

# DE DIGITALE EERSTELIJN

**WWW** Onlinehulpverlening is een onomkeerbare trend, ook in Vlaanderen. Toch verkiezen de meeste hulpverleners een mengvorm van gesprekken en onlinewerkvormen boven pure onlinehulp.

TEKST RIA GORIS | FOTO'S JAN LOCUS | ILLUSTRATIE GIDEON KIEFER

S teeds meer eerstelijnsinstanties bouwen een onlinehulpvoet uit: van Tele-Onthaal en Child Focus tot Druglijn, Zelfmoordlijn, Kinder- en Jongerentelefoon en Jongeren Advies Centrum. Er zijn informatieve websites met tips, adviezen, *frequently asked questions* en herkenbare getuigenissen. Maar ook het interactieve hulpaanbod neemt toe.

Onlinehulpverlening heb je in alle maten en vormen, zegt Philippe Bocklandt, docent van de opleiding sociaal werk aan de Arteveldehogeschool. Hij is redacteur van het handboek *Niet alle smileys lachen. Onlinehulp in eerstelijnswelzijnswerk*. "Ik zie zowel een verbreding als een verruiming. Er is een verruiming van de omzet of het bereik. Tele-Onthaal had in 2003 573 chathulpgesprekken. In 2010 waren dat er 3.110. Er is ook een verbreding van de hulpvormen. Naast chathulp maken sommige organisaties nu gebruik van e-mailhulp, en werken ze met fora en sociale media. Als de cliënten sociale media gebruiken, dan moeten de organisaties volgen. JAC is actief op Netlog en Facebook. Noem het een vorm van virtueel straathoekwerk."

Herwig Claeys, coördinator van [www.alcoholhulp.be](http://www.alcoholhulp.be) en [www.cannabishulp.be](http://www.cannabishulp.be), bevestigt de trend. Beide sites, actief sinds 2008, bieden diverse hulpvormen aan: informatie, een zelftest, zelfhulp en onlinebegeleiding. Bezoekers raadplegen eerst de informatie en doen een zelftest vooraleer ze overwegen om verdere stappen te zetten. Op een jaar tijd is er sprake van een sterke groei. In 2010 telde de site [www.alcoholhulp.be](http://www.alcoholhulp.be) 12.000 tot 14.000 bezoekers per maand, in 2011 18.000 tot 24.000 bezoekers. In 2010 meldden zich 340 mensen aan voor onlinebegeleiding, in 2011 haast het dubbele. Herwig Claeys: "We balanceren voortdurend op de rand van wat we aankunnen. We hebben al met wachtlijsten moeten werken."

## ANONIEM EN TOEGANKELIJK

De voordelen van onlinehulp zijn anonimiteit en toegankelijkheid. Het werkt ook goed bij moeilijk bereikbare doelgroepen, zoals mannen, allochtonen en jongeren. Marc (47) aarzelt om naar de klassieke hulpverlening te stappen. Maar hij maakt wel gebruik van onlinehulpverleningsgesprekken via [www.alcoholhulp.be](http://www.alcoholhulp.be). Hij is een hoger opgeleide, gehuwde man met jongvolwassen kinderen. Marc: "Ik chat wekelijks vijftig minuten met mijn onlinebegeleider, een professionele therapeute. Ik vind het makkelijk om via het net open over mijn probleem te praten en ik apprecieer dat dit ano-



Herwig Claeys ([www.online-hulpverlening.be](http://www.online-hulpverlening.be)): "Onlinehulpverlening kan een volwaardige vorm van hulpverlening zijn voor mensen bij wie de problemen nog niet geëscaleerd zijn. In andere gevallen is het een eerste stap naar face-to-facehulp."

niem kan. Verder word ik begeleid door mijn huisarts, maar dat is voornamelijk voor een depressie. In het begin was het aftasten. Wat mag ik als gebruiker verwachten van deze onlinehulpverlener? Ik had wel behoefte om een gezicht te plakken op mijn begeleidster. Via Facebook vond ik een profiel van haar. Samen met haar heb ik mijn probleem grondig onderzocht. Ze vroeg me bijvoorbeeld om mijn alcoholgebruik in kaart te brengen. Ik besprak ook wat ik als de oorzaak van het probleem zag, wat voor mij de voor- en nadelen van drinken waren, en hoe ik het dacht aan te pakken als het dreigde mis te lopen. Door die gesprekken veranderde mijn kijk op mijn drankprobleem. Ik kreeg meer vertrouwen, zodat ik mijn gedachten beter kon sturen. In plaats van in een stressvolle situatie naar alcohol te grijpen, probeer ik nu met de hond te gaan wandelen. Soms mis ik de rechtstreekse communicatie. Ik zou mijn begeleidster wel eens willen ontmoeten, maar ze werkt in een andere provincie. Ook vind ik de termijn van drie maanden kort voor een probleem dat zich, toch bij mij, jarenlang heeft opgebouwd. Daarna houdt het op. Als je verder wil, moet je drie maanden wachten.”

