

2006ZCW60A

Pilot *Altijdveilig.nl*

Een voorstel voor de opzet en evaluatie van de website *Altijdveilig.nl*

Arthur van Wijk
Adjunct directeur Bureau Jeugdzorg Utrecht

Remko van der Drift
Leidinggevende Kindertelefoon

mei 2006

avwijk@bjzutrecht.nl

030 6778164

Inleiding

In 2004 werd een provinciaal jeugddebat gehouden. In de aanloop naar dit debat opperde een aantal jongeren het idee een website te openen waar jongeren gegarandeerd veilig kunnen communiceren over zaken die zij als een probleem ervaren in hun leven. Deze website zou bemenst dienen te worden door jongeren en ondersteund moeten worden door professionals die de weg weten in het hulpverleningscircuit en ervaring hebben met online hulpverlening.

Achtergrond van de wens een dergelijke website te starten, waren overwegingen waarin onder andere het volgende naar voren kwam: jongeren communiceren veel via internet, waar zij anoniem contact kunnen maken. Voor de oudere doelgroep is de bestaande kindertelefoon, mede door haar naam, een weinig aansprekende plek. Wanneer jongeren chatten op het net bestaat het gevaar aandacht van verkeerde personen te trekken, zeker omdat de weg naar de jeugdhulpverlening niet voor elke jongere even duidelijk is. Jongeren helpen elkaar graag en zijn geneigd naar leeftijdsgenoten te luisteren die hun taal spreken.

Provinciale Staten heeft naar aanleiding van de wens van de jongeren besloten het college van Gedeputeerde Staten te verzoeken te komen met een visie op de noodzakelijkheid en haalbaarheid van de opzet van een dergelijke website. Aan Bureau Jeugdzorg Utrecht is gevraagd te adviseren over de haalbaarheid van de koppeling tussen de nog op te zetten website en de Kindertelefoon¹. In het verlengde van het advies van Bureau Jeugdzorg Utrecht is besloten tot de opzet van een pilotproject, waarin de gewenste koppeling aan de Kindertelefoon wordt uitgediept. Hierbij dient volgens de opdrachtformulering nadrukkelijk rekening gehouden te worden met de wensen van de jongeren die het initiatief hebben genomen. Het projectplan is dan ook met de initiatiefnemers besproken.

In het onderstaande leest u hoe Bureau Jeugdzorg Utrecht denkt invulling te geven aan de opzet van het project *Altijdveilig.nl*.

Leeswijzer

Het Projectplan *Altijdveilig.nl* omvat twee hoofdstukken:

Hoofdstuk 1: *Plan van aanpak Pilotproject Altijdveilig.nl*, waarin de opzet wordt geschetst aan de hand van onderwerpen als inhoud, tijdfasering en begroting.

Hoofdstuk 2: *Evaluatie Pilotproject Altijdveilig.nl*, waarin wordt aangegeven hoe de evaluatie van de pilot is opgezet.

¹ De Kindertelefoon is een van de functies van de bureaus jeugdzorg in Nederland, conform artikel 10 derde lid onder c van de Wet op de Jeugdzorg.

Hoofdstuk 1

Plan van aanpak pilotproject *Altijdveilig.nl*

1.1 Doel en resultaat van de pilot

Het doel van de pilot is te onderzoeken hoe het inhoudelijk en financieel mogelijk is de diensten van de website *Altijdveilig.nl* te koppelen aan de bestaande diensten van de Kindertelefoon Utrecht.

Het resultaat van de pilot is, op basis van de opgedane ervaringen en de uitkomst van de evaluatie, een eindrapportage met een lange termijn visie waarin de inhoudelijke en financiële mogelijkheden voor de koppeling van de website *Altijdveilig.nl* en de Kindertelefoon uitgewerkt is. In de eindrapportage staat duidelijk omschreven wat de rol van de jongeren is die de website in de toekomst vrijwillig gaan bemensen. Bovendien wordt uitgewerkt op welke manier tegemoet gekomen wordt aan de wensen van de initiatiefnemers van de website *Altijdveilig.nl*.

1.2 Activiteiten en tijdfasering

Het pilotproject dat in dit eerste hoofdstuk wordt beschreven, bestaat uit drie deelprojecten:

1. Een deelproject onderzoek dat loopt van januari 2007 tot juli 2007.
2. Een deelproject ontwikkeling dat loopt van maart 2007 tot juli 2007.
3. Een deelproject uitvoering dat loopt van juni 2007 tot en met december 2008.

