

### Wat?

- Via [www.caw.be](http://www.caw.be) kan je chatten met een **professionele hulpverlener** van een CAW. Je krijgt informatie, advies en ondersteuning rond allerlei thema's.  
Doordat **alle CAW's samenwerken** zijn we op werkdagen elke namiddag te bereiken:  
Volwassenenchat : 13-17 uur  
Jongerenchat: 13-19 uur.  
Wanneer je een chatgesprek start, zal je dus steeds een gesprek voeren met een medewerker van één van de CAW's.

### Online, offline of bezet ?

**Je ziet aan de chatbutton of we online, offline of bezet zijn.**



Er zijn medewerkers beschikbaar. Druk op de chat-knop en je kan onmiddellijk een chatgesprek starten.



Er zijn geen medewerkers beschikbaar. Je probeert te chatten buiten de gewone openingsuren of door uitzonderlijke omstandigheden was het voor ons onmogelijk om op de chat te zijn.



Alle medewerkers zijn momenteel in gesprek. Kom gerust straks nog even terug, misschien is dan wel een medewerker beschikbaar.

- Als online advies offline of bezet is, **kan je een e-mail sturen**. Dit kan rechtstreeks een naar het CAW van je voorkeur.  
De contactgegevens van de CAW's vind je [hier](#)

### Vertrouwelijk, discreet en gratis

- Het onlinegesprek via [www.caw.be](http://www.caw.be) is **vertrouwelijk, discreet (zie verder bij IP adres) en gratis**. Het is een gesprek tussen jou en een professionele hulpverlener van een CAW in Vlaanderen en het verloopt via beveiligde chatsoftware.
- Je hoeft geen identiteitsgegevens in te voeren om toegang te krijgen tot een online gesprek. Bij de start van een gesprek vragen we een aantal algemene gegevens (leeftijd, regio, geslacht). Deze informatie maakt het meestal makkelijker om je te helpen.  
Je kan deze informatie geven, maar dit is niet verplicht.

- De hulpverlener kan tijdens het chatten je IP-adres kan zien. Dit IP-adres wordt ook opgeslagen bij het gesprek, waardoor hulpverleners ook weten wanneer een oproeper nog op dit IP-adres heeft gechat.
  - Alle hulpverleners zijn gebonden door het **beroepsgeheim**.  
In zeer ernstige situaties of wanneer er gevaar is voor jezelf of voor iemand anders, kan de hulpverlener het beroepsgeheim doorbreken. Hij kan andere personen op de hoogte brengen: hulpverleners, diensten, of iemand uit je omgeving, dit om de noodsituatie te stoppen.  
In deze situaties kan de hulpverlener uitzonderlijk die stap zetten, zonder jouw toestemming.  
Hiervoor kan het IP adres gebruikt worden.  
We zullen altijd proberen om dit eerst met jou te bespreken.
- Om jou zo goed mogelijk te kunnen helpen, hebben de hulpverleners regelmatig overleg. Tijdens dit overleg kunnen gesprekken gebruikt worden, die anoniem gemaakt zijn
- De **chatgesprekken** (je IP-adres en de info bij de start voor en feedback na het gesprek) worden opgeslagen op een goed beveiligde server van Livecom, de provider die de chatsoftware heeft aangeleverd en ook **technisch beheert**. Meer informatie vind je hierover bij het [privacybeleid](#) van Livecom  
Kopies van chatgesprekken worden in de software van Livecom 6 maanden bijgehouden.

We registreren je gegevens, en als je meerdere contacten hebt met dezelfde hulpverlener kan er een dossier aangelegd worden ikv het hulpverleningstraject.

Het CAW werkt met een elektronisch dossier. Het dossier is een hulpmiddel in de hulpverlening. Bijvoorbeeld om afspraken te noteren en jouw situatie op te volgen. Een kopie van een chatgesprek (of e-mail) wordt uitzonderlijk opgenomen in het dossier (de tekst wordt dus niet standaard mee opgenomen)

Je hebt het recht om een dossier te weigeren. Spreek daarover met de hulpverlener.

- Uiteraard chat je bij voorkeur via een beveiligde internetverbinding. Dit kan je ondermeer door ervoor te zorgen dat je inlogt op een computer met een eigen inlognaam, door de geschiedenis van websites niet te bewaren, door te installeren dat cookies worden weggegooid bij het sluiten van je browser, door zelf ook geen chatsessies digitaal of op papier te bewaren.

Vind je dit erg belangrijk, controleer dan zeker zelf je computer en verander je instellingen zodat er geen gegevens over je bezoek aan CAW-online worden bewaard.

### Technische storingen

- Dit chatprogramma werkt het best op volgende browsers:
  - Microsoft internet Explorer 7.0. of hoger
  - Firefox 2.0. of hoger
  - Google Chrome

Als je niet weet met welke browser (versie) je werkt, kun je dit checken door internet te starten en in je menubalk te kijken onder 'Help' (Meestal staat daar 'Over....' Of 'About...')

- Het is mogelijk dat de werking van dit chatprogramma geblokkeerd wordt door jouw computer. Dit ligt aan de antivirusprogramma's of de firewall die jouw computer beschermen. Je zal ze in dat geval tijdelijk moeten uitschakelen. Vergeet niet om deze na de chatsessie weer op te zetten.

- Schakel ook **pop-up blockers** uit voor deze website. Let er op dat je de verschillende vensters niet sluit tijdens het gesprek. Anders wordt de chatsessie onderbroken.
- Zorg tenslotte dat je de **laatste versie van Adobe Flash Player** geïnstalleerd hebt. Er zijn verschillende versies beschikbaar, afhankelijk van de browser die je gebruikt.
- Door een technische storing kan een gesprek plots afbreken. Dit is eigen aan werken via internet. Het internetverkeer is niet altijd even stabiel. Meld je in dat geval opnieuw aan met dezelfde nickname.
- Heb je meermaals problemen met het gebruik van deze chatsoftware, stuur dan gerust een bericht aan [onlinehulp@steunpunt.be](mailto:onlinehulp@steunpunt.be). Van daaruit wordt immers de technische kant van deze chatsoftware opgevolgd. Geef in je berichtje steeds aan wanneer je deze storing opmerkte en wat je juist hierbij hebt gemerkt. Wij nemen je bemerkingen mee bij aanpassingen in de chatsoftware.

### **Chatten en de tijd**

We proberen een online gesprek na **max. 1 uur** af te ronden, zodat zoveel mogelijk mensen aan de beurt kunnen komen.

### **Een noodsituatie**

Door het contact op afstand en een beperkte bereikbaarheid van dit chataanbod kan CAW- online geen rol spelen bij spoedeisende situaties. In dergelijke situaties waarin het belangrijk is om onmiddellijk geholpen te worden omwille van een kritieke situatie adviseren we om contact op te nemen met de reguliere diensten voor noodoproepen, zoals het alarmnummer 112, politie of brandweer.

### **Eigen verantwoordelijkheid van de bezoeker.**

CAW-online wil informatie, advies en ondersteuning geven aan oproepers met vragen, verhalen en problemen. We gaan hierbij uit van de betrouwbaarheid, zorgvuldigheid en eigen verantwoordelijkheid van de oproeper als gebruiker van dit chataanbod. Wanneer mocht blijken dat iemand hier niet toe in staat is, behoudt CAW-online zich het recht om haar hulpverlening via deze weg (tijdelijk) op te schorten door de toegang tijdelijk ( 8 uur) te blokkeren, en zal hierbij dan een inspanning leveren om te wijzen op alternatieve vormen van hulpverlening.

### **Feedback? Klachten?**

De medewerkers doen hun uiterste best om in ieder contact het gesprek goed te laten verlopen. Omdat we er bewust van zijn dat dit chataanbod steeds verbeterd kan worden, krijg je na een gesprek steeds een kort feedbackformulier met een aantal vragen over het gesprek en deze chatsoftware. Deze feedback wordt geanonimiseerd en enkel gebruikt voor een globale verwerking van de bedenkingen en suggesties bij deze chatsoftware. Wij zijn dan ook erg blij met de suggesties en opmerkingen die ~~die~~ via dit formulier doorgegeven worden. Zo weten we wat je goed vindt of wat beter kan. Je beslist zelf of je deze vragen beantwoordt of niet. Je kan dit formulier ook gewoon wegklikken wanneer je hier niet op wil ingaan.

Indien je het gevoel hebt dat er een fout werd gemaakt of dat je meent dat je niet correct werd behandeld, kan je steeds een klacht indienen. Het aanbod van CAW-online maakt deel uit van het globale CAW-aanbod. Binnen de CAWs is er een klachtenprocedure. Op [deze link](#) kan je terugvinden hoe je een klacht kan indienen en wat je dan kunt verwachten.