

# e-hulp.nl

---

Deze scriptie is aangemeld voor de Scriptieprijs Online Hulp 2011.  
Een overzicht van alle scripties over hulpverlening via internet is te vinden op  
<http://www.e-hulp.nl/scriptieprijs>. Wij wensen u veel leesplezier.  
Stichting E-hulp.nl

---



---

De Scriptieprijs is een initiatief van stichting E-hulp.nl, kennis- en adviescentrum voor online hulpverlening.  
E-hulp.nl maakt online hulp mogelijk bij instellingen uit o.a. de GGZ, Jeugdzorg en Maatschappelijk Werk.  
Kijk voor meer informatie over online hulpverlening en E-hulp.nl op [www.e-hulp.nl](http://www.e-hulp.nl).

---

# Online hulpverlener, hoe word je dat?!?

---

*Inventariserend onderzoek onder schoolmaatschappelijk werkers van  
Noordermaat ten aanzien van het werken met Internethulpverlening*



Martsje de Boer

Marieke Venhuizen

Academie voor Sociale studies,

Hanzehogeschool Groningen

# Online hulpverlener, hoe word je dat?!?

---

*Inventariserend onderzoek onder schoolmaatschappelijk werkers van  
Noordermaat ten aanzien van het werken met Internethulpverlening*

<p>Samengesteld door:</p> <p>Martsje de Boer 0311382 Marieke Venhuizen 0305452</p> <p>Organisatie:</p> <p>Algemeen Maatschappelijk Werk NoorderMaat</p> <p>Opdrachtgever: Eric Op 't Eijnde</p> <p> Maatschappelijk Werk NoorderMaat</p>	<p>Opleiding:</p> <p>Hanze hogeschool Groningen. Academie voor sociale studies Maatschappelijk werk en dienstverlening Progresscode: SSVH8ASO1A Studieonderdeel: Afstudeeropdracht</p> <p>Afstudeerbegeleidster vanuit school: Annemiek Grooten – Greven</p> <p>16 mei 2011</p>
---	---

# Voorwoord

In het kader van onze studie maatschappelijk werk en dienstverlening aan de Hanzehogeschool te Groningen, hebben wij ons afstudeeronderzoek uitgevoerd bij Maatschappelijk werk NoorderMaat te Assen. Dit onderzoek wat gaat over de ‘nieuwe’ tendens in de hulpverlening, namelijk internethulpverlening, hebben wij met veel plezier uitgevoerd. Hoewel we enige tijd in de startblokken zijn blijven staan met het dilemma wat een afgebakende onderzoeksvraag zou kunnen zijn, is het ons toch gelukt om een onderzoeksvraag te formuleren naar ieders tevredenheid. We hebben getracht dit onderzoek in kortere tijd uit te voeren vanwege de zwangerschap van Martsje, maar uiteindelijk is dit ons niet gelukt. Desondanks is het ons gelukt om binnen de gestelde deadline vanuit school een rapport neer te zetten waar we trots op kunnen zijn.

De resultaten van ons onderzoek zijn niet zomaar tot stand gekomen. Wij willen hiervoor dan ook graag aan de volgende personen onze dank betuigen: Annemiek Grooten- Greven, wie ons vanuit school de nodige begeleiding en ondersteuning gegeven heeft en wie ons positief motiveerde om door te gaan als we even vast gelopen waren; Eric Op ’t Eijnde, opdrachtgever van het onderzoek, wie met ons meedacht over het onderwerp van het onderzoek en begeleiding bood wanneer we daar behoefte aan hadden.

Onze speciale dank gaat uit naar de schoolmaatschappelijk werkers [smw-ers] van NoorderMaat. De smw-ers hebben grote inzet en betrokkenheid getoond voor ons onderzoek. Door hen hebben wij 82% respons gekregen op de enquête.

Daarnaast gaat onze dank uiteraard uit naar de organisaties die het ons mogelijk hebben gemaakt om een advies aan NoorderMaat uit te kunnen brengen wat betreft het scholingsaanbod, namelijk: Stichting E-hulp.nl, Communication4you, De Kindertelefoon, Fier Fryslan, Stichting Impact, de MO Groep, klikvoorhulp.nl, Kwadraad, Korrelatie, Stichting MEE en Echo Trainingen.

Wij willen iedereen hartelijk bedanken voor hun enthousiaste medewerking en inzet voor ons onderzoek! Zonder deze personen hadden wij onze onderzoeksvraag niet kunnen beantwoorden.

*Martsje de Boer en Marieke Venhuizen, 16 mei 2011*

## Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van onze afstudeeropdracht voor de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Hanze Hogeschool te Groningen. Het onderzoek is ten uitvoering gebracht bij Maatschappelijk Werk Noordermaat te Assen. Vanuit de volgende onderzoeksvraag is gewerkt: *‘Over welke vaardigheden beschikken de schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat ten aanzien van het werken met internethulpverlening en welk scholingsaanbod biedt hen de kans om ontbrekende vaardigheden te ontwikkelen om als online hulpverlener aan het werk te kunnen gaan?’*. Het doel van dit onderzoek was om NoorderMaat te kunnen adviseren over de scholing die de smw-ers de kans biedt om ontbrekende vaardigheden te kunnen ontwikkelen voordat zij kunnen werken als online hulpverlener in het maatschappelijk werk. Om antwoord te kunnen geven op de vraagstelling is door ons eerst een veld- en literatuuronderzoek uitgevoerd om erachter te komen welke organisaties scholing bieden aan aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk en om ons onderzoek van een theoretisch kader te voorzien. De methoden ‘ondervraging’ middels een enquête en interview zijn voor het onderzoek gebruikt en is er een ‘inhoudsanalyse’ op het literatuuronderzoek toegepast.

Naar voren is gekomen dat online hulpverleners in het maatschappelijk werk dienen te beschikken over zowel theoretische kennis als over praktische- en gespreksvaardigheden. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat het meerderdeel van de smw-ers al mailt met cliënten, al eens gechat heeft met vrienden/familie en dat het meerderdeel openstaat voor een training in online hulpverlening. Enige kennis en vaardigheden bleken aanwezig.

Tijdens het veldonderzoek hebben wij een zevental organisaties benaderd die training bieden op het gebied van online hulpverlening in het maatschappelijk werk. De trainingen variëren op het gebied van chatten, e-mailen, forum en online training. In alle trainingen wordt aandacht besteed aan theoretische kennis, praktische- en gespreksvaardigheden. De trainingen worden op maat aangeboden, afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever; in iedere training zullen daardoor de ontbrekende vaardigheden van de smw-ers getraind kunnen worden. Dit betekent dat het lastig is om tot een eenduidige conclusie en advisering te komen richting NoorderMaat.

Achteraf hebben wij geconcludeerd dat ons onderzoek te vroeg is geweest voor NoorderMaat. NoorderMaat heeft namelijk nog geen keuze gemaakt in online hulpvorm die ze willen aanbieden, voor welke problematiek zij online hulp willen bieden en ook is niet duidelijk over

welk budget zij beschikken om de smw-ers te kunnen trainen. Vanwege deze onduidelijkheden was het voor ons nog lastiger om tot een goede advisering te kunnen komen. Samengevat luidt het antwoord op onze onderzoeksvraag als volgt: uit de enquête is gebleken dat de smw-ers van NoorderMaat al enige kennis en vaardigheden bezitten die nodig zijn om te kunnen werken als online hulpverlener, maar tevens missen zij vaardigheden om te kunnen werken als online hulpverlener. Een voorbeeld van een belangrijk ontbrekende vaardigheid is het omgaan met het gemis aan non-verbale en paralinguale communicatie.

Doordat de trainingen voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk op maat aangeboden kunnen worden, kan aandacht worden besteed aan de ontbrekende vaardigheden van de smw-ers. We kunnen NoorderMaat daarom niet adviseren over de *juiste* scholing. Wel adviseren we NoorderMaat de training te richten op de ontbrekende kennis en vaardigheden van de smw-ers.

# Begrippenlijst

<u>Applicatie</u>	Is het softwareprogramma waarmee er wordt gewerkt tijdens het online hulpverleners
<u>Blended hulpverleners</u>	Betekent dat meerdere hulpverlenersvormen met elkaar wordt gecombineerd (face-to-face contact, hulp via internet en telefonisch/ via de mobiele telefoon)
<u>Chatten</u>	Interactieve manier van communiceren door middel van tekstberichten die gelijktijdig naar elkaar verzonden en gelezen kunnen worden
<u>Eclectisch integratief werken</u>	De hulpverlener stelt telkens een andere methodische aanpak samen, afhankelijk van de problematiek en de cliënt, op basis van bestaande methodieken om zo aansluiting te vinden bij de cliënt
<u>E-mail</u>	Versturen van berichten van een computer naar een andere computer
<u>Empowerment</u>	Het geheel van maatregelen om cliënten te stimuleren zelf verantwoordelijkheid te dragen. Het doet een appel op de zelfredzaamheid
<u>Ervaringsverhalen</u>	Een verhaal die door een persoon zijn opgeschreven, welke gaan over wat hem bezig houdt
<u>Emoticons/smiley's</u>	Een combinatie van karakters op het toetsenbord waarmee een emotie wordt uitgedrukt tijdens online contact, de combinatie moet een gezichtje voorstellen
<u>Forum</u>	Een website waar mensen online samenkomen om berichten te posten of te lezen, te praten met andere leden of deel te nemen aan de discussies
<u>Internethulpverleners</u>	Maatschappelijk werk begeleiding via het internet, eerstelijns zorg
<u>Instant messaging</u>	Een systeem waarbij iemand de contactpersonen, die op hetzelfde moment online zijn, elektronische berichten kan sturen

<u>Non verbale communicatie</u>	Elke vorm van uitwisseling van boodschappen tussen mensen via niet-talige signalen of tekens zoals gebaren, mimiek, houding en oogcontact
<u>Paralinguale communicatie</u>	Communicatie waarbij de stem, intonatie, volume en pauzes een belangrijke rol spelen
<u>Procesmatige hulpverlening</u>	Het procesmatig samen met de cliënt werken aan het bereiken van een of meerdere vastgestelde doelen
<u>Psychosociaal</u>	Verwijst naar de wisselwerking tussen de sociale omgeving, de psyche van een mens, het lichamelijk welbevinden en de maatschappij
<u>Regas</u>	Is een registratiesoftware waarin cliëntgegevens geregistreerd kunnen worden. Regas wordt veel in de hulpverlening gebruikt als registratiesysteem
<u>Software</u>	Programmatuur voor een computer. Het bevat instructies aan het computersysteem en maakt het mogelijk dat de computerapparatuur taken uitvoert
<u>Statistische informatie</u>	Informatie met daarbij statistieken
<u>Veelgestelde vragen</u>	Een rubriek waarin standaardantwoorden te vinden zijn op vragen die vaak worden gesteld
<u>Website</u>	Een verzameling van bij elkaar horende pagina's op het internet, een internetsite

# Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Begrippenlijst	5
1. Inleiding	9
1.1 Beschrijving organisatie AMW NoorderMaat	9
1.2 Situatianalyse	9
1.3 Doel van het onderzoek	10
1.4 Onderzoeksvraag	10
1.5 Opbouw van het rapport	11
2. Methode	12
2.1 Databronnen	12
2.2 Dataverzamelingstechnieken	13
2.3 Procedure gegevensverzameling	14
2.4 Gegevensanalyse	15
3. Literatuuronderzoek	17
3.1 Wat is internethulpverlening?	17
3.2 Welke vormen van internethulpverlening zijn er?	18
3.3 Wat zijn de voor- en nadelen van het werken met internethulpverlening?	18
3.4 Welke kennis en vaardigheden zijn nodig om te kunnen werken als online hulpverlener?	20
3.5 Van welke methodiek wordt gebruik gemaakt in de online hulpverlening in het maatschappelijk werk?	22
4. Resultaten	24
4.1 Resultaten uit de enquête	24
4.1.1 Hulpverleners via de email	24
4.1.2 Hulpverleners via de chat	26
4.1.3 Veelgestelde vragen, forum en online training	27

4.1.4 Praktische vaardigheden	27
4.1.5 Scholing	28
4.2 Resultaten Scholingsaanbod	28
4.2.1 Op welke online hulpvorm de training gericht is	29
4.2.2 Op welke manier er aan de training vorm wordt gegeven	29
4.2.3 Hoeveel tijd de training kost	29
4.2.4 Aan welke methodiek aandacht wordt besteed in de training	30
4.2.5 De inhoud van de trainingen	30
5. Conclusie, discussie en aanbeveling	31
5.1 Conclusie	31
5.2 Discussie	33
5.3 Aanbevelingen	36
Literatuurlijst	40
Bijlagen	42
Bijlage 1: Onderzoeksinstrument; de enquête	42
Bijlage 2: Gestructureerd interview: Interviewvragen	51
Bijlage 3: Folder	52
Bijlage 4: Resultaten Enquête	54
Bijlage 5: Resultaten scholingsaanbod	63
Bijlage 6: Wat is online hulpverlening	72
Bijlage 7: Welke vormen binnen de online hulpverlening zijn er	73
Bijlage 8: De voor- en nadelen van internethulpverlening	74
Bijlage 9: Kennis en vaardigheden die nodig zijn om te kunnen werken online hulpverlener	80

# 1 Inleiding

## 1.1 Beschrijving van de organisatie

Het afstudeeronderzoek over internethulpverlening, uitgevoerd in het kader van de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, is bij NoorderMaat ten uitvoering gebracht. NoorderMaat is een Algemeen Maatschappelijk Werk [AMW] organisatie, die voornamelijk is gevestigd in de provincie Groningen en Drenthe. Het AMW is bedoeld voor mensen die problemen ondervinden met hun persoonlijk en maatschappelijk functioneren. Het kan hierbij gaan om praktische, materiële en immateriële problemen. Het AMW heeft in de samenleving en in de sociale infrastructuur de functie om de sociale zelfredzaamheid van mensen met psychosociale problemen te versterken. Een van de kerntaken die vanuit het AMW vervuld wordt, is het School Maatschappelijk Werk [SMW]. SMW is een vorm van maatschappelijk werk die op school plaatsvindt. Het doel is om bij te dragen aan een optimale ontwikkeling van het kind door in een vroeg stadium hulp te bieden bij problemen. Het SMW biedt zowel ondersteuning aan leerlingen als aan ouders en leerkrachten.

De SMW-ers van NoorderMaat zijn werkzaam op ruim twintig scholen in het basis- en voortgezet onderwijs. Een aantal smw-ers van NoorderMaat zijn werkzaam binnen het Centrum Jeugd en Gezin [CJG]. Het CJG is een samenwerkingsverband tussen de gemeente en diverse organisaties die werken voor kinderen van 0 tot 23 jaar met één duidelijke voordeur van waaruit alle andere zorginstellingen samenwerken. Het doel van het CJG is om kinderen zo goed mogelijk te volgen in hun ontwikkeling en snel op het juiste moment de gevraagde informatie over die ontwikkeling te kunnen verschaffen. Ook is het CJG een laagdrempelige instantie voor kinderen én hun ouders om informatie te krijgen over allerlei zaken die samenhangen met 'groter worden'.

## 1.2 Situatieanalyse

Het CJG (2010) heeft voor haar medewerkers de competentie 'het in staat zijn om digitale middelen zoals internet, chatten en mailen in te zetten en te hanteren bij het geven van advies, instructie, ondersteuning en begeleiding' opgesteld. Omdat niet alle smw-ers van NoorderMaat deze competentie beheersen, denkt NoorderMaat erover na om haar medewerkers hierin te scholen. Een belangrijk meespelende factor waarom NoorderMaat hierover nadenkt, is de 'nieuwe' tendens 'internethulpverlening' waarmee doelgroepen bereikt kunnen worden die in de reguliere hulpverlening (nog) niet bereikt worden. Internet is

ongelooflijk populair, bijna iedereen maakt er gebruik van en volgens de cijfers van het CBS (2009) heeft 93% van de huishoudens in Nederland een internetverbinding. Uit cijfers van het Trimbos instituut, die onderzoek deed naar internettherapieën, blijkt dat online hulp erg effectief kan zijn (E-hulp, 2008). Ander onderzoek wijst uit dat steeds meer mensen hulp zoeken via internet bij psychische, sociale en maatschappelijke problemen. De vraag naar online hulp groeide in Nederland namelijk het afgelopen jaar met ruim veertig procent, na een stijging van meer dan vijftig procent het jaar daarvoor (www.e-hulp.nl). Steeds meer maatschappelijk werk organisaties gaan dan ook met deze ontwikkeling mee en voeren internethulpverlening in. NoorderMaat denkt hier ook over na en denkt hierbij dat haar medewerkers uit het SMW en CJG de eerst aangewezen personen zijn om hiermee te werken. Om deze reden is het praktijkgericht onderzoek uitgevoerd onder de SMW-ers van NoorderMaat.

### 1.3 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek was om erachter te komen welke vaardigheden de smw-ers van NoorderMaat al bezitten ten aanzien van het werken met internethulpverlening en aan welke vaardigheden er nog gewerkt moet worden om te kunnen werken als online hulpverlener. Daarnaast was het doel om NoorderMaat een gedegen advies uit te brengen over welke scholing de smw-ers de kans biedt om ontbrekende vaardigheden te kunnen ontwikkelen.

### 1.4 Onderzoeksvraag

Vanuit de volgende onderzoeksvraag ‘Over welke vaardigheden beschikken schoolmaatschappelijk werkers<sup>1</sup> van NoorderMaat ten aanzien van het werken met internethulpverlening en welk scholingsaanbod biedt hen de kans om ontbrekende vaardigheden te ontwikkelen om als online hulpverlener aan het werk te kunnen gaan?’ zijn we te werk gegaan. Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, is aan de volgende deelvragen aandacht besteedt:

- Wat is internethulpverlening?
- Welke vormen van internethulpverlening zijn er?
- Wat zijn voor- en nadelen van het werken met internethulpverlening?

---

<sup>1</sup> Met de term ‘schoolmaatschappelijk werkers’ wordt in dit onderzoek bedoelt:

- Schoolmaatschappelijk werkers van heel NoorderMaat, werkzaam binnen het voorgezet onderwijs
- Schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat, werkzaam binnen het basisonderwijs in Assen.

- Welke kennis en vaardigheden hebben (school)maatschappelijk werkers nodig om te kunnen werken als online hulpverlener in het maatschappelijk werk?
- Met welke methodieken wordt er gewerkt binnen het online hulpverleners in het maatschappelijk werk?
- Welk scholingsaanbod bestaat er in Nederland voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk?
- Welke vaardigheden en kennis denken schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat nodig te hebben ten aanzien van internethulpverlening?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden, zijn wij allereerst een literatuuronderzoek gestart om kennis te vergaren over online hulpverlening. Daarnaast hebben wij een veldonderzoek uitgevoerd om erachter te komen welk scholingsaanbod er bestaat voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk en hebben wij interviews afgenomen bij de organisaties die deze scholing bieden. Het laatste onderdeel van ons onderzoek betrof een enquête, welke wij onder smw-ers van NoorderMaat verspreid hebben, om in kaart te kunnen brengen over welke vaardigheden de smw-ers al dan niet beschikken. Met deze drie onderzoeksmethoden, konden wij onze onderzoeksvraag beantwoorden.

### 1.5 Opbouw van het rapport

In dit onderzoeksrapport zal de interessante uitkomst van het onderzoek uitgebreid te lezen zijn. Het rapport is opgedeeld in vijf hoofdstukken. In het tweede hoofdstuk zal ingegaan worden op de methode die gebruikt is om tot de onderzoeksresultaten te kunnen komen. In het derde hoofdstuk is het literatuuronderzoek te vinden, wat tevens de onderbouwing van het onderzoek is en mede waarop de conclusie van het onderzoek tot stand heeft kunnen komen. Het vierde hoofdstuk richt zich op de resultaten uit het praktijkgericht onderzoek, namelijk de uitkomsten van de enquête waarop maar liefst een respons van 82% gekomen is, en de uitkomsten van de interviews waarbij 100% respons is gehaald. In het vijfde en tevens laatste hoofdstuk, komen de conclusie van het onderzoek met daarbij de aanbevelingen voor NoorderMaat naar voren.

## 2 Methode

In dit hoofdstuk de ‘Methode’ wordt weergegeven bij wie en op welke wijze de informatie is verzameld, hoe de respondenten zijn benaderd in dit onderzoek en hoe deze datagegevens zijn verwerkt. Deze onderwerpen zijn onderverdeeld in vier paragrafen namelijk: 2.1 databronnen, 2.2 dataverzamelingstechnieken, 2.3 analyse en 2.4 gegevensanalyse.

### 2.1 Databronnen

Hier onder worden de databronnen weergegeven die zijn gebruikt voor dit onderzoek en wordt uitgelegd hoe dit traject is verlopen. Er is een splitsing gemaakt tussen personen, organisaties en literatuur die zijn geraadpleegd.

#### *Personen – Schoolmaatschappelijk werkers [smw-ers]*

Het SMW is een vorm van maatschappelijk werk die op school plaatsvindt. Smw-ers bieden zowel ondersteuning aan leerlingen als aan ouders en docenten. De smw-ers van NoorderMaat zijn werkzaam op het basis onderwijs en het voortgezet onderwijs.

Voor ons onderzoek hebben we alle smw-ers van NoorderMaat geselecteerd die werkzaam zijn op het voortgezet onderwijs en alle smw-ers van NoorderMaat die werkzaam zijn in het basisonderwijs in Assen. De groep respondenten was hiermee zeventien smw-ers, waarvan tien van het voortgezet, en zeven van het basisonderwijs. Deze categorie respondenten is benaderd omdat zij zeer waarschijnlijk de groep zullen zijn die gaan werken als online hulpverlener, mocht online hulpverlening ingevoerd gaan worden bij NoorderMaat.

De respons bedroeg in totaal 82%. Het non-respons percentage van de respondenten heeft te maken met ziekte en zwangerschapsverlof. Van één smw-er is bij ons niet bekend waarom we geen respons hebben ontvangen.

#### *Organisaties die scholing bieden in online hulpverlening binnen het maatschappelijk werk*

Om de deelvraag ‘welk scholingsaanbod bestaat er in Nederland voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk?’ te kunnen beantwoorden, hebben wij allereerst een veldonderzoek uitgevoerd om erachter te komen welke organisaties scholing bieden voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk. We hebben dit gedaan door te zoeken op internet en door organisaties te bellen waarvan bekend is dat ze online hulpverlening aanbieden om bij hen navraag te doen waar de online hulpverleners geschoold zijn. Uiteindelijk hebben we bij zeven organisaties interviews afgenomen. De respons was daarmee 100%. Voor de benaderde organisaties, Stichting E-hulp.nl, Echo Trainingen, De Kindertelefoon, AMW Kwadraad, Stichting Impact Parkstad/ Klikvoorhulp.nl, Korrelatie/

Communication4you, Fier Fryslan is gekozen omdat zij de meest bekende organisaties zijn die scholing bieden.

### *Literatuur*

De literatuur die is gebruikt voor het onderzoek gaat over de vaardigheden en kennis die nodig zijn om te kunnen online hulpverleners in het maatschappelijk werk, de verschillende vormen van online hulpverlening die er binnen het maatschappelijk werk worden gebruikt, de voor- en nadelen van het werken met online hulpverlening en de methodieken die gebruikt worden in de online hulpverlening binnen het maatschappelijk werk. Deze literatuur is gebruikt om het onderzoek van een theoretisch kader te voorzien.

## 2.2 Dataverzamelingstechnieken

De dataverzamelingstechnieken zijn bij de databronnen al impliciet genoemd. Er is gebruik gemaakt van de methode ‘ondervraging’ waaronder de gestructureerde vragenlijst/enquête en het gestructureerd interview valt. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de inhoudsanalyse. Hieronder wordt per dataverzamelingstechniek uitgelegd hoe het in de praktijk is verlopen.

