

1.2 Chat



Zaanstreek-Waterland

Proceseigenaar: teammanager Veilig Thuis
Procesbeheerder: coördinator Front Office

Datum vaststelling: april 2022
Datum revisie: april 2022
Laatste wijziging: april 2022
Status: Definitief

Doelstelling

Niet alle slachtoffers van huiselijk geweld kunnen eenvoudig bellen met Veilig Thuis. Voor sommige slachtoffers is er achter de voordeur, niet altijd zichtbaar voor scholen, werkgevers en het sociaal netwerk, sprake van stress en geweld. Veilig Thuis wil ook voor deze groep slachtoffers bereikbaar zijn. Een Chatlijn kan een geruisloos gesprek faciliteren zodat ook direct betrokkenen & omstanders die niet kunnen bellen advies kunnen krijgen om huiselijk geweld en kindermishandeling te stoppen. De chatlijn is een laagdrempelig middel voor advies en ondersteuning dat beter aansluit bij een bredere doelgroep en bijvoorbeeld ook geschikt is voor doven en slechthorenden.

Toepassingsgebied

Medewerker Front Office

Werkproces

Processtap	Beschrijving
Start Chat Medewerker Front Office	De chat is bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur. De medewerker Front Office met beldienst is uiterlijk om 09:00 uur ingelogd op de chatomgeving. Bij wisseling van de chatdienst logt de collega pas uit, op het moment dat de andere collega is ingelogd. Zodat er geen chatgesprek verloren gaat.
Aannemen Chat Medewerker Front Office	Medewerker Front Office accepteert elke chat uit de regio Zaanstreek Waterland. Indien er chats zijn voor andere regio's die niet door die regio wordt opgepakt én er is ruimte bij de medewerkers Front Office van Zaanstreek Waterland, dan zal de medewerker FO deze chat ook beantwoorden.
Geven advies Medewerker Front Office	De medewerker FO geeft advies a.d.h.v. LSD (Luisteren (lezen), Samenvatten, Doorvragen). Tijdens het chatgesprek kan de medewerker FO aanbieden om telefonisch contact op te nemen met de chatter, als dit het gesprek makkelijker maakt en de chatter dit ook wenst/wil. Na het gegeven advies weet de chatter welke stappen hij/zij kan zetten om de situatie te doorbreken en de veiligheid te herstellen en is in staat om deze te zetten
Registreren advies Medewerker Frontoffice	De medewerker Front Office registreert inhoud van chat en het gegeven advies (kort en bondig) in Clavis. De medewerker Front Office vinkt in Clavis aan dat het een chatgesprek betrof.
Afsluiten registratie Medewerker Front Office	De verantwoordelijke sluit de registratie in CLAVIS af. Zie 2.5 CBS instructielijsten en 2.22 chat.
Kritisch proces	Het is mogelijk dat de verbinding van de chat wegvalt waardoor Veilig Thuis het contact met de persoon van die chat kwijt raakt.

Algemene Documenten (AD)

[AD.1. HANDELINGSPROTOCOL](#)

[AD.2. KWALITEITSKADER VT](#)

[AD.3. MELDCODE](#)

[AD.4. DOSSIERVORMING](#)

Zie 2.22 Chat