

'HET BEGIN VAN IETS GROOTS'

Online hulp is geen gemeengoed in de sociale sector. En onderzoek naar online hulp is versnipperd. Christa Nieuwboer promoveerde op onderzoek naar de effectiviteit van e-mailondersteuning voor opvoeders. Ze komt met een onderzoeksprogramma.

DOOR CHRISTA NIEUWBOER

Met zorg en hulpverlening via informatie- en communicatietechnologie (ict) wordt al meer dan vijftien jaar in de praktijk geëxperimenteerd. Eén van de pioniers op dit vlak was de Kindertelefoon, waar men met veel succes chathulp biedt naast telefonische hulp. Inmiddels zijn er vele technologische toepassingen beschikbaar: chat, forums, informatieve pagina's, zelftests, online gedragstherapie, online cursussen, digitale dagboeken, instructiefilmpjes, stappenplannen, pictogrammen, educatieve games, etc. Het gebruik van technologie in de sociale sector kent ook diverse benamingen, zoals online hulpverlening, internet interventies, tele-/cyberpsychologie of sociale technologie.

WERKZAME FACTOREN

De voorlopers op dit gebied brengen hun enthousiasme naar voren. Er is een hele 'gereedchapskist' voor hun dagelijks werk bij gekomen, met hulpmiddelen om cliënten te helpen met het stellen van doelen, het monitoren van depressieve gevoelens, het leren omgaan met geld en het ontwikkelen van een positief lichaams-/zelfbeeld bijvoorbeeld. Er zijn honderden websites en apps met psychosociale ondersteuning. Veel van deze online tools kunnen ingezet worden tijdens het contact met cliënten: als aanvulling, soms als vervanging.

De sceptici zien echter vooral valkuilen. Dit werkterrein is nog volop in ontwikkeling en er zijn inderdaad nog zeer terechte vragen. Hoe effectief is online gedragstherapie? Gezien de veelheid van typen online communicatie, wat zijn precies de werkzame factoren van deze soort hulp? Welke competenties vereist het online werken van de sociale professional? Hoe kun je een alliantie tot stand brengen in een contact-op-afstand? Welke (bijvoorbeeld ethische of praktische) kwesties weerhouden beroepskrachten ervan om dit soort hulp aan te bieden? Daarom is meer onderzoek belangrijk.

WIFI BASISGEGEVEN

Overzichtsstudies laten zien dat internetinterventies vaak net zo effectief of veelbelovend zijn als face-to-face hulp, zoals blijkt uit de Kennissynthese Online Preventie (Crutzen, Kohl, & De Vries, 2013), de Kennissynthese Preventie & eMental-health (Riper, e.a., 2013) en mijn proefschrift over online opvoedingsondersteuning (Nieuwboer, 2014). Pioniers op dit gebied in Nederland zijn de grote landelijke kennisinstituten, zoals het Trimbosinstituut, GGD/Sense, Stivoro, etc. Movisie is een warm voorstander van het gebruik van technologie in het sociaal domein en organiseert al enkele jaren de Week van de Sociale Technologie. Daarnaast zijn er steeds meer ondernemers met een kleine praktijk die hun diensten, hulp of coaching aanbieden via internet. Logisch, nu wifi een basisgegeven is.

HET LIJKT INGEWIKKELD

Er zijn echter diverse processen waardoor sociale professionals technologie maar langzaam accepteren. Allereerst lijkt technologie niet zo goed te passen bij de warme en persoonlijke hulpverleningsrelatie of alliantie die we in het sociaal domein voorstaan. Lijkt, want uit onderzoek blijkt dat ook online communicatie als warm en ondersteunend wordt ervaren (Nieuwboer, 2014). Ten tweede wachten veel beroepskrachten tot het allemaal door anderen geregeld is, of zelfs tot ze er echt niet meer onderuit kunnen. Wat je in je opleiding hebt geleerd werkt toch het beste. Dat is de professionele bagage waarmee je altijd hebt gewerkt, dus waarom zou je het anders doen? In veel internationale beroepscodes voor sociale professionals, meer specifiek van coaches en supervisors, staat sinds 2012 expliciet dat professionals zich op de hoogte dienen te stellen van nieuwe technologieën en zich dienen bij te scholen in de competenties die dat van de professional vraagt. In de gedrags- of ethische codes van de beroepsgroep

