



**Departement SocialWork
Afstudeerrichting maatschappelijk werk**

Onlinehulpverlening door de ogen van de hulpverlener
Wat zijn de drempels van onlinehulpverlening binnen CAW Oost-Brabant?

Door Kyra Jacobs

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**



**Departement SocialWork
Afstudeerrichting maatschappelijk werk**

Onlinehulpverlening door de ogen van de hulpverlener
Wat zijn de drempels van onlinehulpverlening binnen CAW Oost-Brabant?

Door Kyra Jacobs

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**

Woord vooraf

Het maken van mijn eindwerk is laat op gang gekomen daar ik van onderwerp moest veranderen. Dankzij de hulp van mijn eindwerkmentor Fabian Pauwels, de andere collega's van het CAW, mijn eindwerkbegeleider Bart Broos en nog enkele anderen is het alsnog tot een goed eind gekomen.

Ook verliep het tot stand komen van mijn eindwerk niet zonder slag of stoot. Het schrijven van een eindwerk is de laatste stap voor het behalen van een diploma sociaal werk. Door dit eindwerk maak ik voor de eerste keer kennis met de onderzoekswereld. Deze ervaring was voor mij zwaar, maar wel zeer boeiend en leerrijk die ik zonder de steun en hulp van begeleiders en vrienden niet tot een goed eind had kunnen brengen. Ik zou hiervoor graag de gelegenheid nemen om enkele mensen te bedanken.

In eerste plaats wil ik mijn dank betuigen aan mijn stagementor Ann Deconinck en mijn eindwerkmentor Fabian Pauwels. Zij waren degenen die steeds klaarstonden om mij te helpen, tips en advies te geven. Ik wil ook Nele Theunis bedanken voor haar luisterend oor en haar steun. Ook wil ik alle andere collega's bedanken. Tijdens mijn stage in CAW Oost-Brabant, hebben zij mij de mogelijkheid gegeven om dit onderzoek uit te voeren.

Vervolgens wil ik mijn eindwerkbegeleider Bart Broos bedanken voor zijn geduld, snelle verbeterwerk, goede voorbeelden en kritische kijk op het eindwerk.

Ik wil ook mijn vriendin Joyce bedanken om altijd voor mij klaar te staan, te motiveren en te doen lachen in deze stressvolle periode. Samen hebben we gestreefd om dit eindwerk optijd klaar te krijgen.

Tot slot wil ik mijn familie en mijn vriend bedanken die mij bijgestaan hebben in deze drukke en zware periode. Zij hebben mij moed ingesproken gedurende dit eindwerk. Ook hebben ze mij geleerd om te vertrouwen in mezelf.

Kyra Jacobs, 2016

Abstract

Deze bachelorproef is gebaseerd op het begrip 'onlinehulpverlening'. Het onderzoek vertrekt vanuit CAW Oost-Brabant, vestiging Diest. Een hulpverleningsgesprek gebeurt vooral face-to-face. Doordat we in een digitale samenleving leven, is ook het verlenen van online hulp onmisbaar geworden voor een eerstelijnswelzijnsorganisatie. De hulpverlening moet aandacht hebben voor het hier en nu. Daarom is het de bedoeling dat de aandacht geschonken wordt aan waar de cliënten zich op dit moment mee bezig houden. Dit is gebruik maken van de nieuwe media.

Er zijn verschillende mogelijkheden om een eerstelijnswelzijnszorg te versterken met online tools. Zo heeft CAW Oost-Brabant en het JAC chatten, e-mailen en sociale netwerksites ingezet om hun werking te versterken.

Het introduceren van onlinehulpverlening binnen een organisatie brengt enkele uitdagingen en drempels met zich mee. Het doel van deze bachelorproef is om de drempels binnen CAW Oost-Brabant en het JAC in kaart te brengen.

"The world is becoming too fast, too complex and too networked for any company to have all the answers inside"(Yochai Benkler)

Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
Abstract	5
Inhoudsopgave	6
Lijst met afkortingen & tabellen	9
Inleiding	6
1. Probleemstelling en onderzoeksvragen	7
1.1 Probleemstelling	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Onderzoeksvragen	7
2. Bespreking stageplaats	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Wat is het CAW?	8
2.3 Decreten	8
2.4 Kernopdrachten	9
2.4.1 Onthaal	9
2.4.2 Psychosociale begeleiding	9
2.4.3 Algemene preventie	9
2.5 Doelstellingen	10
2.6 Samenwerking	10
2.7 Signaleren	10
2.8 Doelgroep	10
2.9 CAW Oost- Brabant	11
2.9.1 Missie	11
2.9.2 Visie	11
2.9.3 De organisatie	11
2.9.4 Het online aanbod	13
2.10 Besluit	14
3. Theoretisch kader	16
Inleiding	16
3.1 Nieuwe media	16

3.2	Onlinehulpverlening	17
3.2.1	Wat is onlinehulpverlening?	17
3.2.2	Vormen van onlinehulpverlening	17
3.2.3	Kenmerken van onlinehulpverlening	19
3.2.4	Bouwstenen van onlinehulpverlening	20
3.3	CAW Oost-Brabant	23
3.3.1	Waarom doet het CAW aan onlinehulpverlening?	23
3.3.2	Wat zeggen de cijfers?	23
3.3.3	Wat is het doel van onlinehulpverlening?	24
3.3.4	Wat zijn de voorwaarden om onlinehulpverlening aan te bieden?	24
3.3.5	Wat zijn de krachtlijnen?	24
3.4	Cliënten	25
3.4.1	De cliënt heeft de controle	25
3.4.2	Problematieken en thema's	26
3.4.3	Soorten vragen	26
3.5	Hulpverlener	27
3.5.1	Een onlinehulpverlener binnen CAW Oost-Brabant	27
3.5.2	Wat zijn de voorwaarden om aan online hulp te doen?	27
3.5.3	Deontologie van onlinehulpverlening	27
3.5.4	Vaardigheden van de hulpverleners	28
	Besluit	31
4.	Praktijkgedeelte	32
	Inleiding	32
4.1	Onderzoeksmethode	32
4.1.1	Formulering onderzoeksvraag	32
4.1.2	Keuze van de onderzoeksmethodiek	33
4.1.3	Verantwoording onderzoeksmethodiek	33
4.2	Dataverzameling	33
4.3	Resultaten	34
4.3.1	Bespreking van de resultaten	34

4.4	Conclusies en aanbevelingen	40
4.4.1	Conclusies	40
4.4.2	Antwoord onderzoeksvraag	41
4.4.3	Aanbevelingen	42
	Besluit	43
5.	Kritische reflectie	44
	Inleiding	44
5.1	Keuze van mijn stageplaats	44
5.2	Het onderzoek	44
5.3	Het uiteindelijke product	45
5.4	Mijzelf	45
	Besluit	46
	Bibliografie	47
	Bijlagen	50
	Bijlage 1: Begrippenlijst	50
	Bijlage 2: Kwaliteitsnormen OHUP	52
	Bijlage 3: Grafieken van de cijfers (e-mail en chat)	53
	Bijlage 4: Chattranscript	55
	Bijlage 5: Vragenlijst	57

Lijst met afkortingen & tabellen

Afkortingen

CAW: Centrum Algemeen Welzijnswerk

JAC: Jongeren Advies Centrum

Enz. : enzovoort

HLN: Het Laatste Nieuws

CLB: Centrum voor Leerlingenbegeleiding

VDAB: De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

IFG: Intra Familiaal Geweld

OHUP: Online Hulp Uitwisseling Platform

OCMW: Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

IJH: Integrale Jeugdhulp

ICT: Informatie en communicatietechnologie

App: Application

Tabellen

Tabel 1: Het verschil tussen e-mail en chathulpverlening

Tabel 2: Voor – en nadelen van onlinehulpverlening

Inleiding

De keuze van mijn eindwerkonderwerp is tot stand gekomen door verschillende factoren. Ik heb gekozen voor onlinehulpverlening als mijn eindwerkonderwerp omdat ik het een boeiende kijk vind op hulpverlening. We kunnen niet meer langs nieuwe media heen. Ik vroeg me daarom af of ook de onlinehulpverlening de laatste jaren in stijgende lijn gaat en waarom het een meerwaarde kan zijn voor een eerstelijnsorganisatie.

Ik ben zelf nog jong en ik maak ook vaak gebruik van de nieuwe media. Het is een andere manier van communiceren dan face-to-face communicatie. Het lijkt sneller te gaan en er is vaak ruimte voor misinterpretaties. Het maakt mij benieuwd om na te gaan in welke mate mensen de stap zetten om via de online wereld om hulp te vragen. Tijdens mijn stage ontwikkelde ik een nog grotere belangstelling voor onlinehulpverlening.

In samenspraak met mijn stagebegeleider en eindwerkmentor kwamen we tot de conclusie, dat het een goed idee zou zijn dat ik mijn kwalitatief onderzoek aan de hand van een vragenlijst ging afnemen.

Ik ga onderzoeken of onlinehulpverlening aansluit bij de CAW visie van het onthaal. Ik ga ook kijken of de doelgroep “maatschappelijk kwetsbare mensen” bereikt worden. De antwoorden van mijn vragenlijst zullen komen van de hulpverleners op het onthaal in CAW Oost-Brabant. Ik wil gaan kijken of er een verschil is in beleving bij de verschillende hulpverleners omtrent onlinehulpverlening. Het is vooral de bedoeling om een antwoord krijgen op de vraag: wat zijn de drempels van onlinehulpverlening binnen CAW Oost-Brabant, maar ook of de doelgroep wordt bereikt, is het een meerwaarde voor het CAW, wat zijn de voordelen, enz.

In deel twee ga ik mijn stageplaats CAW Oost-Brabant situeren. Ik bespreek hierin enkel de dingen die relevant zijn voor mijn eindwerk. In het derde deel ga ik het theoretisch kader van mijn onderzoek uitwerken. Het vierde deel is het praktisch gedeelte. Mijn uitgevoerd onderzoek ga ik verantwoorden en uitleggen. Daarnaast zullen de antwoorden die ik verkregen heb door mijn vragenlijst, verwerkt worden. En geef ik tot slot de conclusies en aanbevelingen weer. In het vijfde deel, geef ik een kritische kijk op zowel mijn stage, eindwerk en het doorlopen proces. Tot slot eindig ik met een algemeen besluit.

1. Probleemstelling en onderzoeksvragen

1.1 Probleemstelling

Doordat CAW Oost-Brabant nog niet zo lang aan onlinehulpverlening doet, is dit aanbod nog volop in de groei. Ik vroeg mij af waarom het JAC meer cliënten bereikt als het volwassenonthaal van het CAW. Daarnaast ben ik mij de volgende vragen gaan stellen: wat maakt dat volwassenen minder gebruik maken van online tools dan jongeren, waarom vinden volwassenen minder snel de weg naar online hulp en waarom loopt het CAW achter op het JAC met het bieden van onlinehulpverlening. Hierdoor heb ik voor mezelf een hypothese opgesteld, dat er wel enkele drempels moeten zijn waarom deze doelgroep niet of minder bereikt worden. Mijn onderzoek is erop gericht om dit probleem uit te klaren.

1.2 Doelstelling

Ik ga deze probleemstellingen onderzoeken aan de hand van een kwalitatief onderzoek. De methode die ik hiervoor hanteer is een vragenlijst. Uit deze vragenlijst wil ik werken vanuit de beleving van de hulpverleners. Het doel hiervan is om de drempels omtrent onlinehulpverlening en eventuele aanbevelingen te achterhalen. Nadat de drempels in kaart gebracht zijn, kan dit een eerste aanleiding geven tot verandering. Met mijn steekproef wil ik zoveel mogelijk hulpverleners bereiken die zelf aan onlinehulpverlening doen. Zo krijg ik een beter resultaat op mijn onderzoeksvragen.

1.3 Onderzoeksvragen

Wat zijn de drempels van online hulpverlening binnen CAW Oost-Brabant?

Bijvragen:

- Is er een stijging in het aantal cliënten in vergelijking met vorige jaren?
- Welke doelgroep wordt het meest bereikt?
- Wat is het verschil met face-to-face hulpverlening?
- Wat is de meerwaarde van online hulpverlening binnen CAW Oost-Brabant?
- Welke problematiek komt vaak aan bod?
- Hoe wordt online hulpverlening ervaren door de hulpverleners?
- Wat brengt de toekomst met zich mee?

2. Bespreking stageplaats

2.1 Inleiding

Ik doe mijn derdejaarsstage in het CAW Oost-Brabant vestiging Diest, in de deelwerking het onthaal. Ik situeer in dit deel mijn eindwerkonderwerp binnen de bredere werking van de organisatie.

2.2 Wat is het CAW?

Een CAW is een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk. Het is een onafhankelijke welzijnsorganisatie, erkend door het Vlaamse Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Een CAW biedt deskundige hulpverlening aan mensen met vragen en problemen. Iedereen kan er terecht met eender welke welzijnsvraag. (Bert Lambeir, 2014, p3)

De meeste CAW' s hebben wel een algemeen laagdrempelig aanspreekpunt dat zich naar de meest kwetsbare groepen richt voor informatie, advies en vaak ook materiele hulp. Een CAW omvat een grote verzameling van deelwerkingen zoals begeleid wonen, het JAC, crisisopvang centrum, vluchthuis, enz. die zich elk bekommeren om een bepaalde sociale problematiek.

2.3 Decreten

24 juni 1991 is het eerste decreet Algemeen Welzijnswerk ontstaan. Het ontwerp van dit decreet is erop gericht om de doelstellingen van de centra algemeen welzijnswerk duidelijk te krijgen, zodat deze nagestreefd kunnen worden. Het algemeen welzijnswerk wil bijdragen tot een menswaardig bestaan van alle personen met nadruk op de maatschappelijk kwetsbare. (Vlaamse raad, 1991)

In 19 december 1997 is er een nieuw decreet opgesteld. Dit decreet is ontstaan om decentralisatie en versnippering te voorkomen. Het doel van dit decreet was om een autonoom centrum voor algemeen welzijnswerk te creëren. Een centrum voor algemeen welzijnswerk dat vanuit een eenheid van beheer en beleid hulp- en dienstverlening aanbiedt. Een centrum dat ter beschikking staat van alle personen van wie de welzijnskansen bedreigd of verminderd worden ten gevolge van persoonlijke, relationele, gezins- of maatschappelijke factoren. (Vlaamse Overheid, 1997)

Op 22 maart 2013 keurde de Vlaamse regering het uitvoeringsbesluit van het decreet algemeen welzijnswerk van 8 mei 2009 goed. In het uitvoeringsbeleid worden de 3 kernopdrachten duidelijk omschreven. In dit decreet wordt ook bepaald aan welke doelstellingen ieder CAW moet voldoen. De kernopdrachten en doelstellingen worden verder toegelicht. (Centrum Algemeen Welzijnswerk, 2013)

Op 21 juni 2013 keurde Jo Vandeurzen het nieuw decreet goed. Dit decreet heeft de goedkeuring voor een fusie gegeven. Sinds 1 januari 2014 blijven er nog 11 Centra voor Algemeen Welzijnswerk over, in 2013 waren er in Vlaanderen en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog 25 actief (HLN, Lore Vanaudenhove, 2013). CAW Oost-Brabant is een samensmelting van CAW Leuven en CAW Hageland.

2.4 Kernopdrachten

Om een overzichtelijke beschrijving van de opdrachten en werking van een CAW te geven, wordt er in de sector over drie kernopdrachten gesproken, namelijk onthaal, psychosociale begeleiding en algemene preventie.

2.4.1 Onthaal

Een cliënt kan terecht op het onthaal wanneer men samen met iemand wil zoeken naar een oplossing voor een probleem/ situatie. Vaak zijn deze gesprekken al voldoende om zelf weer verder te kunnen. De meeste CAW' s organiseren de instroom van (nieuwe) hulpvragers via een algemeen onthaal. Iedereen kan er terecht met alle vragen en welzijnsproblemen. Men biedt er informatie, advies, praktische hulp of een ondersteunend gesprek. Indien nodig, worden hulpvragers doorverwezen naar de vervolfbegeleiding binnen het CAW of naar andere gespecialiseerde hulpverlening buiten het CAW. De CAW' s organiseren daarnaast doelgericht onthaal, dit wordt later besproken.

2.4.2 Psychosociale begeleiding

Psychosociale begeleiding is methodisch handelen en samenwerken aan een doel in psychosociale context. Het begeleidingsaanbod van het CAW sluit aan bij de verschillende welzijnsvragen waar mensen mee zitten. Enkele voorbeelden zijn: persoonlijke en relationele problemen, opvoedingsvragen of gezinsproblemen, situaties van misbruik en geweld, enz. Het begeleidingsaanbod van CAW Oost-Brabant is er voor iedere cliënt die niet voldoende heeft met enkele gesprekken binnen het onthaal om zelf met een probleem of situatie om te gaan (Bert Lambeir, 2014)

2.4.3 Algemene preventie

Vanuit het steunpunt algemeen welzijnswerk wordt aan methodieken en praktijken gewerkt om de individuele CAW' s te stimuleren een preventiebeleid te ontwikkelen en om hen daarin bij te staan. Mogelijke voorbeelden van preventief werken zijn het tijdig signaleren van maatschappelijke problemen/ tendensen en het optreden als spreekbuis voor sommige kwetsbare groepen. Ook worden vaak concrete projecten en vormingen georganiseerd voor bepaalde doelgroepen rond zaken als relaties, omgaan met risico's, seksualiteit of sociale vaardigheden. Om een probleem doelgericht te kunnen aanpakken, start het CAW

projecten op. Deze projecten worden zoveel mogelijk samen met andere organisaties opgericht. Dit kan ervoor zorgen dat het draagvlak voor het aanpakken van een probleem vergroot wordt en dus ook meer kans heeft op succes. Enkele projecten waar CAW Oost-Brabant mee bezig is zijn: Budget in zicht, Belgian Homeless Cup, Sociale kruidenier en Het Woonanker.