### *Gestructureerde vragenlijst/enquête*

Er zijn in totaal zeventien smw-ers geselecteerd voor dit onderdeel van ons onderzoek. Deze smw-ers hebben via de mail een enquête van ons ontvangen. Voor de enquête is gekozen om aan te sluiten bij het inventariserende karakter van ons onderzoek. Ook de mogelijkheid om de smw-ers de enquête met behulp van de computer in te laten vullen was een belangrijke reden voor het gekozen instrument. Dit omdat het in het verlengde ligt van ons onderzoeksthema: het gebruik van internet en het online medium. Voor dit instrument is tevens gekozen omdat een breed geheel van onderwerpen bevraagd kon worden en omdat met dit instrument in een kort tijdsbestek gegevens konden worden verzameld onder de grote groep smw-ers en we daardoor in kaart konden brengen over welke kennis en vaardigheden de smw-ers al beschikken ten aanzien van online hulpverlening.

De gegevens van de smw-ers zijn anoniem verwerkt omdat het voor het onderzoek niets toevoegt om de identiteit van de smw-ers bekend te maken. Daarnaast is bekend dat anonieme enquêtes vaak eerlijker ingevuld worden; een resultaat die voor ons zeker van belang was. Deze enquête is opgenomen als bijlage 1 en omvat tevens een begeleidende brief om de gebruiksvriendelijkheid te bevorderen.

### *Gestructureerd interview*

De meest bekende organisaties die scholing bieden aan aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk, zijn telefonisch of per mail benaderd voor het gestructureerde

interview. Voor deze dataverzamelingstechniek is gekozen omdat van alle organisaties precies dezelfde informatie nodig hadden. Het gekozen instrument maakte het ons mogelijk om het landelijk bestaande scholingsaanbod voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk in kaart te brengen. Hoe de interviews afgenomen werden, was afhankelijk van de behoefte van de geïnterviewde organisaties.

Tijdens het gestructureerde interview hebben de organisaties onder andere verteld hoe de aangeboden scholing eruit ziet, wat deze scholing onderscheidt van ander scholingsaanbod, welke kosten de scholing met zich mee brengt en hoe aan deze scholing vorm gegeven wordt. De gegevens van deze groep respondenten zijn openbaar verwerkt.

De interviewvragen zijn opgenomen als bijlage 2.

### *Inhoudsanalyse*

Met betrekking tot onze literatuurstudie is gebruik gemaakt van een inhoudsanalyse. Dit hebben we gedaan door middel van het verkrijgen van informatie uit documenten, boeken, vakbladen, folders en internet. Via deze middelen hebben we informatie verkregen omtrent de vaardigheden en kennis die nodig zijn om te kunnen online hulpverleners in het maatschappelijk werk, de verschillende vormen van online hulpverlening die er binnen het maatschappelijk werk worden gebruikt, de voor- en nadelen van het werken met online hulpverlening en de methodieken die gebruikt worden in de online hulpverlening binnen het maatschappelijk werk.

## 2.3 Procedure gegevensverzameling

In deze paragraaf is de procedure van gegevensverzameling te lezen, opgesplitst in het literatuuronderzoek, de enquête en het gestructureerde interview.

### *Literatuurstudie*

We zijn gestart met het uitvoeren van de literatuurstudie. Nadat we onze onderzoeksvraag en deelvragen opgesteld hadden, hebben we een inhoudsanalyse toegepast op de literatuur om de enquête op te kunnen stellen, maar ook om de volgende deelvragen in ons literatuurhoofdstuk te kunnen beantwoorden:

- Wat is internethulpverlening?
- Welke vormen van internethulpverlening zijn er in het maatschappelijk werk?
- Wat zijn voor- en nadelen van het werken met internethulpverlening?
- Welke kennis en vaardigheden hebben (school)maatschappelijk werkers nodig om te kunnen werken als online hulpverlener in het maatschappelijk werk?

- Met welke methodieken wordt er gewerkt binnen het online hulpverleners in het maatschappelijk werk?

### *Enquête*

Voordat de enquêtes onder de smw-ers afgenomen werden, hebben wij ons onderzoek inhoudelijk toegelicht aan de smw-ers tijdens een teamvergadering. Tijdens deze bijeenkomst hebben wij de medewerkers verteld over ons onderzoek en hebben we ze informatie gegeven over internethulpverlening. Tijdens deze bijeenkomst hebben we de smw-ers een folder meegegeven over internethulpverlening, zodat ze later voorbereid de enquête konden invullen. Deze folder is opgenomen als bijlage 3.

Om tot een respons van 82% te kunnen komen, hebben we onder andere aan de wensen van de smw-ers met betrekking tot het invullen van de enquête voldaan. Tevens hebben we gewerkt met een remindermail en hebben we contact gezocht met de smw-ers die de enquête nog niet of niet volledig ingevuld hadden na het verstrijken van de reactietermijn, met de vraag het alsnog in te vullen. Dit hebben we face to face, telefonisch of per e-mail gedaan. De uitkomsten van de enquête hebben geleid tot een antwoord op de volgende deelvragen:

- Welke kennis en vaardigheden hebben de schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat al ten aanzien van internethulpverlening?
- Welke vaardigheden en kennis denken schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat nodig te hebben ten aanzien van internethulpverlening?

### *Gestructureerd interview*

Om in kaart te kunnen brengen welke organisaties een scholingsaanbod bieden voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk, zijn wij allereerst een veldonderzoek gestart. In dit veldonderzoek kwamen wij erachter welke organisaties een dergelijk scholingsaanbod bieden en hebben wij gestructureerde interviews afgenomen via de telefoon of de mail. Dit heeft geresulteerd in het beantwoorden van de volgende deelvraag: ‘welk scholingsaanbod ten aanzien van internethulpverlening in het maatschappelijk werk bestaat er in Nederland?’.

## 2.4 Gegevensanalyse

In deze paragraaf is te lezen hoe we uit de verzamelende gegevens resultaten te hebben geanalyseerd.

### *Literatuurstudie*

De gegevens verkregen vanuit de literatuur hebben we geanalyseerd op onderwerp, aansluitend op de deelvragen van ons onderzoek. Gegevens uit het literatuuronderzoek

hebben we gebruikt in het samenstellen van de enquête, de interviewvragen en het literatuurhoofdstuk.

### *Enquête*

De gegevens die uit de enquête zijn gekomen, zijn gecontroleerd op volledigheid. Nadat ontbrekende antwoorden zijn aangevuld, hebben we de kwantitatieve gegevens per vraag geturfd en uiteindelijk verwerkt in een tabel per enquêtevraag. Via deze werkwijze hebben we een analyse gemaakt betreffende de kennis en vaardigheden waarover smw-ers al beschikken ten aanzien van het werken als online hulpverlener en de vaardigheden en scholing waaraan zij behoefte hebben. De kwalitatieve gegevens zijn per vraag genoteerd en gebundeld in een resultatentekst onder het tabel waarin de kwantitatieve gegevens vermeld staan. Bij de verzameling van de kwalitatieve gegevens hebben we gekeken naar samenhang tussen de antwoorden en opvallende tegenstellingen.

De resultaten zijn opgenomen in bijlage 4, daarnaast worden de belangrijkste resultaten weergegeven in hoofdstuk 4: Resultaten.

### *Gestructureerd interview*

De gegevens afkomstig uit het gestructureerd interview zijn in een tabel verwerkt, waarin een totaaloverzicht gemaakt is van alle organisaties die we geïnterviewd hebben en zijn resultaten naast elkaar gelegd ter vergelijking. Deze tabel is opgenomen als bijlage 5. De belangrijkste resultaten komen tevens terug in hoofdstuk 4: Resultaten.

Door de analyse van de gegevens uit de dataverzamelingstechnieken ondervragen en inhoudsanalyse naast elkaar te leggen, zijn wij tot resultaten gekomen die in het hoofdstuk ‘resultaten’ naar voren zullen komen.

In het hoofdstuk ‘conclusie’ leggen we de resultaten, gekomen uit zowel de ondervraging als de inhoudsanalyse naast elkaar, en komen we tot een conclusie met betrekking tot het passende scholingsaanbod voor de smw-ers van Noordermaat.

### 3 Literatuuronderzoek

Om onze onderzoeksinstrumenten, de enquête en het gestructureerd interview, te kunnen ontwerpen, onze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden en de aanbevelingen theoretisch te kunnen onderbouwen, hebben wij een literatuuronderzoek gedaan. In dit hoofdstuk geven wij een verkorte weergave van het literatuuronderzoek dat is uitgevoerd. In dit literatuuronderzoek komt naar voren wat internethulpverlening is, welke definitie daar bij hoort, welke vormen van online hulpverlening er zijn en wat de voor- en nadelen zijn van het werken met internethulpverlening. Daarnaast komt ook naar voren welke kennis en vaardigheden nodig zijn om te kunnen werken als online hulpverlener in het maatschappelijk werk en wordt in kaart gebracht via welke methodieken er wordt gewerkt binnen de online hulpverlening in het maatschappelijk werk.

#### 3.1 Wat is internethulpverlening?

Hoewel hulpverlening via internet al enige tijd bestaat, er is geen internationaal erkende definitie van online hulpverlening (Nikken, 2007). Ook wordt er nog geen eenduidige term gebruikt voor online hulpverleners.

Zowel E-hulp als het Nederlands Jeugdinstituut [NJI], omschrijven online hulp als volgt: *‘Online hulp is een vorm van hulpverlening waarbij een cliënt via internet informatie, advies of ondersteuning krijgt. De hulp die via interactieve technieken wordt gegeven bestaat uit preventie, behandeling of (na)zorg. Deze hulp wordt in principe onafhankelijk van tijd en ruimte geboden en vindt grotendeels anoniem plaats’.*

Nikken (2007) voegt hier aan toe dat: *‘deze online hulp gericht is op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt, het verbeteren van de toegankelijkheid van de hulp en van de toeleiding naar face to face hulp’.*

Bovenstaande definitie dekt volgens ons precies de lading van wat online hulpverlening in het maatschappelijk werk is, en wat wij ook bedoelen met online hulpverleners in dit rapport.

Online hulpverlening onderscheidt zich van face to face hulpverlening door de afhankelijkheid van plaats en tijd, de vermindering aan zintuiglijke waarnemingen en de communicatie wat gaat via technische middelen (Schalken, et al., 2010). Meer informatie over het onderscheidt tussen online en face to face hulpverlening is te vinden in bijlage 6.

### 3.2 Welke vormen van internethulpverlening zijn er?

Binnen de online hulpverlening zijn drie typen hulpvormen te onderscheiden, namelijk passieve, actieve, en interactieve hulpvormen. (Schalken, et al., 2010). Passieve hulpvormen, zijn hulpvormen waarbij de cliënt geen invloed heeft op de inhoud ervan. Ze kenmerken zich doordat de cliënt iets leest of bekijkt, zonder dat hij of zij zelf actief aan de slag hoeft.

Voorbeelden van passieve hulpvormen zijn statistische informatie en veelgestelde vragen.

Actieve hulpvormen zijn hulpvormen waarbij de cliënt zelf de inhoud beïnvloedt maar waarbij geen interactie met andere cliënten of hulpverleners is. De cliënt moet bij deze hulpvorm zelf aan de slag door bijvoorbeeld een tekst in te sturen of bij een test antwoorden aan te klikken. Bij deze hulpvorm staat de eigen ervaring van de cliënt centraal. Voorbeelden van deze online hulpvorm zijn ervaringsverhalen en zelftests.

Interactieve hulpvormen zijn hulpvormen waarbij de gebruikers elkaar wederzijds beïnvloeden; er is communicatie tussen cliënten onderling of tussen cliënten en hulpverleners. Onder interactieve vormen worden het forum, de e-mail, chatten (één op één of in een groep) en online trainingen verstaan (Schalken, et al., 2010).

Binnen het maatschappelijk werk kan worden gewerkt met alle genoemde online hulpvormen, maar alleen bij de interactieve hulpvormen zijn hulpverlener en cliënt interactief met elkaar in contact. Dit vergt daarom naast kennis en praktische vaardigheden ook bijzondere gespreksvaardigheden. Omdat we ons in het onderzoek willen richten op de online hulpvorm waarbij alle vaardigheden belangrijk zijn, hebben we ervoor gekozen de passieve en actieve hulpvormen in dit onderzoek buiten beschouwing te laten. Dat de interactieve hulpvormen de meeste vaardigheden vragen van online hulpverleners, bevestigen Schalken et al. in bijlage 7, waarin drie schema's te vinden zijn die de inspanning van online hulpverleners weergeeft in de verschillende online hulpvormen.

### 3.3 Wat zijn voor- en nadelen van het werken met internethulpverlening?

Online hulp kent zowel voor- als nadelen (Nikken, 2007). Voor een organisatie die online hulp wil gaan aanbieden is het de kunst om de positieve effecten te benutten en de negatieve effecten te verkleinen door een goede voorbereiding, duidelijke richtlijnen en medewerkers te trainen (Schalken, et al., 2010).

Voor een organisatie die online hulp wil gaan aanbieden, en de medewerkers die online hulp gaan verlenen, is het belangrijk om op de hoogte te zijn van de effecten van online hulpverlening. Naast het feit dat zowel de organisatie als de online hulpverleners van deze

kennis op de hoogte moeten zijn, vragen de nadelen soms om bijzondere vaardigheden die in een face to face contact niet aan de orde komen en maatschappelijk werkers dus niet automatisch bezitten. De onbekendheid met online hulpverlening en de nadelen van werken met het online medium kan weerstand oproepen bij medewerkers. Bij invoering van online hulpverlening zijn in bijna elke organisatie mensen te vinden met weerstand tegen het invoeren ervan. Het is daarom belangrijk om er aandacht aan te besteden, zodat deze hulpverleners kunnen meedenken en antwoorden krijgen op hun zorgen en vragen zodat ze gemotiveerd raken voor het bieden van online hulp (Schalken, et al., 2010).

Veelgenoemde voor- en nadelen hebben we hieronder in tabelvorm gezet. In bijlage 8 zijn deze voor- en nadelen uitgeschreven met daarbij de reden waarom het een voor- of nadeel betreft. Ook voor het omgaan met negatieve effecten staan hierin een aantal praktische tips omschreven.

Voor- en nadelen van online hulpverlening	
Mogelijke voordelen van online hulpverlening	Mogelijke nadelen van online hulpverlening
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laagdrempelig</li> <li>○ Geschikt voor iedereen die kan lezen en schrijven</li> <li>○ Bereiken van nieuwe doelgroepen</li> <li>○ Makkelijker toegang tot hulpverlening</li> <li>○ Cliënten zijn meer openhartig vanwege de anonimiteit</li> <li>○ Flexibiliteit in tijd</li> <li>○ Flexibiliteit in ruimte</li> <li>○ Besparing in kosten</li> <li>○ Besparing in tijd</li> <li>○ Vele online vormen 24 uur per dag bereikbaar</li> <li>○ De communicatie kan worden teruggelezen</li> <li>○ Tijd voor reflectie</li> <li>○ Minder snel vooroordelen</li> <li>○ Eenvoudiger bewaren van gespreksverslagen</li> <li>○ Preventief karakter</li> <li>○ Contact met lotgenoten eenvoudiger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Complexe financiering</li> <li>○ Afwezigheid van non-verbaal en paralinguaal contact</li> <li>○ Door regio-overstijgend karakter van internet cliënten uit allerlei provincies kunnen treffen, waardoor kennis van de landelijke sociale kaart noodzakelijk is</li> <li>○ Cliënt moeilijker kunnen doorverwijzen</li> <li>○ Structurele financiering krijgen is lastig vanwege de anonimiteit van cliënten</li> <li>○ Ingrijpen bij crisis lastiger</li> <li>○ Lastiger in te schatten hoe de daadwerkelijke situatie van de cliënt is</li> <li>○ Afhankelijkheid van technische middelen</li> <li>○ Afhankelijkheid van vaardigheden met betrekking tot computer en internet</li> <li>○ Over goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden bezitten</li> <li>○ Mogelijkheid tot niet-serieuze cliënten</li> <li>○ Veiligheidsrisico's</li> <li>○ Mogelijk verminderde inzet van de cliënt</li> <li>○ Eerder misverstanden tussen cliënt en hulpverlener</li> </ul>
<small>(Beattie; Groot; Nikken; Schalken, et al.; Stichting E-hulp.nl; Suler; en Winrich)</small>	

### 3.4 Welke kennis en vaardigheden zijn nodig om te kunnen werken als online hulpverlener?

De vaardigheden die nodig zijn om te kunnen werken als online hulpverlener, hangen af van de interactieve hulpvorm van online hulpverlening die er wordt gebruikt. Er kan gebruik gemaakt gaan worden van één of meerdere interactieve hulpvormen (chat, e-mailbeantwoording, forumbeheer en online trainingen).

Interactieve online hulpvormen vergen grotendeels dezelfde vaardigheden van een online hulpverlener, zoals bijvoorbeeld aansluiting vinden bij de cliënt, het aanbrengen van structuur in het gesprek en kennis van afkortingen en emoticons. De vaardigheden zijn onafhankelijk van de interactieve vorm waarmee gewerkt wordt, maar soms is de ene vaardigheid net even belangrijker in de ene hulpvorm dan in de andere. Bijvoorbeeld bij chatten, ook wel ‘instant messaging’ genoemd omdat een verzonden bericht direct bij de ander op het scherm verschijnt, vraagt soms om wat meer specifieke vaardigheden omdat je daarbij direct in contact bent met de cliënt. Vaardigheden als ‘snel kunnen typen’ en ‘gebruik maken van korte concrete zinnen’ zijn daarin extra belangrijk.

In onderstaande opsomming van vaardigheden, hebben we zo duidelijk mogelijk getracht weer te geven welke vaardigheden in online hulpverlening van belang zijn. In bijlage 9 zijn alle vaardigheden met voorbeelden omschreven en staat ook het belang van de vaardigheden beschreven.

#### Theoretische kennis

- Theoretische kennis van online hulpverlening (o.a. wat is online hulpverlening, voor en nadelen kennen)
- Bekendheid met zelftest
- Bekendheid met veelgestelde vragen
- Bekendheid met forums
- Kennis hebben van regelgeving met betrekking tot privacy
- Kennis van afkortingen
- Kennis van emoticons

#### Praktische vaardigheden

- HBO MWD diploma
- Competenties volgens het opleidingsprofiel van MWD
- Werken met de applicatie
- Werken met de computer
- Stukken tekst kopiëren en elders plakken
- Snel kunnen typen
- Mededelingen van cliënten kunnen ontvangen, opslaan en beschermen

## Gespreks- technieken

- Het vermogen hebben internetsites te verzamelen, op te slaan en te gebruiken
- Mededelingen van cliënten kunnen ontvangen, opslaan en beschermen
- Kennis hebben van codering en andere privacy
- De hulpverlener dient alle wetten en regelgevingen die voor hem/haar gelden in acht te nemen
- Snel kunnen typen (specifiek voor chatten)
- Regio-overstijgend kunnen doorverwijzen/kennis van de sociale kaart
- Inschatten aard en ernst van het probleem van de cliënt
- Kennis van afkortingen
- Concreet en eenduidig schrijven
- in kunnen schatten of internethulpverlening een passende hulpverleningsvorm is voor de cliënt
- Er bewust van zijn dat een boodschap vier aspecten heeft (zakelijk, expressief, appelerend en relationeel aspect)
- Structuur in het gesprek aanbrengen
- Gevoelsreflectie
- Parafraseren
- Chattaal gebruiken
- In spreektaal schrijven
- Heldere, kort, concrete zinnen gebruiken
- Afkortingen en emoticons
- Luisteren
- Samenvatten
- Doorvragen
- Ondersteunen
- Gevoelens benoemen
- Meeleven
- Complimenteren
- Metacommuniceren
- Omgaan met het gemis aan non-verbale communicatie
- Emoties kunnen herkennen en benoemen
- Contact persoonlijk maken
- Taalgebruik aan kunnen passen
- De hulpvraag in kaart brengen
- Omgaan met niet-serieuze hulpvragen

(Schalken, et al.; Windrich,; Groot; ISMHO; Nikken)

De ervaring heeft uitgewezen dat hulpverleners hun ervaring met gespreksvoering niet vlekkeloos kunnen vertalen naar online hulpverlening (Schalken, et al., 2010). Ervaren

hulpverleners hebben juist tijd nodig om zich het nieuwe medium, online hulpverlening, eigen te maken. Wanneer een organisatie besluit online hulpverlening te implementeren, zullen hulpverleners daarvoor geschoold moeten worden en dus een training moeten krijgen. De inhoud van de training hangt af van de online hulpvormen die de organisatie wil gaan aanbieden. Volgens Schalken et al is het in ieder geval van belang dat medewerkers een uitleg krijgen over de methodiek, hoe kwalitatieve goede online hulp eruit ziet en dat ze uitleg krijgen over de techniek en hoe de applicatie werkt. Daarnaast is het belangrijk dat de hulpverleners oefenen met praktijksimulaties, zo stellen Schalken et al. in het Handboek online hulpverlening. Door de hulpverleners te prikkelen met praktijkgerichte werkvormen, te informeren via theorie en gericht te laten oefenen met de methodiek, kunnen de hulpverleners zich de materie steeds meer eigen maken.

### 3.5 Met welke methodieken wordt er gewerkt binnen het online hulpverlening in het maatschappelijk werk?

Naast methodieken die speciaal gericht zijn op hulpverlening in het online medium, wordt er in de online hulpverlening gebruik gemaakt van de verschillende theorieën en methodieken die ook in face to face hulpverlening door het maatschappelijk werk worden gebruikt (MO-groep, 2010). Voorbeelden hiervan zijn de kortdurende oplossingsgerichte theorie, taakgerichte hulpverlening, motiverende gespreksvoering en cognitieve gedragstherapie. Daarnaast is het in online hulpverlening net als in face to face hulpverlening belangrijk om eclectisch integratief te werken. De term ‘empowerment’ is in de online hulpverlening nog belangrijker dan in face to face hulpverlening, omdat er binnen de online hulpverlening nog meer een beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van de cliënt.

In de online hulpverlening binnen het maatschappelijk werk wordt niet altijd gebruik gemaakt van methodieken, speciaal ontworpen voor het online hulpverlening. Er zijn organisaties die de mening hebben dat een speciale methodiek voor online hulpverlening niet nodig is, en de bestaande methodiek die in de face to face setting ook gebruikt wordt voldoende is. Schalken et al. beschrijven in het ‘Handboek online hulpverlening’ wel methodieken die speciaal gericht zijn op het chatten en e-mailen. In het ‘Handboek online hulpverlening’ staat het vijf fasenmodel beschreven, welke aanstuurt op het aanbrengen van structuur in chatgesprekken. Volgens Schalken et al. is deze methode vooral handig bij eenmalige chatgesprekken omdat er dan veelal in één gesprek van probleem naar oplossing gegaan moet worden. De vijf fasen uit het Handboek online hulpverlening bestaan uit een warm welkom, het verhelderen van de hulpvraag, het vaststellen van het gespreksdoel, uitwerking van het doel en de afrondingsfase.

De methodiek voor de e-mail die staat beschreven in het 'Handboek online hulpverleners' biedt een handvat voor het juist lezen van een e-mail, hoe deze beantwoordt moet worden en wat aandachtspunten daarin zijn.

Naast de methodieken uit het 'Handboek online hulpverleners', zijn bij ons enkel nog een chatmethodiek van het OHUP uit België en een chatmethodiek van Fier Fryslan uit Friesland bekend geworden. Deze chatmethodieken zijn eveneens in fasen opgedeeld en bieden een handvat voor de aanpak van het online gesprek waarbij tips en punten waarmee rekening gehouden moet worden aan bod komen en zorgen daarnaast voor structuur in het gesprek.

