

Best practice Chatfunctie Veilig Thuis

Zo werkt de chatfunctie van Veilig Thuis in de praktijk

"Chatten is natuurlijk anoniemer dan bellen. Dat vinden mensen vaak prettig."

Regio Midden-Brabant

Een partner die non-stop in de buurt is. In huis geen kant op kunnen, terwijl de spanning tussen gezinsleden oploopt. Doordat veel mensen vanwege de coronacrisis vaker thuis zijn, neemt de kans op huiselijk geweld toe. Een chatfunctie moet het makkelijker maken om contact op te nemen met Veilig Thuis (VT). De organisatie hoopt zo meer slachtoffers van huiselijk geweld in het vizier te krijgen.

De lockdown baarde **Judith Kuijpers, directeur bij VT Zuidoost-Brabant**, direct grote zorgen:

'Onze vaste samenwerkingspartners – waaronder de politie – gaven aan minder goed te kunnen signaleren. Minder achter de voordeur te komen. We vermoedden een toename van huiselijk geweld. Met corona als voedingsbodem. Hoe konden we slachtoffers beter bereiken onder deze omstandigheden? Het idee van de chat was snel geboren. Zelfs als je partner de hele tijd om je heen hangt, kun je mogelijk een moment vinden om even te chatten. We hebben snel gehandeld. Toen we op het punt stonden om live te gaan, kwam het signaal dat er landelijk animo was voor een chatfunctie. Wij zijn daardoor circa 6 weken eerder dan de overige VT's van start gegaan. Direct vanaf het begin zagen we de chats binnenstromen. Kregen we bekendheid. Mede omdat gemeenten, hulpverlenende instanties en politie erover hadden bericht op social media. We hebben gemerkt dat op de chat meer omstanders komen. Daarin hebben we echt een verschuiving gezien. Denk bijvoorbeeld aan burens of familie. Onze chat is 7 dagen per week open, van 9.00 tot 23.00 uur. Bij andere VT's is dat 5 dagen in de week van 9.00 tot 17.00 uur. Ook al vraagt dat veel van onze bezetting, juist in de avonden en weekenden is het druk op de chat. Het voldoet zeker aan een behoefte.'

Van lokaal initiatief naar landelijke uitrol

Ingrid van Sluijs zag hoe de chatfunctie door de hoge noodzaak in rap tempo transformeerde van een lokaal naar een landelijk initiatief. Zij is manager bij VT Gelderland-Midden en neemt vanuit die rol ook deel aan het landelijk netwerk directeurenoverleg van de VT's:

'Door corona is de mogelijkheid om met iemand van VT te chatten in een stroomversnelling gekomen. Onze collega's van VT Zuidoost-Brabant namen het voortouw door een chat op te zetten. Snel daarna kwam een landelijke beweging op gang binnen de VT's. Samen met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De chat werd binnen 1,5 maand landelijk uitgerold. Dat was mogelijk omdat iedereen hetzelfde doel voor ogen had. Echt iedereen handelde accuraat en slagvaardig. We gebruiken nu allemaal dezelfde tool. Alleen regelen we hoe de chat bemand wordt op eigen regionale wijze. Hier in Gelderland en Overijssel werken de 5 regionale VT's bijvoorbeeld samen om ervoor te zorgen dat we de formatie zo effectief mogelijk in kunnen zetten. Iedere VT bedient één dag in de week de chat voor alle 5 VT's. De komende tijd evalueren we de inhoudelijke impact van de chat en aansluitend de financiële. Ik ben blij dat we de tijd krijgen om goed te onderzoeken of de chat iets extra's toevoegt, bijvoorbeeld een andere doelgroep bereikt, en zo ja, hoe we dat dan het beste organiseren en financieren.'

Anoniemer dan bellen

Maud Geelen chat als casemanager bij Veilig Thuis Midden-Brabant geregeld met mensen die vragen hebben of contact zoeken met de instantie. Ze is positief over het nieuwe communicatiemiddel:

