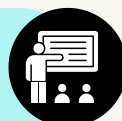


# EEN STRATEGISCHE ANALYSE VAN Online hat hulplijnen voor jongeren VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE COUNSELORS



## 🔍 Wat is nodig om een chat-hulplijn op te starten en te beheren? ✕

Bied een doorlopende **chat-specifieke training** aan voor hulpverleners die aangepast is aan de doelgroep.



Zorg ervoor dat hulpverleners empathie en sterke luistervaardigheden bezitten.



Implementeer **supervisieprogramma's** die hulpverleners feedback en emotionele steun bieden.



Gebruik technologie die **toegankelijk, up-to-date, veilig en afgestemd is** op de behoeften van jongeren.



Gebruik technologie die het **verzamelen van gegevens** vergemakkelijkt voor rapportage, zelfevaluatie van de dienst en ontwikkeling van trainingsmateriaal voor hulpverleners.



Zorg ervoor dat de dienst **zoveel mogelijk uren** beschikbaar is, aangepast aan de behoeften van de gebruikers.



**Leg de regels van de dienst duidelijk uit:** hoe het werkt, waarvoor de dienst bedoeld is en welke informatie zal worden vastgelegd.



Bewaar voldoende **financiering** om **langetermijnplannen** voor de dienst te ontwikkelen.



**Netwerk en coördineer** met **andere hulplijnen** en **gezondheidsinstellingen** om doorverwijzingen te vergemakkelijken, trainingsmiddelen te delen en effectief samen te werken.



Ontwikkel **op maat gemaakte marketing- en communicatiestrategieën** om ervoor te zorgen dat de doelgroep op de hoogte is van de dienst.



# Wat zijn de belangrijkste sterkes van een chat-hulplijn?

## VOOR GEBRUIKERS



Chat-hulplijnen zijn **toegankelijk** voor jongeren, waardoor ze direct en vanaf elke locatie hulp kunnen krijgen wanneer dat nodig is.



Communiceren via chat is **natuurlijk voor jongeren**; sommigen voelen **weerstand tegen het voeren van een telefoongesprek**, waardoor chat een eerste stap is naar het zoeken van andere hulporganisaties.



Chat is een **stil kanaal**, waardoor gebruikers discreet hulp kunnen zoeken zonder dat anderen in hun omgeving het weten.



Chat-hulplijnen kunnen **anoniem** zijn, waardoor gebruikers zich **veilig voelen** om hun zorgen te delen.



Chat-hulplijnen bieden een **luisterend oor** voor jongeren die misschien niemand hebben om mee te praten. Zelfs als ze andere diensten bezoeken, kunnen ze via chat extra steun ontvangen.



Chat-hulplijnen maken gebruik van **geschreven taal**, waardoor hulpverleners beter kunnen reflecteren over hun interventies.



Hulpverleners kunnen supervisors of andere collega's om **ondersteuning vragen tijdens het chatgesprek**, door middelen te zoeken of suggesties te vragen over wat te doen.



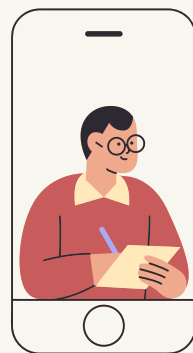
Chatdiensten bieden **opleidingsmogelijkheden** voor hulpverleners, waardoor ze ervaring opdoen voor hun toekomst.



De **anonimiteit van hulpverleners** stelt hen in staat om grenzen te stellen en te bepalen wat ze wel of niet willen onthullen.



## VOOR COUNSELLORS



Chatdiensten stellen organisaties in staat om in **contact** te komen met en **ondersteuning** te bieden aan een **groter aantal jongeren**.



Chatdiensten verbeteren het **imago van de organisatie** door het beter af te stemmen op de **voorkeuren** van jongeren en het **digitale landschap**.



Chatdiensten kunnen **gegevens verzamelen** die kunnen worden gebruikt voor kwaliteitsanalyses van de dienst, communicatie en onderzoek.



Chatdiensten kunnen tegen **lagere kosten** worden aangeboden aan de organisatie, vooral als ze al andere hulplijnen beheren.



## VOOR ORGANISATIES



# Wat zijn de belangrijkste problemen bij een chat-hulplijn?



Sommige van deze problemen zijn inherent aan iedere chatservice.



## Problemen

## Mogelijke oplossingen

De afwezigheid van **non-verbale communicatie** betekent dat hulpverleners niet kunnen laten zien dat ze **actief "luisteren."**

Hulpverleners trainen om **emoties te herkennen**, verkennend werk te doen of door te verwijzen naar een **ander communicatiekanaal**.

Het **tempo** van communicatie via chat is **traag**, wat leidt tot **langere gesprekken en verlengde reactietijden**.

Verwijs door naar **telefoondiensten**, bied meer **gerichte interventies** aan en leg aan gebruikers uit dat het wat tijd kan kosten...

**Beperkte beschikbaarheid** van de dienst, vooral wanneer er **wachtrijen** ontstaan, wat leidt tot lange **wachttijden** voor gebruikers.

**Informeel gebruikers** over de openingstijden en wachttijden en **verwijs** hen zo nodig **door** naar andere hulplijnen.

Gecontacteerd worden door mensen die **niet tot de doelgroep behoren**: Individuen die **pranks** uithalen, **per ongeluk** contact opnemen of de **leeftijdsgrens overschrijden**.

Pranks: **Confronteer** de gebruiker in het geval van pranks en leg het belang van de dienst uit. **Bied training aan** voor de hulpverlener. Ander: **Verwijs door** naar andere hulplijnen.