## 4 Resultaten

In dit resultaten hoofdstuk maken wij de meest relevante resultaten vanuit de enquête en het gestructureerd interview voor de beantwoording van onze onderzoeksvraag kenbaar. Met de resultaten uit de enquête beantwoorden we de twee deelvragen ‘welke kennis en vaardigheden hebben de schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat ten aanzien van internethulpverlening?’ en ‘welke vaardigheden en kennis denken schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat nodig te hebben ten aanzien van internethulpverlening?’. Met de resultaten uit het gestructureerd interview beantwoorden we de deelvraag: ‘welk scholingsaanbod ten aanzien van internethulpverlening in het maatschappelijk werk bestaat er in Nederland?’. De volledige versie van de resultaten zijn opgenomen als bijlage 4 en bijlage 5.

### 4.1 Resultaten uit de enquête

Om antwoord te krijgen op onze onderzoeksvraag hebben wij een enquête uitgezet onder tien smw-ers van NoorderMaat die werkzaam zijn op het voortgezet onderwijs en onder zeven smw-ers van NoorderMaat, werkzaam in het basisonderwijs in Assen. De respons op onze enquête is maar liefst 82% geweest; een resultaat waar wij zeer tevreden mee zijn en wat betrouwbare resultaten geeft. In totaal hebben wij respons gekregen van zes smw-ers uit het basisonderwijs en acht smw-ers uit het voortgezet onderwijs. In de enquête, welke zowel gesloten als open vragen omvatte, hadden de smw-ers de mogelijkheid om bij sommige antwoorden meerdere antwoorden op te geven. In sommige uitkomsten is er een opmerkelijk verschil in antwoorden tussen de twee groepen smw-ers; alleen de opmerkelijke verschillen worden weergegeven. Om de resultaten zo helder mogelijk weer te geven, is gebruik gemaakt van getallen in plaats van uitgeschreven cijfers.

#### 4.1.1 Hulpverlening via de e-mail

##### *Contact met cliënten via de e-mail*

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat op 2 smw-ers na, alle 14 smw-ers contact hebben met cliënten via de e-mail. Hoeveel tijd ze hieraan wekelijks besteden, verschilt van nul tot 1 uur, tot meer dan 3 uren per week. Het meest gekozen antwoord onder de smw-ers is 0 tot 1 uur en 1 tot 2 uren per week.

### *Waaruit het e-mailcontact met de cliënt bestaat*

De smw-ers die contact hebben met cliënten via de e-mail, mailen allemaal met cliënten om afspraken te maken, bevestigen of te wijzigen. Daarnaast wordt onder andere hulpverlening geboden via de e-mail, maar ook wordt de e-mail gebruikt om een terugkoppeling te doen naar een cliënt, een ouder, leerkracht, of netwerkpartner.

### *Hoe de smw-ers zichzelf beschrijven in het beantwoorden van e-mails richting cliënten*

De smw-ers die mailen met cliënten geven aan hierin vaardig tot zeer vaardig te zijn. Van de 8 smw-ers die psychosociale hulp via de e-mail verlenen, geven 3 smw-ers aan hierin niet erg vaardig te zijn. Opvallend is dat geen van de smw-ers zichzelf als ‘zeer vaardig’ omschrijft; wel omschrijven vijf zichzelf als ‘vaardig’.

### *Wel of niet open staan voor online hulpverlening via de e-mail*

Er staan meer smw-ers wel dan niet open om online hulp te gaan verlenen via de e-mail. 7 smw-ers staan er ‘helemaal’ of ‘een beetje’ voor open, 3 smw-ers staan hierin neutraal en 4 smw-ers staan er ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ voor open. Opvallend hierbij is dat geen enkele smw-er uit het basisonderwijs aangeeft er niet open voor te staan, in tegenstelling tot smw-ers uit het voortgezet onderwijs waarbij de helft er ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ voor open staat. De smw-ers geven diverse redenen voor het niet open staan voor deze vorm van online hulpverlening. De smw-ers geven aan dat dit vooral te maken heeft met het missen van de non-verbale en paralinguale communicatie.

### *Wel of geen training nodig*

10 van de 14 smw-ers geven aan een training nodig te hebben voordat zij online hulp kunnen verlenen via de e-mail. 3 van de smw-ers die geen training wensen, zijn werkzaam zijn in het voortgezet onderwijs.

De meest genoemde onderwerpen die in de training aan bod zouden moeten komen volgens de smw-ers zijn: omgaan met het missen van de non-verbale en paralinguale communicatie, hoe ervoor gezorgd kan worden dat cliënt en hulpverlener elkaar goed begrijpen en boodschappen juist opgevat worden en hoe het gesprek persoonlijk gemaakt kan worden.

Door de smw-ers wordt aangegeven dat ze voordat ze online kunnen hulpverlening via de e-mail ook praktische vaardigheden als kennis van de sociale kaart, regio-overstijgend kunnen doorverwijzen en het aanpassen van taalgebruik willen leren.

#### 4.1.2 Hulpverleners via de chat

##### *Informeel chatgesprek*

12 smw-ers hebben wel eens gechat met vrienden, kennissen of familie. De overige 2 smw-ers uit het voortgezet onderwijs hebben nog nooit gechat. De smw-ers die wel eens een chatgesprek hebben gevoerd, omschreven zich hierin over het algemeen vaardig.

##### *Chatten met cliënten*

Ondanks dat geen van de smw-ers ooit een chatgesprek met een cliënt heeft gevoerd, vroegen wij hen na te denken over hoe vaardig zij hierin denken te zijn. Opvallend hierbij is dat 6 van de 8 smw-ers wie aangaven vaardig tot zeer vaardig te zijn in chatten met vrienden/kennissen/familie, zichzelf ook vaardig omschrijven in het chatten met cliënten. De andere zes smw-ers omschreven zichzelf hierin als ‘niet erg vaardig’ en ‘helemaal niet vaardig’.

##### *Wel of niet open staan voor online hulpverleners via de chat*

Voor hulpverleners via de chat staan precies hetzelfde aantal smw-ers ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ open dan voor hulpverleners via de e-mail, namelijk 4 smw-ers. Veelgenoemde reden voor het ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ open staan is bij de chat net als bij de e-mail het gemis aan non-verbale en paralinguale communicatie. Andere redenen die de smw-ers aangaven was het idee dat het veel tijd kost en benoemden twee personen ze dat hulpverleners via de chat niet geschikt achten voor psychosociale hulpvragen.

##### *Wel of geen training nodig*

3 van de 14 smw-ers geven aan geen training nodig te hebben alvorens ze online gaan hulpverleners via de chat. Opvallend hierbij is dat 1 van de 2 smw-ers uit het voortgezet onderwijs aangeeft geen training nodig te hebben, maar zichzelf tegelijkertijd heeft omschreven als ‘niet erg vaardig’ in een chatgesprek met een cliënt.

De meest genoemde onderwerpen die volgens de smw-ers aan bod zouden moeten komen in de training zijn: omgaan met het gemis aan non-verbale en paralinguale communicatie, hoe kort en eenduidig geschreven kan worden, hoe contact persoonlijk gemaakt kan worden en hoe de aard en ernst van het probleem van de cliënt ingeschat kunnen worden. Daarnaast zijn de praktische vaardigheden ‘kennis van afkortingen’ en ‘kennis van het chatprogramma’ veel genoemd door de smw-ers.

### 4.1.3 Veelgestelde vragen, forums en online training

#### *Kennis van interactieve hulpvormen*

Alle 14 smw-ers hebben aangegeven te weten wat een forum op internet is. Ook weten veel van de smw-ers wat veelgestelde vragen (ofwel FAQ) zijn. Online trainingen en de groepschat is bij minder dan de helft van de smw-ers bekend.

We vroegen de smw-ers voor welke van deze interactieve hulpvormen zij open staan om als online hulpverlener gebruik te maken. 5 smw-ers gaven aan van geen van deze interactieve vormen open te staan. 2 smw-ers gaven aan voor geen enkele vorm van online hulpverlening open te staan, dus ook niet voor de e-mail en chat. De andere smw-ers gaven hier misschien later wel voor open te staan wanneer ze meer kennis over online hulpverlening hebben en als ze wat meer ervaren zijn als online hulpverlener. De groepschat leek 2 van de smw-ers ingewikkeld.

### 4.1.4 Praktische vaardigheden

#### *Typesnelheid*

9 smw-ers geven aan dat ze een gemiddelde of boven gemiddelde typesnelheid hebben.

4 smw-ers geven aan een gemiddelde tot (zeer) langzame typesnelheid te hebben, 2 van deze smw-ers zouden graag een cursus volgen voor het ontwikkelen van hun typesnelheid.

De smw-ers moesten voor deze vraag zelf beoordelen hoe snel of langzaam hun typesnelheid was; dat maakt het een subjectief begrip.

#### *Knippen en plakken van stukken tekst*

Het knippen van stukken tekst in een document of op een internetsite en het elders plakken, kunnen alle smw-ers; 3 van de 14 smw-ers gaven aan dit een beetje te kunnen.

#### *Emoticons en afkortingen*

Met de verschillende emoticons die gebruikt (kunnen) worden in de online hulpverlening, zijn de smw-ers ook allemaal bekend, 9 van de smw-ers gaven aan hiermee ‘bekend’ te zijn, 5 van de 14 smw-ers gaven aan hiermee ‘een beetje’ bekend te zijn. Opvallend is dat 4 smw-ers van het voortgezet onderwijs hier alleen ‘een beetje’ kennis van hebben, tegenover 1 smw-er uit het basisonderwijs.

Ook met de afkortingen die in online hulpverlening gebruikt (kunnen) worden zijn alle 14 smw-ers bekend; de meerderheid, 11 smw-ers, een beetje.

#### 4.1.5 Scholing

De meeste smw-ers, namelijk 12 van de 14, geven aan een vorm van scholing nodig te hebben, alvorens ze kunnen werken als online hulpverlener. Slechts 2 smw-ers geven aan niets nodig te hebben. Opvallend hierbij is dat deze 2 smw-ers zichzelf als ‘niet erg vaardig’ en ‘helemaal niet vaardig’ omschrijven wanneer het gaat om online hulpverleners via chat. Onwaarschijnlijk is dat deze smw-ers geen training nodig hebben omdat ze al over de vaardigheden beschikken; de smw-ers gaven eerder aan niet over alle vaardigheden te beschikken. Wat ze tevens beide aangaven is dat ze ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ openstaan voor online hulpverlening. Aan de smw-ers vroegen we welk soort scholing ze zouden kiezen indien er één antwoord mogelijk was. De 2 smw-ers die aangaven geen scholing nodig te hebben, konden deze vraag overslaan. Opvallend in deze antwoorden is dat de meeste smw-ers uit het basisonderwijs, namelijk 4, kozen voor een eendaagse workshop, en de meeste smw-ers uit het voortgezet onderwijs, ook 4, kozen voor een meerdaagse training. Zowel training als workshop bevat praktijk en theorie; het verschil zit enkel in de tijdsduur. Op de tweede plek stond een theoretische voorlichting over internethulpverlening krijgen, waar 2 smw-ers voor kozen. 1 smw-er koos voor een training in de applicatie. Opvallend is dat bij geen van de smw-ers de voorkeur uitgaat naar het oefenen in een elektrische leeromgeving met collega’s bij NoorderMaat, een uitgebreide werkomschrijving waarin de werkwijze omschreven staat, een informatiefolder en een typecursus voor het ontwikkelen van typesnelheid.

Toen we de smw-ers nogmaals vroegen op welke manier ze geschoold wilden worden, maar toen meerdere antwoorden mochten aankruisen, gaven 6 smw-ers aan een theoretische voorlichting over internethulpverlening te willen volgen, kozen 8 smw-ers voor de workshop, 6 smw-ers voor de uitgebreide werkomschrijving, 5 smw-ers voor de training en 5 smw-ers voor een training in de applicatie. Daarnaast gaven de smw-ers aan dat het hen een meerwaarde lijkt om te werken via het vijf fasenmodel, vooral omdat het werken via een methode een handvat biedt en helpt om structuur in het online gesprek te houden.

#### 4.2 Resultaten scholingsaanbod

Naast het uitvoeren van een enquête, hebben wij interviews afgenomen bij organisaties in Nederland die scholing bieden voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk. De respons met betrekking tot de interviews is 100% geweest.

Deze organisaties, welke allen een passend scholingsaanbod voor NoorderMaat kunnen bieden, zijn: Stichting E-hulp.nl, Echo Trainingen, De Kindertelefoon, AMW Kwadraad,

Stichting Impact Parkstad/ Klikvoorhulp.nl, Korrelatie/ Communication4you en Fier Fryslan.

#### 4.2.1 Op welke online hulpvorm de training gericht is

De training van stichting E-hulp, Echo Trainingen en Impact Parkstad/klikvoorhulp.nl richten zich op e-mailen, chatten en het forum. De trainingen kunnen zowel los als gecombineerd gevolgd worden. Stichting Korrelatie richt zijn trainingen op e-mailen en chatten, deze training kan zowel los als gecombineerd aangeboden worden.

De training van Fier Fryslan en de Kindertelefoon zijn alleen gericht op chatten.

AMW Kwadraad richt zijn training op de e-mail en online trainingen en is tevens een training aan het ontwikkelen voor chatten. Deze training wordt gecombineerd aangeboden.

#### 4.2.2 Op welke manier er aan de training vorm wordt gegeven

Stichting E-hulp.nl, Impact Randstad/klikvoorhulp.nl, Kwadraad, Fier Fryslan en Stichting Korrelatie geven in de training aandacht aan zowel theorie als praktijk. Korrelatie werkt met rollenspelacteurs. Echo Trainingen geeft aan naast theorie veel aandacht te besteden aan praktijkgerichte casussen. De Kindertelefoonacademie werkt naast theorie met rollenspellen. Binnen alle organisaties behalve de Kindertelefoon Academie wordt in een elektronische leeromgeving gewerkt.

#### 4.2.3 Hoeveel tijd de training kost

De training in e-mail bij Stichting E-hulp.nl, Echo Trainingen en Impact Parkstad/klikvoorhulp.nl duurt één dag. De training in e-mail bij Stichting Korrelatie duurt twee dagdelen. De combinatietraining van AMW Kwadraad in e-mail/online training duurt twee dagdelen.

De training in chatten duurt bij Stichting E-hulp.nl, Echo Trainingen en Impact Parkstad/klikvoorhulp.nl twee dagen. Bij de Kindertelefoonacademie duurt de training in chatten vier dagdelen. Bij stichting Korrelatie duurt deze training twee dagdelen en bij Fier Fryslan één dagdeel.

De training in het forum kost een dagdeel tot een dag bij zowel Stichting E-hulp.nl als Echo Trainingen. Hoeveel tijd de training in het forum bij Impact Parkstad/klikvoorhulp.nl kost, is niet bekend. Ook is niet bekend hoeveel tijd de trainingen kosten wanneer ze gecombineerd worden.

#### 4.2.4 Aan welke methodiek aandacht wordt besteed in de training

Bij Stichting E-hulp.nl, Echo Trainingen, Kindertelefoonacademie en stichting Korrelatie wordt gewerkt met het vijf fasenmodel.

Bij Stichting E-hulp.nl en Echo Trainingen wordt gewerkt met een stappenplan voor het beantwoorden van e-mails. Bij Fier Fryslan wordt gewerkt met eigen ontwikkelde handleiding 'Chatten: een uitdaging of drempel'. Stichting Korrelatie laat het oplossingsgerichte werken (met name voor chatten met jongeren) aan bod komen. Bij AMW Kwadraad en Impact Parkstad/klikvoorhulp.nl wordt stil gestaan bij gespreksvaardigheden en methoden die in face to face hulpverlening ook worden gebruikt.

#### 4.2.5 De inhoud van de trainingen

De inhoud van alle trainingen kan op maat worden aangeboden. Dit betekent dat alle trainingen aangepast kunnen worden aan de theorie, praktische vaardigheden en gesprekstechnieken waaraan de smw-ers van NoorderMaat behoefte hebben.

Bekend is dat in de training van Kwadraad meer het procesmatige online hulpverleners centraal, de nadruk ligt minder op de eenmalige, of kortdurende contacten.

Verder is bekend dat De Kindertelefoon gespecialiseerd is in de doelgroep kinderen en jongeren, en de training van de Kindertelefoon daarom ook gericht is op chatten met kinderen/jongeren. Wel kan deze training worden uitgebreid naar volwassenen.

Voor zover bij ons bekend is, hebben de andere organisaties geen specifieke doelgroep voor ogen; zij zijn dus niet in één specifieke doelgroep gespecialiseerd en richten zich ook niet op één specifieke doelgroep.

## 5 Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen wij onze onderzoeksvraag gaan beantwoorden. In 5.2 zullen we de betekenis van de conclusie voor onze doelstelling van het onderzoek behandelen. Daarnaast zullen we in 5.2 een kritische reflectie geven op onze resultaten en zullen we reflecteren op de aanpak van het uitgevoerde onderzoek, de totstandkoming van dit rapport. Al laatste zullen we in 5.3 aanbevelingen voor NoorderMaat formuleren met betrekking tot het scholen van haar smw-ers.

### 5.1 Conclusie

Om onze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, hebben wij eerst de door ons opgestelde deelvragen moeten beantwoorden. De beantwoording van deze deelvragen is terug te vinden in hoofdstuk drie ‘literatuuronderzoek’ en in hoofdstuk vier ‘resultaten’.

Het antwoord op onze onderzoeksvraag ‘*over welke vaardigheden beschikken schoolmaatschappelijk werkers<sup>2</sup> van NoorderMaat ten aanzien van het werken met internethulpverlening en welk scholingsaanbod biedt hen de kans om ontbrekende vaardigheden te ontwikkelen om als online hulpverlener aan het werk te kunnen gaan?*’ luidt als volgt:

Uit de enquête is gebleken dat de smw-ers van NoorderMaat al enige kennis en vaardigheden bezitten die nodig zijn om te kunnen werken als online hulpverlener. Zo is gebleken dat twaalf van de veertien smw-ers al mailen met cliënten en acht hiervan al psychosociale hulp verlenen via de mail. Tevens is gebleken dat twaalf smw-ers al eens gechat heeft met familie, kennissen of vrienden. Kennis van de chat is daarmee aanwezig. Daarnaast is naar voren gekomen dat alle smw-ers stukken tekst kunnen kopiëren en elders kunnen plakken en ze bekend zijn met verschillende emoticons en afkortingen. Deze resultaten zijn uitgebreid te lezen in hoofdstuk vier ‘resultaten’.

Naast de zojuist genoemde vaardigheden, beschikken de smw-ers natuurlijk al over de basis van het hulpverleners omdat zij over een HBO MWD diploma beschikken en werkzaam zijn in het maatschappelijk werk. De smw-ers beschikken dus tevens over gesprekstechnieken zoals samenvatten, parafraseren en gevoelsreflectie in face to face hulpverlening, en ook voldoen zij aan de competenties van het opleidingsprofiel van MWD. In onderstaand schema

---

<sup>2</sup> Met de term ‘schoolmaatschappelijk werkers’ bedoelen wij in dit onderzoek: Schoolmaatschappelijk werkers van heel NoorderMaat, werkzaam binnen het voorgezet onderwijs en schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat, werkzaam binnen het basisonderwijs in Assen



- Kennis van de sociale kaart	Ja	
* Kennis van het programma waarin gewerkt zal worden	Ja	
* Snel typen ( <i>specifieke vaardigheid voor chatten</i> )	Ja	
<i>Daarnaast is te stellen dat de smw-ers veelal nog weinig theoretische kennis hebben van online hulpverleners.</i>		

Vanuit het bovenstaande schema kan geconcludeerd worden dat de vaardigheden die nog bij de smw-ers ontbreken, allemaal vaardigheden zijn die volgens de literatuur belangrijk zijn om over te beschikken wanneer je online hulp verleent binnen het maatschappelijk werk.

Duidelijk is daardoor dat de smw-ers wel degelijk scholing nodig hebben, alvorens zij kunnen werken als online hulpverlener.

Wat we tevens kunnen concluderen, is dat de organisaties welke scholing bieden aan aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk, allen een soortgelijke scholing aanbieden. Alle organisaties besteden aandacht aan theorie, praktische vaardigheden en gespreksvaardigheden. Daarnaast bieden ze allemaal scholing op maat, waardoor door alle organisaties ingespeeld kan worden op de ontbrekende vaardigheden van de smw-ers.

Het antwoord op de vraag welke scholing aansluit op de ontbrekende vaardigheden van de smw-ers is daarom ‘alle door ons onderzochte organisaties’.

## 5.2 Discussie

Wat het voor ons lastig heeft gemaakt om tot een goede advisering te kunnen komen richting NoorderMaat over de gepaste scholing, is het feit dat NoorderMaat alleen nog maar nadenkt over de invoering van online hulpverlening en nog niet voor ogen heeft hoe deze online hulp eruit zal komen te zien. Wat dat betreft kunnen we concluderen dat ons onderzoek achteraf te vroeg is geweest voor NoorderMaat. Om over de scholing een goed advies uit te kunnen brengen, hadden we meer moeten weten over de vorm van online hulpverleners waarvoor de smw-ers geschoold moeten worden en de problematiek waarop de online hulp gericht gaat worden. Ook hadden we meer moeten weten over de hoogte van het budget wat besteed kan worden. Achteraf bekeken hadden we misschien een meer inventariserend onderzoek over online hulpverlening kunnen uitvoeren voor NoorderMaat.

### *Reflectie op resultaten*

In het hoofdstuk ‘conclusie’ is gebleken dat de smw-ers al over een aantal praktische- en gespreksvaardigheden beschikken en dat zij de ontbrekende vaardigheden in een scholing graag terug zien komen om te kunnen werken als online hulpverlener.

Er is gebleken dat de door ons onderzochte organisaties allen aandacht besteden aan de theoretische kennis, praktische vaardigheden en gespreksvaardigheden waaraan de smw-ers behoefte hebben om in geschoold te worden. Alle organisaties die scholing aanbieden hebben aangegeven dat de werkelijke inhoud van de training afhankelijk is van de behoefte van de opdrachtgever en dat de inhoud van de training op maat aangeboden kan worden. Dit betekent dat het lastig is om tot een eenduidige conclusie en advisering te komen richting Noordermaat zoals wij onszelf als doel hebben gesteld in dit onderzoek.

### *Reflectie op het uitgevoerde onderzoek*

#### Voorbereiding

Over de manier waarop wij ons onderzoek hebben uitgevoerd zijn wij in de basis zeer tevreden. Alvorens wij zijn gestart met de werkelijke inhoud van het rapport zijn wij veel tijd kwijt geraakt in het afbakenen van de vraagstelling. Wij wilden het onderzoek steeds te groot en veelomvattend maken. Tevens hebben we veel tijd besteedt in het literatuurgedeelte. Onze literatuurstudie is erg gedegen geweest. We hebben onze deelvragen uitgebreid beantwoord. Uiteindelijk hadden we achteraf gezien minder veeleisend en uitgebreid hiermee bezig hoeven. Het is te uitgebreid geweest voor dit rapport. Wel heeft het geresulteerd in veel kennis met betrekking tot het onderwerp online hulpverlening.