2.5 Doelstellingen

De doelstellingen van het CAW zijn:

- Algemene hulpverlening bieden.
- Het bevorderen van de toegankelijkheid van voorzieningen.
- Het voorkomen van problemen van sociale integratie en persoonlijk functioneren.
- Het aanbieden van oplossingen voor problemen van cliënten.

2.6 Samenwerking

Het CAW wil meer en sterker inzetten op samenwerkingsoverleg en kennisdeling met partners uit de welzijns- en gezondheidssector. De samenwerking gebeurt via samenwerkingsprojecten met andere lokale en regionale partners waaronder de VDAB, de huisvestingsmarkt, gezondheidsinstellingen, scholen, CLB, OCMW, stad of gemeente en andere welzijnspartners uit de zorg voor mensen met een handicap, de jeugdhulpverlening of de ouderenzorg (CAW Groep vzw, 2012-2013). CAW wil werken als een betrouwbare partner.

2.7 Signaleren

Door middel van signaleren van structurele problemen, wil het CAW iets in beweging krijgen om een bepaalde problematiek aan te pakken. Deze signalen kunnen vanuit verschillende hoeken komen. Vanuit cliëntbesprekingen, teamvergaderingen, gesprekken met andere diensten, de wandelgangen, de pers, enz. Wanneer een signaal of probleem herkenbaar is voor heel wat hulpverleners en cliënten, gaat het CAW er mee aan de slag. (CAW Groep vzw, 2012-2013). Een voorbeeld van een structureel probleem is: het zoeken van een betaalbare woning, leefbaar inkomen, echtscheidingen, enz.

2.8 Doelgroep

Iedereen met een welzijnsvraag kan terecht bij het CAW voor informatie, advies en ondersteuning. Het CAW algemeen onthaal richt zich op volwassenen boven de 25jaar. Binnen een algemeen onthaal kan men terecht voor allerlei psychosociale, relationele en administratieve vragen. Onder de 25jaar kan men terecht op het JAC. De nadruk wordt gelegd op de maatschappelijk kwetsbare personen.

2.9 CAW Oost- Brabant

Nadat ik het CAW in het algemeen uitgelegd heb, ga ik dieper ingaan op CAW Oost-Brabant, daar ik stage volg in CAW Oost-Brabant, vestiging Diest.

2.9.1 Missie

“CAW Oost-Brabant heeft als missie het algemeen welzijn van mensen te versterken. Ze biedt toegankelijke en kwaliteitsvolle hulp aan iedereen uit de regio, met bijzondere aandacht voor de maatschappelijk meest kwetsbare mensen. CAW Oost-Brabant is een gekende en betrouwbare partner in de uitbouw van gedeelde zorg. Tot slot signaleert het CAW maatschappelijke problemen en draagt ze bij tot structurele oplossingen.” (CAW Groep vzw, 2012-2013).

2.9.2 Visie

Verbindend en krachtgericht werken is een centraal thema van CAW Oost-Brabant. Men wil verbinding maken tussen mensen, context en maatschappij. Deze visie schept mogelijkheden, laat vernieuwing toe, bouwt horizontale netwerken (relaties tussen diensten), slaat bruggen en werkt tussenschotten weg. Krachtgericht werken binnen het CAW Oost-Brabant betekent dat ze de veerkracht van mensen steeds proberen te versterken. Dit geeft de mogelijkheid dat cliënten zich positief kunnen ontwikkelen.

2.9.3 De organisatie

CAW Oost-Brabant heeft vier vestigingsplaatsen Leuven, Diest, Tienen en Aarschot. In elke vestigingsplaats is er een verschillend aanbod. Ik ga het aanbod van CAW Oost-Brabant hieronder kort toelichten om een duidelijk beeld te krijgen van de organisatie.

Inloopcentra

CAW Oost-Brabant heeft 3 verschillende inloopcentra gelegen in Leuven, Tienen en Diest. Iedereen met nadruk op de meest kwetsbaren en meest geïsoleerde, is er welkom om nieuwe mensen te leren kennen, iets te drinken, te lezen of om even tot rust te komen. Regelmatig worden er ook activiteiten georganiseerd zoals wandel je fit, talenten dag, open PC moment, nagelverzorging, enz. (Bert Lambeir,2015). Daarnaast kan men er op maandagen en woensdagen een maaltijd consumeren tegen een sociaal tarief. Er zijn ook steeds medewerkers van het CAW aanwezig om naar de mensen te luisteren en eventueel informatie en advies te geven.

Volwassenonthaal

Het volwassenenonthaal is gelegen in Leuven, Tienen, Diest en Aarschot. Het biedt hulp aan volwassenen met welzijn gerelateerde vragen en problemen. Onder welzijn verstaan we persoonlijke problemen, moeilijke relaties, problemen binnen een gezins-, familie- of omgevingscontext. Mensen kunnen ook bij het CAW terecht met financiële, administratieve, juridische of materiële vragen en problemen. Ze kunnen bellen, mailen, chatten of vrij binnenlopen tijdens de openingsuren.

JAC

Er is een apart onthaal voor jongeren tussen 12 en 25 jaar. De jongeren kunnen voor hun vragen terecht bij het Jongeren Advies Centrum of afgekort het JAC. Het JAC is ook gelegen in Leuven, Tienen, Diest en Aarschot.

Hulplijn 1712

Daarnaast is er ook nog de hulplijn 1712. Deze hulpverleningsvorm is een samenwerking tussen alle CAW' s en de vertrouwenscentra voor kindermishandeling. Iedereen kan er geheel anoniem terecht met vragen over geweld of misbruik. De hulplijn 1712 is gevestigd in Leuven.

Doelgroepgericht-onthaal

Er zijn drie gespecialiseerde vormen van onthaal, namelijk:

- Slachtofferonthaal: deze richt zich op slachtoffers en personen in hun directe omgeving van bijvoorbeeld een misdrijf of een verkeersongeval.
- Vluchtelingenonthaal: hier kunnen bijvoorbeeld mensen zonder papieren of met een onzeker verblijfsstatuut terecht voor informatie en advies.
- Justitieel onthaal: dit onthaal bevindt zich ook in de gevangenis. Zij verlenen steun en dienstverlening aan bijvoorbeeld verdachten, veroordeelden en betrokkenen.

Begeleiding

Sommige welzijn gerelateerde problemen vragen meer tijd en ondersteuning. Het CAW biedt een ruim begeleidingsaanbod aan voor individuen, partners en gezinnen. Psychosociale begeleiding is methodisch handelen en samenwerken aan een doel in psychosociale context. Welke begeleidingsvorm geschikt is, wordt in overleg bepaald tussen hulpverleners en de cliënt(en). Op die manier wordt er zoveel mogelijk op maat van de cliënt gewerkt. Enkele voorbeelden van op maat werken binnen begeleiding zijn: de cliënt de keuze laten wat de prioriteiten van de hulpverlening zijn, wat werkt wel of niet,

methodieken hanteren om meer inzicht in de situatie te krijgen (geno-gram, IFG-cirkel, duplo-methodiek, ...), ruimte laten om uit te wijken in een proces van begeleiding, enz.

Onthaal

Doordat ik stage loop op het CAW volwassenonthaal vestiging Diest, ga ik hier verder op in. Het CAW stelt als visie dat het onthaal een volwaardige kernopdracht is. Het onthaal wordt in het decreet algemeen welzijnswerk (2009) als volgt omschreven:

- Effectief zorgen voor een bereikbare en algemene opvang.
- Een toegankelijke informatie- en adviesverlening bieden.
- De eerste opvang van personen verzorgen die in een materiële, sociale of psychosociale noodsituatie verkeren.
- Hulp bieden aan personen die een bijzonder risico lopen in een dergelijke noodsituatie terecht te komen.
- De vereiste informatie verstrekken, kennis en vaardigheden bijbrengen aan personen en bevolkingsgroepen zodat ze gebruik kunnen maken van de algemene maatschappelijke voorzieningen om zich zo zelfstandig mogelijk te kunnen handhaven in de samenleving.
- Zo nodig verwijzen naar meer gespecialiseerde instellingen of personen, bij hen bemiddelen, met hen samenwerken, rekening houdend met zorg op maat.

2.9.4 Het online aanbod

CAW Oost-Brabant biedt enkel e-mail en chat hulpverlening aan. De deelwerking JAC werkt ook met de sociale netwerksite Facebook. Onlinehulpverlening wordt binnen CAW Oost-Brabant enkel aangeboden in de deelwerking het volwassenonthaal. Daardoor krijgt het de naam e-mail- en chat-onthaal.

E-mail-onthaal

Cliënten kunnen 24u/24u en 7/7 dagen mailen naar een CAW-hulpverlener. Het e-mail-onthaal is gratis en anoniem. Ze kunnen via mail bij het CAW terecht om hun verhaal te vertellen en om advies of hulp te vragen.

Het e-mail-onthaal werkt met een formulier. Dit formulier kunnen cliënten invullen op de site van CAW Oost-Brabant. Via dit formulier stuur je rechtstreeks een e-mail naar een hulpverlener van het CAW. Er wordt gewerkt met een beurtrol voor de hulpverleners. Een hulpverlener moet de vraag steeds beantwoorden binnen de 2 werkdagen.

Er wordt aan de mensen gevraagd dat vooraleer ze hun verhaal vertellen. Ze eerst wat algemene informatie geven zoals: een naam (mag een schuilnaam zijn), leeftijd en de

regio waar men verblijft. Zo kan de CAW hulpverlener een beter antwoord geven op de vragen, terwijl de mensen toch anoniem kunnen blijven. Een e-mailadres is ook steeds nodig waarop de hulpverleners kunnen antwoorden.

Chat-onthaal

Elke werkdag tussen 13u en 17u kunnen cliënten op het chat-onthaal van het CAW terecht. In CAW Oost- Brabant is het chat-onthaal elke donderdag beschikbaar tussen 13u en 17u. Bij een chatgesprek praten cliënten met een hulpverlener van het CAW. Zij zijn deskundig in het begeleiden van mensen met welzijnsvragen.

De medewerkers van het CAW chatten maar met één oproeper tegelijk. Een chatgesprek duurt maximum 1 uur, zodat ook anderen de kans krijgen om te chatten. Indien er teveel oproepen tegelijk zijn, bestaat de kans dat de hulpverlener vraagt om het later nog eens te proberen. Net als bij mail wordt er gevraagd eerst wat algemene informatie te geven (zie e-mail-onthaal).

2.10 Besluit

Het besluit is dat we onlinehulpverlening kunnen linken aan de waarden en normen van de organisatie. Daarnaast kunnen we onlinehulpverlening zien als een volwaardige vorm van hulpverlening binnen het onthaal. Dit doordat het voldoet aan de doelstellingen van een onthaal. Onlinehulpverlening biedt ook informatie, advies, praktische hulp of een ondersteunend gesprek, maar dan via de online tools.

Het belang van onlinehulpverlening wordt hierin aangetoond. De CAW' s willen doormiddel van onlinehulpverlening nog meer maatschappelijk kwetsbare mensen bereiken.

Een CAW biedt deskundige hulpverlening aan mensen met vragen en problemen. Iedereen moet er terecht kunnen met eender welke welzijnsvraag. Onlinehulpverlening opent een extra deur om zware, emotionele en taboe-geladen onderwerpen ook bespreekbaar te maken.

Doordat er meer en meer gebruik wordt gemaakt van de nieuwe media, is dit ook een vorm van een algemeen laagdrempelig aanspreekpunt geworden. Het is voor de cliënten gemakkelijk om een vraag te stellen via de online tools en vanuit eender welke omgeving. Het komt vaak voor dat cliënten niet weten waar ze terecht kunnen met hun vraag. De functie van het onthaal is om eventueel de cliënten te verwijzen naar meer gespecialiseerde instellingen of personen. Onlinehulpverlening voorkomt dus dat de cliënten van her naar der moeten gaan.

Vaak ervaren cliënten een gevoel van schaamte om aan te kloppen bij een organisatie voor hun probleem. Een doelstelling van het CAW is om oplossingen aan te bieden. Dit doen ze mede door het aanbieden van onlinehulpverlening. Onlinehulpverlening zorgt ervoor dat het CAW ter beschikking kan staan voor alle personen van wie de welzijnskansen bedreigd of verminderd worden. Het bevordert de toegankelijkheid van de voorzieningen.

Tot slot zorgt onlinehulpverlening ervoor dat er hulp op maat van de cliënt geboden kan worden. Het is laagdrempelig, gratis en anoniem. Via een invulformulier kom je rechtstreeks terecht bij een hulpverlener van het CAW.

3. Theoretisch kader

Inleiding

In dit deel ga ik de literatuur weergeven dat verband heeft met mijn onderzoeksvraag. Dit ga ik opdelen in subparagrafen om een gestructureerd beeld te creëren van de theorie. Als eerste vertrek ik vanuit de samenleving en het gebruik van de nieuwe media. Dan ga ik onlinehulpverlening in het algemeen bespreken, vervolgens onlinehulpverlening binnen CAW Oost-Brabant, de cliënten die terecht komen bij onlinehulpverlening via de online tools en tot slot wat hebben de hulpverleners nodig om online hulp te bieden.

3.1 Nieuwe media

Digitalisering is een deel geworden van onze samenleving. Sociale media hebben een plaats gekregen in ons dagelijks leven. Hier kunnen we niet meer omheen. ICT is verweven geraakt met alles wat wij doen. Digitale media zijn voor ons de belangrijkste instrumenten geworden om grip te krijgen op de wereld om ons heen. We leven niet meer met netwerken, maar in netwerken (Valerie Frissen en Jos de Mul, 2008, p 24).

Het was onvermijdelijk dat hulpverleners en hulpvragers vroeg of laat met deze realiteit werden geconfronteerd. Om zo veel mogelijk mensen te bereiken, wordt het internet een context die ook in de hulpverlening een plaats dient te krijgen. Vooral voor de huidige generatie kinderen en jongeren, is het internet niets nieuws. Het is er voor hun altijd geweest. Ze hebben het met de paplepel ingegoten gekregen. Op dit moment leven jongeren 'inline': een versmelting van een online-en offlineleven. (Jo Van Hecke, 2012, p23-24)

Steeds meer zorg- en welzijnsorganisaties voelen hierdoor de noodzaak om mee te gaan in deze ontwikkeling. Voor sommige mensen is de stap naar face-to-face-hulpverlening net iets te groot. Deze weg naar hulpverlening vergroot de toegankelijkheid. Nieuwe media betekenen ook een aanpassing voor de hulpverleners. Het betekent een nieuwe manier van werken. In het praktijkgedeelte, ga ik nagaan hoe de hulpverleners hiermee omgaan, wat hun beleving is, hoe het er naar de toekomst uit ziet, enz.

De experimenteerfase van onlinehulp in de eerstelijns-hulpverlening begon kort na de eeuwenwisseling. Na ongeveer 10 jaar was de experimenteerfase voorbij. Het onlinehulpaanbod werd verder uitgewerkt (Philippe Bocklandt, 2011). Nieuwe media zijn immers lang niet meer zo nieuw en vormen geen exclusieve jongerenaangelegenheid meer. Ook volwassenen maken er dagelijks gebruik van. Jongeren vandaag zijn de volwassenen van morgen. (Mie Jacobs, Sandra Beelen, Katrien Van den Meerschaute, 2009). In dit deel

geef ik weer in welke mate het onlinehulpaanbod nu ontwikkeld is in eerstelijnswelzijnswerk, met de nadruk op CAW Oost- Brabant en het JAC.

Ik ga bespreken wat onlinehulpverlening is, welk aanbod heeft het CAW, hoe wordt de doelgroep bereikt, wat met de hulpverleners en wat zijn de mogelijkheden en uitdagingen in de toekomst. Ook ga ik dieper ingaan op de manier waarop online hulpverlening binnen het eerstelijnswelzijnswerk vandaag de dag wordt aangeboden.

3.2 Onlinehulpverlening

Met online hulpverlening wordt bedoeld chat, e-mail en het gebruik van sociale netwerksites zoals Facebook. De eerstelijns hulpverlening gelooft erin dat nieuwe technologieën kunnen bijdragen tot een betere en toegankelijker hulp-dienstverlening. Het biedt kansen voor kwetsbare en moeilijk te bereiken doelgroepen. Daarnaast is een toegankelijk en kwaliteitsvol hulpaanbod essentieel in de strijd tegen uitsluiting.

3.2.1 Wat is onlinehulpverlening?

Online hulpverlening is bieden van informatie, advies of ondersteuning via internet op het gebied van zorg, welzijn of educatie. Dit kan in de vorm van preventie, behandeling of (na)zorg gebeuren. Tot slot is het gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt, het verbeteren van de toegankelijkheid van de hulpverlening en als toeleiding naar face-to-face hulpverlening (Herwig Claeys, 2009)

3.2.2 Vormen van onlinehulpverlening

Er zijn 3 verschillende vormen van onlinehulpverlening. Hulpverlening via e-mail, chat en sociale netwerksites.

