



Vlaanderen
verbeelding werkt

Een stap verder in chathulp

Ilse Van Campenhout (Nupraatikerover)

Patrick Vanderreydt (Zelfmoordlijn 1813)

Sofie Devarwaere (Awel)

Congres onlinehulp voor welzijn en gezondheid

28 maart 2019



Inhoud

- ▶ Wie is wie?
- ▶ ‘Warme doorverwijzing’
 - Wat?
 - Waarom?
- ▶ Pilootproject ‘op afspraak’
- ▶ Succesfactoren
- ▶ Aandachtspunten
- ▶ In de toekomst



Wie is wie



awel

LUISTERT NAAR KINDEREN EN JONGEREN

BEL 102 / AWEL.BE



Vlaanderen
verbeelding werkt



Warme doorverwijzing Wat?

Oproepers die verdere hulpverlening nodig hebben na een oproep kunnen – met hun goedkeuring – op een meer rechtstreekse manier verbonden worden met een gepaste hulporganisatie.

2 toepassingen:

- ▶ Op afspraak
- ▶ ‘Warm’ doorverbinden / doorgeven van de oproep

Warme doorverwijzing Waarom?

Beweging uit verschillende hoeken!

- ▶ Vanuit Awel
 - Project Rode Neuzen
 - Doorverwijzing concreter en gepaster maken
- ▶ Vanuit 1813
 - Op zoek naar mogelijkheden tot geschakelde zorg
- ▶ Vanuit Nupraatikerover
 - Toeleiding van jongeren die de hulp van VK echt nodig hebben
 - Online aanbod voor deze jongeren. Stap naar VK vaak (nog) te groot
- ▶ Vanuit OHUP (Onlinehulp Uitwisselingsplatform)
 - Groepsaankoop chatsoftware met als doel om meer samen te werken



Wat doen we?

- ▶ Pilootproject december 2018 – mei 2019
- ▶ Mogelijkheid om een afspraak te maken in de online agenda van Nupraatikerover door (chat)beantwoorders van Awel / 1813
- ▶ Indien oproeper akkoord kan het chattranscript worden doorgestuurd

Ter illustratie

- ▶ Nora, 15j. Komt op maandag chatten bij Awel.
- ▶ Moeilijk voor Nora om haar verhaal te vertellen. Ze hadden een les over seksualiteit in biologie en ze voelt zich slecht hierna.
- ▶ Na 45min. gesprek vertelt ze dat er 'iets gebeurt' tussen haar en papa, ze mag er eigenlijk niet over vertellen van papa.
- ▶ Vrijwilliger introduceert voorzichtig het aanbod van Nupraatikerover. Nora wenst een afspraak, ze wil wel niet dat chatgesprek wordt doorgegeven.
- ▶ Afspraak wordt op woensdag ingepland bij Yasmina (medewerker van Nupraatikerover)

Ter illustratie

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag
25	26	27	28
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Eden)
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Ilse)
19:00 Chat Nupraatikerover - Ev	18:30 Chat Nupraatikerover - M	19:00 Chat Nupraatikerover - Ye	19:00 Chat Nupraatikerover - IIs
4	5	6	7
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Eden)
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Ilse)
19:00 Chat Nupraatikerover - Ev	18:30 Chat Nupraatikerover - M	19:00 Chat Nupraatikerover - Ye	19:00 Chat Nupraatikerover - IIs
11	12	13	14
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Bezet Awel - Nora (Yasmi)	18:55 Vrij (Eden)
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Ilse)
19:00 Chat Nupraatikerover - Ev	18:30 Chat Nupraatikerover - M	19:00 Chat Nupraatikerover - Ye	19:00 Chat Nupraatikerover - IIs
18	19	20	21
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Eden)
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Ilse)
19:00 Chat Nupraatikerover - Ev	18:30 Chat Nupraatikerover - M	19:00 Chat Nupraatikerover - Ye	19:00 Chat Nupraatikerover - IIs
25 🌙	26 ☀️	27 ☁️	28 ☁️
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Eden)
18:55 Vrij (Evi)	18:25 Vrij (Matthijs)	18:55 Vrij (Yasmina)	18:55 Vrij (Ilse)
19:00 Chat Nupraatikerover - Ev	18:30 Chat Nupraatikerover - M	19:00 Chat Nupraatikerover - Ye	19:00 Chat Nupraatikerover - IIs



Ter illustratie

- ▶ Nora meldt zich op woensdag stipt op tijd aan.
- ▶ Opnieuw geeft ze aan dat ze het zeer moeilijk vindt haar verhaal te delen.
- ▶ Nupraatikerover gaat hier op in, schets mogelijk traject aan Nora, geeft psycho-educatie en benadrukt dat ze op haar tempo mag en kan vertellen.
- ▶ Ondertussen 5 gesprekken met Nora.

Succesfactoren

- ▶ Duidelijkheid over doorverwijzingen binnen de organisatie – handleiding voor beantwoorders
- ▶ Kleine organisatiestructuren, die willen én kunnen springen
- ▶ Bereikbaarheid partners – mogelijkheid tot feedback en bijsturing
- ▶ Eerste succes zet aan tot meer
- ▶ Maatschappelijk momentum – in de flow

Aandachtspunten

- ▶ Communicatie met vrijwilligers
- ▶ Kanaalmogelijkheden beperkt
- ▶ Technische mogelijkheden van het systeem nu beperkt
 - Opvolging
 - Nieuwe chatsoftware als pluspunt!

In de toekomst

- ▶ Op zoek naar meer online samenwerking tussen 0^{de} en 1^{ste} lijn (en verder?)
- ▶ Expertise uitwisseling – een ‘gezicht’ geven aan doorverwijzers
- ▶ Visievorming
- ▶ Opstart concrete pilootprojecten + structurele inbedding



Vlaanderen
verbeelding werkt



Doen jullie ook mee 😊?

Bedankt voor uw aandacht!

Contact:

sofie@awel.be

Patrick.vanderreydt@preventiezelfdoding.be

lise.vancampenhout@vkbrussel.be