

Internethulpverlening bij AMW Coevorden



Auteurs:

Anneke Hakkers
Brenda Straatman

Hogeschool:
Opleiding:

Christelijke Hogeschool Windesheim
Social Work, Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Titel:	Internethulpverlening
Ondertitel:	AMW Coevorden
Auteurs:	Anneke Hakkers Brenda Straatman
Hogeschool:	Christelijke Hogeschool Windesheim
Opleiding:	Social Work, Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Afstudeerbeoordelaar:	John ter Horst
Afstudeerbegeleider:	Miranda Engelshoven
Opdrachtgever:	Annelies Mohlmann
Organisatie:	Algemeen Maatschappelijk Werk
Plaats:	Coevorden
Plaats:	Zwolle
Maand:	Januari 2010

Voorwoord

Tijdens de jaarstage van Anneke bij Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) in Coevorden werd internethulpverlening genoemd als een mogelijke toevoeging aan het hulpverleningsaanbod. Anneke is zich gaan verdiepen in deze vorm van hulpverlening en kwam in overleg met de directeur van AMW Coevorden tot de conclusie dat dit een interessant onderwerp is om op af te studeren. In een voorlichting over afstuderen op Windesheim kwam dit afstudeeronderwerp ter sprake en gaf Brenda aan dit ook een interessant onderwerp te vinden. Op dat moment ontstond er een koppel die zich het afgelopen half jaar met veel plezier heeft verdiept in deze materie.

Met dit onderzoek hebben wij ons gericht op de basisvoorwaarden die nodig zijn om internethulpverlening op te zetten bij AMW Coevorden. Internethulpverlening is sterk in opkomst. Er zijn steeds meer hulpverleningsorganisaties die hulpverlening aanbieden via internet. Communicatie zonder digitale kanalen is in Nederland niet meer weg te denken. Digitale communicatie vindt plaats in zakelijke en persoonlijke context. Hulpverlening via internet was hierop een logisch gevolg. De hulpverlening sluit aan bij de belevingswereld van de Nederlandse samenleving. Cliënten hoeven hun huis niet meer te verlaten voor het bezoeken van de hulpverlener en bepalen zelf wanneer zij tijd hebben om te werken aan hun hulpvraag. Digitale communicatie is een sterk groeiende ontwikkeling waar koningin Beatrix in de kersttoespraak van 2009 kritische uitspraken over deed. Haar zorgen zijn tevens van toepassing op internethulpverlening. Deze vorm van hulpverlening is natuurlijk ook minder persoonlijk dan face-to-face hulpverlening. Met dit onderzoek is kritisch gekeken naar de meerwaarde van internethulpverlening en hoe AMW Coevorden kan inspelen op de vraagstukken die er zijn rond internethulpverlening. Het onderzoek heeft geleid tot een onderbouwd advies.

Voor de start van het onderzoek waren wij het erover eens dat we hoe dan ook zouden afstuderen. Voor ons stond vast dat wij in februari 2010 ons diploma in ontvangst zouden nemen! Dit streven zorgde ervoor dat we gedisciplineerd aan de slag zijn gegaan. We kunnen zeggen dat we tevreden zijn over het uiteindelijke resultaat en hopen dat u het onderzoek met plezier zult lezen.

We willen Miranda Engelshoven (afstudeerbegeleider) bedanken voor haar kritische blik op het onderzoek. We willen Annelies Möhlmann (directeur AMW Coevorden) bedanken voor de mogelijkheid om bij haar organisatie een afstudeeronderzoek te verrichten. De internethulpverleners die de tijd hebben genomen om de enquête in te vullen, zijn we vanzelfsprekend erg dankbaar. Naomi Boer (FIOM), Karlijn Arntz (GGNet), Barbara Arbesser (Online Pedagoog) en Wouter Wolters (E-Hulp) zijn we dankbaar voor de tijd die zij beschikbaar hebben gemaakt om hun ervaring en visie te delen betreft internethulpverlening. Een bijzondere dank gaat uit naar professor doctor Alfred Lange, die zijn kostbare tijd beschikbaar heeft gesteld om zijn visie te geven op ons onderzoek. Ten slotte willen we onze partners bedanken bij wie we mochten klagen en kreunen en die ons hebben gesteund in deze hectische tijd!

Anneke Hakkers en Brenda Straatman

Hoofdstuk 1. Samenvatting

1.1 Wat is er onderzocht en waarom

Er is onderzocht welke vormen van internethulpverlening gebruikt worden, wat de ervaringen zijn van diverse organisaties met internethulpverlening en wat er nodig is om internethulpverlening op te starten bij het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) in Coevorden. Aan de hand van dit onderzoek wordt een advies uitgebracht aan deze organisatie.

1.2 Op welke manier is dit onderzocht

De onderzoeksvraag is beantwoord met behulp van literatuur-, kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Deze onderzoeken zijn afgenomen bij internethulpverleners en deskundigen van verschillende organisaties die internethulpverlening aanbieden. Er is voor deze combinatie van onderzoeksmethoden gekozen, zodat er op verschillende niveaus en gebieden informatie kon worden verzameld. Door het literatuuronderzoek is informatie verzameld over onder andere onderzoeken die al gedaan zijn op het gebied van internethulpverlening. Met behulp van kwantitatief onderzoek zijn enquêtes afgenomen onder internethulpverleners. Tenslotte is het kwalitatieve onderzoek verricht door deskundigen te interviewen. De uitkomsten van de verschillende onderzoeken zijn met elkaar vergeleken.

1.3 Wat de belangrijkste onderzoeksresultaten zijn

De belangrijkste onderzoeksresultaten zijn dat uit het onderzoek naar voren komt dat de meeste hulpverleners internethulpverlening even effectief of effectiever vinden dan face-to-face hulpverlening. Uit het literatuuronderzoek komt naar voren dat veel mensen baat hebben bij het hulpverlenen via internet. Voor sommige doelgroepen is het eindresultaat beter dan bij face-to-face hulpverlening en zijn de resultaten op langere termijn ook positiever. Naar voren kwam verder dat het merendeel van de deskundigen vindt dat internethulpverleners een training moeten volgen. De meeste organisaties die internethulpverlening aanbieden werken volgens het survey-onderzoek met een programma van stichting E-hulp.

1.4 Welke conclusies zijn er getrokken

De conclusie van de onderzoekers is, dat internethulpverlening een goede aanvulling zal zijn voor AMW Coevorden. Er wordt geadviseerd om in de eerste plaats alleen hulp via chat en e-mail aan te bieden. De onderzoekers vinden dat het programma HelpIMLight van stichting E-Hulp het beste aansluit bij internethulpverlening via de chat. Om internethulpverlening via de e-mail aan te bieden kan er gebruikt worden gemaakt van de huidige aanbieder van online diensten aan AMW Coevorden.

Hoofdstuk 2. Inhoudsopgave

Hoofdstuk 3. Inleiding	8
3.1 De opdrachtgever	8
3.2 Beschrijving en analyse van het probleem	8
3.3 Doelstelling	8
3.4 De onderzoeksvraag	8
3.4.1 De deelvragen	9
3.5 Definities van begrippen	9
3.6 Internethulpverlening in maatschappelijke context	9
3.7 Vooruitblik op de inhoud en opbouw	9
Hoofdstuk 4. Theoretisch kader	11
4.1 Wat zijn al bestaande uitkomsten betreffende internethulpverlening?	11
4.2 Is internethulpverlening effectief?	11
4.3 Is internethulpverlening voor iedereen geschikt?	12
4.4 Vormen van internet hulpverlening	12
4.5 Juridisch privacy	13
4.6 Voor- en nadelen van internethulpverlening	14
4.6.1 De voordelen van internethulpverlening voor een organisatie	14
4.6.2 De nadelen van internethulpverlening voor een organisatie	14
4.6.3 Voordelen van internethulpverlening voor een cliënt	14
4.6.4 Nadelen van internethulpverlening voor een cliënt	14
Hoofdstuk 5. Methode van onderzoek	15
5.1 Beschrijving en verantwoording opzet en uitvoering van het onderzoek	15
5.2 Populatie	15
5.3 Dataverzamelmethode	16
5.3.1. Vraagtype	16
5.3.2. Methoden	16
5.4 Meetinstrumenten uit de onderzoeksvraag: “Welke basisvoorwaarden heeft AMW Coevorden nodig om internethulpverlening op te zetten?”	16
5.5 Uitvoering van de dataverzameling/verloop veldwerk	17
5.6 Betrouwbaarheid en validiteit	18
5.7 Analysemethoden	19
Hoofdstuk 6. Resultaten	20
6.1 Welke vormen van internethulpverlening zijn er?	20
6.1.1 Uitkomsten enquête	20
6.1.2 Informatie uit de interviews	20
6.2 Wat zijn de voor- en nadelen van internethulpverlening?	21
6.2.1 Uitkomsten enquête	21
6.2.2 Informatie uit de interviews	23
6.3 Welke opleiding/cursus is er nodig om hulp te verlenen via internet	24
6.3.1 Informatie uit de interviews	24
6.4 Wat zijn de kosten die internethulpverlening met zich meebrengt?	25
6.4.1 Uitkomsten literatuuronderzoek	25

6.4.2 Inhoud diverse programma's	25
6.4.3 De programma's waar de internethulpverleners gebruik van maken	26
6.4.4 De kosten van diverse programma's	27
6.5 Wat vraagt internethulpverlening aan inzet en arbeidsuren van de maatschappelijk werker in de organisatie?	28
6.5.1 Uitkomsten enquête betreft direct cliëntcontact	28
6.5.2 Uitkomsten enquête betreft tijdsbesteding naast directe hulpverlening	29
6.5.3 Uitkomsten enquête betreft totale tijdsbesteding per cliënt	29
6.5.4 Tijdsbesteding in vergelijking met face-to-face contact	29
6.5.5 Uitkomsten uit de interviews	30
6.6 Wat is de ervaring van andere organisaties met internethulpverlening?	30
6.6.1 De effectiviteit van internethulpverlening aan jongeren vergeleken met traditionele vormen van hulpverlening.	30
6.6.2 De omslag in een organisatie naar internethulpverlening	30
6.6.3 Internethulpverlening en doorverwijzen	31
6.6.4 Het gebruik van emoticons	32
6.6.5 Kenmerken van cliënten die zich aanmelden voor internethulpverlening	33
Hoofdstuk 7. Conclusies, discussie en aanbevelingen	34
7.1 Conclusies	34
7.2 Aanbevelingen en discussie	36
7.2.1 Inleiding	36
7.2.2 Algemene aanbevelingen	36
7.2.3 Specifieke aanbevelingen	36
Literatuurlijst	39
Tijdschriften	39
Krantenartikel	39
Boeken	39
Tijdschriftenstudie	39
Online documenten	39
Bijlage 1. Enquête	41
1.1 Introductiebrief	41
1.2 Invulinstructie	41
1.3 Enquête	41
1.4 Variabelen	44
1.5 Codecijfers	44
1.6 Datamatrix	46
Bijlage 2. Interviewvragen	47
2.1 Waarom deze manier	47
2.2 Hoe wordt dit aangepakt	47
2.3 Inhoud	47
2.3.1 Inleiding	47
2.3.2 Interviewvragen	47
2.3.3 Slot	48
Bijlage 3. Datamatrix	49
3.1 Datamaxtrix	49

3.2 Uitwerking label 'anders' enquête vraag vier	49
3.3 Uitwerking enquêtevraag 5b	50
3.3.1 Labels en codering	50
3.3.2. Antwoorden met codering	50
3.4 Percentages	51
Bijlage 4. Tabel en grafiek enquêtevraag acht	55
4.1 Krijgen de internethulpverleners voldoende tijd om een cliënt te begeleiden via internet?	55
4.2 Hoeveel tijd denken de internethulpverleners in totaliteit nodig te hebben per cliënt?	55
Bijlage 5. Uitwerking interviews	56
5.1 Interview GGNet	56
5.1.1 Gegevens geïnterviewde	56
5.1.2 Uitwerking interview	56
5.2 Interview Fiom	57
5.2.1 Gegevens geïnterviewde	57
5.2.2 Uitwerking interview	57
5.3 Digitaal interview Online Pedagogen	59
5.3.1 Gegevens geïnterviewde	59
5.3.2 Uitwerking interview	59
5.4 Digitaal interview stichting E-Hulp	61
5.4.1 Gegevens geïnterviewde	61
5.4.2 Uitwerking interview	61
5.5 Interview prof. dr. Lange	64
5.5.1 Gegevens geïnterviewde	64
5.5.2 Uitwerking interview	64

Hoofdstuk 3. Inleiding

3.1 De opdrachtgever

De opdrachtgever voor dit onderzoek is Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) Coevorden. AMW Coevorden heeft als doelstelling het ondersteunen van de cliënt zodat deze zich na beëindiging van het contact, (weer) als zelfstandig persoon kan manifesteren in wisselwerking met de naaste omgeving en/of voorzieningen. De organisatie richt zich op het bevorderen, versterken, herstellen en in standhouden van zelfredzaamheid van cliënten. De hulpvragen liggen op het psychosociale en maatschappelijke vlak. AMW Coevorden is een laagdrempelige eerstelijns voorziening en is beschikbaar voor alle inwoners van de gemeente Coevorden.

Het team van AMW Coevorden bestaat uit administratief medewerkers, stagiaires en een directeur. AMW Coevorden heeft een formatie van 6,5 FTE die vervuld wordt door acht maatschappelijk werkers. De maatschappelijk werkers geven informatie, advies en hulp op locatie of bij de mensen thuis. De maatschappelijk werkers hebben allen hun eigen takenpakket. Daarnaast zijn de maatschappelijk werkers elk in meer specifieke onderwerpen gespecialiseerd.

Het AMW Coevorden wordt voor haar basistaken gefinancierd door de gemeente Coevorden. Voor andere producten, zoals schoolmaatschappelijk werk en bedrijfs counseling, wordt een uurprijs in rekening gebracht bij de betreffende organisatie.

De organisatie kenmerkt zich als een lerende organisatie die inspeelt op de behoefte van de samenleving. Dit komt onder andere tot uiting in het meerjarenbeleidsplan. Internethulpverlening is een onderwerp waar AMW Coevorden in 2010 aandacht aan wil besteden.

3.2 Beschrijving en analyse van het probleem

AMW Coevorden wil internethulpverlening opstarten voor jongeren in de leeftijd van twaalf tot 21 jaar. Zij hebben echter weinig specifieke informatie over het opzetten en de mogelijkheden van internethulpverlening. Aan de onderzoekers is gevraagd om uit te zoeken wat de mogelijkheden en kosten zijn. De organisatie wil van andere hulpverleningsorganisaties weten wat hun ervaring is met internethulpverlening. Het doel van het onderzoek is dat AMW Coevorden een beeld krijgt van de meest passende manier van internethulpverlening voor hun organisatie en hoe dit te realiseren is.

3.3 Doelstelling

Advies geven aan AMW Coevorden over de meest effectieve manier van internethulpverlening voor deze organisatie.

3.4 De onderzoeksvraag

Welke basisvoorwaarden heeft AMW Coevorden nodig om internethulpverlening op te starten?

3.4.1 De deelvragen

- Welke vormen van internethulpverlening zijn er?
- Wat zijn de voor- en nadelen van internethulpverlening?
- Welke opleiding/cursus is er nodig voor internethulpverlening?
- Wat zijn de kosten die internethulpverlening met zich meebrengt?
- Wat vraagt internethulpverlening aan inzet en arbeidsuren van een maatschappelijk werker in een organisatie?
- Wat is de ervaring van andere organisaties met internethulpverlening?

3.5 Definities van begrippen

Internethulpverlener

Een internethulpverlener is een professionele hulpverlener die mensen hulp biedt via internet.

Basisvoorwaarden

Voorwaarden die er minimaal moeten zijn om internethulpverlening op te starten.

3.6 Internethulpverlening in maatschappelijke context

Maatschappelijk gezien is hulpverlening via internet een logisch gevolg in een samenleving waarin communicatie telkens vaker via internet plaatsvindt. Organisaties spelen in op deze ontwikkeling en het aantal hulpverleningorganisaties dat internethulpverlening aanbiedt groeit sterk. Er is nog weinig onderzoek gedaan naar internethulpverlening en in het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker wordt er nog geen aandacht besteed aan dit onderwerp. Informatie over het gebruik van technieken bij internethulpverlening is nog schaars. Internethulpverlening is een relatief nieuwe vorm van hulpverlening en hulpverleningsorganisaties moeten zich bewust zijn van de valkuilen en aandachtspunten van internethulpverlening.

De onderzoekers vinden internethulpverlening een aanvulling voor hulpverleningsorganisaties, maar zijn van mening dat het een aanvulling is op face-to-face hulpverlening en geen vervanging. Ook zal de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers aandacht moeten besteden aan dit onderwerp om wildgroei tegen te gaan. Internethulpverlening is een positieve ontwikkeling waarnaar nog veel onderzoek zal moeten worden gedaan.

3.7 Vooruitblik op de inhoud en opbouw

In hoofdstuk vier wordt meer verteld over de theorie van internethulpverlening. In dit hoofdstuk wordt tevens informatie gegeven uit literatuuronderzoek. Vervolgens vertellen de onderzoekers in hoofdstuk vijf hoe het onderzoek opgezet en uitgevoerd is. In hoofdstuk zes worden de uitkomsten van het onderzoek besproken.

Het onderzoek is een combinatie van literatuur-, kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Door middel van literatuuronderzoek is onderzoek gedaan naar onder andere de vormen, effectiviteit en privacyregelingen op het gebied van internethulpverlening. Tevens worden de voor- en nadelen beschreven die in voorgaande onderzoeken zijn benoemd. Voor het kwalitatief onderzoek zijn interviews gehouden met deskundigen op het gebied van internethulpverlening om informatie te verzamelen over verschillende

aspecten van internethulpverlening. Het kwantitatieve onderzoek heeft plaatsgevonden met behulp van enquêtes. Onder internethulpverleners is onderzocht wat hun ervaring is met het hulpverlenen via internet. Een aantal punten die in enquête naar voren komen, zijn de ervaren voor- en nadelen, tijdsbesteding en de vorm van internethulpverlening.

Met de uitkomsten van dit onderzoek worden ten slotte in hoofdstuk zeven de conclusies, discussiepunten en adviezen gegeven.

Hoofdstuk 4. Theoretisch kader

4.1 Wat zijn al bestaande uitkomsten betreffende internethulpverlening?

Inmiddels beschikt 86% van de huishoudens in Nederland over een internetaansluiting (CBS, 2008). Uit onderzoek van het Nederlands Instituut voor Publieke Opinie (NIPO) blijkt dat 36% van adolescenten de voorkeur geeft aan hulpverlening via de e-mail. Uit onderzoek van het NIPO is tevens gebleken dat internet een significante rol zal gaan spelen in maatschappelijke hulpverlening (OBEC software engineering, z.j.). De kindertelefoon voerde in 2008 al 18062 chat-gesprekken tegenover 12003 gesprekken in 2006. Er is een stijgende populariteit van internethulpverlening onder jongeren (Zwaan, 2009).

