



# Ch@dvce Reflector

hulpmiddel voor het (verder) ontwikkelen van  
chathulpverlening rond seksueel misbruik

Philippe Bocklandt

JANUARI 2013

## HET EERSTE WOORD

Deze 'Ch@dvice reflector' is een hulpmiddel voor organisaties uit het eerstelijns welzijnswerk die overwegen om chathulpverlening rond seksueel misbruik uit te bouwen of die hun chathulpverleningsaanbod omtrent dit thema willen optimaliseren.

Dit document kwam tot stand binnen een Daphne-project van de Europese Commissie. In dit project – Ch@dvice – werden 161 Europese websites gescreend op hun onlinehulpaanbod rond seksueel misbruik. 32 websites met een chathulpaanbod rond seksueel misbruik werden verder onderzocht. Binnen dit project startte Child Focus – als meldpunt voor seksueel misbruik in België – ook haar chathulpaanbod op. Op basis van al deze informatie werd/wordt een onderzoeksrapport uitgeschreven (Ch@dvice Inventaris) én een Ch@dvice Gids (een handleiding voor chathulp in eerstelijns welzijnswerk met focus op seksueel misbruik).

Deze 'Ch@dvice reflector' is een hulpmiddel om diverse aspecten van het chathulpaanbod rond seksueel misbruik in de eigen organisatie bespreekbaar te maken. Chathulp aanbieden is immers méér dan het inschakelen van internet als nieuw hulpverleningscommunicatiekanaal. Bovendien zijn er extra kansen en valkuilen wanneer seksueel misbruik het thema van het chathulpgesprek is. Deze 'reflector' is géén checklist waarbij je na het uitwerken van alle items gegarandeerd tot kwaliteitsvolle chathulp rond seksueel misbruik komt. Het is wel een reflectie-instrument – een spiegel – waarbij je via vragen aangezet wordt om na te denken over verschillende aspecten die belangrijk zijn bij het (verder) ontwikkelen van je chathulpaanbod.

We hebben getracht in deze 'Ch@dvice reflector' meerdere aspecten van (de ontwikkeling van) chathulp rond seksueel misbruik ter sprake te brengen. Zo'n hulpmiddel heeft evenwel de beperking dat niet alle begrippen grondig kunnen uitgelegd worden. Daarvoor verwijzen we graag naar de Ch@dvice Inventaris en de Ch@dvice Gids.

In deze vragenlijst is ook de feedback van twee usergroeps en van de Avisory Board van het Ch@dvice project verwerkt. We focussen in deze Ch@dvice Reflector op chathulpverlening rond seksueel misbruik. Ook als 'hulp rond seksueel misbruik' geen expliciet (hoofd-)thema is in je chathulpaanbod, kan deze checklist je inspireren om je chathulpaanbod te optimaliseren indien het thema toch aan bod zou komen.

Met dank ...

... aan de leden van de Advisory Board\* en de user groups van het Ch@dvice Project:

- Helen Blow – Steunpunt Algemeen Welzijnswerk - België
- Theresa Daschek - Rat auf Draht - Oostenrijk
- Raf Debaene – Arteveldehogeschool - België
- Sibille Declercq – Awel – België\*
- Catherine De Geynst - SOS inceste – België\*
- Gerda de groot – FierFryslan - Nederland
- Ingrid Eisma - Fier Fryslan - Nederland
- Sandra Gerö - Oostenrijk
- Tilly Jacobs – Slachtofferchat – België\*
- Mara Kuchler - die möve – Helpline - Oostenrijk
- Stefan Kühne - Jugendinfo Wien - Oostenrijk
- Susanne Lindl - Rat auf Draht - Oostenrijk
- Erroll Marshall – Cyberhus – Denemarken\*
- Christoph Natschläger - Rat auf Draht - Oostenrijk
- Cormac Nolan – NSPCC – Verenigd Koninkrijk\*
- Tink Palmer – Marie Collins Foundation – Verenigd Koninkrijk\*
- Maaïke Pekelharing – Meldpunt NL – Nederland\*
- Elke Prochazka - Rat auf Draht - Oostenrijk
- Alexander Pummer - Rat auf Draht – Oostenrijk\*
- Janice Richardson – European Schoolnet, INSAFE\*
- Birgit Satke - Rat auf Draht - Oostenrijk
- Frank Schalken – e-hulp.nl – Nederland\*
- Stephanie Stabauer - 24-Stunden Frauennotruf - Oostenrijk
- Souad Taïeb - SOS inceste – België\*
- Miguel Torres Garcia – Child Focus – België\*
- Itte Van Hecke – Steunpunt Algemeen welzijnswerk – België\*
- Hilde Vlaeminck - Katholieke Universiteit Leuven - België
- Hedwig Wölfl - die möve – Helpline - Oostenrijk
- Johanna Zimmerl - die möve – Helpline - Oostenrijk

... aan de Ch@dvice-projectmedewerkers

- Sara Botte en dr. Verónica Donoso, medewerksters van Child Focus
- Martine De Zitter, Ann Ryckaert en Tim Vanhove, lectoren in de Arteveldehogeschool – sociaal werk

voor hun feedback.

Philippe Bocklandt  
Arteveldehogeschool - Gent  
Januari 2013

## INHOUDSTAFEL

Het eerste woord .....	2
Inhoudstafel .....	4
1. Belang van visie - positionering en ontwikkeling van chathulpverlening rond seksueel misbruik .....	5
Chathulp is meer dan alleen (maar) hulpverlening via een nieuw medium.....	5
Chathulpverlening in eerstelijns welzijnswerk rond seksueel misbruik heeft specifieke kansen en valkuilen .....	6
Een kader om na te denken over chathulpverlening rond seksueel misbruik .....	7
2. Hoe omgaan met deze Ch@dvice reflector voor het ontwikkelen of verbeteren van het chathulpaanbod rond seksueel misbruik?.....	8
3. Over leiderschap omtrent een chathulpaanbod rond seksueel misbruik.....	10
4. Over chathulpmedewerkers rond seksueel misbruik .....	11
5. Over chathulpbeleid en –strategie rond seksueel misbruik.....	13
6. Over chathulppartnerschap en middelen voor chathulp rond seksueel misbruik.....	17
Over chathulppartnerschap rond hulpverlening i.v.m. seksueel misbruik .....	17
Over middelen voor chathulp rond seksueel misbruik.....	18
7. Over processen bij chathulp rond seksueel misbruik .....	20
8. Over oproeperresultaten bij chathulp rond seksueel misbruik .....	22
9. Over medewerkersresultaten bij chathulp rond seksueel misbruik.....	23
10. Over maatschappelijke resultaten bij chathulp rond seksueel misbruik.....	24
11. Over kernresultaten van chathulp rond seksueel misbruik.....	25
Bronnen .....	26

# 1. BELANG VAN VISIE - POSITIONERING EN ONTWIKKELING VAN CHATHULPVERLENING ROND SEKSUEEL MISBRUIK

## CHATHULP IS MEER DAN ALLEEN (MAAR) HULPVERLENING VIA EEN NIEUW MEDIUM

Chathulpverlening kan niet zomaar beschouwd worden als 'traditionele hulpverlening via een hedendaags communicatiemiddel'.

