

Maandag 20 april 2020 zijn we in Zuidoost Brabant gestart met het toevoegen van een chatfunctie aan onze gebruikelijke werkwijze. Met de inzet van de chat beoogt VT ZOB op een laagdrempelige manier bereikbaar te zijn voor adviesvragen van Direct Betrokkenen en hun omgeving.

De doelstelling van de chatfunctie:

- Advies en ondersteuning is laagdrempelig beschikbaar voor Direct Betrokkenen en hun omgeving.
- In een tijd waarin het Corona Virus iedereen (zoveel mogelijk) binnenshuis houdt, is het mogelijk om digitaal advies en ondersteuning te vragen, zonder dat een ander je hoort.
- Veilig Thuis doet ervaring op met digitale communicatie middels chatgesprekken en kan na afloop van de sociale isolatie a.g.v. het Corona Virus een afweging maken of de chatfunctie een toegevoegde waarde heeft als middel om haar doel te bereiken.

Werkwijze:

- We zijn alle dagen **van 9.00-23.00 uur** beschikbaar voor de chatfunctie.
- Een werkgroep bestaande teammanager, communicatie adviseur en medewerker (tevens implementatie coördinator) hebben een plan van aanpak gemaakt:
  - o Samenstellen testgroep die de eerste weken de chat gaan uitvoeren en werkinstructie op basis van ervaring optimaliseren voor brede implementatie
  - o Bouw van chatapplicatie op website (TiDio + De Bakker)
  - o Communicatieplan
  - o Werkinstructie
  - o Rooster
  - o Evaluatie
  - o Leren van anderen (sterk huis, Kindertelefoon, Moviera etc)
- De eerste weken wordt de chatfunctie uitgevoerd door een testgroep met medewerkers Veilig Thuis die zelf hebben aangegeven hieraan mee te willen werken, bestaande uit 11 personen. Op basis van de ervaringen van deze groep wordt de werkwijze van de chat geïmplementeerd in een structurele werkwijze (organisch ontwikkelen).
- Veilig Thuis ZOB kan 3 gesprekken tegelijkertijd voeren.
- Van maandag t/m vrijdag van 9.00-17.00 is de chatfunctie belegd bij een Front Office medewerker
- Buiten kantoortijden krijgt/krijgen de beschikbare medewerker(s) (bv via je telefoon) een seintje dat er een chat is binnengekomen. Uitgangspunt is binnen 5 minuten op de chat te reageren.
- De richtlijnen van het handelingsprotocol zijn ook bij de chat leidend en wijkt niet af.
- We registreren de chat in het registratiesysteem als een adviesvraag en geven beknopt weer wat de advies vraag inhoud. Daar waar toestemming is gegeven om het advies op naam te registreren en we verwachten dat er een melding volgt, dan kan de chat in zijn geheel aan het registratiesysteem worden toegevoegd
- Chatfunctie is voor medewerker beschikbaar per laptop/ vaste computer als per telefoon.
- Chat heeft al een paar keer geleid tot een melding, waarbij een afspraak gemaakt kon worden wanneer hoe persoon veilig kon bellen/ contact op kan nemen.

Ervaringen tot nu toe

- Vanaf de eerste dag weten Direct Betrokken VT ZOB te vinden. Wat opvalt is dat dit de grote piek na 17.00 uur is.
- Chatten vraagt inzet van capaciteit, met name buiten kantoor tijd lijkt het nodig een extra medewerker naast de reguliere 24x7 in te zetten vanwege snelle inzet, hoeveelheid chats en duur van de chats.
- Communicatievaardigheden tijdens chatten vraagt naast de gebruikelijke kennis en vaardigheden ook iets anders van de medewerker dan bij een telefonische adviesvraag. Medewerkers hebben behoefte aan extra training, lijst met vragen die ondersteunend zijn.
- Bij medewerkers zijn er vragen t.a.v. SKJ / tuchtrecht: wij zijn aanspreekbaar op bejegening en werkwijze, maar moet de medewerker de eigen naam volledig geven? Hoe kan een medewerker zich verantwoorden. Wat medewerkers lastig vinden is dat de chat volledig bewaard wordt, terwijl wij dat niet doen, of mogelijk niet terug kunnen vinden in Clavis.
- Daarnaast zijn er veel praktische vragen als: wij zien wat de client typt, mag dat AVG technisch eigenlijk wel?

