SIGNIFICANT PUBLIC

ONDERZOEK NAAR DE INHOUDELIJKE MEERWAARDE VAN DE CHATFUNCTIE BIJ VEILIG THUIS



KLANT	Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport
AUTEURS	Vera de Berk, Paula van Haaren en Wouter Jongebreur
DATUM	16 oktober 2020
VERSIE	Rapportage
KENMERK	VdB/jve/2335

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3

1.1 Achtergrond en aanleiding 3

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen 3

1.3 Aanpak 4

1.4 Leeswijzer 4

2 Bevindingen van het onderzoek 5

2.1 Respondenten zijn overtuigd van de meerwaarde van de chatfunctie 5

2.2 De chatfunctie is een nieuw middel om de adviesfunctie van Veilig Thuis uit te voeren 7

2.3 Er bestaan verschillen tussen Veilig Thuis-organisaties ten aanzien van de mate waarin zij chats oppakken die bedoeld zijn voor andere Veilig Thuis-organisaties 10

2.4 Veilig Thuis-organisaties kijken verschillend aan tegen samenwerking in de uitvoering van de chatfunctie 13

2.5 Enkele respondenten van centrumgemeenten geven aan dat er meer organisaties binnen het gemeentelijk domein bezig zijn met het verkennen en/of ontwikkelen van een chatfunctie. Zij benadrukken het belang om overlap tussen de verschillende chatfuncties te voorkomen en het onderscheid tussen de chatfuncties zo duidelijk mogelijk te communiceren richting hun inwoners. De chatfunctie zou idealiter ook in de avonduren beschikbaar moeten zijn, maar dit is vanwege organisatorische overwegingen moeilijk te realiseren 14

2.6 Aandachtspunten bij een vervolg van de chatfunctie 15

3 Conclusies en aanbevelingen voor vervolg 17

3.1 Conclusies van het onderzoek 17

3.2 Aanbevelingen voor het vervolg 18

A. Overzicht respondenten 20

3.3 Samenstelling van de begeleidingscommissie 20

3.4 Aanwezigheid bij de groepsbijeenkomsten 20

B. Bevindingen vragenlijsten Veilig Thuis

C. Bevindingen data-analyse Serviant

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

Door de uitbraak van COVID-19 zitten mensen vanaf medio maart 2020 in Nederland meer met elkaar thuis. Hierdoor kan het moeilijker zijn voor mensen om te bellen met Veilig Thuis met zorgen over huiselijk geweld en kindermishandeling. Zowel direct betrokkenen (slachtoffer of pleger), omstanders en professionals kunnen met meldingen bij Veilig Thuis terecht. Om ervoor te zorgen dat Veilig Thuis tijdens de coronacrisis op een laagdrempelige manier bereikbaar is, is op 25 mei 2020 een landelijke chatfunctie geïmplementeerd bij alle Veilig Thuis-organisaties[1].

In juni jongstleden is de pilotperiode (25 mei tot 15 juni 2020) van de chatfunctie geëvalueerd. Uit het evaluatierapport blijkt dat gemeenten en Veilig Thuis-organisaties positief zijn over het gebruik van de chatfunctie, het aantal chatgesprekken, de duur van de chatgesprekken en de doelgroepen die worden bereikt[2]. Mede naar aanleiding hiervan hebben gemeenten en Veilig Thuis-organisaties besloten dat de chatfunctie in ieder geval tot het eind van het jaar 2020 wordt verlengd.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: VWS), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna: VNG), gemeenten en Veilig Thuis-organisaties hebben behoefte aan een verdiepend onderzoek dat inzicht geeft in de inhoudelijke meerwaarde van de chatfunctie. Dit is belangrijk om de chatfunctie ook in 2021, in afwachting van een financieel onderzoek[3], doorgang te laten vinden. Dit verdiepende onderzoek moet inzicht geven in benodigde randvoorwaarden voor een effectieve borging van de chatfunctie in 2021. Idealiter zou het onderzoek naar de inhoudelijke meerwaarde van de chatfunctie en het onderzoek naar de financiële consequenties gelijktijdig hebben plaatsgevonden. Dit was echter binnen het tijdsbestek van dit onderzoek niet haalbaar.

De **hoofdvraag** van het onderzoekt luidt: ***Wat is de inhoudelijke meerwaarde van de chatfunctie bij Veilig Thuis?***

De **deelvragen** van het onderzoek zijn:

a. Komen slachtoffers eerder in beeld? Is er via de chat eerder contact met een slachtoffer dan via telefonisch contact?
b. Wordt er een nieuwe doelgroep bereikt met de chat? Wat is hun ervaring met de chat?
c. Wat zijn populaire chattijdstippen?
d. Wat is het aantal meldingen bij Veilig Thuis dat voortkomt uit de chatgesprekken (in vergelijking tot telefonische adviesgesprekken)?
e. Hoe vaak is een chatgesprek aanleiding tot acute 112-melding (in vergelijking tot telefonische adviesgesprekken)?
f. In hoeverre is een adviesgesprek telefonisch vergelijkbaar met een chatgesprek? In output/outcome en werkzaamheden?
g. Welke vervolgstappen zijn genomen na een chatgesprek (en in hoeverre zijn deze anders dan bij telefonische adviesgesprekken)?
h. Wat is het effect van de chat op de werkwijze van Veilig Thuis?

[1] https://www.huiselijkgeweld.nl/actueel/nieuws/2020/05/25/chatfunctie-ingevoerd-bij-veilig-thuis

[2] Eindrapport pilot landelijke chatfunctie bij Veilig Thuis-Organisaties Eindrapport pilot landelijke chatfunctie bij Veilig Thuis-Organisaties. 23-06-2020.

[3] Dit onderzoek staat gepland in het begin van 2021.

i. Wat zijn (eventuele) onbedoelde effecten of is onbedoelde bijvangst van de chat?
j. Wat is de behoefte ten aanzien van de (technische) doorontwikkeling van de chat in 2020 en 2021[4]?
k. Hoe ziet het draagvlak voor de chatfunctie eruit?
l. Wat zijn randvoorwaarden voor een effectieve borging van de chatfunctie in 2021?

1.3 Aanpak

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksmethoden:

a. **Vragenlijsten**. We hebben een vragenlijst opgesteld voor medewerkers en managers van Veilig Thuis. De vragenlijsten bevatten open en gesloten vragen over de ervaringen van medewerkers en managers met de chatfunctie van Veilig Thuis. 116 medewerkers van Veilig Thuis hebben de vragenlijst ingevuld. 33 managers van Veilig Thuis hebben de vragenlijst ingevuld. De vragenlijsten zijn opgenomen in bijlage B;
b. **Data-analyse**. We hebben kwalitatieve en kwantitatieve informatie verzameld uit het technische systeem van de chatfunctie (Serviant). In dit systeem registreren mensen die chatten en medewerkers van Veilig Thuis informatie met betrekking tot het chatgesprek. Wij hebben data verzameld over de periode 15 juni 2020 (dit was de einddatum van de pilot) tot en met 2 oktober 2020. In totaal gaat het in deze periode om 5.912 chatgesprekken. De uitkomsten van de data-analyse zijn opgenomen in bijlage C;
c. **Groepsbijeenkomsten**. Er zijn acht groepsbijeenkomsten georganiseerd. Voor de groepsbijeenkomsten zijn medewerkers en managers van Veilig Thuis uitgenodigd, en ook beleidsmedewerkers van alle centrumgemeenten. Het doel van de groepsbijeenkomsten was om de eerste bevindingen, op basis van de vragenlijsten en data-analyse, samen te duiden en te verdiepen. Bij elke groepsbijeenkomst waren zeven tot tien respondenten aanwezig. Een overzicht van de deelnemers van de groepsbijeenkomsten is opgenomen in bijlage A.

Er is een begeleidingscommissie voor dit onderzoek gevormd. De begeleidingscommissie bestond uit enkele Veilig Thuis-organisaties, centrumgemeenten, VWS, het ministerie van Justitie en Veiligheid (hierna: JenV) en de VNG. De samenstelling van de begeleidingscommissie is weergegeven in bijlage A. De begeleidingscommissie heeft de onderzoeksaanpak vastgesteld, is betrokken geweest bij het opstellen van de vragenlijsten, bij de voorbereiding en opzet van de groepsbijeenkomsten en heeft de conceptrapportage van feedback voorzien.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de centrale bevindingen van het onderzoek. Deze bevindingen zijn gebaseerd op de uitkomsten uit de vragenlijsten, de data-analyse én de groepsbijeenkomsten. Hoofdstuk 3 bevat de conclusies van het onderzoek en beschrijft een aantal aanbevelingen ten aanzien van het vervolg van de chatfunctie.