Er is veel meer aan de hand. Om maar een paar elementen te noemen:

- Er is een doelgroep die specifiek, bewust kiest voor deze – en geen andere – hulpverleningsvorm (bijv. face-to-face of telefonische hulp);
- De chathulpbeantwoorder zal typische competenties als schermlezen en scherm schrijven moeten ontwikkelen;
- De paradoxale snelheid van chatgesprekken: scherm schrijven gaat trager dan praten maar de oproeper komt doorgaans snel(ler) tot het meedelen van intieme hulpvragen;
- Online promotie, onlinedoorverwijzing, ... zullen moeten geïntegreerd worden;
- Er rijzen nieuwe juridische en ethische vragen nu (delen van) het online gesprek kunnen opgeslagen worden.

Wie chathulpverlening goed wil uitbouwen, moet beseffen dat het gaat om een uniek en eigen-zinnig samenspel tussen oproeper en beantwoorder; een communicatievorm met eigen spelregels, geen 'verbleekte' afleiding van telefonische hulp of face-to-face-gesprekken.

Chathulp ontwikkelen en organiseren vergt dan ook veel tijd en energie.

Daarenboven: chathulp opstarten is één zaak. Chathulp op een professionele wijze verder uitbouwen vergt een continue alertheid. Chathulp biedt typerende mogelijkheden om de kwaliteit verder uit te bouwen. Bijvoorbeeld: de transcripten kunnen geanalyseerd worden; de oproepers en beantwoorders kunnen online bevestigd worden; de website van de organisatie biedt combinatiemogelijkheden met ander onlinehulpaanbod (e-mail, forum, zelftests, ...). Daarom is het wenselijk om regelmatig de werking te evalueren en bij te sturen of verder uit te bouwen.

## CHATHULPVERLENING IN EERSTELIJNS WELZIJNSWERK ROND SEKSUEEL MISBRUIK HEEFT SPECIFIEKE KANSEN EN VALKUILEN

Seksueel misbruik grijpt sterk in op de persoon en veroorzaakt vaak zo'n complexe beschadiging dat de hulpverlening rond dit thema de nodige professionaliteit veronderstelt. Chathulpverlening rond seksueel misbruik vanuit het eerstelijns welzijnswerk zal daarom ook met de nodige alerte zorg en afbakening ontwikkeld moeten worden.

Doos van Pandora.

De voorbije jaren kwamen seksueel misbruik gerelateerde schandalen steeds meer in de media en dit in meerdere landen. Het lijkt alsof door het dekseltje van één doosje te halen, een beweging in gang is gezet, de ene onthulling volgt op de andere ... Dat seksueel misbruik nu, in tegenstelling tot vroeger, prominent in de media aanwezig is, heeft zijn impact op het welzijnswerk rond seksueel misbruik.

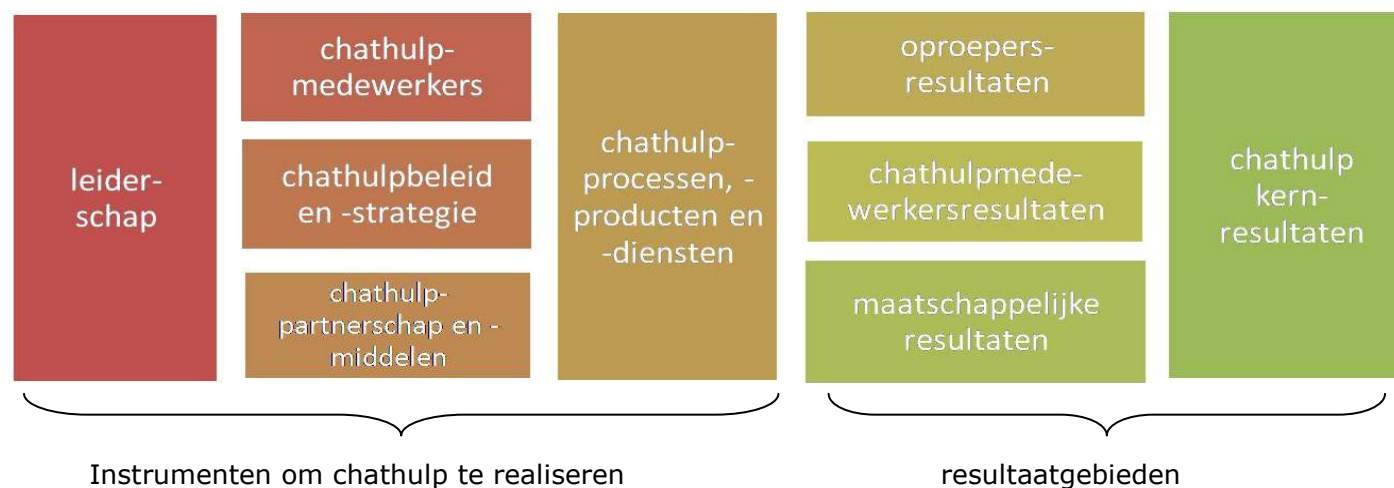
De toenemende media-aandacht en maatschappelijke alertheid voor deze problematiek, maakt bij slachtoffers (mogelijks) de behoefte wakker om hun verhaal, soms zelfs jaren na de feiten, te vertellen. Anderzijds blijft het taboe voor de slachtoffers vaak diep geworteld en is het niet evident voor de hulpvrager om het thema ter sprake te brengen, laat staan er face-to-face oplossingen voor te zoeken.

Chathulp in eerstelijns welzijnswerk heeft als belangrijk voordeel dat het mensen in staat stelt om 'voorzichtig' en op anonieme wijze onder woorden te durven/kunnen brengen dat men seksueel misbruikt is ("omdat ze me dan niet kunnen horen huilen"). De praktijk van chathulp in eerstelijns welzijnswerk in Vlaanderen leert dat meer dan 58% van de oproepers in de eerste plaats 'zijn/haar verhaal eens wil vertellen' aan een hulpverlener die 'present' is, actief luistert en niet ver- of beoordelend reageert (Vanhove & Vercaigne, 2011). Vaak horen chathulpverleners dat cliënten voor de eerste keer er in slagen om hun verhaal te vertellen: anoniem, schriftelijk, vanuit hun eigen vertrouwde thuis, ...

Tegelijkertijd zorgt die anonimiteit en de eerstelijns positionering van de welzijnswerkers er voor dat problemen veroorzaakt door seksueel misbruik niet via chathulp opgelost kunnen worden. Daarin schuilt meteen een spanningsveld: het medium biedt de mogelijkheid aan slachtoffers om anoniem hun verhaal te doen en toch zal op termijn enkel via een ander communicatiekanaal verdere behandeling nodig zijn.. De mogelijks positieve ervaring n.a.v. het chathulpgesprek kan bij de hulpvrager leiden tot teleurstelling want de verdere begeleiding/behandeling van zijn probleem is online minder evident. De voornaamste taken van chathulp in het eerstelijns welzijnswerk rond seksueel misbruik blijven immers gelimiteerd tot oproepers op verhaal laten komen, hun situatie helpen structureren, samen met hen verkennen welke verdere stappen kunnen gezet worden en hen daarbij (actief) doorverwijzen. Ook een aantal ethische en juridische vragen duiken op, bijv. rond de spanning professionele geheimhouding versus meldingsplicht (hoe omgaan met een situatie waarbij seksueel misbruik nog gaande is en de oproeper niet offline wil worden doorverwezen?)