#### Uitvoering enquête

Met betrekking tot de uitvoering van de enquêtes zijn wij zeer tevreden. We hebben er naar onze mening werkelijk alles aan gedaan om een zo hoog mogelijke respons te behalen en om valide en betrouwbare resultaten te verzamelen. We hebben bijvoorbeeld ons onderzoek eerst toegelicht op een vergadering voor smw-ers waarin wij de verspreiding van de enquête hebben aangekondigd en de mening van de smw-ers hierover gevraagd. Hierbij hebben wij een folder uitgedeeld over online hulpverlening, welke tevens is opgenomen als bijlage 3. Alvorens wij de enquête hebben verstuurd, hebben wij een pilot uitgevoerd. Dit hebben wij gedaan door één amw-er van Noordermaat en drie amw-ers, niet werkzaam binnen NoorderMaat, de enquête in te laten vullen. Daarnaast hebben we twee e-mailadressen aangemaakt bij NoorderMaat zodat we bereikbaar waren voor de smw-ers indien zij vragen zouden hebben met betrekking tot de enquête of het onderzoek. Hiervoor waren we één keer per week bij NoorderMaat aanwezig. We hebben getracht een zo gebruiksvriendelijk

mogelijke enquête te ontwikkelen door onder andere de enquête zowel in Word als in Open Office te maken (bij NoorderMaat werken ze zowel met Word als met Open Office, beide programma's voor tekstverwerking). Bij het versturen van de enquête hebben we een duidelijke uitleg gegeven over hoe de enquête ingevuld moest worden en hoe deze terug gestuurd kon worden.

Na een week hebben we een remindermail gestuurd naar de smw-ers die de enquête nog moesten invullen. Ook heeft Eric Op 't Eijnde, teamleider en opdrachtgever vanuit de organisatie, de smw-ers hierop namens ons geattendeerd in een vergadering.

Smw-ers die de enquête na de termijndatum nog niet teruggestuurd hadden, hebben wij diezelfde dag nog face to face, via de e-mail of telefonisch benaderd om te vragen wanneer zij het alsnog konden invullen. Opvallend was overigens dat een aantal enquêtes niet volledig ingevuld waren; vaak miste de toelichting op gegeven antwoorden. We hebben de smw-ers welke de enquête niet volledig ingevuld hadden een mail gestuurd met daarin een opsomming van de vergeten in te vullen vragen en gevraagd deze alsnog in te vullen. Dit heeft de volledigheid van onze resultaten verhoogd. We hebben geprobeerd de smw-ers te motiveren door een presentje tegenover het invullen van de enquête te stellen. Dit presentje hebben we uitgereikt op de beleidsvergadering waarin wij onze resultaten uit de enquête kenbaar hebben gemaakt aan onder andere de smw-ers die mee hebben gewerkt aan de enquête om hun zo te blijven betrekken bij het onderzoek waaraan zij hebben meegewerkt.

#### Uitvoering interviews na veldonderzoek

Met betrekking tot ons veldonderzoek zijn wij niet geheel tevreden. We zijn van mening dat we in de periode waarmee we daarmee bezig zijn geweest er veel aan gedaan hebben om een zo volledig mogelijk scholingsaanbod van Nederland in kaart te brengen, met betrekking tot online hulpverlening voor het maatschappelijk werk. Achteraf gezien bleek onze deelvraag niet volledig beantwoordbaar. We beseffen ons nu dat het moeilijk is om te bepalen wanneer het scholingsaanbod compleet is want wanneer weet je wanneer je het scholingsaanbod van Nederland in kaart hebt gebracht, dat je geen organisatie meer over het hoofd hebt gezien en dat er geen nieuwe scholing in de tussentijd is ontwikkeld? We vragen ons af of en hoe we ons hierin meer hadden kunnen afbakenen om toch tot een goed advies richting NoorderMaat te kunnen komen. De deelvraag was eigenlijk gewoon te breed.

Aan het begin van ons veldonderzoek hebben wij Nienke Kuyvenhoven, werkzaam bij de MO groep<sup>3</sup>, benaderd ten aanzien van het scholingsaanbod. Zij gaf aan dat zelfs de MO groep geen actueel overzicht heeft van de landelijke scholingsmogelijkheden. Wel gaf zij aan dat de MO groep hier het komende half jaar mee bezig wilde gaan. Na dit signaal hadden wij andere keuzes kunnen maken. We hadden kunnen peilen hoe de MO groep dit zou willen uitzoeken, we hadden met hen kunnen samenwerken en/of tot de conclusie kunnen komen dat dit voor ons een te grote deelvraag zou worden en in ons rapport kunnen verwijzen naar de MO groep voor een overzicht, wat eind dit jaar vermoedelijk klaar zal zijn.

### 5.3 Aanbevelingen

Op basis van de eerder genoemde conclusies, willen wij NoorderMaat de volgende aanbevelingen doen:

- Nadenken over de online hulpvorm(en) die aangeboden kan gaan worden;  
*Voordat online hulpverlening aangeboden kan worden, moet er goed nagedacht worden over de online hulpvorm die past bij NoorderMaat. In eerste instantie moet NoorderMaat besluiten of ze online hulp wil bieden in passieve, actieve of interactieve vorm. Hierna kan NoorderMaat een meer specifieke beslissing maken, bijvoorbeeld het bieden van statistische informatie, het inzichtinstrument of het forum. Ook zal moeten worden nagedacht voor welke problematiek de online hulpverlening ingezet moet worden. Pas als deze keuzes zijn gemaakt, kunnen smw-ers gericht geschoold worden. NoorderMaat kan ervoor kiezen de smw-ers met hen mee te laten denken.*
- Nadenken over de problematiek en de doelgroep waarvoor de online hulp opgezet moet worden;  
*Voordat online hulp aangeboden kan worden, is het verstandig om goed na te denken over de doelgroep en problematiek waarvoor de online hulp opgezet moet worden. Tevens is dit een belangrijk punt voor de smw-ers om mee te nemen in de scholing tot online hulpverlener. Sommige organisaties richten hun scholingsaanbod op specifieke doelgroepen, NoorderMaat kan hier haar voordeel mee doen.*

---

<sup>3</sup> De MO groep treedt voor de branches Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, Jeugdzorg en Kinderopvang op als werkgeversorganisatie. Ze regelen arbeidsvoorwaarden, signaleren tendensen, verspreiden kennis en volgen en brengen nieuws. (bron: [www.mogroep.nl](http://www.mogroep.nl))

- Stilstaan bij mogelijke weerstand die invoering van online hulpverlening met zich mee kan brengen bij de schoolmaatschappelijk werkers;  
*Schalken et al. geven aan dat het belangrijk is om aandacht te besteden aan weerstand die medewerkers kunnen voelen bij de invoering van de nieuwe vorm van hulpverlening. Onbekendheid met online hulpverlening en de nadelen van internethulpverlening kan weerstand oproepen. Uit de enquête is gebleken dat niet alle smw-ers ervoor open staan om aan het werk te gaan als online hulpverlener. Een belangrijk genoemde reden hiertoe was het niet kunnen hulpverlening wanneer er geen cliënt in levende lijve is en er geen stemgeluid is. Ook hebben sommige smw-ers het idee dat online hulpverlening alleen geschikt is voor praktische zaken. Van belang is dat deze smw-ers meer te weten komen over online hulpverlening, de voor- en nadelen ervan en hoe er met de nadelen omgegaan kan worden. De smw-ers kunnen dan meedenken en antwoorden krijgen op hun zorgen en wellicht (meer) open staan voor het bieden van online hulp.*
- Zorgen dat de smw-ers die mogelijk online hulpverlener gaan worden meer bekend raken met online hulpverlening  
*Dit om mogelijke weerstand van de smw-ers weg te kunnen nemen, maar ook om de smw-ers voor te bereiden op het werk in de online hulpverlening en de mogelijke training die volgt. Uit de enquête is gebleken dat lang niet alle smw-ers kennis hebben van online hulpverlening; dit is wel wenselijk, het geeft hen de mogelijkheid het maximale uit de mogelijk komende training te halen.*
- Nadenken over welke smw-ers online hulpverlener moeten worden;  
*NoorderMaat zal moeten nadenken over welke smw-ers online hulpverleners moeten gaan worden. Wij denken dat NoorderMaat er verstandig aan doet om dit samen met de smw-ers te bespreken. Wel denken we dat er voorafgaand meer bekendheid moet zijn onder alle smw-ers over online hulpverlening, zodat op basis van alle kennis ook besloten kan worden door de smw-ers of ze er wel of niet open voor staan. Een mening kan veranderen nadat er meer kennis verworven is.  
Wij denken tevens dat het verstandig is om smw-ers te selecteren die zelf ook open staan voor online hulpverlening; dit zal waarschijnlijk ook ten goede komen aan de motivatie van de smw-ers.*

- De smw-ers die online hulpverleners gaan worden, een training bieden om vaardigheden en kennis te ontwikkelen;  
*Uit de theorie is gebleken dat je niet zomaar online hulpverlener bent. Ondanks dat vele vaardigheden die je nodig hebt om te kunnen online hulpverleners overeenkomen met de vaardigheden die de smw-ers nu in hun werkzaamheden nodig hebben, is het toch een groot verschil of je face to face of online en dus schriftelijk hulp verleent. Kennis en vaardigheden ontwikkelen via een training is daarom aan te bevelen. Zeker omdat het voor de smw-ers nieuw is, zal een training de smw-ers een handvat en duidelijkheid bieden waardoor ze zich meer zeker kunnen voelen als ze aan de slag gaan als online hulpverlener.*
- De scholing tot online hulpverlener te richten op de ontbrekende vaardigheden van de smw-ers;  
*Middels de enquête hebben wij in kaart gebracht over welke vaardigheden de smw-ers al dan niet beschikken. De vaardigheden die nog ontbreken om te kunnen werken als online hulpverlener zijn van belang om aandacht aan te besteden tijdens de training. Aangezien trainingen bij alle (door ons onderzochte) organisaties die scholing bieden voor aankomend online hulpverleners op maat aangeboden kunnen worden, kan NoorderMaat aangeven waarop de training gericht moet zijn.*
- Ervoor zorgen dat er in de scholing in ieder geval aandacht wordt besteed aan het gemis aan non-verbale en paralinguale communicatie, hoe het contact persoonlijk gemaakt kan worden en hoe taalgebruik aangepast kan worden;  
*De smw-ers hebben in de enquête aangegeven waarop de training tot online hulpverlener volgens hen gericht zou moeten zijn. Wij denken dat NoorderMaat er verstandig aan doet gehoor te geven aan het antwoord van de smw-ers en aandacht te besteden aan de door hen genoemde belangrijke vaardigheden, wat tevens heel belangrijke vaardigheden voor de online hulpverlener zijn.*
- Zorgen dat de online hulpverleners kennis van de sociale kaart van Nederland met betrekking tot online hulpverlening krijgen;  
*Veel smw-ers gaven in de enquête aan te willen leren om regio-overstijgend door te verwijzen. Dit betekent dat er kennis van de sociale kaart met betrekking tot online hulpverlening in Nederland nodig is. Cliënten tijdens online hulpverlening doorverwijzen naar face to face hulpverlening sluit vaak niet aan; cliënten kiezen niet voor niets voor het online medium. Het is daarom belangrijk dat de smw-ers op de hoogte raken van de sociale kaart rondom online hulpverleners zodat er gericht kan*

*worden doorverwezen indien nodig. Dit onderwerp komt niet aan de orde in training tot online hulpverlener, Noordermaat zal hierin dus zelf iets moeten doen.*

- Nadenken over wat de training tot online hulpverlener kan en mag kosten;  
*Noordermaat zal moeten nadenken over het te besteden budget voor het scholen van haar smw-ers. Doordat de trainingen inhoudelijk hetzelfde zijn wanneer het gaat over het ontwikkelen van vaardigheden en vergaren van kennis, zou NoorderMaat kunnen kiezen voor het meest voordelige scholingsaanbod.*
- Nadenken of er wel of niet een applicatie geleverd moet worden en of er een training in de applicatie moet komen;  
*Sommige organisaties die scholing bieden voor aankomend online hulpverleners, bieden een applicatie aan. De applicatie is de software vanwaar online hulp verleent kan worden. Niet ieder scholingsaanbod biedt overigens een training in deze applicatie. NoorderMaat zal erover moeten nadenken of ze dit wel of niet nodig acht en of ze het belangrijk vindt om bij dezelfde organisatie zowel een scholingsaanbod af te nemen alsmede de applicatie waarmee er gewerkt gaat worden.*
- Nadenken of er wel of niet aandacht besteedt moet worden aan een methodiek in de training;  
*In de enquête is naar voren gekomen dat alle smw-ers die aangaven een scholing nodig te hebben, waarde hechten aan het werken via een methodiek om structuur in chatgesprekken aan te brengen. De smw-ers gaven aan dit prettig te vinden omdat het een handvat biedt. Aan NoorderMaat de beslissing of ze hieraan gehoor wil geven. Een aantal organisaties trainen middels een methodiek.*

# Literatuurlijst

## Vakliteratuur en websites

- Beattle, D. et al. (2006). I use online so the counsellors can't here me crying: creating design solutions for online counselling. *Media international Australia incorporating culture and policy*, (118), p. 44-50.
- Centraal Bureau voor de Statistiek, 2008. *De digitale economie*. Geraadpleegd op 14-1-2010; <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/E87BCAE8-8F0E-4F43-90FE-B44F3D513E8A/0/2009p34pub.pdf>.
- E-hulp.nl (2008). *Klink geeft groen licht voor internettherapie*. Geraadpleegd op 22-1-2011; [http://www.ehulp.nl/nieuws/Klink\\_geeft\\_groen\\_licht\\_voor\\_internet\\_therapie/234.artikels/2898/psychosociale-problemen/Jong-en-oud-is-klaar-voor-online-hulpverlening-\(e-mental-hulpverlening\).htm](http://www.ehulp.nl/nieuws/Klink_geeft_groen_licht_voor_internet_therapie/234.artikels/2898/psychosociale-problemen/Jong-en-oud-is-klaar-voor-online-hulpverlening-(e-mental-hulpverlening).htm).
- E-hulp.nl (2010). *Vraag naar online hulp groeit sterk*. Geraadpleegd op 30-12-2010; <http://www.e-hulp.nl/nieuws/vraag-naar-online-hulp-groeit-sterk/641>.
- E-hulp.nl (2011). *Informatiemap Stichting e-hulp.nl*. Amsterdam: Stichting e-hulp.nl.
- <http://www.e-hulp.nl>; geraadpleegd op 1 januari 2011.
- Groot, G. de, (2010). *Chatten: uitdaging of drempel?! Methodische handleiding voor toegankelijke online hulpverlening*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- ISMHO (1999). *Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health Services*. Geraadpleegd op 28-1-2011; <http://www.ismho.org/suggestions.asp>.
- Jeugd en Gezin (2010). *Samenwerken in het belang van jeugdigen en opvoeders*. Den Haag: Brochure voor Professionals in het Centrum voor Jeugd en Gezin.
- Nederlandse vereniging van maatschappelijk werkers (2006). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Amsterdam: SWP.
- Nikken, P. (2007). *Online hulp verdient nog veel aandacht*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- <http://www.nji.nl>; geraadpleegd op 3 januari 2011.
- Schalken, F. et al., (2010). *Handboek online hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

- Suler, J. (2004). *Cyber Psychology and Behaviour*. New York: Mary Ann Liebert, Inc., publishers.
- <http://www.ticken.nl/Typecursus/Typetest.html>; geraadpleegd op 1 maart 2011.
- Veenkamp, R. (2005). *AMW digitaal*. Amstelveen: werkgroep digitale hulpverlening AMW.
- Vlaeminck, H., et al. (2009). *Ch@tlas methodiek online hulp in eerstelijnsverzorgingswerk*. Gent: Artevelde Hogeschool – Sociaal werk.
- Windrich, M. (2008) *Het succes v@n online coaching*. Houten: Uitgeverij het Spectrum.

### Personen en organisaties

MO-groep, bijeenkomst Internethulpverlening (Assen, 23-11-2010)

MO-groep, Nynke Kuijvenhoven (01-03-2011)

Humanitas, gesproken met de telefoniste (naam onbekend) (01-03-2011)

Stichting e-hulp.nl, Myriam Limper (09-03-2011)

De Kindertelefoon, (N.B.) (09-03-2011)

Klikvoorhulp.nl, Metha Roijen (29-03-2011)

Impact Parkstad, Jos Reinders (29-03-2011)

Obec Software Engineering BV, Bas van der Graaf (29-03-2011)

Stichting Korrelatie, Rita van Odenhoven (04-04-2011)

Fier Fryslan, Annemarie van Rijn (11-04-2011)

Chatway International B.V., Freek Corvers (11-04-2011)

MEE Nederland, Aart Lodder (12-04-2011)

Echo Trainingen, Marieke van Gemert (18-04-2011)

## Bijlage 1

# Enquête

Geachte schoolmaatschappelijk werker,

24 maart, 2011

In het kader van onze opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Hanze Hogeschool te Groningen zijn wij, Martsje de Boer en Marieke Venhuizen, bezig met ons afstudeeronderzoek bij NoorderMaat.

Dit onderzoek is toegespitst op het onderwerp 'internethulpverlening' vanwege het feit dat steeds meer mensen hulp zoeken via internet bij psychische, sociale en maatschappelijke problemen. Maatschappelijk werk organisaties spelen hierop in door internethulpverlening aan te bieden. Ook NoorderMaat denkt erover na om mee te gaan in deze nieuwe ontwikkeling.

Naast het feit dat NoorderMaat erover nadenkt om mee te gaan in deze ontwikkeling, wordt er door het Centrum Jeugd en Gezin (CJG) de competentie-eis gesteld dat medewerkers binnen het CJG in staat moeten zijn om te werken met digitale middelen. Aangezien een aantal schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat werkzaam is binnen het CJG en op dit moment nog niet werken als online hulpverlener, geeft dit nog meer relevantie voor dit onderzoek.

Voor u ligt de enquête waarmee wij willen onderzoeken over welke vaardigheden u al beschikt ten aanzien van het werken met internet in combinatie met hulpverlening, maar ook welke vaardigheden u nog wilt ontwikkelen om als online hulpverlener aan de slag te kunnen. Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is om te kijken welk scholingsaanbod u de kans biedt om ontbrekende vaardigheden te ontwikkelen om als online hulpverlener aan het werk te kunnen gaan.

De enquête bestaat uit 31 vragen en zal ongeveer vijftien minuten van uw tijd in beslag nemen. Wij willen u verzoeken om elk antwoord dat voor u van toepassing is, aan te kruisen. Meerdere antwoordmogelijkheden zijn bij een aantal van de vragen dus mogelijk. U kunt uw antwoord aankruisen door met de linkermuisknop te klikken in het juiste hokje. Bij open vragen kunt u met de linkermuisknop op het grijze balkje klikken, waarop er een invoerveld verschijnt waarin u kunt typen. Wanneer uw antwoord volledig is, klikt u op 'ok'. We willen u vragen uw open antwoorden zo volledig mogelijk in te vullen. Uw ingevulde antwoorden zijn nooit fout! In de enquête worden termen als 'moeilijker dan' gebruikt. We bedoelen hiermee in vergelijking tot face to face contacten.

*Wanneer u nog vragen hebt, mail ons dan gerust!  
m.venhuizen@noordermaat.nl of m.de.boer@noordermaat.nl*

**We verwachten de enquête op uiterlijk 5 april graag digitaal van u terug  
*Uw teruggestuurde enquête levert u een presentje op!!***

**SUCCES MET HET INVULLEN VAN DE ENQUETE! :)**

**Wat is uw geslacht:**

**Wat is uw leeftijd:**

## ENQUETEVRAGEN

Internet en computers bepalen steeds meer ons dagelijks leven; tegenwoordig kan bijna alles online. Wellicht bent u er zelf bekend mee.

Doordat steeds meer mensen via internet hulp zoeken bij hun problemen, biedt internethulpverlening daarin grote mogelijkheden.

Hoewel er in de online hulpverlening met dezelfde gesprekstechnieken en methodieken wordt gewerkt als in face to face hulpverlening, verschilt face to face hulpverlening in een aantal opzichten van online hulpverlening. Binnen de online hulpverlening zijn drie typen hulpvormen te onderscheiden, namelijk: passieve, actieve en interactieve hulpvormen.

In deze enquête gaan we voornamelijk in op de interactieve hulpvormen. Interactieve hulpvormen zijn hulpvormen waarbij de gebruikers (cliënten en/of hulpverleners) elkaar wederzijds beïnvloeden.

In de volgende enquêtevragen gaan we in op één van de interactieve hulpvormen, namelijk: e-mailen met cliënten. Deze vorm van online hulpverlening houdt in dat een cliënt zijn hulpvraag naar een hulpverlener stuurt, die de vraag beantwoordt door een e-mail terug te sturen. Dit wordt online hulpverlening genoemd wanneer er hulp via de mail verleent wordt.

1. Heeft u tijdens uw werk contact met cliënten via de e-mail? Zo ja, hoeveel tijd neemt dit wekelijks in beslag?

- Nul tot één uur
- Eén tot twee uren
- Twee tot drie uren
- Drie of meer uren
- Ik heb geen contact met cliënten via de e-mail (ga door naar vraag 5)

2. Indien u e-mailt met cliënten, waaruit bestaat dit e-mailcontact?

- Maken, bevestigen of wijzigen van een afspraak
- Doorverwijzing naar het spreekuur
- Doorverwijzing naar een andere organisatie
- E-mailcontact waarin hulpverlening geboden wordt
- Anders, namelijk:

3. Hoe zou u zichzelf omschrijven in het beantwoorden van e-mails richting cliënten?

- Zeer vaardig
- Vaardig
- Niet erg vaardig
- Helemaal niet vaardig

4. Indien u psychosociale hulp via de mail (heeft) verleend, hoe zou u zichzelf daar dan in omschrijven?

- Zeer vaardig
- Vaardig
- Niet erg vaardig
- Helemaal niet vaardig
- Niet van toepassing

5. Staat u ervoor open om via de mail hulp te verlenen aan cliënten?

- Ja, helemaal
- Ja, een beetje
- Neutraal
- Niet echt
- Nee, absoluut niet

Kunt u toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

Om als online hulpverlener e-mails goed te kunnen beantwoorden, zijn een aantal vaardigheden nodig. Een groot verschil met face to face hulp is het gemis aan non-verbale communicatie in de online hulp. Een belangrijk punt om hier rekening mee te houden voor de online werker. Er zal heel bewust omgegaan moeten worden met het feit dat een boodschap op verschillende manieren te interpreteren is. Er zijn gesprekstechnieken nodig om er zonder non-verbale communicatie achter te komen of je op dezelfde lijn zit met de cliënt, zoals doorvragen en samenvatten. Naast gesprekstechnieken die bij u bekend zijn als face to face hulpverlener, zijn er ook andere vaardigheden van belang in het online hulpverlening.

6. Welke praktische vaardigheden zou u willen leren voordat u gaat e-mailen met cliënten?

- Kennis van afkortingen
- Kennis van emoticons (smileys)
- Internetsites kunnen verzamelen, opslaan en gebruiken
- Kunnen zoeken in een zoekmachine op internet
- Regio-overstijgend doorverwijzen
- Kennis van de sociale kaart
- Kennis van het e-mailprogramma
- Kunnen omgaan met de computer
- Teksten kunnen kopiëren en plakken
- Ik zou (nog) andere praktische vaardigheden willen leren, namelijk:

Kunt u specifiek toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

7. Welke gespreksvaardigheden zou u willen leren voordat u gaat e-mailen met cliënten?

- Goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden
- Concreet en eenduidig schrijven
- Er bewust van zijn dat een boodschap op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden
- Emoties kunnen herkennen en benoemen
- Omgaan met niet-serieuze hulpvragen
- Tot een passend hulpaanbod kunnen komen
- Snel tot de kern van het probleem van de cliënt kunnen komen
- Taalgebruik kunnen aanpassen
- Contact persoonlijk maken
- Inschatten of de hulpvraag serieus is
- Inschatten aard en ernst van het probleem
- Hulpvraag in kaart brengen
- Ik zou (nog) andere gespreksvaardigheden willen leren, namelijk:

Kunt u specifiek toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

8. Denkt u een training nodig te hebben om via de e-mail hulp te kunnen verlenen?

- Ja
- Nee (ga door naar vraag 10)

9. Waarop zou deze training volgens u gericht moeten zijn? Zou u uw antwoord zo specifiek mogelijk willen toelichten?

Een andere vorm van online hulpverlening is chatten. Chatten is tevens een interactieve hulpvorm. Chatten kan zowel in een één op één setting als in een groep. De vragen volgende vragen gaan over het één op één chatten. Eén op één chatten betekent dat de cliënt en hulpverlener over en weer tekstberichten naar elkaar toe sturen. Het wordt ook wel 'instant messaging' genoemd, omdat een verzonden bericht direct bij de ander op het scherm verschijnt.

