



Chatten is @ease

Wat je moet weten over onze chat...

Hoe vaak en hoe lang kan ik contact met @ease opnemen?

@ease wil bereikbaar zijn voor alle jongeren tussen 12 en 25 jaar. We zijn er om naar je te luisteren, zelfs als je de juiste woorden niet kan vinden. We lezen je zinnen aandachtig, denken met je mee en we stellen vragen ter verheldering. Onze vrijwilligers chatten steeds met 1 jongere tegelijk, zodat zij het gesprek met jou met de nodige aandacht kunnen voeren. We werken met een beperkt aantal vrijwilligers, waardoor het kan zijn dat je op drukke momenten even moet wachten, voordat we met jou in gesprek kunnen gaan.

Onze chatgesprekken duren ongeveer een uurtje. We proberen na die tijd het gesprek af te ronden om andere jongeren ook een kans te geven om met ons te chatten. Je bent uiteraard welkom om later terug te komen; onze vrijwilligers luisteren graag naar je. We kunnen niet garanderen dat je steeds met dezelfde vrijwilliger chat, maar elke vrijwilliger zal met dezelfde aandacht en interesse met je chatten.

We willen ook voorkomen dat jongeren steeds afhankelijker worden van het chatten met @ease. Kom je heel erg vaak terug om met ons te chatten, dan gaan we in overleg met jou het aantal gesprekken per week verminderen. Uiteraard ben je op onze locaties wel steeds welkom om binnen te lopen wanneer je maar wil!

Met wie chat ik?

Je chat met een van onze vrijwilligers. De @ease vrijwilligers zijn jongeren tussen de 18 en 30 jaar. Het zijn betrokken mensen met levenservaring die op deze wijze graag iets voor jou, voor anderen en voor de maatschappij willen betekenen. Onze vrijwilligers worden zorgvuldig geselecteerd, opgeleid en begeleid door professionele beroepskrachten. De hulp van deze professionals kan altijd worden ingeroepen door onze vrijwilligers, zodat zij het gesprek kunnen meelesen en verder kunnen helpen om geschikte hulp voor jou te vinden.

Privacy

Je chat anoniem en vertrouwelijk met onze vrijwilligers. Wij weten niet wie jij bent en dat hoef je ons ook niet te vertellen. Je kunt gebruik maken van je echte naam of een nickname. Je IP-adres is niet zichtbaar voor onze vrijwilligers.

De inhoud van de chatgesprekken is vertrouwelijk en wordt automatisch gewist. De gegevens van het chatgesprek worden slechts tijdelijk opgeslagen. Op deze manier kunnen de vrijwilligers van de gesprekken leren. Wanneer wij het in het belang van de kwaliteit noodzakelijk vinden, kan de inhoud van het chatgesprek door medewerkers onderling worden besproken.

Enkel in extreme omstandigheden kunnen persoonsgegevens verstrekt worden aan de politie of een medische dienst. Geef jij bijvoorbeeld zelf toestemming om je gegevens te delen, zodat we direct hulp kunnen inschakelen als je in acuut gevaar bent, dan zullen wij dit samen met jou doen.

Alleen als er directe aanwijzingen zijn dat je een acuut gevaar vormt voor de veiligheid van anderen, dan zijn we verplicht de geheimhouding te doorbreken en zullen wij de wettelijke procedures volgen om hulp van derden in te schakelen.

Chatregels

- Communiceer respectvol: doe geen racistische uitspraken, ga niet schelden, gebruik geen schunnig of grof taalgebruik, etc.
- Een keer onze @ease chat “uitproberen” is niet erg. Maar als je de chat bezet houdt met bijvoorbeeld een verzonnen verhaal, dan kunnen jongeren die ons nodig hebben ons niet bereiken, omdat we maar met een beperkt aantal vrijwilligers beschikbaar zijn op de chat. We hopen dat je ons dan ook weet te vinden als je echt over iets wil praten.

Gebruikstips

Om technische problemen bij het chatten te voorkomen volgen hier een aantal aandachtspunten/tips:

- Een goede verbinding is een belangrijke voorwaarde voor het chatten. Technische problemen ontstaan door slechte internetverbinding, slechte wifi en/of slechte 3G- of 4G-verbinding. Het kan helpen om met een vaste aansluiting te chatten (met pc via LAN-kabel). Ook kan het helpen om het systeem/de verbinding zo min mogelijk te belasten. Dat doe je door zoveel mogelijk andere programma's of apps te sluiten.
- Zorg dat je browser up-to-date is en gebruik de meest recente versie.
- Specifiek voor mobiele apparaten (smartphone of tablet): Klik tijdens het chatten niet op een nieuw tabblad en open geen andere apps. Anders is de kans groot dat het systeem de chat automatisch afsluit!

Disclaimer

De inhoud van dit document is met de grootste zorg samengesteld. Hoewel @ease tracht juiste, volledige en actuele informatie uit betrouwbaar geachte bronnen aan te bieden, verstrekt @ease expliciet noch impliciet enige garantie dat de hier aangeboden informatie juist, volledig of actueel is.

Wijzigingen

Dit document kan worden gewijzigd. Laatste wijziging op 2 maart 2021.