

Eerstelijns hulp via chat groeit

# Wanneer afstand nabijheid creëert

**Nieuwe media** Internet is niet meer uit ons leven weg te denken. Niet verwonderlijk dat nieuwe media ook in de hulpverlening opduiken. Het Online Hulp Uitwisselingsplatform (OHUP) heeft een methodiek voor onlinezorg ontwikkeld.

Tekst Liesbeth Van Braeckel | Foto's Jan Locus

## Waarom start een organisatie met onlinehulpverlening?

*Hilde Vanhuele*, Tele-Onthaal: "Tele-Onthaal is in 2002 begonnen met een chatroom die je kan bereiken via onze website. Die toegang is belangrijk. Hij wekt vertrouwen. We zijn met onlinehulp

begonnen omdat we merkten dat we weinig jongeren bereikten. Onze opdracht is op een laagdrempelige manier een eerste opvang aanbieden. Voorheen deden we dat alleen per telefoon, nu doen we het ook

online. Een onlinegesprek lijkt overigens sterk op een telefoongesprek."

*Christine Vanmeert*, JAC Online Advies: "Wij startten in 2003 met chat via MSN Messenger. We zijn er

snel mee moeten stoppen, omdat we de veiligheid niet konden garanderen. Je kan niet zeker zijn dat iemand die zich voordoet als JAC-medewerker dat ook echt is. Je kon ook het profiel van je gesprekspartner bekijken, waardoor je soms te ver in de leefwereld van de jongere doordrong. Op die manier beschouwde de jongere de hulpverlener te vaak als vriend. De geschiedenis van het gesprek blijft bij MSN Messenger soms bewaard op de computer van de jongere, zodat privacy niet gegarandeerd kon worden. We zijn overgestapt op aangepaste software."

## Het OHUP is in 2006 opgericht. Vanwaar dat initiatief?

*Katrien Van den Meerschautte*, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, project onlinehulpverlening: "Geert Strobbe was vrijwilliger bij de Kinder- en Jongeren-telefoon. Hij overwoog om te starten met online-

Voor de chatters zijn de laagdrempeligheid, veiligheid, vertrouwelijkheid en anonimiteit de belangrijkste redenen om voor onlinehulpverlening te kiezen.

## ARTEVELDEHOGESCHOOL BRENGT ONLINEHULPVERLENING IN KAART

Voor het onderzoek werden 400 oproepers bevestigd. Meer dan 80% zijn vrouwen. Zo'n 90% gebruikt het internet dagelijks. Het is dus belangrijk te weten dat de oproepers vaak meer computer- en chatervaring hebben dan de beantwoorders. Een goede methodiek is geen overbodige luxe. Voor de oproepers zijn de laagdrempeligheid, veiligheid, vertrouwelijkheid en anonimiteit de belangrijkste redenen om voor onlinehulpverlening te kiezen. Uit de analyse van onlinegesprekken blijkt dat 35% van de gesprekken langer dan een uur duurt. De aard van het medium leidt tot langere gesprekstijden, maar toch is 'tijd versus de ernst van het probleem' een van de spanningsvelden voor de onlinehulpverlening. Een ander spanningsveld blijkt dat tussen emotie en informatie. De beantwoorder moet vaak kiezen wat voorrang krijgt. De vraag wat geheim kan blijven in een onlinegesprek en waar opheldering nodig is, speelt ook bij de hulpverleners. Naast de oproepersbevestiging en een diepgaande kwalitatieve analyse van onlinegesprekken omvat het onderzoek ook een literatuuronderzoek, een sterktezaktestaanlyse, een bevestiging van de beantwoorders, een analyse van interviews tussen hulpverleners, en een focusgroep met vormingsverantwoordelijken.

► *Het volledige onderzoeksrapport staat op <http://icto.arteveldehs.be/rapportonlinehulp> of is aan te vragen bij [philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be).*

#### METHODIEK: DE CH@TLAS

Tijdens het onderzoek van de Arteveldehogeschool werd duidelijk dat elke organisatie een eigen manier van werken had. Toch heeft onlinehulp een aantal vaste kenmerken. Uit dit onderzoek is de Ch@tlas ontstaan: een groeiboek dat hulp aanbiedt voor wie met onlinehulpverlening wil starten of al bezig is. Het is een open methodiek met richtinggevende vragen, die nog verder kan groeien door (reflectie op) de praktijk.

