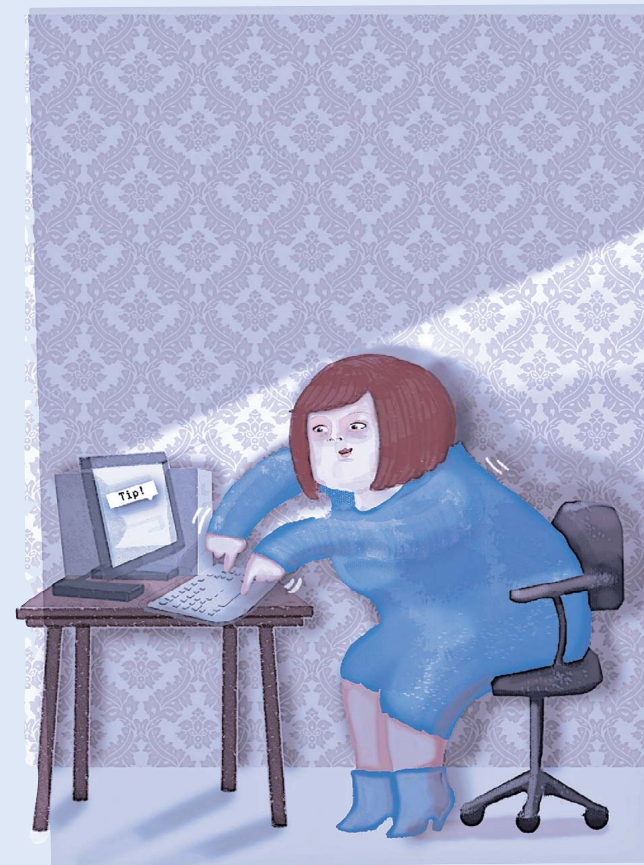




Hulpverleners in de jeugdzorg kunnen veel tijd en geld besparen als ze weten hoe ze online goede hulp kunnen bieden. Pedagogiekstudenten krijgen daarvoor 'chatles'. Illustratie Geertje Grom

CHATTEN in de jeugdzorg

Pedagogiekstudenten van de Fontys Hogeschool in Sittard krijgen vanaf september mail- en chatlessen. Professionals die in de jeugdzorg werken, krijgen hierin bijscholing. Want online hulpverlening is soms beter en vaak goedkoper.

door **Carola de Boer**

En moeder stuurt om elf uur 's avonds een mailtje naar een Centrum voor Jeugd en Gezin. 'Ik heb een kind van drie jaar dat 's avonds niet wil slapen. Hoe krijg ik mijn kind in slaap?' De vrouw krijgt een dag later antwoord. In het mailtje staan zeventig (!) tips. „Ik geloof niet dat deze vrouw echt geholpen is”, zegt Christa Nieuwboer. „Is er echt geluisterd naar haar? Iemand die getraind is in online hulp via e-mail of chat zal eerst de situatie inschatten: 'Kan ik deze vraag per e-mail beantwoorden? Ik heb uw vraag zo en zo begrepen, dan heb ik de volgende suggesties. Zit ik op het goede spoor?' Het is belangrijk dat de professionele hulpverlener probeert een gevoel van begrip over te brengen. Empathie aan de dag te leggen. In een paar tekstregels dus?” verklaart Nieuwboer, docente en onderzoeker van de afdeling pedagogiek van Fontys Hogeschool Pedagogiek in Sittard. „Dus niet schrijven: komt u maar even langs om het allemaal uit te leggen, want dat wil deze moeder blijkbaar niet. Anders had ze wel gebeld om een afspraak te maken. Ze wil juist per mail communiceren. Dan ziet niemand dat ze zit te huilen bijvoorbeeld.” Een andere situatie: een puber van vijftien jaar zit de hele dag te gamen als hij niet op