E-mailhulpverlening

Bij e-mail hulpverlening is de e-mail het communicatiemiddel tussen hulpverlener en cliënt. Een e-mail is een elektronisch bericht dat via het internet wordt verstuurd. Het is gebruiksvriendelijk voor de cliënt en het verlaagt de drempel voor een eerste contact. Communicatie via mail verloopt niet synchroon, dus asynchroon. De tijd tussen het moment van verzenden en het tijdstip van ontvangen is onbepaald. Dat geldt ook voor de tijdsperiode tussen het ontvangen en het beantwoorden van een mail. (Sandra Beelen & Katrien Van den Meerschaute, 2010)

Chathulpverlening

Een chathulpverlening verloopt via een 1 op1 gesprek. Een chatdialoog kan je vergelijken met een dialoog aan de telefoon omdat het een individueel gesprek is met een onmiddellijke respons. Er is echter wel een verschil in de tijd tussen de totstandkoming van de boodschap

en het ontvangen ervan. Er zit dus een kleine vertraging in de communicatie, deze communicatie wordt quasi-synchroon genoemd. (Sandra Beelen & Katrien Van den Meerschaute, 2010)

In het kader hieronder geef ik de verschillen van e-mailhulpverlening en chathulpverlening visueel weer. Dit doe ik om de verschillen op een rij te zetten en hier een duidelijk beeld van te krijgen.

E-mailhulpverlening	Chathulpverlening
Asynchroon	Quasi- Synchroon
Willekeurig tijdstip	Openingsuren of afspraak
Ruimte voor reflectie	Nauwelijks reflectieruimte
Gestructureerd	Associatief/ verbindend
Niet spontaan	Spontaan
Daar en toen	Hier en nu
Geen directe toetsing	Directe toetsing
Gereduceerd gevoel van aanwezigheid	Gevoel van aanwezigheid
Info uit uitsluitend tekst	Info uit manier van typen

Tabel 1: Het verschil tussen e-mail en chathulpverlening

Sociale netwerksites

De populairste en grootste sociale netwerksite van deze tijd is Facebook. Sociale netwerksites laat individuen toe om binnen een bepaalde structuur een profiel aan te maken. Netwerking legt de nadruk op het leggen van nieuwe contacten. Gebruikers maken via Facebook hun bestaande persoonlijke netwerk zichtbaar (Sandra Beelen & Katrien Van den Meerschaute, 2010).

Sociale netwerksites kunnen voor hulpverleningsorganisaties interessant zijn, ter ondersteuning van een werking. Een facebookpagina kan nuttig zijn om bijvoorbeeld de werking te promoten bij de doelgroep, om present te zijn daar waar de doelgroep zich bevindt, om online outreach activiteiten op te zetten enz. (Sandra Beelen & Katrien Van den Meerschaute, 2010). Het JAC maakt gebruik van deze vorm van onlinehulp.

3.2.3 Kenmerken van onlinehulpverlening

Nadat ik de verschillende vormen van onlinehulpverlening besproken heb, ga ik nu de kenmerken van onlinehulpverlening (Mie Jacobs, Sandra Beelen, Katrien Van den Meerschaute, 2009) op een rij zetten. Alles heeft zijn voor- en nadelen. Ik heb ervoor gekozen om deze twee op te splitsen. Eerst geef ik deze hieronder weer in een kader en vervolgens bespreek ik elk kenmerk.

Voordelen	Nadelen
Anonimiteit	Kanalenreductie
Autonomie & controle	Decontextualisatie
Afstand	Digitale kloof
Minder schaamte	

Tabel 2: Voor- en nadelen van onlinehulpverlening

Wat zijn de voordelen van onlinehulpverlening?

Anonimiteit

Bij onlinehulpverlening is er de mogelijkheid tot totale anonimiteit. Online communicatie (chat, e-mail, forum,) wordt anoniemer ervaren dan een telefoon of face-to-face-gesprek. Door deze anonimiteit wordt de drempel naar hulpverlening verlaagd. Taboethema's zoals seksueel misbruik, zelfmoord, automutilatie, slachtofferbeleving, ... worden door de anonimiteit ook makkelijker bespreekbaar gemaakt. Chatten kan zeer anoniem zijn maar bij een e-mail hangt dit af van het gebruikte e-mail adres. Soms staat er in het e-mailadres de naam van de cliënt.

Autonomie en controle

Onlinehulpverlening verhoogt de autonomie van de cliënt. De cliënt kiest zelf wanneer het hulpverleningsgesprek begint of eindigt, men verder hulp aanvaardt, hoezeer men zichzelf bloot geeft en wat er wel of niet gecommuniceerd wordt. Het geeft de cliënt ook controle over de situatie. De cliënt beslist zelf of hij ingaat op het aanbod van de hulpverlener. De hulpverlening krijgt hierdoor een minder dwingend karakter en is vrijblijvender. Voor de cliënt kan dit een drempelverlagende factor zijn.

Afstand

Ook de afstand tussen oproeper en hulpverlener kan bijdragen tot een verhoogd gevoel van veiligheid om taboe geladen onderwerpen bespreekbaar te maken. Deze veiligheid kan er voor zorgen dat er sneller een vertrouwelijk contact tot stand komt. In een face-to-face-gesprek moet er vaak eerst een vertrouwen opgebouwd worden tussen cliënt en hulpverlener vooraleer er gevoelige onderwerpen besproken worden.

Minder schaamte

Cliënten die gebruik maken van onlinehulpverlening tonen minder schaamte. Ze hebben minder of geen last van weerstand en zijn eerlijker en directer in het beschrijven van hun problemen. Er lijkt geen drempel of gêne te bestaan. Gevoelige, zware, taboe geladen en complexe onderwerpen met een grote emotionele lading komen vaker voor en worden zoals eerder vermeld sneller ter sprake gebracht.

Wat zijn de nadelen van onlinehulpverlening?

Kanalenreductie

Bij onlinehulpverlening vallen de non-verbale communicatie (houding, lichaamstaal, motoriek, gezichtsexpressie) en para linguale communicatie (stem, intonatie, lachen, pauzes) weg. Daarom spreekt men bij onlinegesprekshulpverlening over kanalenreductie. Kanalenreductie betekent dat er informatie op betrekkingniveau verloren gaat. (Griet Van Coillie, 2011). Er is geen beeld en geen geluid.

Decontextualisatie

Decontextualisatie betekent dat de hulpverlener geen zicht heeft op de context van de hulpvrager. De oproeper bevindt zich in een andere ruimte en plaats. De cliënt kan zich overal bevinden: op school, op het werk, thuis of in een internetcafé. Het is niet zichtbaar voor de hulpverlener maar deze kenmerken kunnen het verloop van een gesprek wel beïnvloeden.

Digitale kloof

Bepaalde groepen mensen lopen het risico om met onlinehulpverlening uit de boot te vallen. Niet iedereen wordt ermee bereikt. Enkele redenen kunnen zijn:

- Door het niet bezitten van de nieuwe technologie (PC, laptop, internetverbinding, gsm met internet, ...).
- Door anderstalig te zijn of door een beperkte taalvaardigheid de nodige informatie niet begrijpen.
- Door beperkte kennis en vaardigheden van ICT er niet optimaal gebruik van kunnen maken.

3.2.4 Bouwstenen van onlinehulpverlening

Om een onlineaanbod op een kwaliteitsvolle manier te realiseren, dient het huidige aanbod aangepast te worden. Een organisatie heeft enkele bouwstenen nodig om aan online hulpverlening te doen. Het zorgt ervoor dat de organisatie een houvast krijgt. Zo ontstaat er een duidelijkheid over het aanbod.

Wat is OHUP?

Onlinehulpverlening brengt nieuwe uitdagingen met zich mee en biedt vele mogelijkheden. Er is een behoefte aan goede informatie, knowhow, uitwisseling van inspirerende praktijken, en ondersteuning bij het uitbouwen van een kwaliteitsvol onlineaanbod. (Itte Van Hecke, 2010). OHUP is een uitwisselingsplatform die organisaties wilt bijstaan om het online aanbod op een kwaliteitsvolle manier te realiseren. OHUP is de afkorting van Online Hulp Uitwisseling Platform. OHUP bestaat sinds 2006. Het doel van dit platform is om kennis en ervaring over online hulpverlening uit te wisselen. Het platform wil een radar zijn voor nieuwe ontwikkelingen. Momenteel zijn er 11 organisaties die deel uitmaken van OHUP. OHUP wil een bijdrage leveren aan het verbeteren en meer laagdrempelig maken van hulpverlening. OHUP heeft enkele kwaliteitsnormen opgesteld (OHUP, 2010). CAW Oost-Brabant heeft deze kwaliteitsnormen geïntroduceerd in hun werking. Zie bijlage 2.

Toegankelijkheid van onlinehulpverlening

Vanuit deze kwaliteitsnormen wil CAW Oost-Brabant een goede online hulpverlening bieden. Hieraan kunnen we de 5 B's van toegankelijkheid linken. De 5 B's worden ook gebruikt met betrekking tot de klassieke hulpverlening. In de klassieke hulpverlening kennen we 5 B's, namelijk: bereikbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid en begrijpbaarheid. Door efficiëntie van de dienst heeft het steunpunt algemeen welzijnswerk 2 B's toegevoegd aan de toegankelijkheid van onlinehulpverlening, deze zijn: betrouwbaarheid en bekendheid. Ik ga de 7 B's kort toelichten (Sandra Beelen, Katrien Van den Meerschaute,2010). Aan de hand van de 7 B's beschrijf ik welke aspecten van belang zijn om onlinehulpverlening toegankelijk te maken voor de beoogde doelgroep.

Beschikbaarheid

Bij onlinehulpverlening heeft de cliënt/ gebruiker de vrije keuze om het tijdstip en de plaats van hulpverlening zelf te bepalen. Dit geldt voor het gebruik van internet, e-mail en sociale media. Chatten kan niet op elk moment. Chat is een vorm van rechtstreekse communicatie en kan enkel plaatsvinden indien beide gesprekspartners tegelijk aanwezig zijn. Het chat-aanbod van CAW Oost-Brabant, is bijvoorbeeld enkel beschikbaar op donderdag van 13u tot 17u.

Bereikbaarheid

Bereikbaarheid heeft te maken met het aantal uren en het aantal hulpverleners die zich specifiek bezighouden met onlinehulpverlening. Dit is belangrijk omdat je enkel zo de doelgroep bereikt. Als vraag en aanbod niet op elkaar zijn afgestemd wordt het aanbod ontoegankelijk. Via de chat is CAW Oost-Brabant maar 4 uur in de week bereikbaar. De cliënten kunnen wel meerdere uren per week terecht bij andere CAW' s.

Bruikbaarheid

Bijna iedereen maakt tegenwoordig gebruik van het internet. Sociale media, e-mail en chat zijn dus gekend bij de mensen. Het hulpverleningsaanbod sluit aan op deze evolutie. Elke organisatie werkt zowel met een website als met een e-mailadres. De website is een belangrijk onlinevisitekaartje van een organisatie. Het geeft de toegang tot het onlineaanbod. Na de eenvormig van de CAW' s, zijn ook de websites gelinkt aan de regio bijvoorbeeld: www.cawoostbrabant.be, www.cawlimburg.be, enz.

Bekendheid

Om bekendheid te bevorderen zijn er naast de website ook nog andere strategieën:

- Een link van de organisatie op andere relevante websites zoals het OCMW, IJH, stad Diest, enz.
- Reclame maken van de organisatie in openbare plaatsen zoals wachtkamer van huisarts, mutualiteit, scholen, op tv, enz. CAW Oost-Brabant doet dit in de vorm van flyers, posters, brochures en reclamespots.
- Een facebookpagina maken. Het CAW heeft zelf geen facebookpagina, het JAC wel.

Betaalbaarheid

Onlinehulpverlening is gratis. De computer en de internetaansluiting die daarvoor nodig zijn, zijn dat niet. De kosten die de aanschaf van een pc en een internetverbinding met zich meebrengen zorgen ervoor dat een bepaald deel van de potentiële doelgroep niet via deze media bij de organisatie terecht kan. De meesten hebben thuis internet, anderen gaan vaak online op andere plaatsen als school, bibliotheek, bij vrienden of op het werk.

Begrijpbaarheid

Bij onlinehulpverlening is er extra aandacht nodig voor woordkeuze, correctheid en schrijfstijl. Taalgebruik en de stijl moeten worden aangepast aan de doelgroep. Daarnaast is het ook essentieel dat de cliënt duidelijke en correcte informatie van het online aanbod kan verwachten. Deze informatie vinden de gebruikers terug op de website, onderaan in de disclaimer bij een e-mail, bij het binnentreden van een chatroom enzovoort.

Betrouwbaarheid

Om betrouwbaar te zijn moeten informatie en advies van een vergelijkbare kwaliteit zijn. De cliënten moeten op een vergelijkbaar aanbod kunnen rekenen. Hiervoor dient de hulpverlener een opleiding gevolgd te hebben voordat ze onlinehulp mogen bieden. Hoe de anonimiteit gegarandeerd wordt en hoe er intern omgegaan wordt met digitale cliëntinformatie binnen het volwassenonthaal van het CAW, wordt later nog besproken.

3.3 CAW Oost-Brabant

Nu dat we weten wat er nodig is om op een goede manier online hulpverlening aan te bieden. Gaan we in dit deel kijken naar hoe onlinehulpverlening werkt binnen CAW Oost-Brabant. Op welke manier bieden ze online hulpverlening aan, wat is de visie, waarom doet het volwassenonthaal aan online hulpverlening, wat zijn de voorwaarden, wat zijn de krachtlijnen en wat is hun aanbod, wordt in dit deel besproken.

Doordat het onthaal van het CAW en het JAC een nauwe samenwerking hebben, wordt ook het JAC betrokken in dit deel. Het JAC doet al langer aan online hulpverlening, zij staan hier verder in.

3.3.1 Waarom doet het CAW aan onlinehulpverlening?

Je kan niet zomaar een onlineaanbod introduceren in een organisatie. Daarom is het nodig dat er een duidelijke visie is op onlinehulpverlening binnen deze organisatie. (Philippe Bocklandt, 2011). Het CAW ziet een onlineaanbod als een meerwaarde. Het JAC gebruikt al verschillende jaren online hulp. Ze merken dat heel wat jongeren bereikt worden. Het JAC geeft aan dat het een meerwaarde is omdat er een extra deur open gaat naar de hulpverlening (Eli Beelen, 2016). Doordat volwassenen ook meer en meer gebruik maken van nieuwe media, kan het ook voor het CAW een meerwaarde zijn om onlinehulpverlening aan te bieden. Onlinehulpverlening wordt enkel geboden in het volwassenonthaal van de CAW' s.

3.3.2 Wat zeggen de cijfers?

Ook uit cijfers blijkt dat onlinehulpverlening stijgt. Het aantal aanvragen in 2014 om te chatten is zelfs verdubbeld ten opzichte van 2013. In 2013 waren er 4 466 aanvragen via chat en in 2014 waren dat er 9 705. In 2014 waren er bij het JAC-onthaal 7 477 chataanvragen en bij het CAW onthaal, waren dat er 2 228. (Bert Lambeir, Sabine Lehmann, Greet Monstrey, Lieve Polfliet, Bieke Roggen, 2015). Bij e-mail is er ook een lichte stijging te zien, namelijk in 2014 waren er 6 571 e-mails binnen gekomen waarvan 4 047 op het CAW onthaal en 2 524 op het JAC. In 2015 waren dat er 6 793, waarvan 4 200 op het CAW onthaal en 2 593 op het JAC. In bijlage 4 geef ik de cijfers nog eens weer in grafieken om een duidelijk beeld te geven van de stijging.

Uit deze cijfers kunnen we concluderen dat het JAC veel meer bereikt wordt via de chat en het CAW ontvangt meer e-mails. Hieruit maak ik de hypothese op dat volwassenen niet zo veel gebruik maken van het chatten en jongeren wel. Volwassenen en sturen sneller een e-mail, jongeren vinden chat gemakkelijker en minder formeel.

3.3.3 Wat is het doel van onlinehulpverlening?

Het doel van onlinehulp in het CAW, is het vergroten van de toegankelijkheid van het aanbod, drempels verlagen en de hulpverlening zo bereikbaar mogelijk te maken. Cliënten die anders niet bij de hulpverlening zouden aankloppen, blijken er via de online tools wel te geraken. Online tools (e-mail en chat) kunnen de bereikbaarheid en toegankelijkheid vergroten bij moeilijk bespreekbare onderwerpen (zelfdoding, eetstoornissen, automutilatie), voor moeilijk bereikbare groepen (kinderen en jongeren kunnen terecht bij het JAC, slachtoffers van geweld,), voor mensen die minder snel naar face-to-face hulpverlening stappen of voor mensen die gemakkelijker schrijven dan spreken.

3.3.4 Wat zijn de voorwaarden om onlinehulpverlening aan te bieden?

Het CAW heeft enkele voorwaarden om aan onlinehulpverlening te doen. Deze voorwaarden kunnen voor een deel gekoppeld worden aan de kwaliteitsnormen van OHUP.