Ouders bleken na het lezen van het e-mailadvies wat meer zelfvertrouwen te hebben als opvoeder

in Nederland zijn deze wijzigingen niet doorgevoerd. Ook lijken er veel randvoorwaarden nodig om met sociale technologie te beginnen: nieuwe apparatuur, geavanceerde beveiliging, scholing van de medewerkers. Zo blijft vernieuwing een zaak van de visionaire eenling. Maar het hoeft niet ingewikkeld te zijn: je kunt samen met je cliënt een passende website/app uitkiezen via www.dejeugdprofessional.info. Als je doorverwijst, waarom dan niet naar een online hulpbron?

NUT VAN INTERNETFORUMS

Dankzij het enthousiasme van de voorlopers zijn diverse mogelijkheden van online tools in beeld. De technologie verandert echter zo razendsnel, dat onderzoek en onderwijs achterblijven. Onderzoek levert tot nu toe stukjes en beetjes informatie op.

Door middel van een review over 75 internationale studies naar websites die ouders helpen bij de opvoeding en een meta-analyse over de effecten, kon ik in mijn proefschrift vaststellen dat er een grote versnippering is, deels veroorzaakt door de toename in interactieve technologie vanaf 1998. Sommige studies bestudeerden bijvoorbeeld het nut van internetforums, maar er waren ook online cursussen bij. Sommige websites waren heel basaal informatief, andere heel multimediaal en interactief. Er waren websites bij met professioneel advies, maar ook sites met alleen lotgenotencontact. Veel studies komen niet veel verder dan dat ouders tevreden zijn over de online diensten. Hoewel zulke overzichtsstudies belangrijk zijn om vast te kunnen stellen wat de effectiviteit van online tools is, valt hierover nu nog geen goede uitspraak te doen. De conclusie is dat er veel inspirerende en creatieve nieuwe vormen van hulp beschikbaar zijn. Studies naar specifieke onderdelen van online hulp laten overwegend positieve resultaten zien.

TEVREDEN

Zelf onderzocht ik of beroepskrachten tien empowermentgerichte tekstuele technieken konden toepassen in een eenmalig e-mailconsult. Door middel van deze technieken kan de hulpverlener:

- ouders helpen doelen te verhelderen (wat wil ik eigenlijk echt bereiken?),
- een passende aanpak te kiezen (welke opvoedvaardigheden zet ik daarvoor in?),

VOORDELEN VAN ONLINE JEUGDZORG VOOR DE CLIËNT:

- ✓ er zijn vormen en combinaties van zelfhulp, peer support en professionele hulp te vinden;
- ✓ de hulp is laagdrempelig, 24/7 bereikbaar, veelal gratis;
- ✓ online hulp is vaak anoniem en daardoor zeer laagdrempelig;
- ✓ online therapie wordt steeds vaker vergoed door de zorgverzekering;
- ✓ de regie ligt bij de cliënt: deze logt in als het hem of haar uitkomt;
- ✓ de vormgeving van de hulpverlening is aantrekkelijk en uitnodigend (modules, sessies, opdrachten, filmpjes).

VOORDELEN VOOR DE ORGANISATIE:

- ✓ het bereik van grote groepen met voorlichting en preventie;
- ✓ lichte hulp en advies bieden waar het kan, opschalen waar nodig (stepped care);
- ✓ kostenbesparing waar huisbezoeken vervangen kunnen worden door online contact (chat, mail);
- ✓ kostenbesparing waar cliënten doorverwezen kunnen worden naar online programma van een landelijk kennisinstituut, zoals het Trimbos-instituut
- ✓ voorbeeldgedrag/instructiefilmpjes;
- ✓ samenwerken aan doelen in een online dossier;
- ✓ online (opvoed-)cursussen/trainingen kunnen bieden;
- ✓ gemakkelijk afspraken maken en tussendoor kort afstemmingscontact;
- ✓ online toegang tot hulp leidt tot een betere acceptatie van een verder hulpverleningstraject;
- ✓ de combinatie van online hulpverlening met face-to-face begeleiding (blended werken).