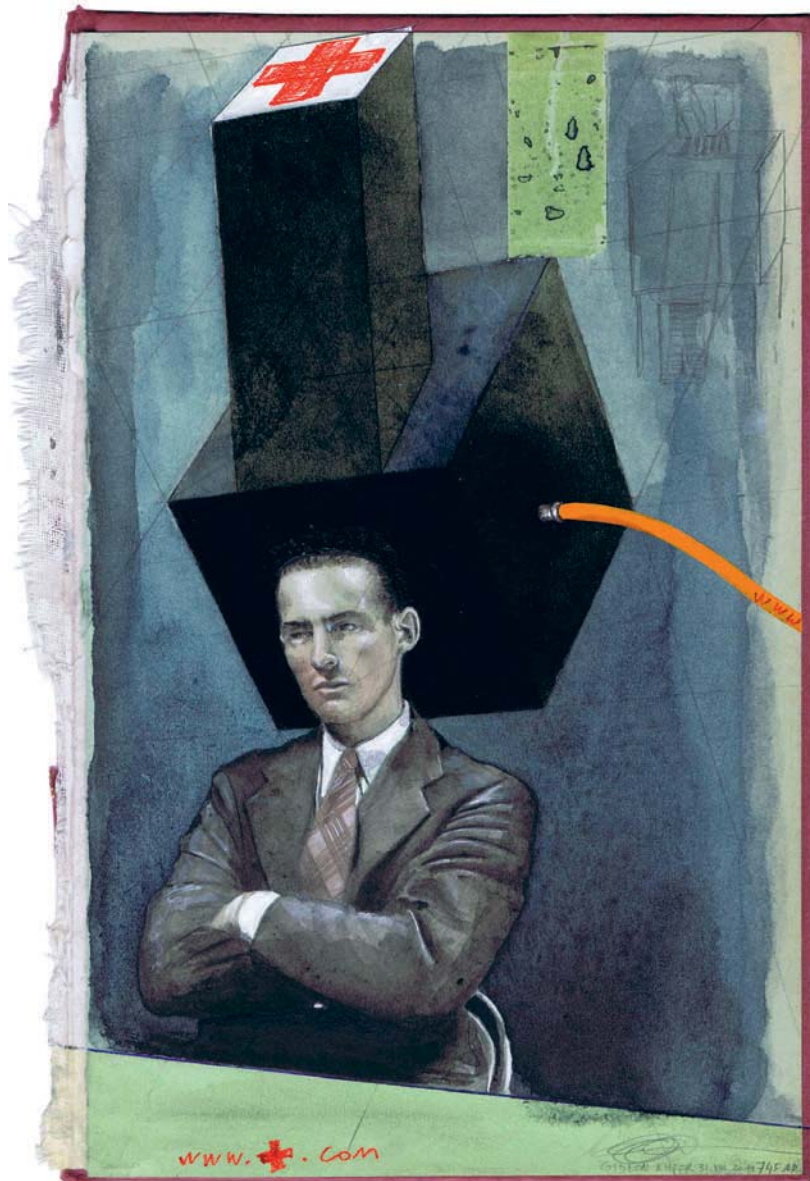
#### LAGERE DREMPEL

Waarom die beperking in de tijd? Herwig Claeys: “We willen mensen niet afhankelijk maken. De tijdsbeperking creëert meestal ook een grotere ‘taakspanning’ bij cliënten. Wie daar nood aan heeft, kan na drie maanden verdergaan met andere vormen van hulpverlening.”

Herwig Claeys wijst op het drempelverlagende effect van de site: “Meer dan de helft van de mensen die onlinebegeleiding krijgen, heeft nooit eerder professionele hulp gezocht. Dit betekent dat we online mensen bereiken die anders moeilijk de weg naar hulpverlening vinden. Frank Schalken, die in Nederland mee aan de wieg staat van onlinehulpverlening, bevestigt dit. “Er is een grote kloof tussen het aantal mensen dat worstelt met bepaalde problemen en het aantal mensen dat hulp zoekt. Het web biedt een laagdrempelige instap naar behandeling.”

Philippe Bocklandt ziet verschillende voordelen van onlinehulp: “Door informatie op te nemen, zelftests in te vullen en ervaringen op te schrijven, neemt de hulpvrager wat afstand van zijn emotie. Dit schrijven kan therapeutisch werken. Onlinehulpverlening werkt ook preventief. De problemen van mensen die via het web hulp zoeken, kunnen sneller worden aangepakt.”

