

Je probeert mee na te denken over wat die persoon nodig heeft om zich terug beter te voelen, en welke stappen wenselijk of helpend kunnen zijn.

Dat kan je best heel expliciet bevragen. Zeg bijvoorbeeld: ‘Ik wil je graag helpen, hoe kan ik dat best doen?’ of ‘Wat zou je graag hebben dat ik voor je doe?’.

Vaak denken we namelijk al snel te weten wat de persoon voor ons nodig heeft, maar het allerbelangrijkste is om de melder zelf zoveel mogelijk aan het stuur te laten. Bovendien hebben sommige melders aan een babbeltje op zich al genoeg!

Voel je dat de melding of de noden van de melder te zwaar of te groot zijn voor jou? Of maak je je oprechte zorgen om de onmiddellijke veiligheid van de persoon? Dan spreken we over een zwaardere API-case, en schakel je best de API's van JNM Nationaal in. Je vindt hun contactgegevens op [jnm.be/api](https://jnm.be/api). Lees hieronder, bij ‘Wat doe je niet’, meer over dit soort cases.

Handelde je de case wel zelf af, denk dan ook even na over ‘nazorg’! Misschien is het fijn om over een tijdje terug in te checken met de melder? Zijn er andere betrokkenen of een groep waar je nog even bij kan inchecken? Spreek hierover goed af. Tips van de API's hiervoor: schrijf alle informatie goed op (want een mens vergeet details, als de tijd verstrijkt), en stel een melding in op je telefoon die je herinnert aan het inchecken als het moment daar is 😊.

## Opschrijven

Je schrijft alle meldingen die je krijgt, **discreet en anoniem**, op en geeft ze door aan de API's van JNM Nationaal (mail naar: [api@jnm.be](mailto:api@jnm.be)). Dat opschrijven is belangrijk om verschillende redenen: de API's moeten regelmatig cijfers doorgeven aan de Vlaamse overheid, én volgen aan de hand van de binnengekomen meldingen trends binnen JNM op. Zo kunnen ze zien waar er nog het meest fout loopt (bijvoorbeeld veel meldingen rond pesten, of net rond seksueel grensoverschrijdend gedrag), en goeie preventie-acties voor die thema's op poten zetten.

- **Belangrijk:** Denk goed na over **hoe** en **waar** je die notities bijhoudt, en wie ze (per ongeluk) zou kunnen inkijken. Bewaar je documenten altijd op een veilige, afgeschermdde plek waar enkel jij bij kunt (dus niet de Sharepoint van je afdeling!), en zorg dat je ze na je werkjaar gemakkelijk kan doorgeven aan de nationale API's om hen te informeren over je (kleinere) cases. Gebruik liefst ook geen volledige namen van betrokkenen in je documenten, maar initialen.
- Wanneer geef je je verslagen door aan de API's?
  - Kleine(re) cases, die je gemakkelijk zelf kon opnemen en oplossen, bundel je en geef je op het einde van het werkjaar door aan de Nationale API's, telkens met een datum van het laatste contact met de melder over de case, en hoe die afgerond is geraakt.
  - Van grotere cases, waarbij je doorheen het jaar de API's hebt ingeschakeld, maken ze doorheen de case zelf automatisch verslag.

## Preventie-acties

Als je daar tijd, zin en ruimte voor hebt, kan je ook inzetten op preventieve acties om de veiligheid en integriteit in jouw afdeling te versterken. Dat kan vooral door je afdelingsleden te informeren over je rol en aanwezigheid als Luisterlijster, en met hen aan de slag te gaan rond gezonde groepsdynamiek, grenzen en zorgzaamheid. Zo kan je eventueel:

- Wat Luisterlijster-promo maken aan het begin van het jaar, bv. door een poster te maken en op te hangen in het lokaal, of door een post op de socials van de afdeling waarin je jezelf kort voorstelt.
- Een Luisterlijster-rubriekje invoeren in de afdelingsvergadering (niet om cases te delen of te bespreken, maar om ruimte te creëren voor twijfels of moeilijkheden binnen de groep) - als je je daar fijn bij voelt tenminste!
- Spelletjes inplannen in jullie activiteitenkalender die werken rond groepsdynamiek, zelfzorg of actief luisteren... Hier vind je meer tips hiervoor: <https://jnm.be/nl/integriteit-in-de-afdeling-op-kamp>.

Hou altijd goed in de gaten hoeveel draagkracht je zelf nog hebt, los van het luister(lijster)en! Je legt je prioriteiten best bij de verhalen die je bereiken. Preventie-acties zijn mooi meegenomen, maar minder essentieel.

## 3. Wat doe je niet?

Het is als Luisterlijster, net zoals bij de API's, belangrijk om jouw rol heel goed af te bakenen. Voor jezelf moet je ook goed zorgen!