Onder deelproject 1 (onderzoek) vallen de volgende activiteiten:

- onderzoek naar de verhouding van 'gewone gesprekken' tot gesprekken waarin problemen centraal staan, zodat bepaald kan worden in hoeverre de website rond vragen en problemen gecentreerd dient te zijn;
- onderzoek naar welke onderwerpen en hulpvormen² het meest in aanmerking komen voor online peerhulp.

Onder deelproject 2 (ontwikkeling) vallen de volgende activiteiten:

- het ontwikkelen van de website en van een registratieformat;
- het vaststellen van het functieprofiel en het werven van jongeren-vrijwilligers;
- het ontwikkelen en vaststellen van een passende naam voor de website (*Altijdveilig.nl* is een werktitel);
- het ontwikkelen van een methodiek van online peerhulp; het ontwikkelen van een training voor jongeren-vrijwilligers.

Onder deelproject 3 (uitvoering) vallen de volgende activiteiten:

- het trainen van jongeren-vrijwilligers;
- het begeleiden van jongeren-vrijwilligers;
- het feitelijk beheren van de website *Altijdveilig.nl* en het uitvoeren van alle daarbij benodigde activiteiten;
- het evaluatieonderzoek.

² bijvoorbeeld beveiligd forum, kennisbank voor veelgestelde vragen, groepschat en zelfhulp

1.3 Producten

In december 2007 zal een tussentijdse evaluatie van de pilot verschijnen. In december 2008 wordt de eindevaluatie van de pilot afgerond.

Elk van de activiteiten in deelproject één en twee (behalve de website, die ook een product is, en de werving) wordt afgesloten met een beschrijving ervan. Deze beschrijvingen worden in de loop van het project indien nodig bijgesteld en samen met de eindevaluatie opgenomen in het eindrapport. Dit eindrapport zal voorzien in een beschrijving van het verloop van de pilot en de aanbevelingen voor de toekomst.

1.4 Context

1.4.1 Landelijke inbedding

De Kindertelefoon is een landelijke voorziening die bij alle bureaus jeugdzorg uniform wordt uitgevoerd. Landelijke diensten worden zoveel mogelijk vanuit de MOgroep landelijk aangestuurd. Dit geldt vooral en met name voor de dienstverlening vanuit de website. De pilot *Altijdveilig.nl* moet dan ook in dit kader opgevat worden. Ambities vanuit de provincie Utrecht in het kader van *Altijdveilig.nl* kunnen alleen door de Kindertelefoon regio Utrecht worden uitgevoerd na toestemming vooraf vanuit de landelijke stuurgroep Kindertelefoon, onderdeel van de MOgroep. De stuurgroep Kindertelefoon is tot nu toe enthousiast over het project en zal hier in september 2006 een formeel besluit over nemen, als de financiering van de pilot zeker is.

1.4.2 Onderzoek naar de functionaliteit van de naam Kindertelefoon

De vraag met betrekking tot de functionaliteit van de naam Kindertelefoon zal landelijk aan de orde komen. De Kindertelefoon neemt zich voor een marketingbureau onderzoek te laten doen of en in hoeverre de naam Kindertelefoon anno 2006 voldoet. Aan de hand van de uitkomsten wordt besloten hoe verder op dit punt beleid ontwikkeld moet worden. In het eindrapport wordt hierover gerapporteerd. Besluitvorming over de naam van de Kindertelefoon kan slechts landelijk geschieden.

1.4.3 Ervaring en expertise van anderen

Tot de omgevingsfactoren die de pilot succesvol kunnen maken behoren de kwalitatieve ontwikkelingen van online hulp. De Kindertelefoon zal hiertoe gebruik maken van deskundige samenwerkingspartners zoals e-hulp.nl, mijnkindonline.nl, SCO Kohnstamm instituut en de Universiteit van Amsterdam. Dit zijn reeds bestaande contacten van de Kindertelefoon. Een bezoek met de initiatiefnemers aan Blixum - een gelijkend initiatief in de provincie Zuid-Holland - zal in juni plaatsvinden.

De initiatiefnemers van de website *Altijdveilig.nl* zullen zowel bij de voorbereiding als bij de uitvoering nauw worden betrokken.