In 2008 is er door Fukkink (2008) onderzoek gedaan naar de kwaliteit en effectiviteit van het SHare In Trust project (SHIT). Dit is een project waarbij jongeren andere jongeren ondersteunen bij sociaal emotionele problemen via chat-gesprekken. Dit onderzoek geeft aan dat de kwaliteit van de hulpverlening niet wordt bepaald door de lengte van het hulpverleningscontact of de hoeveelheid geboden sociale steun. Het gaat voornamelijk om de variatie in sociale steun. Het onderzoek geeft tevens aan dat chatten bijdraagt aan het welbevinden van cliënten. Ook vermindert internethulpverlening de ervaren ernst van het probleem en reduceert het de ervaren stress. Tenslotte geven de onderzoekers aan dat het voor de belevingswereld van adolescenten positief zou zijn om op een site verschillende deelthema's aan te geven. Hulpzoekenden kunnen op basis van hun problematiek een toegespitst deelonderwerp selecteren.

Uit onderzoek (Nieuwenhuize & Huisman, 2009) blijkt dat het gebruik van emoticons een positieve bijdrage levert aan internethulpverlening. De drie belangrijkste functies van emoticons die worden genoemd zijn: verduidelijken, nuanceren en aansluiten bij de belevingswereld van jongeren. Deze onderzoekers geven tevens enkele tips voor schriftelijke communicatie:

- Gebruik korte zinnen.
- Vermijd afkortingen zoveel mogelijk.
- Gebruik woorden die onzekerheid uitdrukken niet te vaak.
- Laat onnodig gebruik van bijwoordelijke bepalingen als 'heel', 'erg', 'ontzettend' achterwege.

Als laatste geven deze onderzoekers aan dat digitale hulpverleners gebruik moeten maken van vaststaande richtlijnen bij het opstellen van een tekstbericht.

Onderzoek in 2007 door het Trimbos instituut (Sikkel, 2008) geeft aan dat een internethulpverlener minstens zo effectief is als een 'gewone' therapeut. Uit een vergelijkingsonderzoek tussen een internetcursus en groepstherapie, is gebleken dat de internetters na afloop minder klachten hadden. Een jaar na de cursus bleek dat de klachten bij de groepstherapiegroep gedeeltelijk waren teruggekomen, terwijl ze bij de internetgroep nog verder waren afgenomen. Uit onderzoek bij de Interapy-behandeling is naar voren gekomen dat 75% van de mensen met panieklachten na de online behandeling klachtenvrij is. Het slagingspercentage bij een burn-out behandeling is 90%. De rapportcijfers die aan de behandelaars werden gegeven waren hoger dan bij reguliere behandelingen.

Volgens Amerikaanse onderzoekers (Ritterband e.a., 2006) kunnen online interventies effectief zijn. Dit is onder gecontroleerde condities inmiddels vastgesteld voor

verschillende soorten problematiek, zoals: angstproblemen, posttraumatische stoornissen, depressies, eetstoornissen, zelfbeeldproblemen en slapeloosheid.

4.2 Is internethulpverlening effectief?

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat internethulpverlening net zo effectief is als face-to-face hulpverlening. Bij bepaalde problematiek is internethulpverlening zelfs effectiever vergeleken met face-to-face hulpverlening. Het overgrote deel van de jongeren heeft de beschikking over internet en weet hier mee om te gaan. De populariteit van internethulpverlening stijgt onder jongeren en zelfs 36% heeft de voorkeur voor hulpverlening via internet vergeleken met face-to-face contact. Wel zijn er voorwaarden aan internethulpverlening verbonden om deze effectiviteit te waarborgen. Een organisatie moet kennis hebben van deze nieuwe tak van hulpverlening en zich verdiepen in de materie.

4.3 Is internethulpverlening voor iedereen geschikt?

De psycholoog Bart Schrieken geeft aan dat internethulpverlening voor negen van de tien mensen geschikt is. Internethulpverlening is niet alleen geschikt voor mensen met lichte problemen, maar ook voor posttraumatische stress, depressie, burn-out en rouwverwerking. De klachten worden behandeld via een strak protocol waarvan is aangetoond dat het werkt (Sikkel, 2008).

Voor het overgrote deel van de aanbieders is internethulpverlening alleen geschikt voor mensen die de Nederlandse taal beheersen.

Groeneveld en Lares (2004) benoemen dat hulpverleners en mensen uit de samenleving in het bijzonder materiële problemen geschikt achten voor internethulpverlening. Tevens geven deze onderzoekers aan dat er valkuilen zitten aan internethulpverlening bij psychosociale problematiek. Deze onderzoekers noemen vooral het missen van het persoonlijk contact en opbouwen van een vertrouwensband bij internethulpverlening als valkuil bij deze problematiek. Als laatste wordt aangegeven dat internethulpverlening niet geschikt is bij meervoudige en psychiatrische problematiek.

Prof. dr. A. Lange geeft aan dat internethulpverlening niet geschikt is voor elke cliënt. Hij raadt internethulpverlening af bij een aantal persoonlijkheidsstoornissen en ook bij cliënten die psychotisch zijn.

4.4 Vormen van internet hulpverlening

Chatten met de hulpverlener

Wanneer er met een hulpverlener gechat wordt, is er direct online contact met een deskundige. Er kan met hem of haar gesproken worden over problemen die een cliënt ervaart. Met het chatten kan een hulpverlener direct reactie geven aan een cliënt.

E-mailcontact met de hulpverlener

Wanneer er contact is via de mail, kan de cliënt de hulpverlener 24 uur per dag mailen met zijn of haar problemen. Dit wil echter niet zeggen dat de cliënt direct reactie krijgt. Het kan een aantal dagen duren voordat de hulpverlener reageert. Dit is afhankelijk van het protocol van de hulpverleningsorganisatie.

Informatie voorziening via de website

Organisaties kunnen informatie aanbieden op hun website. Deze informatie kan gaan over problemen waar personen meer over willen weten, zoals huiselijk geweld, loverboy's, seksueel misbruik, depressies, pesten, enzovoort.

Forum

Een forum is een site waar mensen berichten achter laten, waar andere mensen op kunnen reageren. Op deze manier is het mogelijk om tips uit te wisselen over problemen die mensen hebben. Om deel te nemen aan een forum moet de persoon zich eerst inloggen op het forum.

Online behandeling

Bij een online behandeling is er een doelgericht stappenplan dat is afgestemd op de specifieke klacht van de cliënt. De cliënt krijgt opdrachten die op een afgesproken tijdstip uitgevoerd moeten worden. Vervolgens geeft de hulpverlener feedback. Alle behandelingen zijn kortdurend, praktisch en gericht op het in gang zetten van verandering. Een groot gedeelte van elke behandeling bestaat uit terugvalpreventie. Enkele voorbeelden van huiswerk zijn: schrijfopdrachten, bewustwordingsoefeningen, ontspanningstechnieken aanleren, gedragsexperimenten uitvoeren en negatieve gedachten onderzoeken.

Online testen

Er zijn diverse testen beschikbaar op internet. De uitkomst van een online test kan een persoon bijvoorbeeld het advies geven over vermoedens van depressie. Over het algemeen zijn deze tests niet betrouwbaar en kunnen ze alleen een indicatie geven over de ernst van een situatie en hierbij advies geven.

4.5 Juridische factoren

In artikel tien van de Nederlandse Grondwet (z.j.) is privacy omschreven als het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. In 1983 is er een wet tot stand gekomen die de privacy van cliënten beschermt. Deze wet heeft de naam 'bescherming van de persoonlijke levenssfeer'. Maatschappelijk werkers hebben zich hier te allen tijde aan te houden. De volgende regels zijn hierin vermeld:

- Een cliënt moet vooraf op de hoogte gebracht worden wanneer de hulpverlener zijn gegevens wil gebruiken.
- Gegevens mogen alleen gebruikt worden waarvoor het bedoeld is.
- De organisatie dient passende technieken aan te schaffen ter beveiliging van cliënt gegevens.

Hulpverleningsorganisaties moeten ook rekening houden met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). In deze wet wordt benoemd wat de rechten zijn van iemand van wie gegevens worden gebruikt en wat de plichten zijn van bedrijven of organisaties die deze gegevens gebruiken. Een organisatie mag persoonsgegevens bijvoorbeeld alleen verzamelen en verwerken als daar een goede reden voor is of als de burger daar toestemming voor heeft gegeven (Ministerie van Justitie, 2006).

4.6 Voor- en nadelen van internethulpverlening

Aan digitale hulpverlening zijn zowel voor- als nadelen verbonden. De onderzoekers noemen de belangrijkste voor- en nadelen die worden genoemd in de tijdschriftenstudie van M. Batterink (2008). Er is een onderscheid gemaakt tussen de voor- en nadelen voor zowel de organisatie als de cliënt.

4.6.1 De voordelen van internethulpverlening voor een organisatie

De voordelen van internethulpverlening voor een organisatie:

- Door internet is de hulpverleningsorganisatie makkelijker bereikbaar.
- Er kan met collega's overlegd worden hoe er gereageerd moet worden op een vraag of probleem.
- Via internet zijn cliënten eerlijker.
- Gevoel van schaamte is minder.
- Wanneer cliënten niet op hun afspraak verschijnen, levert dit minder verloren tijd op.

4.6.2 De nadelen van internethulpverlening voor een organisatie

De nadelen van internethulpverlening voor een organisatie:

- De hulpverlener weet niet of zijn gestuurde reactie op de juiste manier geïnterpreteerd wordt. Hierdoor is het effect van interventies moeilijker na te gaan.
- De cliënt kan een beeld van zichzelf schetsen dat niet klopt.
- Een hulpverlener kan niet ingrijpen wanneer de situatie daarom vraagt.
- Er is geen duidelijke methode voor internethulpverlening.
- Beroepscode en ethische richtlijnen ontbreken.

4.6.3 Voordelen van internethulpverlening voor een cliënt

Voordelen van internethulpverlening voor een cliënt:

- Wanneer de cliënt via de computer contact heeft met een hulpverlener, kan die ervoor kiezen om anoniem te blijven. Hierdoor kan het voor de cliënt makkelijker zijn zich open te stellen.
- De cliënt kan op elk gewenst moment een e-mail sturen naar de hulpverleningsorganisatie. Zo kan de cliënt direct zijn verhaal kwijt.
- E-mail is zeer geschikt voor onder andere stotteraars, doven en slechthorenden.
- Internethulpverlening sluit aan bij de belevingswereld van de jongeren.

4.6.4 Nadelen van internethulpverlening voor een cliënt

Nadelen van internethulpverlening voor een cliënt:

- De cliënt krijgt bepaalde vormen van internethulpverlening niet direct een antwoord.
- Ook hier geldt het probleem van verkeerde interpretaties en aannames, waardoor er miscommunicatie op kan treden.
- Als laatste geven Nieuwenhuize en Huisman aan (2008) dat het nadelig is wanneer een cliënt niet of nauwelijks schrijfvast is. Op deze manier bestaat de kans dat zij hun problemen niet goed kunnen omschrijven, waardoor de hulpverlener mogelijk een niet passende reactie geeft.

Hoofdstuk 5. Methode van onderzoek

5.1 Beschrijving en verantwoording opzet en uitvoering van het onderzoek

De onderzoekers hebben gebruik gemaakt van een combinatie tussen literatuur-, kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Er is voor deze combinatie gekozen om de onderzoeksvraag zo compleet mogelijk te beantwoorden.

Door het literatuuronderzoek is informatie verkregen uit al bestaande literatuur. De meerwaarde hiervan is dat de informatie die verkregen is uit het literatuuronderzoek vergeleken kan worden met dit onderzoek. Een beperking van literatuuronderzoek is het inschatten van de betrouwbaarheid van de literatuur.

Er is voor kwantitatief onderzoek gekozen omdat dit cijfermatig inzicht biedt op verschillende vragen. Er is gekozen voor een survey-onderzoek, omdat dit een snelle manier is om veel informatie te verkrijgen. De onderzoekers hebben ervoor gekozen om digitale enquêtes te versturen naar internethulpverleners. De motivatie voor deze keus wordt uitgelegd in paragraaf 5.5. Een voordeel van enquêteren is de kortere tijdsbesteding vergeleken met het apart interviewen van elke internethulpverlener. Een nadeel van een enquête is de oppervlakkigheid. Bij een enquête is het moeilijker om dieper op de antwoorden in te gaan. Tevens is de kans op non-respons bij een enquête groter dan bij bijvoorbeeld een interview. Dit hebben de onderzoekers proberen te voorkomen door eerst telefonisch of per mail contact op te nemen met de betreffende organisatie. In dit contact hebben de onderzoekers de organisatie proberen te motiveren om mee te werken aan het onderzoek.

De keuze voor kwalitatief onderzoek is gemaakt om dieper in te gaan op een aantal deelvragen en dan voornamelijk gericht op het organisatorische gedeelte van internethulpverlening. Deze informatie is verkregen door drie deskundigen te interviewen die internethulpverlening organiseren binnen hun organisatie. Verder is de grondlegger van internethulpverlening in Nederland benaderd. Deze deskundige heeft zelf veel onderzoek gedaan naar internethulpverlening. In het gesprek is zijn visie gevraagd op de resultaten uit het onderzoek. Tot slot is een deskundige geïnterviewd die verstand heeft van opleiding op het gebied van internethulpverlening.

De onderzoekers hebben gekozen voor een interview, omdat er de mogelijkheid is om door te vragen op diverse onderwerpen. Een nadeel van deze manier van onderzoeken is dat het moeilijker is om conclusies te trekken die gelden voor de gehele doelgroep. De onderzoekers hebben, de bij hun bekende organisaties die internethulpverlening aanbieden, allen telefonisch of per e-mail benaderd om hun te motiveren voor medewerking.

5.2 Populatie

De keuze voor kwantitatief onderzoek onder internethulpverleners en niet onder cliënten is gemaakt vanwege de wensen van de opdrachtgever. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden was in eerste instantie de mening van internethulpverleners belangrijker dan de mening van cliënten. Wanneer er meer tijd voor het onderzoek geweest was, hadden de onderzoekers de cliënten er graag bij willen betrekken om te vragen wat hun ervaring is met internethulpverlening en wat zij belangrijk vinden. Helaas was de tijd hier te kort voor. Wat verder meespeelde is dat veel cliënten kiezen voor internet omdat ze

anoniem willen blijven. Om deze reden zou het moeilijk zijn om cliënten, en dan in het bijzonder jongeren, te vinden die hulpverlening krijgen via internet. In verband met de privacy wet mogen organisaties ook geen gegevens aan de onderzoekers geven.

De onderzoekers hebben geprobeerd om alle op internet gevonden organisaties die hulpverlening via internet aan cliënten aanbieden te benaderen. Een uitzondering hierop zijn de organisaties die hun digitale hulpverleningsaanbod beperkten tot informatievoorziening op hun website. Deze vorm van internethulpverlening zou te summier zijn voor de wensen van de opdrachtgever. Het sturen van enquêtes naar deze organisaties zouden de conclusies van het onderzoek vertekenen. De keuze om alle overige organisaties te benaderen is gemaakt om de respons zo groot mogelijk te maken. De onderzoekers zijn zich ervan bewust dat zij een aantal hulpverleningsorganisaties kunnen hebben gemist.

Het kwalitatieve onderzoek richt zich op deskundigen op het gebied van internethulpverlening. Voor dit onderzoek zijn organisaties benaderd die meegewerkt hebben aan het invullen van de enquêtes. Ook zijn deskundigen benaderd die zelf geen internethulpverlener zijn, maar wel gespecialiseerd zijn in dit onderwerp.

5.3 Dataverzamelmethode

5.3.1. Vraagtype

Er is gekozen voor een combinatie tussen beschrijvende, definiërende, evaluerende en voorschrijvende vraagtypes. De deelvragen zijn divers en vragen om een eigen manier van onderzoek. Door gebruik te maken van een combinatie van deze verschillende vraagtypes hebben de onderzoekers een goed onderbouwd advies kunnen geven (Verhoeven, 2005).

5.3.2. Methoden

Het onderzoek bestaat uit een combinatie van literatuur-, kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

Literatuuronderzoek

Bij het literatuuronderzoek wordt literatuur geraadpleegd voor de beantwoording van onderzoeksvragen. Literatuuronderzoek vindt tevens plaats om informatie te vinden over eerder onderzoek naar dezelfde onderzoeksvraag. Literatuuronderzoek wordt bijna altijd gebruikt bij een onderzoek (Verhoeven, 2005).

Kwantitatief onderzoek

Bij kwantitatief onderzoek gaat het puur om cijfermatige zaken. Survey-onderzoek is de meest gebruikte methode om meningen, opinies, houdingen en kennis bij grote groepen mensen te meten. Survey-onderzoek is een enquête of vragenlijstonderzoek en is een gestructureerde onderzoeksmethode. Bij survey-onderzoek staat de vraagstelling van tevoren vast en worden er een klein aantal antwoordmogelijkheden gegeven waaruit de geënquêteerde kan kiezen. Deze antwoorden vormen de basis voor de dataset die gebruikt wordt in de kwantitatieve analyse. Het opnemen van zogenoemde 'open' vragen wordt beperkt, omdat deze vragen in een kwantitatieve analyse moeilijk verwerkt kunnen worden.

Er zijn echter ook nadelen aan het enquêteren. De enquête moet duidelijk en uitnodigend uitzien. Tevens is het aantal non-respons groter dan bij interviews (Baarda & De Goede, 2001).

Kwalitatief onderzoek

Bij kwalitatief onderzoek gaat het om de opvattingen, gedachten en beleving van de geïnterviewde. Over het algemeen is dit moeilijker aannemelijk te maken dan kwantitatief onderzoek.

Een voordeel bij het afnemen van een interview is dat er doorgevraagd kan worden op de antwoorden die de geïnterviewde geeft. Op deze manier kan een antwoord verduidelijkt worden. De informatie is direct voor handen waardoor deze snel verwerkt kan worden. Een nadeel is de tijdsbesteding. De reis en het daadwerkelijke interview nemen veel tijd in beslag. Dit brengt in de meeste gevallen ook meer kosten met zich mee (Baarda & De Goede, 2001).

5.4 Meetinstrumenten uit de onderzoeksvraag: “Welke basisvaardigheden heeft AMW Coevorden nodig om internethulpverlening op te zetten”

Internethulpverlener

Een internethulpverlener is een professionele hulpverlener die mensen hulp biedt via internet.