Onlinehulp kan niet zomaar beschouwd worden als traditionele hulpverlening via een hedendaags communicatiemiddel. Elke organisatie moet nadenken over haar visie op onlinehulp en de plaats die deze krijgt in het hulpaanbod. Welke middelen en mensen zijn hiervoor nodig? Hoe worden de veranderingsprocessen concreet?

De gespreksmethodiek gaat uit van een structuur in de lengte, waarvan elke stap in de Ch@tlas besproken wordt. Het gesprek opent met een proloog waarin basisgegevens uitgewisseld worden. Tijdens de opening wordt de hulpvraag van de oproeper verduidelijkt. Daarna wordt het probleem verkend en volgt een gesprek waarbij de hulpverlener informatie kan geven, een ander perspectief aanbrengen, ondersteunen of stimuleren. Bij de afronding toetst de hulpverlener of er bijkomende vragen zijn en of de oproeper later nog eens wil chatten. In de epiloog wordt eventueel doorverwezen en wordt aandacht besteed aan de nazorg.

Een gesprek verloopt niet uitsluitend lineair. In de praktijk zullen sommige stappen gelijktijdig verlopen of kan de beantwoorder terugschakelen naar een vorige stap.

► De volledige Ch@tlas is te raadplegen op [www.icto.arteveldehs.be/ch@tlas](http://www.icto.arteveldehs.be/ch@tlas) of aan te vragen bij [philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be)

hulpverlening en merkte dat er nog meer organisaties met vragen zaten. De leden (*zie kader*) komen vier keer per jaar samen om ervaringen uit te wisselen.”

Vanhuele: “Het fijne is dat het de veldwerkers zijn die ervaringen uitwisselen, niet de directeurs. Het houdt de gesprekken concreet. Dat kan gaan over hoe je een gesprek aanpakt tot welke software je gebruikt.”

Sandra Beelen, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, project onlinehulpverlening: “OHUP houdt de vinger aan de pols van de onlinecommunicatie. Een e-mail wordt door jongeren steeds meer aanzien als een formeel communicatiemiddel. Facebook, Netlog en chat gebruiken ze voor informele gesprekken. Binnen een paar jaar zijn er misschien weer nieuwe manie-

ren van communiceren. OHUP houdt die evoluties in het oog, zodat we altijd mee zijn.”

#### Samen met de Arteveldehogeschool hebben jullie een onderzoek naar onlinehulpverlening opgezet.

##### Wat waren de resultaten?

Vanhuele: “Tijdens het onderzoek werden ruim 400 oproepers bevestigd. Daaruit bleek dat 6 op 10 een



Sandra Beelen, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (r): “Chatters zeggen dat ze online thema's aansnijden die ze telefonisch niet ter sprake durven brengen.”

uitgesproken voorkeur heeft voor onlinecontact met een hulpverlener, boven ontmoetingen of telefonische contacten. Voor 1 op 5 was het zelfs het eerste contact met de hulpverlening. Dat is een belangrijke



Katrien Van den Meerschaute, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (l.): "Vlaanderen is uniek op het vlak van online-eerstelijns hulp. De vele bestellingen vanuit Nederland voor de Ch@tlas bewijzen dat we goed bezig zijn."

doelgroep. Het onderzoek geeft ons een goed beeld van wie onze oproepers zijn en wat ze vinden van de hulpverlening (zie kader)."

Van den Meerschaute: "Zo'n 200 hulpverleners hebben in 2008 samen 5.500 onlineoproepen beantwoord. Onlinehulpverlening heeft een jong publiek: meer dan de helft is jonger dan 21. Een

belangrijke vaststelling is dat oproepers zeggen dat in een onlinegesprek thema's aan bod komen die ze aan de telefoon niet zouden durven aansnijden."

**Je vaardigheden als hulpverlener blijven geldig, maar online gebruik je andere technieken.**

**De organisaties van OHUP bieden eerstelijns hulp. Zijn er al organisaties van de tweede lijn die online werken?**

Beelen: "Soms is het nodig na een chatgesprek door te verwijzen naar de tweede lijn. Vaak vraagt de cliënt dan of ze daar ook online terecht kunnen."