10. Heeft u ooit een gesprek gevoerd via de chat?

- Ja, met vrienden/kennissen/familie
- Ja, met netwerkpartners
- Ja, met één en/of meerdere cliënten
- Nee, nooit (ga door naar vraag 12)

11. Hoe zou u zichzelf omschrijven in het voeren van dit chatgesprek?

- Zeer vaardig
- Vaardig
- Niet erg vaardig
- Helemaal niet vaardig
- Ik heb nog nooit gechat

12. Hoe zou u zichzelf omschrijven in het voeren van een chatgesprek met een cliënt, ondanks dat u dit mogelijk nog nooit heeft uitgevoerd?

- Zeer vaardig
- Vaardig
- Niet erg vaardig
- Helemaal niet vaardig

13. Staat u ervoor open om middels chatten hulp te verlenen aan cliënten?

- Ja, helemaal
- Ja, een beetje
- Neutraal
- Niet echt
- Nee, absoluut niet

Kunt u toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

Om als online hulpverlener goed te kunnen chatten, zijn een aantal vaardigheden nodig. Net als bij e-mailen, is het van belang om extra bewust om te gaan met het feit dat een boodschap op verschillende manieren op te vatten is. Bij chatten is het van belang om aansluiting te vinden bij de cliënt door gebruik te maken van luisterkreten ('hm hmm', 'pfff', 'ach', 'aha'), maar vooral ook door taalgebruik af te stemmen op de cliënt.

Vaker dan bij face to face hulpverlening kan tijdens chatten miscommunicatie voorkomen, middels metacommunicatie kan dit opgelost worden.

Naast de vaardigheden die bij u bekend zijn als face to face hulpverlener zoals empathisch kunnen reageren, samenvatten, doorvragen, en ondersteunen, zijn er ook andere belangrijke vaardigheden die u nodig hebt om te kunnen chatten met cliënten.

14. Welke praktische vaardigheden zou u willen leren voordat u gaat chatten met cliënten?

- Kennis van afkortingen
- Kennis van emoticons (smileys)
- Internetsites kunnen verzamelen, opslaan en gebruiken
- Kunnen zoeken in een zoekmachine op internet
- Regio-overstijgend doorverwijzen
- Kennis van de sociale kaart
- Kennis van het chatprogramma
- Kunnen omgaan met de computer
- Teksten kunnen kopiëren en plakken
- Ik zou (nog) andere praktische vaardigheden willen leren, namelijk:

Kunt u specifiek toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

15. Welke gespreksvaardigheden zou u willen leren voordat u gaat chatten met cliënten?

- Goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden
- Heldere korte zinnen kunnen gebruiken
- Concreet en eenduidig schrijven
- Er bewust van worden dat een boodschap op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden
- Emoties kunnen herkennen en benoemen
- Omgaan met niet-serieuze hulpvragen
- Tot een passend hulpaanbod kunnen komen
- Snel tot de kern van het probleem van de cliënt kunnen komen
- Taalgebruik kunnen aanpassen
- Contact persoonlijk maken
- Inschatten of de hulpvraag serieus is
- Inschatten aard en ernst van het probleem
- Hulpvraag in kaart brengen
- Kunnen metacommuniceren
- Ik zou (nog) andere gespreksvaardigheden willen leren, namelijk:

Kunt u specifiek toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

16. Denkt u een training nodig te hebben om via de chat hulp te kunnen verlenen?

- Ja
- Nee (ga door naar vraag 18)

17. Waarop zou deze training volgens u gericht moeten zijn? Zou u uw antwoord zo specifiek mogelijk willen toelichten?

Naast het gebruik van interactieve hulpvormen, wordt er in de online hulpverlening binnen het maatschappelijk werk ook gebruik gemaakt van passieve en actieve online hulpvormen. Bij passieve online hulpvormen heeft de cliënt geen invloed op de inhoud. Bij actieve hulpvormen heeft de cliënt invloed op de inhoud, maar is er geen interactie met andere cliënten of hulpverleners. Binnen de online hulpverlening in het maatschappelijk werk, heeft de maatschappelijk werker alleen contact met de cliënt middels interactieve hulpvormen.

18. Welke vormen van internethulpverlening zijn bij u bekend?

- FAQ / veelgestelde vragen
- Forum
- Groeps-chat
- Online training
- Zelftest
- Chatbot
- Inzichtinstrument
- Ik ken nog andere vormen, namelijk:
- Bovenstaande vormen zijn mij niet bekend

19. Van welke van de onderstaande interactieve hulpvormen staat u open om gebruik van te maken als online hulpverlener?

- Forum
- Groeps-chat
- Online training
- Geen

Kunt u toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

Om meer effectief te kunnen werken als online hulpverlener, is het van belang om snel te kunnen typen. Ook is het handig om stukken tekst te kunnen kopiëren uit een document/internetsite om vervolgens in uw e-mail of chatgesprek te plakken.  
Door (vooral) jongeren en kinderen, wordt er veel gebruik gemaakt van afkortingen en emoticons (smileys). Veelgebruikte afkortingen zijn: BRB, IDD, W8 FF, WRM, BTW en GWN. Veelgebruikte emoticons zijn: :) :( :( :S ;) :D. Om de cliënt te kunnen volgen en om aansluiting te kunnen vinden, is het belangrijk hier kennis van te hebben.  
Doordat je de cliënt tijdens het online hulpverlening niet kunt zien, kan er gewerkt worden met een webcam. Dit is een kleine camera die je kunt aansluiten op je computer. Hiermee kan de cliënt jou en/of jij de cliënt zien terwijl jullie aan het chatten zijn. In de online hulpverlening wordt hier (nog) niet of nauwelijks mee gewerkt. Dit heeft mede te maken met het feit dat de anonimiteit van de cliënt dan wegvalt, één van *de* succesfactoren van online hulpverlening.

20. Hoe zou u uw typ snelheid omschrijven?

- Zeer snel tot snel
- Snel tot redelijk snel
- Redelijk snel tot langzaam
- Langzaam tot zeer langzaam

21. Bent u in staat om met de computer stukken tekst van een internetsite of document te kopiëren en elders te plakken?

- Ja
- Een beetje
- Nee

22. Bent u bekend met verschillende emoticons?

- Ja
- Een beetje
- Nee

23. Bent u bekend met afkortingen die vooral door kinderen en jongeren veel gebruikt worden?

- Ja
- Een beetje
- Nee

24. Zou u ervoor open staan om tijdens het online hulpverlening gebruik te maken van een webcam?

- Ja, zodat de cliënt mij kan zien
- Ja, zodat ik de cliënt kan zien
- Ja, zodat de cliënt en ik elkaar kunnen zien
- Nee

Voordat professionals kunnen werken als online hulpverlener, hebben zij een training of scholing nodig om de benodigde kennis en vaardigheden op te doen.

25. Welke van de onderstaande vormen spreekt u aan om vaardigheden te ontwikkelen met betrekking tot online hulpverlening?

- Een voorlichting krijgen over internethulpverlening (*theorie*)
- Een training in de applicatie waarmee gewerkt gaat worden
- Een typ cursus (*voor het ontwikkelen van snelheid in typen*)
- Gerichte training voor online hulpverlening (*meerdere dagen theorie en praktijk*)
- Gerichte workshop voor online hulpverlening (*één dag theorie en praktijk*)
- Oefenen met collega's binnen NoorderMaat (*met een elektronische leeromgeving*)
- Uitgebreide werkomschrijving (*met daarin werkwijze/methodiek uitgeschreven*)
- Informatiefolder
- Anders, namelijk:
- Ik heb niets nodig (*ga door naar vraag 29*)

26. Indien u één antwoord moet kiezen, naar welke vorm gaat uw voorkeur dan uit?

- Een voorlichting krijgen over internethulpverlening (*theorie*)
- Een training in de applicatie waarmee gewerkt gaat worden
- Een typ cursus (*voor het ontwikkelen van snelheid in typen*)
- Gerichte training voor online hulpverleners (*meerdere dagen theorie en praktijk*)
- Gerichte workshop voor online hulpverleners (*één dag theorie en praktijk*)
- Oefenen met collega's binnen NoorderMaat (*met een elektronische leeromgeving*)
- Uitgebreide werkomschrijving (*met daarin werkwijze/methodiek uitgeschreven*)
- Informatiefolder
- Anders, namelijk:

27. Wat zou u specifiek willen leren of welke onderwerpen zouden er volgens u aan bod moeten komen in de scholing tot online hulpverlener?

Binnen de online hulpverlening in het maatschappelijk werk wordt er gewerkt met methodieken die ook in face to face hulpverlening gebruikt worden, zoals taakgerichte hulpverlening, oplossingsgericht werken en cognitieve gedragstherapie. Daarnaast kun je ervoor kiezen om bij het chatten gebruik te maken van het vijf fasen model. Het vijf fasen model is een methodiek waarmee je structuur aanbrengt in het gesprek.

28. Zou het voor een meerwaarde zijn om getraind te worden in het werken met het vijf fasen model?

- Ja
- Nee

Kunt u toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

Bekend is dat er naast overdag, ook in de avonden en in weekenden van internet gebruik wordt gemaakt. Nadenken over flexibele werktijden is daardoor relevant.

29. Hoe staat u tegenover het werken als online hulpverlener buiten kantooruren?

- Positief
- Neutraal
- Negatief
- Positief in de avonden, negatief in het weekend
- Positief in het weekend, negatief in de avonden

30. Hoe staat u tegenover thuiswerken als online hulpverlener?

- Positief
- Neutraal
- Negatief

Kunt u toelichten waarom u voor dit antwoord gekozen hebt?

31. Heeft u nog specifieke vragen of zijn er voor u belangrijke thema's die niet aan bod zijn gekomen in de enquête maar die u wel graag terug ziet komen in het scholingsaanbod?

**BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE ENQUETE!**  
*Uw presentje komt u zo snel mogelijk tegemoet*

*De resultaten van ons onderzoek zullen op de beleidsvergadering van donderdag 28 april worden toegelicht*

## Bijlage 2

### Gestructureerd interview

*Deze onderstaande interviewvragen hebben wij of telefonisch of per mail voorgelegd aan de organisaties die wij hebben benaderd met betrekking tot de scholing in online hulpverlening voor het maatschappelijk werk.*

- Hoe heet de aangeboden scholing?
- Waarop is deze scholing gericht? (e-mail, chat, forum, online training of combinaties daarin)
- Wat is de duur van de scholing (hoeveel bijeenkomsten) en wordt deze incompany gegeven?
- Hoe ziet de inhoud van de scholing eruit, welke onderwerpen worden behandeld?
- Op welke doelgroep is de scholing gericht?
- Wordt er gewerkt met een online hulpverleningsmethodiek of bepaalde werkwijze en komt deze terug in de scholing?
- Wordt er gewerkt met een applicatie? Zo ja, met welke?
- Wordt er in de scholing ook training gegeven in het gebruik van de applicatie, het programma waarmee er gewerkt wordt?
- Hoe ziet de scholing er qua vorm uit? (theorie, praktijk, elektronische leeromgeving?)
- Wat onderscheidt deze scholing van ander scholingsaanbod? (waarin ligt de expertise)
- Wat kost het om de scholing te volgen?
- Aan hoeveel medewerkers kan de scholing in 1x gegeven worden?
- Wat zijn de gespreksthema's/ onderwerpen die sowieso aan bod komen in de scholing? (vormen, methodiek, voor/nadelen, methodisch, applicatie?)

## *Online hulpverlening: wat is dat?!*



*Online hulpverlening is hulp die organisaties bieden bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen waarbij gebruik gemaakt wordt van internettechnologie. Het richt zich op het primaire zorgproces van informatie, advies, ondersteuning, begeleiding, behandeling of nazorg.*

### Aanleidingen om online hulp te gaan verlenen

- Doelgroepen bereiken die tot nu toe beperkt bereikt werden
- Een effectieve manier van hulpverlening bieden
- Aanbod laten aansluiten op de leefwereld van de doelgroep
- Keuzemogelijkheid bieden naast bestaande vormen van hulpverlening
- Zelfredzaamheid van hulpvragers stimuleren
- Verzorgingsgebied van de organisatie vergroten
- Hulpverlening goedkoper kunnen aanbieden

*In het maatschappelijk werk zijn al vele organisaties meegegaan met de trend 'internethulpverlening'. Er zijn op dit moment in Nederland twee portaalsites waar organisaties voor maatschappelijk werk zich kunnen aanmelden om zo vanuit één gezamenlijke site hulp te kunnen bieden.*

*Benieuwd? Kijk eens op:*

*[www.internethulpverlening.nl](http://www.internethulpverlening.nl) of*

*[www.klikvoorhulp.nl](http://www.klikvoorhulp.nl).*

*Andere bekende sites voor online hulpverlening zijn:*

*[www.hulpmix.nl](http://www.hulpmix.nl) (gericht op jongeren met een multiculturele achtergrond)*

*[www.kopstoring.nl](http://www.kopstoring.nl) (gericht op kinderen van ouders met psychische problemen of een verslaving)*

*[www.survivalkid.nl](http://www.survivalkid.nl) (gericht op jongeren die een gezinslid hebben met psychische problemen of een verslaving)*

*[www.kindertelefoon.nl](http://www.kindertelefoon.nl) (gericht op kinderen die zitten met een probleem)*

Meer weten?? Mail ons gerust!

[m.venhuizen@NoorderMaat.nl](mailto:m.venhuizen@NoorderMaat.nl)

[m.de.boer@NoorderMaat.nl](mailto:m.de.boer@NoorderMaat.nl)

## Internet razend populair

In Nederland geldt het bijna voor iedereen: internet en computers bepalen steeds meer ons dagelijks leven. Maar liefst 93% van de huishoudens in Nederland heeft een internetverbinding. Steeds meer mensen zoeken dan ook via internet hulp bij psychische, sociale en maatschappelijke problemen.

## Online hulpverlening

Steeds meer organisaties bieden internethulpverlening aan, ook algemeen maatschappelijk werk organisaties. Over de effecten van online hulp is vooral bij volwassenen inmiddels het één en ander bekend. Bij kinderen en jongeren is minder onderzoek verricht. Op basis van het bestaande onderzoek kan geconcludeerd worden dat online hulp een veelbelovende aanpak is.

## Waarom online hulpverlening?

Vele vormen van online hulpverlening zijn 24 uur per dag beschikbaar, onafhankelijk van plaats en tijd. Dit maakt het mogelijk dat cliënten op elk gewenst moment en op elke plaats hulp kunnen krijgen. Online hulpverlening heeft de mogelijkheid om op grote schaal doelgroepen te bereiken die nog onvoldoende worden bereikt met reguliere hulpverlening. Laagdrempelige anonieme hulp via internet zorgt ervoor dat mensen eerder hulp zoeken voor hun problemen, waardoor intensieve en duurdere vormen van zorg minder belast worden.

Internet schijnt bij uitstek geschikt voor hulp aan jongeren: ze zijn vaak online en ze blijken hun gevoelens en ervaringen gemakkelijker online te delen dan in face to face gesprekken.

## Mogelijk positieve effecten van online hulpverlening

- Makkelijker toegang tot hulpverlening voor hulpvrager
- Grotere openheid bij hulpvrager
- Mogelijk vanuit vertrouwde omgeving hulpvrager
- Minder snel vooroordelen bij betrokkenen
- Tijd voor reflectie bij betrokkenen
- Tijd voor tussendoor overleg met collega's

- Mogelijkheid om tot een betere analyse en controle van het hulpverleningsproces te komen omdat alle communicatie geschreven staat

## Nadelen van online hulpverlening

Een van de veelgenoemde beperkingen van online hulpverlening is het ontbreken van non-verbale signalen en lichaamstaal. Dit aspect schijnt door vele cliënten niet gemist te worden.

## Mogelijk negatieve effecten van online hulpverlening

- Verminderde betrokkenheid hulpvrager
- Missen van relevante informatie door betrokkenen
- Eerder misverstanden en conflicten tussen betrokkenen
- Lastiger doorverwijzen door hulpverlener
- Lastiger ingrijpen bij crisis door hulpverlener
- Afhankelijk van toegang, kennis en vaardigheden van internet bij hulpvrager

## Verschillende vormen van online hulpverlening

Er zijn verschillende vormen van online hulpverlening. Bekende en veelgebruikte vormen zijn:

- Chatten
- E-mailen
- Forums (verhaal vertellen of vraag stellen waar andere hulpvragers op kunnen reageren)
- Zelftests (meerkeuzevragenlijst om de situatie te kunnen duiden)
- Psycho-educatie (informatie en praktijkverhalen)
- Veelgestelde vragen, ook wel faq's genoemd (rubriek waarin veelvoorkomende vragen uitgewerkt zijn als vraag + antwoord)

Hoewel iedere vorm anders is, heeft online hulpverlening over het algemeen drie kenmerken om zich te onderscheiden van face to face contacten, namelijk de onafhankelijkheid van plaats en tijd, minder zintuiglijke waarnemingen en de communicatie dat gaat via technische hulpmiddelen.

## Bijlage 4

### Resultaten Enquête

*In deze bijlage vindt u de uitkomsten van de enquête die wij uit hebben gezet onder zeventien smw-ers van Noordermaat: tien smw-ers van NoorderMaat die werkzaam zijn op het voortgezet onderwijs en onder zeven smw-ers van NoorderMaat, werkzaam in het basisonderwijs in Assen. Middels onderstaande resultaten hebben we onze deelvragen ‘welke kennis en vaardigheden hebben de schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat al ten aanzien van internethulpverlening’ en ‘welke vaardigheden en kennis denken schoolmaatschappelijk werkers van NoorderMaat nodig te hebben ten aanzien van internethulpverlening’ kunnen beantwoorden. De conclusies waartoe wij zijn gekomen zijn te lezen in het hoofdstuk 5 Conclusie en discussie.*

#### Hulpverlening via de e-mail

##### *Contact met cliënten via de e-mail*

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat op 2 smw-ers na, alle 14 smw-ers contact hebben met cliënten via de e-mail. Hoeveel tijd ze hieraan wekelijks besteden, verschilt van nul tot 1 uur, tot meer dan 3 uren per week.

<i>Contact via de e-mail met cliënten</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
0 tot 1 uur	1	4	5
1 tot 2 uren	3	1	4
2 tot 3 uren	1	1	2
3 of meer uren	0	1	1
Geen contact met cliënten via de e-mail	1	1	2

##### *Waaruit het e-mailcontact met de cliënt bestaat*

De smw-ers die contact hebben met cliënten via de e-mail, mailen allemaal met cliënten om afspraken te maken, bevestigen of te wijzigen. Daarnaast wordt onder andere hulpverlening geboden via de e-mail, maar ook wordt de e-mail gebruikt om een terugkoppeling te doen naar een cliënt, een ouder, leerkracht, of netwerkpartner.

De smw-ers konden bij deze vraag meerdere antwoorden invullen.

<i>Waaruit het e-mailcontact met de cliënt bestaat</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Maken, bevestigen of wijzigen afspraak	5	7	12
Doorverwijzing naar spreekuur	0	1	1
Doorverwijzing andere organisatie	0	1	1
Hulpverleningscontact	3	3	6
Andere activiteiten	5	2	7

### *Hoe de smw-ers zichzelf beschrijven in het beantwoorden van e-mails richting cliënten*

De smw-ers die mailen met cliënten geven aan hierin vaardig tot zeer vaardig te zijn. Van de smw-ers die psychosociale hulp via de e-mail verlenen, geven 3 van de 5 smw-ers aan hierin niet erg vaardig te zijn. Opvallend is dat geen van de smw-ers zichzelf als ‘zeer vaardig’ omschrijft. Ook opvallend is dat beduidend meer smw-ers van het voortgezet onderwijs zichzelf als vaardig omschrijven in het verlenen van psychosociale hulp via de mail dan smw-ers uit het basisonderwijs.

De smw-ers die bij deze vraag het antwoord ‘niet van toepassing’ gaven, verlenen (nog) geen psychosociale hulp via de e-mail.

<i>Hoe de smw-ers zichzelf omschrijven in het verlenen van psychosociale hulp via de mail</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Zeer vaardig	0	0	0
Vaardig	1	4	5
Niet erg vaardig	2	1	3
Helemaal niet vaardig	0	0	0
Niet van toepassing	2	2	4

### *Wel of niet open staan voor online hulpverlening via de e-mail*

Er staan meer smw-ers wel dan niet open om online hulp te gaan verlenen via de e-mail.

7 smw-ers staan er ‘helemaal’ of ‘een beetje’ voor open, 3 smw-ers staan hierin neutraal en 4 smw-ers staan hier ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ voor open. Opvallend hierbij is dat geen enkele smw-er uit het basisonderwijs aangeeft er niet open voor te staan, in tegenstelling tot smw-ers uit het voortgezet onderwijs waarbij de helft er ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ voor open staat.

De smw-ers geven diverse redenen voor het niet open staan voor deze vorm van online hulpverlening. Het ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ open staan heeft vooral te maken met het missen van de non-verbale communicatie en paralinguale aspect.

<i>Wel of niet open staan om online hulp te verlenen via de e-mail</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Helemaal	0	2	2
Een beetje	4	1	5
Neutraal	2	1	3
Niet echt	0	2	2
Helemaal niet	0	2	2

### *Wel of geen training nodig*

10 van de 14 smw-ers geven aan een training nodig te hebben voordat zij online hulp kunnen verlenen via de e-mail. 3 van de smw-ers die geen training wensen, zijn werkzaam zijn in het voortgezet onderwijs.

Onderwerpen die in de training aan bod zouden moeten komen volgens de smw-ers zijn: omgaan met het missen van de non-verbale communicatie, hoe ervoor gezorgd kan worden dat cliënt en hulpverlener elkaar goed begrijpen en boodschappen juist opgevat worden en hoe het gesprek persoonlijk gemaakt kan worden. Door de smw-ers wordt aangegeven dat ze voordat ze online kunnen hulpverlenen via de e-mail ook praktische vaardigheden als kennis van de sociale kaart, regio-overstijgend kunnen doorverwijzen en het aanpassen van taalgebruik willen leren.

### Hulpverlening via de chat

#### *Informeel chatgesprek*

12 van de 14 smw-ers hebben wel eens gechat met vrienden, kennissen of familie. De overige 2 smw-ers uit het voortgezet onderwijs hebben nog nooit gechat.

De smw-ers die wel eens een chatgesprek hebben gevoerd, omschreven zich hierin over het algemeen vaardig.

<i>Hoe de smw-ers zichzelf omschrijven in het chatten met familie/kennissen/vrienden</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Zeer vaardig	2	1	3
Vaardig	3	4	7
Niet erg vaardig	1	1	2
Helemaal niet vaardig	0	0	0

### *Chatten met cliënten*

Ondanks dat geen van de smw-ers ooit een chatgesprek met een cliënt heeft gevoerd, vroegen wij hen na te denken over hoe vaardig zij hierin denken te zijn. Opvallend hierbij is dat 6 van de 8 smw-ers wie aangaven vaardig tot zeer vaardig te zijn in chatten met vrienden/kennissen/familie, zichzelf ook vaardig omschrijven in het chatten met cliënten.

