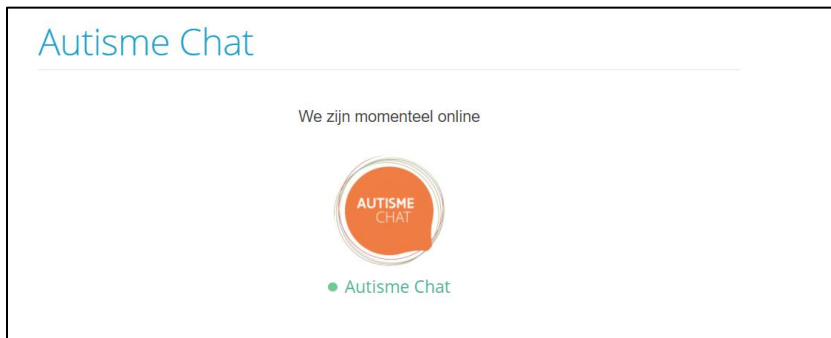


## AUTISME CHAT: hoe werkt het?

---

Als je naar onze Autisme Chat surft tijdens de openingsuren, krijg je dit scherm te zien. Een groen bolletje betekent dat je een gesprek kan starten:



Als je klikt op het logo van de Autisme Chat, is dit het volgende venster dat je te zien krijgt:



Nadat je je naam (of een nickname) hebt ingevuld en op 'Ga verder' hebt geklikt, krijg je enkele vraagjes vooraf. Duid aan of je een kind, jongere of volwassene bent. Ook ouders, grootouders, partners, enz kunnen het antwoord volwassene aanduiden.

## Enkele vraagjes vooraf

---

### 1. Ik ben

- een kind (-12 jaar)
- een jongere (12-18 jaar)
- een volwassene (+18 jaar)

Je krijgt de mogelijkheid om aan te geven hoe je je op dit moment voelt op een schaal van 0 tot 10. Voor ons is het fijn dat je dit invult. Als je niet goed weet wat je hier zou antwoorden, kan je deze vraag ook overslaan, klik dan gewoon op 'Vervolg'.

2. Ik voel me op dit moment

- 0 zeer slecht
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 zeer goed

Vervolg

Daarna kom je in de chatruimte. Je krijgt een automatisch bericht:

Welkom op de Autisme Chat! Van zodra er een medewerker beschikbaar is, word je hier mee doorverbonden en zal die jou aanspreken.

Als alle medewerkers momenteel bezet zijn, krijg je dit bericht:

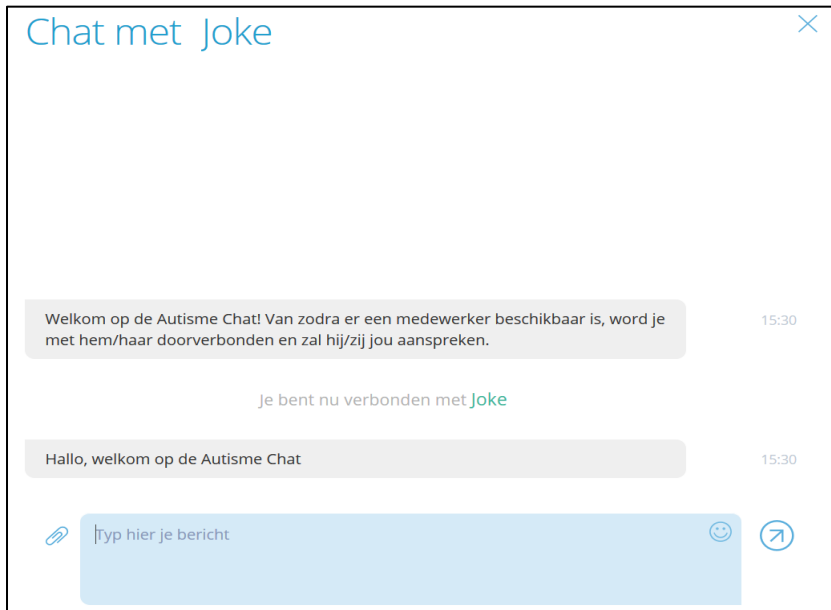
Gelieve even te wachten. Alle medewerkers zijn momenteel nog bezig met een ander gesprek. Het heeft geen zin om dit scherm af te sluiten en opnieuw te proberen, dan kom je terug onderaan in de wachtrij. Het is beter om gewoon te blijven wachten, dan word je automatisch doorverbonden met de eerstvolgende beschikbare medewerker. Let op: na 21u45 wordt er geen nieuw gesprek meer gestart.

Plaats in de wachtrij: 1

Je moet even wachten. Het heeft geen zin om het gesprek af te sluiten en opnieuw te proberen, dan kom je gewoon terug op dezelfde plaats in de wachtrij.

Als de medewerker er is, dan zal je een geluid horen en krijg je de naam van de medewerker te zien. De medewerker zal je welkom heten.

Bijvoorbeeld:



Je chat altijd met een echte persoon, niet met een robot. Al onze medewerkers zijn professionele begeleiders met werkervaring met mensen met autisme.