AMW Coevorden

Algemeen Maatschappelijk Werk Coevorden (AMW Coevorden) heeft als doelstelling het ondersteunen van de cliënt zodat deze zich na beëindiging van het contact, (weer) als zelfstandig persoon kan manifesteren in wisselwerking met de naaste omgeving en/of voorzieningen. De organisatie richt zich op het bevorderen, versterken, herstellen en in standhouden van zelfredzaamheid van cliënten. AMW Coevorden is een laagdrempelige eerstelijns voorziening en is beschikbaar voor alle inwoners van de gemeente Coevorden.

Basisvoorwaarden

Voorwaarden die er minimaal moeten zijn om internethulpverlening op te starten.

5.5 Uitvoering van de dataverzameling/verloop veldwerk

Literatuur onderzoek

Door middel van literatuuronderzoek zijn een aantal deelvragen beantwoord. Literatuur en andersoortige documenten zijn bestudeerd om tot een onderbouwd antwoord te komen. Het literatuuronderzoek is verwerkt in het theoretisch kader. Het is bedoeld als aanvulling op de enquête en de interviews om een zo compleet mogelijk beeld te geven over internethulpverlening. De gebruikte literatuur is niet gepubliceerd voor het jaar 2000 en de onderzoekers hebben op basis van hun kennis ingeschat of de literatuur betrouwbaar genoeg is om mee te nemen in het onderzoek. De literatuur is gevonden in online documenten, kranten, vakbladen en boeken.

Enquêtes

Er zijn dertig internethulpverleners benaderd om een digitale enquête via de e-mail in te vullen. Van deze dertig internethulpverleners hebben negentien de enquête ingevuld. Deze negentien hulpverleners zijn werkzaam bij negen verschillende organisaties. De digitale enquête neemt ongeveer vijf minuten in beslag en bestaat uit vragen over de ervaringen van de internethulpverleners. De enquête bestaat uit negen gesloten vragen en één open vraag.

Organisaties die internethulpverlening aanbieden zijn telefonisch of per mail benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Na toestemming werd de enquête digitaal naar de internethulpverleners gestuurd. De internethulpverleners konden de ingevulde enquête direct online terugsturen naar de onderzoekers.

De uitkomsten van dit deel van het onderzoek zijn verwerkt in staafdiagrammen. Hiervoor is gekozen, omdat er dan een duidelijk overzicht is waarin de resultaten duidelijk weergegeven kunnen worden.

Er is gekozen voor een digitale enquête, omdat op deze manier wordt voorkomen dat er vragen worden over geslagen of dat er te veel antwoorden aangekruist worden. Tevens is de enquête met een enkele handeling terug te sturen naar de onderzoekers. Door gebruik te maken van een digitale enquête kan er een groot aantal mensen bereikt worden die op deze manier anoniem de vragen kunnen beantwoorden. De kans op sociaal wenselijke antwoorden is hierdoor kleiner. Een ander voordeel is dat het goedkoop en eenvoudig te organiseren is.

Interviews

Er is gebruik gemaakt van een diepte interview. Een diepte interview is een intensief gesprek tussen één respondent en de interviewer. Bij een diepte interview wordt gebruik gemaakt van een gesprekspuntenlijst.

Met vijf deskundigen is een interview gehouden via de mail of face-to-face. De face-to-face interviews namen ongeveer één uur in beslag. De vragen gingen onder andere over financiën, privacyregelingen, opleidingen/cursussen voor de internethulpverleners en het voorkomen van misbruik van deze vorm van hulpverlening. Voor de complete uitwerking van de interviews verwijzen de onderzoekers naar bijlage vijf.

5.6 Betrouwbaarheid en validiteit

Er zijn veertig organisaties benaderd met de vraag om een enquête in te vullen over internethulpverlening. Uit al deze e-mails zijn dertig e-mailadressen verkregen om een enquête naar toe te sturen. Hiervan hebben de onderzoekers negentien ingevulde enquêtes teruggekregen. De onderzoekers zijn tevreden over de respons.

De internethulpverleners die hebben meegewerkt aan de enquête zijn werkzaam bij negen verschillende organisaties. In Nederland zijn er ongeveer veertig organisaties die internethulpverlening aanbieden. De organisaties die zich beperken tot alleen digitale informatievoorziening zijn hierin niet meegerekend. De uitkomsten van het onderzoek geven mogelijk een eenzijdig beeld en zijn wellicht niet generaliseerbaar voor alle hulpverleningsorganisaties die internethulpverlening aanbieden.

De betrouwbaarheid van het onderzoek wordt negatief beïnvloed door de diverse vormen van internethulpverlening. De onderzoekers kunnen alleen uitspraken doen over

de algemene term internethulpverlening, maar kunnen de resultaten niet toespitsen op een specifieke vorm.

Aan de afgenomen interviews zitten een aantal beperkingen. Dit komt omdat de interviews zijn afgenomen bij drie organisaties die gebruik maken van internethulpverlening, één deskundige op het gebied van opleiding voor internethulpverlening en één onderzoeker naar internethulpverlening. Ondanks de kleine omvang van dit onderzoek, vinden de onderzoekers de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek breed toepasbaar. De onderzoekers hebben deskundigen geïnterviewd die ook representatief zijn voor andere organisaties.

5.7 Analysemethodes

Literatuur en onderzoeksrapporten die relevant waren voor het onderzoek zijn verwerkt in het theoretisch kader en zijn vergeleken met de kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksresultaten. Hierbij is gekeken naar opvallende verschillen en overeenkomsten. De gegevens uit de enquêtes zijn verwerkt in een datamatrix en omgezet in procenten. De onderzoekers hebben de opvallendste uitkomsten hiervan beschreven.

De interviews zijn uitgeschreven en geanalyseerd. De gegevens die van toepassing waren op de deelvragen zijn vervolgens beschreven.

Op basis van de uitkomsten uit het literatuur-, kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek zijn conclusies getrokken en is een advies gegeven die toegespitst is op AMW Coevorden.

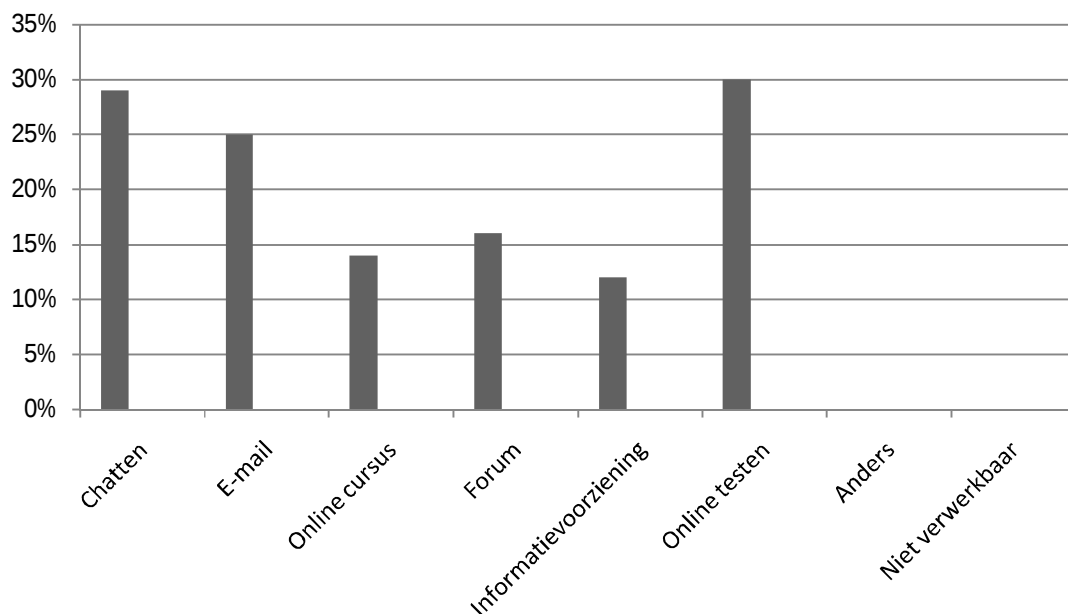
Hoofdstuk 6. Resultaten

6.1 Welke vormen van internethulpverlening zijn er?

6.1.1 Uitkomsten enquête

In figuur één en tabel één is te zien dat 29% van de internethulpverlening plaats vindt via de chat. Hierop volgt hulpverlening via de e-mail met 25%. Bij 16% van de hulpverlening via internet wordt gebruik gemaakt van een forum.

Figuur 1



Tabel 1

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Chatten	15	29%
E-mail	13	25%
Online cursus	7	14%
Forum	8	16%
Informatievoorziening	6	12%
Online testen	2	3%
Anders, namelijk	0	0%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	51	99%

6.1.2 Informatie uit de interviews

Uit de interviews met verschillende deskundigen komt naar voren dat internethulpverleners enthousiast zijn over het chatten met cliënten, omdat er op deze manier een direct contact is. Dit is niet het geval met internethulpverlening via de mail.

Een online cursus waar meerdere cliënten tegelijk aan mee kunnen doen, wordt gegeven door twee maatschappelijk werkers. Deze maatschappelijk werkers moeten goed op elkaar ingespeeld zijn.

De geïnterviewden geven aan dat een forum alleen is voor cliënten en niet voor de hulpverleners. De forumbeheerder houdt in de gaten of er geen ongepaste berichten op het forum geplaatst worden.

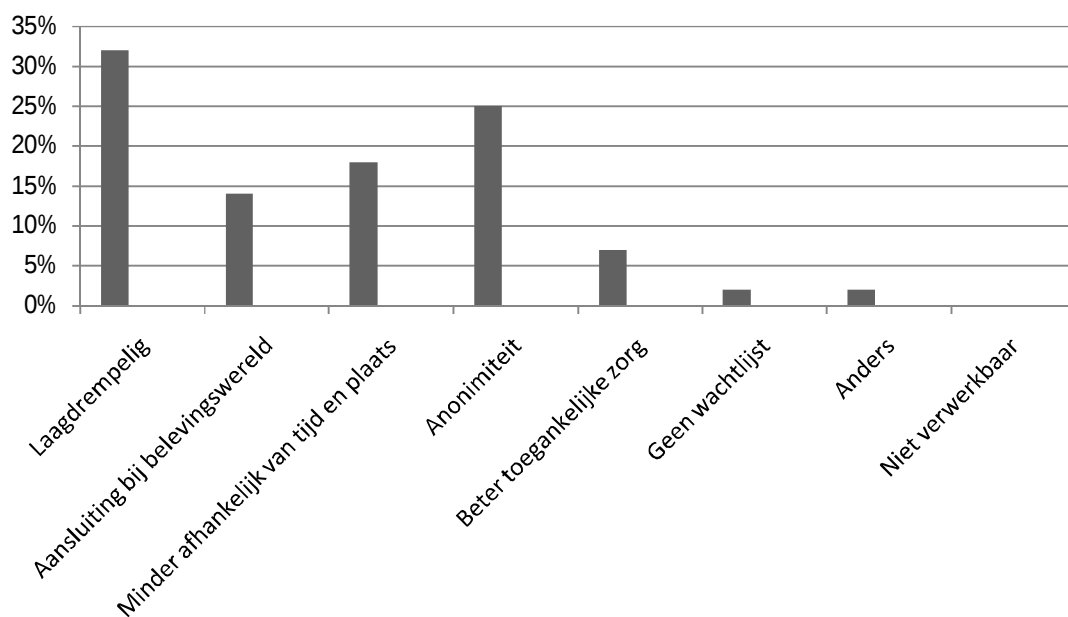
6.2 Wat zijn de voor- en nadelen van internethulpverlening?

6.2.1 Uitkomsten enquête

Voordelen van internethulpverlening

Zoals in figuur twee en tabel twee te zien is, zijn de belangrijkste voordelen van internethulpverlening volgens het onderzoek: de laagdrempeligheid (32%) en de anonimiteit van de jongere (25%). Deze worden gevolgd door minder afhankelijk van plaats en tijd (18%) en aansluiting bij de belevingswereld van de jongeren (14%).

Figuur 2



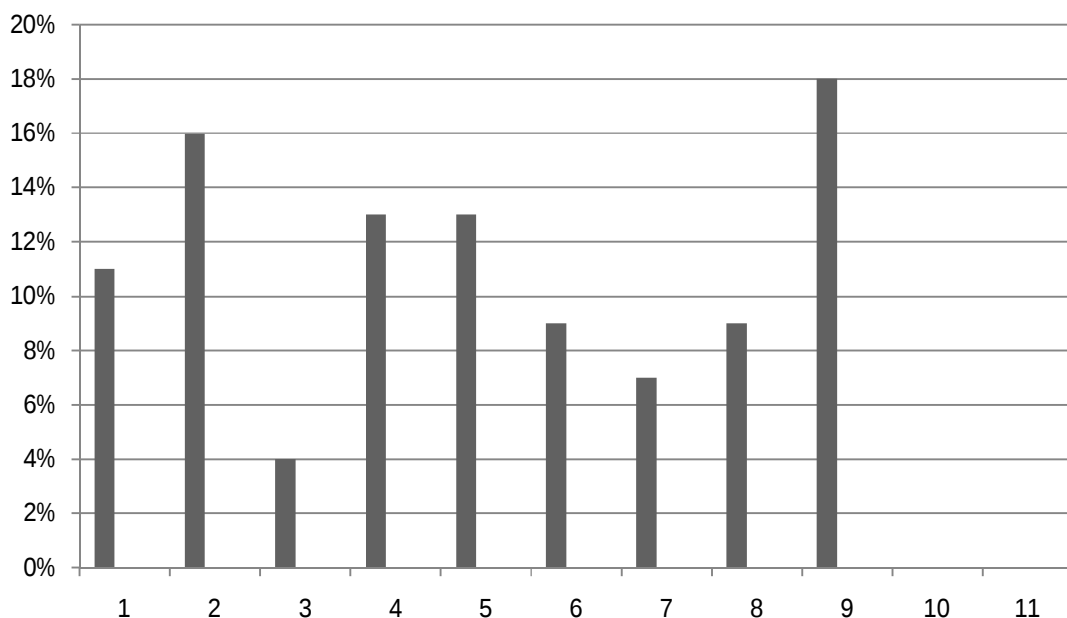
Tabel 2

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Laagdrempelig	18	32%
Aansluiting bij belevingswereld van jongeren	8	14%
Cliënt is minder afhankelijk van tijd en plaats.	10	18%
Anonimiteit van de cliënt	15	25%
Beter toegankelijke zorg	4	7%
Geen wachtlijst	1	2%
Anders, namelijk	1	2%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	57	100%

Nadelen van internethulpverlening

In figuur drie en tabel drie is te zien wat volgens de respondenten de nadelen zijn van internethulpverlening. Met 18% staat het missen van non-verbale communicatie bovenaan. Deze wordt gevolgd door het afhaken van cliënten zonder de mogelijkheid om hen weer te bereiken met 16%. Emoties zijn lastiger te herkennen en de kans op misverstanden is groter komen als derde naar voren met 13%. Met 11 % volgt het niet kunnen overleggen met het netwerk van de cliënt.

Figuur 3



Legenda figuur 3

1	Geen mogelijkheid tot overleg met netwerk van cliënt
2	Cliënten kunnen afhaken zonder de mogelijkheid de cliënt weer te bereiken
3	Gemis van het persoonlijke contact
4	Emoties zijn lastiger te herkennen
5	Kans op misverstanden is groter
6	Ontbreken van beroepscode en ethische richtlijnen
7	Niet geschikt voor anderstaligen
8	Er wordt misbruik gemaakt van internethulpverlening
9	Het missen van non verbale communicatie
10	Anders
11	Niet verwerkbaar

Tabel 3

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Geen mogelijkheid tot overleg met netwerk van cliënt	5	11%
Cliënten kunnen afhaken zonder de mogelijkheid de cliënt weer te bereiken	7	16%
Gemis van het persoonlijke contact	2	4%
Emoties zijn lastiger te herkennen	6	13%
Kans op misverstanden is groter	6	13%
Ontbreken van beroepscode en ethische richtlijnen	4	9%
Niet geschikt voor anderstaligen	3	7%
Er wordt misbruik gemaakt van internethulpverlening	4	9%
Het missen van non verbale communicatie	8	18%
Anders	0	0%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	45	100%

6.2.2 Informatie uit de interviews

Het missen van non-verbale communicatie is volgens één van de deskundigen, die zelf veel onderzoek gedaan heeft naar internethulpverlening, geen essentieel nadeel. In zijn onderzoeken heeft hij hier geen nadelen van ondervonden. Met internethulpverlening kan er een band worden opgebouwd tussen hulpverlener en cliënt. Eventuele onduidelijkheden

kunnen bij internethulpverlening worden besproken en opgehelderd. Het missen van non-verbale communicatie kan ook gezien worden als een voordeel. Bij internethulpverlening wordt de hulpverlener namelijk niet afgeleid door minder ter zake doende kanten van een cliënt, zoals het uiterlijk van een cliënt. De internethulpverlener houdt zich op deze manier niet bezig met factoren die niet relevant zijn voor de hulpverlening.

Uit de interviews met verschillende deskundigen kwam verder naar voren dat er weinig misbruik gemaakt wordt van hulpverlening via internet. Dit is een enkele keer in het beginstadium voor gekomen, maar volgens geïnterviewden te verwaarlozen. Wat ook naar voren komt is dat het belangrijk is om emoticons te gebruiken. Dit is volgens de geïnterviewde deskundigen belangrijk, omdat non-verbale uitdrukkingen en het zien van emoties missen. Een andere deskundige geeft aan dat het gebruik van emoticons geen vervanging is van het missen van non-verbale uitdrukkingen emoties.

De deskundige die zijn visie heeft gegeven op de uitslagen van de enquête geeft aan dat hij zich kan vinden in de belangrijkste drie voordelen die worden genoemd in de enquête uitslagen. Tevens vindt hij het een voordeel dat cliënten kunnen teruglezen wat er is gezegd. Op deze manier kan het aangereikte 'gereedschap' opnieuw gebruikt worden. Een ander belangrijk voordeel vindt hij de tijdsbesparing. Betreffende de uitgekomen nadelen noemt hij dat de anonimiteit van internethulpverlening ook nadelige kanten heeft. Een internethulpverlener kan niet ingrijpen wanneer de cliënt in een crisis belandt. Dit is een ethisch vraagstuk waar nog geen oplossing voor is.

6.3 Welke opleiding/cursus is er nodig om hulp te verlenen via internet

6.3.1 Informatie uit de interviews

Uit de interviews komt naar voren dat er op verschillende manieren cursussen gevolgd worden. Eén organisatie heeft stichting E-hulp ingeschakeld voor een training. E-hulp heeft eenmaal per week beschikking over iemand die trainingen kan geven. Een andere deskundige heeft een eigen cursus ontwikkeld en geeft deze zelf aan internethulpverleners.