In het ontwikkelen of optimaliseren van een chathulpaanbod rond seksueel misbruik in eerstelijns welzijnswerkorganisaties zijn de aandacht voor deze kansen en (door laagdrempeligheid van chat meer (potentiële) slachtoffers bereiken) én voor de beperkingen van de organisatie (geen therapie of langdurige begeleiding) en het communicatiekanaal (anonimiteit, plaats- en tijdloos) van wezenlijk belang om een degelijke hulpverlening op te zetten. Transparante organisatie van en communicatie over de kansen en beperkingen van het chathulpaanbod zijn daarom cruciaal.

## EEN KADER OM NA TE DENKEN OVER CHATHULPVERLENING ROND SEKSUEEL MISBRUIK 1



Dit kader kan helpen om de domeinen te benoemen i.v.m. de organisatie van chathulp.

De eerste 5 domeinen zijn de 'basisvereisten, determinanten of organisatiegebieden'; wat zoveel betekent als: wat zet de organisatie aan instrumenten in om haar chathulp te realiseren.

- Hoe betrokken zijn de organisatieverantwoordelijken bij (de ontwikkeling van) chathulp?
- Welke medewerkers zijn betrokken om chathulp te realiseren?
- Welk beleid en strategie wordt gevoerd om de chathulp te organiseren?
- Welke partnerschappen en welke middelen staan er ter beschikking om de chathulp uit te bouwen?
- Hoe zien de concrete chathulpprocessen, -producten en -diensten er uit?

Daarnaast zijn er nog 4 domeinen die de 'resultaatgebieden' genoemd worden. Om chathulp goed te organiseren is het wenselijk om na te gaan wat het resultaat is van al die inzet, namelijk :

- Welke resultaten bij de oproepers worden verwacht en gerealiseerd?
- Welke resultaten worden bij de medewerkers verwacht en gerealiseerd?
- Welke maatschappelijke resultaten worden verwacht en gerealiseerd?
- Wat zijn de kernresultaten van deze chathulp?

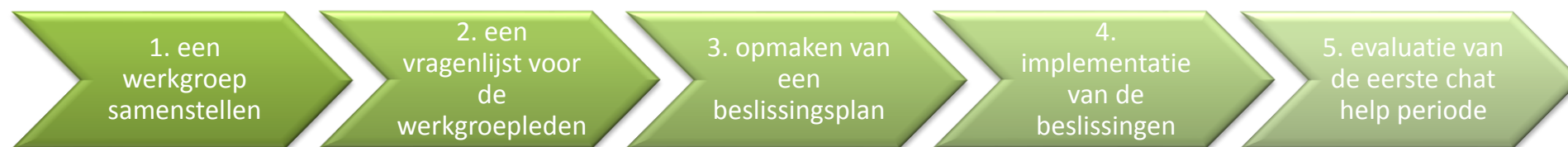
Rond deze 9 domeinen leggen we ter inspiratie een reeks vragen voor. De eerste opdracht zal zijn om voor je organisatie te bepalen:

- WIE zal als kernteam dit opstart- of evaluatieproces realiseren?
- WELKE VRAGEN zijn OP DIT MOMENT voor uw organisatie RELEVANT?

We focussen in deze Ch@dvice reflector op chathulpverlening rond seksueel misbruik. Ook als 'hulp rond seksueel misbruik' geen expliciet (hoofd-)thema is in je chathulpaanbod, kan deze checklist je inspireren om je chathulpaanbod te optimaliseren indien het thema toch aan bod zou komen.

<sup>1</sup> Dit kader is geïnspireerd op het kwaliteitszorgschema van de European Foundation for Quality Management (EFQM). Voor meer informatie: EFQM (2012) An overview of the EFQM Excellence Model. Brussels: EFQM, 8p.

## 2. HOE OMGAAN MET DEZE CH@DVICE REFLECTOR VOOR HET ONTWIKKELEN OF VERBETEREN VAN HET CHATHULPAANBOD ROND SEKSUEEL MISBRUIK?



### Eerste stap : een werkgroep samenstellen

Stel een werkbare groep samen die de chathulp zal ontwikkelen of verder uitbouwen. Draag er zorg voor dat in deze werkgroep mensen met verschillende competenties en posities in de organisatie aanwezig zijn : beslissers, uitvoerders, hulpverleners, ict-deskundigen, ...

Lees deze spelregels vooraleer met de Ch@dvice reflector te werken

### Tweede stap : een vragenlijst voor de werkgroepleden

(Het kan wenselijk zijn deze vragenlijst eerst individueel in te vullen en dan de antwoorden samen te brengen.)

De vragenlijst is opgesplitst in de 9 EFQM-aandachtsgebieden. Per aandachtsgebied zijn er meerdere rubrieken. Elke rubriek bevat meestal 2 soorten vragen:

Vragen met witte achtergrond die relevant zijn voor organisaties die chathulp willen opstarten of evalueren.

Deze vragen zijn dus relevant voor iedereen die de Ch@dvice reflector gebruikt

Extra vragen met grijze achtergrond voor organisaties die reeds een chathulpaanbod hebben.

Deze bijkomende vragen zijn dus relevant voor organisaties die hun huidige chathulpaanbod willen evalueren.

Lees de vragenlijst grondig door.



Elke vraag bestaat uit 4 kolommen:

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
--------	-----------------	-------------	-----------------------

- In de eerste kolom staat telkens de vraag.
- Vink in de tweede kolom de vragen aan waarop de organisatie NU een antwoord moet formuleren.
- Vink in de derde kolom de vragen aan die in de organisatie reeds (met voldoening) beantwoord zijn.
- Vink in de vierde kolom die vragen aan waarvan het antwoord van de organisatie moet heroverwogen worden. Het gaat om die vragen waarop ooit reeds een antwoord werd geformuleerd maar waarbij je vaststelt dat dit antwoord onbevredigend is voor de chathulp rond seksueel misbruik die je (verder) wil uitbouwen.
- De vragen die niet aangevinkt worden, zijn niet dringend en/of belangrijk genoeg om nu te beantwoorden en worden dus in het verdere verloop genegeerd.
- Heb je nog belangrijke vragen die nergens aan bod komen en toch moeten beantwoord worden, vul die dan bij elke rubriek aan bij de '...'

### Derde stap : opmaken van een beslissingsplan

Op sommige vragen is reeds een bevredigend antwoord geformuleerd, vastgelegd in een of andere nota. Bundel deze antwoorden, het is de start van een geïntegreerd draaiboek voor 'chathulp rond seksueel misbruik' in uw organisatie.

Met de vragenlijst als vertrekpunt wordt nu een planning opgemaakt: wie in de organisatie gaat wanneer op welke wijze op welke vraag een antwoord voorbereiden en hoe zal daarover een beslissing genomen worden?

Vragen die nog beantwoord moeten worden	Wie bereidt een oplossing voor?	Waar kunnen we support vinden?	Wie beslist?	Wanneer wordt beslissing genomen?

### Vierde stap : De genomen beslissingen realiseren

Na de planning- en beslissingsfase is het tijd voor de uitvoering. Vanzelfsprekend moeten er zowel tijd als middelen voorzien worden. Dit plan wordt best opgemaakt (vanuit een retroplanning): ga uit van de realisatiedatum (een deadline, een streefdatum) en plan vervolgens wat er voordien moet gebeuren om die deadline te halen.