Een chatgesprek heeft een lage drempel, maar als je moet doorverwijzen kom je toch weer een hoge drempel tegen. In het onlinegesprek moet je dan proberen die weerstand weg te nemen. Als dat niet lukt, bots je tegen de grens van de hulp die je via dat medium kan bieden. In Nederland staat men verder met onlinetweedelijns hulp. Daar wordt het ook al in veel gevallen terugbetaald door de mutualiteit. Wij voelen dat in Vlaanderen aan als een tekort. Het onlineaanbod van alcoholhulp.be is – naast enkele privétherapeuten – het eerste en voorlopig enige online-initiatief op de tweede lijn in Vlaanderen. We willen de tweedelijns hulp in Vlaanderen stimuleren om ook na te denken over onlinehulpverlening."

Van den Meerschaute: "Vlaanderen is uniek op het vlak van online-eerstelijns hulp. De Nederlandse collega's die naar onze studiedag kwamen, waren enthousiast over onze methodiek Ch@tlas (zie kader). Er zijn veel bestellingen vanuit Nederland

#### ONLINE HULP UITWISSELINGSPLATFORM

OHUP bestaat sinds 2006 en wil kennis en ervaring uitwisselen over onlinehulpverlening.

Deze organisaties zijn lid van OHUP:

**Tele-Onthaal:** [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)

**Kinder- en Jongerentelefoon:** [www.kjt.org](http://www.kjt.org)

**JAC-Netwerk Online Advies:** [www.jac.be](http://www.jac.be)

**Holebifoon:** [www.holebifoon.be](http://www.holebifoon.be)

**Centrum ter Preventie van Zelfdoding:**  
[www.preventiezelfdoding.be](http://www.preventiezelfdoding.be)

**Slachtofferchat:** [www.slachtofferchat.be](http://www.slachtofferchat.be)

**Kinderrechtswinkel:** [www.kinderrechtswinkel.be](http://www.kinderrechtswinkel.be)

**Teleblok:** [www.teleblok.be](http://www.teleblok.be)

**Alcoholhulp:** [www.alcoholhulp.be](http://www.alcoholhulp.be)

**De Druglijn:** [www.druglijn.be](http://www.druglijn.be)

► *Steunpunt Algemeen Welzijnswerk ondersteunt OHUP.*

► *[www.steunpunt.be](http://www.steunpunt.be)*



voor de Ch@tlas. Dat is een teken dat we goed bezig zijn.”

#### Wat maakt onlinehulpverlening zo anders dan een klassiek gesprek?

Beelen: “De communicatie en zintuigen worden vernauwd. Je hoort geen intonatie, je ziet geen lichaamshouding of gelaatsuitdrukking. Je bent beperkt tot de geschreven taal en je moet tussen de regels door kunnen lezen. Dat noemen we ‘schermlezen’ of ‘schermopathie’. Je moet een gevoeligheid kweken voor het gebruik van bijvoorbeeld uitroepetekens, hoofdletters en emoticons. Iemand die eerst netjes typt en dan fouten begint te maken: dat kan iets betekenen, los van de inhoud van het gesprek. De vorm kan veel verraden: korte, bondige zinnen of uitgesponnen verhalen. In een klassiek gesprek kan je een sfeer creëren door koffie aan te bieden of een zakdoekje te geven. Online moet je je betrokkenheid meer expliciet maken met woorden. Wat je normaal met gebaren zegt, moet je in taal omzetten. Je zegt ook best hoe je iets interpreteert en vraagt of dat correct is.”

Vanhuele: “Chatten is direct. Vaak komt het probleem al in de eerste zin ter sprake. Tijdens een klassiek gesprek zijn mensen meestal wat terughoudender om over hun problemen te praten, de drempel ligt hoger. Je vaardigheden als hulpverlener blijven geldig, maar je gebruikt online heel andere technieken.”

#### Zijn er nog knelpunten waar jullie in de toekomst aan willen werken?

Vanhuele: “We hebben een gezamenlijk probleem met de software. Gesprekken worden soms onderbroken door technische problemen. We gaan nu met alle OHUP-partners samen op zoek naar betere software.”

Van den Meerschaute: “We gaan na wat onze gemeenschappelijke noden zijn en laten de software daarop screenen. Veiligheid, privacy en betrouwbaarheid zijn belangrijk. Als we een geschikt pakket vinden, kunnen we dat eventueel samen aankopen om de kosten te drukken. Het eenmalige onderzoek spaart tijd en geld uit.”

---

► *Reacties welkom op [www.weliswaar.be/forum](http://www.weliswaar.be/forum)*