- Het online aanbod moet voldoende bereikbaar zijn voor de cliënt. Er moet een voldoende aanbod zijn waarop een hulpverlener online bereikt kan worden. Dit hangt af van de openingsuren.
- Een medium creëert verwachtingen, men verwacht snel antwoord. Bijvoorbeeld er moet door een hulpverlener binnen de 48uur geantwoord worden op een e-mail.
- De eigen website moet toegankelijk zijn. Zowel e-mail als chat zijn via de website bereikbaar.
- Er is nood aan technische ondersteuning zoals een computer, de software, een helpdesk vanuit het steunpunt.
- Er is kennis nodig van de sociale kaart van het internet, zodat de juiste informatie doorgegeven wordt. Indien een doorverwijzing moet gebeuren.
- De betrouwbaarheid van informatie moet gegarandeerd worden. Voorbeeld de bronnen waar de cliënten naartoe gestuurd worden, moeten gecheckt worden.
- Duidelijke schriftelijke communicatie, op maat van de hulpvrager. Zie 3.5.4 Vaardigheden van de hulpverlener.

3.3.5 Wat zijn de krachtlijnen?

Naast de voorwaarden om aan online hulpverlening te doen, werden ook 8 krachtlijnen uitgewerkt door CAW Oost-Brabant. Met deze krachtlijnen wil de organisatie klaarheid scheppen in de manier waarop online tools wel en niet worden ingezet binnen het CAW-aanbod. Deze kunnen bijdragen het bereiken van meer cliënten.

- Online hulp moet een volwaardige vorm van hulpverlening zijn. Evenwaardig aan andere vormen van hulp. In mijn onderzoek ga ik de hulpverleners bevragen in welke mate het volgens hen volwaardig is.

- Het moet complementair(elkaar aanvullen) zijn aan andere hulpverleningskanalen. Online hulpverlening wordt meestal gecombineerd met face-to face, maar kan ook gebruikt worden ter aanvulling. (voorbeeld via mail extra informatie doorsturen).
- Deel van het aanbod, kan ook autonoom. Zowel chat als e-mail kunnen autonoom verlopen. Soms wordt er een afspraak gemaakt voor face-to-face, maar niet altijd. Binnen het JAC kan de onlinehulpverlening volledig los van face-to-face gegeven worden. In het CAW onthaal is onlinehulpverlening meestal de eerste aanzet tot een face-to-face gesprek. Indien het puur informatief en praktische vragen zijn, kan het wel autonoom
- Enkel initiatieven die een meerwaarde van het aanbod betekenen. Enkel chat en e-mail worden gebruikt in binnen het volwassenonthaal van het CAW. Omdat alle cliënten die terecht komen bij het CAW, eerst via het onthaal moeten gaan, ook bij face-to-face of telefoon.
- Zo goed mogelijk afgestemd zijn op de sectorafspraken. De sectorafspraken van e-mail zijn verzameld in een afspraken bundel voor alle CAW-medewerkers. De sectorafspraken van de chat zijn verzameld in een handleiding: chathulp in het CAW.
- Enkel onlinehulp organiseren als het kwaliteitsvol kan. Via invulformulier, software, ...

3.4 Cliënten

Nu we het aanbod van CAW Oost-Brabant besproken hebben, gaan we verder kijken naar de cliënten. Cliënten worden steeds mondiger en willen meer regie hebben over hun eigen zorg (Maaike Gulden & Juliette Van Der Wurff, 2015).

3.4.1 De cliënt heeft de controle

Via het internet worden de reputaties van organisaties besproken. Dit zorgt ervoor dat organisaties moeten inspelen op wat de cliënt wilt.

Cliënten willen steeds meer regie over hun eigen zorg. Ze spelen graag een actieve rol in hun eigen zorgverlening. Mensen doen vaak eerst opzoekwerk vooraleer ze bij een organisatie terecht komen. Ook vinden ze het prettig om online de dingen bespreekbaar te maken of om afspraken te maken. Indien ze niet komen opdagen of een afspraak moeten verzetten, hebben ze geen of minder schuldgevoel naar de organisatie toe. Het werkt dus drempelverlagend.

Daarnaast is de cliënt mondiger geworden. Vroeger vertrouwden de mensen gewoon op het woord van de hulpverlener. Nu gaat men eerste zelf zoeken naar antwoorden via het internet. Cliënten zoeken informatie online, raken met anderen in gesprek, wisselen

ervaringen uit, verenigen zich op diverse platformen en downloaden apps op hun smartphones. Dit alles zorgt ervoor dat cliënten beter geïnformeerd zijn, mondiger worden en veeleisender zijn. Hierdoor krijg je een heel ander gesprek tussen hulpverlener en cliënt (Maaïke Gulden, Juliette van der wurff,2015).

3.4.2 Problematieken en thema's

Niet alle thema's en problematieken zijn even geschikt om online te bespreken. E-mail en chat zijn geschikt voor het bespreekbaar stellen van onderwerpen die veel schaamte met zich meebrengen. Het schrijven van een e-mail kan voor verlichting zorgen op momenten dat hulpverleningsdiensten gesloten zijn. Onlinehulpverlening is minder geschikt in crisissituaties, waarbij mensen een onmiddellijke hulpverleningsinterventie nodig hebben of verwachten.

3.4.3 Soorten vragen

Er zijn drie soorten vragen die via onlinehulpverlening binnenkomen. Vragen uit de taboesfeer komen regelmatig voor: seksualiteit, anticonceptie, automutilatie, incest, vragen naar verwijzing, juridisch advies, relatietherapie, enz.

Informatie- en adviesvragen

Het gaat hier om eenmalige contacten of contacten van korte duur. Het doel is informatie of advies verkrijgen over een bepaald onderwerp.

Ondersteuningsvragen

Dit zijn vragen waarbij de cliënt psychosociale ondersteuning nodig heeft. Het krijgen van informatie is niet voldoende. Deze e-mailvragen bestaan uit een uiteenzetting van een problematiek of een verhaal en minder uit een concrete vraag. Ondersteunende e-mailcontacten hebben als doel cliënten gedurende een bepaalde periode psychosociaal te ondersteunen.

Begeleidingsvragen

In dit geval wordt er gedurende langere periode begeleiding geboden via e-mail. Dit komt zelden voor. Op de chat is dit onmogelijk.

3.5 Hulpverlener

3.5.1 Een onlinehulpverlener binnen CAW Oost-Brabant

De organisatiewaarden die nodig zijn indien men werkt in CAW Oost-Brabant, zijn zorgzaamheid, betrokkenheid, waardering en kwaliteit. Enkel indien de hulpverlener over deze capaciteiten beschikt kan er een kwaliteitsvolle onlinehulpverlening geboden worden. CAW Oost-Brabant heeft daarom enkele voorwaarden opgesteld vooraleer een hulpverlener binnen het onthaal online hulp mag geven.

3.5.2 Wat zijn de voorwaarden om aan online hulp te doen?

Ook voor de hulpverleners zijn er enkele voorwaarden om aan online hulpverlening te doen, namelijk:

- Opleiding en vorming volgen via het steunpunt algemeen welzijnswerk. Dit is verplicht voor het verlenen van chathulp.
- Een aanbod creëren op voorwaarde dat de hulpverlener het aankan op gebied van tijd en inhoud.
- De hulpverlener moet contact kunnen leggen en tussen de regels kunnen 'lezen'.
- De hulpverlener moet de vraag achter de vraag kunnen herkennen. Dit is vraagverduidelijking.
- De hulpverlener moet kunnen rekenen op ondersteuning binnen het team. Een second opinion is soms nodig.
- De hulpverlener moet duidelijk communiceren naar de cliënt toe, waarin de vertrouwelijkheid en privacy aangekaart worden.
- Voor de hulpverlener begint te chatten zorg deze ervoor dat dit ongestoord en van op een rustige locatie kan. De hulpverlener vervult tegelijk geen andere taken, is onbereikbaar voor telefoon, collega's weten dat ze enkel bij hoogdringendheid mogen storen en men moet ervoor zorgen dat het benodigde materiaal binnen handbereik is zoals de sociale kaart, veel gebruikte folders, enz.

3.5.3 Deontologie van onlinehulpverlening

Het is belangrijk om de privacy en anonimiteit van de cliënt te garanderen. Doordat dit in handen van de hulpverlener ligt, heeft CAW Oost-Brabant enkele afspraken gemaakt over de anonimiteit, archiveringsmogelijkheden en het beroepsgeheim (Mie Jacobs, Sandra Beelen, Katrien Van den Meerschaute,2009).

Anonimiteit

Bij e-mail en chat kan de cliënt in de hulpverlening volledig anoniem blijven. De cliënt dient geen persoonsgegevens te vermelden en kan nog meer dan bij face-to-face contact onbekend blijven. De leeftijd, geslacht, woonplaats, enzovoort kunnen in een gesprek nuttig zijn om beter te kunnen antwoorden op de vraag van de cliënt. Het mailformulier op de site, vraagt wel naar enkele gegevens, maar het is de cliënt die beslist om het al dan niet vrij te geven. De software moet hierop afgestemd zijn en moet de anonimiteit en privacy van de cliënt kunnen garanderen. Dit wil zeggen dat de cliënt niet verplicht mag zijn om zijn persoonsgegevens in te vullen wanneer hij of zij een e-mail wil versturen of een chatgesprek wil beginnen. Bij de chat is het gebruikelijk om met een nickname of schuilnaam te werken (Sandra Beelen, 2010). Deze naam mag ook anoniem of verzonnen zijn.

Archiveringsmogelijkheden

Bij onlinecommunicatie worden bepaalde hoeveelheden data heen en weer gestuurd. De mogelijkheid bestaat om elk gesprek op te slaan. Enerzijds betekent dit dat er voorzorgsmaatregelen genomen moeten worden om de privacygevoelige informatie te beschermen, anderzijds betekent het dat zowel de zender als de ontvanger de berichten opnieuw kunnen nalezen. Dit herlezen kan een hele andere ervaring oproepen en opent nieuwe mogelijkheden voor feedback en inzicht. Mails of transcripten kunnen meegenomen worden naar een later face-to-face contact of bij een doorverwijzing (Sandra Beelen, 2010).

Beroepsgeheim

Ook bij onlinehulpverlening geldt uiteraard het beroepsgeheim. Voor de uitwisseling van cliëntinformatie binnen een team kennen we het gezamenlijk beroepsgeheim. Cliënten met naam bespreken kan enkel binnen dit kader.

3.5.4 Vaardigheden van de hulpverleners

Als hulpverlener heb je enkele vaardigheden nodig om aan onlinehulp te doen. Zowel de leesvaardigheid als de schrijfvaardigheden en de 4 T's (taal, tekst, tekens, tempo) zijn belangrijk binnen online communicatie.

Leesvaardigheid

Dit is de vaardigheid om een geschreven tekst in jezelf op te nemen, te bevatten en tot een begrip van de tekst te komen zoals die bedoeld was door de schrijver. Je moet uitspraken, bedoelingen, samenhang en formele structuur van een tekst kunnen begrijpen en in een groter geheel kunnen plaatsen. Daarnaast moet je ook verbanden kunnen zien.

Schrijfvaardigheid

De hulpverlener moet in staat zijn een uitnodigend hulpverleningsaanbod te formuleren en een hulpverleningsrelatie op te bouwen aan de hand van schriftelijke communicatie. Zo moet je als hulpverlener kunnen plannen, formuleren, neerschrijven en herwerken. Online schrijven is beelden, gedachten, emoties, ... kunnen omzetten in tekst.

De 4 T's

Bij online communicatie bestaat er een grotere kans op misverstanden. Dit komt doordat interpreteren moeilijker verloopt. De kunst is om de juiste vragen te stellen en om elkaar te bevragen bij onzekerheid. Het is niet de bedoeling dat enkel de feiten bevroegd worden, de juiste vragen kunnen voor diepgang zorgen (Griet Van Coillie, 2011).

Net zoals bij de klassieke hulpverlening is bij onlinehulpverlening taalgebruik belangrijk en dit geldt zeker voor de geschreven taal. Vandaar dat we dit wat meer belichten aan de hand van de 4 T's (Sandra Beelen, 2010).

Taal / Taalvaardigheid

Online kan de boodschap enkel overkomen via taal. Om elkaar te begrijpen, zetten de oproeper en ontvanger hun taalgebruik in als instrument.

Chatten is al schrijvend praten. We gebruiken in de chathulpverlening een vlotte en gemakkelijk begrijpbare 'spreektaal' en stemmen ons taalgebruik af op dat van de oproeper. De oproeper gebruikt soms chattaal bijvoorbeeld afkortingen, tekens en emoticons.

Voorbeelden van afkortingen:

- *Thnx= danku= thanks*
- *Wb= welkom terug= welcome back*
- *Ff= even of effe*
- *Asap= zo snel mogelijk= as soon as possible*

Voorbeelden van emoticons:

- ☺ = vrolijk, glimlach
- ☹ = verdrietig, niet leuk
- xD = plat van het lachen
- :o = verbaasd
- :s = in de war

Voorbeelden van tekens:

- *! of !!!!! = geeft de dringendheid of ernst van de boodschap/ onderwerp aan*
- *... = een emotie of aarzeling*
- *? of ??? = waar ben je, wat is er, vraag om uitleg*

Chattaal maakt het mogelijk om snel te communiceren maar kan ook leiden tot misverstanden en verwarring. Taalvaardigheid is een belangrijke competentie van onlinehulpverleners. Daarom is het nodig dat de hulpverlener bekend is met de chattaal.

Tekst / Tekstverwerking

In onlinegesprekken praten hulpverlener en cliënt via de tekst die op het scherm verschijnt. Om elkaar goed te begrijpen moeten er vaak vragen ter verduidelijking worden gesteld. Chattranscripten bevatten lasso's en kruisverwijzingen. In een lasso worden meerdere berichten na elkaar door dezelfde persoon verstuurd. Een lasso bestaat soms uit meerdere afgewerkte zinnen, maar kan ook opgebouwd zijn uit afgebroken delen van eenzelfde zin.

Voorbeeld lasso:

Cliënt: hij gelooft er niet meer in

Cliënt: hij denkt dat we gedoemd zijn om spanningen te blijven hebben

Cliënt: omdat mijn reacties in zijn ogen verkeerd zijn

Cliënt: dat ik de dingen verkeerd zeg

Cliënt: en daar kan hij niet mee om

Kruisverwijzingen treden op als gespreksonderwerpen/verhaallijnen gekruist geraken. Dit fenomeen hangt nauw samen met het chattempo. Als iemand snel berichten na elkaar typt, verschijnt de reactie van de ander soms op het scherm nadat de eerste reeds nieuwe berichten heeft toegevoegd. Dit komt vaak voor en leidt soms tot verwarring.

Voorbeeld kruisverwijzing:

Hulpverlener: Hij ergert zich soms aan jou en jij aan hem

Cliënt: ik ni echt aan hem

Hulpverlener: Wat wilt je vriend met jullie relatie?

Cliënt: maar ik ben soms wel teleurgesteld en boos als ik nog maar eens ontdek dat hij mij iets verzwegen heeft

Cliënt: mijn vriend wil rust vinden

Tekens

Onlinegesprekken kenmerken zich door de inzet van verschillende tekens. Afkortingen, emoticons, letterwoorden, hoofdletters en leestekens verlenen extra betekenis aan de tekst. Tekens worden ingezet om het verlies aan non-verbale communicatie te compenseren. In eenzelfde gesprek komen vaak meerdere tekens voor. Het gebruik van tekens varieert al naargelang hetgeen men wil benadrukken, nuanceren of verwoorden. De betekenis van de ingezette tekens is niet altijd éénduidig. Een aanvaardbare interpretatie is slechts mogelijk door de tekens telkens weer in hun context te plaatsen.

Elke hulpverlener heeft zijn eigen chatstijl en emoticons kunnen daar deel van uitmaken.

Tempo

Een onlinegesprek verloopt door het typen van woorden. Dit gaat vaak trager dan een gesprek via telefoon of face-to-face. Zowel cliënt als hulpverlener hebben tijd om te

reflecteren en de inhoud na te lezen alvorens te verzenden. Bij e-mail is dit aspect nog sterker aanwezig dan bij chat. Zo kan de communicatie meer doordacht en zorgvuldig verlopen (Vlaminck, Vanhove, De Zitter, Bocklandt, 2009).

Besluit

Het CAW is nog volop bezig met het uitbreiden van online hulpverlening. Het JAC maakt hier al langer gebruik van. Naar de toekomst toe, zijn er enkele goede en vernieuwende vooruitzichten. Concreet betekent dit de werkgroep blended hulpverlening. Een werkgroep kan je beschrijven als een denkgroep, waarbinnen er gebrainstormd wordt over de mogelijkheden binnen CAW Oost-Brabant. Blended hulpverlening gaat over het vermengen van de verschillende soorten onlinehulpverlening met face-to-face. Je kan het vergelijken met een blender of mixer. Het combineren van offline en online hulpverlening. Waar je verschillende ingrediënten mengt om een resultaat te krijgen dat soms nog beter smaakt dan alle ingrediënten apart (Daniëlla Provost, 2015). Binnen de hulpverlening wordt het recept samengesteld door de cliënt in dialoog met zijn of haar hulpverlener.