### Vijfde stap : evaluatie van de eerste chathulpperiode

In de eerste maanden van het chathulpaanbod is het noodzakelijk het proces en de resultaten regelmatig te evalueren. Een vergelijking van resultaten, beslissingsplan, ervaringen van organisatoren en beantwoorders en (wanneer mogelijk) een bevraging van de hulpvragers, is wenselijk.

### 3. OVER LEIDERSCHAP OMTRENT EEN CHATHULPAANBOD ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : Chathulpverlening rond seksueel misbruik kan in je organisatie slechts (verder) goed ontwikkeld worden als er bij de organisatieverantwoordelijken genoeg aandacht, geloof en vertrouwen voor is. Onder organisatieverantwoordelijken verstaan we zowel de Raad van Bestuur, als de directie en/of de verantwoordelijke coördinatoren van de chathulp.

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over de verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van chathulp rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Wordt de chathulp ontwikkeld- in overleg met een multidisciplinair team met ict-ers, creatieve ontwerpers, deskundigen zowel rond hulpverlening als rond hulp bij seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Als volgende verantwoordelijkheden opgesplitst zouden zijn : hoe verhoudt de positie van chathulpverantwoordelijken zich t.a.v. verantwoordelijken voor andere hulpvormen? En t.a.v. verantwoordelijken voor offlinehulpverlening i.v.m. seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over de betrokkenheid van dagelijkse leiding/directie bij het ontwikkelen van chathulp rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Kent de dagelijkse leiding/directie van je organisatie de specifieke kenmerken van 'hulpverlening rond seksueel misbruik' en van 'chathulpverlening'?			
<input type="checkbox"/> Is de dagelijkse leiding/directie van je organisatie actief betrokken bij (de organisatie van) chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Worden resultaten, sterktes en aandachtspunten van chathulp rond seksueel misbruik door de dagelijkse leiding/directie besproken?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over de betrokkenheid van raad van bestuur/algemene vergadering bij het ontwikkelen van chathulp rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Wordt de Raad van Bestuur / Algemene Vergadering geïnformeerd over de visie, waarde en werking van chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Wordt chathulp rond seksueel misbruik in het jaarverslag van je organisatie expliciet vermeld?			
<input type="checkbox"/> ...			

## 4. OVER CHATHULPMEDEWERKERS ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : Professionele chathulpverlening rond seksueel misbruik staat of valt met (beleid omtrent aantrekken en begeleiden van) goede beantwoorders en met de aandacht die de organisatoren van chathulp aan het uitbouwen ervan kunnen besteden. Met 'organisatoren' bedoelen we die medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het plannen en uitwerken van het chathulpaanbod in de organisatie.

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over het aantal chathulpmedewerkers</b>			
<input type="checkbox"/> Hoeveel beantwoorders worden/zijn in totaal beschikbaar voor chathulpgesprekken rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel (en welke) medewerkers zijn verantwoordelijk voor het uitwerken van het chathulpaanbod (rond seksueel misbruik)?			
<input type="checkbox"/> Hoe verhouden deze aantallen zich t.a.v. het aantal medewerkers die andere hulpvormen aanbieden of organiseren/ondersteunen in de organisatie?			
<input type="checkbox"/> Is het aantal beantwoorders/verantwoordelijken voor chathulpgesprekken rond seksueel misbruik voldoende?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over de aanwerving van chathulpmedewerkers</b>			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden medewerkers aangeworven (specifiek) voor chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Zijn de chathulpmedewerkers rond seksueel misbruik beroepskrachten of vrijwilligers?			
<input type="checkbox"/> Welke competenties voor chathulpbeantwoorders rond seksueel misbruik zijn omschreven?			
<input type="checkbox"/> Welke competenties voor chathulporganisatoren zijn omschreven?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden beantwoorders gescreend op hun chathulpcompetenties?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden beantwoorders gescreend op hun hulpverleningscompetenties rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden beantwoorders gescreend op hun competenties om met de doelgroep te communiceren?			
<input type="checkbox"/> ...			

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over de taak van chathulpmedewerkers</b>			
<input type="checkbox"/> Zijn er medewerkers met als hoofdtaak chathulpgesprekken rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Bestaat er een duidelijke taak- en functieomschrijving van een chathulpbeantwoorder rond seksueel misbruik in je organisatie? (Wat verwacht je organisatie? Wat biedt je organisatie?)			
<input type="checkbox"/> Bestaat er een duidelijke taak- en functieomschrijving van de chathulporganisatoren?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt de kerntaak van een chathulpbeantwoorders rond seksueel misbruik regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd of verfijnd?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt de kerntaak van een chathulporganisatoren regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd of verfijnd?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over training en opleiding voor chathulpmedewerkers rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Wat is er aan basisvorming voor chathulpbeantwoorders rond seksueel misbruik voorzien?			
<input type="checkbox"/> Wat is er aan vorming voor chathulporganisatoren voorzien?			
<input type="checkbox"/> Wat bestaat er aan ondersteuning voor chathulpbeantwoorders rond seksueel misbruik (bv. Back-up, coaching, steun, mogelijkheid tot ventileren, creëren van 'veilige omgeving' ...)?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt voor de chathulpvorming rond seksueel misbruik expertise uit andere organisaties ingeschakeld?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt op basis van evaluaties van de chathulpverlening vorming gepland?			
<input type="checkbox"/> Welke vorming bestaat er specifiek voor ervaren chathulpbeantwoorders rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden er supervisie, intervisie, functionerings- en/of evaluatiegesprekken met chathulpbeantwoorders rond seksueel misbruik gevoerd?			
<input type="checkbox"/> ...			

## 5. OVER CHATHULPBELEID EN –STRATEGIE ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : Chathulp rond seksueel misbruik zal je maar professioneel kunnen uitwerken als er duidelijke beleidskeuzes gemaakt worden, als er strategie ontwikkeld wordt om deze chathulp uit te bouwen. Daarnaast moet elke vorm van hulpverlening (en dus ook chathulp) expliciet aandacht besteden aan ethische en juridische keuzes die moeten gemaakt worden.

