

Schalken, F. et al. (2010). **Handboek online hulpverlening - Hoe onpersoonlijk contact heel persoonlijk wordt**. Houten: Bohn Stafleu van Loghum, 270 pag., € 37,95.



Het is november 2010. Het congres online hulpverlening laat de wereld achter e-hulp zien. De sfeer is gebroederlijk en strijdlustig na al aardig wat taboes doorbroken te hebben in GGZ-land. E-hulp, de stichting van Schalken ([www.e-hulp.nl](http://www.e-hulp.nl)) krijgt daar een gezicht in de vorm van dit boek; als levendig bewijs van het bestaan van de online hulpverlening. Het betreft een

veelbelovend handboek; een boek van de hand van negen hulpverleners met diverse achtergronden, maar niet die van de behandelend psycholoog.

Schalken - directeur van E-hulp.nl - is vanaf meet af aan betrokken bij de hulpverlening op afstand. Hij zet zich, naast zijn werk als organisatieadviseur, in als vrijwilliger bij de Kindertelefoon. Vervolgens neemt hij de leiding in een projectgroep voor het ontwikkelen van een chatpro-

gramma voor de Kindertelefoon. Van daaruit blijft hij initiatiefnemer in het op de kaart zetten van deze online-vorm van hulp. Inmiddels wordt er onderhandeld op hoog ministerieel niveau over vergoedingen van de anonieme hulpverlening, is er een forum voor hulpverleners, een jaarlijks terugkerend congres, een website en dit handboek.

Schalken en anderen nemen de lezer mee in de wereld van e-hulp en laat deze proeven van wat daar allemaal in te doen is. Schalken heeft duidelijk een missie met dit boek. Hij wil studenten en instellingen kennis laten maken met de mogelijkheden van het internet in twee delen. Het eerste deel is een introductie ('oriëntatie'), waarin uitgelegd wordt wat online hulpverlening is, wat de voordelen zijn en welke vormen inmiddels bestaan. Nadat de lezer bekend is gemaakt met de geschiedenis, de terminologie en kenmerken van internethulp, volgen de voor- en nadelen. Helaas ontbreekt het aan wetenschappelijk onderbouwing. Ik kan me geheel inleven in zijn beschreven 'positieve effecten', maar het is, wat mij betreft, te vroeg om te zeggen dat deze effecten ook echt de werkzame ingrediënten van E-hulp zijn. De missie van Schalken van het positief op de kaart zetten van e-hulp klinkt door in de paragraaf met negatieve effecten. Hier worden naast het bespreken van deze effecten namelijk oplossingen geboden. Negatieve effecten zijn op te lossen en niet e-hulp specifiek, maar zijn ook bij andere vormen van GGZ terug te vinden. Hoe dan ook is het niet voor niets dat e-hulp nog niet geheel opgenomen in het GGZ-wereld. Schalken lijkt zich daarover te verwonderen, terwijl het pas veertien jaar geleden is dat de eerste online-psychologische behandeling door A. Lange de wereld in is geholpen. Er is bijvoorbeeld nog een behoorlijke wetenschappelijke slag te maken in onderbouwing van deze behandelvorm. Een kritische houding ten aanzien van de effecten van de behandeling zou in deze fase van ontwikkeling volgens mij wel gepast zijn.

In deel 1 wordt de lezer geholpen bij het kiezen voor online-hulp binnen de instelling door aanleidingen hiertoe te beschrijven. Deze aanleidingen worden onderbouwd met voorbeelden uit de praktijk van de schrijvers, die in groene kaders staan beschreven. Een aanleiding voor het opzetten van deze hulpvorm binnen de instelling zou bijvoorbeeld de kosteneffectiviteit kunnen zijn. Ook hier mis ik wat meer onderbouwing en kritische noten. Het vergt namelijk nogal wat een instelling met de werknemers klaar te maken voor het leveren van online-hulpverlening, is mijn ervaring. Evenwel is het boek sterk in het inzichtelijk maken van wat er nu mogelijk is aan internethulpverlening. De verschillende vormen (passieve, actieve en interactieve hulpvormen) geven een idee wat er allemaal 'te koop' is op dit gebied. Met een heldere matrix worden alle vormen beoordeeld en met elkaar vergeleken op kenmerken, zoals 'Inspanning hulpverlener' en 'Contactdrempel'. In de toekomst zou het mooi zijn, als deze kenmerken in relatie met de effecten worden gebracht.

