

# Online hulpverlening is niet meer weg te denken in praktijk én onderwijs

Frank Schalken zette vanaf 2001 bij de Kindertelefoon een chatfunctie op, die verschillende prijzen won. Online hulpverlening verovert sinds die tijd steeds meer terrein. In het *Handboek online hulpverlening* is alle praktische kennis gebundeld.



## “Internet heeft altijd mijn fascinatie gehad”

**Drs. Frank Schalken** (1970) is oprichter en directeur van Stichting e-hulp.nl. Samen met acht andere auteurs schreef hij het *Handboek online hulpverlening*. Schalken studeerde Marketing en Organisatiesociologie. Als consultant bij het organisatieadviesbureau Pentascope implementeerde hij veranderingen op het gebied van cliëntcontacten, ICT en maatschappelijke dienstverlening. Als vrijwilliger was Schalken jarenlang werkzaam bij de Kindertelefoon. In 2001 nam hij daar het initiatief voor het invoeren van 'Hulp via chat'. Dit project werd in 2003 door Nederland Kennisland uitgeroepen tot meest vernieuwende en maatschappelijk relevante project op internetgebied in Nederland. In 2005 won de Kindertelefoon dankzij het chatproject de Contact Center Promotion Award. Tevens is Schalken initiatiefnemer van Hulpmix.nl. Deze site heeft in 2009 de Nationale Jeugdzorgprijs gewonnen.

Tijdens zijn werk bij de Kindertelefoon kwamen er steeds meer e-mails binnen van kinderen met problemen. “Soms wel pagina’s vol,” zo vertelt Frank Schalken, auteur van het *Handboek online hulpverlening*. Een standaardantwoord zou het ‘probleem’ met de mailende kinderen wel oplossen: “Dank je wel voor je e-mail. Je kan ons iedere dag bellen tussen 14 en 20 uur.” Het probleem bleef. De hoeveelheid e-mails werd per maand meer en het idee begon vat te krijgen dat er misschien wel jongeren waren die juist liever via internet contact zochten dan via de telefoon. Was de telefoon dan niet anoniem genoeg? In 2001 werd er een project gestart wat uiteindelijk twee jaar later resulteerde in een chatfunctie op de website van de Kindertelefoon. De innoverende methode van Schalken en zijn collega’s bleek heel succesvol en kreeg steeds meer aandacht. Steeds meer organisaties raakten geïnteresseerd. Het idee ontstond om de kennis te gaan delen, Stichting e-hulp.nl is sindsdien een feit.

### Online hulpverlening neemt vlucht

Het handjevol online initiatieven in Nederland aan het begin van deze eeuw, is uitgegroeid tot ruim honderd initiatieven. Initiatieven die niet goed of onsuccesvol blijken worden van tafel geveegd. Niet iedere hulpverlener is volgens Schalken over tien jaar een online hulpverlener, voor instellingen is dit echter een ander verhaal. Zelf zegt hij hierover; Schalken: “Instellingen zouden naast de reguliere hulpverlening ook online hulpverlening moeten aanbieden. Een instelling kan naar mijn overtuiging niet meer om online hulpverlening heen. Hulpvragers oriënteren zich op het internet. Wanneer de website van een instelling een goed verhaal heeft en de hulpvrager er direct terecht kan, waarom zou hij dan nog verder zoeken? Een instelling die dit niet op orde heeft, mist op dat moment de boot”. Toch staat online hulpverlening relatief gezien in de kinderschoenen. “Bij veel websites zou nog verbetering kunnen plaatsvinden, online

hulpverlening is nog lang geen volwassen markt”, aldus Schalken. Sommige initiatieven trekken bijvoorbeeld te weinig mensen aan, de doelgroep wordt niet of nauwelijks bereikt. Hoe zorg je er als instelling voor dat je gevonden wordt en dat hulpvragers ook daadwerkelijk bij jou komen? Hier gaat het *Handboek online hulpverlening* ruimschoots op in.

### Het handboek

Schalken is er trots op dat het boek nu is verschenen. “Het is goed dat er nu een handboek is waarbij alle praktische kennis omtrent dit vakgebied gebundeld is”. Het *Handboek online hulpverlening* is het eerste boek in de wereld dat online hulpverlening beschrijft en uitlegt. Schalken: “De huidige informatievoorziening bestaat op dit moment uit eilandjes. Er wordt iets geschreven over de methodiek, inhoud van de hulpverlening of de effectiviteit van online hulpverlening. Tot nu toe was er echter niets te vinden over de vraag ‘Hoe ga je dan daadwerkelijk met online hulpverlening aan de slag?’ Wat dat betreft is het handboek uniek. Ik heb de overtuiging dat dit boek dan ook in de behoefte van de hulpverlener voorziet”, aldus Schalken.

Het *Handboek online hulpverlening* richt zich op de volle breedte van het vakgebied. Dit is de kracht van het boek. Naast de methodiek wordt er tevens antwoord gegeven op vragen als: Hoe schrijf ik goede teksten voor een online helpsite? Hoe wordt ik gevonden op het internet? Welke organisatorische aspecten komen om de hoek kijken bij de techniek en veiligheid van een online helpsite?