De geïnterviewde deskundigen geven aan dat er in de cursus aandacht besteed moet worden aan de manier waarop e-mails moeten worden gelezen en beantwoord. Wat verder naar voren komt is dat de internethulpverlener kennis moeten krijgen over de doelgroep voor wie de internethulpverlening bestemd is en hoe er met deze doelgroep omgegaan moet worden. Betreft het chatten moet er geleerd worden hoe deze vorm van communicatie werkt en waar internethulpverleners op moeten letten. Dit is om misverstanden zoveel mogelijk te voorkomen. Een niet te onderschatten punt is volgens deskundigen het leren omgaan met het internethulpverleningsprogramma.

Een aantal concrete voorbeelden die internethulpverleners volgens deskundigen moeten leren zijn:

- Het gebruiken van emoticons.
- Geen woorden uitschrijven in hoofdletters.
- Gebruik maken van afkortingen die aansluiten bij de taal van jongeren, zoals de afkorting 'ff'.

Stichting E-Hulp biedt een training aan voor organisaties die willen gaan hulpverlenen via internet. Met deze opleiding kan een vertaalslag worden gemaakt van face-to-face hulpverlening naar internethulpverlening. De training leert internethulpverleners bijvoorbeeld om te gaan met lastige situaties die zij tegenkomen, het

vergroten van de effectiviteit en de te gebruiken methodiek. Toekomstige internethulpverleners wordt geleerd om gebruik te maken van een vijf fasen model.

Eén van de geïnterviewde deskundigen vindt niet dat hulpverleners die gekwalificeerd zijn voor face-to-face behandelingen een aparte cursus of opleiding hoeven te volgen voordat zij via internet mogen hulpverlenen. Internethulpverleners moeten op de hoogte zijn van de problematiek waarmee zij werken en daarnaast moeten zij een aantal vaardigheden aanleren die van belang zijn voor het hulpverlenen via internet. Vaardigheden die moeten worden aangeleerd kunnen ook worden geleerd uit literatuur die al bekend is over internethulpverlening. Zo moeten internethulpverleners geen afkortingen gebruiken die de cliënt niet kent en moeten bijwoordelijke bepalingen als 'erg', 'heel', 'zeer' en dergelijke, vermeden worden.

6.4 Wat zijn de kosten die internethulpverlening met zich meebrengt?

6.4.1 Uitkomsten literatuuronderzoek

In verband met anonimiteit, privacy, beveiliging en geregistreerde gegevens is het belangrijk om als organisatie gebruik te maken van een professioneel programma. Het aanschaffen van een professioneel programma brengt kosten met zich mee.

Er zijn meerdere organisaties in Nederland die programma's hebben ontwikkeld voor het gebruiken van internethulpverlening in een organisatie. De respondenten maken gebruik van een programma van stichting E-hulp, Obec Software Engineering, Trinicom en Edividuel.

6.4.2 Inhoud diverse programma's

Edividuel

Edividuel heeft een veelzijdig programma ontwikkeld, waarbij sprake is van online zelfhulp of online behandeling. Chatten, e-mail en forum zijn onder andere mogelijkheden die deze organisatie aanbiedt. Edividuel geeft aan dat het een kostbaar proces is.

Gratis chatprogramma

Een hulpverleningsorganisatie kan er tevens voor kiezen om gebruik te maken van een gratis aangeboden chatprogramma. Een voorbeeld van een gratis chatprogramma is MSN messenger. Het nadeel hiervan is dat de gesprekken niet kunnen worden geregistreerd. Ook is de privacy en anonimiteit is niet gewaarborgd en zijn deze programma's minder beveiligd.

Gratis mailaccount

In Nederland zijn diverse gratis mailaccounts beschikbaar waar een hulpverleningsorganisatie gebruik van kan maken. Voorbeelden hiervan zijn hotmail en g-mail. Nadelen hiervan zijn dat de anonimiteit en privacy niet worden gewaarborgd. Ook zijn deze programma's minder beveiligd. Organisaties kunnen ook gebruik maken van hun eigen al bestaande mailadres. Hierbij is alleen de anonimiteit niet gewaarborgd.

Obec Software Engineering

Obec Software Engineering werkt via de website <http://www.internethulpverlening.nl>. Een cliënt maakt via deze website een account aan en geeft aan wat zijn postcode en vraag is.

Vervolgens wordt zijn vraag naar de hulpverleningsorganisatie gestuurd die hoort bij betreffende postcode. De hulpverlener kan hier vervolgens op reageren. Vanaf januari 2010 wordt er ook een chatprogramma geïntegreerd. Tenslotte wordt door Obec Software Engineering aangegeven dat het succes afhangt van de hoeveelheid promotie die wordt gemaakt door de organisaties die internethulpverlening aanbieden.

Stichting E-hulp

Stichting E-hulp integreert een applicatie via de website van de hulpverleningsorganisatie. Op de website wordt aangegeven wanneer de openingstijden zijn van de chat. Het is mogelijk dat een cliënt een aantal vragen beantwoord voordat hij begint met de chat. Dit kan worden afgestemd op de wensen van de organisatie. Er is ook een databank waarin chatgesprekken enige tijd bewaard kunnen worden. Tevens biedt deze stichting internethulpverleners trainingen aan. Stichting E-hulp heeft twee programma's ontwikkeld genaamd HelpIM 2.0 en HelpIMLight. Bij het programma HelpIM 2.0 is er de mogelijkheid tot groepschat en hier wordt in 2010 ook een mailmogelijkheid aan toegevoegd. Bij beide programma's kan er gebruik worden gemaakt van een helpdesk.

Trinicom

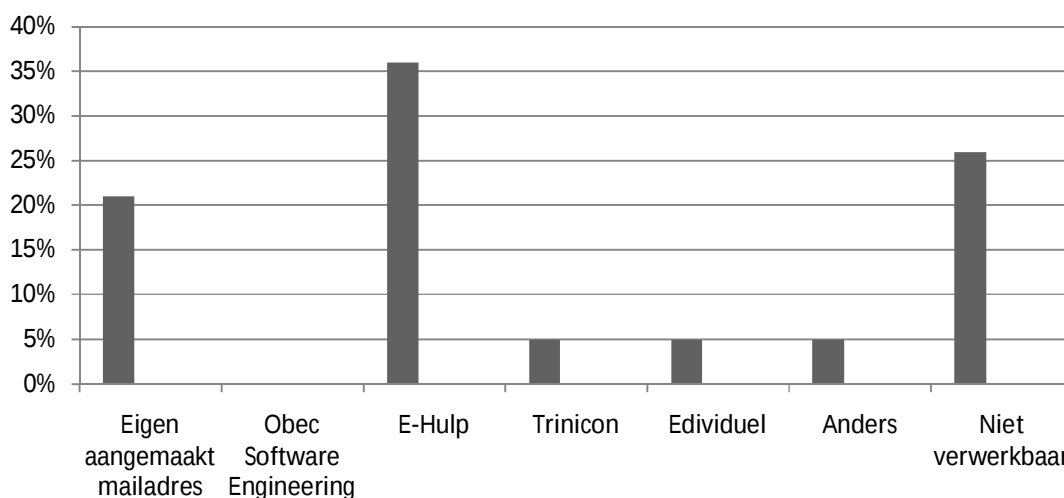
Trinicom heeft een programma ontwikkeld waarbij er diverse mogelijkheden tot online communicatie zijn, waaronder e-mail en chat. Het is mogelijk om het programma te kopen of te huren. T5 is een systeem wat geïntegreerd kan worden in de website van de organisatie. Trinicom besteed veel aandacht aan ondersteuning. Deze organisatie richt zich vooral op de grotere organisaties en is wegens de vele mogelijkheden kostbaar.

6.4.3 De programma's waar de internethulpverleners gebruik van maken

Uitkomsten enquête

Uit figuur vier en tabel vier komt naar voren dat 36% van de respondenten gebruikt maakt van stichting E-Hulp. Van de respondenten maakt 21% gebruik van een eigen aangemaakt mailadres.

Figuur 4



Tabel 4

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Eigen aangemaakt mailadres	4	21%
Obec Software Engineering	0	0%
E-Hulp	7	36%
Trinicon	1	5%
Edividuel	1	5%
Anders, namelijk	1	5%
Niet verwerkbaar	5	26%
Totaal	19	98%

Informatie vanuit de interviews

De geïnterviewde deskundigen hebben een programma ontwikkeld in samenwerking met een gespecialiseerde organisatie. Deze programma's sluiten aan op de wensen van de organisaties die internethulpverlening aanbieden.

6.4.4 De kosten van diverse programma's

Uitkomsten literatuuronderzoek

Organisatie	Programma	Vorm	Eenmalige kosten	Jaarlijkse kosten
Verschillende Chatprogramma's	Bijvoorbeeld MSN messenger	Chatten	Geen	Geen
Edividuel	Online behandeling	Chatten/E-mail Forum	Niet bekend	Niet bekend
Edividuel	Online zelfhulp	Forum	Niet bekend	Niet bekend
Verschillende Mailaccounts	Bijvoorbeeld hotmail, g-mail enzovoorts.	E-mail	Geen	Geen
Obec Software Engineering	www.internethulpverlening.nl	E-mail/ Algemeen forum/ Chatten	Verwijderd	Verwijderd
Stichting E-hulp	HelpIM	Chatten/E-mail	Geen	5.040 Euro
Stichting E-hulp	HelpIM Light	Chatten	150 Euro	1.560 Euro
Trinicom	T5	Chatten/E-mail	Verwijderd	Verwijderd

Informatie uit de interviews

De geïnterviewde organisaties worden vanuit verschillende invalshoeken gefinancierd. Mogelijkheden voor financiering zijn het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Diagnose Behandeling Combinatie (DBC), het aanvragen van subsidie bij de regering en persoonsgebonden budget (PGB).

De geïnterviewde deskundigen geven aan dat promotie een wezenlijk onderdeel is van internethulpverlening. Dit is daarom ook een onderdeel wat gefinancierd moet worden.

De totale kosten zullen dus bestaan uit loonkosten, programmakosten en promotiekosten. Er zijn, zoals eerder genoemd, verschillende mogelijkheden om een tegemoetkoming in deze kosten te krijgen.

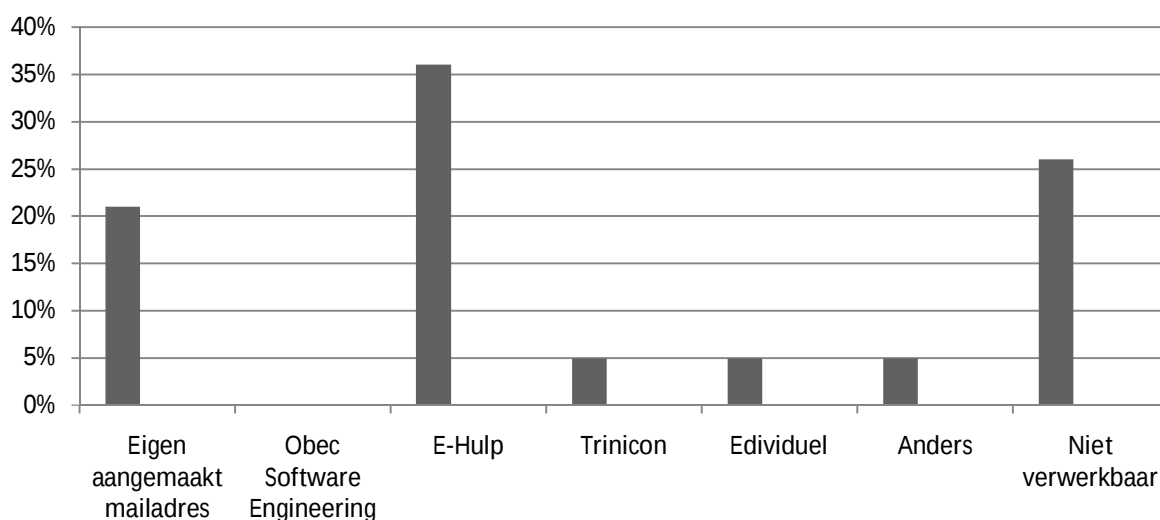
Financieel gezien is het geven van een online groepscursus niet voordelig. Minder mensen kunnen namelijk deelnemen aan een online groepscursus vergeleken met een face-to-face cursus.

6.5 Wat vraagt internethulpverlening aan inzet en arbeidsuren van de maatschappelijk werker in de organisatie?

6.5.1 Uitkomsten enquête betreft direct cliëntcontact

Uit het onderzoek blijkt dat 79% van de respondenten tussen de zestien en 45 minuten besteedt per contactmoment aan een cliënt. Dit is te zien in figuur vijf en tabel vijf.

Figuur 5



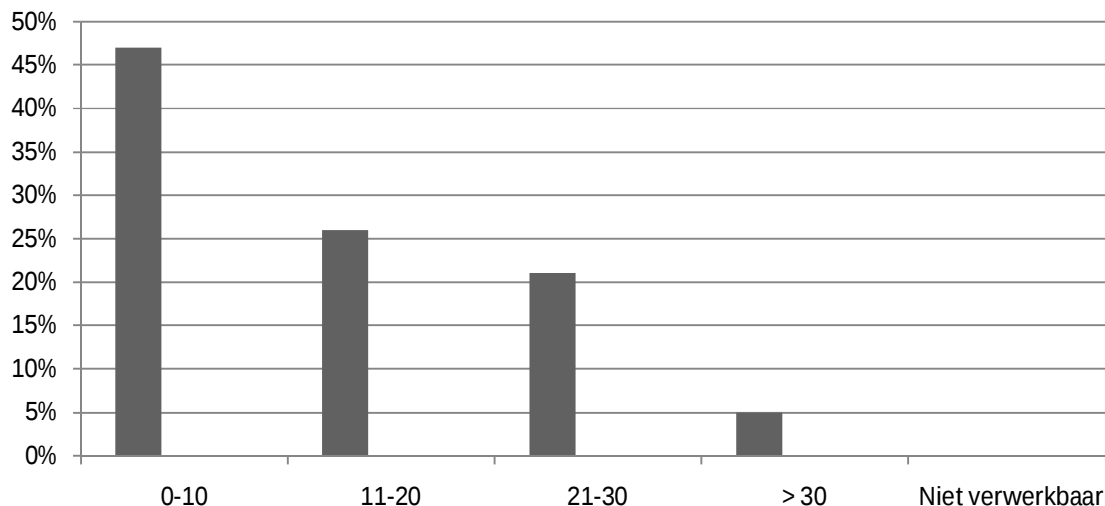
Tabel 5

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
0-15 minuten	1	5%
16-30 minuten	7	37%
31-45 minuten	8	42%
46-60 minuten	2	11%
Meer dan een uur	1	5%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	19	100%

6.5.2 Uitkomsten enquête betreft tijdsbesteding naast directe hulpverlening

Uit het onderzoek onder de internethulpverleners blijkt dat 47% van de respondenten minder dan tien minuten per cliëntcontact nodig heeft aan voorbereiden en rapporteren, dit is te zien in figuur zes en tabel zes.

Figuur 6



Tabel 6

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
0-10 minuten	9	47%
11-20 minuten	5	26%
21-30 minuten	4	21%
Meer dan een half uur	1	5%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	19	99%

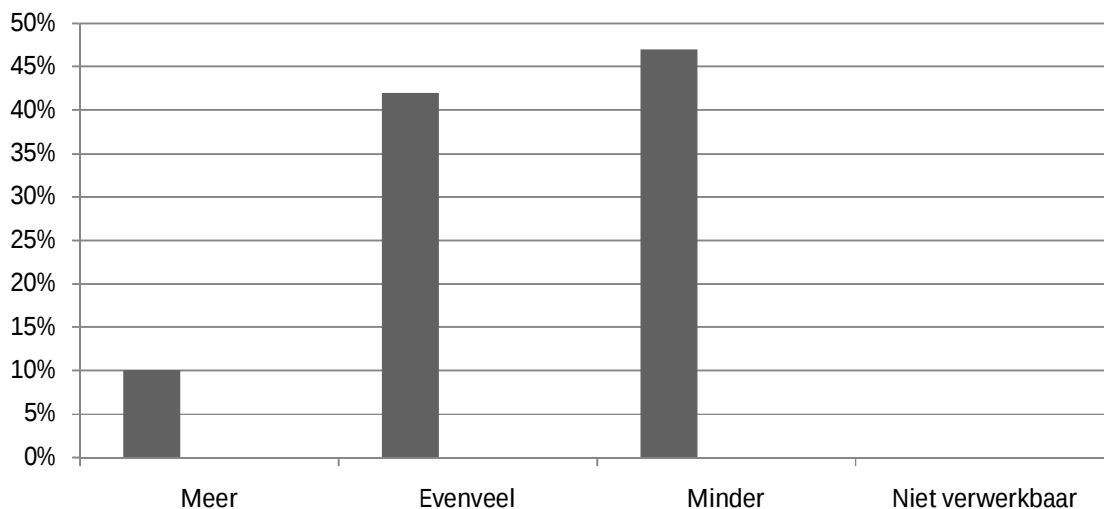
6.5.3 Uitkomsten enquête betreft totale tijdsbesteding per cliënt

Van de respondenten vindt 90% dat hij genoeg tijd krijgt om cliënten te begeleiden via internet. De overige respondenten wensen in totaliteit tussen de dertig en zestig minuten per cliënt te besteden (tabel en figuur staan in bijlage vier).

6.5.4 Uitkomsten enquête betreft tijdsbesteding in vergelijking met face-to-face contact

In tabel zeven en figuur zeven is te zien dat 47% van de respondenten minder tijd kwijt is aan internethulpverlening in vergelijking met face-to-face contact met cliënten. Het percentage respondenten dat evenveel tijd kwijt is aan internethulpverlening in vergelijking met face-to-face contact is 42%. Het percentage van de respondenten dat meer tijd kwijt is aan internethulpverlening is 10%.

Figuur 7



Tabel 7

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Meer	2	10%
Evenveel	8	42%
Minder	9	47%
Niet verwerkbaar	0	0 %
Totaal	19	99%

6.5.5 Informatie uit de interviews

Het één op één chatten neemt niet meer tijd in beslag dan face-to-face contact. Wanneer de chat open is, maar er geen cliënten aangemeld zijn, kan de maatschappelijk werker andere werkzaamheden verrichten totdat een cliënt zich aanmeldt.

Eén van de deskundigen geeft aan dat internethulpverlening tijd kan besparen. De internethulpverlening die hij zelf heeft ontwikkeld werkt volgens vaststaande protocollen. Dit levert tijdswinst op vergeleken met face-to-face hulpverlening.