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over visie op onlinecommunicatie en chathulp</b>			
<input type="checkbox"/> Wat is de visie van de organisatie omtrent de kwaliteit van digitale communicatie (in vergelijking met bijvoorbeeld face-to-face- of telefonische communicatie)?			
<input type="checkbox"/> Zijn er verschillen in visie op/ vertrouwen in onlinehulp tussen het organisatiebeleid, de chathulporganisatoren en de (chathulp-)medewerkers? Zo ja, hoe wordt daarmee omgegaan?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over beleid en strategie omtrent chathulpgesprekken rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Waarom organiseer je een chathulpaanbod rond seksueel misbruik vanuit jouw organisatie?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) draagt chathulp rond seksueel misbruik bij tot het realiseren van de organisatiedoelen?			
<input type="checkbox"/> Is 'seksueel misbruik' het hoofdthema (een expliciet geformuleerd thema) of één van de mogelijke (niet expliciet geformuleerde) thema's waarrond chathulp mogelijk is?			
<input type="checkbox"/> Erkent de doelgroep jouw omschrijving van seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Beoog je bij chathulp rond seksueel misbruik een specifieke doelgroep? Zo ja, welke?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden alle medewerkers van de organisatie geïnformeerd over chathulpverlening rond seksueel misbruik of beperkt deze info zich tot de direct betrokken medewerkers?			
<input type="checkbox"/> Welke soorten motieven worden/werden voor het inschakelen/uitbreiden van chathulp rond seksueel misbruik gehanteerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Verruiming van aanbod/doelgroep/regio?</li> <li>o En/of betere aansluiting zoeken bij maatschappelijke ontwikkelingen?</li> <li>o En/of efficiënter/goedkoper werken?</li> <li>o En/of laagdrempeliger werken?</li> <li>o En/of ...</li> </ul>			

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<input type="checkbox"/> Zit chathulp rond seksueel misbruik verankerd in verschillende locaties van de organisatie of is er 1 'virtueel' chathulpteam? Waarom deze keuze?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er feedback gevraagd van de oproepers en andere belanghebbenden over de chathulpverlening rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt het draagvlak voor het besluit om chathulp rond seksueel misbruik (verder) te ontwikkelen gecreëerd bij het organisatiebestuur?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt het draagvlak voor de (verdere) uitbouw van chathulp rond seksueel misbruik gecreëerd bij de betrokken medewerkers?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden beleid en strategie ivm chathulp rond seksueel misbruik mee bepaald door foutmeldingen en klachten van beantwoorders of oproepers? Is er een klachtenprocedure?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden beleid en strategie omtrent chathulp rond seksueel misbruik mee bepaald door wat medewerkers in de praktijk ervaren?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden prioriteiten bepaald in de verdere uitbouw van chathulpverlening rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er regelmatig met andere eerstelijns welzijnswerkorganisaties overlegd over de kerntaak van chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over het groeipad van chathulpverlening rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Wordt of blijft chathulp rond seksueel misbruik een experiment of wordt het (dadelijk) een volwaardig aanbod in de organisatie?			
<input type="checkbox"/> Als je chathulpaanbod een tijdelijk project is, zal je het dan op termijn kunnen volhouden/implementeren? (het is immers niet evident verwachtingen te creëren bij de doelgroep die je op termijn niet kan waarmaken)			
<input type="checkbox"/> Hoe wil je de chathulpverlening rond seksueel misbruik (verder) kenbaar maken? <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ofwel no-profile (nl. binnen een beperkt experiment zonder er ruchtbaarheid aan te geven)</li> <li><input type="checkbox"/> Ofwel low-profile (nl. voor een beperkt aantal uren en/of voor een beperkte doelgroep)</li> <li><input type="checkbox"/> Ofwel full-profile (nl. zo frequent mogelijk voor een zo breed mogelijke doelgroep)</li> </ul>			
<input type="checkbox"/> Wanneer wil je chathulp rond seksueel misbruik opstarten / verder uitbreiden?			
<input type="checkbox"/> Heb je de voor- en nadelen geïnventariseerd om chathulp rond seksueel misbruik te starten of verder uit te breiden?			
<input type="checkbox"/> Wil je chathulp rond seksueel misbruik verder ontwikkelen in je organisatie of wil je de omvang/positie van chathulp rond seksueel misbruik behouden zoals die nu is?			
<input type="checkbox"/> ...			

over de positie van chathulp rond seksueel misbruik t.a.v. andere hulpvormen in de organisatie			
<input type="checkbox"/> Welke andere hulpvormen worden gebruikt in de organisatie?	ja		neen
<input type="radio"/> face-to-face-contacten			
<input type="radio"/> telefonische hulpverlening			
<input type="radio"/> ...			
Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<input type="checkbox"/> Welke elementen uit jullie algemene visie op hulp- en dienstverlening zijn <u>relevant voor</u> chathulpverlening in jullie organisatie?			
<input type="checkbox"/> Welke elementen uit jullie algemene visie op hulp- en dienstverlening <u>moeten aangepast worden</u> omdat je chathulpverlening zal aanbieden in jullie organisatie?			
<input type="checkbox"/> Hoe verhouden chatgesprekken rond seksueel misbruik zich t.a.v. andere chathulpgesprekken in de organisatie? <input type="radio"/> Chathulpgesprekken rond seksueel misbruik worden op dezelfde wijze aangepakt als chathulpgesprekken rond andere thema's <input type="radio"/> Chathulpgesprekken rond seksueel misbruik verdienen een specifieke aanpak, namelijk:....			
<input type="checkbox"/> Hoe verhouden chathulpgesprekken rond seksueel misbruik zich t.a.v. andere hulpvormen? <input type="radio"/> chathulpgesprekken zijn een autonome hulpvorm <input type="radio"/> chathulpgesprekken zijn een complementaire hulpvorm <input type="radio"/> chathulpgesprekken dienen als toeleiding naar andere hulpvormen <input type="radio"/> chathulpgesprekken zijn intermediaire hulp (in afwachting van ...) <input type="radio"/> chathulpgesprekken zijn een deel van de hulpverleningsmix / blended hulp <input type="radio"/> ...			
<input type="checkbox"/> Heeft de chathulpverlening rond seksueel misbruik in je organisatie vooral de bedoeling om ... <input type="radio"/> ... actief te luisteren (presentie)? <input type="radio"/> ... psychosociale begeleiding te realiseren? <input type="radio"/> ... ondersteuning te bieden? <input type="radio"/> ... advies geven? <input type="radio"/> ... crisisinterventie te realiseren? <input type="radio"/> ... (actief) door te verwijzen? <input type="radio"/> ...			
<input type="checkbox"/> ...			

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over ethische en juridische aspecten bij chathulpgesprekken rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Kan een anonieme oproeper terecht bij je chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Hoe wordt 'anonimiteit van de oproeper' gedefinieerd en geconcretiseerd?			
<input type="checkbox"/> Hoe wordt omgegaan met het IP-adres van de oproeper?			
<input type="checkbox"/> (Hoe en wanneer) wordt anonimiteit doorbroken bij levensbedreigende situaties (meldingsplicht/meldingsrecht)?			
<input type="checkbox"/> Hoe worden 'veiligheid en bescherming van de oproeper' gedefinieerd en geconcretiseerd?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt de beantwoorder geïnformeerd over de werkwijze en de beveiliging van het medium (bijv. wie kan voor hoelang welk soort data opslaan, inkijken, wijzigen, vernietigen)?			
<input type="checkbox"/> Hoe wordt het 'gedeeld beroepsgeheim' voor chathulp rond seksueel misbruik omschreven en geconcretiseerd?			
<input type="checkbox"/> Hoe wordt 'gemeenschappelijk beroepsgeheim <sup>1</sup> ' voor chathulp rond seksueel misbruik omschreven en geconcretiseerd?			
<input type="checkbox"/> Wanneer en hoe geef je informatie door aan derden (politie, hulpverlening, ...)?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt de 'anonimiteit' en 'integriteit van de beantwoorder' gedefinieerd en geconcretiseerd?			
<input type="checkbox"/> Hoe wordt de beperkte onlinebereikbaarheid (beperkte gesprekstijd, beperkt aantal chatrooms) rechtvaardig verdeeld over kandidaat-oproepers?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden gesprekuitprints ter beschikking gesteld van de oproeper? Waarom wel/niet?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden gesprekuitprints ter beschikking gesteld aan andere chathulpbeantwoorders? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tijdens een chathulptraject</li> <li>o Tijdens een intervisie</li> </ul> Waarom wel/niet?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) is de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid voor de chathulpinterventies van de beantwoorder geregeld? Gaat het om individuele aansprakelijkheid van de beantwoorder of collectieve aansprakelijkheid van de organisatie?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt vertrouwelijk omgegaan met dossiers en registratie van chathulpgesprekken?			
<input type="checkbox"/> ...			