[4] Hiervoor is informatie opgevraagd bij het systeem achter de chatfunctie (Serviant). Deze informatie wordt benut voor het beantwoorden van deze onderzoeksvraag.

2 Bevindingen van het onderzoek

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste bevindingen van het onderzoek. Deze bevindingen zijn gebaseerd op de uitkomsten van de vragenlijsten onder medewerkers en managers van Veilig Thuis, op de data uit Serviant én de groepsbijeenkomsten met Veilig Thuis en centrumgemeenten. Er zijn twee algemene aandachtspunten ten aanzien van de bevindingen:

a. De bevindingen uit dit onderzoek zijn grotendeels gebaseerd op inschattingen, verwachtingen en (herhaalde) ervaringen van respondenten en bevatten daarmee een bepaalde mate van subjectiviteit. Het is (nog) niet mogelijk om alle bevindingen ook te onderbouwen met feiten en cijfers. Dit komt onder andere omdat er geen systeemtechnische koppeling is tussen Serviant en de registratie van Veilig Thuis. Wij hebben er daarom voor gekozen om de bevindingen uit de vragenlijsten en Serviant uitgebreid te cross-checken, te valideren en te bespreken in de groepsbijeenkomsten. De uitkomsten hiervan staan beschreven in dit hoofdstuk;
b. De resultaten uit het onderzoek naar de inhoudelijke meerwaarde van de chatfunctie zijn vergeleken met de uitkomsten naar het onderzoek van de pilotperiode. Deze bevindingen komen grotendeels overeen met elkaar.

2.1 Respondenten zijn overtuigd van de meerwaarde van de chatfunctie

Het merendeel van de respondenten van Veilig Thuis (circa 90%) en centrumgemeenten vindt dat de chatfunctie inhoudelijk meerwaarde heeft. De respondenten geven verschillende redenen hiervoor. In figuur 1 worden deze in steekwoorden samengevat. Uit het onderzoek naar de pilotperiode bleek dat respondenten[5] de laagdrempeligheid van de chatfunctie als grootste 'voordeel' van de chat noemden. Het valt op dat het merendeel van de respondenten van centrumgemeenten in de groepsbijeenkomsten ook aangeven dat zij inhoudelijk meerwaarde zien in de chatfunctie, ondanks dat zij aangaven nog niet altijd een goed beeld te hebben van de chatfunctie. Respondenten van centrumgemeenten noemen vooral de meer laagdrempelige toegang en het bereiken van een andere doelgroep als belangrijke meerwaarde.



Figuur 1. Redenen waarom de chatfunctie volgens respondenten meerwaarde heeft

In de volgende subparagrafen lichten wij de verschillende redenen nader toe.

2.1.1 *De chatfunctie zorgt voor een laagdrempelige toegang tot Veilig Thuis*

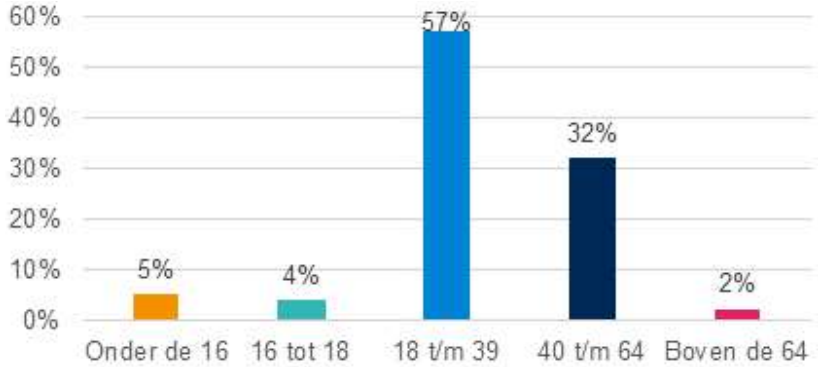
Bijna 90% van de respondenten van Veilig Thuis geeft aan dat de chatfunctie een meer laagdrempelige toegang tot Veilig Thuis biedt dan de reeds bestaande toegang tot Veilig Thuis. Bovendien is deze laagdrempelige toegang een van de meestgenoemde redenen waarom de chatfunctie volgens respondenten meerwaarde heeft. Respondenten van Veilig Thuis geven aan dat een deel van de mensen die chat naar hun inschatting niet durft te bellen of niet wil bellen voor advies bijvoorbeeld omdat de situatie thuis niet veilig genoeg is. Dit wordt door een medewerker van Veilig Thuis bevestigd: *"Er komen toch mensen op de chat die anders niet zouden bellen. Dat vind*

[5] In het onderzoek naar de pilot zijn alleen respondenten (medewerkers en managers) van Veilig Thuis bevraagd.

ik een meerwaarde. Het is voor veel mensen laagdrempelig." Ook geven respondenten van Veilig Thuis aan dat een deel van de doelgroep van de chat anoniem wil blijven. Met de chatfunctie is dit mogelijk in tegenstelling tot een telefonisch adviesgesprek met Veilig Thuis. Tot slot geven respondenten van Veilig Thuis aan dat een deel van de doelgroep van de chatfunctie het prettig vindt in een chatgesprek langer de tijd te hebben om na te denken over de informatie die medewerkers van Veilig Thuis verstrekken en dat zij niet direct een antwoord hoeven te geven op vragen van een medewerker van Veilig Thuis.

2.1.2 Met de chatfunctie wordt een nieuwe doelgroep bereikt

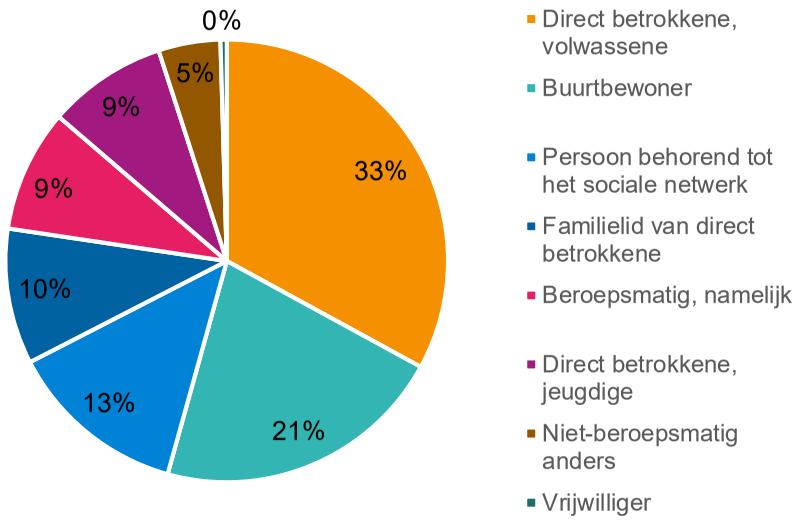
Ruim 75% van de respondenten van Veilig Thuis geeft aan dat met de chatfunctie een nieuwe doelgroep wordt bereikt. Ook het merendeel van de respondenten van centrumgemeenten geeft dit aan. Respondenten geven zowel in de vragenlijsten als tijdens de groepsbijeenkomsten aan dat deze nieuwe doelgroep gemiddeld jonger is dan de adviesvragers die bellen. In figuur 2 is de leeftijd van de mensen weergegeven, die gebruik hebben gemaakt van de chat. Het valt op dat 9% van de mensen die chat jonger is dan 18 jaar. Het merendeel van de mensen die chat, heeft een leeftijd tussen de 18 en 39 jaar. Omdat de range tussen de leeftijdscategorieën verschilt, is het niet goed mogelijk om op basis van de beschikbare informatie uit Serviant goed inzicht te verkrijgen in de leeftijd van de mensen die chatten. Hiervoor is het nodig om de spreiding binnen de gehanteerde categorieën in beeld te brengen.