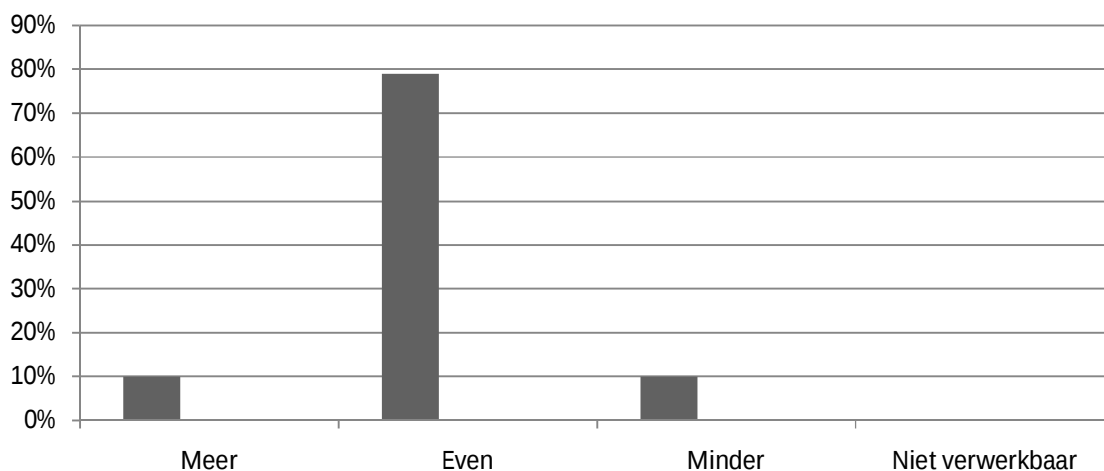
6.6 Wat is de ervaring van andere organisaties met internethulpverlening?

6.6.1 De effectiviteit van internethulpverlening aan cliënten vergeleken met face-to-face hulpverlening

Uitkomsten enquête

Uit de onderstaande figuur en tabel komt naar voren dat 79% van de respondenten face-to-face hulpverlening en internethulpverlening even effectief vinden. Verder is te zien dat 10% van de respondenten internethulpverlening minder effectief vindt en de overige 10% vindt internethulpverlening juist effectiever dan face-to-face hulpverlening.

Figuur 8



Tabel 8

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Meer	2	10 %
Even	15	79 %
Minder	2	10 %
Niet verwerkbaar	0	0 %
Totaal	19	99 %

Uitkomsten literatuuronderzoek

De uitkomsten uit bovenstaand onderzoek komen overeen met de gegevens uit de literatuur. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat internethulpverlening net zo effectief is en bij sommige problematiek zelf effectiever. Om deze effectiviteit te waarborgen is het wel van belang dat een organisatie kennis heeft van internethulpverlening.

6.6.2 De omslag in een organisatie naar internethulpverlening

Informatie uit de interviews

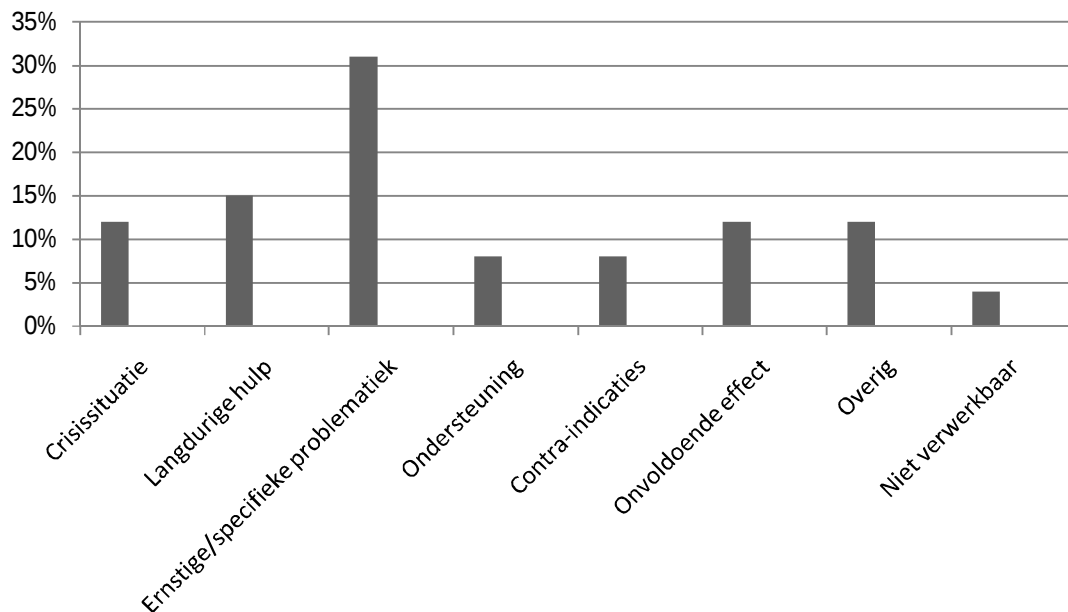
Uit de interviews onder de deskundigen komt naar voren dat het voor een hulpverleningorganisatie een grote omschakeling is van face-to-face hulpverlening naar internethulpverlening. Het is van belang dat een organisatie hier aandacht aan besteedt. Voor medewerkers die minder goed overweg kunnen met een computer, is dit een moeilijk proces om te leren.

6.6.3 Internethulpverlening en doorverwijzen

Uitkomsten vanuit het onderzoek

Alle respondenten geven aan cliënten door te verwijzen. Uit figuur negen en tabel negen blijkt dat de belangrijkste reden om door te verwijzen is wanneer er sprake is van specifieke of ernstige problematiek.

Figuur 9



Tabel 9

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Crisissituatie	3	12%
Cliënten hebben langdurige hulp nodig	4	15%
Ernstige/specifieke problematiek	8	31%
Ondersteuning	2	8%
Contra-indicaties	2	8%
Onvoldoende effect van online hulpverlening	3	12%
Overig	3	12%
Niet verwerkbaar	1	4%
Totaal	26	102 %

Uitkomsten uit het literatuuronderzoek

Uit de literatuur blijkt dat internethulpverlening voor het merendeel van de bevolking geschikt is. Internethulpverlening wordt niet geschikt geacht voor meervoudige en psychiatrische problematiek.

Een geïnterviewde deskundige geeft aan dat internethulpverlening minder geschikt is voor cliënten die psychotisch zijn. Ook vindt hij internethulpverlening bij een aantal persoonlijkheidsstoornissen ongeschikt.

6.6.4 Het gebruik van emoticons

Uitkomsten literatuuronderzoek

Een nadeel dat uit het literatuuronderzoek naar voren komt is dat emoties moeilijker te herkennen zijn via internet. Het is daarom belangrijk dat er veel met emoticons gewerkt

wordt. Met deze mogelijkheid kunnen cliënten hun gevoelens en gedachten beter tonen aan de hulpverlener. Ook de hulpverlener kan hier gebruik van maken. De belangrijkste functies van emoticons zijn: verduidelijken, nuanceren en aansluiten bij de belevingswereld van de jongere.

Informatie uit de interviews

Het gebruik van emoticons wordt door een aantal deskundigen belangrijk gevonden. Zij vinden dit vooral belangrijk in verband met het gemis van non-verbale communicatie. De emoticons kunnen enigszins aan dit gemis tegemoetkomen.

Door één deskundige wordt aangegeven dat hij geen gebruik maakt van emoticons bij internethulpverlening. Dit is volgens hem wel een optie, maar is geen vervanging voor non-verbale communicatie.

6.6.5 Kenmerken van cliënten die zich aanmelden voor internethulpverlening

Informatie uit de interviews

Door de deskundigen is opgemerkt dat cliënten, die gebruik maken van internethulpverlening, verschillende achtergronden hebben. Cliënten die volgens het Middelbaar Beroeps Onderwijs (MBO) opgeleid zijn, lijken zich wel vaker aan te melden voor internethulpverlening, maar dit is nog niet wetenschappelijk bewezen. Eén deskundige geeft aan dat hoger opgeleide cliënten sneller hulp zoeken en dat dit wellicht ook geldt voor internethulpverlening. Deze uitspraak is ook nog niet wetenschappelijk bewezen. Ook is het een organisatie opgevallen dat hoger opgeleide cliënten minder snel afhaken bij de online hulpverlening. Als reden wordt hiervoor gegeven dat hoger opgeleide cliënten het nut van de online hulpverlening meer inzien. Stichting E-Hulp geeft aan dat met name cliënten die zich schamen voor hun specifieke problematiek gebruik zullen maken van internethulpverlening. Eén deskundige heeft het vermoeden dat vooral cliënten, jonger dan zestig jaar, gebruik maken van internethulpverlening.

De deskundigen geven aan dat er nog geen duidelijke uitspraken gedaan kunnen worden over kenmerken van cliënten die gebruikmaken van internethulpverlening

Hoofdstuk 7. Conclusies, discussie en aanbevelingen

7.1 Conclusies

Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) Coevorden heeft de onderzoekers gevraagd om advies te geven over de benodigde basisvoorwaarden om internethulpverlening op te zetten in deze organisatie. Internethulpverlening is een snelgroeiende vorm van hulpverlening die veel organisaties al aanbieden. Dit is een ontwikkeling waar AMW Coevorden ook op wil inspelen. Met behulp van literatuur-, kwalitatief en kwantitatief onderzoek zijn de opgestelde deelvragen beantwoord. De onderzoekers zijn zich bewust van de beperkingen die het onderzoek met zich meebrengt. Deze worden toegelicht in hoofdstuk vijf. De onderzoekers vinden dat de conclusies uit het onderzoek een representatief beeld geven. De informatie uit de literatuur, interviews en enquêtes hebben ervoor gezorgd dat de onderzoekers diverse conclusies kunnen trekken en AMW Coevorden een goed onderbouwd advies kunnen geven.

Uit diverse onderzoeken blijkt dat internethulpverlening even effectief is of zelfs effectiever is dan face-to-face hulpverlening. Op basis van deze gegevens kan gezegd worden dat internethulpverlening voor hulpverleningsorganisaties een interessante toevoeging kan zijn. Voornamelijk jongeren zijn enthousiast over deze vorm van hulpverlening. Om de effectiviteit van internethulpverlening te waarborgen moet een organisatie wel voldoen aan een aantal voorwaarden. Verder zijn aan internethulpverlening voor zowel de organisatie als voor de cliënt een aantal voor- en nadelen verbonden.

Uit bestaande literatuur komt tevens naar voren dat internethulpverlening voor het merendeel van de bevolking geschikt is. Bij een aantal persoonlijkheidsstoornissen wordt afgeraden om gebruik te maken van deze vorm van hulpverlening. Internethulpverlening kan op verschillende manieren plaatsvinden en er kan gebruik worden gemaakt van diverse programma's. Een organisatie moet bij elke vorm van internethulpverlening rekening houden met een aantal juridische aspecten. Deze zijn te vinden in hoofdstuk 4.5.

Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat de respondenten in de meeste gevallen gebruik maken van internethulpverlening via de chat en/of e-mail. De belangrijkste voordelen van internethulpverlening die worden genoemd zijn de anonimiteit en de laagdrempeligheid. Het belangrijkste nadeel is volgens de respondenten de mogelijkheid voor cliënten om af te haken tijdens de hulpverlening zonder de mogelijkheid om de cliënt weer te bereiken. Tevens wordt het missen van de non-verbale communicatie als nadelig genoemd. De hulpverleningsorganisaties waar de respondenten werken, maken in de meeste gevallen gebruik van stichting E-Hulp of een eigen aangemaakt e-mailadres. De tijd die de respondenten besteden aan directe hulpverlening via internet ligt tussen de vijftien en 45 minuten. De tijd die ze kwijt zijn naast deze directe hulpverlening ligt per cliënt tussen de tien en twintig minuten. De tijdsbesteding is volgens de respondenten even lang of korter vergeleken met face-to-face hulpverlening. Over de effectiviteit van internethulpverlening zeggen de respondenten dat ze het even effectief vinden als face-to-face hulpverlening. Tot slot geven de respondenten allen aan cliënten door te verwijzen. In de meeste gevallen verwijzen de respondenten door wanneer er sprake is van ernstige en/of specifieke problematiek.

Een aantal deskundigen op het gebied van internethulpverlening zijn enthousiast over internethulpverlening via de chat, omdat er op deze manier een direct contact is tussen de hulpverlener en cliënt. Niet elke deskundige vindt het missen van non-verbale communicatie bij internethulpverlening nadelig. De meningen hierover lopen uiteen. Volgens een deskundige kunnen eventuele onduidelijkheden ook via internet worden opgehelderd. Andere deskundigen geven juist aan dat het gebruik van emoticons een belangrijke meerwaarde heeft om tegemoet te komen aan dit gemis. Verder geeft een deskundige aan dat het genoemde voordeel van de anonimiteit van cliënten ook nadelig kan zijn, omdat een internethulpverlener niet kan ingrijpen wanneer dit nodig blijkt te zijn. De geïnterviewde deskundigen hebben allen weinig ervaring met het misbruik maken van internethulpverlening.

De meningen over het volgen van een cursus of training voor internethulpverlening loopt bij de geïnterviewde deskundigen uiteen. Ze zijn het er allen over eens dat internethulpverleners wel een aantal vaardigheden moeten leren voordat zij met deze vorm van hulpverlening beginnen. De vaardigheden die belangrijk worden gevonden door de deskundigen zijn te vinden in hoofdstuk 6.3.1.

De geïnterviewde deskundigen die werken in een hulpverleningsorganisatie krijgen op diverse manieren een tegemoetkoming in de kosten. Het is mogelijk om gebruik te maken van subsidies van de gemeente en/of overheid. De geïnterviewde deskundigen geven aan dat promotie een wezenlijk onderdeel is van internethulpverlening.

Volgens deskundigen is de tijdsbesteding bij één op één contact bij internethulpverlening gelijk of zelfs minder vergeleken met face-to-face hulpverlening. De geïnterviewde deskundigen geven aan dat het voor een organisatie een omslag is om via internet hulp te verlenen. Het is van belang dat een organisatie hier aandacht aan besteedt. Tot slot geven de geïnterviewde deskundigen aan geen onderbouwde uitspraken te kunnen doen over de kenmerken van cliënten die gebruik maken van internethulpverlening.

De uitkomsten van het literatuur-, kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek vullen elkaar aan. Zowel de literatuur als de deskundigen zijn enthousiast over de effectiviteit van internethulpverlening. Er komen geen grote verschillen naar voren uit de verschillende onderzoeken. Een aantal verschillen zijn er rond de voor- en nadelen die er komen uit het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek. De respondenten vinden het gemis van non-verbale communicatie nadelig. Een geïnterviewde deskundige die veel onderzoek heeft gedaan naar internethulpverlening geeft aan dat dit niet nadelig hoeft te zijn. Verder is het belangrijkste voordeel tegelijk ook het belangrijkste nadeel. De anonimiteit zorgt ervoor dat internethulpverleners geen contact kunnen opnemen met cliënten die zijn afgehaakt.

Met de uitkomst van het literatuur-, kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek zijn de belangrijkste punten naar voren gekomen die nodig zijn voor het opstarten van internethulpverlening in een organisatie. In hoofdstuk 7.3 zullen deze worden toegespitst op de basisvoorwaarden waar AMW Coevorden aan moet voldoen bij het opzetten van internethulpverlening.

7.2 Aanbevelingen en discussie

7.2.1 Inleiding

Op basis van de conclusies uit het literatuur-, kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek worden aanbevelingen gedaan aan AMW Coevorden over het opzetten van internethulpverlening in deze organisatie.

7.2.2 Algemene aanbevelingen

De vorm van internethulpverlening die de onderzoekers het meest geschikt achten voor AMW Coevorden is een combinatie van chat- en mailcontact. Het gebruik van forum en online cursussen wordt in eerste instantie afgeraden, omdat de internethulpverlening alleen plaats zal vinden binnen de gemeente Coevorden. Over de kenmerken van jongeren in Coevorden die gebruik zullen maken van internethulpverlening zijn geen concrete uitspraken te doen.

De onderzoekers vinden een forum een interessante toevoeging aan het chatten en e-mailen, maar vermoeden dat het draagvlak hiervoor te klein is. Wanneer het gebruik van internethulpverlening bij AMW Coevorden hoog is, vinden de onderzoekers het toevoegen van een forum een interessante optie. Het ontwikkelen en uitvoeren van een online cursus is zeer arbeidsintensief en kostbaar. Dit wordt daarom in eerste instantie afgeraden.

Internethulpverlening is niet voor iedereen geschikt. De criteria die AMW Coevorden hanteert voor face-to-face hulpverlening kunnen ook worden gehanteerd bij internethulpverlening.

De onderzoekers adviseren de organisatie om bij het internethulpverleningsprogramma gebruik te maken van emoticons. Emoticons verduidelijken, nuanceren en sluiten aan bij de belevingswereld van jongeren. Dit is een aanvulling voor het chatten en e-mailen waar andere internethulpverleners en deskundigen enthousiast over zijn.

7.2.3 Specifieke aanbevelingen

Chatten

- De onderzoekers adviseren de organisatie om gebruik te maken van chatten op twee vaste tijdstippen per week.
- Er wordt geadviseerd om de openingstijd van een chatmoment anderhalf uur te laten zijn. Om elke jongere de gelegenheid te geven om gebruik te maken van de chat adviseren de onderzoekers om de chat eenmaal aan het eind van de middag beschikbaar te stellen en eenmaal aan het begin van de avond.
- De onderzoekers adviseren de organisatie om de jongeren een vragenlijst te laten invullen voordat zij starten met de chat. Op deze manier weet de internethulpverlener bijvoorbeeld welke leeftijd, geslacht en hulpvraag de jongere heeft.
- Ook adviseren de onderzoekers AMW Coevorden om op de website toelichting te geven over de werkwijze van het chatten en de methodes die worden gebruikt.
- Tot slot moet de organisatie rekening houden met het bewaren van de online hulpverleningsgesprekken in verband met de Wet bescherming persoonsgegevens.

E-mail

- De organisatie wordt aangeraden om binnen drie werkdagen te reageren op een binnengekomen e-mail.
- Het is van belang dat er binnen de organisatie richtlijnen worden afgesproken over de duur van het e-mailcontact per jongere. Op basis van de interviews adviseren de onderzoekers om niet meer dan acht e-mailwisselingen te laten plaatsvinden. Mocht het blijken dat de jongere behoefte heeft aan meer contact, dan moet de internethulpverlener de jongere stimuleren tot face-to-face hulpverlening.
- Ook bij deze vorm van hulpverlening wordt er geadviseerd om op de website uitleg te geven over de werkwijze van hulpverlening via e-mail.
- Tot slot moet de organisatie rekening houden met het bewaren van de hulpverleningsgesprekken via de e-mail in verband met de Wet bescherming persoonsgegevens.