school zit. Zijn moeder stuurt een mail. 'Hoe kan ik voorkomen dat hij de hele dag op de telefoon of iPad zit?' Nieuwboer: „Niet getrainde professionals denken meteen: ze wil tips. Dus komt er een lijstje. Maar de hulpverlener moet eigenlijk een paar vragen stellen: Eet en slaapt het kind goed? Sport het ook? Vallen de schoolprestaties tegen? Als blijkt dat het kind er niet onder lijdt, moet de eerste vraag zijn: voor wie is dit een probleem? Heel belangrijk is ook

om te kijken of het kind zelf betrokken kan worden bij de oplossing.” Christa Nieuwboer is gespecialiseerd in online opvoedingsondersteuning. Ze schreef hierover in het net verschenen boek *Meer dan Opvoeden*, uitgegeven door Coutinho. Na haar promotieonderzoek vorig jaar, houdt ze zich nu onder andere bezig met de vraag: hoe kun je ouders die een hulpvraag stellen per mail, chat of whatsapp een diepgaand, nuttig antwoord terugsturen? En dat

binnen één à twee uur? „Professionals hebben vaak niet geleerd om online hulpverlening te geven. Hebben niks met technologie. Ze hebben wel kennis van de inhoud, maar niet van alle manieren om dat over te brengen. Ze voeren vooral face-to-face gesprekken, maar dit is erg intensief en tijdrovend en niet altijd nodig. Ook van nieuwe online methodes en hulpprogramma's op internet zijn ze lang niet allemaal op de hoogte. En vele zijn toch echt goed onderbouwd, blijkt uit wetenschappelijk onderzoek.” Nieuwboer deed veel van deze kennis op tijdens haar promotieonderzoek naar e-mailhulpverlening. Daar wilde ze iets mee doen. Ze heeft onder andere een lesprogramma ontwikkeld voor tweedejaars studenten pedagogiek. „Ze leren om in chatberichten empathisch en professioneel te reageren. Als professional heb je een rol te vervullen. Je kunt niet chatten zoals je dat doet met een vriendin”, verklaart Nieuwboer. „Hier studeert geen pedagoog meer af, zonder kennis te hebben van online hulpverlening. Daar gaat het in de toekomst toch naar toe.” Om de nieuwste onderzoeken en ervaringen te delen, heeft Nieuwboer daarnaast met vier andere wetenschappers in Nederland het Fontys Expertisecentrum online Jeugdzorg opgezet, dat sinds maart dit jaar functioneert. Het expertisecentrum wordt een onderdeel van het in oprichting zijnde lectoraat 'Opvoeden voor de toekomst' van de Fontys

Hogeschool Pedagogiek. „Wij vinden het belangrijk dat alle info waar elke hulpverlener iets aan heeft, wordt gedeeld. Op de site van www.dejeugdprofessional.info staan *good practices*, ervaringen en goed onderbouwde programma's.” In een tijd waarin de druk op jeugdzorg enorm is en gemeenten deze zorg zelf moeten regelen, merkt Nieuwboer nu al dat er veel belangstelling is voor allerlei vormen van online hulp. In juli en september krijgen 25 professionals van het Centrum voor Jeugd en Gezin Maastricht-Heuvelland en het team Jeugd van de gemeente Maastricht bijscholing. „Voor veel hulpverleners is online hulp, chatten en e-mailen vaak een onbekende en ongebruikelijke methode. Als je vanwege de transitie van de jeugdzorg juist wil dat ouders en verzorgers weer zelf de regie in handen nemen en ook efficiënter wil werken, dan zijn wij zeer geïnteresseerd in de *online tools*”, zegt de woordvoerder van de Maastrichtse wethouder jeugdzaken Mieke Damsma. Het bijscholingsproject in Maastricht dient tevens als onderzoekscase voor Christa Nieuwboer. „We denken nu dat online hulp de druk op de afdelingen jeugdzorg vermindert, dat er minder doorverwijzingen naar specialisten nodig zijn omdat mensen al goed geholpen zijn. Of dat ook echt zo is, gaan we onderzoeken. We hebben daarvoor subsidie aangevraagd bij de provincie en we hebben goede hoop dat we die krijgen.”