<sup>1</sup> Gemeenschappelijk beroepsgeheim verwijst naar het 'gedeeld beroepsgeheim binnen een team. Maar zijn medewerkers van verschillende organisaties op verschillende locaties die samen een chathulpaanbod verzorgen 'een team' ?



## 6. OVER CHATHULPPARTNERSCHAP EN MIDDELEN VOOR CHATHULP ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : Chathulp rond seksueel misbruik kan in de organisatie maar (verder) degelijk uitgebouwd worden als er goede afstemming is met andere welzijnsorganisaties en als er voldoende tijd en middelen in geïnvesteerd kunnen worden.

### OVER CHATHULPPARTNERSCHAP ROND HULPVERLENING I.V.M. SEKSUEEL MISBRUIK

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<input type="checkbox"/> Bestaat er gelijk(w)aardig chathulpaanbod rond seksueel misbruik voor dezelfde doelgroep door andere organisaties?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden nieuwe collage-concurrentie-organisaties in kaart gebracht naar aanleiding van je chathulpaanbod rond seksueel misbruik (het is immers mogelijk dat het werkingsgebied, de doelgroep en (online-)door-verwijsmogelijkheden van je organisatie veranderen)?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden de collega-concurrentie-organisaties en de betrokken overheid op de hoogte gebracht van het chathulpaanbod rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt de bereikbaarheid in tijd van de chathulp rond seksueel misbruik mee afgestemd door het (onlinehulp)aanbod van andere organisaties?			
<input type="checkbox"/> Op welke websites van andere organisaties zou je graag 'gelinkt'/vernoemd willen worden met je chathulpaanbod rond seksueel misbruik? Met welke omschrijvingen?			
<input type="checkbox"/> (Met welke organisaties) worden er protocollen/afspraken gemaakt i.v.m. toeleiding/doorverwijzing/samenwerking n.a.v. je chathulpaanbod rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden de ontwikkelingen in chathulp rond seksueel misbruik in andere organisaties opgevolgd?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden beleid en strategie omtrent chathulp rond seksueel misbruik mee bepaald door wat andere welzijnswerkorganisaties doen?			
<input type="checkbox"/> ...			

## OVER MIDDELEN VOOR CHATHULP ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over tijd</b>			
<input type="checkbox"/> Hoeveel tijd krijgt de werkgroep om chathulp rond seksueel misbruik te ontwikkelen?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er aandacht besteed aan de werkbelasting van chathulpbeantwoorders en van medewerkers die chathulp rond seksueel misbruik organiseren?			
<input type="checkbox"/> Wordt er bij het bepalen van de lengte van chathulpblokken van medewerkers rekening gehouden met de Europese richtlijnen i.v.m. beeldschermwerk?			
<input type="checkbox"/> Welke uren per week ben je bereikbaar met je chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Waarom kies je om juist op deze uren online te zijn?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over software en communicatietechnologie</b>			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er geïnvesteerd in volwaardige computers/servers voor chathulp?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt bij de keuze voor chathulpsoftware rekening gehouden met de specifieke verwachtingen voor een chatapplicatie in de hulpverlening?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden de verwachtingen i.v.m. (de verbetering van de) chathulpsoftware systematisch geïnventariseerd en besproken?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er bij de keuze voor software rekening gehouden met het realiseren van anonimiteit, veiligheid van oproeper en beantwoorder (vb. voor wie is IP-adres zichtbaar)?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er bij de organisatie van de chathulp aandacht besteed aan betrouwbare (= geen storingen) en technisch toegankelijke (= o.a. snelle) internetverbindingen?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er bij de organisatie van de chathulp aandacht besteed aan servers met voldoende capaciteit?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er een (digitale) sociale kaart rond hulp i.v.m. seksueel misbruik voorzien voor de beantwoorders?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er bij de keuze van software rekening gehouden met ervaringen en aanbevelingen van andere organisaties met ervaring in chathulpverlening rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt rekening gehouden met de technische aspecten in de Europese 'richtlijn beeldschermwerk'?			
<input type="checkbox"/> Wordt de werking van de chathulpapplicatie regelmatig geëvalueerd en bijgesteld?			
<input type="checkbox"/>			

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over de website</b>			
<input type="checkbox"/> Is chathulp rond seksueel misbruik duidelijk zichtbaar op de website van de organisatie?			
<input type="checkbox"/> Bevat de website informatieve pagina's over (hulp bij) seksueel misbruik? Bijv. links, faq's, tips, ...			
<input type="checkbox"/> Heeft de website een meldmogelijkheid voor seksueel misbruik (zonder daarom in gesprek te willen gaan)?			
<input type="checkbox"/> Heeft de website een 'sluitknop'/hide page (= tool waardoor de oproeper snel van de webpagina kan wegklikken als er iemand onverwacht op het scherm komt meekijken)?			
<input type="checkbox"/> Wordt het chathulpluik van de website regelmatig geëvalueerd en bijgesteld?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over financiële middelen</b>			
<input type="checkbox"/> Hoe wordt chathulp gefinancierd : via 'gewone werkmiddelen' of gaat het vooral om projectfinanciering?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden begroting - kosten en resultaten van (ontwikkeling van) chathulp duidelijk in kaart gebracht?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel extra middelen worden jaarlijks voorzien voor de verdere ontwikkeling van chathulp?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over materiaal</b>			
<input type="checkbox"/> Is er aangepaste ruimte voorzien voor chathulpbeantwoorders rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Kan de medewerker van thuis uit zijn chathulp rond seksueel misbruik realiseren?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over promotie</b>			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er specifiek 'promotie' gemaakt voor het chathulpaanbod rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er onlinepromotie gemaakt voor het chathulpaanbod rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Hoe zorg je er voor dat de doelgroep je chathulpaanbod rond seksueel misbruik vindt?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden beschikbare gegevens (vb. vanuit Google analytics of piwik.org) over 'hits' op je website/chathulpluik rond seksueel misbruik geanalyseerd?			
<input type="checkbox"/> ...			

## 7. OVER PROCESSEN BIJ CHATHULP ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : Chathulpverlening rond seksueel misbruik is een werkvorm die kan gehanteerd worden naast andere hulpverleningsvormen. Het is belangrijk dat binnen de organisatie duidelijke chathulpprocessen uitgewerkt worden.