Arbeidsuren

- De onderzoekers adviseren AMW Coevorden om bij een digitaal hulpverleningscontact uit te gaan van dertig minuten per jongere. De onderzoekers adviseren tevens om per jongere uit te gaan van tien tot twintig minuten aan rapporteren en voorbereiden. De organisatie wordt geadviseerd om van een totale tijdsbesteding voor het chatten uit te gaan van vijftig minuten per jongere. Vermoedelijk zal de tijdsbesteding voor een e-mailcontact minder zijn.
- Het noemen van het aantal arbeidsuren dat de organisatie kwijt is aan internethulpverlening is lastig, omdat dit afhankelijk is van het aantal jongeren dat hulp zal zoeken via internet. De onderzoekers vermoeden dat de organisatie in eerste instantie uit kan gaan van vier arbeidsuren per week.

Opleiding

- AMW Coevorden zal er rekening mee moeten houden dat de verandering van face-to-face hulpverlening naar internethulpverlening groot is. De onderzoekers adviseren AMW Coevorden om daarom gebruik te maken van een korte training. Stichting E-Hulp biedt trainingen aan waarin diverse vaardigheden worden aangeleerd.
- Het wordt aanbevolen om medewerkers die al enige kennis hebben van chatten en e-mailen op te leiden tot internethulpverleners.

Programma

- De onderzoekers raden AMW Coevorden aan gebruik te maken van stichting E-hulp met het programma HelpImLight voor het hulpverlenen via chatten. Stichting E-hulp wordt tevens aanbevolen omdat de chatapplicatie wordt geïntegreerd in de eigen website. Om zich te positioneren als hulpverleningsorganisatie in de gemeente Coevorden is dit een goede mogelijkheid om het unieke van AMW Coevorden weer te geven. Bij gebruik van het programma HelpImLight heeft AMW Coevorden jaarlijks recht op twaalf uur ondersteuning via de helpdesk.
- MultiMove Networks kan gevraagd worden een nieuw mailadres aan te maken. Deze organisatie is de huidige aanbieder van online diensten aan AMW Coevorden. Een mogelijk mailadres is: internethulpverlening@amwcoevorden.nl.

- Het is van belang dat er een gezamenlijke mailbox wordt aangemaakt waar alle internethulpverleners in kunnen werken. Op deze manier kan er met hetzelfde mailadres worden gewerkt.
- Wanneer AMW Coevorden de financiële mogelijkheid heeft om gebruik te maken van het programma HelpIM 2.0 van stichting E-Hulp, wordt dit programma aanbevolen. Bij dit programma zit de mogelijkheid tot chatten en e-mail ineen.

Kosten

- De totale kosten zullen bestaan uit loonkosten, programmakosten, opleidingskosten en promotiekosten.
- AMW Coevorden zal aandacht moeten besteden aan promotie. Dit wordt door diverse organisaties belangrijk gevonden en vraagt om een financiële bijdrage van de organisatie. Promotie kan worden gemaakt door gebruik te maken van bedrukte goederen en artikelen in de regionale krant. AMW Coevorden kan verder posters ophangen op plekken waar jongeren zich regelmatig bevinden. Te denken valt aan scholen, sportcomplexen en overige publieke gebouwen. De onderzoekers adviseren AMW Coevorden om bij de promotiekosten te rekenen op een bedrag van tweehonderd euro. Daarnaast moet de organisatie rekening houden met de kosten van arbeidsuren die worden besteed aan promotie.
- De onderzoekers vermoeden dat de organisatie in eerste instantie uit kan gaan van vier arbeidsuren per week.
- De kosten van het internethulpverleningsprogramma HelpIM Light van stichting E-Hulp is eenmalig 150 euro en jaarlijks 1560 euro.
- De onderzoekers zijn niet bekend met de huidige aanbieder van online diensten aan AMW Coevorden. Over eventuele kosten voor het opzetten van internethulpverlening via de e-mail kunnen door de onderzoekers geen uitspraken worden gedaan.
- De kosten van een tweedaagse chattraining bij stichting E-Hulp is voor een groep van tien personen 2720 euro. De kosten van een eendaagse mailtraining voor tien tot twaalf personen bij stichting E-Hulp zijn 1360 euro. AMW Coevorden moet er rekening mee houden dat de kosten van de arbeidsuren van haar eigen medewerkers hier overheen komen.
- Er zijn diverse mogelijkheden om een financiële tegemoetkoming te krijgen voor het opzetten van internethulpverlening in de vorm van subsidies van de gemeente en/of overheid. Specifieke tegemoetkomingen worden genoemd in hoofdstuk 6.4.4.

Literatuurlijst

Tijdschriften

- Sikkel, M. Neem je therapeut op schoot. *Psychologie magazine*, nr.4, pp. 26-27.

Krantenartikel

- Zwaan, I. de. (16 april 2009). Meer jongeren kiezen voor hulp via internetsites (p.5). *Algemeen Dagblad*

Boeken

- Baarda. Goede. de. (2001). *Basisboek Methoden en Technieken, Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek* (derde herziene druk). Groningen: Stenfort Kroese.
- Jansen, E.P.W.A., & Joostens, Th.H. (1998). *Enqueteren. Het opstellen en gebruiken van vragenlijsten* (tweede druk). Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Verhoeven, N. (2005). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs*. Amsterdam: Boom Uitgeverij.

Tijdschriftenstudie

- Batterink, M. (2008). *Tijdschriftenstudie 'Internethulpverlening'*. Gereformeerde Hogeschool Zwolle.

Online documenten

- Fukkink, R. (2008). *Evaluatie van het SHare In Trust Project*. <http://www.shit.nl/mediamanagement/user/43.pdf>. Geraadpleegd op 16 september 2009.
- Groeneveld, L., Lares, K. (mei 2004). *Digitale hulpverlening in het maatschappelijk werk*. <http://han2.windesheim.nl/han/HBOKennisbank/www.hbo-kennisbank.nl/nl/page/hborecord.view/show?uploadId=haagsehogeschool%3Aoi%3Aascr.hh.nl%3A910>. Geraadpleegd op 21 september 2009.
- Grondwet. (z.j.). *hoofdstuk 1 Grondwet*. <http://www.parlement.com/9291000/modulesf/gd0djtzd>. Geraadpleegd op 28 september 2009.
- Ministerie van Justitie. (2006). *Handleiding Wet bescherming persoonsgegevens*. http://www.justitie.nl/onderwerpen/opsporing_en_handhaving/wbp/. Geraadpleegd op 11 december 2009.
- Nieuwenhuize, A., Huisman, D. (mei 2009). *Digitale hulpverlening een methodische werkwijze*. <http://han2.windesheim.nl/han/HBOKennisbank/www.hbo-kennisbank.nl/nl/page/hborecord.view/show?uploadId=ede%3Aoi%3Arepository.samenmaken.nl%3Aspid%3A2753>. Geraadpleegd op 24 september 2009.
- Obec Software Engineering. (z.j.). *Internethulpverlening*. <http://www.obec.nl/shared/pages/getfile.aspx?id=308479>. Geraadpleegd op 21 september 2009.

- Ritterband, L., Andersson, G., Christensen, H., Carlbring, P. & Cuijpers, P. (2006). *Directions for the international society for research on internet interventions*. <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=2018834>. Geraadpleegd op 8 oktober 2009.

Bijlage 1. Enquête

1.1 Introductiebrief

Geachte heer/mevrouw,

Met deze enquête zal er worden onderzocht wat de meest passende manier is om internethulpverlening op te zetten voor het Algemeen Maatschappelijk Werk. Internethulpverlening is in opkomst en verschillende organisaties maken al gebruik van deze vorm van hulpverlening. Voor hulpverleningsorganisaties is het belangrijk om in te spelen op deze ontwikkeling. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat jongeren behoefte hebben aan deze vorm van hulpverlening. Er is behoefte aan ervaringen van andere organisaties die al gebruik maken van internethulpverlening. Dit is de reden dat we u als ervaringsdeskundige benaderen om mee te werken aan dit onderzoek door het invullen van deze enquête. Er zal zorgvuldig worden omgegaan met de enquêtegegevens en deze zullen alleen door de onderzoekers worden ingezien. Op deze manier wordt de anonimiteit van u en uw organisatie gewaarborgd.

1.2 Invulinstructie

De enquête bestaat uit 12 vragen, wat betekent dat het ongeveer vijf tot tien minuten van uw tijd vraagt. Wij verwachten van u dat u deze enquête naar waarheid en volledig invult. Bevestig het juiste antwoord in de enquête door op het betreffende hokje te klikken. Weet u een antwoord niet? Geef dan het antwoord dat u het meest van toepassing vindt. Zou u zo vriendelijk willen zijn de ingevulde enquête in te vullen voor 13 november? Alvast hartelijk dank voor de genomen moeite! Indien u vragen heeft of een nadere toelichting wenst, kunt u contact opnemen met de onderzoekers.

Brenda Straatman & Anneke Hakkers

Studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, Christelijke Hogeschool Windesheim te Zwolle

afstudeeronderzoek@hotmail.com

1.3 Enquête

1. Welke vorm(en) van internethulpverlening gebruikt u?

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Chatten
- ☐ E-mail
- ☐ Online cursus
- ☐ Forum
- ☐ Informatievoorziening
- ☐ Online testen

Anders:

2. Noem maximaal 3 voordelen die u ervaart bij internethulpverlening:

Selecteer a.u.b maximaal 3 antwoorden:

- ☐ Laagdrempelig
- ☐ Aansluiting bij belevingswereld van jongeren
- ☐ Cliënt is minder afhankelijk van tijd en plaats
- ☐ Anonimiteit van de cliënt
- ☐ Beter toegankelijke hulp
- ☐ Geen wachtlijst

Anders:

3. Noem maximaal 3 nadelen die u ervaart bij internethulpverlening: *

Selecteer a.u.b maximaal 3 antwoorden:

- ☐ Geen mogelijkheid tot overleg met netwerk van cliënt
- ☐ Cliënten kunnen afhaken zonder de mogelijkheid de cliënt weer te bereiken
- ☐ Gemis van het persoonlijke contact
- ☐ Emoties zijn lastiger te herkennen
- ☐ Kans op misverstanden is groter
- ☐ Ontbreken van beroepscode en ethische richtlijnen
- ☐ Niet geschikt voor anderstaligen
- ☐ Er wordt misbruik gemaakt van internethulpverlening
- ☐ Het missen van non verbale communicatie

Anders:

4. Van welk internethulpverleningsprogramma maakt uw organisatie gebruik?

Selecteer a.u.b maximaal 1 antwoord:

- ☐ Eigen aangemaakt mailadres
- ☐ Obec Software Engineering
- ☐ E-Hulp

Anders:

5a. Zijn er situaties waarbij u doorverwijst?

Selecteer a.u.b maximaal 1 antwoord:

- ☐ Ja (ga naar vraag 5b)
- ☐ Nee (ga naar vraag 6)

5b. Wat zijn redenen voor u om cliënten door te verwijzen?

Vul uw antwoord hier in:

6. De hoeveelheid tijd die ik per sessie (chatten, e-mail en/of online cursus) gemiddeld aan een cliënt besteed is:

Selecteer a.u.b maximaal 1 antwoord:

- ☐ 0-15 minuten
- ☐ 16-30 minuten
- ☐ 31-45 minuten
- ☐ 46-60 minuten
- ☐ Meer dan 60 minuten

7. De hoeveelheid tijd die ik naast de directe internethulpverlening, per cliënt, besteed aan bijvoorbeeld voorbereiding en rapporteren is:

Selecteer a.u.b maximaal 1 antwoord:

- ☐ 0-10
- ☐ 11-20
- ☐ 21-30
- ☐ Meer dan 30 minuten

8a. Krijgt u voldoende tijd om een cliënt te begeleiden via internet?

Selecteer a.u.b maximaal 1 antwoord:

- ☐ Ja (Ga verder met vraag 9)
- ☐ Nee

8b. Hoeveel tijd denkt u in totaliteit nodig te hebben per cliënt?

Selecteer a.u.b maximaal 1 antwoord:

- ☐ 0-15 minuten
- ☐ 16-30 minuten
- ☐ 31-45 minuten
- ☐ 46-60 minuten
- ☐ 61-75 minuten
- ☐ 76-90 minuten
- ☐ Meer dan 90 minuten

9. In vergelijking met face-to-face hulpverlening ben ik tijd kwijt aan de begeleiding van cliënten via internethulpverlening.

Selecteer a.u.b. maximaal 1 antwoord:

- ☐ meer
- ☐ evenveel
- ☐ minder

Klik het antwoord aan dat u vindt passen op de in de vraag.

Bijvoorbeeld: In vergelijking met face-to-face hulpverlening ben ik MEER/EVENVEEL/MINDER tijd kwijt aan de begeleiding van cliënten via internethulpverlening.

10. Ik vind hulpverleners aan jongeren via internethulpverlening effectief als traditionele vormen van hulpverlening.

Selecteer a.u.b. maximaal 1 antwoord:

- ☐ meer
- ☐ even
- ☐ minder

Klik het antwoord aan dat u vindt passen op de in de vraag.

Bijvoorbeeld: Ik vind hulpverleners aan jongeren via internethulpverlening MEER/EVEN/MINDER effectief als traditionele vormen van hulpverleners.

1.4 Variabelen

Bij de enquête wordt gebruik gemaakt van verschillende meetniveaus:

- Nominaal meetniveau: bij nominaal meetniveau gaat het slechts om het benoemen van de variabelen en niet om de ordening.
- Ordinaal meetniveau: bij ordinaal meetniveau kan er een rangorde worden aangegeven bij de variabelen. (Jansen/Joostens, 1998)

1.5 Codecijfers

Codecijfers zijn nodig om de vragen makkelijker te kunnen verwerken. (Jansen/Joostens, 1998)

1. Welke vorm(en) van internethulpverlening gebruikt u?

Chatten	1
E-mail	2
Online cursus	3
Forum	4
Informatievoorziening	5
Online testen	6
Anders, namelijk	7
Niet verwerkbaar	11

2. Noem maximaal 3 voordelen die u ervaart bij internethulpverlening:

Laagdrempelig	1
Aansluiting bij belevingswereld van jongeren	2
Cliënt is minder afhankelijk van tijd en plaats.	3
Anonimiteit van de cliënt	4
Beter toegankelijke zorg	5
Geen wachtlijst	6
Anders, namelijk	7
Niet verwerkbaar	11

3. Noem maximaal 3 nadelen die u ervaart bij internethulpverlening:

Geen mogelijkheid tot overleg met netwerk cliënt	1
Cliënten kunnen afhaken zonder de mogelijkheid de cliënt weer te bereiken	2
Gebrek van persoonlijk contact	3
Emoties zijn lastiger te herkennen	4
Kans op misverstanden is groter.	5
Ontbreken van beroepscode en ethische richtlijnen.	6
Niet geschikt voor anderstaligen.	7
Er wordt misbruik gemaakt van internethulpverlening.	8
Het missen van non-verbale communicatie	9
Anders, namelijk	10

Niet verwerkbaar	11
------------------	----

4. Van welk internethulpverleningsprogramma maakt uw organisatie gebruik?

Eigen aangemaakt mailadres	1
Obec Software Engineering	2
E-hulp	3
T5 chatmogelijkheid	4
Edividuel	5
Anders, namelijk	6
Niet verwerkbaar	11

5a. Zijn er situaties waarbij u doorverwijst?

Ja (ga naar vraag 5b)	1
Nee (ga naar vraag 6)	2
Niet verwerkbaar	11

5b. Wat zijn redenen voor u om uw cliënt door te verwijzen?

Crisissituatie	1
Cliënten hebben langdurige hulp nodig	2
Ernstige/specifieke problematiek	3
Ondersteuning	4
Contra-indicaties	5
Onvoldoende effect van online hulpverlening	6
Overig	7
Niet verwerkbaar	11

6. De hoeveelheid tijd die ik per sessie (chatten, e-mail en/of online cursus) gemiddeld aan een cliënt besteed is:

0-15 minuten	1
16-30 minuten	2
31-45 minuten	3
46-60 minuten	4
Meer dan 60 minuten	5
Niet verwerkbaar	11

7. De hoeveelheid tijd die ik naast de directe internethulpverlening, per cliënt, besteed aan bijvoorbeeld voorbereiding en rapporteren is:

0-10 minuten	1
11-20 minuten	2
21-30 minuten	3
Meer dan 30 minuten	4
Niet verwerkbaar	11

8a. Krijgt u voldoende tijd om een cliënt te begeleiden via internet?

Ja (ga verder met vraag 9)	1
Nee	2
Niet verwerkbaar	11

8b. Hoeveel tijd denkt u in totaliteit nodig te hebben per cliënt?

0-15 minuten	1
16-30 minuten	2
31-45 minuten	3
46-60 minuten	4
61-75 minuten	5
76-90 minuten	6
Meer dan 90 minuten	7
Niet verwerkbaar	11

9. In vergelijking met face-to-face hulpverlening ben ik tijd kwijt aan de begeleiding van cliënten via internethulpverlening.

Meer	1
Evenveel	2
Minder	3
Niet verwerkbaar	11

10. Ik vind hulpverleners aan jongeren via internethulpverlening effectief als traditionele vormen van hulpverlening.

Meer	1
Evenveel	2
Minder	3
Niet verwerkbaar	11

1.6 Datamatrix

Tabel 1. Datamatrix

		Vraag											
		1	2	3	4	5a	5b	6	7	8a	8b	9	10
Respondent	1												
	2												
	3												
	4												
	5												
	6												
	7 enz.												

Bijlage 2. Interviewvragen

2.1 Waarom deze manier

Voor deze manier is gekozen, omdat er met een interview doorgevraagd kan worden. Op deze manier wordt er meer duidelijkheid verkregen dan met een enquête. De vragen die gesteld zijn aan de deskundigen, zijn breed beantwoordbaar en via met een interview kan om verduidelijking worden gevraagd.

2.2 Hoe wordt dit aangepakt

Via de mail of telefoon is contact gelegd met diverse organisatie. De onderzoekers hebben deze organisaties uitgelegd wat de onderzoeksvraag is en hun gevraagd of zij zouden willen meewerken aan een interview.

2.3 Inhoud

2.3.1 Inleiding

Er wordt kort uitgelegd wat de onderzoeksvraag is, wat het doel van het interview is en dat het interview ongeveer 60 minuten zal duren.