1.5 Kwaliteit

Bureau Jeugdzorg Utrecht is van mening dat het concept peerhulp (jongeren voor jongeren) een goede aanvulling kan zijn op de laagdrempelige hulp aan kinderen en jongeren zoals die door de Kindertelefoon wordt geboden. Peerhulp kan zeer effectief zijn. Dit echter op voorwaarde dat de kwaliteit van de dienstverlening van *Altijdveilig.nl* van hoog niveau is. Bureau Jeugdzorg Utrecht hecht grote waarde aan deze hoge kwaliteit. Om dit te bereiken en te behouden krijgen de vrijwilligers van de Kindertelefoon - voor het grootste gedeelte jongvolwassenen en studenten - tijdens hun gehele vrijwilligerscarrière een zeer gedegen opleiding en werkbegeleiding door beroepskrachten van de Kindertelefoon. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk dat vrijwilligers signalen van kinderen en jongeren goed kunnen duiden en dat ze de mogelijkheden en beperkingen van de dienstverlening goed kunnen hanteren. Ook moeten zij overige veiligheidsrisico's goed kunnen inschatten, bijvoorbeeld op het gebied van het misbruik dat sommigen willen maken van een dergelijke service.

Bureau Jeugdzorg Utrecht acht het daarom van belang dat de jongeren die de website *Altijdveilig.nl* gaan bemensen goed getraind en begeleid worden door beroepskrachten.

1.5.1 Dienstverlening

De dienstverlening van *Altijdveilig.nl* zoals door de jongeren geschetst, vertoont grote overeenkomsten met de dienstverlening van de Kindertelefoon. Naast de telefoonlijnen heeft de Kindertelefoon via haar website een chatmogelijkheid (pilotfase) waar kinderen en jongeren één op één met Kindertelefoonmedewerkers kunnen chatten over hun problemen. Daarnaast is op de Kindertelefoon-website een forum onder de naam 'Help elkaar'. Kinderen en jongeren kunnen vragen en problemen plaatsen waar anderen op kunnen reageren. Deze reacties worden voordat ze geplaatst worden gescreend door vrijwilligers. De meerwaarde van *Altijdveilig.nl* is dus vooral gelegen in het leeftijdgenoten-contact, naast de functie voor de specifieke leeftijdscategorie jongeren en jongvolwassenen.

De Kindertelefoon heeft een visie ontwikkeld en heeft van daaruit onder andere de ambitie geformuleerd om 'het gouden oor' van de jeugdzorg te zijn. Zij wil de huidige functie verbreden en kinderen en jongeren in een bedreigende situatie, met hun instemming, begeleid kunnen verwijzen naar gespecialiseerde hulp- en zorgverleninginstanties. In dergelijke situaties zou *Altijdveilig.nl* een rol kunnen spelen als voorportaal van de Kindertelefoon. Op deze manier wordt een 'drietrapsraket' mogelijk, die de toegang tot hulp voor kinderen en jongeren zo laagdrempelig mogelijk kan maken: via *Altijdveilig.nl* naar de Kindertelefoon (in het bijzonder de chat), naar de (geïndiceerde) jeugdzorg. Wel moet hierbij aangetekend worden dat de wenselijkheid van een dergelijk voorportaal vóór de Kindertelefoon goed onderzocht dient te worden. Is de Kindertelefoon laagdrempelig genoeg?

1.5.2 Toetsing

De effectiviteit van de peerhulp zal worden onderzocht in de pilot (zie deelproject 1). De uitkomsten zullen gebruikt worden als aanvulling op het onderzoekstraject dat reeds door de landelijke Kindertelefoon is opgezet en in 2006 wordt uitgevoerd door het SCO Kohnstamm instituut.

1.6 Organisatie

De organisatie is gekoppeld aan de drie deelprojecten waaruit de pilot bestaat.

In de fase van het onderzoek zal de personele inzet bestaan uit

- 8 uur coördinatie (met name gericht op het onderzoek) per week

In de fase van ontwikkeling zal de personele inzet bestaan uit

- 8 uur coördinatie (met name gericht op het onderzoek, op de medewerkers en op de ICT) per week
- 20 uur van trainers/ontwikkelaars
- 8 uur secretariaat

In de fase van de uitvoering zal de personele inzet bestaan uit

- 8 uur coördinatie (met name gericht op de medewerkers en het evaluatieonderzoek) per week
- 20 uur van trainers/begeleiders
- 8 uur secretariaat

De personele inzet geschiedt door bij Bureau Jeugdzorg Utrecht in dienst te nemen medewerkers.