Figuur 2. Leeftijd van de mensen die chatten zoals geregistreerd in Serviant (N=6.647)

In het onderzoek is ook gekeken naar het type mensen dat gebruikmaakt van de chatfunctie. Uit de vragenlijst onder respondenten van Veilig Thuis blijkt dat slachtoffers en omstanders ten opzichte van plegers en professionals de grootste groep gebruikers van de chatfunctie zijn. In het onderzoek naar de pilotperiode van de chatfunctie bleken slachtoffers en omstanders ook naar verhouding de grootste groep gebruikers van de chatfunctie. In de groepsbijeenkomsten noemen verschillende medewerkers van Veilig Thuis dat ook buren regelmatig gebruikmaken van de chatfunctie.

In Serviant registreren medewerkers van Veilig Thuis na een chatgesprek de 'rol' van degene die chat. In figuur 3 is de uitkomst van deze registratie weergegeven. Dit beeld sluit aan bij de uitkomsten uit de vragenlijsten en de groepsbijeenkomsten. Een Veilig Thuis-medewerker zei daarover het volgende: *"Ik herken het beeld over de doelgroep van de chatfunctie. Ik zie, naast meer jongeren die bijvoorbeeld chatten in de pauzes, vaak buren of andere mensen in de straat die als omstander gebruikmaken van de chatfunctie."*



Figuur 3. Rol van de adviesvrager volgens de registratie van medewerker van Veilig Thuis in Serviant (N=3.274)

2.1.3 Gezinnen komen eerder in beeld bij Veilig Thuis

Verschillende respondenten van Veilig Thuis geven aan dat door de chatfunctie er naar verwachting meer mensen, eerder contact opnemen met Veilig Thuis. Dit hangt samen met de ervaring van medewerkers van Veilig Thuis dat de chatfunctie laagdrempelig is en een nieuwe doelgroep bereikt. Doordat mensen eerder contact opnemen met Veilig Thuis, kan Veilig Thuis in een eerder stadium advies geven. Een medewerker van Veilig Thuis licht dit toe: *"Je kunt via de chat uitleg geven over het contact opnemen met Veilig Thuis, waardoor je drempels wegneemt en via de chatfunctie fungeert als een soort voorportaal."* Respondenten geven aan dat hierdoor de kans op escalatie of verergering van het geweld kleiner kan worden.

2.1.4 Een chatfunctie sluit aan bij de 'nieuwe' vormen van communicatie

Respondenten van Veilig Thuis (voornamelijk managers) geven aan dat een chatfunctie past bij de huidige tijdsgeest. Mensen (en met name jongeren) zijn in toenemende mate digitaal actief. Een chatfunctie is naar de mening van respondenten een nieuwe vorm van communicatie die goed aansluit bij de behoeften van de doelgroep. Een medewerker van Veilig Thuis gaf het volgende aan over jongeren en het gebruik van de chatfunctie: *"Jongeren bellen eigenlijk vrijwel nooit, maar chatten wel sneller met Veilig Thuis."*

2.1.5 Een kleine groep respondenten ziet geen meerwaarde in de chatfunctie

Een kleine minderheid (circa 15%) van de respondenten van Veilig Thuis ziet geen meerwaarde in de chatfunctie. Zij dragen hiervoor verschillende redenen aan. Een van de genoemde redenen is dat de chat een (te) grote tijdsinvestering vraagt in verhouding tot wat het chatgesprek uiteindelijk oplevert. Ook geven respondenten aan dat het via de chat moeilijker is om de geloofwaardigheid van het verhaal van degene die chat in te schatten. Verschillende respondenten geven aan dat de kans op 'nep-gesprekken' via de chat groter is dan bij telefonische adviesgesprekken. Tot slot geven respondenten aan dat in sommige situaties het noodzakelijk is om na het chatgesprek telefonisch contact te hebben met degene die chat. Bijvoorbeeld bij vragen over lopende dossiers of als mensen een melding willen doen.

2.2 De chatfunctie is een nieuw middel om de adviesfunctie van Veilig Thuis uit te voeren

In de vragenlijsten voor Veilig Thuis zijn verschillende vragen gesteld en stellingen voorgelegd met betrekking tot de verschillen tussen de chatfunctie en de telefonische adviesgesprekken. Op basis van deze uitkomsten is in de groepsbijeenkomsten het gesprek gevoerd over hoe de chatfunctie zich verhoudt tot de bestaande functies van Veilig Thuis. Het merendeel van de respondenten van Veilig Thuis en de centrumgemeenten geven aan dat zij de chatfunctie niet zien als een nieuwe functie

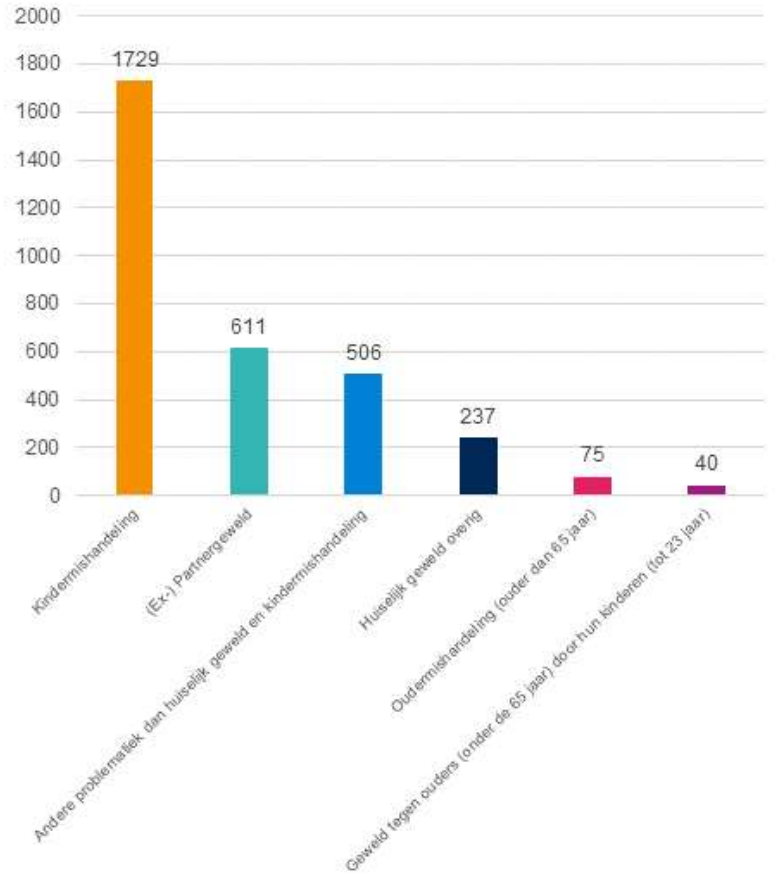
van Veilig Thuis, maar dat het een nieuw middel of kanaal betreft om de huidige advies- en ondersteuningsfunctie van Veilig Thuis uit te voeren. Ongeveer de helft van de respondenten van Veilig Thuis merkt daarbij op dat de chatfunctie extra tijdsinvestering vraagt van de medewerker van Veilig Thuis. De uitspraak *"het is geen nieuwe functie, we hebben het nog steeds over adviesvragen. Het is een nieuw middel, ofwel een uitbreiding in mogelijkheden, maar het kost wel extra tijd."* is illustratief voor wat hierover in de groepsbijeenkomsten werd gezegd.

In de volgende subparagrafen lichten wij de verschillen en overeenkomsten tussen de chatfunctie en de telefonische adviesgesprekken en de effecten van de chatfunctie nader toe.

2.2.1 *De onderwerpen in de chatfunctie zijn vergelijkbaar met de onderwerpen in de telefonische adviesgesprekken*

Uit de data van Serviant (figuur 4) valt op dat het onderwerp kindermishandeling in verhouding tot de andere onderwerpen waarop medewerkers een chatgesprek kunnen registreren (veruit) het meest voorkomt. Respondenten noemen de volgende verklaringen waarom het aandeel kindermishandeling relatief groot is:

a. In telefonische adviesgesprekken is kindermishandeling ook het onderwerp waarover de meeste vragen gesteld worden. Dit sluit aan bij de bevindingen uit de vragenlijst onder medewerkers van Veilig Thuis. 72% van de respondenten geeft aan dat de onderwerpen in de chat niet verschillen van de onderwerpen in de telefonische adviesgesprekken;
b. Het relatief grote aandeel kindermishandeling kan volgens respondenten verklaard worden door de doelgroep die gebruikmaakt van de chatfunctie. Deze doelgroep is volgens respondenten jonger, waardoor de kans dat zij met kindermishandeling (als slachtoffer of omstander) te maken hebben groter kan zijn;
c. Voor zorgen over huiselijk geweld zijn ook andere meld- en adviespunten beschikbaar, zoals de vrouwenopvang.