Zoals ik in de situering van de stageplaats vermeld heb, centreert het CAW zich rond drie kerntaken namelijk onthaal, begeleiding en preventie. Binnen het onthaal heeft online hulpverlening al een vaste plaats gekregen. De reden waarom CAW Oost-Brabant bezig is met het uitwerken van blended hulpverlening is om online hulp in te brengen in de begeleiding en binnen de preventieve opdracht. Enkele voorbeelden van hoe de organisatie dit in de preventie kan toepassen zijn: online cliënt bevestigingen, verzamelen van feedback via sociaal netwerksites, signaleren aan beleid en pers via Twitter, online sterke netwerken uitbouwen met andere organisaties, Het is de bedoeling dat online hulp op termijn een volwaardig deel wordt van elk van deze drie kerntaken (Daniëlla Provost, 2015).

4. Praktijkgedeelte

Inleiding

Ik heb er voor gekozen om een kwalitatief onderzoek te doen. Dit onderzoek neem ik af met behulp van een gestructureerd interview, namelijk een vragenlijst. Via deze vragenlijst probeer ik de drempels van onlinehulpverlening binnen CAW Oost-Brabant te achterhalen. Als eerste bespreek ik welke onderzoeksmethode ik gehanteerd heb. Dit doe ik aan de hand van een formulering van mijn onderzoeksvraag, de keuze van mijn onderzoeksmethode en ik geef tot slot een verantwoording van mijn onderzoeksmethode. Dan ga ik over naar mijn dataverzameling en geef ik de resultaten van mijn onderzoek weer. Vervolgens bespreek ik de conclusies en aanbevelingen van mijn onderzoeksresultaten. En tot slot rond ik af met een besluit.

4.1 Onderzoeksmethode

4.1.1 Formulering onderzoeksvraag

Ik heb er voor gekozen om een gestructureerd interview te doen bij de hulpverleners van het volwassenonthaal van CAW Oost-Brabant. Deze interviews heb ik afgenomen met behulp van een vragenlijst.

Het is de bedoeling om aan de hand van mijn gestructureerd interview, een vragenlijst van 25 vragen, informatie te krijgen van de hulpverleners. Wat is hun beleving rond online hulp. In deze vragenlijst pols ik naast de drempels ook naar de meerwaarde van online hulp. Op deze manier verkrijg ik ook meer diepgaande informatie.

In het interview wordt mijn onderzoeksvraag gesteld, namelijk: Wat zijn de drempels van online hulpverlening binnen CAW Oost-Brabant? Daarnaast zijn er enkele deelvragen waar ik een antwoord op wou krijgen. Deze vragen zijn niet lukraak gekozen maar sluiten aan bij mijn literatuurstudie:

- Is er een stijging in het aantal cliënten in vergelijking met vorige jaren?
- Welke doelgroep wordt het meest bereikt?
- Wat is het verschil met face-to-face hulpverlening?
- Wat is de meerwaarde van online hulpverlening binnen CAW Oost-Brabant?
- Welke problematiek komt vaak aan bod?
- Hoe wordt online hulpverlening ervaren door de hulpverleners?
- Wat brengt de toekomst met zich mee?

4.1.2 Keuze van de onderzoeksmethodiek

Bij een gestructureerd interview staan de vragen en de volgorde van de vragen vast. Hiermee wordt ernaar gestreefd dat alle geïnterviewde personen onder dezelfde omstandigheden geïnterviewd worden en op precies dezelfde manier de vragen gesteld krijgen.

Ik heb voor een gestructureerd interview gekozen omdat er verschillende vestigingsplaatsen zijn, Tienen, Aarschot, Leuven en Diest. Op deze manier win ik tijd en bereik ik een grotere regio. Door de afname van een gestructureerd interview kan ik ook meerdere personen bevragen. De vragenlijst vind je terug in bijlage 5.

In mijn vragenlijst leg ik linken met mijn theoretisch gedeelte:

- De opkomst van sociale media: een vraag waaruit opgemaakt wordt of de hulpverlener een stijging of daling opmerkt in vergelijking met de vorige jaren.
- Onlinehulpverlening: enkele open vragen over onlinehulpverlening in zijn geheel.
- CAW: een combinatie van open en gesloten vragen m.b.t. CAW Oost-Brabant.
- Cliënten: een combinatie van open en gesloten vragen m.b.t. de cliënten.
- Hulverlener: een combinatie van open en gesloten vragen m.b.t. de hulpverlener zelf.
- Toekomst: twee open vragen m.b.t. tot de mogelijkheden in de toekomst van CAW Oost-Brabant.

4.1.3 Verantwoording onderzoeksmethodiek

In CAW Oost-Brabant worden binnen twee deelwerkingen aan onlinehulpverlening gedaan namelijk in het JAC en het volwassenonthaal. Het JAC is al langer met online hulp bezig ten opzichte van het volwassenonthaal. De deelnemers aan het onderzoek bevinden zich in deze twee deelwerkingen. De keuze is evident gezien zij degenen zijn die aan online hulp doen.

4.2 Dataverzameling

Ik heb de vragenlijst zowel elektronisch als op papier overhandigd aan de deelnemers. Dit om zoveel mogelijk hulpverleners persoonlijk aan te spreken en eventueel de vragenlijst kort toe te lichten. Ik heb ervoor gekozen om enkel de hulpverleners van het volwassenonthaal en het JAC te bevragen omdat onlinehulpverlening enkel in deze deelwerking aangeboden wordt. Van de 30 bevroegde hulpverleners heb ik 15 ingevulde vragenlijsten terug ontvangen, dit is een respons van 50 %. Ik heb er ook voor gezorgd dat de anonimiteit gerespecteerd werd. Ook heb ik er voor gekozen om een vragenlijst op te stellen met open vragen.

4.3 Resultaten

De resultaten die ik bekomen ben aan de hand van mijn vragenlijst schrijf ik hieronder neer in verschillende thema's of onderdelen.

4.3.1 Bespreking van de resultaten

Signalen in het bereiken van cliënten

Bij zes van de vijftien bevraagde respondenten/ hulpverleners, worden er signalen van een stijging in het bereiken van het aantal cliënten via onlinehulpverlening opgevangen.

Vijf denken dat dit ongeveer hetzelfde gebeven is en tot slot zijn er vier die aangaven dat ze geen idee hebben of er een stijging is met de vorige jaren.

Factoren die een invloed hebben op het bereiken van cliënten

Er zijn verschillende factoren die een invloed kunnen hebben op het bereiken van cliënten via onlinehulpverlening. Hetgeen meerdere keren is teruggekomen is dat het een zeer laagdrempelige vorm van hulpverlening is. Vaak worden cliënten niet bereikt omdat de stap naar hulpverlening zetten te groot is. Bij onlinehulpverlening wordt deze drempel kleiner.

Een ander factor dat meespeelt, is in het bezit zijn van een PC of laptop en internet hebben. Daarnaast moeten ze ook de website en de organisatie kennen vooraleer deze personen bereikt kunnen worden. ICT vaardigheden zijn ook belangrijk. De meerderheid gaf aan dat ouderen hierdoor vaak niet bereikt worden, ze missen de kennis van ICT en internet.

Er hangt ook veel af van het feit dat er geen wachtlijsten zijn om binnen te geraken in de hulpverlening. Zo kunnen dringende informatieve vragen snel beantwoord worden. Dat de cliënt geen afspraak moet maken, kan ook een rol spelen. De openingsuren zijn belangrijk, vooral de chat is hier beperkt in. Een mail sturen kan dag en nacht.

Voordelen van onlinehulpverlening

Onlinehulpverlening heeft volgens de respondenten zeker heel wat voordelen voor de organisatie. Iedereen heeft minstens één voordeel gegeven. Wat het meest aan bod gekomen is, is de toegankelijkheid. Volgens de meerderheid opent onlinehulpverlening een extra poort naar de hulpverlening.

Dat de anonimiteit bewaard wordt, is zeker ook een voordeel. De cliënten vinden het hierdoor gemakkelijker om een vraag te stellen. De schaamte om hulp te vragen valt weg. Door de anonimiteit worden gevoelige en taboe geladen onderwerpen ook sneller bespreekbaar gemaakt.

Enkelen gaven aan dat het een traag medium is. Het voordeel hiervan is dat je zowel als hulpverlener als cliënt de tijd hebt om je vraag en antwoord na te lezen, iets op te zoeken of raad te vragen aan een collega.

Er is ook verschillende keren aan bod gekomen dat er gewerkt kan worden op maat van de cliënt. De cliënt heeft volgens de meerderheid van de respondenten meer grip op de hulpverlening. De cliënt kan zelf kiezen wat, wanneer en hoe iets gevraagd of beantwoord wordt.

Tot slot is het gebruiksvriendelijk. Het kan op eender welk moment en je moet je niet verplaatsen. Doordat er geen verplaatsing nodig is kunnen mensen die minder mobiel zijn, ook vlot geholpen worden.

De meerwaarde van onlinehulpverlening binnen de eerstelijnsverzorging

Alle respondenten geven aan dat online hulpverlening een meerwaarde is voor de organisatie. De redenen hiervoor kan je linken aan de factoren en voordelen van online hulpverlening. Het is een aanvulling voor de hulpverlening.

Nadelen van onlinehulpverlening

Naast de voordelen zijn er volgens de respondenten ook enkele nadelen. Ten eerste kwam er het meest aan bod dat de non-verbale communicatie en lichaamstaal wegvalt. Verschillenden hebben het hier moeilijk mee. Sommigen gaven aan dat ze hierdoor liever face-to-face hulpverlening doen.

Ten tweede gebeurt het vaak dat er een storing is in het programma wanneer men een chatgesprek wilt registreren. De link naar het online registratie platform werkt regelmatig niet. Het registreren van een e-mail verloopt wel goed, maar vraagt voor enkelen veel tijd.

Vervolgens werd er aangegeven dat de openingsuren van de chat te beperkt zijn. Dit maakt dat verschillende cliënten niet bereikt worden.

Nog een nadeel is dat er binnen CAW Oost- Brabant gewerkt wordt met een beurtrol. Dit maakt dat je als hulpverlener niet genoeg vertrouwd raakt met deze vorm van hulpverlening. Je kan niet genoeg ervaring opdoen. Al doende leert men en dit wordt gemist bij de respondenten.

Wat voor de cliënt een voordeel kan zijn, betekent niet rechtstreeks een voordeel voor de hulpverlener. Zo zien de respondenten dat doordat de cliënt meer grip heeft op de hulpverlening, de cliënt vaker en gemakkelijker uit het gesprek stapt. Het komt vaak voor dat de cliënt niet meer antwoordt. Hierdoor voelen de respondenten zich machteloos en het is confronterend. Men weet niet hoe het verder met de cliënt zal gaan. Vooral bij moeilijke thema's als zelfdoding valt dit voor de hulpverleners zwaar.

Tot slot is het voor de respondenten een nadeel dat er te weinig ingezet wordt op trainingen. Ze mogen veel uitgebreider en diepgaander zijn. Rollenspelen en simulatietrainingen zouden hier een oplossing voor zijn.

Drempels van onlinehulpverlening

Er werd aan de respondenten gevraagd of er drempels zijn omtrent onlinehulpverlening. Hieruit is gebleken dat onlinehulpverlening traag verloopt. Vooral e-mail is traag, je moet soms lang wachten op een antwoord. Dit zorgt ervoor dat je niet snel kan inspelen op de cliënt. Bij chat gaat dit beter.

Uit de vragenlijst kwam ook verschillende keren terug dat het een beperkte en afgebakende vorm van hulpverlening is. Het is vaak druk op de chat, dit zorgt ervoor dat de hulpverlener cliënten moet gaan afblokken en niet genoeg tijd en ruimte heeft om het probleem of de vraag uitgebreid te bespreken.

Daarnaast wordt er regelmatig misbruik gemaakt van onlinehulpverlening omdat het anoniem kan. Enkele voorbeelden hiervan zijn veellijners, grappenmakers en shoppers (zie: begrippenlijst bijlage 1).

De respondenten ervaren een drempel indien het gaat om complexe vragen. Ze vinden het minder geschikt indien het gaat over situaties die om een uitgebreide en complexe vraagverduidelijking vragen. Hiervoor laten de hulpverleners de cliënt liever langskomen voor een face-to-face gesprek.

Wat is het verschil met face-to-face hulpverlening

Het verschil met face-to-face hulpverlening is volgens de meerderheid dat je enkel een houvast hebt in wat er geschreven wordt en de manier waarop het geschreven wordt. Dit zorgt ervoor dat je als hulpverlener vaak tussen de regels moet lezen en duidelijk moet zijn in de manier van schrijven.

Als hulpverlener moet je meer gaan aftoetsen om een duidelijk beeld te krijgen op het probleem of de vraag. Hiervoor dien je de juiste vragen te stellen.

Nog enkelen geven aan dat het een gestructureerde vorm van hulpverlening is. Het werkt volgens vraag en antwoord. Zo is er niemand die lang aan het woord blijft. Er is constant terugkoppeling nodig. In een face-to-face gesprek is dit minder en kan één persoon langer aan het woord blijven.

Tot slot werd er ook aangegeven dat het moeilijk is om empathie te tonen in onlinehulpverlening. Hierbij geven de respondenten aan dat je minder gevoel kunt leggen in de hulpverlening en slechter kunt inspelen op de cliënt. Dit komt door het gebrek aan non-verbale communicatie en lichaamstaal. Dit maakt voor enkele hulpverleners een groot verschil.

Is het een volwaardige vorm van hulpverlening?

Slechts een kleine minderheid vindt onlinehulpverlening geen volwaardige vorm van hulpverlening. De rest geeft aan van wel. Er zijn verschillende redenen naar boven gekomen waarom dit een volwaardige vorm van hulpverlening is.

Als eerste omdat het een goede eerste aanzet is om in contact te komen met de hulpverlening. Ten tweede werd er enkele keren aangegeven dat het volwaardig is voor het onthaal, maar niet voor begeleiding. Vervolgens is het volwaardig indien de cliënt om raad vraagt of enkel zijn/haar hart wil luchten, zonder dat er verdere hulp nodig is. Als het gaat over een duidelijk omkaderde hulpvraag, voor directe hulp, ondersteuning, verwijzing of advies, kan er ook gesproken worden van een volwaardige vorm. Iemand gaf aan dat het vooral het belangrijkste is dat de cliënt zich geholpen voelt. Tot slot vonden enkelen dat het minstens even intensief is als face-to-face en dat er evenveel energie in gestoken wordt.

Welke manier van hulpverlening is het voor de hulpverleners?

In mijn vragenlijst heb ik een vraag gesteld om na te gaan waarom hulpverleners wel of niet zouden kiezen om aan onlinehulpverlening te doen. Hieruit kan ik opmaken dat enkelen het zouden vermijden omdat het een extra tijdsinvestering is. Je hebt de tijd en ruimte in de agenda nodig. Nog anderen hebben vooral nood aan face-to-face contact omdat ze de non-verbale communicatie zien als wezenlijk onderdeel van een gesprek. De reden waarom de meeste respondenten wel zouden kiezen voor onlinehulpverlening is omdat het een nieuwe vorm van hulpverlening is. Dit creëerde vooral interesse en nieuwsgierigheid. Ze zien het als een uitdaging. Ook werd er enkele keren vermeld dat ze het graag zouden doen omdat het een leuke afwisseling is en omdat zware thema's besproken worden zoals zelfdoding, automutilatie, misbruik enz. Dit geeft het gevoel dat je rond deze thema's toch iets kan betekenen voor cliënten die er nood aan hebben.

Nadat ik de vraag stelde, wat er nodig is om aan goede onlinehulpverlening te doen, is gebleken dat de meerderheid vindt dat het belangrijk is om goed materiaal ter beschikking te hebben. Hiermee wordt bedoeld dat enkele dingen nodig zijn zoals: een goede en snelle PC/ laptop, goede infrastructuur, een rustige omgeving waar je niet gestoord wordt (vooral bij de chat) en een goed werkend programma. Daarnaast gaven enkele aan dat er goede afspraken, opleidingen, vormingen en trainingen nodig zijn om kwaliteitsvolle onlinehulpverlening te kunnen bieden. Verschillende hebben geantwoord dat ze het belangrijk vinden om een goed team te hebben, een team waar men op kan rekenen en waar men raad aan kan vragen.

De vaardigheden die volgens de respondenten vooral nodig zijn, zijn taal- en schrijfvaardigheden, vraagverduidelijking, de vraag achter de vraag kunnen herkennen, goede gesprekstechnieken toepassen zoals inlevingsvermogen tonen, erkenning kunnen geven en begrip kunnen tonen, geduld hebben, rustig kunnen blijven, tempo van de cliënt volgen, snel kunnen typen, snel goede verwoordingen vinden en gevoelens kunnen benoemen.

Naar welke thema's wordt de aandacht naartoe getrokken?

De aandacht wordt volgens de respondenten het meest getrokken naar thema's zoals: relationele problemen, zich slecht voelen, persoonlijke problemen, geestelijk welzijn, depressieve gevoelens of gedachten, ruzie thuis, financiële problemen, inkomen en huisvesting. Een minderheid gaf volgende thema's aan: een verwijzing vanuit privétherapie, eetproblemen, problemen omtrent alcohol en drugs, brieven waarvan ze niet weten wat ze ermee moeten doen (vb. brief gerechtsdeurwaarder, en wat nu?), zelfmoord, geweld, misbruik, (v)echtscheiding, opvoedingsproblemen, vluchtelingen en vreemdelingen, Psychiatrische problemen en soms ook seksuele vragen vooral op de chat.