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over de chathulpintensiteit rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Wordt er gekozen voor eenmalige chathulpgesprekken rond seksueel misbruik of voor een chathulpbegeleidingsproces met meerdere gesprekken?			
<input type="checkbox"/> Wordt er bij een chathulpbegeleidingsproces gekozen voor contact met dezelfde beantwoorder of met wisselende beantwoorders?			
<input type="checkbox"/> Hoe ga je om met herchatters/veelchatters als je als organisatie kiest voor eenmalige chathulpgesprekken?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over de chathulpgespreksduur rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Hoeveel gesprekskamers zijn tegelijkertijd bereikbaar?			
<input type="checkbox"/> Wordt de gespreksduur voor één chathulpgesprek rond seksueel misbruik vanuit de organisatie gelimiteerd? Waarom?			
<input type="checkbox"/> Is deze capaciteit voldoende of onvoldoende? Hoe weet je dat?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over modus operandi ivm chathulpgesprekken rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Is de modus operandi (= systematische werkwijze) van de chathulp rond seksueel misbruik uitgeschreven?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) is deze modus operandi afgestemd op de modus operandi van chathulpgesprekken rond andere thema's?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) is deze modus operandi afgestemd op de modus operandi van andere hulpvormen die de organisatie aanbiedt?			
<input type="checkbox"/> Met welke regelmaat wordt deze modus operandi geactualiseerd op basis van nieuwe werkveldontwikkelingen of eigen werkervaringen?			
<input type="checkbox"/> ...			

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over zichtbaarheid van de chathulpbeantwoorders rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Kiest je organisatie voor anonimiteit/zichtbaarheid van de beantwoorders rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Welke informatie over (profiel, knowhow, ... van ) de beantwoorders is beschikbaar op de website?			
<input type="checkbox"/> Kan de oproeper kiezen met welk(e) (profiel) beantwoorder hij/zij chat rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over de chathulpmethodiek rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Hoe besteed je aandacht aan (de verbetering van de) verschillende stappen in dit chathulpaanbod?			
<input type="checkbox"/> Hoe besteed je aandacht aan (de context van) de oproeper in dit chathulpaanbod?			
<input type="checkbox"/> Hoe zorg je er voor dat de beantwoorder als medewerker van een organisatie chathulp biedt?			
<input type="checkbox"/> Hoe besteed je aandacht aan (de verbetering van) schermlezen en scherm schrijven?			
<input type="checkbox"/> Hoe besteed je aandacht aan risicomangement, bijv. hoe speel je in op een 'shit storm' of hoe spring je om met pest-chatters ?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over de systematische doorverwijzing rond hulp bij seksueel misbruik naar andere organisaties</b>			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er systematisch doorverwezen naar andere organisaties?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er regelmatig overlegd met de organisaties waarnaar doorverwezen wordt?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over registratie en informatieverzameling ivm chathulp rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden gesprekuitprints en registratiegegevens over het chathulpgesprek bewaard?			
<input type="checkbox"/> Hoe verhoudt chatregistratie rond seksueel misbruik zich t.a.v. de algemene registratie?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt info verzameld in verband met veelchatters rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden registratie en chathulputprints rond seksueel misbruik gebruikt in onderzoek?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt registratie regelmatig besproken met medewerkers en/of met andere organisaties?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over de systematische evaluatie van chathulp rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden reacties op chathulp rond seksueel misbruik systematisch opgevangen?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden klachten omtrent chathulp rond seksueel misbruik systematisch opgevangen, opgevolgd en zo mogelijk opgelost?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt nagegaan of chathulp rond seksueel misbruik doelgericht/doelmatig wordt opgezet?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden oproepers en andere belanghebbenden betrokken bij evaluaties?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt er nagedacht over mogelijkheden tot het verbeteren van het chathulpaanbod?			
<input type="checkbox"/> ...			

## 8. OVER OPROEPERRESULTATEN BIJ CHATHULP ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : Chathulp rond seksueel misbruik is een werkvorm waarmee je (een deel van je) publiek wil bereiken. Daarbij is het belangrijk om goed te omschrijven welk doelpubliek je voor ogen hebt en om na te gaan welke mogelijkheden je als organisatie hebt om zicht te krijgen op hun 'ervaren baat' over je hulp- en dienstverlening.

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over de doelgroep en de bereikte oproepers bij je chathulp rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> Welk(e) doelpubliek(en) wil je organisatie via chathulp rond seksueel misbruik (sterker) bereiken?			
<input type="checkbox"/> Verschilt dit van doelgroepen die de organisatie via andere hulpvormen of thema's wil bereiken?			
<input type="checkbox"/> In welke mate heeft de doelgroep toegang tot, kennis van en ervaring met internet?			
<input type="checkbox"/> Is de doelgroep voldoende vaardig om met chat te kunnen werken?			
<input type="checkbox"/> Welke aandacht besteed je aan het online info- en hulpzoekgedrag van jouw doelgroep?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) registratie je de oproepers met aandacht voor de omschrijving van je doelpubliek i.v.m. chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) maak je jaarlijks een vergelijking tussen het doelpubliek dat je met chathulp rond seksueel misbruik beoogt en het publiek dat je werkelijk bereikt?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over (de ervaren baat) van de chathulproepers rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> (Hoe) organiseer je systematische bevraging bij oproepers over de 'ervaren baat' bij chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) krijgen oproepers (systematisch) de kans om hun waardering of ongenoegen over chathulp rond seksueel misbruik te uiten (via bevraging, interview, plaats voor reacties, ...)?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) wordt die feedback van oproepers systematisch geanalyseerd?			
<input type="checkbox"/> Vraag je op de website wat de doelgroep van jouw chathulpaanbod verwacht?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) organiseer je verbeteringen van je aanbod op basis van resultaten van die bevragingen of feedback?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden de resultaten van die oproeperbevragingen aan de medewerkers doorgegeven?			
<input type="checkbox"/> Welke gegevens zijn in je organisatie beschikbaar over de chathulproepers rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Welke gegevens zijn beschikbaar over de 'ervaren baat' van oproepers over de chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> ...			

## 9. OVER MEDEWERKERSRESULTATEN BIJ CHATHULP ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : Chathulp rond seksueel misbruik kan in de organisatie slechts kwaliteitsvol blijven verlopen als de beantwoorders en de organisatoren van chathulp hun taak met een zekere mate van 'arbeidsvoldoening' kunnen uitvoeren.

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over de arbeidsvoldoening van medewerkers (beantwoorders of organisatoren) van chathulp rond seksueel misbruik</b>			
<input type="checkbox"/> (Hoe) kunnen medewerkers hun opmerkingen i.v.m. chathulp rond seksueel misbruik signaleren?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) organiseer je bevestigingen bij medewerkers over hun arbeidsvoldoening of opmerkingen bij chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) organiseer je verbeteringen op basis van resultaten van die medewerkersbevestigingen of -opmerkingen?			
<input type="checkbox"/> Hoe groot is het verloop van chathulpmedewerkers rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) krijg je zicht op wat er in de wandelgangen over chathulp rond seksueel misbruik door medewerkers gezegd wordt?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) worden de resultaten van bevestigingen van medewerkers met hen besproken?			
<input type="checkbox"/> ...			

## 10. OVER MAATSCHAPPELIJKE RESULTATEN BIJ CHATHULP ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : De chathulp rond seksueel misbruik zal ook en vooral bepaald worden door de maatschappelijke waardering voor deze hulp. Die maatschappelijke waardering zal dan op haar beurt weer beïnvloed worden door de aandacht die vanuit de organisatie besteed wordt aan hoe belangrijke actoren in de samenleving hun mening vormen over deze chathulp.