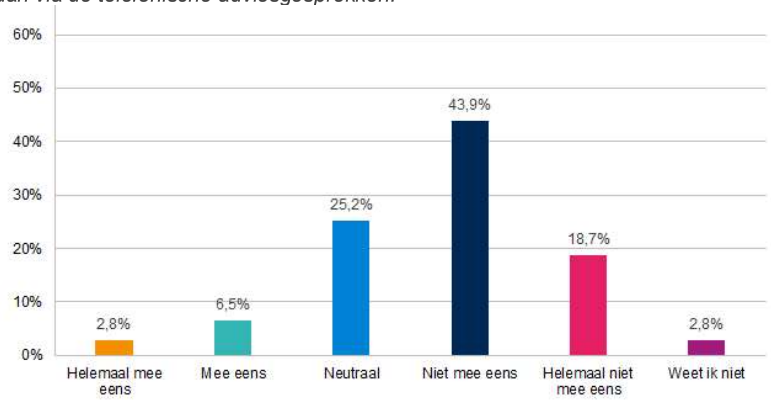
Figuur 4. Onderwerpen zoals door de medewerker geregistreerd in Serviant (meerdere onderwerpen per gesprek mogelijk) (N=2.779)

2.2.2 *Het geven van advies via de chatfunctie is anders dan via de telefoon*

Respondenten van Veilig Thuis geven aan dat het voeren van een adviesgesprek via de chat anders is dan via de telefoon. De belangrijkste reden die zij hiervoor aandragen is dat het volgens hen moeilijker is om via de chat de vraag of het probleem van degene

die chat goed te begrijpen en te doorgronden. Dit komt volgens hen onder andere omdat het via de chat niet mogelijk is om stemgeluiden te horen en daardoor emoties goed te kunnen peilen. Ook geven sommige mensen die chatten een kort antwoord. Dit maakt het voor medewerkers van Veilig Thuis ook lastiger om degene die chat van een advies te voorzien ten opzichte van de adviesvragers die bellen. Een manager van Veilig Thuis geeft hierover het volgende aan: *"Het komt voor dat mensen het gesprek vroegtijdig verlaten. Als het bijvoorbeeld over suïcide gaat dan is dat lastig voor medewerkers. Je kan de situatie van iemand die chat minder goed inschatten. Dit komt vaker voor dan bij telefonische adviesgesprekken."*

Daarnaast geven respondenten van Veilig Thuis aan dat het geven van een advies via de chat niet efficiënter is dan het geven van advies via de telefoon. Dit blijkt onder andere uit het antwoord dat respondenten (medewerkers) van Veilig Thuis hebben gegeven op de stelling: *"Ik kan mijn werk efficiënter uitvoeren via de chatgesprekken dan via de telefonische adviesgesprekken.''*



Figuur 5. Antwoord van respondenten (medewerkers) van Veilig Thuis op de stelling: "*Ik kan mijn werk efficiënter uitvoeren via de chatgesprekken dan via de telefonische adviesgesprekken"* (N=107)

In de groepsbijeenkomsten geven respondenten van Veilig Thuis hiervoor verschillende redenen. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de registratie van het chatgesprek langer duurt, omdat zij in het systeem van de chatfunctie én in het systeem van Veilig Thuis moeten registreren. Daarnaast is het bij chatgesprekken niet goed mogelijk om gelijktijdig met het gesprek te registreren. Bij een telefonisch adviesgesprek is dit wel mogelijk.

Een andere reden die respondenten van Veilig Thuis geven waarom zij hun werk niet efficiënter uit kunnen voeren, is dat zij regelmatig chats uit andere regio's oppakken. Bijvoorbeeld wanneer er niemand vanuit de eigen regio beschikbaar is waarvoor de chat aanvankelijk is bedoeld. Het behandelen van chats uit andere regio's kost volgens respondenten meer tijd omdat zij de sociale kaart van de betreffende regio niet altijd voldoende kennen en/of dat zij moeten afstemmen met medewerkers van andere Veilig Thuis-organisaties. Een medewerker van Veilig Thuis vult hierop aan: "*Ook binnen de eigen regio weet je niet alles van de sociale kaart. Maar het gaat ook voor een deel over de werkwijze binnen Veilig Thuis. Het is belangrijk dat je daar ook kennis van hebt."*

2.2.3 *Een telefonisch gesprek is het meestvoorkomende vervolg van een chatgesprek, een melding bij Veilig Thuis komt soms voor; een acute 112-melding vrijwel nooit*

Een chatgesprek kan op verschillende manieren een vervolg krijgen, zoals een melding bij Veilig Thuis of een 112-melding. Er bestaat geen koppeling tussen het systeem van de chatfunctie en de registratie van Veilig Thuis. Hierdoor is het niet mogelijk om op basis van feiten en cijfers uitspraken te doen over het vervolg van een chatgesprek. In de vragenlijsten onder respondenten (medewerkers) van Veilig Thuis is respondenten daarom gevraagd een inschatting te geven van hoe vaak een chatgesprek leidt tot een telefonisch gesprek, een melding bij Veilig Thuis en een 112-melding. Zij konden kiezen uit de antwoordcategorieën (nooit, zelden, soms, vaak). Uit de analyse van de vragenlijst blijkt dat ongeveer de helft van de respondenten inschat dat een chatgesprek *soms* leidt tot een melding bij Veilig Thuis. Enkele respondenten (15%) schat in dat een chatgesprek *vaak* leidt tot een melding bij Veilig Thuis. Een acute 112-melding als gevolg van een chatgesprek komt naar inschatting van respondenten *zelden* voor.

2.2.4 *Het aantal telefonische adviesgesprekken neemt niet af als gevolg van de chatfunctie*

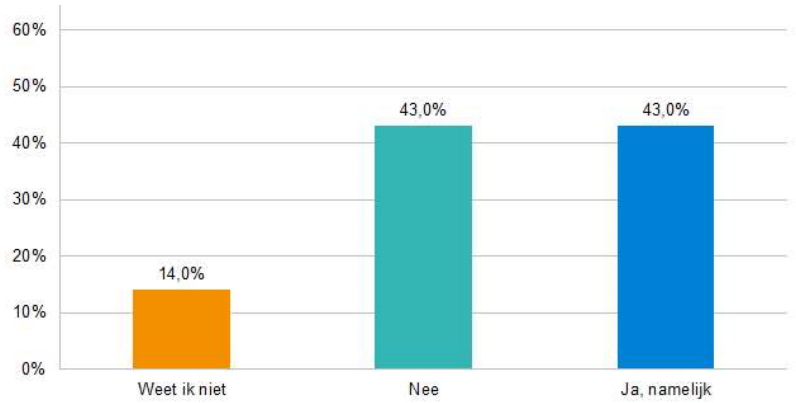
Aan respondenten (managers) van Veilig Thuis is de stelling voorgelegd of het aantal telefonische adviesgesprekken door de chatfunctie is afgenomen. Een grote meerderheid (ruim 83%) van de respondenten geeft aan het hier niet mee eens te zijn. Dit beeld wordt bevestigd in de groepsbijeenkomsten. Respondenten geven aan dat het aantal telefonische adviesgesprekken niet afneemt als gevolg van de chatfunctie, omdat met de chatfunctie volgens hen met name een nieuwe doelgroep wordt bereikt die anders niet zou bellen. Ook komt het regelmatig voor dat er naar aanleiding van een chatgesprek alsnog telefonisch contact is tussen degene die chat en Veilig Thuis.

