

BELEIDSAANBEVELINGEN

Online chatbegeleidingsdiensten voor jongeren verdienen erkenning en middelen

Auteurs: Dewaele Alexis, Denayer Elke, Goossens Lien, Felvinczi Katalin, Kaló Zsuzsa, Rényi Mónika, Cabello María, Higuera-Lozano Irati, Soininvaara Siiri & Pitkänen Tuuli (2026).

Gepubliceerd online: 28.1.2026: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

Samenvatting

Deze aanbevelingen zijn gericht aan beleidsmakers, overheidsinstanties en financiers op lokaal, nationaal en Europees niveau. Ze hebben tot doel ethische, duurzame en hoogwaardige online chatbegeleidingsdiensten (OCCS) te ondersteunen, gebaseerd op empirisch onderzoek en praktijkervaringen die zijn opgedaan binnen CH@T-YOUTH - een ERASMUS+-project voor samenwerking en netwerking (KA220-youth, medegefinancierd door de Europese Unie 9/2023 – 1/2026). Deze aanbevelingen zijn:

1. Erken OCCS formeel als onderdeel van systemen die de geestelijke gezondheid en het welzijn van jongeren bevorderen
2. Zorg voor duurzame financieringsmodellen met kwaliteitsborging
3. Investeer in training en supervisie als kernmechanismen voor kwaliteitsborging
4. Bevorder ontwikkelingsgerichte, reflectieve benaderingen van kwaliteitsborging
5. Ondersteun het gebruik van rapportagesystemen als instrumenten voor leren en verbetering
6. Versterk gelijkheid en toegankelijkheid voor kwetsbare groepen
7. Verduidelijk de rol van OCCS binnen bredere zorgsystemen
8. Reguleer digitale innovatie en gebruik van Artificiële Intelligentie (AI) op een ethische manier
9. Continueer leren en samenwerken op Europees niveau ook na afloop van projectfinanciering

Context

Jongeren groeien vandaag op in een snel veranderende samenleving en krijgen te maken met persoonlijke en maatschappelijke crises. Steeds vaker zoeken zij online steun en psychische hulp, ook bij ernstige problemen (Helfer et al., 2025). Er bestaan verschillende online chatdiensten voor counseling die het welzijn van jongeren ondersteunen (Higuera-Lozano et al., 2025). Deze diensten verschillen onder meer in doelgroep, openingsuren, mate van professionalisering en manier van werken (Dewaele et al., 2025; Higuera-Lozano et al., 2025; 2026).

Het project CHAT-YOUTH had als doel om de kwaliteit van bestaande en nieuwe non-profit online chatdiensten voor jongeren te verbeteren en het jeugdwerk in Europa te versterken. Het

project faciliteerde kennisuitwisseling en ethische reflectie tussen onderzoekers, hulpverleners en andere betrokkenen.

Binnen CHAT-YOUTH werden gegevens verzameld en geanalyseerd over de kenmerken en goede praktijken van online chatdiensten die jongeren onder de 30 jaar ondersteunen bij het omgaan met crisissituaties met menselijke hulp. Dit gebeurde in België, Finland, Hongarije en Spanje. Daarbij werd ook een diepgaande analyse gemaakt van gespreksonderwerpen en dialogen binnen deze diensten.

De onderzoeksresultaten werden gedeeld via participatieve activiteiten met Europese belanghebbenden en verder vertaald naar praktische instrumenten. Het project had als doel om duurzame netwerken te versterken die de verbinding tussen onderzoek, praktijk en beleid bevorderen.

CHAT-YOUTH heeft waardevolle kennis opgeleverd over online chatdiensten voor counseling die kan bijdragen aan de verdere ontwikkeling en evaluatie van bestaande diensten, evenals aan de opstart van nieuwe initiatieven. Via netwerken werden Europese belanghebbenden samengebracht om ervaringen te delen en kwaliteits- en ethische vraagstukken te bespreken, ook na afloop van het project. In de referenties zijn links opgenomen naar de zelfevaluatiETOOL en de reeds gepubliceerde onderzoeksartikelen.

Concrete aanbevelingen en implicaties voor beleid

De volgende aanbevelingen zijn bedoeld om beleidsmakers, overheidsinstanties en financiers te informeren ter ondersteuning van OCCS. De aanbevelingen zijn gebaseerd op empirisch onderzoek en praktijkervaring en richten zich met name op duurzaamheid, ethische kwesties en kwaliteitsaspecten.

1. Erken OCCS formeel als onderdeel van systemen die de geestelijke gezondheid en het welzijn van jongeren bevorderen

OCCS moeten worden erkend als een **essentieel onderdeel van stapsgewijze en preventieve zorgsystemen** en niet als perifere of experimentele dienstverlening. De waarde ervan ligt in het bieden van vroege emotionele ondersteuning, crisisbeheersing en betere doorverwijzingen naar verdere hulp. De zorgtrajecten moeten aansluiten op de behoeften van jongeren en rekening houden met hun perspectief.