'Chatten is laagdrempeliger dan bellen. En voor veel mensen blijkt het prettig te zijn om hun verhaal te typen. Dan kun je het nog een keer doorlezen bijvoorbeeld. Het is iets minder emotioneel, merk ik. Er is iets meer afstand. Dat heeft natuurlijk ook een keerzijde: aan de

telefoon hoor je sneller wat de ernst is van een situatie. Via de chat is het iets lastiger om daarin onderscheid te maken. Mensen weten ons nu wel sneller te vinden. Zeker de jongere doelgroepen, tot circa 30 en 40 jaar. Die zijn gewend om op deze manier te communiceren. We krijgen veel vragen binnen via de chat. Van mensen die bijvoorbeeld bezorgd zijn over hun burens tot slachtoffers van huiselijk geweld die willen weten wat het inhoudt als zij een melding doen. Wat zij kunnen verwachten. We kunnen hen al chattend informatie geven en vragen beantwoorden. Daardoor kunnen zij beter afwegen of zij een melding willen doen. Dat gaat wel telefonisch, we doen geen meldingen via de chat. Chatten is natuurlijk anoniemer dan bellen. Ook dat vinden mensen vaak prettig.'

Ter lering en inspiratie

Over de eigen sector heen

De chatfunctie is een landelijk initiatief, deels bekostigd door VWS, deels uit de begroting voor 2020. Alle 26 regionale VT's hebben nu een chat. Daarvoor gebruiken ze dezelfde tool die is ingebouwd in de eigen regionale website. De VT's doen onderzoek naar de werking en de effectiviteit van de chat. Wat levert het op? Wat doet het met de ontwikkeling van de aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling? De eerste bevindingen waren positief. Zo positief zelfs, dat besloten is om door te gaan met de chat. Een tweede onderzoeksperiode naar de effecten volgt. Daar achteraan komt een onderzoeksperiode naar de kosten. Belangrijkste vraag daarin: hoe moet de chat worden gefinancierd? Na afloop van deze onderzoeksperiodes besluiten de VT's of zij de chat al dan niet opnemen als standaard mogelijkheid om met VT in contact te komen.

Leidende principes

- * Chatten is laagdrempelig – zeker voor een relatief jonge doelgroep. Hiermee komt VT makkelijker in contact met een doelgroep die niet snel via de reguliere kanalen om hulp of advies vraagt.
- * Gemeenten, zorgorganisatie, politie: allemaal verwijzen ze naar de chat. Zo dragen ze bij aan de landelijke bekendheid van dit nieuwe communicatiemiddel.
- * In principe beantwoorden medewerkers van de regionale VT-organisatie de binnengekomen vragen. Is het te druk op de chat? Ontstaat er een wachtrij? Dan wordt de chat doorgezet naar een andere VT, waar op dat moment wel medewerkers beschikbaar zijn.

Organisatie een aansturing

Hoewel het een landelijke uitrol betreft, organiseert elke VT de chat op een wijze die past bij de eigen organisatie. Het kan zijn dat een VT de chat zelf 5 dagen per week bemant. Maar het kan ook zijn dat er een samenwerking is opgezet, waarbij elke VT 1 dag medewerkers beschikbaar stelt voor de chat. Dit loopt meestal via de lijnen van bestaande samenwerkingsverbanden. Het betekent ook dat er per regio andere openingstijden van de chat kunnen zijn.

Aandachtspunten

- * De chat moet vanaf 2021 bekostigd worden vanuit de budgetten van de VT's voor dat jaar. Het is de vraag hoe de VT's de chat gaan prioriteren in hun eigen begroting. Het is belangrijk om dit in gezamenlijkheid op te lossen.
- * Contact via de chat kan vluchtig zijn. Iemand kan abrupt stoppen met praten. En nooit meer terugkomen. Voor een medewerker van VT is het dan onduidelijk waarom iemand het online gesprek niet afrondt. Vanwege de anonimiteit kun je geen vervolgactie ondernemen. Behalve dat je in de chat ervoor kunt zorgen dat mensen zich uitgenodigd voelen om contact op te nemen.
- * Een medewerker van VT kan circa 3 chats tegelijk bedienen. Worden het er meer? Dan ontstaat een wachtrij. Andere VT's kunnen dan inspringen (de zogenaamde fall back). Hierover moeten goede afspraken worden gemaakt. Onder andere als het gaat om de financiering van het bijspringen. Maar ook over de uitdagingen die het met zich meebrengt als bijvoorbeeld een medewerker van VT Groningen vragen moet beantwoorden over de lokale situatie in Gemert.

Vragen of meer informatie?

Portefeuillehouders vanuit het Landelijk Netwerk Veilig Thuis (LNVt)

Ingrid van Sluijs: Ingrid.van.Sluijs@veiligthuisgm.nl

Tom Pietermans: T.Pietermans@veiligthuismiddenbrabant.nl