



SOAIDS
Nederland

WhatsApp Pilot /
Sense Doe Dag

Martijn de Natris, Projectleider Infolijn
Mei 2024



Voor al je vragen over seks



BEL



CHAT



WHATSAPP



MAIL



AFSPRAAK



TRAINING

WhatsApp potentie als kanaal

- 13,3 miljoen mensen hebben WhatsApp geïnstalleerd
- 10,8 miljoen mensen maken dagelijks gebruik van WhatsApp

WhatsApp pilot van eind november 2023 tot begin mei 2024

Onderzoeksvragen

- Hoe kunnen we WhatsApp **veilig** implementeren?
- Hoe voegt WhatsApp zich in **de dagelijkse gang van zaken** aan onze infolijn?
- Leidt het aanbod via WhatsApp tot **een toename in contacten**?
- Belangrijke voorwaarde: WhatsApp **moet geen verkeer wegtrekken** van onze gezamenlijke Sense Chat.

Veiligheid en privacy

- WhatsApp servers voor het Europese dataverkeer bevinden zich inmiddels in Ierland.
- Twee andere organisaties zetten WhatsApp al meerdere jaren in:
 - Mind Korrelatie
 - Servicepunt Hiv Vereniging
- WhatsApp genoemd in de **Keuzehulp privacy videobellen** van de Autoriteit Persoons Gegevens.

Veiligheid en privacy

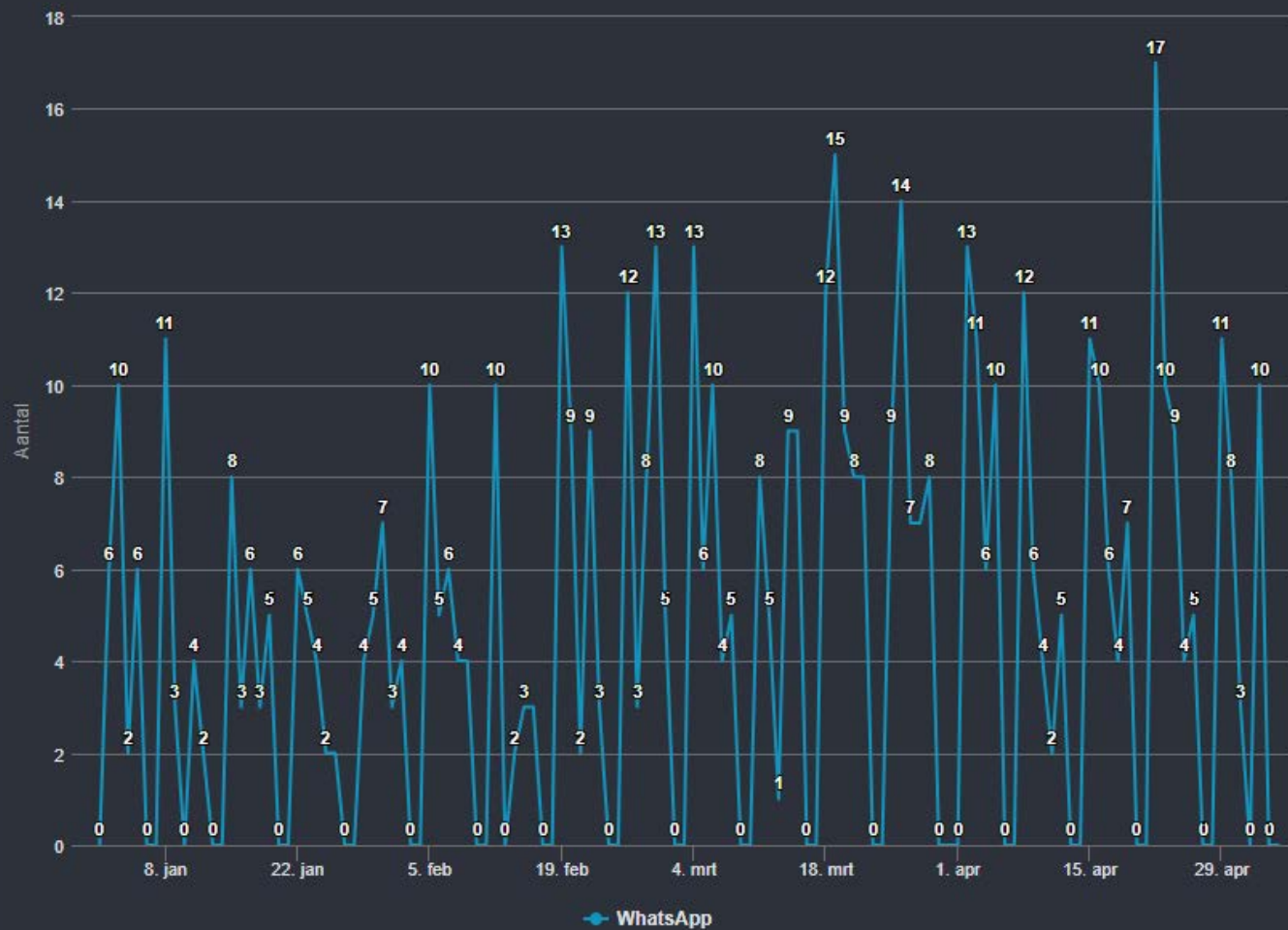
- De WhatsApp telefoon **alleen toegankelijk voor medewerkers Infolijn**
- Buiten openingstijden wordt de telefoon **opgeborgen in een kluis**
- Er worden **geen contacten** bijgehouden
- Gesprekken worden **iedere week gewist**