Kan onlinehulpverlening ook een oplossing bieden voor wachtlijsten? Herwig Claeys: “Ik deins ervoor terug om onlinehulpverlening uitsluitend om die reden te gebruiken. Mensen moeten de keuze behouden tussen deze vorm en face-to-facegesprekken.



Onlinehulpverlening *kan* een volwaardige vorm van hulpverlening zijn voor mensen bij wie de problemen nog niet geëscaleerd zijn. In andere gevallen is het een eerste stap naar face-to-facehulp.”

#### “ONLINEHULP WERKT GOED BIJ MOEILIK BEREIKBARE DOELGROEPEN, ZOALS MANNEN, ALLOCHTONEN EN JONGEREN.”

#### PRATEN ÉN ONLINEHUISWERK MAKEN

Loopt de sector ook warm voor deze nieuwe vormen van hulpverlening? Zowel Herwig Claeys als Philippe Bocklandt krijgen vaak vragen om raad en ondersteuning van organisaties die beseffen dat ze deze



Philippe Bocklandt (Arteveldehogeschool): "Onlinehulpverlening werkt preventief. De problemen van mensen die via het web hulp zoeken, kunnen sneller worden aangepakt."

trein best niet missen. Er is nog heel wat onwennigheid. Hulpverleners met een eivol takenpakket zien vaak niet wanneer en hoe ze zich zouden moeten bewamen in onlinezorg. Er bestaat ook weerstand tegen het opbouwen van een hulpverleningsrelatie met iemand die je niet ziet en met wie je dus ook geen non-verbale uitwisseling hebt.

## **"OOK ONLINE KUNNEN THERAPEUTEN CREATIEF ZIJN EN OP MAAT VAN DE CLIËNT WERKEN."**

"Je mag er inderdaad niet van uitgaan dat je begrijpt wat je cliënt bedoelt. Een onlinehulpverlener moet constant checken hoe een boodschap overkomt", beaamt Herwig Claeys. De weerstand tegen onlinehulpverlening wordt treffend verwoord door de Gentse hoogleraar en

psychoanalyticus Paul Verhaeghe: "Net zoals een onderwijzer een leerprocesbegeleider geworden is, zal een therapeut een procesmanager of een zorgbeheerder worden. De instrumentele visie krijgt de overhand, in naam van het efficiëntie-ideaal."

Verhaeghe hekelt het feit dat de therapeutische overdracht, volgens hem de essentie van een werkzame therapie, ondergeschikt gemaakt wordt aan een visie die de mens voornamelijk ziet als een cognitief functionerend, rationeel wezen, zij het soms gehinderd door emoties.

Herwig Claeys nuanceert: "Het klopt dat het overgrote deel van onlineprogramma's gebaseerd is op cognitieve gedragstherapie en motivationele gespreksvoering. Maar net als in face-to-face-gesprekken, werken therapeuten ook hier op maat van de cliënt. Ervaren therapeuten zijn echt wel creatief."

Philippe Bocklandt wijst erop dat een groep van mensen die nooit een klassieke therapie zouden starten zijn problemen wel online aanpakt. De interesse van diverse eerstelijnsinstanties om met onlinehulpverlening te beginnen, neemt toe. Philippe Bocklandt en Herwig Claeys stellen een voorkeur vast om te werken met gemengde hulpverlening. Tijdens de wachtperiode kan de cliënt zo al beginnen met 'huiswerk'. Eens de face-to-facegesprekken beginnen, worden ze aangevuld met onlinewerk, zoals een dagboek bijhouden of een actieplan maken.

### **BELEID VOORZIET BUDGET**

Het beleid van Vlaams minister van Welzijn Jo Vandeurzen staat positief tegenover de ontwikkelingen want ze maken deel uit van het beleidsplan Geestelijke Gezondheidszorg. Vanaf dit jaar heeft het ministerie voor het eerst een budget om de trend te ondersteunen. Via een projectoproep in het voorjaar zullen initiatieven geselecteerd en vervolgens financieel ondersteund worden.

In afwachting hebben de sector en enkele hogescholen (Arteveldehogeschool en KHLimburg) alvast de handen in elkaar geslagen en het Expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen opgericht. Daarin ondersteunen ze elkaar bij de uitbouw van onlinehulpwerkvormen.

- ▶ [www.expertonlinehulp.be](http://www.expertonlinehulp.be)
- ▶ [www.ohup.be](http://www.ohup.be)
- ▶ Philippe Bocklandt (red.), *Niet alle smileys lachen. Onlinehulp in eerstelijns welzijnszorg*, Acco, 2011, 370 p., € 37. ISBN 9789033484865
- ▶ Reacties welkom op [www.weliswaar.be/forum](http://www.weliswaar.be/forum)