#### Overzicht chats m.i.v. 20 april 2020

In totaal hebben er in 8 dagen tijd 33 chats plaatsgevonden waarvan er 2 direct offline waren. Er vonden 25 chatgesprekken na 17.00 uur plaats.

	Datum	Start chat om	duur chat (aantal min)
1	21-04-20	12.44	5
2	21-04-20	17.05	24
3	21-04-20	17.18	0 min (direct offline)
4	21-04-20	19.19	0 min (direct offline)
5	22-04-20	9.36	6
6	22-04-20	10.01	2
7	22-04-20	13.35	11
8	22-04-20	18.00	20
9	22-04-20	18.31	10
10	22-04-20	20.30	3
11	22-04-20	22.30	45
12	23-04-20	20.46	55
13	23-04-20	22.11	7
14	23-04-20	22.27	38
15	24-04-20	17.10	30
16	24-04-20	18.17	20
17	24-04-20	21.53	3
18	24-04-20	22.08	40
19	24-04-20	22.30	40
20	25-04-20	15.26	45
21	25-04-20	18.09	16
22	25-04-20	17.35	115
23	25-04-20	19.46	30
24	25-04-20	20.11	13
25	25-04-20	20.48	90
26	25-04-20	22.23	12
27	25-04-20	22.53	6
28	26-04-20	19.21	120
29	26-04-20	21.33	54

30	26-04-20	13.00	75
31	27-04-20	19.30	90
32	27-04-20	11.35	37
33	27-04-20	12.09	12

#### Voorbeeld 1.

Ik heb net tijdens de chatdienst overleg gehad met de achterwacht 24/7. Betreft namelijk een vrouw die aangeeft dat ze door haar man wordt geslagen, dat ze wordt geïsoleerd en gecontroleerd en dat ze veel ruzie hebben, schreeuwen, met spullen gooien. Ook is haar man altijd thuis en kan ze daardoor niet bellen. Mevrouw en meneer zijn moslim(Irakese afkomst). Mevrouw wil niet meer bij haar man zijn, maar durft niet weg te gaan. Mevrouw is 4 maanden zwanger. Gaat wel naar de verloskundige, maar haar man gaat altijd mee.

Afgesproken met achterwacht dat mevrouw morgenavond de chatdienst weer gaat benaderen om aan te geven of ze kan bellen ja of nee. Vanavond kon dit niet omdat haar man thuis is en slaapt. Hij zou het evt. toch kunnen horen. Morgenavond zou hij weg zijn. Afgesproken dat ze sowieso morgenavond iets laat weten of ze kan praten ja of nee. Ik verwerk het advies in Clavis. Ik heb haar naam, nummer en woonplaats. Adres durfde ze nog niet te geven.

Ze zei dat ze niet kon bellen, maar dat ze onze chat voorbij zag komen en daardoor contact kon opnemen.

@LP Morgenavond zoekt ze dus weer contact via de chat. Ik heb al besproken dat ze evt. naar een veilige opvang kan. Ze gaat hierover nadenken.

#### Voorbeeld 2.

Mevrouw uit Helmond gaf aan dat ze thuis opgesloten en geslagen word. Haar telefoon is afgepakt, maar kon wel op een laptop. Ze wil alleen weten wat ze eventueel kan doen:

- Naam en adres geven, zodat wij politie kunnen sturen
- 112 bellen of iemand anders laten bellen naar 112
- Optie woning verlaten, dan naar politie bureau gaan, of naar ons (binnen kantoor tijden), of eventueel naar buren of een vriendin.

#### Voorbeeld 3:

Vrouw maakte zich zorgen over een vriendin, omdat vriendin heel angstig reageerde toen vriend binnen kwam. Dat zat haar niet lekker en maakte zich hier zorgen over en zij vroeg zich af, wat ze kon doen:

- Geadviseerd dit bespreekbaar te maken met vriendin
- Gevraagd of ze denkt dat vriendin nu veilig is, zo niet dan nu politie bellen
- Zelf langs/ voorbij fietsen
- Melding te doen zodat wij een veiligheidsbeoordeling kunnen doen.

**To:** (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Sun 4/19/2020 1:39:38 PM  
**Subject:** RE: Ter info 17/04: update Corona appathon actiestoegankelijkheid/begrijpelijkheid  
**Received:** Sun 4/19/2020 1:39:38 PM

Ik zag het. Goed hoor!