2.3.2 Interviewvragen

- Kunt u wat meer vertellen over de organisatie?
- Wat voor functie heeft u binnen de organisatie?
- Hoelang is er al internethulpverlening?
- Welke vormen van internethulpverlening vinden er bij deze organisatie plaats?
- Hoeveel medewerkers doen aan internethulpverlening?
- Hebben de internethulpverleners een cursus of training gehad voordat ze aan internethulpverlening begonnen.
 - o Wat is hier de reden van?
 - o Welke cursus hebben de maatschappelijk werkers gehad voordat ze begonnen met internet hulpverlening?
 - o Bij welke organisatie is deze gevolgd?
 - o Wat zijn de belangrijkste punten die jullie hieruit hebben meegenomen?
 - o Maken jullie ook gebruik van vervolgcursussen?
 - o Wat zijn de kosten van deze cursus?
- Welk programma wordt er bij de organisatie gebruikt voor de internethulpverlening?
 - o Hoe bevalt dit programma?
 - o Krijgen jullie subsidie om dit programma te financieren?
 - o Welke voor en nadelen ervaren de hulpverleners aan dit programma?
- Op welke manier wordt er toegezien op de wet op privacy van cliënten?
- Wordt er wel eens misbruik gemaakt van internethulpverlening?
 - o Op welke manier wordt misbruik tegengegaan?

- Tegen welke punten liepen jullie aan na het opstarten van internethulpverlening?
- Hoeveel cliënten melden zich gemiddeld per keer week voor internethulpverlening?
- Chat een hulpverlener met meerdere cliënten tegelijkertijd?
- Heeft u het idee dat bepaalde typen cliënten vaker gebruik maken van internethulpverlening? (bijv. opleidingsniveau?)
- Op welke manier hebben jullie promotie gemaakt voor internethulpverlening?
- Zijn er ook punten waar jullie tegen aan lopen?

2.3.3 Slot

De geïnterviewde vragen of hij het verslag voor gebruik in wil zien.

Bijlage 3. Datamatrix

3.1 Datamaxtrix

		Vraag																					
		1				2		3			4	5a	5b		6	7	8a	8b	9	10			
Respondent	1	1	5					1	3	4	4	5	8	4	1	1		2	1	1		1	1
	2	1	2	4				1	3	4	2	8	9	3	1	2		3	1	1		1	1
	3	1	2	3	4	5	6	2	4	6	2			6	1	3		3	2	1		3	1
	4	1	2	4				1	2	4	5	8		3	1	2		2	1	1		3	1
	5	2	4	5				1	4	5	1			1	1	3	4	2	1	1		3	1
	6	2	4	5				1	2	3	1			1	1	2	7	2	1	11		2	1
	7	1	2	4				1	2	4	3	8	9	11	1	3	6	3	1	1		2	1
	8	1	2	3				1	4	5	2	4	8	3	1	2		5	3	1		2	1
	9	1	2	3				1	2	3	2	9		3	1	3		4	4	1		3	1
	10	2	5	6				1	2	4	4	5		1	1	3	4	3	1	1		2	1
	11	1	2	4	5			1	2	4	2	4	9	3	1	11		2	1	1		3	1
	12	1	2	3				1	3	4	5	6	7	3	1	5	7	4	3	1		3	1
	13	1	3					1	3	4	1	5	9	11	1	3		3	2	1		2	1
	14	1						1	3	4	2			5	1	5		3	2	2	4	2	1
	15	2	3					1	3	4	1	3	9	3	1	1	3	1	2	1		2	1
	16	1						1	4	5	2	5	6	11	1	6		2	2	1		3	2
	17	1						1	3	7	4	9		11	1	3	6	3	3	1		2	2
	18	1	2	3	4			1	2	4	1	5	6	11	1	1	7	2	1	2	3	3	3
	19	1						1	3	5	4	6	7	1	1	3		3	3	1		3	2

3.2 Uitwerking label 'anders' van enquêtevraag vier

Antwoorden 'anders':

- T5 chat
- Verschillende programma's
- Edividual

De categorie 'anders' bedraagt meer dan 5% van de uitkomsten. Er moeten nieuwe labels worden toegevoegd aan de vraag om dit percentage te verkleinen. De labels 'T5 chat' en 'Edividuel' zijn toegevoegd aan deze vraag.

3.3 Uitwerking enquêtevraag 5b

Uit de antwoorden zijn verschillende labels gemaakt. Hier zijn de antwoorden in onderverdeeld.

3.3.1 Labels en codering

5b. Wat zijn redenen voor u om uw cliënt door te verwijzen?

Crisissituatie	1
Cliënten hebben langdurige hulp nodig	2
Ernstige/specifieke problematiek	3
Ondersteuning	4
Contra-indicaties	5
Onvoldoende effect van online hulpverlening	6
Overig	7
Niet verwerkbaar	11

3.3.2. Antwoorden met codering

5b. Redenen om door te verwijzen:

Respondent	Antwoord	Code	
1	Crisissituaties, chatter moet altijd zelf toestemming plaatsvinden voordat verwijzing plaatsvindt!	1	
2	We bieden eenmalige gesprekken aan, wanneer dat onvoldoende is en een jongere meer hulp wil, verwijzen.	2	
3	Ernstige problematiek of specifieke problematiek, waarbij andere begeleiding nodig is.	3	
4	De cliënt heeft dan behoefte aan meer of professionele hulp die wij niet kunnen bieden.	2	
5	Verslaving of ondersteuning.	3	4
6	Veel informatie, langdurige hulpverlening.	2	7
7	Gevoel hebben dat wij niet voldoende kunnen helpen, bij ernstige situaties.	3	6
8	Niet geschikt, hebben meer nodig.	2	
9	Te zware problematiek.	3	
10	Voor begeleiding of specifieke hulp.	3	4
11	Naar ouders leerkrachten, vertrouwenspersonen die hen in de praktijk kunnen ondersteunen.	11	
12	Contra-indicatie voor deelname aan aanbod, indien cliënt mijn inziens beter geholpen is met FTF behandeling.	5	7
13	Te zware problematiek, als te hoog gebruik of	3	

	psychische problemen		
14	Alle exclusiecriteria voor internethulpverlening, opgenomen in de eerste vragenlijst.	5	
15	Bij te zware problematiek of suïcidegevaar adviseer ik de cliënt om contact op te nemen met de huisarts.	1	3
16	Onvoldoende effect van online behandeling.	6	
17	De online behandeling is niet effectief genoeg en bij comorbiditeit.	3	6
18	Als er bedreigende situatie zijn ontstaan of dreigen te ontstaan of als de cliënt er zelf om vraagt.	1	7
19	Controleren leverwaarden of bij psychische problemen.	3	

3.4 Percentages

Vraag 1

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Chatten	15	29%
E-mail	13	25%
Online cursus	7	14%
Forum	8	16%
Informatievoorziening	6	12%
Online testen	2	3%
Anders, namelijk	0	0%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	51	99%

Vraag 2

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Laagdrempelig	18	32%
Aansluiting bij belevingswereld van jongeren	8	14%
Cliënt is minder afhankelijk van tijd en plaats.	10	18%
Anonimiteit van de cliënt	15	25%
Beter toegankelijke zorg	4	7%
Geen wachtlijst	1	2%
Anders, namelijk	1	2%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	57	100%

Vraag 3

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Geen mogelijkheid tot overleg met netwerk van cliënt	5	11%
Cliënten kunnen afhaken zonder de mogelijkheid de cliënt weer te bereiken	7	16%
Gemis van het persoonlijke contact	2	4%
Emoties zijn lastiger te herkennen	6	13%
Kans op misverstanden is groter	6	13%
Ontbreken van beroepscode en ethische richtlijnen	4	9%
Niet geschikt voor anderstaligen	3	7%
Er wordt misbruik gemaakt van internethulpverlening	4	9%
Het missen van non verbale communicatie	8	18%
Anders, namelijk	0	0%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	45	100%

Vraag 4

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Eigen aangemaakt mailadres	4	21%
Obec Software Engineering	0	0%
E-Hulp	7	36%
T5 chatmogelijkheid	1	5%
Edividuel	1	5%
Anders, namelijk	1	5%
Niet verwerkbaar	5	26%
Totaal	19	98%

Vraag 5a

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Ja	19	100%
Nee	0	0%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	19	100%

Vraag 5b

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Crisissituatie	3	12%
Cliënten hebben langdurige hulp nodig	4	15%
Ernstige/specifieke problematiek	8	31%
Ondersteuning	2	8%
Contra-indicaties	2	8%
Onvoldoende effect van online hulpverlening	3	12%
Overig	3	12%
Niet verwerkbaar	1	4%
Totaal	26	102%

Vraag 6

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
0-15 minuten	1	5%
16-30 minuten	7	32%
31-45 minuten	8	47%
46-60 minuten	2	11%
Meer dan een uur	1	5%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	19	100%

Vraag 7

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
0-10 minuten	9	47%
11-20 minuten	5	26%
21-30 minuten	4	21%
Meer dan een half uur	1	5%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	19	99%

Vraag 8a

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Ja	17	89%
Nee	2	11%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	19	100%

Vraag 8b

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
0-15 minuten	0	0%
16-30 minuten	0	0%
31-45 minuten	1	50%
46-60 minuten	1	50%
61-75 minuten	0	0%
76-90 minuten	0	0%
Meer dan 90 minuten	0	0%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	2	100%

Vraag 9

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Meer	2	11%
Even veel	8	42%
Minder	9	47%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	19	100%

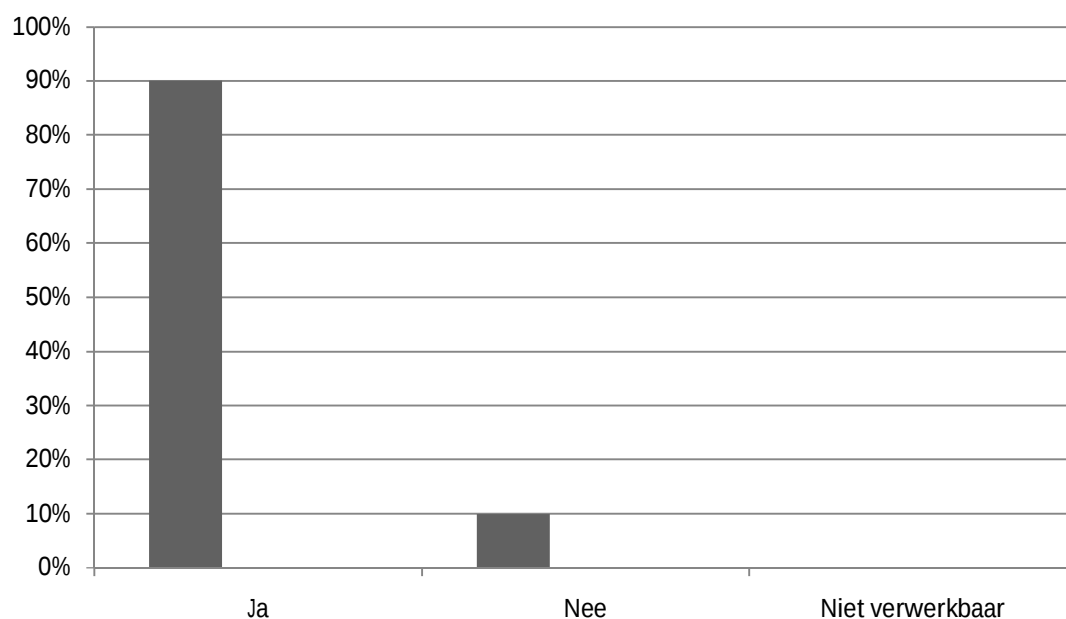
Vraag 10

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Meer	2	10%
Evenveel	15	79%
Minder	2	10%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	19	99%

Bijlage 4. Tabel en grafiek enquêtevraag acht

4.1 Krijgen de internethulpverleners voldoende tijd om een cliënt te begeleiden via internet?

Figuur 10



Tabel 10

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
Ja	17	90 %
Nee	2	10%
Niet verwerkbaar	0	0 %
Totaal	19	100%

4.2 Hoeveel tijd denken de internethulpverleners in totaliteit nodig te hebben per cliënt?

Tabel 11

Antwoordmogelijkheden	Aantal	Percentage
0-15 minuten	0	0%
16-30 minuten	0	0%
31-45 minuten	1	50%
46-60 minuten	1	50%
61-75 minuten	0	0%
76-90 minuten	0	0%
Meer dan 90 minuten	0	0%
Niet verwerkbaar	0	0%
Totaal	2	100%

Bijlage 5. Uitwerking interviews

5.1 Interview GGNet

5.1.1 Gegevens geïnterviewde

Het interview heeft plaatsgevonden met Karlijn Arntz, werkzaam bij GGNet in Apeldoorn. Zij bekleedt de functie junior wetenschappelijk medewerker bij de afdeling Psychische Gezondheid Jeugd van het Trimbos-instituut. Daarnaast is zij werkzaam als orthopedagoog bij de afdeling Preventie van GGNet. Zij heeft zich voornamelijk verdiept in preventieve cursussen en is ontwikkelaar en uitvoerder van de cursus 'Kop Op Ouders'.

5.1.2 Uitwerking interview

Trimbos is een kennisinstituut die interventies onderzoekt en producten ontwikkelt op het gebied van geestelijke gezondheid, verslaving en mentale veerkracht. De Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en Instellingen voor de Verslavingszorg (IVZ) voeren deze interventies vervolgens uit. GGNet is een organisatie voor de geestelijke gezondheidszorg. Zij bieden onder andere online cursussen en behandelingen aan. De online cursussen bestaan uit chatten, mailen en een forum. De namen van de online cursussen die GGNet aanbiedt zijn, 'Kop Op Ouders', 'Kopstoring' en 'Grip op je dip'. Deze cursussen zijn achtereenvolgens ontstaan in 2008, 2006 en 2005.

De cursus 'Kop Op Ouders' vindt plaats in een gesloten chatbox waar ongeveer zes ouders aan deelnemen. Zij worden voor deelname geselecteerd door een vragenlijst. Na het invullen van de vragenlijst worden zij tevens nog gemaild om een indruk te krijgen in welke mate de cliënt gemotiveerd is. De cursus 'Kop Op Ouders' bestaat uit acht sessies en duurt per sessie anderhalve uur. De sessie wordt begeleid door twee deskundigen, waarbij één deskundige typt en de ander het groepsproces observeert. Er is tussen de deskundigen een nauwe samenwerking. De cursus 'Kop Op Ouders' wordt acht tot tien keer per jaar gegeven door GGNet en drie aangesloten organisaties. In het afgelopen anderhalf jaar dat deze cursus bestaat hebben meer dan 100 ouders zich aangemeld en zijn er ruim zestig ouders daadwerkelijk gaan deelnemen.

Elke internethulpverlener volgt verplicht een training. Deze training wordt gegeven door gekwalificeerde medewerkers van het Trimbos-instituut. In deze training wordt onder andere uitleg gegeven over het programma, informatie gegeven over de problematiek en er wordt geleerd hoe er met het missen van non-verbale communicatie moet worden omgegaan.

Op de website van 'Kop Op Ouders' is tevens een forum. Dit forum is alleen bedoeld voor lotgenotencontact en wordt door de internethulpverleners gemonitord.

Ook is er bij 'Kop Op Ouders' een e-mailservice. Mensen kunnen mailen met hun problemen en door een medewerker wordt er binnen vijf dagen gereageerd. De hulpverleners streven erna om niet meer dan acht mailcontacten per cliënt plaats te laten vinden. Mocht er vanuit de cliënt behoefte zijn aan meer contact, dan wordt het aanmelden voor face-to-face hulpverlening gestimuleerd.

Bij GGNet wordt er promotie gemaakt door het achterlaten van visitekaartjes binnen hun netwerk en bij cliënten, het ophangen van posters op school, deelnemen aan congressen en links achterlaten op websites. Het werven van cliënten voor online hulpverlening via promotie wordt door GGNet zeer belangrijk gevonden.

GGNet geeft aan dat internethulpverlening niet goedkoper is dan face-to-face hulpverlening. Dit komt omdat er minder mensen aan een groepsessie kunnen deelnemen vergeleken met face-to-face hulpverlening. De internethulpverlening wordt betaald vanuit het preventieve potje van zorgverzekeraars, vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Diagnose Behandeling Combinatie (DBC). De Wmo wil de projecten vaak niet financieren omdat de internetprojecten landelijk georiënteerd zijn. Financiering vanuit de DBC is lastig omdat er dan sprake moet zijn van een diagnose. Het stellen van een diagnose hoort niet bij preventief werken. Als laatste worden er bij verschillende fondsen subsidie aangevraagd voor het ontwikkelen van een project. Bij het ontwikkelen van de online cursus 'Kop Op Ouders' is deze aanvraag gehonoreerd en hebben ze een financiële tegemoetkoming mogen ontvangen.

Het gebruik van emoticons is volgens GGNet een voorwaarde voor internethulpverlening. Het gebruik hiervan kan tegemoetkomen aan het gemis van de non-verbale communicatie.

De privacy van cliënten wordt gewaarborgd door het gebruik van nicknames en de beveiliging van de online cursus. GGNet heeft nog niet meegemaakt dat er misbruik werd gemaakt van de online cursussen.

'Kop Op ouders' maakt gebruik van een mailverdeelstelsel. Dit programma verdeelt de binnengekomen mails automatisch naar de internethulpverlener die de minste mail heeft ontvangen. Cliënten die vaker mailen worden automatisch doorgestuurd naar de bijbehorende internethulpverlener.

GGNet heeft het vermoeden dat hoger opgeleiden cliënten minder snel afhaken bij deelname aan een cursus. Ze denken dat de reden hiervoor is dat de hoger opgeleide cliënten het nut van de cursus meer inzien. De aangemelde cliënten hebben voor het merendeel Middelbaar Beroeps Onderwijs (MBO) niveau.

5.2 Interview Fiom

5.2.1 Gegevens geïnterviewde

Het interview heeft plaatsgevonden met Naomi Boer. Zij is werkzaam bij de Fiom als landelijk beleidmedewerker ontwikkeling digitaal aanbod.

5.2.2 Uitwerking interview

In december 2007 is er bij de Fiom begonnen met hulpverlenen via e-mail via de site www.tienermoeders.nl. De hulpverleners die achter de chat zitten zijn deskundigen van de Fiom, steady, Jip den haag, Fiom Amsterdam, Fiom Utrecht (de grootste Fiom Bureaus). In april 2009 is de Fiom begonnen met het chatten via de tienermoeders site.

Er is voor tienermoeders driemaal in de week een mogelijkheid om met een maatschappelijk werker te chatten middels een chatspreekuur. De chat-gesprekken nemen ongeveer twintig minuten per jonge (aanstaande) ouder in beslag. De maatschappelijk werkers chatten met één jongere tegelijk. Het chatten met meerdere jonge (aanstaande) ouders is wel mogelijk, maar het is voor de maatschappelijk werker lastig om twee gesprekken bij te houden.

Wanneer de chat bezet is, wordt dit middels een bericht op de site weergegeven. De jonge (aanstaande) moeders kunnen dan wachten tot de chat weer beschikbaar is, of een e-mail sturen.