WhatsApp in de praktijk

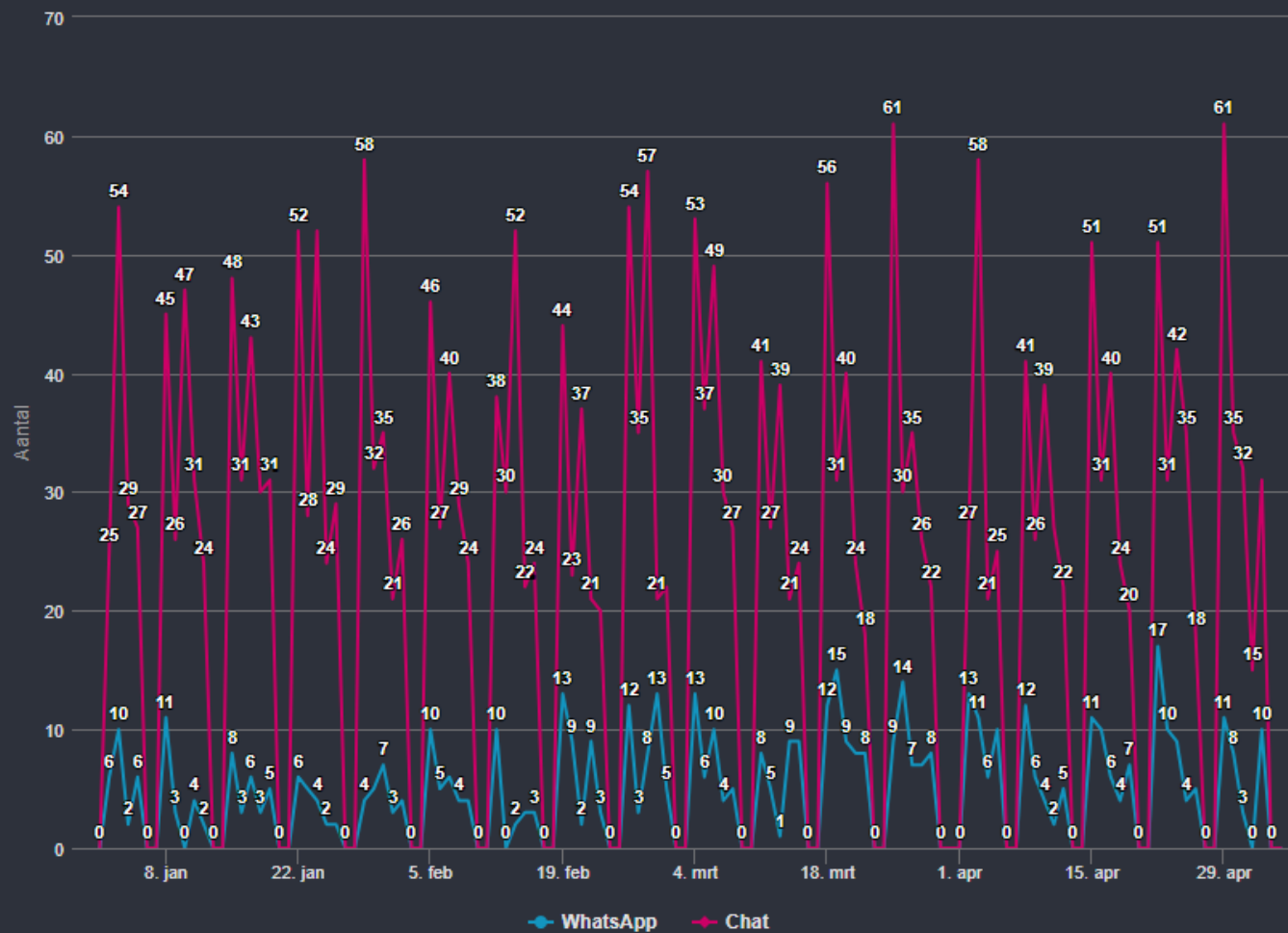
- Asynchrone communicatie
- Altijd 'bereikbaar', vragen komen ook buiten openingstijden.
- 'Voelt' sneller en directer als e-mail
- 2/3 afgerond antwoord, 1/3 langer gesprek
- Steeds afwegen of WhatsApp wel een geschikt kanaal is voor de hulpvraag
- Doorverwijzing naar chat via website: 17%

Week 48 (2023) t/m week 18 (2024)

- WhatsApp: **698** contacten
- Op dit moment gaat het om **7 gesprekken** per werkdag
- WhatsApp zat de Sense chat via de website niet in de weg. Aantal chats uitgevoerd door alle CSG's samen, bleef **stabiel**.
- Alle kanalen totaal: **6.620 = stijging**



WhatsApp



Conclusies

- WhatsApp lijkt een veelbelovende toevoeging voor onze service
- WhatsApp krijgt een vaste plaats in het aanbod van onze infolijn