2.2.5 *De chatfunctie genereert meer werk*

Respondenten van Veilig Thuis zijn verdeeld over het antwoord op de vraag of de chatfunctie meer werk genereert. 43% van de respondenten geeft aan dat de chatfunctie meer werk genereert. Zij noemen onder andere als redenen dat zij dubbel moeten registreren, zij opnieuw moeten inloggen, chatgesprekken soms langer duren en dat de beschikbaarheid voor de chatfunctie ten koste gaat van de beschikbaarheid voor de telefonische adviesgesprekken. Dit beeld sluit aan bij de respondenten van Veilig Thuis die aanwezig zijn tijdens de groepsbijeenkomsten. Tijdens de groepsbijeenkomsten geven respondenten van Veilig Thuis bovendien aan dat zij verwachten dat het aantal adviezen toeneemt als gevolg van de chatfunctie.

2.3 Er bestaan verschillen tussen Veilig Thuis-organisaties ten aanzien van de mate waarin zij chats oppakken die bedoeld zijn voor andere Veilig Thuis-organisaties

Een chatgesprek komt op basis van de regio die de persoon die chat aangeeft, automatisch bij de Veilig Thuis-organisatie in de betreffende regio terecht. Wanneer de



Veilig Thuis-organisatie niet beschikbaar is voor een chatgesprek wordt het chatgesprek doorgestuurd naar een andere Veilig Thuis-organisatie.

In tabel 1 op pagina 11 is een overzicht gemaakt van de volgende gegevens:

a. Totaal aantal opgepakte chats per Veilig Thuis-organisatie;
b. Totaal aantal opgepakte chats per Veilig Thuis-organisatie per 10.000 inwoners[6];
c. Het percentage chats dat is opgepakt door een Veilig Thuis-organisatie, maar is bedoeld voor een andere Veilig Thuis-organisatie[7];
d. Het totaal aantal chats dat is bedoeld voor een Veilig Thuis-organisatie;
e. Het percentage chats dat is bedoeld voor een Veilig Thuis-organisatie, maar is opgepakt door een andere Veilig Thuis-organisatie.

[6] Dit is gebaseerd op het aantal inwoners per verzorgingsgebied van Veilig Thuis over 2019.

[7] Dit is exclusief het aantal chats dat is opgepakt voor een Veilig Thuis-organisatie waarmee samengewerkt wordt in de organisatie van de chatfunctie.

Veilig Thuis organisatie	Totaal aantal opgepakte chats per Veilig Thuis organisatie	Aantal opgepakte chats per 10.000 inwoners	Percentage opgepakte chats die bedoeld zijn voor een andere Veilig Thuis organisatie	Totaal aantal opgepakte chats dat is bedoeld voor een betreffende Veilig Thuis organisatie	Percentage opgepakte chats dat is bedoeld voor betreffende Veilig Thuis organisatie, maar is opgepakt door een andere Veilig Thuis organisatie
Amsterdam-Amstelland	521	4,9	32%	374	5%
Brabant Noordoost	187	3,0	8%	238	10%
Drenthe	155	3,1	23%	183	34%
Flevoland	169	4,1	17%	223	36%
Friesland	446	6,9	2%	224	3%
Gelderland Noord en Oost	247	3,1	16%	205	10%
Gelderland-Midden	146	2,1	19%	256	7%
Gelderland-Zuid	187	3,3	17%	161	9%
Gooi en Vechtstreek	69	3,3	13%	75	20%
Groningen	-	-	-	239	5%
Haaglanden	236	2,1	38%	269	39%
Hollands-Midden	195	2,5	8%	220	19%
IJsselland	279	5,3	16%	132	5%
Kennemerland	120	2,3	7%	154	28%
Midden Brabant	241	5,3	5%	236	3%
Noord- en Midden Limburg	181	3,5	41%	148	25%
Noord-Holland Noord	309	4,6	22%	287	5%
Rotterdam Rijnmond	503	3,8	4%	508	4%
Twente	161	2,6	20%	177	5%
Utrecht	467	3,4	10%	437	4%
West-Brabant	174	2,5	29%	176	29%
Zaanstreek-Waterland	89	2,6	22%	84	18%
Zeeland	183	4,8	28%	136	2%
Zuid-Holland Zuid	110	2,4	9%	333	68%
Zuid-Limburg	177	3,0	20%	247	29%
Zuidoost-Brabant	209	2,7	4%	190	7%
Totaal	**5761**			**5912**	

Tabel 1. Overzicht chatgesprekken per Veilig Thuis-organisatie.

We benoemen graag enkele aandachtspunten bij het lezen van tabel 1.

a. Het totaal aantal opgepakte chats per Veilig Thuis organisatie in kolom 2 (5.761 chats) wijkt af van het totaal aantal opgepakte chats bedoeld voor een betreffende Veilig Thuis organisatie in kolom 5 (5.912 chats). Dit komt omdat niet van alle chatgesprekken bekend is door welke Veilig Thuis organisatie het gesprek is opgepakt;

b. Voor Veilig Thuis Groningen is er geen informatie over het aantal opgepakte chats. Dit komt omdat Veilig Thuis Friesland de chatfunctie van Veilig Thuis Groningen bediend. Dit verklaart ook het relatief hoge aantal chatgesprekken per 10.000 inwoners voor Friesland. Groningen is hierin niet meegenomen;

c. Er zijn verschillende Veilig Thuis-organisaties die reeds met elkaar samenwerken in de uitvoering van de chatfunctie:
   i. Friesland en Groningen
   ii. Veilig Thuis Gelderland Noord en Oost, Gelderland-Midden, Gelderland-Zuid, IJsselland en Twente. Zij nemen één dag per week de chatfunctie voor elkaar waar.
   iii. Brabant Noordoost en Zuidoost-Brabant. met elkaar samen in de uitvoering van de chatfunctie.

   De chatgesprekken die de samenwerkende Veilig Thuis- organisaties voor elkaar waarnemen zijn niet meegenomen in het aandeel chatgesprekken dat bedoeld is voor een bepaalde Veilig Thuis-organisatie, maar opgepakt door een andere Veilig Thuis-organisatie;

d. De gemiddelde wachttijd voor de chat per Veilig Thuis-organisatie is te vinden in Bijlage C.

Op basis van de bevindingen zoals weergegeven in tabel 1, valt het op dat er verschillen bestaan in de mate waarin Veilig Thuis-organisaties chats oppakken die bedoeld zijn voor andere Veilig Thuis-organisaties. De drie Veilig Thuis-organisaties die de meeste chats oppakken die bedoeld zijn voor anderen zijn Noord- en Midden Limburg (41%), Haaglanden (38%) en Amsterdam-Amstelland (32%). De drie Veilig Thuis-organisaties waarbij het percentage chats dat voor hen is bedoeld maar door anderen is opgepakt het hoogst is zijn Zuid-Holland Zuid (68%), Haaglanden (39%) en Flevoland (36%). Het relatief grote percentage van Veilig Thuis Zuid-Holland Zuid is te verklaren omdat zij bij aanvang van implementatie nog niet voldoende capaciteit hadden om de chatfunctie te bemensen. Het valt op dat Veilig Thuis Haaglanden relatief veel chats van andere Veilig Thuis-organisaties oppakt en tegelijkertijd een relatief groot deel (39%) van het aantal chats dat voor hen bedoeld is, zelf niet oppakt. Hier is geen duidelijke verklaring voor te geven.

Respondenten van Veilig Thuis-organisaties die relatief veel chats oppakken die voor andere Veilig Thuis-organisaties bedoeld zijn, geven hiervoor verschillende verklaringen. Zij noemen bijvoorbeeld dat alle Veilig Thuis-organisaties een gezamenlijke opdracht hebben om mensen die te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling snel en goed te helpen. *“Het is voor de adviesfunctie belangrijk dat je de regio goed kent. Daarom is het belangrijk om de chat zoveel mogelijk uit je eigen regio op te pakken. Daar staat tegenover dat er landelijk een gezamenlijk belang is om burgers op een laagdrempelige manier hulp te bieden.”* Ook noemen respondenten dat niet alle Veilig Thuis-organisaties op tijd genoeg capaciteit konden vrijmaken voor chats. Respondenten van Veilig Thuis-organisaties die relatief weinig chats oppakken die bedoeld zijn voor andere Veilig Thuis-organisaties, geven veelal

aan dat dit een bewuste keuze is en dat zij de beschikbare capaciteit voor de chatfunctie in willen zetten voor chats die bedoeld zijn voor hun eigen regio.