De onderzoeken worden door externe organisaties uitgevoerd.

1.7 Huisvesting

In het pand Nijenoord 2-4 te Utrecht, regiokantoor van Bureau Jeugdzorg Utrecht waarin de Kindertelefoon is gevestigd, zal een ruimte worden ingericht voor de uitvoering van de pilot. Hier worden meerdere werkplekken voor zowel de vrijwilligers als de professionals ingericht. De werkplek moet vanaf de start van het project beschikbaar zijn in verband met de onderzoeken en voor de coördinator.

1.8 Verantwoording

1.8.1 Stuurgroep en stuurgroep-plus

Er wordt een stuurgroep geformeerd bestaande uit:

1. een vertegenwoordiger van de initiatiefnemers
2. een vertegenwoordiger namens de landelijke stuurgroep Kindertelefoon
3. een vertegenwoordiger namens Bureau Jeugdzorg Utrecht
4. een ambtelijke vertegenwoordiging van de provincie Utrecht

De stuurgroep kan worden uitgebreid met:

5. een deskundige met betrekking tot online hulp
6. eventuele andere deskundigen

De projectcoördinator wordt voor alle vergaderingen uitgenodigd.

De stuurgroep zal in 2007 viermaal en in 2008 twee- tot driemaal bijeenkomen.

1.8.2 Rapportage

De projectcoördinator houdt de stuurgroep regelmatig op de hoogte van de voortgang van het project en brengt twee keer een verslag uit:

1. een tussenrapportage eind 2007
2. een eindrapportage met aanbevelingen in december 2008

1.8.3 Communicatie

Bureau Jeugdzorg Utrecht en de provincie Utrecht stemmen de communicatie over het project met elkaar af. De communicatieadviseur van de Provincie en de communicatieadviseur van Bureau Jeugdzorg Utrecht stellen hiervoor in 2006 een communicatieplan op.

1.9 Financiën, bestedingsvoorstel

Activiteit	2007	2008
Huisvesting	10.000	10.000
ICT	6.000	4.000
Onderzoek welke onderwerpen het meest in aanmerking komen voor online peerhulp	15.000	
Onderzoek welke hulpvormen het meest in aanmerking komen voor online peerhulp	12.000	
Ontwikkeling van een methodiek van online peerhulp	10.000	
Ontwikkeling registratie	4.000	
Verwerking van de in de pilot opgedane ervaringen en bijstelling van de diverse producten	4.000	12.500
Verzorging trainingen	3.000	3.000
Bijstelling methodiek en training		10.000
Personeel *)	51.500	61.000
Vrijwilligerskosten	3.000	6.000
Evaluatie project	10.000	22.500
Totaal	128.500	129.000

*) Coördinator, 24 maanden (geheel 2007 en 2008), schaal 10, gemiddeld 8 uur per week.

Werkbegeleider/trainer, 22 maanden, (10 maanden in 2007, 12 maanden in 2008) schaal 9, gemiddeld 20 uur per week.

Secretariaat, (10 maanden in 2007, 12 maanden in 2008) 22 maanden, schaal 5, gemiddeld 8 uur per week.

1.10 Risico's

Wanneer *Altijdveilig.nl* **niet** zou aansluiten bij een professionele organisatie (zoals de Kindertelefoon/bureaus jeugdzorg) is er sprake van een riskante situatie.

Het is bekend dat dit soort service gemakkelijk misbruikt of geïnfiltreerd kan worden door mensen met slechte bedoelingen. Een professionele begeleiding en borging is dan ook geen luxe maar een voorwaarde.

Zoals in het voorgaande is uitgewerkt draagt begeleiding bij aan de kwaliteit van de dienstverlening: voldoende kennis en vaardigheden om tijdig te kunnen signaleren, om de ernst van bepaalde situaties in te schatten en te motiveren voor de inschakeling van hulp. Daardoor wordt een veilige omgeving geboden.

Een ander risico is dat de website wordt gekenmerkt als landelijke voorziening, met een (te) grote toestroom van jongeren die gebruik willen maken van de website, terwijl de pilot provinciaal wordt opgezet en gefinancierd.