### Je lost zelf geen zware of complexe integriteitscases op.

We spreken van een zware of complexe case, als:

- Je ongerust bent over de onmiddellijke fysieke veiligheid van een melder, of andere betrokkenen.
- Je vermoedt of weet dat er strafbare feiten gepleegd zijn.
- Je zelf voelt dat je je niet comfortabel of capabel genoeg voelt om de melder goed te kunnen doorverwijzen.

→ In zo'n geval schakel je best hulp bij en contacteer je de API's van JNM Nationaal. Je vindt hun contactgegevens op [jnm.be/api](https://jnm.be/api).

- o We spreken van 'bijschakelen' eerder dan 'doorschakelen': het zal doorgaans de bedoeling zijn dat jij, als eerste en dichtste aanspreekpunt van de melder, ook betrokken blijft bij de case om zo het vertrouwen te bewaren. Uiteraard mag ook jij daarin altijd aangeven aan de API's wanneer iets je zwaar begint te vallen.

→ Sowieso is het de bedoeling dat de API's (uiteindelijk) van elke case discreet of anoniem op de hoogte gebracht worden (zie hierboven bij 'Opschrijven').

## Je voert geen onderzoek uit en bepaalt geen schuld of sancties.

Natuurlijk zijn er vaak bijkomende vragen nodig om een situatie goed in te kunnen schatten als iemand je benadert met een verhaal, maar focus bij het doorvragen liefst op de emoties en ervaringen van alle betrokkenen, eerder dan haarfijn en feitelijk te willen uitvissen 'Wie wat gezegd/gedaan heeft'. Dat eerste is veel belangrijker om te kunnen helpen.

Bovendien ligt de beslissing om leden te straffen of schorsen *niet* bij de Luisterlijster (of bij de nationale API's). Die kunnen adviseren, maar enkel het (afdelings-)bestuur kan leden schorsen of uitsluiten.

API's en Luisterlijsters zijn er vooral voor emotionele ondersteuning en doorverwijzing. Je biedt geen therapeutische begeleiding.

- Je bent als Luisterlijster vooral een luisterend oor, maar geen API en al helemaal geen professionele hulpverlener! Vermoed je dat een lid nood heeft aan professionele hulp, raadpleeg dan de API-wegwijzer ([jnm.be/api-wegwijzer](http://jnm.be/api-wegwijzer)) of contacteer de API's van Nationaal via [jnm.be/api](http://jnm.be/api).

## Je handelt niet onder beroepsgeheim.

Je hebt als Luisterlijster, net als de API's, geen beroepsgeheim of zwijgplicht, wel discretieplicht. Dat is een plicht die elke burger heeft, en inhoudt dat je zorgvuldig en respectvol omgaat met informatie, die nooit meer deelt dan nodig, en altijd overlegt met de betrokken persoon over wat er doorgegeven wordt.

Is iemands (fysieke) veiligheid in gevaar? Enkel dan mag je beslissen om toch informatie te delen met de nodige personen. Dat kan bijvoorbeeld als het lid erg jong is (-12), of als er een risico is op suïcide (wat gelukkig niet veel voorkomt!). Dan is het belangrijk om *geen geheimhouding* te beloven aan de persoon in kwestie, maar wel te benadrukken dat jullie samen op zoek zullen gaan naar een manier om een volwassene uit de omgeving (of een hulplijn binnen of buiten JNM) in te schakelen.

## 4. Band met JNM Nationaal

Als Luisterlijster sta je nooit alleen! Het nationale API-team:

- Contacteert jou samen met de andere Luisterlijsters van JNM aan het begin van het werkjaar met een aantal handige tools:
  - o Deze functiehandleiding
  - o De API-syllabus van de Ambrassade, met extra informatie en gesprekstips
  - o De API-wegwijzer, waarin je een hoop organisaties vindt om naar door te verwijzen

- Een link naar de 'API-hulpmiddelen voor JNM'ers' map, waarin je veel hulpmiddelen per thema terugvindt

We proberen ook altijd een (online) kennismakingsmomentje in te plannen met jullie, om even af te stemmen voor het werkjaar begint. **Zorg er dus zeker voor dat je afdeling jou als Luisterlijster heeft toegevoegd op de JNM-website! Zo kunnen de API's van Nationaal jou contacteren.**

- Ondersteunt jou bij vragen, twijfels, onzekerheden of lastige gesprekken. Je kan hen ook vragen om advies bij voorzorg (het voorbereiden van een luisterlijster-gesprekje, het inschatten van de eerste informatie...) én nazorg (nog eens inchecken bij de melder of de groep als de case grotendeels behandeld is).
- Neemt zwaardere cases over of begeleidt jou in hoe je op een zorgvuldige manier hulpverlening kan inschakelen.
- Mag je altijd bellen/mailen/aanspreken... voor advies, overleg en check-ins.
- Verwerkt en bewaart de case-documentatie van afdelingen (altijd discreet en anoniem), zodat we het overzicht over cases binnen JNM behouden en kunnen werken aan preventie en beleidsaanpassingen.
- Is specifiek opgeleid en zit minstens maandelijks samen om adviezen uit te wisselen, zodat zij de expertise hebben om stappen te zetten waar jij dat niet moet of kan.