2.3.1 Er is behoefte aan (landelijke) afspraken ten aanzien van het oppakken van chatgesprekken van andere Veilig Thuis-organisaties met het oog op een betere verdeling van deze chatgesprekken

Vrijwel alle respondenten van Veilig Thuis en centrumgemeenten geven aan dat zij de verdeling tussen Veilig Thuis-organisaties ten aanzien van het oppakken van chats die bedoeld zijn voor andere regio's onevenredig vinden. Enkele respondenten van Veilig Thuis zeggen hierover dat zij vanuit solidariteit het geen probleem vinden om in de tijdelijkheid chats voor andere Veilig Thuis-organisaties op te pakken maar dat dit niet structureel kan zijn. Het merendeel van de respondenten van centrumgemeenten ondersteunt dit. Zij geven - mede vanuit hun rol als financier van Veilig Thuis - aan dat het oppakken van chats voor andere Veilig Thuis-organisaties beter verdeeld moet worden.

Het merendeel van de respondenten acht het dus wenselijk dat Veilig Thuis-organisaties zoveel mogelijk chats oppakken die voor hun eigen organisatie bedoeld zijn. Zij geven aan dat hierover landelijke afspraken gemaakt moeten worden tussen Veilig Thuis-organisaties. Deze afspraken kunnen bijvoorbeeld gaan over een minimale bezetting van de chatfunctie.

2.4 Veilig Thuis-organisaties kijken verschillend aan tegen samenwerking in de uitvoering van de chatfunctie

Het merendeel van de Veilig Thuis-organisaties voert zelf de chatfunctie uit. Een klein aantal Veilig Thuis-organisaties werkt momenteel samen met andere Veilig Thuis-organisaties in de uitvoering van de chatfunctie. In Oost-Nederland voeren bijvoorbeeld de vijf Veilig Thuis-organisaties in de regio elk één dag per week de chatfunctie uit. Daarnaast werken Veilig Thuis Friesland en Veilig Thuis Groningen samen én werken Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost Brabant met elkaar samen in de uitvoering van de chatfunctie. Respondenten van Veilig Thuis en centrumgemeenten hebben verschillende opvattingen ten aanzien van de gewenste organisatie van de chatfunctie.

De Veilig Thuis-organisaties die reeds met elkaar samenwerken in de uitvoering van de chatfunctie hebben overwegend positieve ervaringen. Zij noemen onder andere dat het makkelijker is om de bezetting van de chatfunctie te organiseren. Ook draagt samenwerking volgens hen bij aan een meer uniforme werkwijze van Veilig Thuis-organisaties. Een kwetsbaar punt van de samenwerking tussen Veilig Thuis-organisaties is volgens een respondent, dat het belangrijk is dat de betrokken centrumgemeenten met elkaar op één lijn zitten ten aanzien van de uitvoering en organisatie van de chatfunctie. Wanneer een van de centrumgemeenten bijvoorbeeld andere keuzes maakt in de prioritering en/of financiering van de chatfunctie kan dit effect hebben op alle Veilig Thuis-organisaties die betrokken zijn bij de samenwerking in de chatfunctie.

Veilig Thuis-organisaties die nog niet samenwerken met andere Veilig Thuis-organisaties in de uitvoering van de chatfunctie, geven hiervoor als belangrijkste reden het ontbreken van de kennis van de sociale kaart van een andere Veilig Thuis-organisatie. Dit is naar hun mening belangrijk voor het geven van kwalitatief goede adviezen. In het gesprek met respondenten over deze samenwerking valt het op dat de respondenten die reeds ervaring hebben met de samenwerking het eventuele gebrek aan kennis van de sociale kaart niet als belemmering ervaren. Zij geven aan dat veel informatie ook te vinden is op Google. Een respondent van Veilig Thuis zegt hierover het volgende: *"Wij hadden bij aanvang van de samenwerking ook het beeld dat het lastig is om advies te geven zonder dat je de sociale kaart kent. Dit bleek uiteindelijk erg mee te vallen. Mede door de uitrol van het landelijke programma geweld hoort nergens thuis en de visie van Veilig Thuis gaan we als Veilig Thuis-organisaties steeds meer op elkaar lijken en gaan we steeds uniformer werken. Dit zie ik ook terug bij onze samenwerkingspartners."* Ook doet een respondent van Veilig Thuis de suggestie om een overzicht van contactpersonen van andere Veilig Thuis-organisaties (met zowel e-mail als telefoonnummer) te generen. Dit kan het doorverwijzen

eenvoudiger maken. Nu blijken contactgegevens volgens de betreffende respondent soms moeilijk vindbaar.

Met name grote Veilig Thuis-organisaties zoals Amsterdam Amstelland en Rotterdam Rijnmond geven aan dat zij samenwerking niet wenselijk en nodig vinden omdat het volume chats dat bedoeld is voor hun regio groot genoeg is om de chatfunctie efficiënt en effectief uit te kunnen voeren.

Tot slot is met respondenten in groepsbijeenkomsten besproken hoe zij aankijken tegen een chatfunctie op landelijk niveau. Vrijwel alle respondenten van Veilig Thuis vinden dit op korte termijn niet wenselijk en haalbaar.

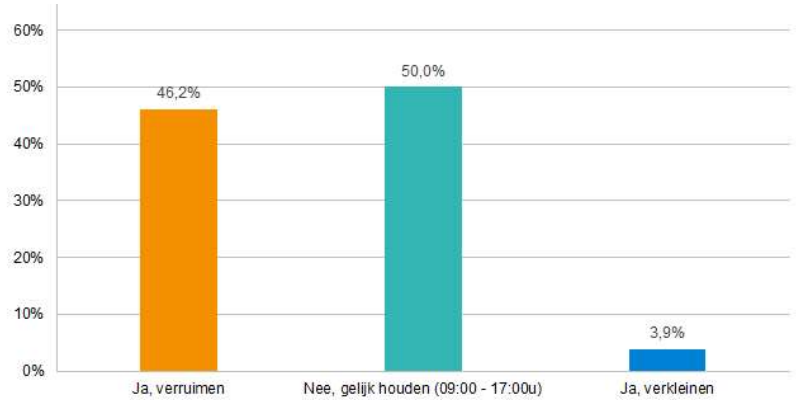
2.4.1 Respondenten zijn kritisch over samenwerking met andere organisaties in de uitvoering van de chatfunctie

In de groepsbijeenkomsten zijn, naast de eventuele samenwerking met andere Veilig Thuis-organisaties, ook de mogelijkheden tot samenwerking in de uitvoering van de chatfunctie met andere organisaties besproken. Bijvoorbeeld met aanbieders van jeugdhulp, vrouwenopvang en het centrum voor seksueel geweld. Het merendeel van de respondenten van Veilig Thuis én centrumgemeenten is niet overtuigd van de meerwaarde van een dergelijke samenwerking in de uitvoering van de chatfunctie. Als belangrijkste argument dragen zij aan dat deze organisaties veelal andere doelstellingen en andere (wettelijke) taken hebben. Ook benadrukken zowel respondenten van Veilig Thuis als centrumgemeenten dat Veilig Thuis het landelijke meld- en adviespunt is ten aanzien van huiselijk geweld en kindermishandeling en dat Veilig Thuis ook op die manier bekend en toegankelijk moet zijn voor haar doelgroep.

2.5 Enkele respondenten van centrumgemeenten geven aan dat er meer organisaties binnen het gemeentelijk domein bezig zijn met het verkennen en/of ontwikkelen van een chatfunctie. Zij benadrukken het belang om overlap tussen de verschillende chatfuncties te voorkomen en het onderscheid tussen de chatfuncties zo duidelijk mogelijk te communiceren richting hun inwoners. De chatfunctie zou idealiter ook in de avonduren beschikbaar moeten zijn, maar dit is vanwege organisatorische overwegingen moeilijk te realiseren

De chatfunctie is bij het merendeel van de Veilig Thuis-organisaties beschikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. In de vragenlijst onder managers van Veilig Thuis is gevraagd naar de wenselijkheid om de openingstijden van de chatfunctie uit te breiden (zie figuur 7). Hieruit blijkt dat de helft van de respondenten de openingstijden gelijk wil houden. Circa 45% van de respondenten wil de openingstijden van de chat verruimen. Uit de toelichting die respondenten konden geven blijkt echter dat een groot deel van de respondenten die aangeeft de openingstijden gelijk te willen houden, de openingstijden alsnog zou willen uitbreiden als hier meer middelen (capaciteit) voor beschikbaar zijn.