<i>Hoe de smw-ers zichzelf omschrijven in het chatten met cliënten</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Zeer vaardig	0	0	0
Vaardig	4	4	8
Niet erg vaardig	2	2	4
Helemaal niet vaardig	0	2	2

### *Wel of niet open staan voor online hulpverlening via de chat*

Voor hulpverlening via de chat staan precies hetzelfde aantal smw-ers ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ open dan voor hulpverlening via de e-mail, namelijk 4. In tegenstelling tot het open staan voor online hulpverlening via de e-mail, zijn er beduidend meer smw-ers van het basisonderwijs die ‘niet echt’ of ‘helemaal niet’ voor hulpverlening via de chat open staan. Veelgenoemde reden daarbij is tevens het gemis aan non-verbale en paralinguale communicatie. Andere redenen die de smw-ers daarbij aangaven was het idee dat het veel tijd kost en benoemden twee personen ze dat hulpverlening via de chat niet geschikt is achten voor psychosociale hulpvragen.

<i>Wel of niet open staan om online hulp te verlenen via de chat</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Helemaal	0	2	2
Een beetje	3	3	6
Neutraal	2	0	2
Niet echt	2	0	2
Helemaal niet	1	1	2

### *Gebruik van webcam*

Acht smw-ers hebben aangegeven tijdens de online hulpverlening via de chat niet open te staan voor het gebruik van een webcam. De smw-ers die hiervoor wel open staan, hebben op één smw-er na aangegeven het liefst zowel de cliënt te zien als dat de cliënt hen kan zien.

<i>Wel of niet open staan voor gebruik webcam tijdens chatten</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Zodat de cliënt mij kan zien	1	0	1
Zodat ik de cliënt kan zien	0	0	0
Zodat de cliënt en ik elkaar kunnen zien	2	3	5
Nee	3	5	8

### *Wel of geen training nodig*

3 (1 smw-er op het basis-, 2 smw-ers op het voortgezet onderwijs) van de 14 smw-ers geven aan geen training nodig te hebben alvorens ze online gaan hulpverleners via de chat.

Opvallend hierbij is dat 1 smw-er uit het voortgezet onderwijs aangeeft geen training nodig te hebben, maar zichzelf tegelijkertijd heeft omschreven als ‘niet erg vaardig’ in een chatgesprek met een cliënt.

Wat volgens de smw-ers aan bod moet komen in de training zijn: omgaan met het gemis aan non-verbale en paralinguale communicatie, hoe kort en eenduidig geschreven kan worden, hoe contact persoonlijk gemaakt kan worden en hoe je de aard en ernst van het probleem van de cliënt kunt inschatten. Daarnaast zijn ook praktische vaardigheden belangrijk voor de smw-ers zodat ze sneller kunnen werken en reageren; kennis van afkortingen speelt bij chatten een belangrijke rol voor ze, en ook kennis van het chatprogramma.

### Veelgestelde vragen, forums en online training

#### *Kennis van interactieve hulpvormen*

Alle 14 smw-ers hebben aangegeven te weten wat een forum op internet is. Ook weten veel van de smw-ers wat veelgestelde vragen (ofwel FAQ) zijn. Online trainingen en de groepschat zijn bij minder dan de helft van de smw-ers bekend. We vroegen de smw-ers voor welke van deze interactieve hulpvormen zij open staan om als online hulpverlener gebruik te maken. 5 smw-ers gaven aan van geen van deze interactieve vormen open te staan. 2 smw-ers gaven aan voor geen enkele vorm van online hulpverlening open te staan, dus ook niet voor de e-mail en chat. De andere smw-ers gaven hier misschien later wel voor open te staan wanneer ze meer kennis over online hulpverlening hebben en als ze wat meer ervaren zijn als online hulpverlener. De groepschat leek 2 van de smw-ers ingewikkeld.

<i>Voor welke interactieve hulpvormen de smw-ers als online hulpverlener open staan</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Forum	4	4	8
Groeps-chat	1	1	2
Online training	2	2	4
Geen	1	4	5

## Praktische vaardigheden

### *Typesnelheid*

9 smw-ers geven aan dat ze een gemiddelde of boven gemiddelde typesnelheid hebben.

5 smw-ers geven aan een gemiddelde tot (zeer) langzame typesnelheid te hebben, 2 van deze smw-ers zouden graag een cursus volgen voor het ontwikkelen van hun typesnelheid.

De smw-ers moesten voor deze vraag zelf beoordelen hoe snel of langzaam hun typesnelheid was; dat maakt het een subjectief begrip.

<i>Typesnelheid van de smw-ers</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Zeer snel tot snel	3	2	5
Snel tot gemiddeld	0	4	4
Gemiddeld tot langzaam	3	1	4
Langzaam tot zeer langzaam	0	1	1

### *Knippen en plakken van stukken tekst*

Het knippen van stukken tekst in een document of op een internetsite en het elders plakken, kunnen alle smw-ers; 3 van de 14 smw-ers gaven aan dit een beetje te kunnen.

### *Emoticons en afkortingen*

Met de verschillende emoticons die gebruikt (kunnen) worden in de online hulpverlening, zijn de smw-ers ook allemaal bekend, 9 van de smw-ers gaven aan hiermee ‘bekend’ te zijn, 5 van de 14 smw-ers gaven aan hiermee ‘een beetje’ bekend te zijn. Opvallend is dat 4 smw-ers van het voortgezet onderwijs hier alleen ‘een beetje’ kennis van hebben, tegenover 1 smw-er uit het basisonderwijs.

Ook met de afkortingen die in online hulpverlening gebruikt (kunnen) worden zijn alle 14 smw-ers bekend; de meerderheid, 11 smw-ers, een beetje.

## Scholing

De meeste smw-ers, namelijk 12 van de 14, geven aan een vorm van scholing nodig te hebben, alvorens ze kunnen werken als online hulpverlener. Slechts 2 smw-ers geven aan niets nodig te hebben. Opvallend hierbij is dat deze 2 smw-ers zichzelf als ‘niet erg vaardig’ en ‘helemaal niet vaardig’ omschrijven wanneer het gaat om online hulpverleners via chat. Onwaarschijnlijk is dat deze smw-ers geen training nodig hebben omdat ze al over de vaardigheden beschikken; de smw-ers gaven eerder aan niet over alle vaardigheden te beschikken. Wat ze tevens beide aangaven is dat ze niet openstaan voor online hulpverlening.

<i>Training om vaardigheden te ontwikkelen</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Voorlichting over internethulpverlening (theorie)	2	4	6
Training in de applicatie	3	2	5
Typecursus (ontwikkelen van snelheid)	2	0	2
Gerichte training voor online hulpverleners (meerdere dagen theorie + praktijk)	1	4	5
Gerichte workshop voor online hulpverleners (één dag theorie + praktijk)	4	4	8
Oefenen met collega's binnen Noordermaat (elektrische leeromgeving)	1	0	1
Uitgebreide werkschrijving (werkwijze/methodiek omschrijving)	2	4	6
Informatiefolder	1	1	2
Ik heb niets nodig	0	2	2

Aan de smw-ers vroegen we welk soort scholing ze zouden kiezen indien er één antwoord mogelijk was. De 2 smw-ers die in het vorige antwoord kozen voor ‘ik heb niets nodig’ konden deze vraag overslaan.

Opvallend in deze antwoorden is dat de smw-ers uit het basisonderwijs voornamelijk kozen voor een eendaagse workshop, en de smw-ers uit het voortgezet onderwijs voornamelijk kozen voor een meerdaagse training. Wel bevatten beide zowel praktijk als theorie. Daarnaast is het opvallend dat bij geen van de smw-ers de voorkeur gaat naar voor het oefenen in een elektrische leeromgeving met collega's bij Noordermaat, een uitgebreide werkschrijving, informatiefolder en een typecursus voor het ontwikkelen van typesnelheid.

Daarnaast geven de smw-ers aan dat het hen een meerwaarde lijkt om te werken via het vijf fasenmodel, vooral omdat het werken via een methode een handvat biedt en helpt om structuur in het online gesprek te houden.

<i>Training om vaardigheden te ontwikkelen</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Voorlichting over internethulpverlening (theorie)	1	1	2
Training in de applicatie	0	1	1
Typecursus (ontwikkelen van snelheid)	0	0	0
Gerichte training voor online hulpverleners (meerdere dagen theorie + praktijk)	1	3	4
Gerichte workshop voor online hulpverleners (één dag theorie + praktijk)	4	1	5
Oefenen met collega's binnen Noordermaat (elektrische leeromgeving)	0	0	0
Uitgebreide werksomschrijving (werkwijze/methodiek omschrijving)	0	0	0
Informatiefolder	0	0	0

### *Wel of geen training nodig*

Drie (één smw-er op het basis-, twee smw-ers op het voortgezet onderwijs) van de veertien smw-ers geven aan geen training nodig te hebben alvorens ze online gaan hulpverleners via de chat. Opvallend hierbij is dat één smw-er uit het voortgezet onderwijs aangeeft geen training nodig te hebben, maar zichzelf tegelijkertijd heeft omschreven als 'niet erg vaardig' in een chatgesprek met een cliënt.

Wat volgens de smw-ers aan bod moet komen in de training zijn: omgaan met het gemis aan non-verbale en paralinguale communicatie, hoe kort en eenduidig geschreven kan worden, hoe contact persoonlijk gemaakt kan worden en hoe je de aard en ernst van het probleem van de cliënt kunt inschatten. Daarnaast zijn ook praktische vaardigheden belangrijk voor de smw-ers zodat ze sneller kunnen werken en reageren; kennis van afkortingen speelt bij chatten een belangrijke rol voor ze, en ook kennis van het chatprogramma.

### Werktijden/werkplaats

#### *Buiten kantooruren*

Tegen het werken buiten kantooruren, staan niet alle smw-ers positief. De reden hiervan is niet naar gevraagd.

<i>Hoe de smw-ers tegen werken buiten kantooruren staan</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Positief	0	1	1
Neutraal	3	1	4
Negatief	3	3	6
Positief in de avonduren, negatief in het weekend	0	3	3
Positief in het weekend, negatief in de avonduren	0	0	0

### *Thuiswerken*

Ook tegenover het thuiswerken staan niet alle smw-ers positief. Reden hiervoor is het niet kunnen overleggen met collega's, thuis vele overuren maken, werk niet mee naar huis willen nemen en thuis snel afgeleid raken/op het werk beter kunnen concentreren.

<i>Hoe de smw-ers tegenover thuiswerken staan</i>	SMW: BASISONDERWIJS	SMW: VOORTGEZET ONDERWIJS	TOTAAL
Positief	2	2	4
Neutraal	1	3	4
Negatief	3	3	6

## Bijlage 5

### Resultaten scholingsaanbod

Om antwoord te krijgen op onze deelvraag ‘Welk scholingsaanbod bestaat er in Nederland voor aankomend online hulpverleners in het maatschappelijk werk? hebben wij organisaties benaderd die hulpverleners in het maatschappelijk werk kunnen bijscholen tot online hulpverlener. Wij hebben de volgende organisaties benaderd:

Stichting E-hulp.nl, Humanitas, Communication4you, De Kindertelefoon, Fier Fryslan, Stichting Impact, de MO Groep, internethulpverlening.nl, klikvoorhulp.nl, Kwadraad, Korrelatie, Chatway International B.V., Stichting MEE en Echo Trainingen. Na het verkrijgen van alle informatie hebben wij interviews afgenomen onder de organisaties die een scholingsaanbod hebben, gericht op het maatschappelijk werk.

De uitkomsten van dit veldonderzoek hebben we ondergebracht in een schema wat te vinden is op de volgende bladzijde.

Het betreft een schemaoverzicht van het scholingsaanbod per organisatie, waarin de onderlinge verschillen en overeenkomsten tussen de verschillende organisaties naar voren komen. Inhoudelijke informatie over de organisaties, specifieke diensten en een uitgebreidere beschrijving van het scholingsaanbod dat elke organisatie individueel aanbiedt, is te vinden in een losse bundeling, welke op te vragen is bij NoorderMaat Assen.

Schemaoverzicht van het landelijke scholingsaanbod op het gebied van online hulpverlening:

	EHULP.NL	Echo Trainingen	Impact Parkstad/ Klikvoorhulp.nl	Kindertelefoon Academie	Kwadraad	Stichting Korrelatie	Fier Fryslan
GERICHT OP EMAIL/ CHAT/FORUM/ OF ONLINE TRAINING?	Email Chat Forum  <i>* Combinatie van email, chat en forum in één training is mogelijk</i>	Email, Chat en Forum  <i>* Combinatie van Email, chat en forum in één training is mogelijk</i>	Email, Chat, Forum  <i>* Combinatie van Email, chat en forum in één training is mogelijk</i>	Chatten  <i>* de training is gericht op chatten met kinderen/ jongeren maar kan uitgebreid worden op volwassenen</i>  <i>* geen combinatie trainingen mogelijk. Kindertelefoon biedt alleen een training gericht op chatten</i>	Email en online training  <i>* Ja, de training is al een combinatie van email als online training</i>  <i>* Kwadraad is bezig met een training te ontwikkelen met betrekking tot chatten</i>	Email en Chatten  <i>* Combinatie van Email en chat in één training is mogelijk</i>	Chatten  <i>* Geen combinatie trainingen mogelijk. De training is alleen gericht op chatten</i>
AAN WELKE THEORIE WORDT AANDACHT BESTEEDT IN DE TRAINING?  <i>(De theoretische inhoud is expliciet vermeldt door de trainer of projectleider</i>	O.a.: - Wat is online hulpverlening? - Hoe stel je een email op? - Welke vormen bestaan er? - Wat heb je nodig om te kunnen chatten?	O.a.: - Wat zijn de kenmerken? - Welke kansen/ valkuilen zijn er? - Hoe stel je een email op - Wat houdt online hulpverlening in via de chat?	O.a.: - Wat is online hulpverlening? - Wat komt er op je af als je met online hulpverlening gaat werken? - Anonimiteit - Do's en dont's	O.a.: - hoe communiceer je via de chat? - Hoe communiceer je effectief, efficiënt en 'bij de tijd' met kinderen en	O.a.: - Wat houdt online hulpverlening in? - Welke vormen online hulpverlening zijn er? - Wat zijn de voor en nadelen?	O.a.: - De voor- en nadelen van e-mail en chat - Kennis over (non) verbale communicatie - Valkuilen bij lezen/beantwoorden van een e-	O.a.: - Wat zijn de voor- en nadelen van het chatten? - Hoe pak je het chatten methodisch aan?

*per organisatie en kan daarom verschillen en/of overeenkomen)*

-Voor en nadelen chatten  
- Hoe beheer je een forum?

- Welke vormen bestaan er?  
- Wat heb je nodig om ermee te kunnen werken?  
- Hoe beheer je een forum?

bij online hulpverlening  
- Welke vormen bestaan er?  
- Hoe beheer je een forum?

jongeren?

- Wat houdt 'blended hulpverlening' in?

mail of chatcontact  
- De grenzen aan het gebruik van e-mail/chat  
- Welke vormen zijn wel en niet geschikt voor het gebruik van de e-mail  
-Eigen interpretaties bij lezen en beantwoorden van een e-mail (h)erkennen

**AAN WELKE PRAKTISCHE VAARDIGHEDEN WORDT ER AANDACHT BESTEEDT IN DE TRAINING?**

*(De praktische vaardigheden die hiernaast zijn beschreven, zijn expliciet vermeldt door de trainer of projectleider per organisatie en kan daarom verschillen en/of overeenkomen)*

- In overleg, op maat  
▪ O.a.: kennis van afkortingen en emoticons  
▪ Training bevat veel praktische werkvormen waardoor deelnemers er direct mee aan de slag kunnen  
▪ In de training wordt er gewerkt met individuele leerdoelen, iedereen krijgt feedback op maat

- In overleg, op maat  
▪ O.a.: kennis van afkortingen en emoticons  
▪ Training bevat veel praktische werkvormen waardoor de deelnemers er direct mee aan de slag kunnen  
▪ In de training wordt er gewerkt met individuele leerdoelen, iedereen krijgt feedback op maat  
▪ Sceptische deelnemers worden serieus

- In overleg, op maat  
▪ O.a.: kennis van afkortingen en emoticons  
▪ Dossiervorming, hoe doe je dat?  
▪ Ervaringen, vragen en problemen van deelnemers vormen de leidraad voor de training  
▪ Er wordt voldoende aandacht

- In overleg, op maat  
*\* Over de inhoud kon of wilde de Kindertelefoon niks vermelden. De inhoud wordt in overleg samengesteld.*

- In overleg, op maat  
▪ O.a.: hoe stel je een email op?  
▪ Hoe zien de online trainingen eruit?

- In overleg, op maat  
▪ hoofd- en bijzaken leren onderscheiden  
▪ het juiste taalgebruik gebruiken in beantwoording van een e-mail of chatcontact  
▪ Stilstaan bij bewaken kwaliteit van chat en email.  
▪ Maken van werkafspraken

- In overleg, op maat  
▪ O.a.: hoe is het om te chatten?

AAN WELKE  
GESPREKSVAAARDIG  
HEDEN WORDT IN  
DE TRAINING  
AANDACHT  
BESTEEDT?

*(De  
gespreksvaardigheden die  
hiernaast zijn beschreven  
zijn expliciet vermeldt  
door de trainer of  
projectleider per  
organisatie en kan  
daarom verschillen en/of  
overeenkomen)*

genomen en  
aandacht aan  
besteedt in de  
training

besteedt aan  
weerstand bij  
deelnemers.  
Daarna wordt  
er pas  
ingegaan op de  
inhoud van de  
training.

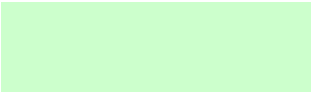
- |  |  |  |   |   |   |   |
|--|--|--|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O.a.:Omgaan met gemis non verbale communicatie</li> <li>▪ Hoe maak je je email of chatgesprek persoonlijk?</li> <li>▪ Hoe destilleer je de hulpvraag?</li> <li>▪ Stilstaan bij interpretatie van een boodschap</li> <li>▪ Hoe breng je de hulpvraag in kaart?</li> <li>▪ Hoe kom je tot een passend hulpaanbod?</li> <li>▪ Hoe rond je een gesprek af?</li> <li>▪ Metacommuniceren, hoe doe je dat?</li> <li>▪ Gesprekstechnieken: chattaal, doorvragen,</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O.a.:Omgaan met gemis non verbale communicatie</li> <li>▪ Hoe maak je je email /chat contact persoonlijk?</li> <li>▪ Stilstaan bij interpretatie van een boodschap</li> <li>▪ Hoe kom je tot een passend hulpaanbod?</li> <li>▪ Hoe rond je een gesprek af?</li> <li>▪ metacommuniceren</li> <li>▪ Gesprekstechnieken: chattaal, doorvragen, samenvatten e.d.</li> <li>▪ Hoe breng je de hulpvraag in kaart?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O.a.: opbouw van een online gesprek</li> <li>▪ Omgaan met gemis non verbale communicatie</li> <li>▪ Hoe maak je je email /chat contact en hoe vind je aansluiting?</li> <li>▪ Hoe kom je tot een passend hulpaanbod?</li> <li>▪ metacommuniceren</li> <li>▪ Welke gesprekstechnieken en gespreksvaardigheden maak je gebruik van bij online hulpverlening?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het vinden van aansluiting bij het kind/ de jongere</li> <li>▪ Werken met afkortingen/emoticons</li> <li>▪ Hoe kun je doelgericht werken?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoe breng je structuur aan in een gesprek?</li> <li>▪ Hoe communiceer je naar cliënten toe?</li> <li>▪ Hoe maak je contact persoonlijk?</li> <li>▪ Omgaan met gemis non verbale communicatie</li> <li>▪ Er wordt stilgestaan bij methoden en gesprek technieken</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De emoties en kernvraag uit de e-mail te halen</li> <li>▪ omgaan met emoties in een e-mail</li> <li>▪ De benodigde vaardigheden van een hulpverlener worden behandeld</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoe vind je aansluiting bij de cliënt, hoe maak je contact?</li> <li>▪ Bespreken welke gespreksvaardigheden van belang zijn bij het chatten</li> </ul> |
|--|--|--|---|---|---|---|

AAN WELKE METHODIEK WORDT ER IN DE TRAINING AANDACHT BESTEEDT?	samenvatten								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stappenplan voor email beantwoorden</li> <li>Vijf-fasenmodel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>stappenplan voor email beantwoorden</li> <li>Vijf-fasenmodel:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt stil gestaan bij gespreksvaardigheden en methoden die je in normale hulpverlening ook gebruikt, Alleen is de vorm anders en hier wordt aandacht aan besteedt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vijf fasenmodel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt stil gestaan bij gespreksvaardigheden en methoden die je in normale hulpverlening ook gebruikt, Alleen is de vorm anders en hier wordt aandacht aan besteedt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vijf fasenmodel</li> <li>oplossingsgericht werken (voor met name chatten met jongeren)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>er wordt gewerkt met eigen ontwikkelde handleiding “Chatten: een uitdaging of drempel?”.</li> </ul>		
OP WELKE MANIER WORDT ER AAN DE TRAINING VORM GEGEVEN?	Theorie + Praktijk	theorie en veel praktijkgerichte casussen	theorie en veel praktijk	theorie en rollenspellen.	theorie en veel praktijk	theorie en praktijk	Theorie en veel praktijk		
	Er wordt met een elektronische leeromgeving gewerkt	Er wordt met een elektronische leeromgeving gewerkt	Er wordt met een elektronische leeromgeving gewerkt	Er wordt niet met een elektronische leeromgeving getraind	Er wordt met een elektronische leeromgeving gewerkt	Er wordt met een elektronische leeromgeving gewerkt	Er wordt met een elektronische leeromgeving gewerkt		
BIEDT DE ORGANISATIE EEN APPLICATIE AAN?	Ja, Ehulp.nl biedt de applicatie Help IM 2.0 en Help IM 2.0 Light aan	Nee, Echo Trainingen biedt zelf geen Applicatie aan	Nee, Impact Parkstad biedt zelf geen applicatie aan	Nee, de kindertelefoon biedt zelf geen applicatie aan	Ja, Kwadraad biedt de applicatie ‘Online Dossier’ + een uitbreidingspakket aan	Nee, Stichting Korrelatie biedt zelf geen applicatie aan.	Nee, Fier Fryslan biedt zelf geen applicatie aan.		
	<i>* Dit is applicatie waarmee er gechat kan worden met cliënten. HELP IM 2.0 bevat naast de chatfunctie intranet en een</i>	Wel Dient er voor aanvang van de training aan de medewerkers een applicatie geïnstalleerd te zijn	Wel heeft Impact een nauwe samenwerking met klikvoorhulp.nl (een landelijke			* Dit is een applicatie waarmee er berichtenverkeer tussen	Wel gaat de voorkeur uit naar werken met de software ‘Basic’, aangeboden vanuit Chatway International	Wel gaat de voorkeur uit naar een applicatie van ehulp.nl. omdat Fier Fryslan zelf ervaring heeft in	