### Online hulpverlening in het onderwijs

Opleidingen moeten hun studenten nu al voorbereiden op deze nieuwe vorm van hulpverlening. Als zij afgestudeerd zijn, is de kans groot dat zij met online hulpverlening te maken hebben of zelf online hulp bieden. Dit vergt nieuwe vaardigheden en inzicht in consequenties en aandachtspunten. Het *Handboek*

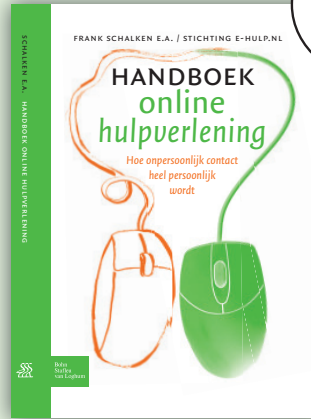
online hulpverlening helpt student en docent op weg. Het wordt ondersteund met een online oefenomgeving voor studenten en trainingen voor docenten. Op deze wijze kunnen studenten met elkaar oefenen. De gevoerde gesprekken zijn achteraf na te lezen en te bekijken door medestudenten en docenten. Vervolgens kan er individueel of in groepsverband geëvalueerd worden. Om het ontwikkelen en verspreiden van kennis over online hulpverlening te stimuleren heeft de Stichting e-hulp.nl de nationale scriptieprijs online hulp in het leven geroepen. Dit jaar vindt alweer de derde editie plaats.

### De praktijk

Online hulpverlening is een ideaal middel voor startende hulpverleners. Alle communicatie met de hulpvrager is eenvoudigweg na te lezen en te bespreken met collega's. "Het is een heel handige vorm voor supervisie en interventie", zo geeft Schalken aan. Voor het leerproces is dit een enorm groot voordeel. Daarnaast is het zo dat online behandelingen meestal compleet zijn gestandaardiseerd.

Aangezien je elkaar bij online hulpverlening niet ziet of hoort, vergt dit wel extra gespreksvaardigheden. Vaardigheden als samenvatten, doorvragen, checken, begrijpen en het benoemen van problemen, krijgen een heel nieuwe dimensie. Deze kwaliteiten komen uiteindelijk ook de face-to-face hulpverlening ten goede. Via het internet komen hulpvragers steeds vaker bij de reguliere hulpverlening terecht. Wat dat betreft heeft internet ook een 'doorgeeffunctie'. Schalken ziet in de praktijk dat instellingen door online hulpverlening, gaan nadenken over het reguliere hulpaanbod. De bestaande face-to-face hulpverlening wordt kritisch onder de loep genomen en, indien nodig, gecorrigeerd.

Sommige mensen denken dat via online hulpverlening alleen maar lichte problematiek wordt behandeld. Dit is echter niet het geval, benadrukt Schalken. "Er zijn nu zelfs initiatieven om mensen met zelfmoordgedachten via het internet hulp aan te bieden". In een klein aantal gevallen is internet echter geen geschikt medium om hulp aan te bieden. Hierbij kun je denken aan fysieke klachten waarbij lichamelijk onderzoek vereist is. Daarnaast zijn er hulpvragers die zich oriënteren op internet, maar daarna kiezen voor de reguliere face-to-face behandeling. Volgens Schalken kun je in deze gevallen nagaan waarom iemand geen gebruik maakt van het online hulpaanbod. Is er te weinig kennis? Zijn er twijfels over het nut of de effectiviteit van online hulpverlening? "Met dit inzicht kan de online hulpverlening verder verbeterd worden en wordt deze vorm van hulpverlening nog toegankelijker", aldus Schalken.



Met gratis  
**online**  
oefen-  
omgeving

**NIEUW**

## Handboek online hulpverlening

F. Schalken (St. E-hulp.nl), e.a.

1e druk, ca. april 2010

ISBN 978 90 313 7517 2

269 pagina's (geb.)

Prijs € 36,00

Hulpverlening via internet is laagdrempelig, effectief en bereikt nieuwe doelgroepen. Steeds meer instellingen uit het maatschappelijk werk, de ggz en jeugdzorg bieden dan ook online hulp bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen. In tien jaar tijd is het aantal initiatieven gegroeid van een handvol naar meer dan honderd. Wat maakt hulpverlening via internet zo bijzonder en wat is nodig voordat een instelling online hulp kan aanbieden?

Dit handboek is geschreven op basis van tien jaar ervaring met hulpverlening via internet en bevat alle relevante aspecten van dit vakgebied.

Naast een uitgebreide beschrijving van de methodiek van online hulpverlening komen de kenmerken, voor- en nadelen en verschillende vormen aan bod. Verder worden organisatorische implicaties behandeld, waaronder techniek, veiligheid, recht & ethiek, PR en de rol van de medewerkers. Door het hele boek heen worden voorbeelden van bestaande online initiatieven beschreven.

Het boek is uitermate geschikt voor studenten en wordt ondersteund met een gratis online oefenomgeving, die goed inzetbaar is voor onderwijsdoeleinden.

## Cursussen & Congressen

### Docententraining inleiding online hulp

Exclusief voor docenten die het *Handboek online hulpverlening* willen voorschrijven biedt Bohn Stafleu van Loghum de training *Inleiding online hulp* aan. Tijdens deze training wordt gewerkt met speciale casuïstiek en rollenspellen. U gaat aan de slag met de chat oefenomgeving, horende bij het handboek. Tijdens deze dag maakt u kennis met de volgende aspecten van online hulp:

- Wat is er 'te koop'? Diverse manieren waarop online hulp wordt ingezet;

- Vraagverheldering via e-mail: het onderscheiden van de hulpvraag uit een bericht;

- Helder communiceren via chat: gesprekstechnieken en chatspecifieke vaardigheden.

Vooralsnog staan er twee trainingen gepland, te weten begin oktober 2010 en medio januari 2011. Het tarief van de training is €385,-. Opleidingen die het handboek dit nieuwe studiejaar voorschrijven krijgen de training voor één docent **gratis** aangeboden.

Hou onze website in de gaten. Per training kunnen maximaal 12 docenten deelnemen. **Inschrijven kan vanaf augustus via [www.cursussencongressen.nl](http://www.cursussencongressen.nl)**