Dit beeld sluit aan bij het gesprek dat hierover is gevoerd tijdens de groepsbijeenkomsten. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat vanuit inhoudelijke overwegingen beschikbaarheid van de chat in de avonduren wenselijk is. Op die manier zou Veilig Thuis mogelijk een nog grotere doelgroep kunnen bedienen.



Figuur 6. Antwoord van respondenten (managers) op de vraag of zij de openingstijden van de chat willen veranderen (N=26)

Een chatfunctie met een bereikbaarheid van 24/7 wordt door respondenten niet als noodzakelijk gezien. Zij geven aan dat in de nachtelijke uren bij acute situaties ook crisisdiensten beschikbaar zijn.

Tegelijkertijd geven respondenten van Veilig Thuis en centrumgemeenten aan dat uitbreiding van de openingstijden organisatorische en financiële consequenties heeft. Bijvoorbeeld vanwege onregelmatigheidstoeslagen voor de inzet van medewerkers buiten kantooruren. Een manager van Veilig Thuis geeft het volgende aan: *"Vermoedelijk zouden meer mensen chatten als er een avondopenstelling is voor de chat. Echter vanuit capaciteitsoverwegingen is dat lastig te realiseren op dit moment."*

In de Veilig Thuis-organisatie Zuidoost-Brabant loopt een pilot, waarbij de chatfunctie naast kantoortijden ook open is in de avonduren. Respondenten vanuit deze organisatie geven aan dat beschikbaarheid van de chatfunctie in de avonduren meerwaarde heeft. Dit geldt met name voor jongeren die overdag naar school gaan en volwassenen die overdag werken. Beide groepen hebben hierdoor overdag niet altijd voldoende tijd om te chatten met Veilig Thuis. Uit de data-analyse blijkt dat in de periode van 15 juni 2020 tot en met 1 oktober 2020 64 chatgesprekken in de avonduren zijn gevoerd. Overdag waren dat er in deze periode 209.

2.6 Aandachtspunten bij een vervolg van de chatfunctie

Respondenten van Veilig Thuis en centrumgemeenten noemen verschillende aandachtspunten ten aanzien van een vervolg van de chatfunctie:

a. **Competenties van medewerkers.** Respondenten (medewerkers) van Veilig Thuis geven aan dat het voeren van een chatgesprek (gedeeltelijk) andere competenties vraagt dan het voeren van een telefonisch adviesgesprek. Zij hebben behoefte aan richtlijnen en scholing. Bijvoorbeeld gericht op digitaal communiceren met jongeren. Een medewerker van Veilig Thuis vraagt zich af: *"Het is echt een andere manier van communiceren, hoe doe je dit goed?"*

b. **Technische verbeteringen**. Respondenten van Veilig Thuis doen verschillende suggesties om het systeem van de chatfunctie te verbeteren. Zij benoemen onder andere het verlengen van de inlogduur, de mogelijkheid om te chatten op een mobiel en het verkrijgen van een pop-up of melding bij een nieuw chatgesprek. Gedurende de uitvoering van dit onderzoek is de inlogduur van de chat inmiddels verlengd. Veilig Thuis is momenteel bezig om het chatten op een mobiele telefoon mogelijk te maken;

c. **Voorkomen van dubbele registratie.** Respondenten van Veilig Thuis geven aan dat dubbele registratie (in het systeem van de chatfunctie en het systeem van Veilig Thuis) voorkomen zou moeten worden. Enkele respondenten geven daarbij expliciet aan dat zij de voorkeur hebben om alleen in het systeem van Veilig Thuis te registreren;

d. **Blijvende aandacht voor communicatie over de chatfunctie.** Het is volgens respondenten van Veilig Thuis niet altijd voldoende duidelijk waarvoor mensen de chatfunctie kunnen gebruiken. Sommige mensen zijn bijvoorbeeld in de veronderstelling dat zij ook een melding kunnen doen via de chatfunctie, terwijl dit niet mogelijk is. Ook geven verschillende respondenten aan dat bij aanvang van de chatfunctie veel (landelijke) aandacht was. Naar mening van enkele

respondenten is deze aandacht afgenomen en zou er nog meer bekendheid aan de chatfunctie gegeven kunnen worden;

e. **Inzicht in de financiële consequenties.** Vrijwel alle respondenten hebben behoefte aan verdiepend inzicht in de financiële consequenties van de chatfunctie.

3 Conclusies en aanbevelingen voor vervolg

In dit hoofdstuk geven wij de conclusies van het onderzoek en beantwoorden wij de hoofdvraag en deelvragen van het onderzoek. Ook doen wij een aantal aanbevelingen voor het vervolg van de chatfunctie.

3.1 Conclusies van het onderzoek

De hoofdvraag van het onderzoekt luidt: ***Wat is de inhoudelijke meerwaarde van de chatfunctie bij Veilig Thuis?***

Op basis van de bevindingen concluderen wij dat **vrijwel alle respondenten van Veilig Thuis en centrumgemeenten overtuigd zijn van de inhoudelijke meerwaarde van de chatfunctie**. Deze meerwaarde blijkt volgens hen uit verschillende factoren:

a. De chatfunctie zorgt voor een laagdrempelige toegang tot Veilig Thuis;
b. Met de chatfunctie wordt een nieuwe doelgroep bereikt;
c. Gezinnen waar sprake is (of vermoedens zijn) van huiselijk geweld en/of kindermishandeling komen eerder in beeld door de chatfunctie;
d. Een chatfunctie sluit aan bij de 'nieuwe' vormen van communicatie.

Naast bovengenoemde hoofdvraag, stonden in dit onderzoek ook verschillende deelvragen centraal (zie paragraaf 1.2). De deelvragen van het onderzoek worden per thema beantwoord in het vervolg van deze paragraaf.

In dit onderzoek was aandacht voor de wijze waarop de chatfunctie zich verhoudt tot de telefonische adviesfunctie. Op basis van de vragenlijsten en de groepsbijeenkomsten concluderen wij dat **de chatfunctie een nieuw middel is om de adviesfunctie van Veilig Thuis uit te voeren:**

a. De onderwerpen in de chatfunctie zijn vergelijkbaar met de onderwerpen in de telefonische adviesgesprekken;
b. Het geven van advies via de chatfunctie is anders dan via de telefoon;
c. Een telefonisch gesprek is het meestvoorkomende gevolg van een chatgesprek, een melding bij Veilig Thuis komt soms voor, een acute 112-melding vrijwel nooit;
d. Het aantal telefonische adviesgesprekken neemt niet af als gevolg van de chatfunctie;
e. De chatfunctie genereert meer werk.

In de uitvoering van de chatfunctie is afgesproken dat Veilig Thuis-organisaties elkaar ondersteunen wanneer zij (tijdelijk) niet beschikbaar zijn voor het oppakken van een chat. Op basis van de bevindingen uit de data-analyse van Serviant blijkt dat er **(grote) verschillen bestaan tussen Veilig Thuis-organisaties ten aanzien van de mate waarin zij chatgesprekken oppakken die bedoeld zijn voor andere Veilig Thuis-organisaties.** Vrijwel alle respondenten geven aan dat (landelijke) afspraken ten aanzien van het verdelen van chatgesprekken over de verschillende Veilig Thuis-organisaties wenselijk zijn.

Veilig Thuis-organisaties kijken verschillend aan tegen samenwerking in de uitvoering van de chatfunctie. Hierin wordt met name verschillend gedacht over het belang van het kennen van de (lokale) sociale kaart voor het geven van kwalitatief goede adviezen. Respondenten zijn over algemeen kritisch over de eventuele samenwerking met andere organisaties in de uitvoering van de chatfunctie

De chatfunctie zou idealiter ook in de avonduren beschikbaar moeten zijn, maar dit is vanwege organisatorische overwegingen moeilijk te realiseren.

Op basis van de bevindingen uit de vragenlijsten en de groepsbijeenkomsten constateren wij de volgende **aandachtspunten bij een vervolg van de chatfunctie:**

a. Competenties van medewerkers;
b. Technische verbeteringen;
c. Voorkomen van dubbele registratie;
d. Blijvende aandacht voor communicatie over de chatfunctie;
e. Inzicht in de financiële consequenties.