- te reflecteren op de impact van die aanpak (hoe reageert mijn kind en wat betekent dat?)
- en hulpbronnen te vinden (wie kunnen mij helpen in mijn eigen netwerk, op internet en zo nodig in de professionele context?).

Door in te gaan op deze aspecten van het empowermentproces kan de hulpverlener diepgang geven aan die ene reactie per e-mail. Ouders bleken na het lezen van het

e-mailadvies wat meer zelfvertrouwen te hebben als opvoeder. Toch bleek dat hulpverleners sommige van de tien technieken nauwelijks toepasten. Zo ging slechts 20 procent van de beroepskrachten in op de doelen van de ouder, terwijl dit een essentieel aspect is van empowerment. Er valt dus nog winst te behalen. Desalniettemin waren ouders (die zichzelf hadden aangemeld) erg tevreden over deze online dienstverlening.

INTEGRAAL DEEL CURRICULUM

Vanuit onderzoek zijn er voorzichtige aanwijzingen dat online communicatie en internetprogramma's zinvol zijn en prettig voor de hulpvrager. Tegelijkertijd is de wetenschappelijke bewijskracht mager. Moeten we dan maar gewoon beginnen? Ja, dat is een goed idee, alleen al omdat er anders niets te onderzoeken valt. En als we beginnen, kunnen we direct meenemen wat we willen leren. Je kunt bijvoorbeeld vanaf het begin een monitoring- en evaluatieprocedure mee laten lopen. Een eerste stap is om te vragen of een cliënt tevreden is met zijn of haar chatcontact met een zorgverlener. Andere stappen kunnen zijn om te testen of een cliënt inderdaad langer thuis kan wonen, zelfstandiger is, minder eenzaam is, zijn of haar netwerk gemakkelijker kan mobiliseren of minder beroep hoeft te doen op specialistische hulpverlening. Deze claims worden wel gedaan, maar zijn nog erg weinig onderzocht. Studenten kunnen daar een belangrijke rol in spelen. Onderzoek is een integraal deel van hun curriculum, ook

op het hbo, en als veel studenten op kleine schaal dezelfde soort onderzoeksvragen stellen, neemt de kennis over online hulp toe. Terwijl zij onderzoek doen, leren zij bovendien veel over het gebruik van dit soort tools en nemen zij hun ervaring en kennis mee naar het werkveld.

MOTIVERENDE, VEELEISENDE OMGEVING

Is het werkveld er klaar voor? Deels wel en deels niet. Het sociale domein is aan het vernieuwen, maar zou nog meer dan nu een beroep kunnen doen op gemeentelijke, landelijke en internationale innovatiefondsen. Hier is de relatie tussen werkveld en (hbo-)opleidingen ook potentieel vruchtbaar, omdat er bij opleidingen kennis en ervaring is met het aanvragen van projectsubsidies. Fontys Hogeschool Pedagogiek heeft daarom het Expertisecentrum Online Jeugdzorg opgericht. Jeugdzorg wordt hierbij breed opgevat als alle ondersteuning, voorlichting, advisering en hulpverlening voor jeugd en gezinnen bij opgroeien en opvoeden. Hieronder vallen diverse initiatieven: een kernkring van onderzoekers¹; samenwerking met een instelling voor jeugdzorg, waar studenten onderzoek doen naar media-opvoeding voor jongeren met een licht verstandelijke beperking; een project om overzicht te bieden over kennis en online tools zelf en het gesprek in organisaties over het gebruik van online tools op gang te brengen. In alle gevallen worden studenten ingeschakeld, waardoor zij verantwoordelijkheid nemen in een beroeps-echte, motiverende en veeleisende omgeving.

SERIOUS GAMES

Zo zien studenten dat hun factsheet over de betrouwbaarheid van websites online staat en dat hun aanbevelingen voor het terugdringen van gameverslaving onder LVB-jongeren echt toegepast worden. Ook voeren studenten focusgroupinterviews om te achterhalen welke beeldvorming over online tools er leeft onder jeugdprofessionals. Op deze manier creëren zij draagvlak en reflecteren zij op de nieuwe mogelijkheden die sociale technologie in het beroep biedt, maar ook op de dilemma's die eruit voortkomen.

