

Inhoud

	Woord vooraf	9
	Deel I Oriëntatie	13
1	Wat is online hulpverlening?	15
1.1	Inleiding	15
1.2	Definitie	15
1.3	Ontwikkeling in Nederland	17
1.4	Kenmerken	20
1.5	Positieve effecten	22
1.6	Negatieve effecten	30
2	Kiezen voor online hulpverlening	41
2.1	Inleiding	41
2.2	Nieuwe doelgroepen	41
2.3	Effectieve hulpvorm	43
2.4	Aansluiten bij leefwereld doelgroep	44
2.5	Keuzemogelijkheid bieden	45
2.6	Zelfredzaamheid stimuleren	46
2.7	Verzorgingsgebied vergroten	46
2.8	Goedkoper aanbod	47
3	Online hulpvormen	50
3.1	Inleiding	50
3.2	Passieve hulpvormen	50
3.3	Actieve hulpvormen	57
3.4	Interactieve hulpvormen	68
3.5	Overzicht hulpvormen	75
	Deel II Voorbereiding en organisatie	77
4	Algemene voorbereiding	79
4.1	Inleiding	79
4.2	Kosten	79

4.3	Draagvlak	81
4.4	Doelgroep	84
4.5	Capaciteit	87
4.6	Bereikbaarheid	89
4.7	Werkplek	90
4.8	Medewerkers	91
5	Forum organiseren	94
5.1	Inleiding	94
5.2	Wenselijkheid	94
5.3	Registreren	95
5.4	Ingrijpen	95
5.5	Richtlijnen	96
6	E-mail organiseren	103
6.1	Inleiding	103
6.2	Intensiteit hulp	103
6.3	Formulier	104
6.4	Mailbox	104
6.5	Reactietermijn	105
6.6	Beantwoording van e-mails	105
6.7	Geen reactie	106
6.8	E-mails publiceren	107
6.9	Informatie voor hulpvragers	108
7	Chat organiseren	109
7.1	Inleiding	109
7.2	Intensiteit	109
7.3	Openingstijden	110
7.4	Gespreksduur	111
7.5	Type netwerk	111
7.6	Proces	113
8	Techniek	116
8.1	Inleiding	116
8.2	Eisen	116
8.3	Techniek organiseren	120
8.4	Van start gaan	124
9	Veiligheid	126
9.1	Inleiding	126
9.2	Soorten schade	127
9.3	Schade door medewerkers	129
9.4	Schade door computerapparatuur	131

9.5	Schade door software	132
9.6	Schade door het afluisteren van verbindingen	135
9.7	Schade door kwetsbaarheid van servers	136
9.8	Schade door slechte beveiliging bij hulpvrager	137
9.9	Schade door hulpvrager	138
9.10	Schade door diensten van derden	139
9.11	Reageren op veiligheidsincidenten	139
10	Recht en ethiek	141
10.1	Inleiding	141
10.2	Wet bescherming persoonsgegevens	143
10.3	Samenwerking met de politie	150
10.4	Ethische kwesties	153
11	Hulpverleners inzetten	156
11.1	Inleiding	156
11.2	Werving	156
11.3	Selectie	157
11.4	Training	158
11.5	Begeleiding	160
12	Teksten schrijven	165
12.1	Inleiding	165
12.2	Doelgroep	165
12.3	Taalgebruik	166
12.4	Journalistieke aanpak	166
12.5	Concreet zijn	167
12.6	Navigatieredactie	168
12.7	Webredactie	168
12.8	Zoekmachineredactie	169
13	Doelgroep bereiken	170
13.1	Inleiding	170
13.2	Online en offline	170
13.3	Push en pull	171
13.4	Zichtbaarheid	171
13.5	Zoekgedrag begrijpen	172
13.6	Waar zoektochten beginnen	173
13.7	Soorten verwijzingen	174
13.8	Belemmeringen	174
13.9	Drempels slechten	176
13.10	Van bezoekers leren en resultaten meten	178
13.11	Checklist doelgroep	178

Deel III	Uitvoering	181
14	Methodiek chat	183
14.1	Inleiding	183
14.2	Gesprekstechnieken	184
14.3	Vijf-fasenmodel	194
14.4	Chat bij online behandeling	209
15	Methodiek e-mail	215
15.1	Inleiding	215
15.2	Vraag onderscheiden	216
15.3	Antwoord opstellen	217
15.4	E-mail nakijken en verzenden	222
16	Methodiek online behandeling	224
16.1	Inleiding	224
16.2	Behandeltechnieken	224
16.3	Behandelstrategieën	228
16.4	Behandelfasen	232
16.5	Kwaliteitsbewaking	234
	Bijlage 1. Criteria voor een goede online hulpsite	238
	Bijlage 2. Initiatieven online hulpverlening	240
	Bijlage 3. Oefenen met chat	250
	Bijlage 4. Oefenen met e-mail	255
	Literatuur	258
	Over de auteurs	261
	Over E-hulp.nl	265
	Register	267