De doelgroep die het meest bereikt worden zijn volgens de helft van de respondenten jongeren tussen 12 en 25 jaar. De andere helft heeft onder de 50 jaar geantwoord. Hierbij werd vermeld dat ouderen boven de 50 jaar zich het meest vertrouwd voelen met de face-to-face hulpverlening. Ze missen de ICT vaardigheden en vermijden daardoor deze vorm van hulpverlening.

De respondenten geven aan dat vooral info en adviesvragen gesteld worden via de online tools. Ook ondersteuningsvragen komen geregeld aan bod, maar begeleidingsvragen vinden vaak de weg naar face-to-face hulpverlening. De respondenten vinden het ook moeilijker om begeleiding te bieden via deze vorm van hulpverlening.

Opleiding en intervisie omtrent onlinehulpverlening

Wat de respondenten vooral geleerd hebben van de opleiding vanuit het steunpunt zijn praktische tips, aandachtspunten, het vakjargon, gebruik van het programma en de gesprekstechnieken die je moet hanteren. Verschillende geven aan dat het enkel een basisvorming is. Ze missen hierbij een doorgedreven training waarin moeilijke thema's uitgebreid besproken worden. Het is te veel op het technische gericht en te weinig inhoudelijk.

Overleg is volgens de respondenten van groot belang indien een hulpverlener nood heeft aan persoonlijke ondersteuning. Wanneer een hulpverlener pas begint met het bieden van onlinehulp, dient er een plaats te zijn waar men terecht kan voor overleg. Degene met veel ervaring geven aan dat ze weinig of geen nood hebben aan overleg.

Uit de antwoorden kan ik opmaken dat intervisie een meerwaarde is om inspiratie en feedback van collega's te krijgen, met taal te leren spelen, transcripten te bekijken, te leren van anderen en elkaar tips te geven.

Wat zegt de evolutie over het gebruik van de nieuwe media?

We kunnen er niet meer omheen, dat de nieuwe media een deel is van ons leven. Vooral de jongeren zijn hier mee opgegroeid. De jongeren van nu worden de volwassenen van later. Dit zorgt ervoor dat de hulpverlening hierop moet inspelen. Zelfs in deze tijd zijn er bepaalde onderwerpen en thema's nog steeds taboe om over te spreken. Onlinehulpverlening is hier een goed alternatief voor. Binnen de hulpverlening zijn er volgens de respondenten ook nog verschillende mogelijkheden. Wat het meest aan bod gekomen is, zijn: chatten via Facebook, de website meer bekend maken, chatten op afspraak zodat er meer ruimte en tijd vrij gemaakt kan worden voor de cliënt, meer uren inzetten om te chatten, mogelijkheid bieden om te skypen, onlinehulp voor slachtofferhulp en dat ze onlinehulp moeten inzetten in begeleiding en niet enkel binnen het onthaal.

Hoe zien de hulpverleners onlinehulpverlening in de toekomst?

Naar de toekomst toe zijn er bij de respondenten enkele initiatieven die ze zouden willen opzetten zoals: blended hulpverlening, een grotere plaats laten innemen in de verschillende deelwerkingen van de organisatie, chatten tijdens avonduren en chatten vanuit de thuisomgeving.

4.4 Conclusies en aanbevelingen

4.4.1 Conclusies

Uit mijn gestructureerd interview blijkt dat onlinehulpverlening zeker een meerwaarde is voor de organisatie. Eenmaal wanneer er kennis is van de organisatie en de website, merken de hulpverleners dat ze hiermee extra cliënten bereiken. Het is een middel om mensen te helpen in de hulpverlening te krijgen die anders er misschien niet zouden geraken.

Onlinehulpverlening is niet altijd gemakkelijk voor de hulpverleners. De cliënt heeft meer regie over deze vorm van hulpverlening. Ook is het bieden van onlinehulpverlening niet voor iedereen weggelegd. De hulpverleners moeten beschikken over verschillende vaardigheden. Doordat non-verbale communicatie wegvalt, moet je meer gaan inzetten op de gesprekstechnieken. Inlevingsvermogen, erkenning geven en begrip tonen moet gebeuren via woorden. Uit mijn onderzoek kan ik opmaken dat sommige hulpverleners het hier moeilijk mee hebben en daardoor liever aan face-to-face hulpverlening doen.

Onlinehulpverlening wordt binnen het CAW ingezet als eerste start voor een hulpverleningscontact. Hierdoor is het belangrijk dat cliënten een gevoel van veiligheid krijgen. Dit wordt gegarandeerd doordat onlinehulpverlening anoniem kan verlopen. In 4.1 geef ik aan dat cliënten het belangrijk vinden meer controle te hebben over hun eigen hulpverlening. Dit kan er voor zorgen dat de hulpverleners vaak geconfronteerd worden met cliënten die ineens uit de hulpverlening stappen. Uit de vragenlijst werd duidelijk dat de hulpverleners zich hierdoor machteloos voelen.

Zoals in 2.5 aangegeven is, is het een belangrijke doelstelling van het CAW om de toegankelijkheid van de organisatie te bevorderen. In de vragenlijsten kwam naar boven dat onlinehulpverlening een extra deur naar de hulpverlening opent.

Het doel van mijn onderzoek was om de drempels van onlinehulpverlening vanuit de ogen van de hulpverlener te achterhalen. Dit kan een mogelijkheid bieden tot verandering. Door de drempels te signaleren kan CAW Oost-Brabant hiermee aan de slag gaan om eventueel enkele drempels weg te werken, verbeteren en nog meer te groeien in het bieden van online hulp.

4.4.2 Antwoord onderzoeksvraag

Met dit praktijkgericht onderzoek hoopte ik een antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag: 'Wat zijn de drempels van onlinehulpverlening binnen CAW Oost-Brabant?'

De bevindingen die ik hieromtrent gedaan heb naar aanleiding van mijn onderzoek zijn volgende punten:

Online betekend gebruik maken van media. Dit weerhoudt niet dat er nooit een technische storing kan plaatsvinden. Geen goede infrastructuur kan een drempel zijn om deze vorm van hulpverlening aan te bieden. De hulpverleners geven hierbij aan dat er zich vaak storingen voordoen. Vooral bij het registreren van de chatgesprekken ervaren hulpverleners een storing.

Kennis hebben van de organisatie en de website is ook een must om de doelgroep te bereiken. Indien de mensen niet weten waarvoor het CAW staat, zullen ze ook niet aankloppen voor hulp. Uit mijn onderzoek blijkt dat een grote groep van mogelijke cliënten de organisatie niet kennen en dus ook niet bereikt worden.

Openingsuren vormen een toegangspoort tot de hulpverlening. Zo werd er enkele keren opgemerkt dat de openingsuren van de chat te beperkt zijn. Hierdoor worden grote groepen mensen gemist. Vooral werkenden slaan hier de bal mis. De chat is geopend van 13u tot 17u. Dit maakt dat mensen die moeten werken tot 17u of 18u niet terecht kunnen op de chat.

De beurtrol van de hulpverleners wordt door enkelen ook in vraag gesteld. Dit kan ervoor zorgen dat er minder ervaring opgedaan wordt en je niet snel voeling krijgt met online hulpverlening. Doordat het soms opgelegd wordt om onlinehulpverlening te bieden, gaat de passie verloren.

De basisvorming zou uitgebreider mogen. Nu is het te beperkt en te technisch. Er wordt te weinig ingegaan op de inhoud. Het is en blijft een basisvorming. Voor sommigen is dit niet voldoende om gewapend aan de strijd te beginnen. Bieden van onlinehulp is niet enkel kennis hebben van het programma. Ook dient er meer kennis en vaardigheden opgedaan te worden over de gesprekstechnieken. Bijvoorbeeld hoe je moet inspelen op veellijners en wat doe je in geval van een zware situaties zoals zelfdoding.

4.4.3 Aanbevelingen

Zoals ik eerder al vermeldde, is onlinehulpverlening zeer sterk aan het groeien binnen de onthaalfunctie van CAW Oost-Brabant. Het sluit aan bij de visie van het CAW. Vanuit de vragenlijsten werd duidelijk dat de hulpverleners achter onlinehulpverlening binnen de eerstelijns welzijnszorg staan.

Uit mijn onderzoek kan ik enkele aanbevelingen formuleren in functie van mijn stageplaats. De aanbevelingen die ik weergeef zijn gericht op het wegwerken van de drempels die hulpverleners ervaren omtrent onlinehulpverlening. Dit doe ik aan de hand van concrete voorstellingen. Ook geef ik aan wat een haalbare piste of optie voor CAW Oost-Brabant kan zijn:

Een oplossing voor de drempel dat er minder gewerkt wordt vanuit de passie is, werken met kleinere ploegen die onlinehulpverlening bieden. Op deze manier kan de beurtrol ook afgeschaft worden. Hierdoor wordt er voorkomen dat cliënten via mail terechtkomen bij verschillende hulpverleners. Ook zullen er minder hulpverleners zijn die in het algemeen aan onlinehulpverlening doen. Zo kan er dan ook meer ingezet worden op dieper uitgewerkte trainingen, opleidingen en vormingen.

Dit sluit aan bij de drempel van de basisvorming. Zo zouden er trainingen met simulatie en rollenspelen met goed inlevende acteurs via chat gegeven kunnen worden. Hieruit kunnen de hulpverleners bekend geraken met wat bepaalde thema's voor hun betekenen. Achteraf kan deze oefening opnieuw nagekeken worden en kunnen er tips gegeven worden van zowel de begeleiders als de collega's.

Indien een hulpverlener pas begint met onlinehulpverlening is overleg heel belangrijk. Er zou dan een overleg moeten zijn in de vorm van intervisie als leermoment. Men kan ook eens om de zoveel tijd samenkomen om ervaringen en ontwikkelingen te kunnen samenleggen. Er zou meer gewerkt moeten worden met het bekijken van transcripten en leren spelen met taal. Dit zou ook gemakkelijker gaan indien er gewerkt wordt in kleinere groepen.

De chaturen zijn te beperkt. Langere openingsuren, meer chat-momenten, chatten op afspraak en chat tijdens de avonduren zouden een mogelijke oplossing kunnen zijn. Eventueel indien mogelijk vanuit de thuisomgeving. Als je herhaaldelijk met iemand chat kan er een hulpverleningsproces op gang komen.

Meer reclame maken over de organisatie zou de bekendheid van de organisatie kunnen vergroten. Hierdoor kan een breder publiek bereikt worden. Een mogelijkheid hiervoor kan zijn om vaker in de krant te komen of meer op tv te verschijnen. Hier moet de organisatie wel de middelen voor hebben.

Het zou ook een goed idee zijn om skype te introduceren in de hulpverlening. Dit zorgt ervoor dat non-verbale communicatie terug zichtbaar wordt. De anonimiteit valt hierdoor wel weg. De cliënt moet hier dus eerst toestemming voor geven en open staan voor deze vorm van onlinehulpverlening. Vooral in combinatie met face-to-face kan dit een aanvulling zijn.

Besluit

De analyse van mijn kwalitatief onderzoek focust zich vooral op de beleving van de hulpverleners. De bevroegde onderwerpen vormen het uitgangspunt voor de analyseresultaten. Hieruit kunnen we opmaken dat onlinehulpverlening zeker een meerwaarde geeft aan de werking van CAW Oost-Brabant. Daarnaast is het een extra toegangspoort naar de hulpverlening.

Met dit onderzoek hoop ik dat de drempels omtrent onlinehulpverlening bekeken kunnen worden. Zodat de toekomst van onlinehulpverlening binnen CAW Oost-Brabant nog efficiënter kan verlopen.

Na de analyse van de vragenlijsten ben ik niet echt op verrassingen gestoten. Verschillende kenmerken van onlinehulpverlening die ik besproken heb in mijn theoretisch deel zijn terugkomen in mijn onderzoek. Zo was het onder meer duidelijk dat er een stijging was in het bereiken van het aantal cliënten. Dat taal een belangrijk gegeven is in de chathulp omdat non-verbale communicatie wegvalt. Dat de cliënten het belangrijk vinden dat de anonimiteit gegarandeerd wordt, hulpverlening op een laagdrempelige manier aangeboden kan worden en dat er gewerkt wordt op maat van de cliënt. Daarnaast vinden de hulpverleners het vooral belangrijk dat je de ruimte krijgt om na te denken wat je schrijft, dat je de mogelijkheid hebt om aan zelfreflectie te doen omdat je achteraf uw gesprek kan nalezen, beschikt over de vaardigheden die nodig zijn bij onlinehulpverlening en dat anonimiteit gegarandeerd wordt.

5. Kritische reflectie

DEEL 5: KRITISCHE REFLECTIE

Kritische reflectie: je reflecteert kritisch over het doorlopen proces, het uiteindelijk product en jezelf.

Inleiding

In dit deel bespreek ik mijn kritische terugblik op de verschillende aspecten die een invloed hebben gehad op mijn eindwerk als eindproduct vanuit een kritische bril. Als eerste kijk ik terug naar mijn ervaring als stagiair in CAW Oost-Brabant. Mijn stageplaats heeft bijgedragen tot de informatie die ik verzameld heb. Vervolgens geef ik mijn kritische visies over mijn krachten en valkuilen die ik ontdekt heb tijdens het uitvoeren van mijn onderzoek. Ik vul dit aan met een persoonlijke visie en conclusie over het onderzoek. Hierna ga ik het proces van mijn eindwerk in zijn geheel bespreken. Ik sluit af met een besluit.

5.1 Keuze van mijn stageplaats

De keuze van mijn derdejaarsstage was snel gemaakt. Vanuit mijn ervaringen in mijn tweedejaarsstage heb ik bewust gekozen voor een organisatie die algemene hulpverlening biedt. Deze kans kon ik benutten in CAW Oost-Brabant vestiging Diest. In mijn tweedejaarsstage heb ik niet de mogelijkheid gekregen om hulpverleningsgesprekken te voeren. Ik deed stage in het sociaal cultureel werk. Het was voor mij in mijn laatste jaar wel een must om zelfstandig hulpverleningsgesprekken te leren voeren. Doorheen deze stage heb ik verschillende nieuwe ervaringen opgedaan. Ik merk dat ik gegroeid ben als persoon en als toekomstig maatschappelijk assistent. Ik heb de mogelijkheid gehad om nieuwe dingen te ontdekken, mezelf meer te leren kennen als jong maatschappelijk werker. Ik heb kunnen ervaren waar mijn sterktes en zwaktes liggen en waar ik nog een groei in moet doormaken. Kortom een leerrijke stage.

5.2 Het onderzoek

In mijn praktijkgedeelte van mijn eindwerk, heb ik gekozen voor een kwalitatief onderzoek aan de hand van een vragenlijst. De antwoorden van de respondenten verliepen moeizamer dan ik gedacht had. Ik heb even getwijfeld of ik wel de juiste keuze gemaakt had, maar toch ben ik bij mijn standpunt gebleven. Uit de resultaten van mijn onderzoek kan ik afleiden dat onlinehulpverlening zeker een meerwaarde kan zijn voor eerstelijns welzijnsorganisaties. Door dit onderzoek heb ik een aantal drempels kunnen vaststellen en misschien kan CAW Oost-Brabant hiermee aan de slag. Het analyseren van mijn vragenlijst, nam veel tijd in beslag.

Ondanks de moeilijkheden en obstakels die ik ondervonden heb tijdens het onderzoek zoals veranderen van onderwerp, wachten op ingevulde vragenlijsten en tijdsdruk, ben ik blij met het resultaat. Achteraf gezien zijn er wel enkele dingen die ik anders zou hebben aangepakt. Ik had misschien beter met een enquête gewerkt. Dit had mij tijd bespaart in het verwerken van de resultaten doordat ik in een enquête kon werken met gesloten- en meerkeuze vragen.

5.3 Het uiteindelijke product

Het maken van dit eindwerk, heb ik ervaren als een zeer moeilijk, tijdrovend en individueel proces. De start verliep moeizaam en het zoeken naar een geschikte onderzoeksvraag ook. Doordat ik samen met mijn eindwerkbegeleider besloten had om van onderwerp te veranderen, sloeg ik wat in paniek. Ik moest helemaal opnieuw beginnen en nieuwe informatie gaan verzamelen. Door het schrijven van dit eindwerk ben ik erachter gekomen dat ik beter presteer onder druk. Daarnaast heb ik mijzelf ook bewezen dat ik een doorzetter ben. Op een bepaald moment heb ik eraan gedacht om mijn eindwerk pas in augustus in te dienen. Ik ben blij dat ik toch heb doorgezet. Omdat ik niet tegen chaos kan is het schrijven van mijn eindwerk een hele opgave geweest. Doordat er zoveel informatie verwerkt moest worden raakte ik soms verward in mijn eigen chaos. Naarmate ik samen met mijn mentoren een structuur gevonden had, verliep het verdere proces beter.

Daarnaast was het voor mij ook een drukke periode op stage, ik ben na week 7 van versnelling 1 naar 5 gegaan. Hierdoor kwam er meer druk op mijn schouders. Het combineren van zowel stage, stageopdrachten en eindwerk, viel mij zwaar. Ik vond het moeilijk om prioriteiten te stellen. Naast mijn stage doe ik ook een studentenjob. Het was al snel duidelijk dat ik teveel druk op mijn eigen schouders had gelegd.