In deel 2 komt de 'voorbereiding en organisatie' rond het opzetten en aanbieden van internethulp aanbod. Hier worden in groene kaders duidelijke richtlijnen gegeven voor het implementeren van deze nieuwe dienstverlening.

In dit deel wordt (gelukkig) alsnog duidelijk dat het een aardige kluit is de internethulp een plek te geven binnen de organisatie. Naast een algemene voorbereiding krijgt de lezer ook richtlijnen voor het opzetten van een forum, e-mail consulten en chat. Daarbij willen de schrijvers de doelgroep, de boeklezer, naar de computer bewegen door ze een mogelijkheid te bieden te starten met e-hulp middels een testprogramma. Met een inlogcode kan je met een collega een online rollenspel beginnen en zo proeven van wat e-hulp is. Goed idee, want door het te doen krijg ik meer feeling met hoe contact werkt via internet.

De onderwerpen techniek, veiligheid en ethiek krijgen een eigen hoofdstuk. Het hoofdstuk techniek is kort, maar erg belangrijk. Hier worden duidelijke handvatten gegeven voor het kiezen van een goede leverancier en gesproken over de meest voorkomende valkuilen. Goede techniek maakt tenslotte ook dat beter gelet kan worden op de veiligheid en ethiek.

Na het lezen van deel 2 lijkt ik alles in huis te hebben voor het organiseren van online-hulp, maar hoe 'onpersoonlijk contact' nou 'heel persoonlijk contact' wordt - zoals de subtitel van het boek ons wil doen geloven - is me nog niet duidelijk. Een klein hoofdstuk wordt gewijd aan hoe hulpverleners kunnen worden ingezet en zeer summier wordt aandacht besteed aan het schrijven van teksten aan een cliënt.

Het volgende handboek van Schalken en collega's mag wat mij betreft heten 'Handboek voor de onlinehulpverlener' met een tweede kans voor de subtitel 'Hoe onpersoonlijk contact heel persoonlijk wordt'. Ik zou dan graag nog casussen in groene kaders zien waarin cliënten en hulpverleners vertellen over hoe zij tot verandering kunnen komen en klachten kunnen verminderen door deze vorm van hulp. Wat zijn de werkzame ingrediënten volgens de behandelaars? Wanneer zijn cliënten geschikt voor deze vorm van hulp en hoe screenen we dat? Er blijven nog essentiële hulpverleners vragen over wat mij betreft. Ook het woord 'heel' in de titel maakt mij waakzaam. Onpersoonlijk contact wordt heel persoonlijk via internet. Dat roept bij mij vragen op over het werkzame deel van internetbehandeling. Die vragen blijven voornamelijk bestaan.

Conclusie: de tools hebben we, de manieren van communiceren zijn hier mooi beschreven, maar de technieken die de behandelaar gebruikt om, ondanks het contact op afstand (dat niet per se onpersoonlijk is), een werkrelatie op te bouwen met de cliënt, ontbreekt. De schrijver heeft een duidelijke hoodschap, namelijk het op de kaart zetten van e-hulp en dat is gelukt. De zwakke plek is dat internettherapie nauwelijks beschreven wordt, terwijl die kant juist laat zien hoe het contact en de werkrelatie te vormen is via internet. Er is weinig kritiek ten aanzien van internethulp; ten dele logisch aangezien het een jonge behandelvorm is die nog heel wat te ontwikkelen en te onderzoeken heeft. Het laat echter ook vele vragen onbeantwoord, waardoor een kritische houding op zijn plaats is.

Wat heeft de seksuoloog aan dit handboek? Hulp bieden via internet is een manier het gesprek over seks te openen. Wat de mogelijkheden hiertoe zijn, is goed op te maken uit

dit boek. Het geeft duidelijke richtlijnen voor het opzetten en organiseren van online hulp.

Eva Broomans, psycholoog

*Noot van de recensent: voor vragen naar aanleiding van dit boek en voor de laatste up-dates kunt u terecht op het congres online hulpverlening in 2011 en op de site [www.e-hulp.nl](http://www.e-hulp.nl). Wilt u mee discussiëren over dit onderwerp dan kunt u zich opgeven voor de LinkedIn groep online hulpverlening (<http://www.linkedin.com/groups?mostPopular=&gid=3105474>). Hier kunt u ook suggesties doen voor te behandelen thema's op het congres.*