Er mag nooit bespaard worden op het contact met de cliënt

Er worden open kennissessies georganiseerd over onder meer toepassingen van social media in het professioneel handelen van jeugdprofessionals; het gebruik van *serious games* of *games for health*; de therapeutische alliantie in online communicatie; blended hulp; online dienstverlening en hulpverlening voor cultureel diverse bevolkingsgroepen; en ethische, juridische en praktische knelpunten van het gebruik van online technologie in hulpverlening.

WARM CONTACT

Daarnaast wordt scholing doorontwikkeld. Het is te vergelijken met gespreksvaardigheden: iedereen kan een leuk gesprekje voeren met de buurvrouw, maar een hulpverleningsgesprek vraagt andere competenties. Chatten via Whatsapp of Facebook lijkt makkelijk, maar wordt anders als je deze tools inzet in hulpverleningscontacten. Dit is voor veel studenten een eye-opener. Een student zat bij de eerste training chathulpverlening nog tegelijkertijd op haar Facebook en in een online winkel, en zei dat ze wel drie chathulpgesprekken tegelijk kon 'afhandelen'. In de laatste sessie nam zij de chatsessie serieus, legde 'warm' contact met de jongere, stelde relevante en diepgaande vragen en wist werkelijk steun aan de jongere te bieden. Want hoewel online hulpverlening kostenbesparend kan zijn (reistijd, reiskosten, locatie), mag er nooit bespaard worden op het contact met de cliënt.

De eerder ontwikkelde trainingen e-mailconsult en chathulpverlening worden verdiept met wetenschappelijke kennis en met motiverende opdrachten. Sinds 2014 kan de student met het beste plan voor een online pedagogische interventie de SMILE-award winnen: Studenten Maken Interventies en Leren over E-hulp. Dit is een euregionaal initiatief van Fontys Hogeschool Pedagogiek, samen met College University Leuven-Limburg en diverse expert-juryleden.

Een paar jaar geleden vroeg een student: 'Vind je het niet vervelend om steeds maar als enige bezig te zijn met dit onderwerp, online hulp?' Mijn antwoord was toen en nu nog: 'Integendeel, ik heb het gevoel dat ik aan het begin sta van iets wat heel groot gaat worden en het is een voorrecht om daar een impuls aan te geven.'

Jonge professionals gaan online hulp vanzelf integreren in hun dagelijks werk met jeugd, volwassenen en ouderen. Voor hen is er niets vreemds aan. Wifi is voor hen net zo vanzelfsprekend als water uit de kraan. Als (hbo-)opleidingen moeten we de verantwoordelijkheid nemen om hen te professionaliseren, want we weten steeds beter wat wel en niet kan met online tools in het sociaal domein. <

Christa Nieuwboer is docent en onderzoeker aan de Fontys Hogeschool, pedagogiek. Ze promoveerde in 2014 aan de Universiteit van Amsterdam op het proefschrift *Online parenting support*.

1 De kernkring van het Expertisecentrum wordt gevormd door dr. Menno Deen (Fontys Hogeschool ICT), dr. Christa Nieuwboer (Fontys Hogeschool Pedagogiek), Dymphna Spijkerman (Noordelijke Hogeschool Leeuwarden), drs. Leontien Vreeburg (De Haagse Hogeschool) en drs. Niels Zwikker (o.a. Hogeschool Arnhem-Nijmegen, Universiteit Utrecht).



Bronnen

- Crutzen, R., Kohl, L., & Vries, N.K. de (2013). *Kennissynthese online preventie*. Maastricht: ZonMw/Universiteit Maastricht.
- Nieuwboer, C.C. (2014). *Online parenting support. Guiding parents towards empowerment through single session email consultation*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Riper, H., Ballegooijen, W. Van, Kooistra, L., Wit, J. de & Donker, T. (2013). *Preventie & eMental-health, Kennissynthese 2013*. Amsterdam: ZonMw/Vrije Universiteit.