Het verwerken van de theorie verliep niet altijd naar wens. Het zoeken naar relevante theorie vond ik een moeilijke opgave. Ik werd overspoeld door gegevens en informatie. De keuze maken wat wel en niet in mijn eindwerk past, vond ik moeilijk. Met de hulp van mijn eindwerkmentoren ben ik er toch uitgeraakt. Ik had het vooral moeilijk met het vinden van de rode draad doorheen mijn eindwerk. Ook mocht ik niet teveel formeel en decretaal taalgebruik hanteren. Achteraf werd mij duidelijk wat hiervan de bedoeling was. Het theoretisch luik heeft het meeste energie gekost. Na lang zoeken en puzzelen ben ik blij met het resultaat.

5.4 Mijzelf

Ik ben mezelf heel vaak tegen gekomen tijdens het volbrengen van mijn eindwerk. Ik heb mijn eindwerk gemaakt met vallen en opstaan. Ik heb geleerd om verder te blijven werken naar de einddatum 24 mei en naar het afstuderen. Ik heb tijdens de examens de lat zeer hoog gelegd om geen herexamens te moeten maken. Doordat ik op alle examens slaagde,

was dit voor mij een extra motivatie om mijn eindwerk af te krijgen op 24 mei. Met de steun van vrienden, familie en mentoren is het mij gelukt om vol te houden.

Besluit

Tot slot kan ik besluiten dat dit eindwerk heel leerrijk voor mij geweest is. Mijn doorzettingsvermogen is gegroeid en ik heb geleerd om meer in mezelf te geloven. Ondanks de drempels die ik heb ervaren doorheen dit proces heb ik toch de motivatie gevonden om niet op te geven.

Ik ben blij dat ik gekozen heb voor onlinehulpverlening. Het is nog een vrij nieuwe vorm van hulpverlening, dus er zijn naar de toekomst toe verschillende mogelijkheden om dit te verbeteren. Ik hoop met dit onderzoek een eerste aanzet gegeven te hebben om enkele drempels van onlinehulpverlening weg te werken binnen CAW Oost-Brabant. Door de keuze van mijn onderwerp ben ik te weten gekomen dat ik zelf ook graag online hulp biedt. Mijn interesse hierin is zeker gegroeid.

Het was eerst de bedoeling om een combinatie te maken van een kwalitatief en een kwantitatief onderzoek. Doordat CAW Oost-Brabant 2 jaar geleden gefusioneerd is, was dit onmogelijk. Dit zorgde ervoor dat er niet genoeg cijfers beschikbaar waren om een kwantitatief onderzoek uit te voeren.

Het doel van mijn onderzoek was om de drempels van onlinehulpverlening binnen CAW Oost-Brabant te achterhalen. Ik vind dat ik dit doel bereikt heb. Daarnaast heb ik ook verschillende aanbevelingen meegekregen die ervoor kunnen zorgen dat verschillende drempels weggewerkt kunnen worden. Ik ben blij met dit resultaat.

In de bespreking van mijn stageplaats, bespreek ik enkel CAW oost-Brabant in functie van mijn eindwerk. Ook in mijn theoretisch deel heb ik enkel de relevante dingen vermeld. Bijkomende informatie zet ik als bijlage. In het praktisch gedeelte heb ik mijn onderzoek uitgeschreven. En tot slot gaf ik een kritische visie op het doorlopen proces.

Na vallen en opstaan bij het schrijven van mijn eindwerk, mag ik met een gerust hart zeggen dat ik tevreden ben met het resultaat. Dit was mijn eerste kennismaking met de onderzoekswereld, maar ik zal deze zeker niet vergeten.

Bibliografie

Interview:

Beelen, E. (persoonlijke mededeling, 9 mei 2016). *diepte interview*. Diest: het JAC.

Niet gepubliceerde bronnen

Provost, D. (2014). *E-mailhulpverlening: checklist*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Serrien, L., Provost, D. (2014). *Protocol e-mailhulpverlening vanuit 1712*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Vlaeminck, H. , Vanhove, T. , De Zitter, M. & Bocklandt, P. (2009). *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*. Gent: Arteveldehogeschool

Beelen, S. (2010). *Chathulpverlening*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Provost, D. , Verbeeck, K. (2010). *Basishouding, gesprekstechnieken en zelfzorg*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Melis, A. (2013). *Sectorafpraak: kwalitatief omgaan met vragen via e-mail*. Berchem: Beleidsgroep CAW

Beelen, S. , Verbeeck, K. (2010). *Chattaal*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Van Hecke, I. , Provost, D. (2015). *Handleiding: Chathulp in het CAW*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Provost, D. (2014). *Startdag: E-mailhulpverlening*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Lambeir, B. , Lehmann, S. , Monstrey, G. , Polfliet, L. & Roggen, B. (2015). *CAW Inzicht: jaarverslag 2014*. Leuven: Bert Lambeir.

Dierckx, T. , Lambeir, B. , Lehmann, S. , Monstrey, G. , Polfliet, L. , Roggen, B. , Van de Putte, I. , Willems, K. & Winckelmans, G. (2014). *CAW Inzicht: jaarverslag 2013*. Leuven: Bert Lambeir.

Beelen, S. (2010). *Aanbevelingen voor het organiseren van kwaliteitsvolle onlinehulpverlening*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Beelen, S. (2010). *Methodiekmap: Wanneer afstand nabijheid creëert*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Vlaeminck, H. , Vanhove, T. , De Zitter, M. & Bocklandt, P. (2009). *Ch@tlas: methodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk*. Gent: Arteveldehogeschool.

Beelen, S. , Van den Meerschaute, K. (2010). *Beleidsdossier Toegankelijke hulpverlening: Online*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Provost, D. (2015). *Blended hulp*. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Boek

Bocklandt, P. (2011). *Niet alle smileys lachen, onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk*. Leuven: Acco.

Van Coillie, J. (2013). *Horen, zien en schrijven. Schrijfboek voor welzijnswerkers*. Brugge: Die Keure.

Pollefliet, L. (2014). *Een eindwerk schrijven: Do's & don'ts*. Gent: Academia Press.

Frissen, V. , De Mul, J.(2008). *De draagbare lichtheid van het bestaan*. Kampen: Klement.

Gulden, M. , Van der Wurff, J. (2015). *Social media in zorg en welzijn, dat zorgt beter!* Scriptum.

Van Hecke, J. (2012). *Internet als methodiek in de jeugdzorg, een extra taal*. Antwerpen: Garant.

Internet

Centrum Algemeen Welzijnswerk. (2012). *Over het CAW*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, via <http://www.caw.be/over-het-caw>

Jongeren advise centrum. (2012). *Over het JAC*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, via <http://www.jac.be/over-het-jac>

Centrum Algemeen Welzijnswerk Oost-Brabant. (2012). *Hoe wij helpen*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, via <http://www.cawoostbrabant.be/hoe-wij-helpen>

Vlaamseraad. (1991). *Ontwerp van decreet betreffende het algemeen welzijnswerk*. Geraadpleegd op 29 april 2016, via <http://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/1990-1991/q514-1.pdf>

Vlaamse Overheid (1997). *Voorontwerp decreet algemeen welzijnswerk goedgekeurd*. Geraadpleegd op 23 februari 2016, via <http://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/persberichten/voorontwerp-decreet-algemeen-welzijnswerk-goedgekeurd>

Centrum Algemeen Welzijnswerk. (2013). *Goedkeuring uitvoeringsbesluit algemeen welzijnswerk*. Geraadpleegd op 23 februari 2016, via <http://www.caw.be/goedkeuring-uitvoeringsbesluit-algemeen-welzijnswerk>

Vlaams parlement. (2012). *Ontwerp van decreet 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk*. Geraadpleegd op 24 februari 2016, via <http://www.jovandeuren.be/sites/jvandeuren/files/Decreet%20algemeen%20welzijnswerk.pdf>

Het laatste nieuws. (2013). *Vandeuren kondigt grote fusieoperatie aan voor CAW' s*. geraadpleegd op 13 maart 2016, via <http://www.hln.be/hln/nl/957/Binnenland/article/detail/1605070/2013/03/28/Vandeuren-kondigt-grote-fusieoperatie-aan-voor-CAW-s.dhtml>

Kennisplein. (z.d.). *Onlinehulpverlening*. Geraadpleegd op 21 maart 2016, via <https://www.kennisplein.be/search/Pages/results.aspx?k=onlinehulpverlening>

Kennisplein. (z.d.). *OHUP*. Geraadpleegd op 5 april 2016, via <https://www.kennisplein.be/Pages/OHUP.aspx>

Online Hulp Uitwisselings Platform. (2010). *Kwaliteitsnormen*. Geraadpleegd op 5 april 2016, via <http://www.ohup.be/over-ohup/kwaliteitsnormen>

Van Coillie, G. (2011). *Methodiek onlinehulpverlening: chathulp als volwaardige hulp*. Geraadpleegd op 7 april 2016, via http://www.vspw.be/files/pdfs/balans/tijdschrift/balanstijdschrift2011-22_p7.pdf

Benkler, Y. *The world is becoming too fast, too complex and too networked for any company to have all the answers inside*. Geraadpleegd op 22 mei 2016 via <https://www.google.be/search?q=online+quotes&client=firefox-b&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwiX36PZwPPMAhUCbxQKHSqMADUQsAQIGw&biw=1588&bih=743#tbm=isch&q=online+media+quotes&imgrc=beOfJmtmCzOTkM%3A>

Bijlagen

Bijlage 1: Begrippenlijst

Asynchrone communicatie: of uitgestelde communicatie zoals bij een e-mail. Het moment waarop een boodschap wordt ontvangen verschilt van het moment waarop die wordt verzonden.

Chattranscript: een letterlijk afschrift van het chatgesprek.

Disclaimer: een korte tekst (op een website of aan het einde van een e-mail) waarin een persoon of organisatie zijn of haar aansprakelijkheid in een bepaalde risico houdende aangelegenheid of situatie afwijst of beperkt.

Googlen: het zoeken naar informatie op internet; in het bijzonder aan de hand van de zoekmachine Google.

Kanalenreductie: betekent dat er informatie op betrekkningsniveau verloren gaat. Non-verbale en para linguïstische elementen ontbreken.

Nickname: een zelfgekozen bijnaam of schuilnaam.

Onlinemediã: alle communicatiemediã die gebruik maken van het internet.

Quasi-synchrone communicatie: zender en ontvanger communiceren gelijktijdig maar niet simultaan, bijvoorbeeld bij chat. De ontvanger kan de totstandkoming van de boodschap niet volgen.

Skype: software die het mogelijk maakt om te telefoneren over het internet.

Synchrone communicatie: Een telefoongesprek is synchroon. De communicatie verloopt gelijktijdig en simultaan.

Twitter: een sociale netwerksite waarop gebruikers een profiel creëren en daarop korte berichtjes publiceren.

Medium: een middel om een boodschap over te dragen

(Online) tools: is een software applicatie die berekeningen uitvoert om zo bepaalde informatie terug te geven

Digitalisering: de veranderingen die zich voltrekken in de maatschappij t.g.v de invloed van informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Sociale media: Social media is een verzamelnaam voor alle internet-toepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke en vaak leuke wijze.

Associatief: als je onbewust de ene gedachte let de andere verbindt, synoniem is verbindend

Reduceren: ergens een grens stellen, synoniem is beperken of terugbrengen

Outreach/ outreachend werken: overtreffend, het hanteren van een werkmethode waarbij actief ingezet wordt op het leggen van contacten met de doelgroep.

Forum: een online discussieruimte tussen verschillende gebruikers

Automutilatie: is een ander woord voor zelfverminking of zelfverwonding, je doet jezelf opzettelijk pijn.

Chatroom: een virtuele ruimte op het internet waar men kan chatten.

Platform: een basis waarop software ontwikkeld wordt.

App: een programma dat je kan installeren op je smartphone of tablet.

Software: computerprogrammatuur

Downloaden: Het ophalen van bestanden van een server naar uw computer.

Chattaal: woordvarianten die gebruikt worden in een chatgesprek in de vorm van tekens, afkortingen, emoticons, ...

Emoticons: afbeeldingen gevormd door letters, leestekens en cijfers

Veellijners: iemand die verschillende keren bij onlinehulpverlening om hulp vraagt, maar telkens met een andere vraag/ situatie. Meestal voor aandacht of bezigheid.

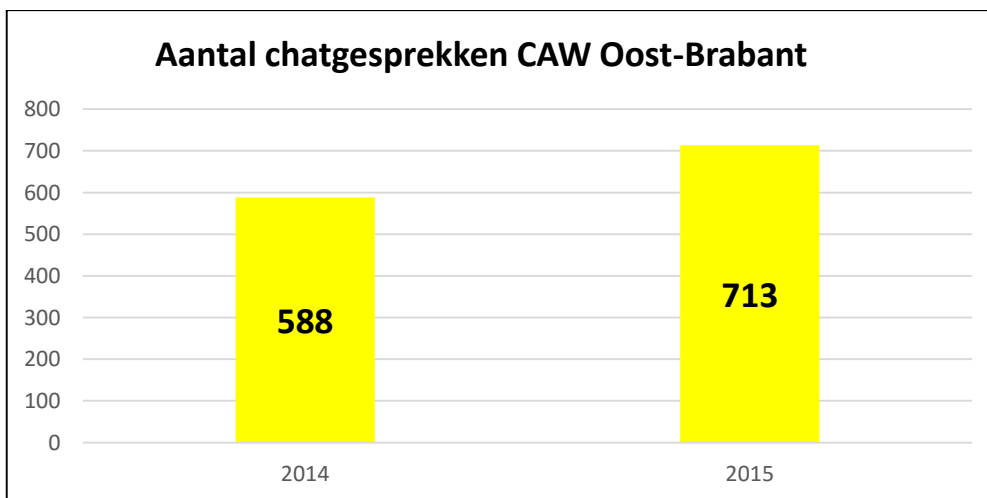
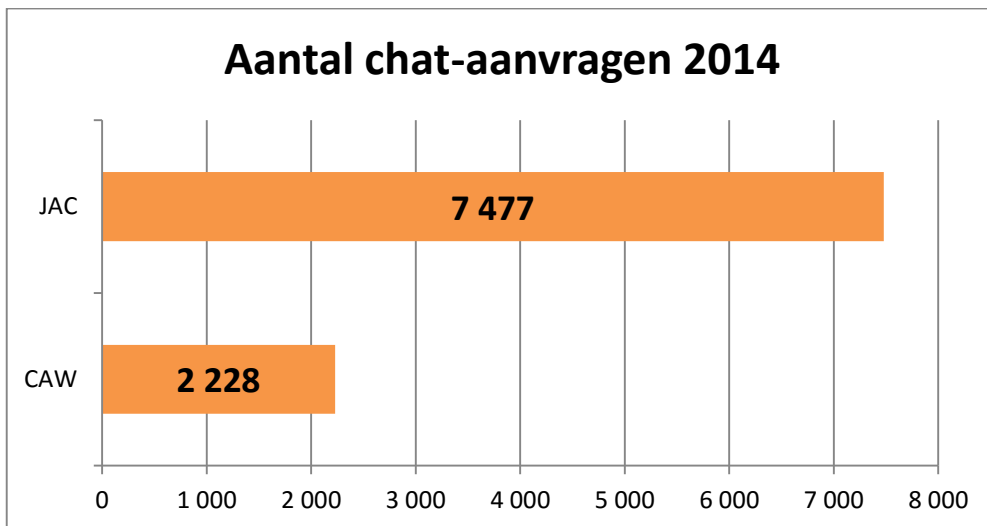
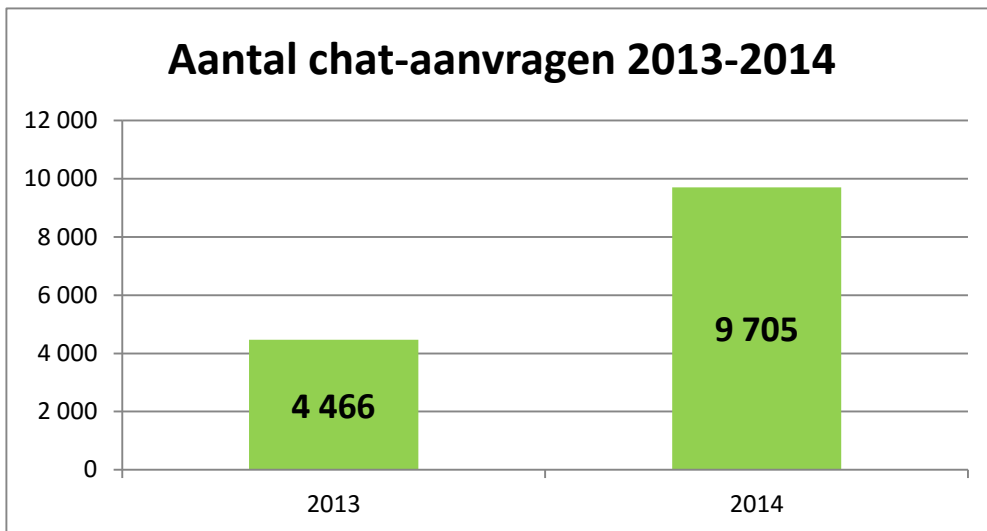
Shoppers: iemand die van de ene organisatie naar de andere gaat om hulp te vragen