**Ghosting**: Gebruikers die abrupt het gesprek verlaten of stil worden.

Train hulpverleners om **stiltes te interpreteren** en gebruikers **herinneringen** te sturen aan hun aanwezigheid of de optie om de dienst op een ander moment te contacteren.

Gebruikers die **vastlopen in online hulp zoeken**: Niet actief werken aan het oplossen van hun problemen of contact opnemen voor professionele hulp.

Verwijs gebruikers door naar **offline professionele hulp**, terwijl je begeleiding biedt.

Negatieve gevoelens door **onzekerheid**: Vragen zoals "Ben ik **effectief?**", "Waarom ghosten ze?", en zorgen over gebruikers in noodsituaties aangezien **follow-up niet mogelijk is**.

Bied **teamondersteuning** aan, behandel gevoelens van bezorgdheid en frustratie in sessies met supervisors of collega-hulpverleners.

**Gebruikersanonimiteit**: Hulpverleners kunnen niet genoeg gegevens verzamelen voor follow-up of noodhulp, en ze kunnen niet weten met wie ze praten.

Krijg toegang tot het **IP-adres** van de gebruiker of **win hun vertrouwen** zodat ze vrijwillig de nodige informatie verstrekken.

**Technologieproblemen**: Gebruikers kunnen hetzelfde gesprek niet openen als ze de chat sluiten, het platform is beperkt door wettelijke vereisten en een technisch apparaat en WIFI zijn nodig om de dienst te contacteren.

**Informeel gebruikers** over toegangsproblemen of **bied interne hulpmiddelen** aan voor zowel gebruikers als hulpverleners.

Problemen met het **bereiken van jongeren**: Sommige chatdiensten bereiken slechts een **klein deel van de jongeren** en zijn afhankelijk van constante **marketinginspanningen** om voldoende zichtbaarheid te behouden, wat op lange termijn niet houdbaar is.

Communiceer via **sociale media** (TikTok, Instagram...) met behulp van minimale tekst, korte video's, humor..., een **aantrekkelijk platformontwerp** dat jongeren aantrekt, en verhoog de financiering voor marketinginitiatieven.

**Tekort aan hulpverleners** door budgetbeperkingen en beperkte beschikbaarheid van vrijwillige ondersteuning.

Wijs een **wervingsbudget** toe om het personeel te vergroten; **verwijs gebruikers door** naar een andere hulpverlener of tijdelijke AI; vraag gebruikers om hun **e-mailadres** zodat ze kunnen worden gecontacteerd zodra een hulpverlener beschikbaar is.

- **Gebrek aan financiering** houdt verband met veel van de vastgestelde problemen, zoals het onvermogen om de interface te updaten en onvoldoende personeelsbezetting.
- Het **verkrijgen van financiering** is een uitdaging vanwege de noodzaak om efficiëntie aan te tonen.
- Het **verzamen van gegevens kan de effectiviteit van de diensten aantonen**, wat kan helpen om in de toekomst extra ondersteuning te verkrijgen.





# Hoe zal de toekomst van chat-hulplijnen eruitzien?



Het gebruik van chat-hulplijnen zal naar verwachting in **de loop van de tijd toenemen**.



Chat-hulplijnen zullen **offline diensten nooit vervangen**. Ze dienen als een **aanvullende service** die ondersteuning biedt in noodgevallen, begeleiding bij persoonlijke zorg en als **eerste aanspreekpunt**.



Chatdiensten kunnen traditionele diensten **aanvullen** door de **toegankelijkheid te verbeteren**, waardoor de barrières worden weggenomen die jongeren ervaren bij het zoeken naar geestelijke gezondheidszorg.



Er is een gedeelde wens om een ondersteunend netwerk te creëren onder hulplijnorganisaties.



Er zijn **controversiële meningen** over het gebruik van **kunstmatige intelligentie (AI)** in chatdiensten.



Er is een algemene overtuiging dat **AI menselijke hulpverleners niet kan vervangen**, omdat het de "menselijkheid" (warmte, empathie) mist die essentieel is voor deze diensten.



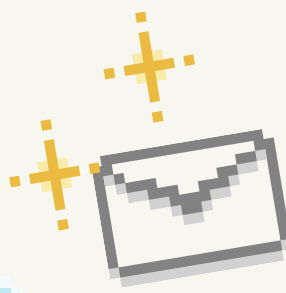
Gebruikers geven vaak de **voorkeur aan menselijke interactie** en kunnen vragen stellen over de echtheid van hulpverleners, waarbij ze AI-betrokkenheid soms afwijzen.



AI kan nieuwe **kansen** bieden wanneer het wordt geïmplementeerd binnen een **sterk ethisch kader** en met **doordachte planning** over het gebruik ervan.



Mogelijke **toepassingen** van AI zijn onder meer **tools voor initiële assessment** en **filtertools** die op maat gemaakte diensten aanbevelen.



FINNISH YOUTH RESEARCH SOCIETY  
FINNISH YOUTH RESEARCH NETWORK



UAM Universidad Autónoma de Madrid



ELTE EÖTVÖS LORÁND UNIVERSITY



Co-funded by the European Union

CH@T-YOUTH

*"Wij willen onze oprechte dank uitspreken aan de hulpverleners van de chatdiensten en de organisaties die dit project mogelijk hebben gemaakt, voor hun tijd, toewijding en bereidheid om deel te nemen.*

*Dank u wel."*

in CHAT-YOUTH

Scan mij voor meer informatie!



en anderen