Als Luisterlijster ben jij, met andere woorden, een soort brug. Je biedt de eerste opvang en een luisterend oor binnen de afdeling, maar wanneer nodig schakel je daarna, in samenspraak met de melder, door naar de nationale API's (of mensen met gespecialiseerde kennis, die je vindt in de API-wegwijzer) voor meer advies en ondersteuning.

Daarnaast is jullie brugfunctie ook zonder extra hulpvraag erg belangrijk voor JNM Nationaal. Nu hoort Nationaal helaas vaak niets of erg laat vanuit de afdelingen wanneer er iets speelt. Om afdelingen goed te kunnen ondersteunen is die informatiedoorstroom net van groot belang. Daarnaast bouwen we op alle binnengekomen meldingen, zoals we hierboven al schreven, onze preventieplannen!

**Voorbeelden van preventie-projecten binnen JNM:**

- We hoorden van leden dat ze zich onveilig voelden tijdens JNM-feestjes en op dat moment niet wisten bij wie ze terechtkonden (de leiding was vaak druk bezig). Dus bouwen de API's de 'sfeerbeer-functie' uit!
- We merkten een toenemend aantal meldingen over mentaal welzijn en donkere gedachten, dus schoolden de API's zich in dat specifiek domein bij om nog beter te kunnen helpen.
- We kregen veel vragen over leeftijd als factor bij grensoverschrijdend gedrag, dus nodigden we Pimento uit om ons op congres 2025 hierover een sessie te geven.
- We hoorden over een toenemend aantal afdelings-API's, en schreven daarom deze functiehandleiding! 😊
- ...

## 5. Zelfzorg

Of je nu hulpverlener, API, of Luisterlijster bent: als luisterend oor is het éxtra belangrijk om ook goed voor jezelf te zorgen. Zo kunnen we ervoor zorgen dat we niet uitvallen, en ons engagement naar andere JNM'ers een heel werkjaar goed en graag uitvoeren!

- Baken je grenzen af: Wees altijd eerlijk tegen melders over wat jij wel en niet voor hen kan of mag doen. Mensen die het moeilijk hebben, hebben veel meer deugd van behulpzame eerlijkheid dan van goedbedoelde maar onrealistische beloftes.
- Het is oké om een zwaarder verhaal zelf ook even te moeten verwerken. Je hoeft niet alle oplossingen meteen klaar te hebben. Er zijn voor de melder en luisteren naar diens verhaal, doet al heel veel. Je kan altijd zeggen 'Ik wil hier heel goed over nadenken want ik wil je zo goed mogelijk helpen. Mag ik je over een kwartiertje/uurtje/morgen (afhankelijk van de case) hierover terugbellen?'
- Doe iets leuks voor jezelf na een uitdagend gesprek. Misschien met een warm bad, een goed boek, een groot bord lekker eten of een rustige wandeling in de natuur?

Weet ook: Jij bent nooit alleen verantwoordelijk voor moeilijke of complexe situaties. Als API's/Luisterlijsters moeten we ons afvragen 'Heb ik mijn rol gespeeld?', niet 'Heb ik de situatie (nu al) helemaal kunnen oplossen?'

## 6. Luisterlijster-werkjaar: een stappenplan!

1. September/oktober: mailtje van + (online) gestartgesprek met Nationale API's
2. 1e semester: meldingen opvolgen, eventueel preventie-actie in de afdeling
3. December: checken of alle case-info opgeschreven is, en of er al iets moet doorgegeven worden aan [api@jnm.be](mailto:api@jnm.be)?
4. 2e semester: meldingen opvolgen, eventueel preventie-actie in de afdeling
5. April/mei: checken of alle case-info opgeschreven is, alles doorgeven aan [api@jnm.be](mailto:api@jnm.be) wat je nog niet eerder doorgaf. Overdracht-momentje met je opvolger.

Nog vragen, bezorgdheden, dingen die onduidelijk blijven na het lezen van deze functiehandleiding? Contacteer dan zeker de API's van JNM Nationaal, zij helpen je met plezier verder! Mail naar [api@jnm.be](mailto:api@jnm.be), of neem een kijkje op [jnm.be/api](http://jnm.be/api) voor onze telefoonnummers.