	<i>automatische evaluatievragenlijst die aan cliënten wordt uitgereikt na hulpverlening. HELP IM Light bevat geen intranet en evaluatievragenlijst.</i>	om hiermee in de training te kunnen werken. Daarnaast wil de trainer de applicatie gezien hebben om er een instructie over te kunnen geven (maakt niet uit van welke applicatie er gebruik wordt gemaakt)	<i>portaal site waarbij er gemaild en gechat kan worden met cliënten.</i> Impact kan begeleiden bij aansluiting bij klikvoorhulp.nl, de applicatie wordt dan geleverd via Obec.		hulpverlener en cliënt plaatsvinden en waarbij de cliënt online trainingen kan volgen. Het uitbreidingpakket bevat een chatfunctie ( <i>dit pakket zal in september 2011 klaar zijn</i> )	B.V. omdat Korrelatie zelf ervaring heeft in het werken met deze applicatie Zo niet, dan wordt er via MSN en hotmail getraind.	het werken met deze applicatie. De applicatie dient voor de training gekocht en geïnstalleerd te zijn
BIEDT DE ORGANISATIE EEN INSTRUCTIE IN HET GEBRUIK VAN DE APPLICATIE?	Ja, Indien er vraag naar is	Ja, Indien er vraag naar is.	Ja, Er kan een korte instructie worden gegeven hoe er gewerkt kan worden met de applicatie van klikvoorhulp.nl via de software Obec.	Nee, de Kindertelefoon biedt geen instructie aan in het gebruik van een applicatie	Ja, de instructie kan los aangeboden worden of inbegrepen in de training	Nee, training bevat geen instructie.	Ja, er wordt een uitleg van het werken met de applicatie gegeven (applicatie van ehulp.nl)
DUUR VAN DE TRAIING	<u>Email:</u> één dag training	<u>Email:</u> Een dag training	<u>Email:</u> eendaagse training 10.00- 16.00	<u>Chatten:</u> Vier dagdelen/ Twee dagen training	<u>E-mail en online training:</u> Twee dagdelen	<u>Email:</u> Twee dagdelen	<u>Chatten:</u> Een dagdeel training
<i>* Combinaties van trainingen in één training is mogelijk bij alle organisaties (op Kindertelefoon en Fier Fryslan na).</i>	<u>Chat:</u> twee dagen training	<u>Chatten:</u> Twee dagen training	<u>Chatten:</u> Tweedaagse training 10.00-16.00			<u>Chatten:</u> Twee dagdelen	
AANTAL DEELNEMERS PER	Uitgaande van maximaal 10	Uitgaande van maximaal 10/12	Uitgaande van maximaal acht	Onbekend	Voor zover bekend 12	Uitgaande van maximaal 10/12	Uitgaande van maximaal acht

KEER	deelnemers per training	deelnemers per keer	personen		deelnemers per training	deelnemers per training	deelnemers per training
			* binnen tijdsbestek van 2 weken dienen alle medewerkers getraind te worden				
KOSTEN TRAINING	<u>Email:</u> €1650,- (vrijgesteld van BTW)	De kosten bedragen tussen de €1500,- en €1600,- per trainingsdag	<u>Email:</u> €1.200,-  <u>Chat:</u> € 2400,-	Over de kosten van de training wil en kan de Kindertelefoon geen uitspraken doen	€2000,-	<u>Email:</u> tussen de € 1500,- en € 1625,- Incl. BTW  <u>Chatten:</u> Varieert tussen de € 1500,- en € 1625,- Incl. BTW	Het inhuren van de trainers kost: € 75,- per uur
<i>* De daadwerkelijke kosten hangt bij alle trainingen af van de groepsgrootte, aanwezige kennis, specifieke leervragen, gebruik materiaal en lengte van de training</i>	<u>Chat:</u> €3250,- (vrijgesteld van BTW)						
	<u>Forum:</u> Ongeveer €1500,- a 1600,-						
	<i>* berekend op 10/12 personen</i>	<i>* berekend op 10/12 personen</i>	<i>* berekend op acht personen</i>	<i>* er dient eerst een offerte opgemaakt te worden</i>	<i>* Berekend op 12 personen</i>	<i>* Berekend op 10/12 personen</i>	<i>* Berekend op 8 personen per training</i>
BIJZONDERHEDEN	*ehulp.nl kan een organisatie begeleiden bij de volledige implementatie van online hulpverlening door o.a. een workshop te geven, te begeleiden bij het project.	* Echo Trainingen voert regelmatig trainingen uit voor ehulp.nl Er kan dus een trainingsvraag van een organisatie zelf komen of via ehulp.nl die Echo Trainingen dan uitvoert	* Impact Parkstad kan in alle fasen van implementatie van online hulpverlening de organisatie hierbij begeleiden, o.a. door het projectteam te ondersteunen, een communicatieplan	* de training van de Kindertelefoon is in de basis gericht op kinderen/ jongeren maar kan uitgebreid worden op volwassenen	* Bij Kwadraad staat in de training meer het procesmatige online hulpverleners centraal, de nadruk ligt minder op de eenmalige, of kortdurende contacten.	*Communicatio n4you is een trainingsbureau dat voor Korrelatie de training online hulpverlening uitvoert.  * in de training wordt er gewerkt met	* Fier Fryslân het boek 'Chatten: uitdaging of drempel' geschreven; een methodische handleiding voor toegankelijke online hulpverlening  * cursisten

<p>* er kan een (opfris) training gegeven worden in email/chat/forum</p> <p>* ehulp.nl kan intervisiebijeenkomsten verzorgen</p> <p>* ehulp.nl biedt naast trainingen op locatie van de organisatie, ook regelmatig open trainingen aan in email en chatten. De training is te volgen in Utrecht.</p> <p>* ehulp.nl organiseert regelmatig kennisbijeenkomsten en over online hulpverlening waar iedere geïnteresseerde zich kan inschrijven om zich te verdiepen in het onderwerp</p> <p>* ehulp.nl heeft een 'netwerk online hulp' opgezet, waarbij organisaties kennis kunnen uitwisselen. Zij</p>	<p>* bij Echo trainingen bieden ze deskundigheidsbevordering aan organisaties aan</p> <p>In de vorm van een training, indien een organisatie hier behoefte aan heeft</p> <p>* ook geven ze bij Echo Trainingen 'train de trainer'-trainingen aan organisaties, waarbij trainers opgeleid worden om in hun eigen organisatie de medewerkers op te leiden tot online hulpverlener bijvoorbeeld.</p>	<p>n te schrijven of het project te leiden.</p> <p>* daarnaast werkt impact parkstad samen met klikvoorhulp.nl. (een landelijke online hulp portaalsite) impact kan een organisatie begeleiden bij de aansluiting bij klikvoorhulp.nl.</p> <p>* Er wordt in de training een handleiding 'online hulpverlening in het amw' uitgereikt (Metha Roijen). Bevat een omschrijving van belangrijkste methoden</p> <p>* Er kan een intervisiebijeenkomst gegeven worden na zes maanden. (een dagdeel).</p>	<p>* de training is nu nog gericht op email en online trainingen. De training wordt in de toekomst (waarschijnlijk sept '11) uitgebreid met chatten.</p> <p>* Kwadraad heeft een eigen applicatie ontwikkeld (online dossier) waarin er met cliënten gemaild kan worden en er online trainingen aangeboden worden. Kwadraad heeft recent een uitbreidingspakket ontwikkeld waarmee er met cliënten gechat kan gaan worden.</p> <p>* Kwadraad biedt een koppeling aan tussen de applicatie en Regas, een bestaand</p>	<p>rollenspelacteurs, er komen dus acteurs mee waarmee de medewerkers live kunnen oefenen</p> <p>* De training bevat een terugkomdag na drie maanden waarin met praktijkervaringen geoefend gaat worden</p> <p>* De training bevat e-coaching. Dit betekent dat medewerkers max.3 maanden na training 2 vragen per mail mogen stellen aan Communication 4you, ter feedback.</p>	<p>krijgen de methodische handleiding <i>Chatten: uitdaging of drempel?</i>"(Gerda de Groot, 2010).</p>
---	---	--	--	---	---



komen 4x p.j. bij  
elkaar.

registratiesysteem  
in de  
hulpverlening.

## Bijlage 6

### Wat is internethulpverlening

*In onderstaand stuk wordt weergegeven hoe online hulpverlening zich onderscheidt van face to face hulpverlening.*

#### Wat is online hulpverlening

Hoewel er meerdere vormen van online hulpverlening zijn en iedere vorm anders is, heeft online hulpverlening volgens Schalken et al. (2010) over het algemeen drie kenmerken om zich te onderscheiden van face to face contacten, namelijk:

#### \* Onafhankelijk van plaats en tijd

Bij face to face hulpverlening verkeren hulpverlener en cliënt fysiek in dezelfde ruimte. De hulpverlener en cliënt zijn daardoor op dezelfde plaats en op hetzelfde moment met elkaar in gesprek. Online hulpverlening biedt meer flexibiliteit: op iedere plek waar een computer met internetverbinding aanwezig is, kan hulp worden gezocht. Daarnaast zijn verschillende vormen van online hulpverlening tijdsafhankelijk en kan er op elk gewenst moment gebruik van worden gemaakt. Zo kan hulp 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar zijn

#### \* Minder zintuiglijke waarnemingen

Bij een face to face hulpverlening, worden op drie niveaus waarnemingen gedaan, namelijk: verbaal (letterlijke inhoud), non-verbaal (houding, motoriek en gezichtsuitdrukking) en paralinguaal (stem, intonatie, pauzes). Bij online hulpverlening via de mail of chat, is er alleen sprake van verbale informatie. Met een webcam zouden hulpverlener en cliënt elkaar wel kunnen zien, maar in de praktijk wordt dit (nog) niet toegepast.

#### \* Communicatie via technische hulpmiddelen

Bij online hulpverlening gaat de communicatie via informatie- en communicatietechnologieën [ict]. Dit is een groot verschil met face to face hulpverlening, waarbij ict alleen een rol speelt in ondersteunende processen zoals registratie en dossiervorming.

## Bijlage 7

### Vergelijking inspanning online hulpverlener in verschillende online hulpvormen

Passieve hulpvormen:	Inspanning online hulpverlener
Statistische informatie	X
Adviezen	X
Veelgestelde vragen	X
Actieve hulpvormen:	Inspanning online hulpverlener
Ervaringsverhalen	XX
Zelftest	X
Inzichtinstrument	X
Zelfhulp	X
Interactieve hulpvormen:	Inspanning online hulpverlener
E-mail	XXXXXX
Eén op één chat	XXXXXX
Groepschat	XXXXXX
Forum	XXX
<i>X = laag XXXXXX = hoog Schalken et al. (2010)</i>	

## Bijlage 8

### Voor- en nadelen van online hulpverlening

Online hulpverlening heeft een drietal kenmerken waarvan het zich onderscheidt van face to face hulpverlening, namelijk onafhankelijkheid van plaats en tijd, minder zintuiglijke waarnemingen en communicatie via technische middelen.

Deze drie kenmerken zorgen ervoor dat online hulpverlening vele positieve en negatieve effecten met zich mee brengt. In dit stuk zullen wij deze effecten toelichten.

#### Voordelen van online hulpverlening

Aan de hand van de drie kenmerken waarvan online hulp zich onderscheidt van face to face hulpverlening, zullen we de positieve effecten toelichten.

#### Onafhankelijkheid van plaats en tijd

Online hulpverlening is zeer laagdrempelig. Bijna iedereen heeft tegenwoordig toegang tot internet: is het niet thuis, dan wel op school, bij vrienden, op het werk of in de bibliotheek. Doordat cliënten bij online hulp niet gebonden zijn aan de fysieke locatie van de hulpverlener en 24 uur per dag met hun hulpvraag bezig kunnen, is de toegang tot hulp verruimd (Schalken, et al., 2010). Cliënten kunnen zelf bepalen op welk moment ze hulp zoeken, ze zoeken zelf geschikte momenten uit, bijvoorbeeld wanneer ze zich gemotiveerd voelen. Ook hoef je voor online hulp de deur niet uit. Gebleken is dat mensen het veel gemakkelijker vinden om in hun eigen omgeving openhartig te antwoorden (Windrich, 2008). Angst om een bekende tegen het lijf te lopen, zenuwachtig in de wachtkamer te moeten zitten of te moeten zoeken naar de juiste kamer is er bij online hulp niet bij. Vanuit de eigen omgeving hulp krijgen kan ook voor mensen die vanwege een fysieke beperking minder mobiel zijn of mensen die een fulltime baan hebben, een groot voordeel zijn (Schalken, et al., 2010). Reistijden en reiskosten hoeven ook niet langer een belemmering voor het niet zoeken van hulp te zijn.

Een betere toegankelijkheid van de zorg zorgt ervoor dat mensen in een eerder stadium hulp zoeken voor hun problemen waardoor intensieve en duurdere vormen van zorg minder belast worden. Men kan dan vaak met lichte(re) vormen van hulp en in minder tijd geholpen worden. Op deze manier draagt online hulp een preventief karakter en kan worden bespaard op zwaardere vormen van hulp. Dit betekent dus een besparing in tijd en kosten.

Naast het feit dat cliënten makkelijker contact kunnen opnemen met een organisatie, wordt contact met lotgenoten ook eenvoudiger. Merken dat je niet de enige bent met dat specifieke probleem, de herkenning, is één van de krachtige functies van internet. Via zoekmachines op internet kun je deze herkenning vinden. Dit draagt er aan bij dat men ertoe worden aangezet om hulp te zoeken.

De intensiteit van online hulpverlening is hoog, vaak hoger dan face to face contacten (Windrich, 2008). Met online hulpverlening kan dagelijks contact plaatsvinden. Het is een continu proces waardoor een traject geen maanden hoeft te duren zoals in face to face contact. De vrijheid om contact op te nemen wanneer de cliënt daar behoefte aan heeft, heeft een positief effect op de hulpverlening.

#### Minder zintuiglijke waarnemingen

Tijdens de online hulpverlening kan men elkaar niet zien. Bij cliënten ontstaat hierdoor een gevoel van anonimiteit. Dit gevoel kan versterkt worden, wanneer het geven van persoonlijke informatie zoals naam en adres niet nodig is. Het gevoel van anonimiteit draagt bij aan de openheid van de cliënt, anders dan bij face to face contact kunnen cliënten bij online hulp

daardoor eerder hun problemen of gevoelens naar voren brengen (Nikken, 2007). De hulpverlener kan daardoor sneller ingrijpen en meedenken over een oplossing. Om oprecht te kunnen zijn, is anonimiteit vaak ook een bevorderende factor (Windrich, 2008).

Het Netwerk Online Hulp, welke onderzoek deed in de online hulpverlening, kwam in 2009 met de uitkomst dat men vooral hulp zoekt via internet vanwege de anonimiteit. Suler gaf ditzelfde weer in 2004, in het artikel 'the minimizing authority in the online World', maar voegde er aan toe dat mensen eerder durven zeggen wat zij echt denken als zij anoniem blijven. Schalken et al. (2010) omschrijven dit als 'afstand door nabijheid'. Met andere woorden, omdat het onpersoonlijk is, wordt het juist persoonlijker: situaties die een cliënt in een face to face setting te pijnlijk vindt om over te vertellen, omdat ze bang zijn voor de indruk die ze daarmee achterlaten, durven ze wel op hun toetsenbord te tikken. De anonimiteit werkt dus drempelverlagend. Ook zal de cliënt niet de dreiging van een gevoel van diskwalificatie ervaren, dat zou kunnen ontstaan wanneer een online hulpverlener non-verbaal teveel benadrukt dat hij denkt te weten waar hij het over heeft (Windrich, 2008). Dit wordt tevens bevestigd door Freud, die achter de sofa ging zitten zodat de cliënt hem niet kon zien en op deze manier volledig op zou kunnen gaan in zijn eigen associaties.

De non-verbale en paralinguale communicatie is in de online hulpverlening afwezig (Schalken, et al., 2010). Door non-verbale en paralinguale communicatie zoals geur, kleding, manier van bewegen, worden bewust of onbewust oordelen gevormd over de ander. Deze indrukken kunnen juist, maar ook onjuist zijn. Vooroordelen kunnen de relatie tussen cliënt en hulpverlener negatief beïnvloeden.

In de online hulpverlening wordt de hulpverlener meer als gelijkwaardige gesprekspartner gezien en minder als autoriteit. Er is dus minder sprake van statusverschil. Ook hierdoor zal meer openheid bij de cliënt ontstaan om zijn problemen open en eerlijk te bespreken. Hetzelfde geldt voor een mening geven over de hulp die ze krijgen; ook hiertoe zal de cliënt zich minder geremd voelen, waarop de hulpverlener na feedback zijn interventies hier weer op af kan stemmen.

### Communicatie via technische middelen

Uit onderzoek is gebleken dat men in een mondeling gesprek met een arts, slechts twintig procent van de inhoud onthoudt (E-hulp, 2010). En van wat iemand zich denkt te herinneren, blijkt de helft ook nog eens niet correct onthouden. Het schijnt dat dit te maken heeft met de wijze van informatieverschaffing (mondeling).

Over het algemeen kan men achter de computer rustig en goed nadenken (Windrich, 2008). Online hulp biedt de mogelijkheid om de geschreven teksten terug te lezen (Schalken, et al., 2010). Bijvoorbeeld de gestuurde en verstuurde e-mails, de informatieve tekst over een bepaald onderwerp op een website of de chatgesprekken die je op kunt slaan. Voor de cliënt kan dit bijvoorbeeld bij terugval erg handig zijn. Naar niet alleen voor de cliënt is dit een voordeel, ook voor de organisatie en haar medewerkers is dit een voordeel. Alles kan op deze manier eenvoudig bewaard worden. De letterlijke gespreksverslagen kunnen worden opgenomen in het dossier, in tegenstelling tot face to face hulpverlening, waarbij het gespreksverslag na afloop nog getypt moet worden (en deze registratie veel tijd kost). De letterlijke online gespreksverslagen kunnen tevens goed gebruikt worden tijdens intervisie of supervisie.

Organisaties die online hulp gaan verlenen via de chat of mail, kunnen huiverig zijn voor het feit dat gesprekken worden opgeslagen. Er kan angst zijn dat de gespreksverslagen tegen de medewerker of organisatie gebruikt zal worden, bijvoorbeeld bij ontevredenheid. Hoewel dit niet is uit te sluiten, staat daar tegenover dat de organisatie ook over alle gespreksverslagen beschikt en het daardoor nooit meer het woord van de één tegen het woord van de andere zal worden; de inhoud staat namelijk vast.

Door middel van communicatie via technische middelen is er de mogelijkheid om na te denken alvorens het antwoord te geven. Dit in tegenstelling tot face to face hulpverlening, waarbij de beurten snel over en weer gaan. In de interactieve online hulpvormen kan deze nadenktijd verschillen van een paar seconden in een chatgesprek, tot uren of dagen voor het beantwoorden van een e-mail. De hulpverlener kan deze extra tijd gebruiken door bijvoorbeeld te reflecteren door even boven het gesprek te gaan staan, een helikopterview te maken en te onderzoeken of het proces goed verloopt en hij zijn gesprekstechnieken juist inzet. Gevoelens zijn soms lastig om onder woorden te brengen of te onderscheiden (Windrich, 2008). Een goed hulpmiddel om dit proces actief in werking te zetten is schrijven. Het beeldscherm dient als eerste spiegel, want het kost tijd om de juiste woorden te vinden. Staat er eigenlijk wel wat ik wil zeggen? Een blik naar binnen richten en dus een kijkje nemen in de spiegel van je geest, dat is waar het werken achter de computer eigenlijk op neer komt. Je gaat innerlijk aan het werk en het bewustwordingsproces wordt op gang gebracht. Bij online hulpverlening komt de cliënt er snel achter of hij hier de hulp kan krijgen wat hij zoekt (Windrich, 2008). Daarvoor hoeft hij niet een uur lang bij iemand op bezoek waarbij al tien keer heeft gedacht: 'wat doe ik hier eigenlijk?'. Voor de organisaties die online hulpverlening aanbieden, is het voordeel van dat je met minder hulpverleners meer cliënten kunt begeleiden; deze vorm van hulpverlening is dus goedkoper. Een voordeel voor de online hulpverlener en het achter de computer werken is dat hij tijdens het werk achter de computer vele zaken direct even op het internet uit kan zoeken, telefoontjes kan plegen of even achter het bureau kan weglopen om iemand anders om informatie te vragen.

#### Nadelen van online hulpverlening

Naast een hoop voordelen, kent online verlening ook nadelen. Aan de hand van de drie kenmerken waarvan online hulp zich onderscheidt van face to face hulpverlening, (onafhankelijkheid van plaats en tijd, minder zintuiglijke waarneming en communicatie via technische middelen) zullen we ook de negatieve effecten hiervan toelichten.

#### Onafhankelijkheid van plaats en tijd

De bestaande financieringsstructuren voor online hulpverlening zijn ontwikkeld zonder rekening te houden met de potentie van anonieme online hulpverlening (Schalken, et al., 2010). Structurele financiering voor hulpverlening via internet is daardoor complex. Het regio-overstijgende karakter van internet speelt daar tevens een belangrijke rol in. Het maatschappelijk werk wordt gefinancierd door gemeentes. Voor gemeentes is het van belang dat het geld wat ze betalen aan de organisatie in hun regio, wel wordt gebruikt voor inwoners van hun regio. Omdat internet geen grenzen kent, zullen inwoners van andere regio's ook gebruik kunnen maken van het aanbod van online hulpverlening. Dit is eigenlijk niet te voorkomen. Het wegnemen van de anonimiteit, één van de grote succesfactoren is in de online hulpverlening, zal ertoe leiden dat de laagdrempeligheid afneemt en daardoor zal een deel van de mensen geen online hulp meer vragen.

Hulpverlenende organisaties zijn in Nederland vaak lokaal of regionaal georiënteerd. Hun kennis over de sociale kaart is vaak beperkt tot het eigen verzorgingsgebied. Doorverwijzen van cliënten uit een andere regio kan dan erg lastig zijn.

#### Minder zintuiglijke waarnemingen

Het gevoel van afstand, de anonimiteit en het elkaar niet kunnen zien, kunnen een negatief effect hebben op de motivatie en daardoor de betrokkenheid van de cliënt. Het aantal mensen dat een online interventie afrondt, schijnt over het algemeen kleiner te zijn dan bij soortgelijke

face to face hulpverlening. Uit onderzoek uitgevoerd door Spek et al. in 2008, blijkt dat mannen meer therapietrouw zijn dan vrouwen (Schalken, et al., 2010).

Online hulpverlening is vrijblijvender dan face to face hulp. In een face to face contact zal een cliënt niet zomaar zonder iets te zeggen het gesprek uitlopen en nooit weer terugkomen, in een chatomgeving gebeurt dit regelmatig.

Non-verbale en paralinguale signalen kunnen voor een hulpverlener een goede aanvulling zijn op de inhoud van de boodschap van de cliënt. Signalen kunnen de woorden bevestigen of kunnen ertoe leiden dat de hulpvrager doorvraagt over wat de cliënt vertelt. Voor zowel de hulpverlener als de cliënt kan het ontbreken van informatie lastig zijn. Voor een cliënt is het lastiger om een beeld van de organisatie en de online hulpverleners te krijgen.

Doordat de non-verbale en paralinguale communicatie mist, moeten zowel hulpverlener als cliënt communiceren in begrijpelijk geschreven taal. Wanneer één van beide hiertoe niet in staat is, wordt de kans op misverstanden groter en kan dit tot een conflict leiden.

Doordat online hulpverlening vaak anoniem is, maakt dat ingrijpen bij een levensbedreigende situatie lastig. Het ontbreken van stem en intonatie maakt het tevens moeilijk om in te schatten hoe erg de situatie is. Om hulp te kunnen krijgen in de crisissituatie, zal de cliënt zijn of haar anonimiteit moeten opheffen, terwijl dat juist de reden was om via internet hulp te zoeken. Tevens kan het lastig zijn om hulp te bieden bij crisis omdat de cliënt te ver weg woont van de organisatie.

#### Communicatie via technische middelen

Internet is een open medium. Zonder een goede beveiliging is het mogelijk dat kwaadwillende mensen gegevens van cliënten en de inhoud van de hulpverlening achterhalen. Veiligheid vraagt extra aandacht. Gebrek aan privacy en beveiliging kan bij de cliënt leiden tot angst of wantrouwen en een reden zijn om geen gebruik te maken van online hulp.

Bij online hulpverlening ben je afhankelijk van technische middelen. Het kan gebeuren dat een computer of internet om wat voor reden dan ook uitvalt waardoor het contact met je cliënten verbroken wordt. Het kan gebeuren dat je korte of langere tijd niet bereikbaar bent en dus niet aan het werk kunt.