1.11 Afhankelijkheid

Er zijn verschillende vormen van afhankelijkheid die aandacht vragen.

- Afhankelijkheid van de opeenvolgende te zetten stappen en uit te voeren werkzaamheden binnen de pilot zelf (daarbij bijvoorbeeld: het daadwerkelijk kunnen vinden van de jongeren-vrijwilligers; de verwerking van de ervaringen teneinde de producten te verbeteren, zoals bijvoorbeeld de methodiek, het trainingsprogramma, de begeleiding). Hierbij moet ook steeds aandacht geschonken worden aan goede aansluiting bij de initiatiefnemers en hun visie.
- Afhankelijkheid van de Kindertelefoon zoals die binnen Bureau Jeugdzorg Utrecht functioneert en van de MOgroep: de samenwerking tijdens de pilot in praktisch en inhoudelijk opzicht; de ontwikkeling die de Kindertelefoon doormaakt, met name ook door haar landelijke inbedding. Bijvoorbeeld: komt de beoogde verwijsstructuur naar hulp of (jeugd)zorg (tijdig) tot stand, welke uitkomsten van landelijk onderzoek ten aanzien van effectiviteit van chatten zijn direct toepasbaar in de pilot?

Hoofdstuk 2: Evaluatie van het pilotproject *Altijdveilig.nl*

De grote lijn

Om te komen tot een helder beeld van de koppeling tussen de website en de Kindertelefoon Utrecht zal de evaluatie worden uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. Vooral nog wordt voorgesteld zowel halverwege als na afloop van de pilot een evaluatie uit te voeren. Deze evaluatie bestaat idealiter uit een kwalitatieve en een kwantitatieve beoordeling van het *proces* en het *product* van de pilot.

- Een *kwantitatieve* beoordeling wil zeggen dat een uitspraak gedaan wordt op basis van een simpele telling van een grote hoeveelheid data.
- Een *kwalitatieve* beoordeling wil zeggen dat een uitspraak gedaan wordt op basis van een diepteanalyse van enkele data.
- In een *procesevaluatie* wordt beoordeeld hoe de uitvoering van de pilot is verlopen. Dit is van belang om vast te stellen of alle deelstappen naar behoren zijn genomen en waar eventuele fouten zijn gemaakt.
- In een *productevaluatie* wordt beoordeeld wat de kwaliteit van de dienstverlening is geweest. Bepaald wordt of de pilot aan de gestelde doelen heeft voldaan en wat de eventuele meerwaarde is ten opzichte van de bestaande diensten.

Op basis van de tussentijdse evaluatie kan besloten worden tot wijzigingen in de uitvoering van de rest van de pilot om de uiteindelijke doelrealisatie te optimaliseren. Een vergelijking van de evaluaties van het eerste en het tweede meetmoment in december 2007 en december 2008 geeft op een aantal punten een indicatie van de verbeteringen in de uitvoering van de pilot.

Uitvoering van de evaluatie geschiedt door onderzoek te doen naar een aantal onderwerpen met behulp van diverse technieken. De onderwerpen die worden onderzocht, kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën, namelijk *de partijen*, *de inhoud* en *de randvoorwaarden*.

In het hierna volgende onderdeel worden de onderwerpen kort uitgewerkt. De opzet van de evaluatie is noodzakelijkerwijs nog een vrij grof raamwerk. Voor nadere verfijning van methoden en de toevoeging van een tijdlijn en urenverdeling over de twee evaluatiemomenten dient het voorlopige plan van aanpak verder te worden gedetailleerd.

De onderwerpen van onderzoek

Partijen

- initiatiefnemers
- vrijwilligers
- beroepskrachten
- samenwerkingspartners
- MOgroep
- doelgroep

Inhoud

- gesprekken
- dienstverlening

Randvoorwaarden

- veiligheid
- communicatie
- financiën

1. De initiatiefnemers

Om te komen tot een helder beeld van de koppeling tussen de website en de Kindertelefoon Utrecht, dienen de initiatiefnemers van de website tussentijds en in de eindfase in de evaluatie te worden betrokken. De belangrijkste vraag aan de initiatiefnemers zal zijn of de koppeling van de website aan de Kindertelefoon tegemoet komt aan hun wensen en of het eindresultaat voldoet aan hun verwachtingen. Deze vraag zal zich toespitsen op de volgende onderwerpen:

- Het overleg met medewerkers van de Kindertelefoon
- De processtappen in de pilot
- De dienstverlening zoals die nu bestaat

2. De vrijwilligers

De vrijwilligers die de website gaan bemensen zijn cruciaal in het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening. Om deze reden zal met hen uitgebreid gesproken dienen te worden over de organisatie en uitvoering van de pilot. Deze gesprekken zullen de volgende onderwerpen betreffen:

- Het overleg met de initiatiefnemers en medewerkers van de Kindertelefoon
- De inbreng in de inhoudelijke uitvoering van de dienstverlening
- De gebruikte methodiek
- De begeleiding van de medewerkers van de Kindertelefoon
- Het werken voor de website
- De hulp aan de doelgroep
- De verwijzingen naar de Kindertelefoon

3. De beroepskrachten

De beroepskrachten van de Kindertelefoon zijn een essentieel onderdeel van de gewenste koppeling van de website aan Bureau Jeugdzorg Utrecht. Zij kunnen beoordelen of de kwaliteit van de jongeren-vrijwilligers aan hun (professionele) maatstaven voldoet. Een analyse van hun bevindingen richt zich op de volgende onderwerpen:

- De motivatie van de vrijwilligers
- Inzet en competentie van de vrijwilligers tijdens de trainingen
- De behoefte aan begeleiding door beroepskrachten
- De kwaliteit van de dienstverlening door de vrijwilligers
- De tevredenheid van de doelgroep met de dienstverlening
- De meerwaarde van de bijdrage van de vrijwilligers ten opzichte van hun eigen dienstverlening

4. De samenwerkingspartners

De Kindertelefoon is niet de enige organisatie met verstand van online hulp. In de opzet van de pilot kan gebruik worden gemaakt van contacten met bestaande ontwikkelaars en aanbieders van online hulp. Evaluatie van de samenwerking met deze partners richt zich op de volgende onderwerpen:

- Het gebruik van huidig en nieuw onderzoek van ontwikkelaars
- Wijze, frequentie en resultaat van consultatie van aanbieders

5. De MOgroep

De Kindertelefoon is een landelijke voorziening van de bureaus jeugdzorg die zoveel mogelijk landelijk wordt aangestuurd vanuit de MOgroep. Indien de MOgroep toestemming geeft voor de uitvoering van de pilot, dient met het oog op eventuele voortzetting ervan haar oordeel over het initiatief te worden verwoord. In kaart te brengen onderwerpen zijn:

- De mening over de uitvoering, resultaten en meerwaarde van de pilot
- De samenwerking met de projectgroep
- De mogelijkheden voor landelijke toepassing van het initiatief
- De mening over de functionaliteit van de naam van de Kindertelefoon

6. De doelgroep

De gebruikers van de website zijn de belangrijkste beoordelaars van het nut van de nieuwe dienstverlening. Aan hen zal een mening worden gevraagd over de volgende onderwerpen:

- De wijze van kennisnemen van het bestaan van de voorziening
- De uiterlijke aantrekkelijkheid van de site
- De frequentie van het gebruik van de site
- De bejegening van de gebruikers door de vrijwilligers
- Het idee van hulp door leeftijdgenoten
- De mate waarin gebruikers een bruikbaar antwoord krijgen op hun vraag
- De mate waarin en de wijze waarop met het antwoord iets is gedaan

Tevens dient een profiel te worden opgesteld van de gebruikers van de site. Ten minste de volgende gegevens zouden in kaart moeten worden gebracht:

- De provincie
- Het geslacht
- De leeftijd

7. De gesprekken

De belangrijkste voorwaarde voor een kwalitatief goed hulpaanbod op de website is dat de door gebruikers gestelde vragen op de juiste wijze worden beantwoord. Een nauwkeurige meting van de aard en inhoud van de gesprekken is van het grootste belang voor het uiteindelijke oordeel over de meerwaarde van het initiatief.