3.2 Aanbevelingen voor het vervolg

Op basis van de bevindingen en conclusies van het onderzoek hebben wij een aantal aanbevelingen geformuleerd. Deze aanbevelingen zijn gericht op het vervolg van de chatfunctie.

Continueer de chatfunctie. Uit het onderzoek blijkt (net zoals in de pilotperiode) dat de chatfunctie overduidelijk meerwaarde heeft. Deze meerwaarde blijkt voornamelijk uit het brede(re) bereik en de laagdrempeligheid van de chatfunctie. Wij adviseren Veilig Thuis-organisaties en centrumgemeenten daarom om de chatfunctie te continueren en structureel te borgen. Wij bevelen aan om daarbij aandacht te hebben voor de volgende twee onderwerpen:

a. **Maak landelijke afspraken over de verdeling van chatgesprekken die niet voor de 'eigen' Veilig Thuis-organisatie bedoeld zijn**. De huidige verdeling van dit type chatgesprekken is niet evenredig verdeeld over de Veilig Thuis-organisaties. Wij kunnen ons voorstellen dat Veilig Thuis-organisaties zoeken naar een optimum tussen het oppakken van 0% en 10% chatgesprekken van andere Veilig Thuis-organisaties;
b. **Breng de financiële consequenties van de chatfunctie in beeld**. Hierdoor ontstaat inzicht in of en hoeveel aanvullende financiering eventueel benodigd is voor structurele borging van chatfunctie. Het onderzoek naar de financiële consequenties van de chatfunctie wordt in 2021 uitgevoerd.

Zet het gesprek tussen Veilig Thuis-organisaties en centrumgemeenten over de chatfunctie voort. Tijdens de groepsbijeenkomsten zijn Veilig Thuis-organisaties en centrumgemeenten met elkaar in gesprek gegaan over de chatfunctie. Wij adviseren Veilig Thuis en centrumgemeenten om dit gesprek, mede in het licht van de doelmatigheid en doeltreffendheid van de chatfunctie, voort te zetten in de regio. Dit draagt bij aan een meer gedragen en gedeeld beeld over de ervaringen van de chatfunctie. Ook zorgt dit ervoor dat Veilig Thuis-organisaties en centrumgemeenten meer inzicht krijgen in elkaars overwegingen en aandachtspunten ten aanzien van eventuele structurele borging van de chatfunctie.

Ga op zoek naar een optimaal schaalniveau voor de uitvoering van de chatfunctie. Wij adviseren Veilig Thuis om de verschillende scenario's ten aanzien van het (optimale) schaalniveau waarop de chatfunctie georganiseerd kan worden verder uit te werken. Wij denken bijvoorbeeld aan de volgende schaalniveaus:

i. Een chatfunctie op regionaal niveau (het niveau van de Veilig Thuis-organisatie);
ii. Een chatfunctie op bovenregionaal niveau (bijvoorbeeld op het niveau van noord-, oost-, zuid-, west- en midden Nederland);
iii. Een landelijke chatfunctie.

Wij vinden het belangrijk om hierin het belang van het kennen van de lokale sociale kaart van andere Veilig Thuis-organisaties mee te nemen. Ook adviseren wij om voor bovengenoemde scenario's in kaart te brengen wat de effecten zijn bij opening van de chat tijdens kantooruren (09.00 - 17.00 uur) én bij opening van de chat in de avonduren (09.00 - 23.00 uur).

Pluk het 'laaghangend fruit' om de meerwaarde van de chatfunctie te vergroten. Uit het onderzoek komt een aantal suggesties voor verbeteringen van de chatfunctie naar voren (zie paragraaf 2.6). Een aantal van deze suggesties zijn naar onze mening op korte termijn en zonder grote (financiële) inspanningen te realiseren. Wij denken daarbij bijvoorbeeld aan de volgende twee punten:

a. **Communicatie**. Hierbij zou met name aandacht moeten zijn voor het doel van de chatfunctie zodat gebruikers van de chatfunctie weten waarvoor zij wel en niet contact op kunnen nemen met Veilig Thuis via de chatfunctie. Ook is het naar onze mening belangrijk om op landelijk niveau de bekendheid van de

chatfunctie onder de aandacht te (blijven) brengen. Bijvoorbeeld via publiekscampagnes;

b. **Deskundigheidsbevordering**. Uit het onderzoek blijkt dat (een deel) van de medewerkers van Veilig Thuis behoefte heeft aan richtlijnen en of scholing ten aanzien van het voeren van een chatgesprek. Wij adviseren Veilig Thuis-organisaties om invulling te geven aan deze behoefte. Hiervoor kan het nuttig zijn om bij andere organisaties die reeds werken met een chatfunctie te informeren naar de mogelijkheden ten aanzien van eventuele scholing of deskundigheidsbevordering.

Wij verwachten dat door het realiseren van bovenstaande punten de ervaren inhoudelijke meerwaarde van de chatfunctie zowel onder medewerkers van Veilig Thuis en onder de gebruikers van de chatfunctie toeneemt

Ontwikkel de chatfunctie inhoudelijk door, mede op basis van ervaringen van gebruikers van de chatfunctie. Er bestaat op dit moment nog beperkt inzicht in de ervaringen van de mensen die chatten. Hierdoor is het bijvoorbeeld moeilijk om uitspraken te doen over de kwaliteit van het gegeven advies via de chat en/of de gebruiker van de chatfunctie goed geholpen is. Wij adviseren de betrokken partners om het perspectief van de gebruiker in beeld te brengen, om mede op basis hiervan de chatfunctie inhoudelijk door te ontwikkelen. Een van de aandachtspunten die wij hierbij mee willen geven is de mogelijkheid om via een chatgesprek een melding te doen. Veilig Thuis heeft er bewust voor gekozen om de chatfunctie te gebruiken voor de adviesfunctie van Veilig Thuis en niet voor het doen van een melding. Wij begrijpen de inhoudelijke overwegingen die hieraan ten grondslag liggen. Tegelijkertijd levert het niet kunnen doen van een melding via de chat, bij sommige mensen die chatten (zie bijlage C) frustraties op. Ook enkele respondenten van Veilig Thuis noemen dit punt in het kader van ‘nadelen’ van de chatfunctie.

Naast het in beeld brengen van de ervaringen van de gebruikers kan het ook interessant zijn om (een aantal) personen die via de chatfunctie in beeld zijn gekomen bij Veilig Thuis voor een langere periode te volgen (monitoring). Bijvoorbeeld door middel van actieonderzoek. Hiermee is het mogelijk om de effecten van de chatfunctie voor de langere termijn in kaart te brengen en te kijken of een advies (in een vroeger stadium) via de chatfunctie ervoor zorgt dat het geweld in gezinnen (eerder) stopt.

A. Overzicht respondenten

3.3 Samenstelling van de begeleidingscommissie

Veilig Thuis-organisatie	Centrumgemeente	Overig
Veilig Thuis Midden Brabant	Rotterdam	VWS
Veilig Thuis Gelderland Midden	Den Haag	VNG
	Leiden	JenV
	Vlissingen	

3.4 Aanwezigheid bij de groepsbijeenkomsten

Bij de groepsbijeenkomsten waren veelal twee medewerkers van de Veilig Thuis-organisatie aanwezig: een manager/directeur en een uitvoerend medewerker. Van de centrumgemeente was veelal de betrokken beleidsmedewerker aanwezig.

Veilig Thuis-organisatie	Centrumgemeente
Amsterdam-Amstelland	Alkmaar
Drenthe	Almere
Flevoland	Amersfoort
Friesland	Amsterdam
Gelderland Midden	Apeldoorn
Gelderland Zuid	Assen
Gooi en Vechtstreek	Breda
Haaglanden	Den Haag
Hollands-Midden	Doetinchem
IJsselland	Dordrecht
Kennemerland	Ede
Noord- en Oost-Gelderland	Emmen
Noord Midden Limburg	Friesland
Noord-Brabant Midden	Gooi en Vechtstreek
Noord-Brabant Noord	Gouda
Noord-Holland Noord	Groningen
Rotterdam- Rijnmond	Heerlen
Twente	Maastricht
West- Brabant	Nijmegen
Zaanstad- Waterland	Rotterdam
Zeeland	Tilburg
Zuid-Holland Zuid	Venlo
Zuid-Limburg	Vlissingen
Zuidoost Brabant	Zaanstad