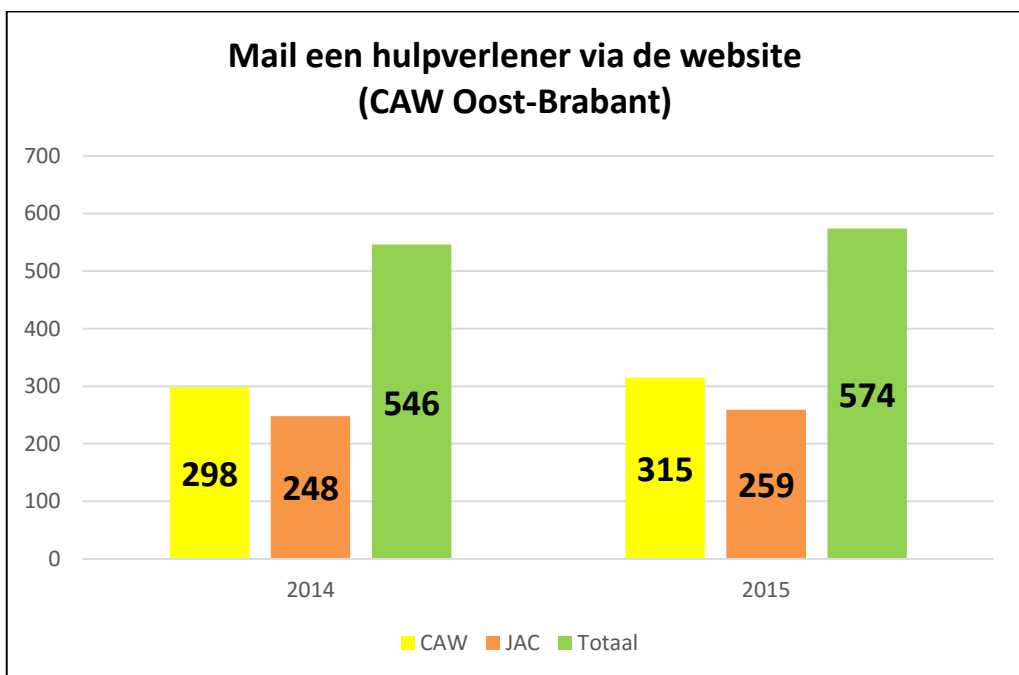
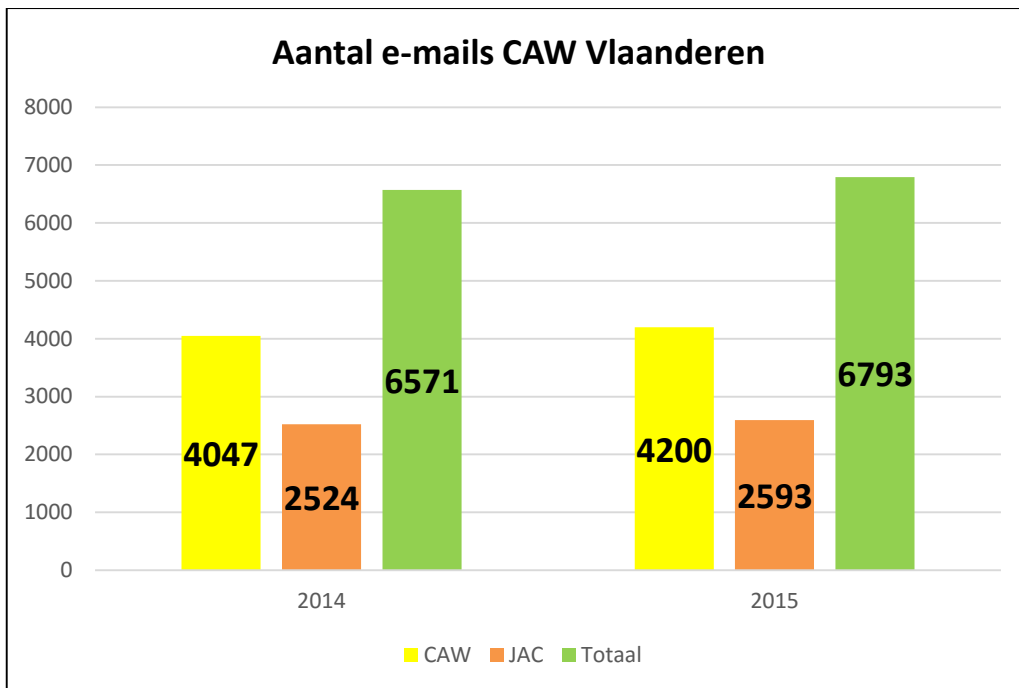
Bijlage 2: Kwaliteitsnormen OHUP

De kwaliteitsnormen van OHUP gelinkt aan CAW Oost-Brabant:

- De oproeper weet wie zijn hulpverlener is, wat zijn/haar kwalificaties zijn en waar hij/zij die gegevens kan vinden. Bij een CAW is dit moeilijk te verwezenlijken. De hulpvrager kan bij de chat terecht komen in elke regio (voorbeeld: CAW Limburg, CAW Oost-Brabant, ...) Bij het versturen van een e-mail komt de hulpvrager in de regio terecht van de site waarop de hulpvrager het e-mail formulier invult (voorbeeld: www.cawoostbrabant.be). Er is geen vaste Hulpverlener die de e-mails leest en beantwoordt. Er wordt gewerkt met een beurtrol.
- De oproeper weet hoe discretie en anonimiteit zijn verzekerd. CAW Oost-Brabant werkt met een beveiligd programma, ze verbergen de webcam en de disclaimer is ook een teken van anonimiteit.
- De organisatie neemt de nodige veiligheidsmaatregelen waardoor een veilig 1-tot-1 gesprek mogelijk is en er geen sporen van het gesprek op de computer van de oproeper achterblijven. Het CAW werkt met het Livecom programma, zo komt er geen informatie op de computer van zowel de cliënt als hulpverlener terecht, maar blijft dit binnen het programma.
- De oproeper is geïnformeerd over de wijze waarop het gesprek bewaard wordt en welke privacybescherming hierbij wordt toegepast. Deze informatie vindt de cliënt terug op de disclaimer.
- De oproeper is op de hoogte dat er nogal wat communicatieve misverstanden kunnen optreden door bijvoorbeeld de kanalenreductie. Kanalenreductie betekent dat de non-verbale communicatie weg valt.
- De hulpverlener of organisatie informeert de oproeper over de voor- en nadelen van onlinehulp. Dit gebeurt niet, het is geen protocol om te doen binnen het CAW.
- De hulpverlener of organisatie informeert de oproeper over mogelijke alternatieve vormen van hulp en crisishulp. Indien nodig gaat het CAW doorverwijzen.
- De organisatie en de hulpverlener zijn zich bewust van de grenzen van hun deskundigheid. Als de vraag zich bevindt op de tweedelijns, gaat het CAW ook doorverwijzen.
- De organisatie neemt de nodige veiligheidsmaatregelen om te zorgen dat de online dienst enkel toegankelijk is voor bevoegde medewerkers. Er is een beleid omtrent de login en wachtwoorden. Binnen het CAW moet je inloggen op naam en met een wachtwoord.

Bijlage 3: Grafieken van de cijfers (e-mail en chat)





Bijlage 4: Chattranscript

[15:12:14] Hulpverlener: Wat brengt je naar de chat
[15:12:19] Client: Geef jij ook juridisch advies
[15:12:26] Client: Miserie he :)
[15:12:35] Client: ik heb een aantal vragen
[15:12:41] Hulpverlener: Zeg eens
[15:12:45] Client: ik zal kort mijn situatie proberen schetsen
[15:12:55] Client: ik ken mijn huidige vriend een dik jaar
[15:13:05] Client: in december hebben wij samen een huis gekocht
[15:13:19] Client: in januari een papier wettelijk samenwonend op de gemeente getekend
[15:13:26] Client: momenteel gaat het slecht tussen ons
[15:13:49] Client: ah ja, in de compromis staat dat ik 40.000 euro extra investeer in de renovatiewerken
[15:13:54] Client: die zijn bijna op
[15:14:04] Client: dus op dit moment gaat het slecht tussen ons
[15:14:11] Client: hij heeft zijn werk opgezegd
[15:14:15] Client: hij heeft geen werkloosheidsuitkering
[15:14:29] Client: en hij heeft voor 4500 euro geld vergokt in het casino
[15:14:34] Client: wat kan er mij allemaal overkomen?
[15:14:36] Client: wat moet ik doen?
[15:15:01] Hulpverlener: Okay dat zijn heel concrete vragen.
[15:15:18] Hulpverlener: En als je zo zegt van wat moet ik doen? waarover twijfel je dan zelf?
[15:15:34] Client: ik weet rationeel dat ik moet maken dat ik daar weg ben
[15:15:39] Client: maar nu doet hij terug ineens lief
[15:15:43] Client: en ik zie die nog graag :(
[15:15:57] Client: en ik weet niet in hoeverre ik ga moeten opdraaien voor zijn schulden
[15:16:13] Hulpverlener: En wat weegt er door in jouw rationele keuze?
[15:16:17] Client: ik weet ook niet in welke mate ik die wettelijke samenwonendheid al dan niet zo snel mogelijk moet ontbinden
[15:16:29] Client: in mijn rationele keuze eigenlijk niet eens dat gokken
[15:16:40] Client: maar het feit dat hij mij al een paar keer gezegd heeft dat hij mij soms haat
[15:16:47] Client: dat hij zich constant ergert aan mij
[15:16:50] Client: als ik slik
[15:16:52] Client: als ik kuch
[15:17:22] Hulpverlener: Het gaat niet goed tussen jullie zoals jij al zei.
[15:17:33] Hulpverlener: Hij ergert zich soms aan jou en jij aan hem
[15:17:43] Client: ik ni echt aan hem
[15:17:56] Hulpverlener: Wat wilt je vriend met jullie relatie ?
[15:18:04] Client: maar ik ben soms wel teleurgesteld en boos als ik nog maar eens ontdek dat hij mij iets verzwegen heeft
[15:18:12] Client: mijn vriend wil rust vinden
[15:18:34] Client: en hij zei mij eergisteren dat hij bang is dat hij de relatie niet zal volhouden omdat hij seksueel andere dingen wil dan ik
[15:18:36] Hulpverlener: Sorry interpretatie van mij het ergeren. Je krijgt teleurstelling en boosheid
[15:19:20] Hulpverlener: Je vriend wilt rust zeg je. In welke mate ziet hij dit haalbaar binnen de relatie?
[15:20:14] Hulpverlener: Hallo, ben je er nog?
[15:20:34] Client: hij gelooft er niet meer in
[15:20:46] Client: hij denkt dat we gedoemd zijn om spanningen te blijven hebben
[15:20:54] Client: omdat mijn reacties in zijn ogen verkeerd zijn
[15:20:57] Client: dat ik de dingen verkeerd zeg

[15:21:01] Client: en daar kan hij niet mee om
[15:21:16] Hulpverlener: Toch zeg jij dat je hem nog graag ziet en hij zegt iets van jullie seksualiteit
[15:21:23] Hulpverlener: dus er is nog wel wat verbinding he
[15:21:33] Client: ja...
[15:21:36] Client: da's het moeilijke
[15:21:39] Hulpverlener: Het is heel turbulent en chaotisch precies de laatste tijd
[15:21:44] Client: ik ben gisteren gaan kijken om iets te huren
[15:21:57] Client: ja, heel erg
[15:22:04] Client: het is het altijd wel wat geweest van in het begin
[15:22:21] Hulpverlener: In welke mate zou je je vriend kunnen overtuigen om samen een relatiegesprek te doen ergens?
[15:22:23] Client: maar de laatste maanden (sinds we samenwonen in ons huis eigenlijk) loopt het constant mis
[15:22:37] Client: hij had dit eerst zelf voorgesteld
[15:22:44] Hulpverlener: Maar?
[15:22:45] Client: we zijn naar een psycholoog geweest
[15:23:00] Client: hij is buitengekomen en heeft gezegd: "dat is dikke zever, daar geef ik geen geld aan"
[15:23:15] Client: daarna is hij nog 1x mee geweest
[15:23:22] Client: net nadat hij gegokt had
[15:23:36] Client: omdat we toen heel diep zaten en we allebei gezegd hadden dat we beter uiteen gingen
[15:24:09] Hulpverlener: Klinkt mss wat raar maar wat zou je nu kunnen helpen?
[15:24:27] Client: ik weet het niet
[15:24:32] Client: iemand die mij zegt wat ik moet doen...
[15:24:45] Client: "ga naar de gemeente, ga die wettelijke samenwonen stopzetten"
[15:24:46] Hulpverlener: Dat zou soms fijn zijn he als er zo iemand is
[15:24:50] Client: "ga dat huis huren"
[15:24:56] Client: "ga daar weg"
[15:25:16] Hulpverlener: Je bent zelf nog heel erg in twijfel
[15:25:27] Client: helaas
[15:25:46] Client: maar ik heb het eergisteren aan mijn pa verteld
[15:25:49] Hulpverlener: Inderdaad helaas
[15:25:53] Hulpverlener: En wat zei je pa?
[15:26:00] Client: en die zei mij dat ik moest maken dat ik daar weg was omdat hij denkt dat mijn vriend een psychopaat is
[15:26:05] Client: hij vreest zelfs voor mijn leven
[15:26:20] Client: zo heb ik mijn vriend nog nooit aangevoeld
[15:26:24] Hulpverlener: In welke mate is je vriend dreigend naar jou?
[15:26:29] Client: maar het rare is dat mijn ma mij al identiek hetzelfde gezegd heeft
[15:26:37] Client: naar mij nog nooit
[15:26:47] Client: hij heeft wel al eens alles van tafel gegooid
[15:26:56] Client: en hij slaat de honden
[15:26:59] Client: veel te hard
[15:27:02] Client: hij schopt ze ook
[15:27:04] Hulpverlener: Er is iets bij je pa en ma dat hun bezorgdheid wekt in ieder geval
[15:27:13] Client: eigenlijk niet
[15:27:19] Client: want ik heb dat nog nooit verteld

Vragenlijst

Social Media

MERKT U DAT ER EEN STIJGING IS IN HET AANTAL CLIENTEN IN VERGELIJKING MET DE VORIGE JAREN?

- Ja
- Neen
- Hetzelfde

Onlinehulpverlening

WELKE DOELGROEP WORDT HET MEEST BEREIKT?

.....
.....

WAT VINDT U EEN VERSCHIL MET FACE TO FACE?

.....
.....

VINDT U DAT ONLINEHULPVERLENING EEN MEERWAARDE IS EN WAAROM?

.....
.....

WAT ZIJN DE VOORDELEN?

.....
.....

WAT ZIJN KNELPUNTEN / DREMPELS?

.....
.....

CAW

VOND U DE OPLEIDING VANUIT HET STEUNPUNT VOLDOENDE OM AAN ONLINEHULPVERLENING TE DOEN?

- Ja
- Neen

Waarom dit antwoord?

.....

.....

IN WELKE MATE IS HET AANBOD BEREIKBAAR?

.....

.....

OP WELKE MANIER IS HET EEN VOLWAARDIGE VORM VAN HULPVERLENING?

.....

.....

HOE ZIT HET MET DE ANONIMITEIT?

.....

.....

HOE VERLOOPT HET REGISTREREN?

.....

.....

Cliënten

WELKE THEMA'S KOMEN VAAK AAN BOD?

.....

.....

MERK JE DAT DE PROBLEMATIEK GEVOELIGER IS ALS BIJ FACE TO FACE HULPVERLENING?

- Ja
- Neen
- Hetzelfde

WIE HEEFT GRIP OP DE HULPVERLENING?

.....
.....

WELKE SOORTEN VRAGEN KOMEN HET MEEST AAN BOD?

- Info en adviesvragen
- Ondersteuningsvragen
- Begeleidingsvragen

Hulpverlening

AAN WELKE ONLINE HULPVERLENING DOET U?

- Chat
- E-mail
- Beide
- Geen (ga door naar de volgende vraag)

WAT HOUDT U TEGEN OM AAN ONLINEHULPVERLENING TE DOEN?

.....
.....

WAAROM HEEFT U VOOR ONLINE HULPVERLENING GEKOZEN?

.....
.....

HOE ERVAART U ONLINE HULPVERLENING?

- Positief, omdat.....
- Negatief, omdat
- Andere.....

WAT HEEFT U NODIG OM AAN GOEDE ONLINEHULPVERLENING TE DOEN?

.....
.....

IN WELKE MATE HEEFT U NOOD AAN OVERLEG?

.....
.....

WELKE VAARDIGHEDEN HEB JE NODIG OM AAN ONLINEHULPVERLENING TE DOEN?

.....
.....

WELKE MEERWAARDE HEEFT INTERVISIE?

.....
.....

Toekomst

WELKE MOGELIJKHEDEN ZIJN ER NOG OM AAN ONLINEHULPVERLENING TE DOEN?

.....
.....

HOE ZIET U ONLINEHULPVERLENING IN DE TOEKOMST BINNEN HET CAW?

.....
.....

(Leeg blad)

(Onbedrukte kaft)