In deze context zouden OCCS gekoppeld moeten zijn aan nationale kinder- en jongerenhulpdiensten, en in veel gevallen daarin geïntegreerd of er nauw mee verbonden moeten zijn. Duidelijke standaardwerkprocedures moeten de doorverwijzingsmechanismen vastleggen tussen deze diensten en andere betrokken partijen zoals politiediensten.

Beleidsimplicaties

- Integreer OCCS in strategieën om de geestelijke gezondheid en het welzijn van jongeren te bevorderen.

- Definieer de impact aan de hand van uitkomsten die passend zijn voor anonieme chat hulpverlening zoals **emotionele verlichting, het bieden van steun, betrokkenheid faciliteren en correct doorverwijzen.**

2. Zorg voor duurzame financieringsmodellen met kwaliteitsborging

Kortetermijnfinanciering of financiering die alleen op enge resultaten is gebaseerd, dreigt de kwaliteit van de dienstverlening, het welzijn van het personeel en ethische standaarden te ondermijnen. Uit onderzoek van CH@T-YOUTH blijkt dat **kwaliteit afhangt van de organisatorische omstandigheden**, niet alleen van de individuele vaardigheden van de hulpverlener.

Beleidsimplicaties

- Faciliteer en ondersteun **training, supervisie, coördinatie en kostenmanagement.**
- Financier een **veilige en betrouwbare technische infrastructuur**, inclusief gegevensbescherming en privacy-by-design.
- Vermijd financieringsmodellen die kwantiteit boven kwaliteit of snelheid boven veiligheid vooropstellen.

3. Investeer in training en supervisie als kernmechanismen voor kwaliteit.

Vrijwilligersteams en gemengde teams kunnen hoogwaardige ondersteuning bieden wanneer ze ingebed zijn in sterke organisatiestructuren. Relationele competenties zijn met name cruciaal bij anonieme ontmoetingen via chat.

Beleidsimplicaties

- Ondersteun trainingen die zich richten op **empathische communicatie, emotieregulatie, het omgaan met abrupte beëindigingen van gesprekken en ethische besluitvorming.**
- Eis **regelmatige supervisie en collegiale ondersteuning** als beschermingsmaatregel voor zowel jongeren als hulpverleners.
- Beschouw het bieden van emotionele steun als een structureel onderdeel van de werking van OCCS.
- Ontwikkel strategieën om het welzijn van hulpverleners te ondersteunen.
- Ontwikkel strategieën om om te gaan met bezoekers van chatdiensten die heel vaak terugkomen.

4. Bevorder een ontwikkelingsgerichte, reflectieve benadering van kwaliteitsborging

Klassieke evaluatiemodellen zijn vaak minder geschikt voor anonieme chatdiensten omdat ze onvoldoende aandacht besteden aan follow-up en diverse contexten. CH@T-YOUTH beschouwt **niet-(ver)oordelende, zelfreflectieve beoordelingsinstrumenten** als het meest wenselijk.

Beleidsimplicaties

- Stimuleer het gebruik van **beoordelingsinstrumenten** die interne reflectie en leren ondersteunen in plaats van diensten te rangschikken of te auditeren.
- Kader kwaliteit over meerdere domeinen, waaronder behoefteanalyse, servicedoelstellingen, implementatie en infrastructuur, leergerichte monitoring en duurzaamheid.
- Erken dat diensten onder verschillende omstandigheden opereren en zich aan een verschillend tempo ontwikkelen.

5. Ondersteun rapportagesystemen als leer- en verbeteringsinstrumenten

Rapportagesystemen zijn onmisbaar in anonieme dienstverlening maar moeten zorgvuldig worden ontworpen om hulpverleners niet te overbelasten of het vertrouwen van gebruikers te schaden.

Beleidsimplicaties

- Eis rapportagesystemen die **eenvoudig, snel en duidelijk gedefinieerd** zijn, met een consistente interpretatie door alle teams.
- Bevorder een **op principes gebaseerde aanpak** (wat registreren/rapporteren en waarom) in plaats van één uniforme technische oplossing op te leggen.
- Zorg ervoor dat verzamelde gegevens actief worden gebruikt voor de **ontwikkeling van dienstverlening, training en verantwoording** en niet alleen om de regels te laten navolgen.

6. Bevorder gelijkheid en toegankelijkheid voor kwetsbare groepen

CH@T-YOUTH benadrukt het belang van OCCS voor jongeren die te maken hebben met structurele, taalkundige of psychosociale belemmeringen, waaronder jongeren die getroffen zijn door conflicten en ontheemding.

Beleidsimplicaties

- Financier **meertalige, inclusieve en cultureel responsieve diensten**.
- **Beperk toegangsdrempels** zoals lange wachttijden of complexe aanmeldprocedures. Veel jongeren willen gebruikmaken van hulpverlening buiten de kantooruren. Streef daarom naar een zo groot mogelijke beschikbaarheid en bied, wanneer de middelen beperkt zijn, vaste en betrouwbare openingsuren aan.
- Ondersteun aanpassingen voor **kwetsbare populaties** maar bewaak anonimiteit en laagdrempeligheid.