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over maatschappelijke waardering voor chathulp rond seksueel misbruik door de brede samenleving</b>			
<input type="checkbox"/> Welke inspanningen lever je om burgers te informeren over je chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Lopen verwachtingen over chathulp rond seksueel misbruik bij burgers en bij je organisatie gelijk?			
<input type="checkbox"/> Welke inspanningen lever je i.v.m media-aandacht voor je chathulpaanbod rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Welke gegevens heb je over de bekendheid van je chathulpaanbod rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Welke aandacht besteden onderwijs en onderzoek aan je chathulpaanbod rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Heb je er zicht op of burgers je chathulpaanbod rond seksueel misbruik waarderen?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over waardering voor chathulp rond seksueel misbruik door de overheid</b>			
<input type="checkbox"/> Welke inspanningen doe je om de overheid te informeren over je chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Lopen verwachtingen over chathulp rond seksueel misbruik bij overheid en bij je organisatie gelijk?			
<input type="checkbox"/> Krijg je meer of specifieke middelen voor chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Heb je zicht op de verwachtingen/visie van de overheid op chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over waardering voor chathulp rond seksueel misbruik door het ruime welzijnswerk (= werkveld)</b>			
<input type="checkbox"/> Welke inspanning doe je om het werkveld te informeren over je chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> (Hoe) weten doorverwijzers wanneer/hoe je organisatie chathulp rond seksueel misbruik aanbiedt?			
<input type="checkbox"/> Welk zicht heb je op welke organisaties naar je chathulp rond seksueel misbruik doorverwijzen?			
<input type="checkbox"/> Welk zicht heb je op de specifieke verwachtingen van (welzijns)organisaties over je chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Welk zicht heb je op hoe welzijnswerkorganisaties je chathulp rond seksueel misbruik waarderen?			
<input type="checkbox"/> ...			



## 11. OVER KERNRESULTATEN VAN CHATHULP ROND SEKSUEEL MISBRUIK

Uitgangspunt : Een belangrijke graadmeter voor de chathulp rond seksueel misbruik zijn de resultaten die je organisatie beoogt én de resultaten die je daadwerkelijk bereikt.

Vragen	te beantwoorden	antwoord OK	antwoord heroverwegen
<b>over de gewenste resultaten van chathulp rond seksueel misbruik – te bepalen bij het begin van een jaar of een periode</b> <i>(hier worden vooral reeds elders gestelde vragen rond kernresultaten gebundeld)</i>			
<input type="checkbox"/> Hoeveel uren wil je wekelijks bereikbaar zijn via chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel medewerkers wens je in te schakelen in chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel gesprekskamers wil je tegelijkertijd open houden?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel vormingen voor medewerkers i.v.m. chathulp seksueel misbruik wil je jaarlijks realiseren?			
<input type="checkbox"/> Welke beleidsbeslissingen i.v.m. chathulp rond seksueel misbruik wil je volgend jaar beïnvloeden?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel keer (en waar) wil je jaarlijks gaan getuigen over je chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel publicaties wil je over je chathulp rond seksueel misbruik dit jaar realiseren?			
<input type="checkbox"/> ...			
<b>over de bereikte resultaten – op te maken op het einde van een jaar of na een periode</b>			
<input type="checkbox"/> Hoeveel chathulpgesprekken rond seksueel misbruik voer je per jaar?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel oproepers i.v.m. hulp rond seksueel misbruik bereik je per jaar?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel doorverwijzingen i.v.m. hulp rond seksueel misbruik worden jaarlijks gerealiseerd?			
<input type="checkbox"/> Worden de beoogde doelgroepen voor chathulp rond seksueel misbruik bereikt?			
<input type="checkbox"/> Welke niet-beoogde doelgroepen voor chathulp rond seksueel misbruik worden er bereikt?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel uren ben je per week bereikbaar voor chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Heb je voldoende medewerkers om in te schakelen in chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel vormingen voor medewerkers i.v.m. chathulp seksueel misbruik realiseer je per jaar?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel gesprekskamers hou je tegelijkertijd open?			
<input type="checkbox"/> Hoe groot is de wachtrij bij de oproepers of de wachttijd zonder oproep bij de beantwoorders?			
<input type="checkbox"/> Welke beleidsontwikkelingen i.v.m. chathulp rond seksueel misbruik heb je kunnen beïnvloeden?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel keer en waar ben je gaan spreken over je chathulp rond seksueel misbruik?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel publicaties heb je over je chathulp rond seksueel misbruik dit jaar gerealiseerd?			
<input type="checkbox"/> Hoeveel onderzoeksvermeldingen heb je dit jaar gerealiseerd?			
<input type="checkbox"/> ...			

## BRONNEN

Bocklandt, P. (red.), (2011) *Niet alle smileys lachen. Onlinehulp in het eerstelijns welzijnswerk in Vlaanderen*. Leuven: Acco.

Bocklandt, P., Botte, S., De Zitter, M., Donoso, V., Ryckaert, A. en Vanhove, T., (2013) *Ch@dvice Inventaris – verkennend onderzoek naar het eerstelijns onlinehulpaanbod rond seksueel misbruik in Europa*. Gent: Arteveldehogeschool – Daphne III Programme of the European Commission.

Bocklandt, P., De Zitter, M., Ryckaert, A. en Vanhove, T., (2013) *Ch@dvice Gids – gids voor chathulpverlening in eerstelijns welzijnswerk met focus op seksueel misbruik*. Gent: Arteveldehogeschool – Daphne III Programme of the European Commission.

Bocklandt, P. en Vlaeminck, H., (2011) *Opstarten van chathulpverlening – checklist over visie en positionering chathulp in eerstelijns welzijnswerk* [onuitgegeven document]. Gent: Arteveldehogeschool.

European Foundation for Quality Management, (2012) *An overview of the EFQM Excellence Model*. Brussels: EFQM.

Schalken, F. ea / Stichting E-HULP.nl, (2010) *Handboek onlinehulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum, 2010.

Vanhove, T. & Vercaigne, C., (2011) *Ervaren baat in éénmalige chathulp*. Onuitgegeven rapport van projectmatig wetenschappelijk onderzoek, Gent: Arteveldehogeschool.

Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. en Bocklandt, P., (2009) *Ch@tlas, methodiek chathulp in eerstelijns welzijnswerk*. [onuitgegeven brochure] Gent : Arteveldehogeschool.

Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. en Bocklandt, P., (2009) *Onderzoek naar methodiek voor chathulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*. [onuitgegeven rapport], Gent : Arteveldehogeschool.

Alle ch@dvice-documenten zijn beschikbaar via  
[www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be](http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be)  
[www.digitallyouthcare.eu/articles](http://www.digitallyouthcare.eu/articles)

© Arteveldehogeschool,  
Januari 2013



Sociaal Werk  
Sint-Annaplein 31, 9000 Gent  
Tel. 09 223 59 05  
Fax 09 223 59 04  
[www.arteveldehs.be](http://www.arteveldehs.be)  
[philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be)



Deze publicatie kwam tot stand dankzij de financiële ondersteuning van het Daphne III programma van de Europese Commissie. De inhoud van de publicatie is de verantwoordelijkheid van de Arteveldehogeschool en kan op generlei wijze beschouwd worden als de visie van de Europese Commissie.

Het 'Ch@dvice' project kwam tot stand in samenwerking met:

