

DISCLAIMER CHATHULP VIA CAW EN JAC ONLINE

Wat?

Via www.caw.be en via www.jac.be kan je chatten met een professionele hulpverlener. Je krijgt informatie, advies en ondersteuning bij jouw vraag of probleem.

De chathulp wordt gerealiseerd in samenwerking met alle CAW's. Op werkdagen zijn we elke namiddag bereikbaar:

- CAW online: 13.00 tot 17.00
- JAC online: 13.00 tot 19.00

Online, bezet of offline?

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

Online: Wanneer het bolletje groen kleurt en je de boodschap krijgt de chat is open, dan zijn er medewerkers beschikbaar. Druk op de chat-knop en je kan onmiddellijk een chatgesprek starten.



Bezet: Wanneer het bolletje rood kleurt, dan krijg je de boodschap "Alle medewerkers zijn momenteel in gesprek." Kom dan gerust straks nog even terug, misschien is er dan wel een medewerker beschikbaar.

Offline: Wanneer de chat offline is, dan krijg je de boodschap: "De chat is gesloten, er zijn geen beantwoorders online. Dit wil zeggen dat je probeert te chatten buiten de gewone openingsuren of dat het, door uitzonderlijke omstandigheden, voor ons onmogelijk is om op de chat te zijn."

Als de chat offline of bezet is, kan je ons een e-mail sturen. Dit kan rechtstreeks een naar het CAW of JAC van je voorkeur. De contactgegevens vind je [hier](#) en [hier](#)

Vertrouwelijk, discreet en gratis

Het chatgesprek via www.caw.be en via www.jac.be is vertrouwelijk, discreet en gratis. Het is een gesprek tussen jou en een professionele hulpverlener van een CAW of JAC in Vlaanderen dat verloopt via beveiligde chatsoftware.

Je hoeft geen identiteitsgegevens in te voeren om toegang te krijgen tot de chat. Bij de start van een gesprek vragen we een aantal algemene gegevens (leeftijd, regio, geslacht). Deze informatie maakt het makkelijker om je te helpen. Je kan deze informatie geven, maar dit is niet verplicht.

De hulpverlener kan jouw IP-adres tijdens het chatten niet zien. Dit IP-adres wordt wel opgeslagen. Enkel de beheerder heeft rechtstreeks toegang tot deze informatie. Het beheer van de chatsoftware voor het CAW en het JAC wordt uitgevoerd door SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Elke hulpverlener is gebonden door het beroepsgeheim. In zeer ernstige situaties, wanneer er gevaar is voor jezelf of voor iemand anders, kan de hulpverlener beslissen om het beroepsgeheim doorbreken. De hulpverlener kan dan andere personen of diensten op de hoogte brengen met de bedoeling om de noodsituatie te stoppen. Dat kan gaan over andere hulpverleners, hulpdiensten, of iemand uit je omgeving. De hulpverlener kan hiervoor het IP- adres opvragen bij de beheerder. In een noodsituatie kan de hulpverlener deze stap zetten, ook zonder jouw toestemming. De hulpverlener zal wel altijd proberen om dit vooraf met jou te bespreken.

Om jou zo goed mogelijk te kunnen helpen, hebben de hulpverleners regelmatig overleg. Tijdens dit overleg kunnen transcripten van gesprekken gebruikt worden. Deze worden vooraf anoniem gemaakt. Dat wil zeggen dat alle persoonsgegevens eruit verwijderd worden.

De chatgesprekken (je IP-adres en de informatie die je bij de start of na het gesprek verschaft) worden opgeslagen en gedurende 6 maanden bijgehouden op een beveiligde server van SIT-tool, de provider van de chatsoftware. "Meer informatie over het privacy-beleid kan je opvragen via de beheerder: SAM, steunpunt Mens en Samenleving door een mail te sturen naar onlinehulp@samvzw.be."

De hulpverleners van het CAW en het JAC registreren je gegevens. Als je meerdere contacten hebt met dezelfde hulpverlener kan er een dossier aangelegd worden in het kader van jouw hulpverleningstraject. Het CAW en het JAC werken 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. Je hebt het recht om een dossier te weigeren. Spreek daarover met je hulpverlener.

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

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

Technische storingen

Om de goede werking van de chat te garanderen gebruik je één van de volgende browsers:



Chrome



Firefox



Safari

Het gebruik van Explorer en Edge raden we af.

Het is mogelijk dat de werking van het 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 erop dat je de verschillende vensters niet sluit tijdens het gesprek. Anders wordt de chatsessie onderbroken.

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. Als je dit binnen de vijf minuten doet, dan wordt het gesprek als alles goed gaat terug opgepikt door dezelfde hulpverlener.

Heb je meermaals problemen met het gebruik van de chat, stuur dan een mailt naar de beheerder via onlinehulp@samvzw.be. Vertel ons (1) wanneer je deze storing opmerkte (dag en uur) en wat het probleem was. Wij nemen je opmerkingen mee bij het verbeteren van de software.

Chatten en de tijd

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

Een noodsituatie? Bel 112

Je mag naar 112 (of 101) bellen als je dringend de brandweer, een ambulance of de politie nodig hebt. Er zijn ook nog [andere noodnummers](#) voor specifieke problemen, zoals de zelfmoordlijn of het antigifcentrum.

Eigen verantwoordelijkheid van de bezoeker.

CAW en JAC Online bieden informatie, advies en ondersteuning 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 aanbod. Wanneer mocht blijken dat iemand hier niet toe in staat is, behoudt de organisatie zich het recht voor om de hulpverlening via

deze weg (tijdelijk) op te schorten door de toegang gedurende 8 uur te blokkeren. Het CAW en het JAC zullen je informeren over alternatieve vormen van hulp.

Klachten?

De medewerkers doen hun uiterste best om bij ieder contact het chatgesprek goed te laten verlopen. Indien je het gevoel hebt dat er een fout werd gemaakt of dat je niet correct werd behandeld, dan kan je een klacht indienen. Het CAW en het JAC werken met een klachtenprocedure. Via [deze link](#) kan je terugvinden hoe je een klacht kan indienen en wat je dan kunt verwachten.