7. Verduidelijk de rol van OCCS binnen bredere zorgsystemen

OCCS functioneren het meest effectief als **toegangspoorten**, in plaats van op zichzelf staande oplossingen. Duidelijke samenwerking met andere diensten verbetert de veiligheid van de dienstverlening en draagt bij tot continuïteit van de zorg.

Beleidsimplicaties

- Zorg voor duidelijke **doorverwijsroutes en crisisprotocollen** die anonimiteit respecteren.
- Ondersteun **intersectorale samenwerking** tussen chatdiensten, jeugdwerk, gezondheidszorg, onderwijs en sociale diensten.
- Bied **overkoepelende richtlijnen** voor vertrouwelijkheidsgrenzen en crisismanagement.
- Ondersteun **gedeelde (digitale) infrastructuur** om de efficiëntie en systeemintegratie te verbeteren.

8. Ethisch toezicht houden op digitale innovatie en Artificiële Intelligentie (AI)

Digitale tools, waaronder AI, kunnen het bereik en de efficiëntie vergroten, maar ze mogen de mensgerichte zorg niet ondermijnen.

Beleidsimplicaties

- Zorg ervoor dat AI-tools het **menselijk oordeel ondersteunen maar niet vervangen**.
- Eis **transparantie, ethisch bestuur en verantwoording** bij de adoptie van nieuwe technologieën.
- Geef prioriteit aan **veiligheid, eerlijkheid en gebruikersvertrouwen** boven efficiëntiewinst.

9. Bevorder leren en samenwerking op Europees niveau, ook na afloop van projectfinanciering

Een van de belangrijkste bijdragen van CH@T-YOUTH is het creëren van gedeelde kennis tussen landen en zorgmodellen.

Beleidsimplicaties

- Ondersteun voortdurende **grensoverschrijdende netwerking, kennisuitwisseling en gezamenlijk leren** na afloop van een project.
- Investeer in gedeelde middelen (bijv. trainingskaders, principes voor rapportering, ethische richtlijnen) om de basiskwaliteit te verhogen en overbodig werk te verminderen.

Afsluitende boodschap

Het CH@T-YOUTH-project heeft aangetoond dat **hoogwaardige, anonieme online chatbegeleiding haalbaar, ethisch verantwoord en impactvol** is wanneer deze wordt ondersteund door een passend beleidskader. Duurzame financiering, reflectieve kwaliteitsborging en mensgerichte organisatiepraktijken zijn essentieel om ervoor te zorgen dat deze diensten blijven voldoen aan de behoeften van jongeren en ook aan die mensen die elders niet terechtkunnen.

Referenties

CH@T-YOUTH project website: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/research-projects/chat-youth/>

Dewaele, A., Denayer, E., Cabello, M., Higuera-Lozano, I., Pitkänen, T., Felvinczi, K., Kaló, Z., Soininvaara, S., & Goossens, L. (2025). **Help Is Just a Message Away: Online Counselling Chat Services Bridging Gaps in Youth Mental Health?** *European Journal of Investigation in Health Promotion*, 15, 257. <https://doi.org/10.3390/ejihpe15120257>

Helfer, A., Kataja, K. & Pitkänen, T. (2025) **When Despair Takes Over: Suicide Conversations in an Online Counseling Chat Service for Youth.** *CHILD & YOUTH SERVICES.* <https://doi.org/10.1080/0145935X.2024.2437758>

Higuera-Lozano, I., Ramírez, A. M., Breugelmans, N., Denayer, E., Dewaele, A., Felvinczi, K., Goossens, L., Kaló, Z., Pitkänen, T., Rényi, M., Uusimäki, V., & Cabello, M. (2026). **Benefits, limitations and potential solutions for defining good practices in online counselling chat services for youth.** *Internet Interventions: The Application of Information Technology in Mental and Behavioural Health.* <https://doi.org/10.1016/j.invent.2026.100902>

Higuera-Lozano, I., Uusimäki, V., Pitkänen, T., Denayer, E., Dewaele, A., Felvinczi, K., Goossens, L., Kaló, Z., Rényi, M., & Cabello, M. (2025). **Exploring the characteristics of online counseling chat services for youth in Europe: Web search study.** *JMIR Mental Health*, 12, e67949. <https://doi.org/10.2196/67949>

SELF-ASSESSMENT TOOL for online anonymous mental health chat services for youth. Felvinczi K., Kaló Z., Rényi M., Cabello M., Higuera-Lozano I., Denayer E., Dewaele A., Goossens L., Soininvaara S. & Pitkänen T. (2026) Published online 28.1.2026, <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

Hoe citeren:

POLICY RECOMMENDATIONS: Online Chat Counselling Services for youth need recognition and resources. Dewaele A., Denayer E., Goossens L., Felvinczi K., Kaló Z., Rényi M., Cabello M., Higuera-Lozano I., Soininvaara S. & Pitkänen T. (2026). Published online: 28.1.2026: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

CH@T-YOUTH - Crisis Help and Assistance for youth during challenging Times - project in the framework of ERASMUS+ Cooperation partnerships in youth from 9/2023 to 1/2026, co-funded by the European Union.