Als je je wat onzeker of zenuwachtig voelt over het gebruik van de chat, mag je dit zeker ook typen.

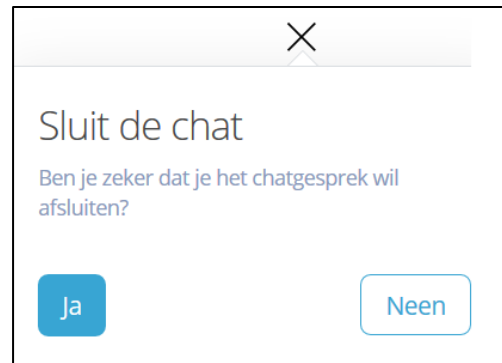
Bijvoorbeeld:



De medewerker zal vragen stellen en je de mogelijkheid geven om je verhaal te vertellen en/of je vraag te stellen.

Je kan bij ons terecht met autismegerelateerde vragen en/of zorgen, zoals opvoedingsgerelateerde vragen, nood aan een luisterend oor, informatieve vragen, oplossingsgerichte ondersteuning (situatie bespreken en samen nadenken), ...

Als het gesprek gedaan is, kan je de chat afsluiten via het kruisje rechtsboven. Klik dan op JA.



Daarna krijg je een evaluatiescherm waarin een aantal vragen worden gesteld over het gesprek. Voor ons is het fijn dat je dit invult, dan weten we waar we onze chat eventueel nog kunnen verbeteren en als men tevreden is over de chat; maar het is niet verplicht deze korte evaluatie in te vullen.

## Evaluatie

1. Help je ons mee de Autisme Chat te verbeteren? Dat kan door 8 korte vragen in te vullen. Draag je ook graag bij aan het wetenschappelijk onderzoek naar chathulp voor personen met autisme? Dan kan je de volledige vragenlijst hieronder invullen. Dit neemt niet veel extra tijd in beslag. Meer info over het onderzoek vind je op

([www.ligautismevlaanderen.be/onderzoekautismechat](http://www.ligautismevlaanderen.be/onderzoekautismechat))

- Ik ga akkoord om de volledige vragenlijst (vraag 2 t.e.m. 21) in te vullen. Mijn antwoorden mogen anoniem gebruikt worden voor het wetenschappelijk onderzoek.
- Ik ga akkoord om acht korte vragen (vraag 2 t.e.m. 9) in te vullen om de Autisme Chat te verbeteren, maar ik wens niet deel te nemen aan het wetenschappelijk onderzoek.

2. Ik voel me op dit moment

- 0 zeer slecht
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 zeer goed

3. Ik voelde me gehoord, begrepen en gerespecteerd door de medewerker

- helemaal wel
- eerder wel
- neutraal
- eerder niet
- helemaal niet

4. We hebben gewerkt of gepraat over de dingen waaraan ik wilde werken of waarover ik wilde praten

- helemaal wel
- eerder wel
- neutraal
- eerder niet
- helemaal niet
- niet van toepassing

5. De aanpak of manier van werken van de medewerker paste goed bij mij

- helemaal wel
- eerder wel
- neutraal
- eerder niet
- helemaal niet

6. Over het geheel genomen vond ik het contact van vandaag in orde

- helemaal wel
- eerder wel
- neutraal
- eerder niet
- helemaal niet

7. Zou je de Autisme Chat opnieuw gebruiken?

- zeker wel
- eerder wel
- neutraal
- eerder niet
- zeker niet

8. Hoe heb je over de Autisme Chat gehoord? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Via sociale media (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)
- Via een papieren flyer (bij intake, in wachtruimte, op infostand)
- Via de Liga Autisme Vlaanderen (vb. mail, nieuwsbrief, website)
- Via de thuisbegeleidingsdienst autisme (Het Raster vzw, Tanderuis vzw, Limburgse Stichting Autisme of vzw Victor)
- Via familie of vrienden
- Via school of CLB
- Via een andere organisatie of hulpverlener (vb. therapeut, revalidatiecentrum, arts, enz)
- Via de media (radio, tv, krant, tijdschrift)
- Via een zoekfunctie op internet (vb. Google)
- Andere (vul in het antwoordveld in)

9. Waarmee kunnen we onze Autisme Chat eventueel nog verbeteren?

Je mag op een ander moment gerust nog eens komen chatten met de Autisme Chat, je wordt dan met een andere medewerker doorverbonden, die het vorige gesprek niet kan lezen.

De medewerker kan in het systeem wel zien wanneer en hoeveel keer je al langskwam op de chat, maar die kan de inhoud van de vorige gesprekken niet lezen.

Wil je meer info over de anonimiteit en privacy op de Autisme Chat?

Lees dan onze privacyverklaring via

[https://autismechat.sittool.net/uploads/82161242827b703e6acf9c726942a1e4/content/Privacyverklaring%20Autisme%20Chat%20\(versie%20april%202020\)\\_1.pdf](https://autismechat.sittool.net/uploads/82161242827b703e6acf9c726942a1e4/content/Privacyverklaring%20Autisme%20Chat%20(versie%20april%202020)_1.pdf)