Om als cliënt gebruik te kunnen maken van online hulpverlening, moet diegene in eerste instantie toegang tot internet hebben. Daarnaast moeten zowel cliënt als hulpverlener overweg kunnen met een computer en internet. De cliënt moet tevens over de vaardigheden beschikken om op de juiste online hulpvoorziening uit te komen. Vervolgens moet de cliënt ook nog beoordelen of het hulpaanbod kwalitatief goed is. Daarnaast is het van belang dat, kiest de cliënt voor een interactieve hulpvorm, hij zich schriftelijk goed kan uitdrukken. Dit laatste geldt natuurlijk ook voor de hulpverlener.

Door het anonieme karakter van internet, zijn er veel mensen die online een andere identiteit aannemen. In de online hulpverlening is onbekend hoeveel dit gebeurt. Hierdoor is het moeilijk inschatten of je alleen te maken krijgt met de doelgroep waarop je je richt.

Bijvoorbeeld een hulpsite voor jongeren kan niet garanderen dat de cliënten ook echt alleen maar jongeren zijn. Hetzelfde geldt voor de regio, het hulpaanbod dat zich richt op mensen in de stad Groningen, kan niet garanderen dat er geen cliënten gebruik van maken uit een andere regio. Of een cliënt daadwerkelijk een hulpvraag heeft, is natuurlijk ook niet controleerbaar.

#### Omgaan met negatieve effecten

Voor organisaties die online hulp aanbieden is het de kunst om de positieve effecten van het online hulpverleners te benutten en de negatieve effecten zoveel mogelijk te verkleinen. Dit kan door een goede voorbereiding, duidelijke richtlijnen en door medewerkers te trainen (Schalken, et al., 2010). Schalken et al. geven in het 'Handboek online hulpverleners' tips aan zowel organisaties als online hulpverleners over het omgaan met negatieve effecten; dus niet

alleen online hulpverleners hebben hiervoor vaardigheden nodig, ook de organisatie heeft vaardigheden nodig en moet over zaken nadenken. We sommen een aantal op:

#### Omgaan met verminderde betrokkenheid van cliënten

Voor organisaties is het de uitdaging om ervoor te zorgen dat cliënten die een online hulpverleningscontact aangaan, deze ook afmaken. Door het gevoel van afstand, de anonimiteit en niet zien van elkaar, kan een negatief effect hebben op de motivatie van de cliënt en daardoor ook zijn betrokkenheid. Het aantal cliënten dat een online interventie afrondt is vaak kleiner dan bij een soortgelijke face to face interventie.

Om de betrokkenheid van de cliënt te behouden is het goed om van tevoren duidelijk te zijn over de inhoud van de online interventie en welke inspanning er verwacht wordt van de cliënt. Een andere manier is om de cliënt door het sturen van een e-mail of sms weer bij de les te krijgen nadat hij een poosje niets van zich heeft laten horen.

#### Omgaan met het missen van relevante informatie door betrokkenen

Niet alleen voor de hulpverlener, maar ook voor cliënten kan het ontbreken van non-verbale en paralinguale signalen ongunstig zijn. Voor cliënten is het moeilijker om een beeld te schetsen van de organisatie en medewerkers die achter de website zitten. Het is daarom belangrijk dat organisaties transparant zijn over zichzelf, de medewerkers en de online hulp die geboden wordt. Het tonen van profielen, al dan niet met profielfoto, van medewerkers geeft een gezicht aan de website en kan vertrouwen en deskundigheid uitstralen. Een andere manier om de transparantie te vergroten is om ervaringen en meningen van cliënten over de geboden online hulp te publiceren. Een manier om deze reacties binnen te krijgen is door bijvoorbeeld standaard aan het einde van een online gesprek een vragenlijst aan de cliënt voor te leggen met de vraag wat hij van het gesprek heeft gevonden. Serieuze reacties kunnen dan op de website geplaatst worden.

#### Omgaan met doorverwijzen

Door het regio-overstijgende karakter van internet, kan een organisatie die online hulp biedt in Assen, ook cliënten krijgen uit Brabant. Door een gebrek aan inzicht in de sociale kaart van andere gemeenten of provincies, kan doorverwijzen erg lastig zijn. Het is daarom voor online hulpverleners belangrijk om (in ieder geval) basiskennis te hebben van de landelijke sociale kaart. Daarnaast is het voor online hulpverleners handig wanneer zij kunnen 'googlen', wanneer een cliënt uit onbekende regio moet worden doorverwezen. Via Google kan dan worden gezocht naar de juiste organisatie.

Bij doorverwijzen is het van belang dat online hulpverleners beseffen dat cliënten niet zomaar voor het online medium hebben gekozen (Vlaeminck, et al., 2009). Doorverwijzen naar een face to face hulpverleningsorganisatie sluit daardoor vaak niet aan bij de cliënt. Om aan te blijven sluiten bij de cliënt is een doorverwijzing naar een ander online medium dus vaak relevant.

#### Omgaan met technische middelen

Waarom online hulpverlening niet te beïnvloeden is, is de afhankelijkheid van technische middelen. Wat daarin wel te beïnvloeden is, is het systeem waarmee gewerkt wordt. De organisatie die online hulp verleent, zal een applicatie moeten kiezen waar vanuit gewerkt kan worden waarin de meest voorkomende technische storingen ondervangen kunnen worden. De applicatie is de software, het programma waarin je werkt als je aan cliënten online hulp verleent.

### Omgaan met het missen van non-verbale communicatie

Voor het missen van de non-verbale communicatie en het paralinguaal contact, zijn een aantal vaardigheden nodig om hiermee te kunnen omgaan. Zie hiervoor hoofdstuk 2.5 'welke vaardigheden zijn nodig om te kunnen werken als online hulpverlener'.

### Niet te beïnvloeden factoren

Eerder werd al even de afhankelijkheid van technische middelen genoemd, wat uiteraard niet te beïnvloeden is omdat online hulp via technische middelen verloopt en daar juist de kracht inzit. Wat tevens niet te beïnvloeden is door de organisatie of de online hulpverlener, is complexe financiering vanuit gemeentelijk en soms landelijk niveau.

## Bijlage 9

### Welke kennis en vaardigheden nodig zijn om te kunnen werken als online hulpverlener in het maatschappelijk werk

Om als online hulpverlener in het maatschappelijk werk te kunnen gaan werken, dienen maatschappelijk werkers te beschikken over een HBO Maatschappelijk Werk en Dienstverlening diploma. De maatschappelijk werkers, al dan niet werkzaam in de online hulpverlening, dienen de competenties te bezitten die staan beschreven in het opleidingsprofiel van MWD (Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werkers, 2006). Dit is een voorwaarde die bijna voor zich spreekt, maar wat wel een belangrijke basiseis is voor het online hulpverleners. Naast deze gestelde basiseis is het van belang dat de maatschappelijk werker kennis heeft van online hulpverleners. Ook dient de online hulpverlener te beschikken over technische kennis van het programma waarmee er gewerkt gaat worden (de applicatie). De professional dient dit programma te kunnen beheren om online te kunnen hulpverleners. De vaardigheden die nodig zijn, hangen af van de vorm van online hulpverlening die gebruikt wordt.

#### Theoretische kennis over online hulpverleners

Om te kunnen werken als online hulpverlener is het belangrijk om kennis te hebben van het werken met dit medium. Wat houdt online hulpverleners in, welke vormen zijn er en wat heb je nodig om te kunnen werken als online hulpverlener. Ook kennis van de voor- en nadelen van online hulpverlening is belangrijk. Kennis van de voor- en nadelen ten aanzien van het werken met online hulpverleners geeft een realistisch beeld zodat de medewerkers weten wat ze kunnen verwachten wanneer ze met dit medium gaan werken. Ze leren dan dat ondanks het missen van non-verbale communicatie, dit geen problemen hoeft te geven, er genoeg vaardigheden zijn om hier goed mee om te gaan en het contact toch heel persoonlijk kan worden met de cliënt.

#### Richtlijnen en vaardigheden voor online hulpverleners

The International Society for Mental Health Online [ISMHO] is een Amerikaanse organisatie die in 1997 is opgericht (ISMHO, 1999). De ISMHO heeft als doel het begrijpen, gebruiken en ontwikkelen van online communicatie, informatie en technologie voor de internationale hulpverlening. In het jaar 2000 heeft de ISMHO een aantal richtlijnen voor online hulpverlening opgesteld en daarbij vereiste vaardigheden voor de hulpverlener om online hulp te kunnen verlenen samengesteld. Deze richtlijnen zijn bedoeld voor organisaties die gebruik maken van internethulpverlening. Door onder andere deze richtlijnen aan te houden kan volgens het ISMHO kwalitatief verantwoorde online hulpverlening tot stand komen. De opgestelde richtlijn vanuit het ISMHO zijn voor zover bij ons bekend, de enige officieel gepubliceerde richtlijnen voor internethulpverlening op dit moment.

#### Algemene praktische vaardigheden van een online hulpverlener (ISMHO, 1999)

##### - Snel kunnen typen

Hiermee wordt bedoeld dat een professional enige snelheid moet hebben in het typen van zijn boodschappen richting de cliënt. Deze vaardigheid is voornamelijk van belang in chatcontacten omdat dit een synchroon contact is. Dit betekent dat cliënt en hulpverlener berichten naar elkaar sturen die direct op elkaars scherm verschijnen, er ontstaat een gesprek via het internet waarbij cliënt en hulpverlener gelijktijdig met elkaar communiceren. “snel kunnen typen” is een subjectief begrip maar met enige snelheid typen betekent gemiddeld

ongeveer tussen de 150 en 300 aanslagen per minuut. Op de website [www.ticken.nl](http://www.ticken.nl) kun je je typ-snelheid gratis meten.

Type snelheid	Aanslagen per minuut	woorden per minuut
ervaren typist(e)	350	70
blindtypen met 10 vingers	250	50
2-vingerig typen	140	28
2-vingerig overtypen	135	27

(bron: <http://www.ticken.nl/Typecursus/Typetest.html>)

- Handig zijn met chat en e-mail

Hiermee wordt bedoeld dat je theoretische kennis hebt over e-mailbeantwoording en chat gebruik, wat houdt chatten en e-mailen in, hoe ziet het eruit? Hoe gebruik je een chatapplicatie of een e-mailprogramma: met het medium chat of e-mail kunnen werken.

- Onderdelen van de computer durven onderzoeken en te veranderen

Hier wordt mee bedoeld dat je bijvoorbeeld instellingen van de computer durft aan te passen, om er op die manier bijvoorbeeld achter te komen hoe je efficiënter kan werken.

- Snel kunnen reageren

Met snel reageren wordt bedoeld dat je tijdens het chatten met cliënten snel een reactie kunt geven op wat de cliënt zegt. Hiermee wordt zowel je typ-snelheid bedoeld, als je reactievermogen, het computer- en programma gebruik en je schriftelijke uitdrukingsvaardigheden.

- Het vermogen hebben internetsites te verzamelen, op te slaan en te gebruiken

Hiermee wordt bedoeld dat je in contact met cliënten soms een verwijzing moet kunnen doen naar een bepaalde website. Dit betekent dat je bijvoorbeeld onder favorieten bepaalde websites opslaat en deze kunt terughalen om vervolgens naar de cliënt te versturen.

- Mededelingen van cliënten kunnen ontvangen, opslaan en beschermen

Hiermee wordt het werken met de applicatie/programma van het online hulpverleners maar ook het registreren van cliëntgegevens bedoeld. De professional dient te kunnen werken met programma waarin er met cliënten gechat en/of gemaïld wordt. Dit betekent dat de professional stukken tekst moet kunnen ophalen en openen in het systeem. Daarnaast dienen de online hulpverleningscontacten weggezet te worden in een registratieprogramma, waar ze veilig opgeslagen dienen te worden. Dit registreren vereist kennis en vaardigheden in het gebruik.

### Emotionele vaardigheden van een online hulpverlener (ISMHO, 1999)

Naast het opstellen van praktische vaardigheden, zijn er ook emotionele vaardigheden te noemen voor de hulpverlener wanneer hij/zij met online hulpverlening gaat werken. Deze emotionele vaardigheden zijn bedoeld om aansluiting te vinden bij cliënten tijdens het online hulpverleners. Aangezien je met de cliënt communiceert via een computerscherm, worden non- verbale elementen gemist die je in face to face contact wel mee te maken hebt of krijgt. Lichaamstaal, oogcontact, intonatie, gebaren, ritme, intensiteit, tempo en toonhoogte van de stem ontbreken eveneens. Om aansluiting te vinden bij de cliënt is het belangrijk dat de hulpverlener bewust omgaat met het feit dat deze non-verbale elementen missen.

De ISMHO heeft emotionele richtlijnen opgesteld voor de online hulpverlener, waarvan een aantal gericht zijn op het omgaan met het gemis aan non-verbale communicatie en het vinden van aansluiting met cliënten, in het online medium:

- Het vermogen om de eigen gevoelens en die van anderen te kunnen omschrijven
- Steun bieden aan cliënt door gespreksvaardigheden toe te passen en een oplossing te bieden waar mogelijk
- Handig zijn in een omgeving met alleen met tekst
- Begrijpelijke taal gebruiken
- De mogelijkheid hebben om flexibel te bewegen tussen virtuele hulpverlening en reguliere hulpverlening als antwoord op de behoefte van de jongere en zijn omstandigheden
- Erin geloven en erachter staan als hulpverlener dat er therapeutische relaties zonder visuele contacten gevormd kunnen worden
- Accepteren van computer foutjes
- Zelfvertrouwen hebben met technologie en met een rol als online autoriteit

Ook heeft het ISMHO een aantal condities en criteria voor online hulpverlening opgesteld. De voor ons onderzoek belangrijke condities en vaardigheden zijn:

#### Conditie voor hulpverlening:

- De hulpverlener dient in samenspraak met de cliënt adequaat in te schatten of internethulpverlening een passende hulpverleningsvorm is voor de cliënt
- De hulpverlener dient binnen zijn werkgebied te blijven en dient de cliënt anders door te verwijzen naar een ander instelling in die regio

#### Criteria voor de hulpverlening:

- De hulpverlener dient alle wetten en regelgevingen die voor hem/haar gelden in acht te nemen

#### Gespreksvaardigheden van een online hulpverlener

Net als in een face to face hulpverleningsgesprek, maak je in een online hulpverleningsgesprek bewust gebruik van gesprekstechnieken als luisteren, doorvragen en samenvatten. Hoewel deze vaardigheden hetzelfde zijn in beide vormen van hulpverlening is het gebruik ervan toch anders omdat je het schrijft in plaats van mondeling verwoordt naar de cliënt toe.

In een face to face contact gaat een groot deel van de communicatie via non-verbale kanalen, zoals lichaamstaal, mimiek, stemvolume en intonatie (Schalken, et al., 2010). Deze non-verbale communicatie valt bij online hulpverleners weg. Het is belangrijk om als online hulpverlener actief op zoek te gaan naar feedbacksignalen door gesprekstechnieken op een specifieke manier in te zetten zodat de 'zichtbaarheid' van de cliënt vergroot wordt.

#### Gesprekstechnieken

De meeste gesprekstechnieken die belangrijk zijn in het online hulpverleners in de interactieve hulpvormen, gelden voor alle interactieve hulpvormen. De enige vorm die een paar andere vaardigheden vergt is de interactieve vorm: chatten. Chatten, ook wel 'instant messaging' genoemd, omdat een verzonden bericht direct bij de ander op het scherm verschijnt, vraagt soms om wat meer specifieke vaardigheden omdat je direct in contact bent met de cliënt. Naast de praktische vaardigheden als 'snel kunnen typen', 'chattaal kunnen begrijpen en gebruiken' en 'gebruik maken van korte concrete zinnen' is bijvoorbeeld kunnen metacommuniceren extra belangrijk. Bij bijvoorbeeld e-mailen of iemand begeleiden bij een online training, zijn deze vaardigheden niet of minder belangrijk omdat je niet direct in contact bent met de cliënt. Deze vormen vragen weer andere vaardigheden, welke overigens ook weer terugkomen in het gebruik van de chat. Kort gezegd: interactieve online hulpvormen vergen grotendeels dezelfde vaardigheden van een online hulpverlener, maar soms is de ene

vaardigheid net even belangrijker in de ene hulpvorm dan in de andere. In onderstaande opsomming van vaardigheden, hebben we zo duidelijk mogelijk geprobeerd weer te geven welke vaardigheden in online hulpverlening van belang zijn. Wanneer een vaardigheid alleen van belang is in een specifieke online hulpvorm, staat dit vermeld.

## 1) Chattaal gebruiken

### Spreektaal

Chattaal lijkt veel op spreektaal. Chattaal is informeel en staat vol met spel- en typfoutjes. Het nalezen van iedere zin ter voorkoming van spel- en typfouten maakt dat het gesprek langzamer verloopt. Omdat het bij chatten van belang is om vaart in het gesprek te houden, mogen foutjes blijven staan. Dit tenzij de foutjes voor verwarring kunnen zorgen, dan kunnen ze beter wel gecorrigeerd worden.

### Korte zinnen gebruiken

Om vaart in het chatgesprek te kunnen houden, moeten er korte zinnen gebruikt worden. Wanneer je alles zou typen zoals je het hardop zou zeggen, zou dat te lang duren. Het is van belang om helder te formuleren en overbodige hulpwerkwoorden daarbij weg te laten. Daarbij moet wel weer rekening gehouden worden met het feit dat te veel korte zinnen kunnen leiden tot onduidelijkheid of een gebrek aan empathie suggereren. Korte zinnen moeten daarom wel worden afgewisseld met wat langere zinnen.

### Afkortingen en emoticons

Online gesprekken kenmerken zich, naast een specifiek taal- en tekstgebruik, ook door de inzet van verschillende tekens. Afkortingen, emoticons, hoofdlettergebruik, uitroeptekens en aanhalingstekens verlenen extra betekenis aan de tekst. Tekens vervangen zo ten dele de non-verbale communicatie en maken de tekst levendig.

Voor de online hulpverlener is het handig om de meest gangbare afkortingen te kennen, het verhoogt het tempo van lezen en typen. Vooral kinderen en jongeren maken gebruik van afkortingen en emoticons. Als hulpverlener kun je hierop aansluiten; wanneer de cliënt veel afkortingen en emoticons gebruikt, kun de hulpverlener dit ook wat meer gebruiken maar met mate. Gebruikt de cliënt ze niet, dan kan de hulpverlener ze ook beter niet gebruiken

Vlaeminck et al. die onderzoek deden naar een methodiek in de online hulpverlening, geven aan dat emoticons ... :

- Niet statisch zijn. Er komen af en toe nieuwe bij.
- Een ondersteund karakter hebben
- De non-verbale communicatie van het online gesprek zijn
- Snel een gevoel weergeven zonder dat hele zinnen te moeten typen
- Kleur geven aan een boodschap
- Soms gebruikt worden om af te stemmen
- De boodschap versterken
- Een 'spiekbriefje' met veel gebruikte emoticons + verklaring handig kan zijn

Vlaeminck et al. geven aan dat afkortingen:

- Samenhangen met het tempo van het online gesprek
- Er naast traditionele afkortingen ook typische chat-afkortingen zijn
- Soms in de vorm van typische Engelse uitdrukkingen zijn
- De betekenis vaak duidelijk uit de context is
- Soms wijzen op schroom of een taboe. Het volledig woord is te confronterend en mag/kan nog niet op het scherm verschijnen
- Zowel cliënt als hulpverlener ze zelf maken

- Zelfgemaakte afkortingen van de hulpverlener beter achterwege gelaten kunnen worden
- In de vorm van lijstje met uitleg handig kan zijn voor beginnende online hulpverleners
- Niet altijd duidelijk zijn en vragen om uitleg daarbij erg belangrijk is
- Bij een taboewoord oog nodig is voor de impliciete boodschap die de cliënt erbij geeft

## 2) Luisteren

In een face to face contact laat je de ander merken dat je luistert door oogcontact te maken, te knikken en luistergeluiden te maken als 'hm hm' en 'o ja'. In een chatgesprek kun je dit doen door de klanken in te typen, zodat de cliënt kan zien dat je luistert. Of door de cliënt te bevestigen in zijn verhaal met korte zinnen of afkortingen (mits cliënt deze ook gebruikt) zoals bijvoorbeeld 'IDD' (inderdaad).

## 3) Samenvatten

Bij de chat is de kans groter dat je langs elkaar heen praat dan bij een face to face gesprek omdat je elkaar niet ziet of hoort. Samenvatten is een belangrijke techniek die ervoor zorgt dat cliënt en hulpverlener op elkaar afgestemd blijven. Tijdens een chat zal de hulpverlener vaker dan bij face to face een (korte) samenvatting moeten geven. Het dan wel van belang dat de hulpverlener dit in eigen woorden doet, anders voegt het niets toe. Als er precies herhaald wordt wat er al geschreven staat, kan dat irritatie opwekken omdat dit al op het scherm terug te lezen is. Samenvattingen zorgen voor structuur in het gesprek. Ze helpen zowel de hulpverlener als de cliënt om de rode draad vast te houden.

## Doorvragen

Gericht doorvragen is in een chat essentieel om de hulpvraag helder te krijgen. Dit kan het beste door korte open vragen te stellen. Belangrijk is op te letten om één vraag tegelijk te stellen, dan verloopt de communicatie het meest helder. Daarnaast is het natuurlijk ook in de andere online hulpvormen belangrijk om gebruik te maken van de techniek 'doorvragen' om het verhaal/de hulpvraag helder te krijgen. In het gebruik van de e-mail hoeft dit niet door het gebruik van korte vragen omdat dit en asynchroon contact is.

## 5) Ondersteunen

Ondersteunen is een belangrijke vaardigheid in een hulpverleningsgesprek. Zeker in de online hulpverlening is het belangrijk dat hier aandacht aan wordt besteed omdat de cliënt bijvoorbeeld die bemoedigende blik of het warme stemgebruik mist. Bij het ondersteunen horen drie vaardigheden:

- het benoemen van gevoelens
- het meeleven met de cliënt
- complimenteren

## 6) Metacommuniceren

Woorden die gelezen worden kunnen directer overkomen dan wanneer ze alleen uitgesproken worden. Omdat er in een online gesprek meer ruimte is om in te vullen hoe de ander zijn boodschap bedoelt (de vier aspecten van een boodschap), is het belangrijk om af en toe uit de inhoud te stappen en te praten over het verloop van het gesprek: Metacommuniceren wordt meestal ingezet wanneer het gesprek niet goed loopt en om na te gaan wat de ander van het gesprek vindt.

Metacommunicatie betekent communiceren over de communicatie zelf, je praat over de manier waarop je met elkaar praat, over de toon van het gesprek of de betrekkingaspecten van de communicatie (wat bedoelt de ander eigenlijk te zeggen).

Als conclusie is te stellen dat het ontbreken van mimiek, intonatie of andere non-verbale communicatie de online hulpverlener voor grote uitdagingen stelt (Vlaeminck, et al., 2009). Bij online hulp ben je volledig aangewezen op taal. Taalvaardigheid is een belangrijke competentie voor online hulpverleners. Vlaeminck et al. die onderzoek deden naar een geschikte chatmethodiek voor in de online hulpverlening, geven een aantal aanbevelingen voor online hulpverleners:

- Besef dat taalfouten inherent zijn aan online gesprekken.
- Zorg voor een veilig klimaat waarin fouten ‘mogen’. Een te sterk taalbewustzijn werkt remmend
- Wees voorbereid op een gesprek met ongrammaticale zinsconstructies.
- Schrijf in korte zinnen. Wissel langere zinnen af met korte. Splits lange berichten op in meerdere berichten.
- Leren decoderen en passend beantwoorden vereist veel oefening. Oefen daarom als beginnend online hulpverlener in veilige vormingssituaties - liefst met gebruik van online middelen. Dit zijn noodzakelijke ervaringsgerichte leermomenten.
- Stem taalgebruik af op de cliënt. Dat betekent overigens niet dat je dezelfde (chat)taal moet gebruiken