Er dient zich een oordeel te worden gevormd over de volgende onderwerpen:

- De aard van de gestelde vragen van gebruikers
- Toepassing van de richtlijnen uit de methodiek betreffende bejegening en adequate beantwoording door de jongeren-vrijwilligers

8. De dienstverlening

Het voordeel van online hulpverlening is dat gebruikers anoniem en snel worden geholpen. Anonimiteit van de gebruikers is een principiële uitgangspunt. Om te meten hoe snel de gebruikers zijn geholpen kan in de software van de site een berekening worden ingebouwd die de verstreken tijd meet tussen vraag en reactie. Een ander aspect van dienstverlening is de mogelijke wens van jeugdzorg om jongeren in een bedreigende situatie in contact te brengen met de Kindertelefoon, om hen vervolgens begeleid te kunnen doorverwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties. Indien besloten wordt tot een dergelijke werkwijze, dienen vrijwilligers te worden getraind in richtlijnen voor juiste verwijzing. De evaluatie van deze richtlijn kan geschieden door de vrijwilligers met behulp van te ontwikkelen software de gesprekken waarbij zij verwijzen naar de Kindertelefoon te laten 'aanvinken'. Een analyse van (maximaal 100 van) deze gesprekken, afgezet tegen een analyse van een random selectie van 100 gesprekken door eindejaars gedragsdeskundigen, kan uitwijzen hoe vaak *terecht wel* en *onterecht niet* wordt doorverwezen naar de Kindertelefoon.

9. De veiligheid

Veilig kunnen chatten is één van de wensen van de initiatiefnemers van de website. Veiligheid is vooral van belang op fora en tijdens groepschatsessies, waar mensen met verkeerde bedoelingen de beoogde gebruikers van onwenselijk advies kunnen dienen of anderszins schadelijk contact kunnen leggen. Om onbedoeld gebruik tegen te gaan, zullen richtlijnen moeten worden ontwikkeld die vrijwilligers helpen dit gebruik te onderkennen en hierop adequaat te reageren. Daarnaast zullen technische veiligheidsmaatregelen genomen moeten worden.

Om te meten of en hoe vaak onbedoeld gebruik voorkomt, kan de vrijwilligers worden gevraagd hiervan een logboek bij te houden. Analyse van dit logboek geeft inzicht in de aard en frequentie van verondersteld misbruik.

Om te bezien of de vrijwilligers pogingen tot misbruik goed herkennen, kunnen mystery-guests worden ingezet³. Medewerkers van de Kindertelefoon of onafhankelijke personen die de taal van jongeren goed spreken, kunnen gevraagd worden in een bepaalde periode een aantal keer ongewenste inbreng in discussies te leveren. Analyse van de reacties kan uitwijzen of de (anonieme) vrijwilliger op de juiste wijze heeft gereageerd.

Verder kunnen bijvoorbeeld 100 random gesprekken worden geanalyseerd om te bezien of en hoe vaak eventueel misbruik door derden onopgemerkt is gebleven.

³ Natuurlijk dient men vrijwilligers vooraf op de hoogte te brengen van deze mogelijkheid.

10. De communicatie

Op basis van een uitgewerkt communicatieplan kunnen in een later stadium doelen voor de evaluatie ervan worden opgesteld. Centrale vraag bij de evaluatie van dit onderdeel zal zijn hoe groot de bekendheid van de website is bij de beoogde doelgroep. Om de bekendheid te kunnen meten kan bijvoorbeeld gedacht worden aan polls bij scholen en buurthuizen waarin door studenten aan jongeren de vraag wordt gesteld of zij wel eens hebben gehoord van '*Altijdveilig.nl*' en wat ze denken dat deze site inhoudt. Het moment van deze poll zou tevens aangegrepen kunnen worden voor extra reclame, door geïnteresseerde jongeren informatie te geven over de bedoeling van de site.

11. De financiën

Het budget voor opzet en uitvoering van de pilot is gelimiteerd. Op basis van een gedegen boekhouding die wordt bijgehouden door de projectleider, dient te worden vastgesteld of de gewenste activiteiten en randvoorwaarden zoals huisvesting, ICT, onderzoek, training etc. binnen de begroting kunnen worden gerealiseerd. Tevens dient een schatting te worden gemaakt van de kosten voor eventuele permanente uitvoering van de dienstverlening wanneer de aanloopkosten zoals verkennend onderzoek minder zwaar op de begroting drukken. Een overzichtelijke kostenverantwoording zal in de evaluatie worden opgenomen om te komen tot een antwoord op de vraag van de subsidiegever.