De Fiom zelf is in oktober 2009 begonnen met het hulpverlenen via e-mail en chat op de site www.fiom.nl. Het is drie dagen in de week mogelijk om te chatten met een maatschappelijk werker van de Fiom. Het versturen van een e-mail kan iedere dag, dit geldt ook bij tienermoeders.nl. Binnen drie werkdagen wordt de e-mail door een maatschappelijk werker beantwoordt. Over het algemeen wordt er iedere dag terug gemaild. Bij de Fiom zijn per vestiging twee maatschappelijk werkers beschikbaar op het moment dat de chat open is. De Fiom heeft negen vestigingen in Nederland, wat betekend dat er achttien maatschappelijk werkers zijn die kunnen chatten. Zij worden per chat-spreekuur ingedeeld. Er zijn per chat moment twee maatschappelijk werkers aanwezig om mee te chatten.

Vanaf 1 maart 2009 wordt er hulpverlening geboden voor abortusverwerking via de site www.abortusverwerking.nl. Verder wordt er een informatieportaal tienermoeders ontwikkeld. Dit portaal biedt informatie over jong (aanstaand) ouderschap aan deskundigen. De volgende informatie zal hierop te vinden zijn: methodiekb beschrijving, handleiding, folders, etcetera. Via deze site kunnen deskundigen middels een forum discussiëren over onderwerpen en/of vragen stellen aan deskundigen van het Fiom. Deze site wordt in het leven geroepen omdat de gemeente vanuit de WMO verantwoordelijk is voor de vrouwenopvang en de opvang van tienermoeders.

In 2010 wordt tevens een site ontwikkeld rondom adoptie(na)zorg in samenwerking met Stichting Adoptievoorzieningen. De site is bedoeld om aan afstandsouders, adoptiefouders, geadopteerden en hulpverleners snel laagdrempelig informatie, hulp en lotgenotencontact aan te bieden.

De hulpverlening van de Fiom is gratis. De Fiom wordt gefinancierd vanuit het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS).

Bij het opzetten van internethulpverlening moet er binnen de organisatie een omslag gemaakt worden van face-to-face naar internethulpverlening. Er moet veel geregeld en gepland worden. De maatschappelijk werkers moeten cursussen volgen die ingepland moeten worden, er moet iemand zijn die voor de e-mail zorgt, er moeten roosters komen rondom chatten en e-mailen, enzovoort. Wat er verder bij komt kijken is dat niet iedereen even goed met de computer om kan gaan. Hier moet ook aandacht aan besteed worden.

De Fiom maakt gebruik van een zelfontworpen programma. Dit programma hebben zij samen met de organisatie Frappant ontworpen. Dit zijn specialisten op dit gebied. Het voordeel hiervan is dat er een programma gemaakt is die aansluit bij de behoeften van de Fiom en haar cliënten.

De maatschappelijk werkers die hulpverlenen via internet hebben een cursus gekregen van een trainster van Stichting E-hulp.nl. In deze cursus komt ondermeer naar voren hoe antwoord gegeven moet op een hulpvraag via de chat en e-mail. Met de chat kan er bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van afkortingen, zoals 'ff' in plaats van even en wordt het chatgesprek in fases doorlopen. Bij de e-mail moet er nagedacht worden welke vraag er achter de vraag zit. De staf medewerkers krijgen ook een opleiding zodat zij kennis hebben van hoe de hulpverlening via chat en e-mail eruit ziet en welke methodiek hiervoor gebruikt wordt. Dit is van belang voor de coaching van de maatschappelijk werkers.

Er wordt rekening gehouden met de Wet Bescherming Persoonsgegevens doordat er bij het e-mail adres geen Internet Protocol (IP) adres te achterhalen is. Bij het chatten wordt het IP adres gebruikt. De Fiom gebruikt het IP adres alleen wanneer er misbruik wordt gemaakt van de internethulpverlening en blokkeert dan deze persoon.

Verder wordt er bij chatten een schuilnaam gebruikt waardoor jongeren anoniem kunnen blijven. Na drie maanden worden alle e-mails en chat-gesprekken gewist. In de beginperiode van internethulpverlening is er tweemaal misbruik gemaakt van het mail/chat contact, maar dit heeft daarna niet meer plaatsgevonden. Bij de site van tienermoeders.nl is er een achterliggend programma. Wanneer er misbruik gemaakt wordt van de site wordt er eerst een waarschuwing gestuurd. Wanneer hier niet naar geluisterd wordt, blokkeert de Fiom het IP adres.

Over het niveau van de jongeren die hulp zoeken via internet is weinig te zeggen. Hier hoeven de jongeren geen informatie over te geven en dit is dan ook niet bekend.

Voor de promotie van het gebruik van internethulpverlening van de Fiom worden persberichten geplaatst en wordt digitale informatie verspreid binnen het netwerk, scholen en huisartsen. Er is een Public relations (PR) afdeling die zich bezighoudt met het promoten van internethulpverlening.

Voor het chatten op de tienermoedersite is er in de eerste organisatie geen promotie gemaakt, omdat er gevreesd werd voor een te grote interesse die ze bij www.tienermoeders.nl niet aan zouden kunnen.

De cliënten mogen hun tevredenheid tonen met een cijfer tussen de één en vijf, waarbij de vijf staat voor zeer tevreden. Het gemiddelde cijfer ligt vermoedelijk rond de vier. Vanaf oktober tot 16 november hebben er ongeveer 38 chat-gesprekken plaatsgevonden.

5.3 Digitaal interview Online Pedagogen

5.3.1 Gegevens geïnterviewde

Dit digitale interview is ingevuld door Barbara Arbesser. Zij is pedagoog en werkzaam bij de organisatie Online Pedagoog.

5.3.2 Uitwerking interview

Vraag:	Antwoord:
Kunt u wat meer vertellen over Online Pedagoog?	Online Pedagoog is een internetservice die in 2008 is opgericht door twee pedagogen: Eveline Groeneveld en mij, Barbara Arbesser. Online Pedagoog is er om ouders, andere opvoeders en kinderen op laagdrempelige wijze te adviseren bij opvoedingsproblemen.
Heeft u een training gehad voordat u begon met internet hulpverlening? - Wat is hier de reden van? - Zo ja, welke training is er gevolgd? - Zo ja, bij welke organisatie is deze training gevolgd? - Zo ja, wat zijn de belangrijkste punten die hieruit zijn meegenomen.	Wij vinden het belangrijk dat de hulpverlening op professionele wijze gebeurt. Onze "training" bestond uit het afronden van de universitaire studie orthopedagogiek en diverse werkervaring als pedagogen. We waren al redelijk ervaren pedagogen toen wij begonnen met internetopvoeding. Orthopedagogiek hebben wij gestudeerd aan de Universiteit Utrecht. Daarnaast hebben wij diverse vakliteratuur gelezen en diverse ervaring 'on the road' opgedaan.

	Belangrijke punten zijn naar mijn visie: goede, duidelijke communicatie. Problemen goed uitvragen, niet te snel conclusies trekken. Over een goed theoretisch fundament beschikken over de kinderlijke ontwikkeling.
Van welk programma maakt online pedagoog gebruik voor het mailcontact en de chatgesprekken? - Hoe bevalt dit programma? - Krijgt Online Pedagoog subsidie om dit te bekostigen? - Welke voor- en nadelen ondervindt u aan dit programma?	De programmeur van Online Pedagoog heeft speciaal voor ons een chatbox en beveiligde mailomgeving ontworpen die geheel voldoet aan onze wensen. De voordelen van een zelf ontwikkelde chat en email zijn dat je het helemaal kunt afstemmen, 100% veiligheid kunt garanderen. Alle chats en mails zijn gecodeerd waardoor een mogelijke hacker niets kan ontcijferen. We hebben tot nu toe geen nadelen ondervonden van het zelf ontwikkelen van onze programma's. Online Pedagoog krijgt vooralsnog geen subsidie van de overheid. Daarom is mailen en chatten bij Online Pedagoog vooralsnog niet geheel gratis.
Wordt er wel eens misbruik gemaakt van de internethulpverlening? - Op welke manier wordt misbruik tegengegaan?	Bij ons is er nog geen misbruik gemaakt van internethulpverlening, dit zal ook niet snel gebeuren. Wanneer wij een mail of chatverzoek krijgen dat wij niet geschikt achten voor onze hulpverlening zullen wij dit de zender altijd laten weten. Het vooraf betaalde geld wordt dan natuurlijk teruggestort. Door een kleine bijdrage te vragen voorkom je ook dat mensen niet serieuze mails versturen.
Op welke manier wordt er toegezien op de wet bescherming persoonsgegevens?	Online Pedagoog verzamelt uitsluitend demografische persoonsgegevens die nodig zijn voor facturering en hulpverlening. Deze gegevens worden in een beveiligd deel van de server opgeslagen: niemand behalve de medewerkers van Online Pedagoog kan erbij. De gegevens worden door de gebruiker zelf ingevoerd en worden NOOIT verkocht of doorgespeeld aan derden..
Tegen welke punten liepen jullie aan na het opstarten van internethulpverlening?	Aanvankelijk waren wij onbekend en moesten we hard werken om promotie te maken.
Hoeveel chatgesprekken hebben jullie gemiddeld per week?	Dit verschilt echt enorm! In de vakantieperiodes merk je dat het rustiger is, voor bv schoolrapporten.

Hoeveel mailcontacten hebben jullie gemiddeld per week?	Zelfde als chat
Heeft u het idee dat bepaalde typen cliënten vaker gebruik maken van internethulpverlening? (bijv. soort opleidingsniveau)	Nee, het verschilt echt enorm. Dat is het leuke van internethulpverlening: vrijwel elk huishouden heeft tegenwoordig een computer met internet, waardoor onze hulpverlening voor een heel divers publiek toegankelijk is.
Chat u met meerdere cliënten tegelijk?	Nee, dat doen wij bewust niet. De cliënt reserveert zijn eigen chattijd en gedurende deze tijd hebben wij alle aandacht voor deze cliënt. Wij doen ook geen andere dingen tijdens de chat, dit zou afbreuk doen aan het rendement van de chat.
Op welke manier hebben jullie promotie gemaakt voor internethulpverlening?	We hebben samenwerkingsverbanden opgebouwd met diverse opvoedmagazines die onze naam vervolgens vermeldden, we zijn dit voorjaar op tv geweest (omroep max) en we hebben flyers die wij na toestemming uitdelen op beurzen en scholen. Veder proberen we goed vindbaar te zijn via diverse zoekportals op internet.

5.4 Digitaal interview stichting E-Hulp

5.4.1 Gegevens geïnterviewde

Dit digitale interview is ingevuld door Wouter Wolters. Zij is adviseur en werkzaam stichting E-Hulp.

5.4.2 Uitwerking interview

Vraag:	Antwoord:
Wat houdt de opleiding die E-Hulp aanbiedt in?	Praktijkgerichte trainingen in het gebruik van e-mail, chat of een forum binnen de hulpverlening: U gaat met uw organisatie online hulp bieden aan cliënten. Of misschien doet u dat al, maar komen uw medewerkers daarbij lastige situaties tegen. Hoe stoomt u uw team klaar om te werken via chat, e-mail of het beheren van een forum? Hoe zorgt u ervoor dat mensen methodisch werken, zodat de effectiviteit vergroot wordt? Hoe sluit je aan bij de hulpvrager via chat of e-mail? En wat is een goede methodiek? De anonimiteit is een van de grootste

	succesfactoren van online hulp. Deze anonimiteit veroorzaakt vaak ook vrees onder medewerkers voor de kwaliteit van de hulpverlening. “Waar blijft de persoonlijke benadering bij online hulp?”, is een vaak gehoorde vraag. Onze praktijkgerichte trainingen geven antwoord op vele vragen. Ondermeer wordt aandacht besteed aan vragen als: hoe maak ik het contact persoonlijk? Hoe breng ik zo snel mogelijk de hulpvraag in kaart? Hoe kom ik tot een passend hulpaanbod? En hoe rond ik een gesprek af? Dit alles gebeurt op basis van de methodiek van het 5 fasenmodel. Tijdens de trainingen is er ook uitgebreid ruimte om het geleerde in de praktijk te oefenen. Indien gewenst kan een gedeelte van de training gericht worden op specifieke vragen die bij de medewerkers van uw organisatie leven. Een incompany-training bevat naast de basisinhoud een belangrijk gedeelte dat op maat wordt gemaakt. Dit wordt gedaan door een intake te doen met de deelnemers. Binnen deze intake wordt nagegaan wat de aanwezige kennis en leervragen zijn onder uw medewerkers. Deze informatie wordt op maat verwerkt in de training. Aansluitend worden ook de casussen zoveel mogelijk afgestemd op het werkveld waarin uw medewerkers zich dagelijks begeven. Onze trainers hebben zelf jarenlang als online hulpverlener gewerkt en kennen daardoor de verschillen en overeenkomsten tussen face-to-face hulp en online hulp van binnen en buiten.
Wat is het belang van een opleiding?	Belang van de training is om de vertaalslag te kunnen maken van face-2-face hulpverlening naar online hulpverlening. Omdat je bij online communicatie een aantal communicatiekanalen niet kunt gebruiken (non-verbale communicatie) dien je een aantal vaardigheden aan te

	leren om het contact toch warm en persoonlijk te kunnen maken. Daarnaast werkt een training vaak ook goed om vooroordelen bij mensen weg te halen en mensen vertrouwder te maken met het medium waardoor ook een positievere houding ontstaat (bij iemand die sceptisch was) tegenover online hulpverlening.
Wat zijn de kosten van een opleiding bij E-Hulp?	E-mailtraining (1 dag) voor 10-12 personen: €1360,-* Chattraining (2 dagen) voor 10 personen: €2720,-* Forumtraining (1 dagdeel): op aanvraag Intervisiebijeenkomst: op aanvraag *Trainingen zijn vrijgesteld van BTW
Heeft u het idee dat bepaalde typen cliënten vaker gebruik maken van internethulpverlening? (bijv. soort opleidingsniveau)	Dit hangt helemaal af van de problematiek waarvoor de online hulp wordt ingezet. Om een voorbeeld te geven: bij behandelingen voor alcoholverslaving heeft Tactus in face-2-face setting moeite om jonge hoger opgeleide vrouwen te bereiken. Met het online aanbod bereikt Tactus meer dan 2x zoveel jonge hoger opgeleide vrouwen. Gelijktijdig is de verhouding man-vrouw bij de online behandeling 45-55. In sommige gevallen is dus wel te zeggen dat het online aanbod meer aanspreekt dan het f2f aanbod maar dit wil niet zeggen dat online hulp voornamelijk vrouwen aantrekt. Dit hangt van vele factoren af. Wat je eventueel wel kunt zeggen is dat mensen die zich schamen voor hun specifieke probleem, eerder geneigd zijn online hulp te zoeken dan f2f-hulp. Dit wetenschappelijk onderbouwen is echter erg lastig. Kortom je vraag is erg lastig te beantwoorden. Je zou hem hooguit misschien kunnen beantwoorden als je de vraag specificeert naar een specifiek probleem zoals depressie.

5.5 Interview prof. dr. A. Lange

5.5.1 Gegevens geïnterviewde

Het interview heeft plaatsgevonden met prof. dr. A. Lange. Prof. dr. A. Lange is als bijzonder hoogleraar verbonden aan de programmagroep Klinische psychologie van de Universiteit van Amsterdam.

5.5.2 Uitwerking interview

Prof. dr. Lange kan zich vinden in de belangrijkste drie voordelen die worden genoemd in de enquête uitslagen. Een extra voordeel die prof. dr. A. Lange noemt is dat cliënten kunnen teruglezen wat er is gezegd. Op deze manier kan het aangereikte 'gereedschap' opnieuw gebruikt worden door de cliënt. Een ander belangrijk voordeel vindt hij de tijdsbesparing. Prof. dr. A. Lange heeft een internethulpverleningsprogramma ontwikkeld waarin cliënten huiswerkopdrachten inleveren waarop een internethulpverlener vervolgens feedback geeft. De internethulpverleners werken volgens vaststaande protocollen. Dit levert tijdswinst op vergeleken met face-to-face hulpverlening. Tevens kan de internethulpverlener op deze manier nadenken voordat hij de cliënt antwoord geeft.

De anonimiteit van internethulpverlening kan volgens Prof. dr. A. Lange echter ook nadelige kanten hebben. Een internethulpverlener kan niet ingrijpen wanneer de cliënt in een crisis belandt. Dit is een ethisch vraagstuk waar nog geen oplossing voor is.

Het missen van non-verbale communicatie is volgens prof. dr. A. Lange geen essentieel nadeel. Met internethulpverlening kan er een band worden opgebouwd tussen hulpverlener en cliënt. Eventuele onduidelijkheden kunnen bij internethulpverlening worden besproken en opgehelderd. Het missen van non-verbale communicatie kan ook gezien worden als een voordeel. Bij internethulpverlening wordt de hulpverlener namelijk niet afgeleid door minder ter zake doende kanten van een cliënt, zoals het uiterlijk van een cliënt. De internethulpverlener houdt zich op deze manier niet bezig met factoren die niet relevant zijn voor de hulpverlening.

Hulpverleners die gekwalificeerd zijn voor face-to-face behandelingen hoeven naar mening van prof. dr. A. Lange een aparte cursus of opleiding te volgen voordat zij via internet mogen hulpverlening. Internethulpverleners moeten op de hoogte zijn van de problematiek waarmee zij werken en daarnaast moeten zij zich een aantal vaardigheden aanleren die van belang zijn voor het hulpverlening via internet. Vaardigheden die moeten worden aangeleerd kunnen ook worden geleerd uit literatuur die al bekend is over internethulpverlening. Zo moeten internethulpverleners geen afkortingen gebruiken die cliënten niet kennen en letten op bijwoordelijke bepalingen als 'erg', 'heel', 'zeer' en dergelijke.

Zelf gebruikt prof. dr. A. Lange nog geen emoticons bij internethulpverlening. Dit is volgens hem wel een optie, maar is geen vervanging voor non-verbale communicatie.

Prof. dr. A. Lange geeft aan dat er nog geen duidelijke uitspraken gedaan kunnen worden over kenmerken van cliënten die gebruik maken van internethulpverlening. Hij heeft het vermoeden dat voornamelijk cliënten, jonger dan zestig jaar, gebruik maken van internethulpverlening. Wel is het zo dat hoger opgeleide cliënten sneller hulp zoeken en dat dit wellicht ook geldt voor internethulpverlening. Deze uitspraak is ook nog niet wetenschappelijk bewezen.

Prof. dr. A. Lange noemt dat er momenteel wildgroei is aan internethulpverlening. Het is volgens hem belangrijk dat internethulpverleners weten wat internethulpverlening inhoudt.