**Van:** (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Verzonden:** zaterdag 18 april 2020 10:00  
**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Onderwerp:** RE: Ter info 17/04: update Corona appathon acties toegankelijkheid/begrijpelijkheid

Ha (10)(2e) en (10)(2e)

Update op de update: er is een gebarentolk bij de appathon.

Groet,

(10)(2e)

Verzonden met BlackBerry Work([www.blackberry.com](http://www.blackberry.com))

**Van:** " (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) " <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Verzonden:** 17 apr. 2020 16:54  
**Aan:** " (10)(2e) " <(10)(2e)@minvws.nl>; " (10)(2e) " <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Onderwerp:** Ter info 17/04: update Corona appathon acties toegankelijkheid/begrijpelijkheid

Ha (10)(2e) en (10)(2e)

Gisteren heb ik via een aantal via-via constructies contact gelegd met een aantal mensen die betrokken zijn bij de Corona-apps die nu worden ontwikkeld en de appathon die daarvoor dit weekend voor wordt georganiseerd. Ik informeer jullie even over de stand van zaken:

1. Morgen en overmorgen vindt dus de **appathon** plaats
  - a. Iedere Nederlandse burger kan de appathon volgen via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-app>. Tijdens de appathon vinden er presentaties plaats en kan het **digitale publiek** ook vragen stellen. Hoe de organisatie dat precies in goede banen gaan leiden, weet ik ook niet exact. Ik denk dat ze met een moderator gaan werken die vragen doorspeelt. Vergelijkbaar met hoe dat vaak ook bij webinars wordt vormgegeven.
  - b. Wat ik vanmiddag extra te weten ben gekomen is dat er ook een aantal **experts** een rol krijgen tijdens de appathon. De experts mogen zeker vragen stellen, hebben daarmee een speciale positie.
  - i. Toen ik dit te weten kwam, heb ik in samenspraak met BZK en Ieder(in) vanmiddag nog twee experts opgetrommeld die expertise kunnen bieden op het gebied van begrijpelijkheid en toegankelijkheid: (10)(2e) (10)(2e) (Dogvereniging), (10)(2e) (Gebruiker Centraal, ICU), (10)(2e) en (10)(2e) (Vrijwillers) beiden bereid zijn bij de organisatie van de appathon aangemeld, zij krijgen van de organisatie nu nog een nadere uitnodiging.
  - c. Verder heb ik de organisatie advies gegeven om een gebarentolk en/of schrijftolk te regelen voor de appathon en heb ik ze de contactgegevens van Tolkcontact (inclusief 24/7 spoednummer) aangereikt. Daar ondernemen ze nu actie op, maar ik denk dat het nog een beetje spannend is of het lukt. Dit voor dove en slechthorende mensen in het digitale publiek van de appathon.
  - d. Tenslotte heb ik de organisatie het advies gegeven om alles wat gepresenteerd/afgebeeld wordt ook goed mondeling toe te lichten. Dit voor blinde en slechtziende mensen in het publiek van de appathon.
2. Alle acties voor de toegankelijkheid van de appathon moeten natuurlijk bijdragen aan **toegankelijke en begrijpelijke Corona-apps**. Daarover is ook deze **Kamervraag** gesteld:
 

*Op welke wijze kunt u garanderen dat de app ook goed bruikbaar is voor mensen met een beperking?*

  - a. Vrij curieus is dat deze Kamervraag vanuit VWS uitgezet bij BZK. Samen met mijn BZK contactpersoon ben ik nu in contact met het appteam om deze vraag in gezamenlijkheid te beantwoorden, zodat BZK terug kan sturen naar VWS. (Het curieuze proces heeft zo zijn voordelen, want ik kan zo wel beter meedoen). Er ligt nu een conceptantwoord vanuit (10)(2e) en mij bij het appteam, maken we begin volgende week af en dan kunnen we ook mooi de ontwikkelingen van dit weekend in het antwoord laten meenemen.

Tot zover de update,

Goed weekend alvast!



(10)(2e)

(10)(2e)

Implementatie VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

Telefoon: (10)(2e)

(10)(2e) @minvws.nl

Blijf op de hoogte van het programma Onbeperkt meedoen!

Bezoek [www.rijksoverheid.nl/onbeperktmeedoen](http://www.rijksoverheid.nl/onbeperktmeedoen) en meld u aan voor [de nieuwsbrief en het online magazine](#).